



Høje-Taastrup Kommune
National bruger- og benchmarkundersøgelse på folkebiblioteksområdet 2016

Slots- og Kulturstyrelsen

Oktober 2016



Indholdsfortegnelse

Om undersøgelsen	Side 3
Opsummering	Side 4
Brugerne	Side 7
Brug af biblioteket	Side 8
Brug af bibliotekets tilbud	Side 9
Behov	Side 10
Vurdering og børn	Side 11
Tilfredshed og anbefaling	Side 12
Hjemmeside	Side 13
Bibliotekets hjemmeside	Side 14
Selvbetjente biblioteker	Side 15
Borgerservice på biblioteket	Side 16
Indsatskort	Side 17
Kontakt	Side 18



Om undersøgelsen

Undersøgelsen

Den nationale bruger- og benchmarkundersøgelse på folkebiblioteksområdet i 2016 har til formål at give landets folkebiblioteker et enkelt, fælles værktøj til kvalitetsudvikling og dokumentation.

National bruger- og benchmarkundersøgelsen på folkebiblioteksområdet 2016 er baseret på 53.405 antal besvarelser fra danskerne (16 år +). I 78 kommuner er der opnået flere end 100 besvarelser. Med så stort et antal besvarelser er undersøgelsen hidtil Danmarks største og bredeste undersøgelse på folkebiblioteksområdet.

Undersøgelsen er tidligere gennemført i 2011 og 2013 med deltagelse fra langt færre kommuner.

Metode

Data i undersøgelsen er indsamlet på landets biblioteker via online spørgeskemaer og papirspørgeskemaer. Respondenter har haft adgang til spørgeskemaer på bibliotekerne, via bibliotekets hjemmeside, Facebook, e-mails sendt til bibliotekernes registrerede biblioteksbrugere, samt via Wilkes Danmarks Panel. Samlet set vurderes undersøgelsen som repræsentativ for landets biblioteksbrugere. Se mere herom i hovedrapporten.

Kommunen	
Stikprøvestørrelse	935
Deltagende biblioteker	Gadehavebiblioteket 6 % Hedehusene Bibliotek 24 % Tåstrup Bibliotek 70 %
Indsamlingsperiode	Maj og juni 2016

Rapporten

Denne rapport er en kommunerapport, som giver den enkelte kommune indblik i, hvordan bibliotekerne i kommunen samlet klarer sig i forhold til landets andre biblioteker. Rapporten består af to slides, som opsummerer resultaterne for den enkelte kommune og en række slides med grafiske fremstillinger af data for hvert emne (f.eks. brugerne, bibliotekets personale, tilfredshed).

Udover denne kommunerapport er det muligt at få adgang til data i tableau. Her er det muligt at få et større indblik i kommunens data.

Opsummering

Brugerne:

- I Høje-Taastrup Kommune er der flest kvinder, som anvender bibliotekerne. Det er samme billede som på landsplan.
- Brugernes gennemsnitsalder er i Høje-Taastrup Kommune på 57 år, hvilket er højere end på landsplan.

Brug af biblioteket:

- Flest bruger biblioteket i tidsrummet 16-19 i hverdagen.
- Fordelingen af brugerne er: 6 % hyppige-brugere, 57 % brugere og 36 % minimal-brugere. 1 % i undersøgelsen er ikke-brugere.
- Flest brugere låner bøger og benytter arrangementer for voksne på biblioteket.
- Af materialer passer skønlitteratur til flest brugeres behov.
- Af arrangementer er det arrangementer for voksne, der passer bedst til brugernes behov. Her mener 50 % , at disse arrangementer passer til deres behov, hvilket dog er færre end på landsplan.

Vurdering:

- Mange synes, at biblioteket er et rart sted at være.
- 69 % af brugerne mener at biblioteket har åbent når de har behov for det. Det er væsentligt lavere end på landsplan.
- Kommunen scorer 87,1 ud 100 point i tilfredshed. Dette er under med scoren på landsplan.
- Mange er villige til at anbefale biblioteket til andre. NPS-scoren er 68,2, hvilket er lavere end NPS på landsplan.



Opsummering

Hjemmesiden:

- Brugere i Høje-Taastrup Kommune benytter primært hjemmesiden til at søge og bestille materiale samt tjekke lånestatus og forny.

Personalet:

- Flest benytter personalet til at finde materialer (f.eks. bøger).
- Der er stor tilfredshed med personalet på biblioteket.

Selvbetjente biblioteker:

- 73 % af brugerne foretrækker at besøge biblioteket når der er personale.
- 10 % har prøvet selvbetjente biblioteker i kommunen.

Borgerservice:

- 22 % kender til borgerservice på biblioteket. Heraf har ca. 22 % benyttet borgerservice.

Prioriter i fremtiden:

- For at øge tilfredsheden kan bibliotekerne i kommunen prioritere, at biblioteket er et godt sted at mødes med andre, samt at børn har glæde af biblioteket.



Kommunen



Brugerne

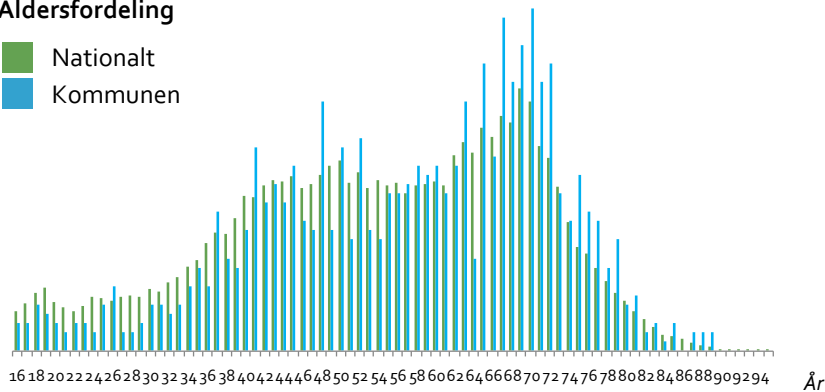
Alder og køn

Køn	Landstotal	Kommunen
Mænd	30%	33%
Kvinder	70%	67%
Ej besvaret	0%	0%

Alder	Landstotal	Kommunen
Gennemsnit (år)	54,07	57,05

Aldersfordeling


- Nationalt
- Kommunen



Beskæftigelse og børn

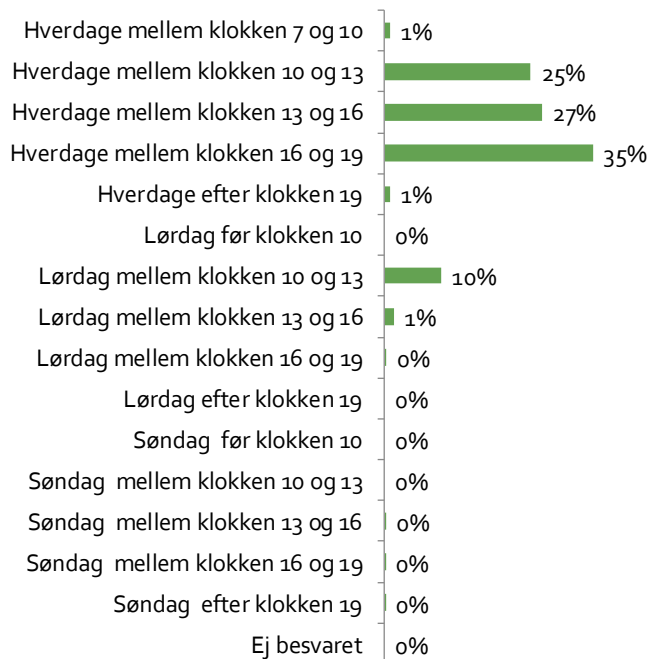
Beskæftigelse	Landstotal	Kommunen
Offentlig sektor	30%	24%
Privat sektor	24%	28%
Under uddannelse	7%	4%
Ikke i arbejde	39%	44%
Ej besvaret	0%	0%

Hjemmeboende børn	Landstotal	Kommunen
Ja	33%	30%
Børn 0-2 år	12%	11%
Børn 3-7 år	31%	28%
Børn 8-12 år	40%	39%
Børn 13-15 år	25%	20%
Unge over 15 år	41%	44%

 283 (Respondenter med børn)

Brug af biblioteket

Besøgstider



I hvilket tidsrum besøger du oftest biblioteket?

Brugertyperne

Brugertyper	Landstotal	Kommunen
Hyppe brugere	9%	6%
Brugere	64%	57%
Minimal-brugere	26%	36%
Ikke-brugere	1%	1%



Hyppe brugere

Borgere, der benytter bibliotekets tilbud mere end gennemsnitligt af og til.



Brugere

Borgere, der gennemsnitligt benytter bibliotekets tilbud af og til.



Minimal-brugere

Borgere, der gennemsnitligt sjældent benytter bibliotekets tilbud.



Ikke-brugere

Borgere, der gennemsnitligt aldrig benytter bibliotekets tilbud.

Brugertyperne er identificeret på baggrund af brugen af bibliotekernes tilbud. Der henvises til hovedrapporten for en teknisk metodeforklaring af brugertyperne.

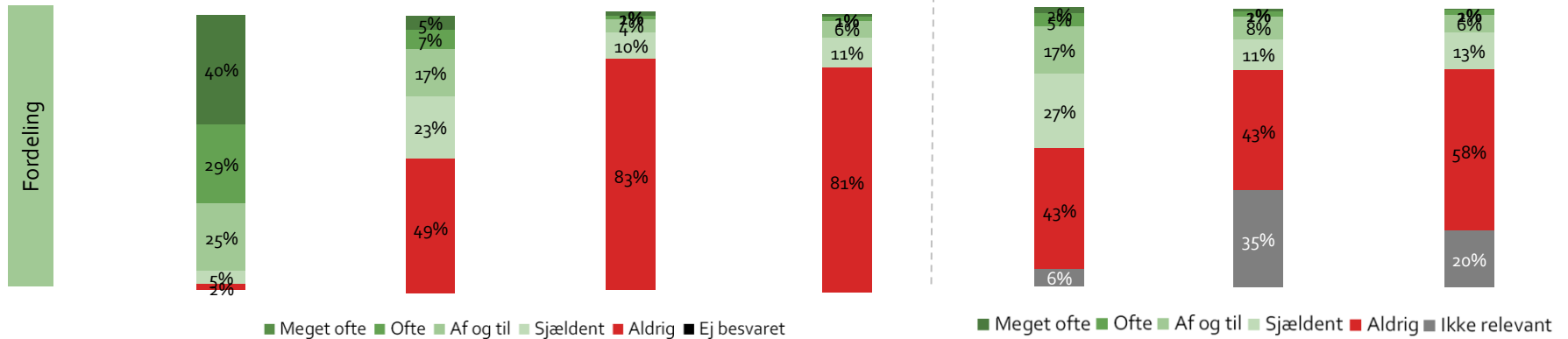


Brug af bibliotekets tilbud

Brug af tilbud

	Låner	Læser	Arbejder	Internet	Arrangementer for voksne	Arrangementer for børn	Kurser og undervisning
Andel brugere	Landstotal 98%	62%	24%	27%	60%	30%	27%
	Kommunen 98%	51%	17%	19%	50%	22%	22%

Tal angiver andelen af brugere ("meget ofte"- "sjældent")



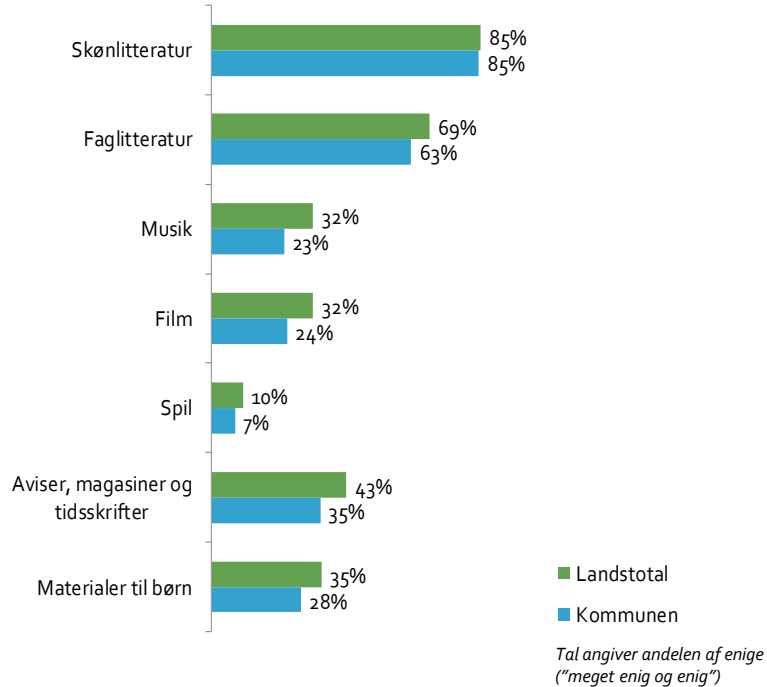
🗨️ Når du kommer hen på biblioteket, hvordan bruger du det så?

🗨️ Hvor ofte benytter du følgende tilbud på biblioteket



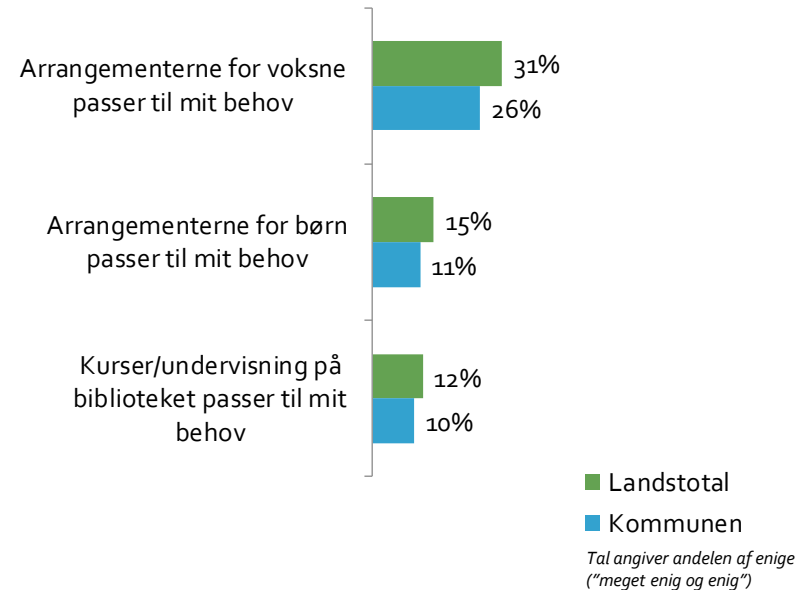
Behov

Behov for materiale



🗨️ Hvor enig er du i, at følgende materialer passer til dit behov?

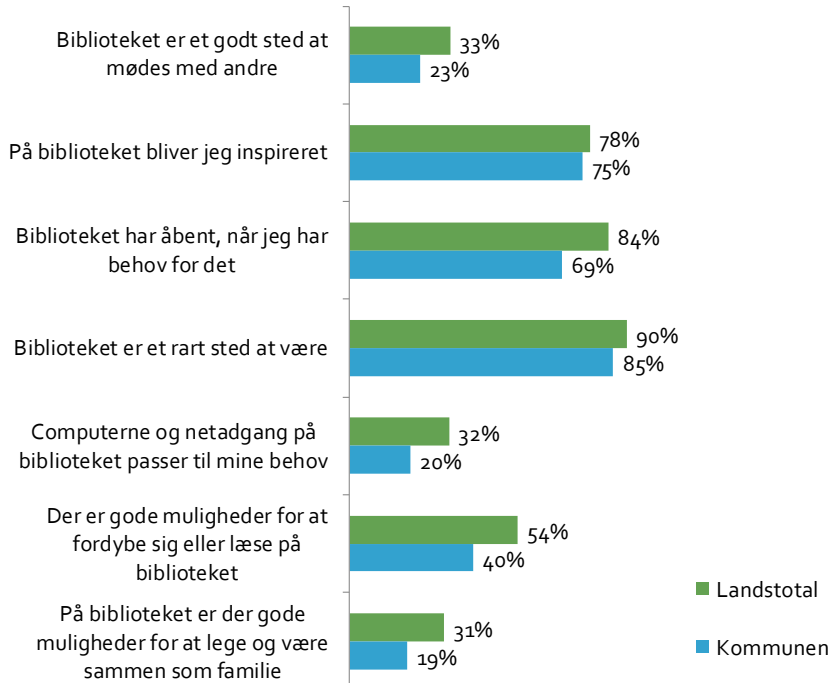
Behov og arrangementer



🗨️ Nu kommer der nogle udsagn, andre har sagt om bibliotekets tilbud. Du skal angive, om du er enig eller uenig i hvert udsagn.

Vurdering og børn

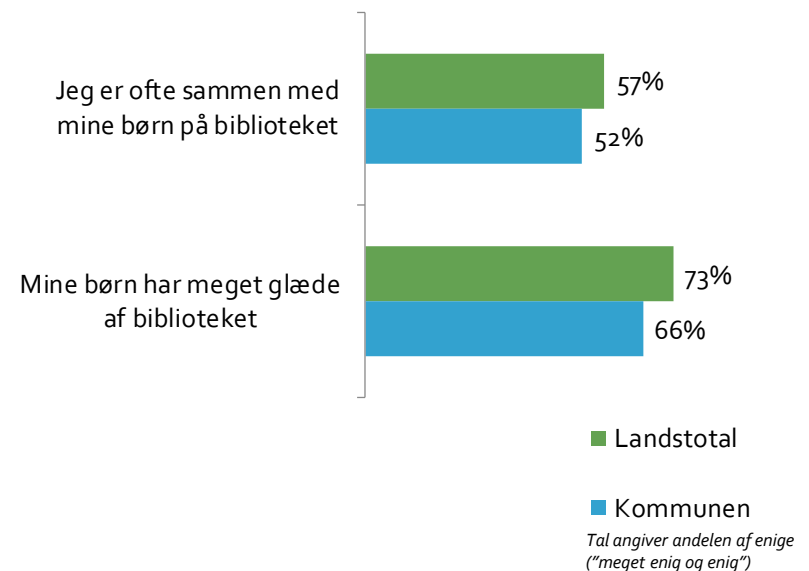
Vurdering af biblioteket



Tal angiver andelen af enige ("meget enig og enig")

? Nu kommer der nogle udsagn, andre har sagt om biblioteket. Du skal for hvert udsagn angive, om du er enig eller uenig.

Børn og biblioteket



■ Landstotal

■ Kommunen

Tal angiver andelen af enige ("meget enig og enig")

? Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Tilfredshed og anbefaling

Tilfredshed

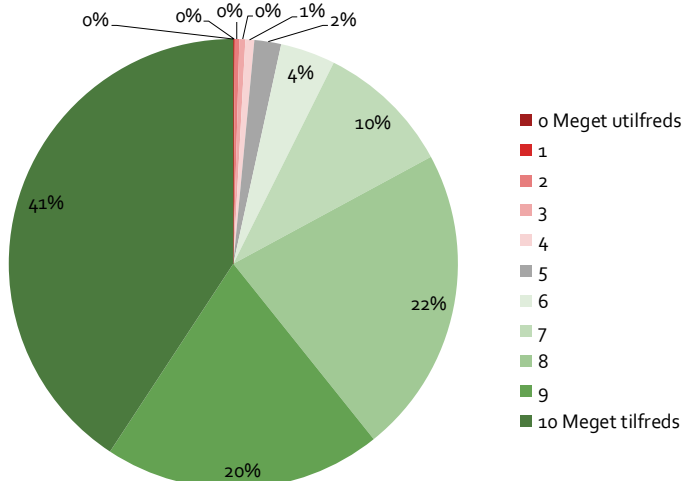
Gennemsnit

Landstotal

88,3

Kommunen

87,1



? Alt i alt, hvor tilfreds er du med det bibliotek, du oftest bruger?

Anbefaling

NPS

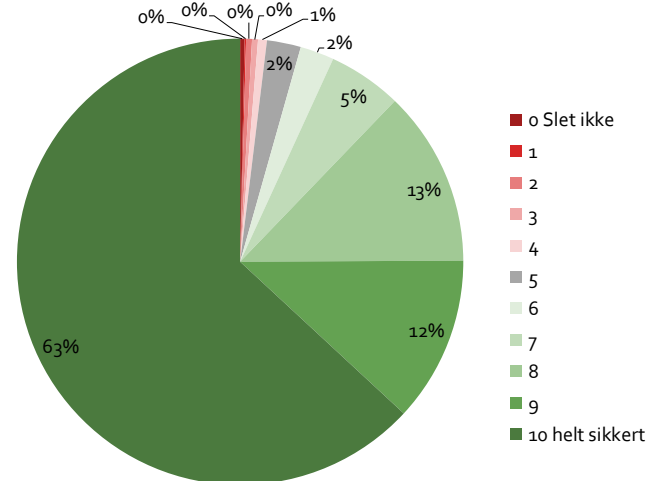
Landstotal

76,0

Kommunen

68,2

NPS er et udtryk for hvor villig brugerne er til at anbefale bibliotekerne til andre på en skala fra 0-10 (0=slet ikke og helt sikkert=10). NPS måles som andelen af promoters (9-10) fratrukket andelen af detractors (0-6).

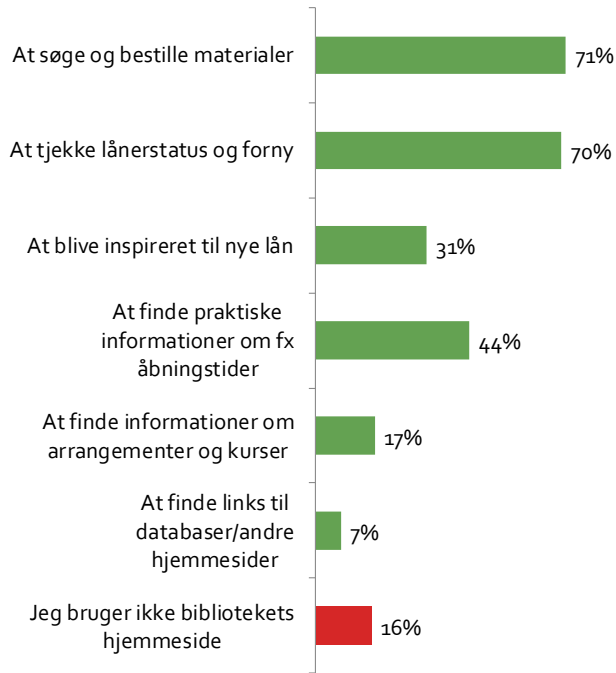


? Vil du anbefale andre at bruge biblioteket?



Hjemmeside

Brug af hjemmeside

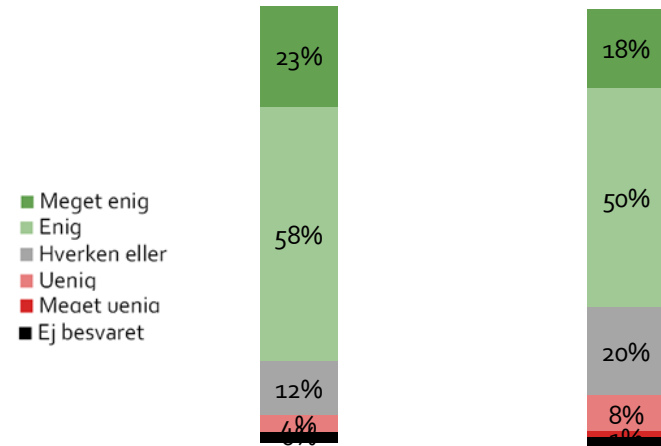


Hvad bruger du bibliotekets hjemmeside til?

Vurdering af hjemmeside

	Alt i alt lever bibliotekets hjemmeside op til mine forventninger	Det er let at finde rundt på hjemmesiden
Landstotal	83%	72%
Kommunen	81%	68%

Tal angiver andelen af enige ("meget enig og enig")



Hvor enig er du i følgende udsagn om hjemmesiden?

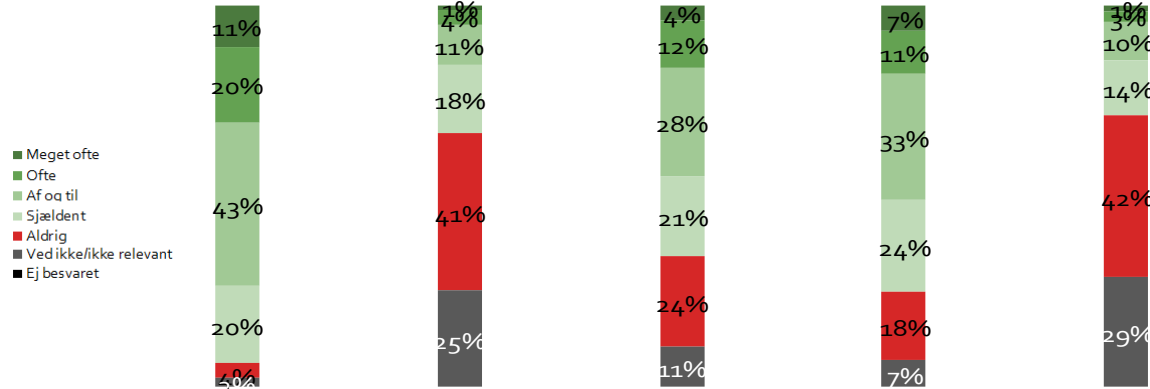


Bibliotekets personale

Brug af bibliotekets personale

	Hjælp til at finde bøger, film, musik mm. på hylden	Hjælp til at søge information på computeren	Få ideer og inspiration	Hjælp til praktiske ting, fx at bestille og forny materialer	Hjælp til at bruge teknisk udstyr, fx printer og kopimaskine
Landstotal	89%	38%	65%	71%	34%
Kommune	94%	34%	66%	75%	29%

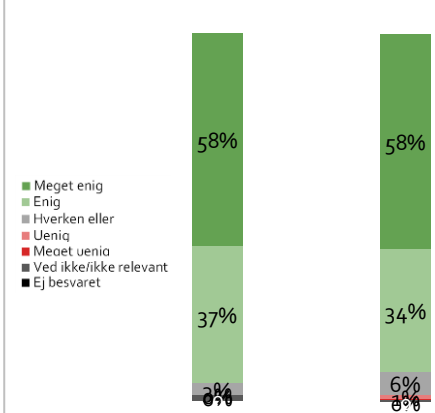
Tal angiver andelen af brugere ("meget ofte"- "sjældent")



? Når du kommer hen på biblioteket, hvor ofte bruger du så personalet til følgende?

Tilfredshed med personale

	Jeg får den hjælp, jeg har behov for	Personalet er synligt og opmærksomt
Landstotal	91%	85%
Kommune	95%	92%

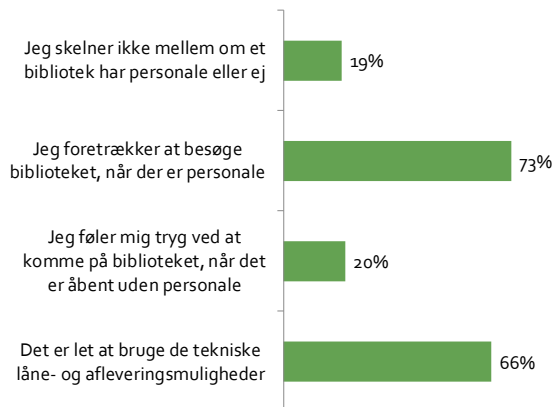


? Hvor enig er du i disse udsagn om bibliotekets service?



Selvbetjente biblioteker

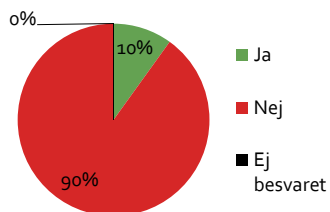
Holdninger til selvbetjente biblioteker



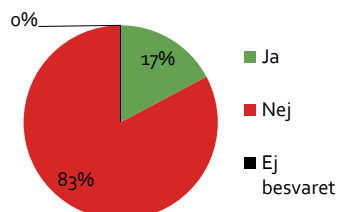
Tal angiver andelen af enige ("meget enig og enig")

? Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Brug af selvbetjente biblioteker

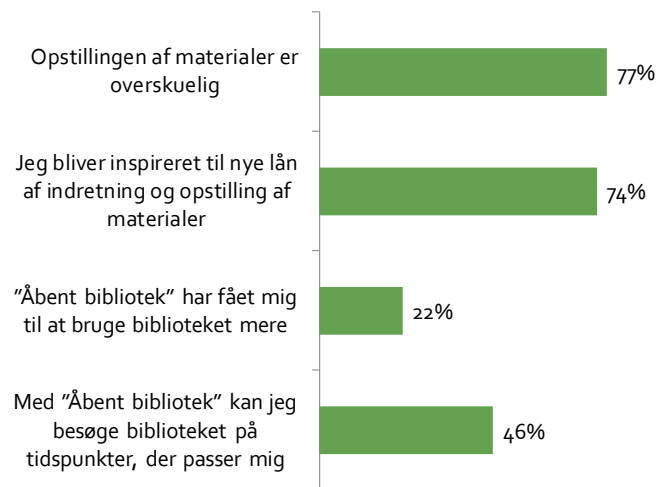


? Har du besøgt et åbent eller selvbetjent bibliotek – det vil sige et bibliotek, hvor du kan komme ind og låne, men hvor der ikke er personale?



? Har du besøgt et åbent eller delvist åbent bibliotek i en anden kommune?

Vurdering af selvbetjente biblioteker

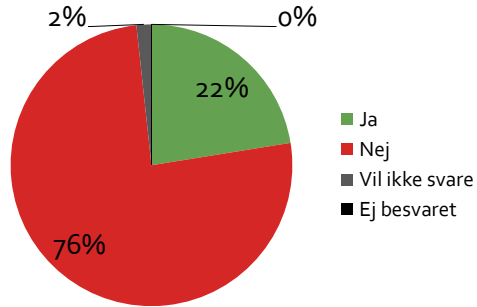


Tal angiver andelen af enige ("meget enig og enig")

? Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

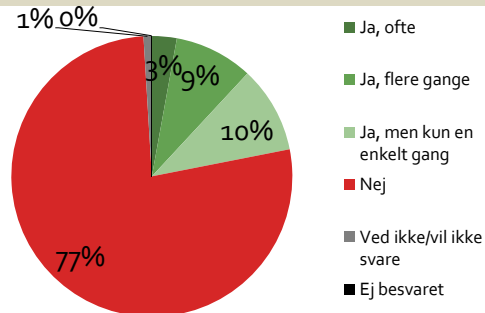
Borgerservice på biblioteket

Kendskab til borgerservice



Ved du, om der findes borgerserviceopgaver på dit lokale bibliotek? 935 (Alle besvarelser i kommunen)

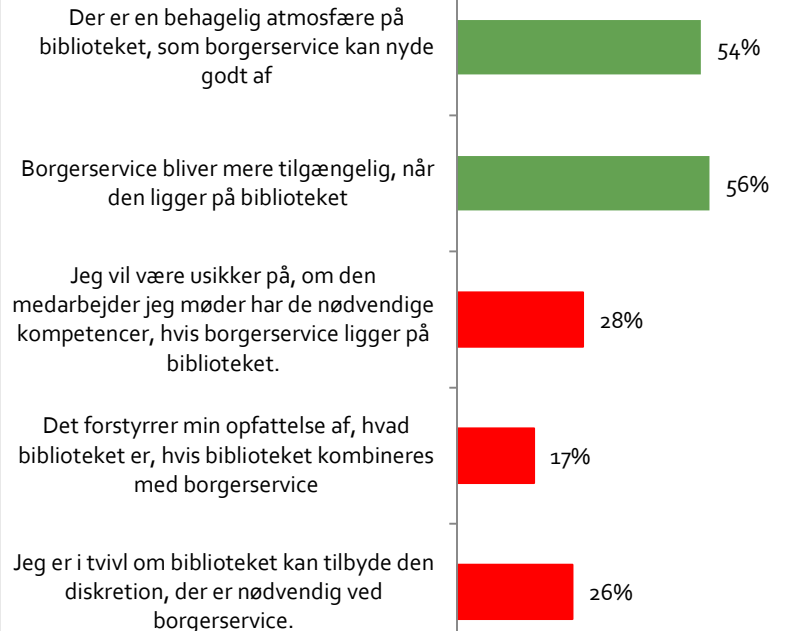
Brug af borgerservice



Har du gjort brug af borgerservice på dit lokale bibliotek? 210 (Alle, der kender til borgerservice)

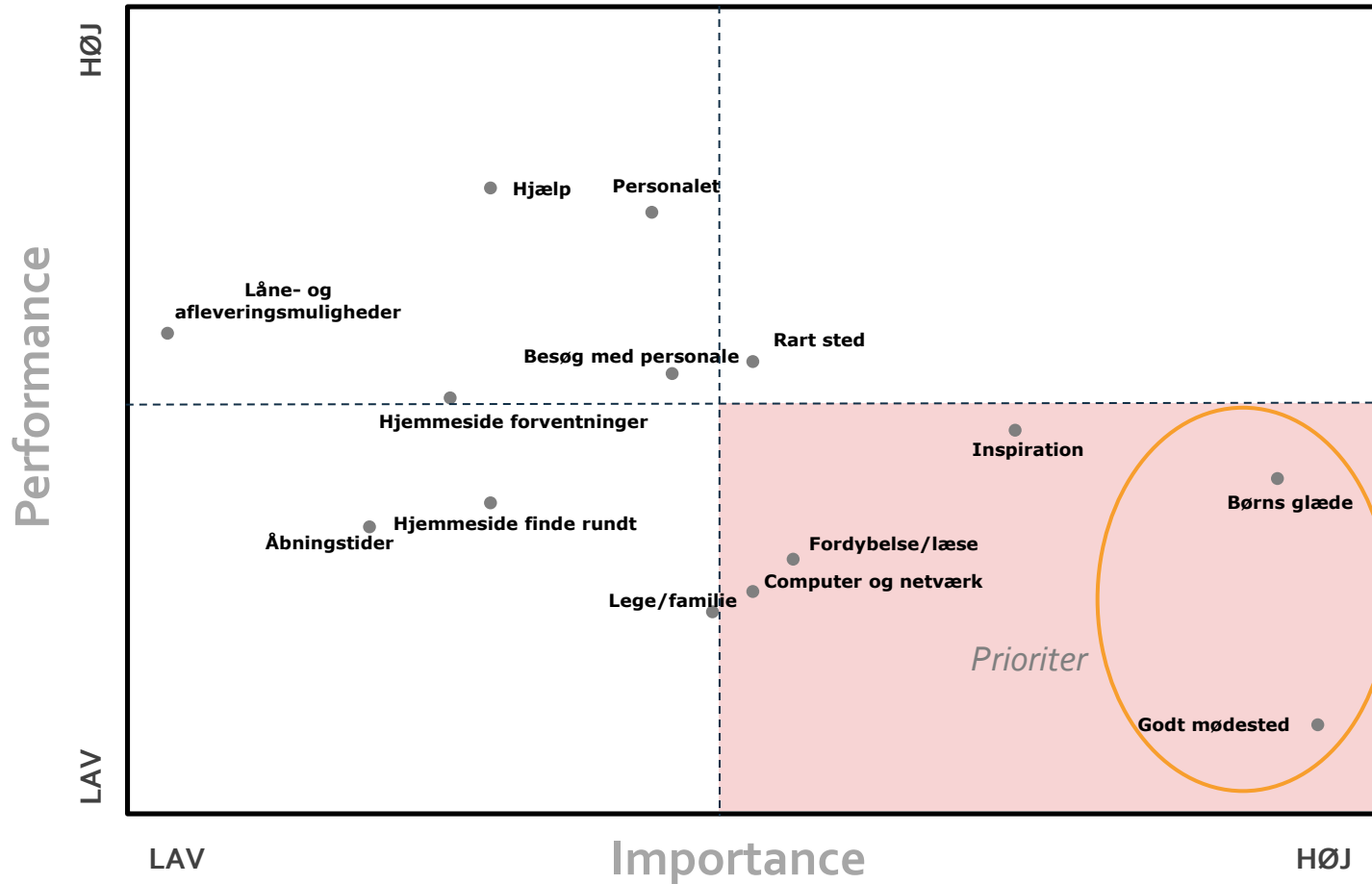
Holdninger

Tal angiver andelen af enige ("meget enig og enig")



Har du gjort brug af borgerservice på dit lokale bibliotek? 210 (Kendskab og tilgang til borgerserviceydelse)

Indsatskort: Øget brug af bibliotekerne

**Børns glæde**

Mine børn har meget glæde af biblioteket

Godt mødested

Biblioteket er et godt sted at mødes med andre

Inspiration

På biblioteket bliver jeg inspireret

Åbningstider

Biblioteket har åbent, når jeg har behov for det

Rart sted

Biblioteket er et rart sted at være

Computer og netværk

Computerne og netadgang på biblioteket passer til mine behov

Fordybelse/læse

Der er gode muligheder for at fordybe sig eller læse på biblioteket

Lege/familie

På biblioteket er der gode muligheder for at lege og være sammen som familie

Hjælp

Jeg får den hjælp, jeg har behov for

Personalet

Personalet er synligt og opmærksomt

Hjemmeside forventninger

Alt i alt lever bibliotekets hjemmeside op til mine forventninger

Hjemmeside finde rundt

Det er let at finde rundt på hjemmesiden

Besøg med personale

Jeg foretrækker at besøge biblioteket, når der er personale

Låne- og afleveringsmuligheder

Det er let at bruge de tekniske låne- og afleveringsmuligheder

Kontakt

Vil du vide mere?
↪

Henrik Andersen

Head of Communication
Consulting & NPS²[®]
Certified Associate

+45 40 59 41 50
ha@wilke.dk



Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K
+45 70 10 20 80
www.wilke.dk

Lise Desir e Andreasen

Research Consultant

+45 28 34 65 31
la@wilke.dk



Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K
+45 70 10 20 80
www.wilke.dk

Trine Str ger

Abildgaard
Production Director

+45 28 30 54 15
tsa@wilke.dk



Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K
+45 70 10 20 80
www.wilke.dk



Wilke

Asking for growth