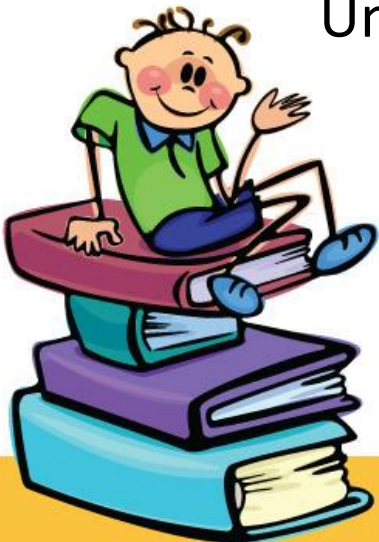


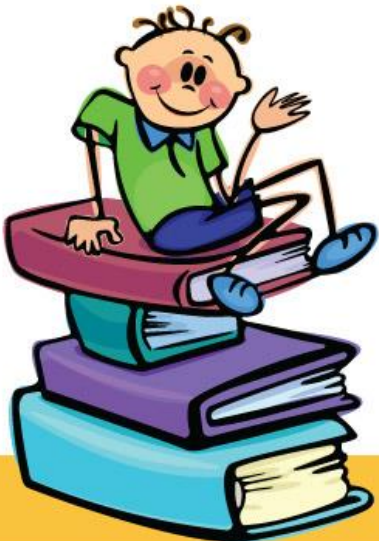
Brugerundersøgelse 2017

Undersøgelse af brugen og tilfredsheden med
Aarhus Kommunes Biblioteker



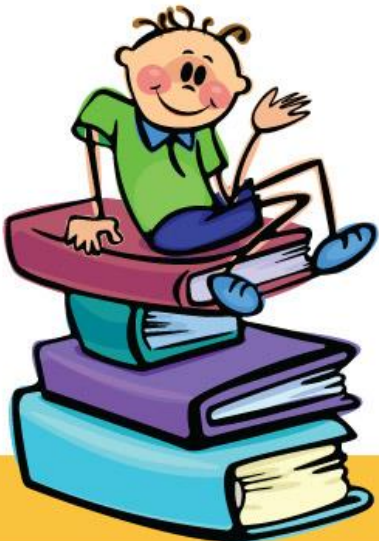
Dagsorden

- ◆ Præsentation af undersøgelsen
- ◆ Processen fremadrettet



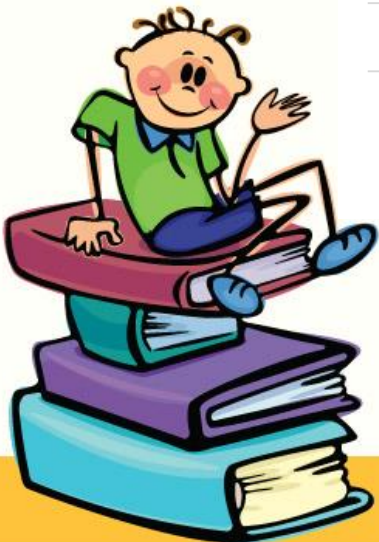
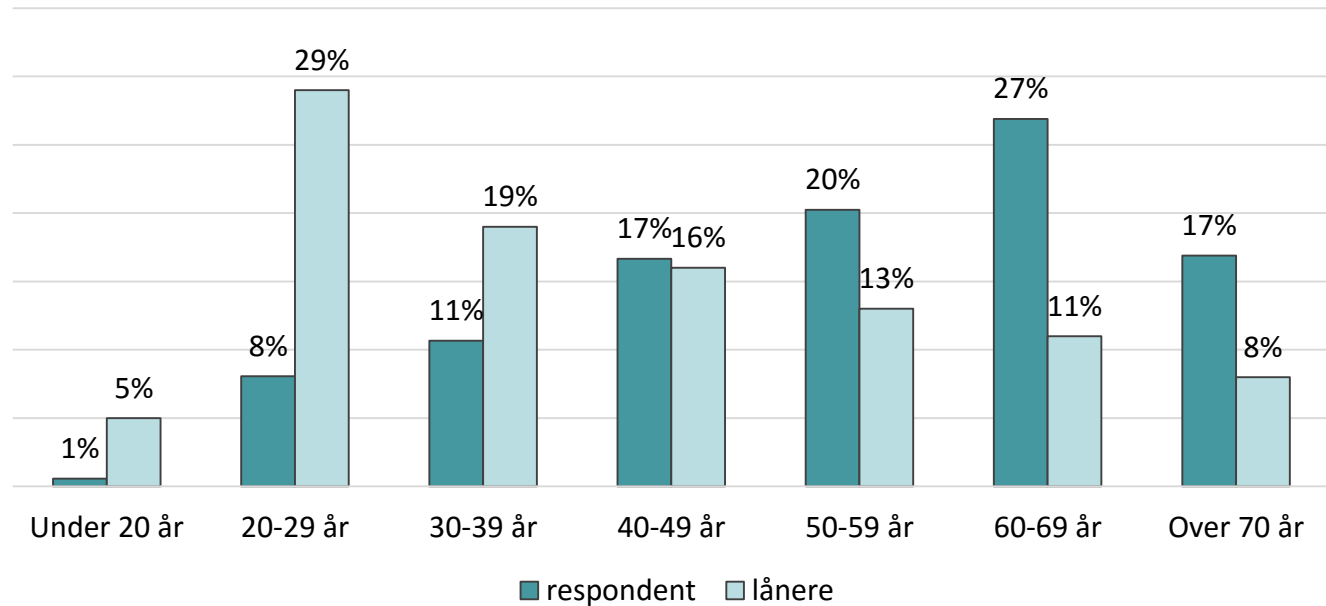
Undersøgelsen 2017

- ◆ Spørgeskemaet udsendt til lånere +16 år
- ◆ Delt på hjemmeside og Facebook
- ◆ Dataindsamling i perioden 10. oktober til 24. oktober 2017
- ◆ 3.112 besvarelser i alt
- ◆ Overrepræsentation af ældre i undersøgelsen



Repræsentativitet

Aldersfordeling



Bibliotekslånere

Køn

62 pct.

38 pct.



Lånerne

Alder



Lånerne



Borgerne

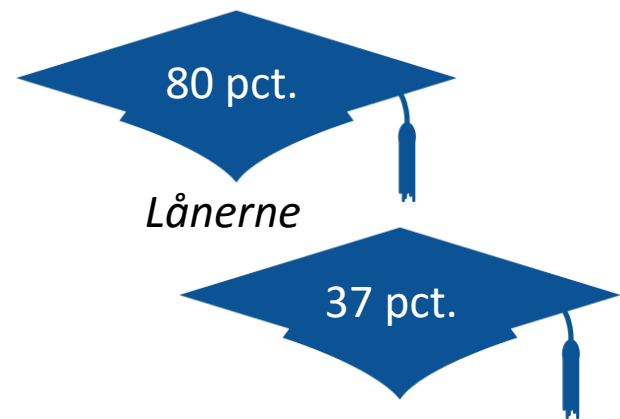
Videregående uddannelse

80 pct.

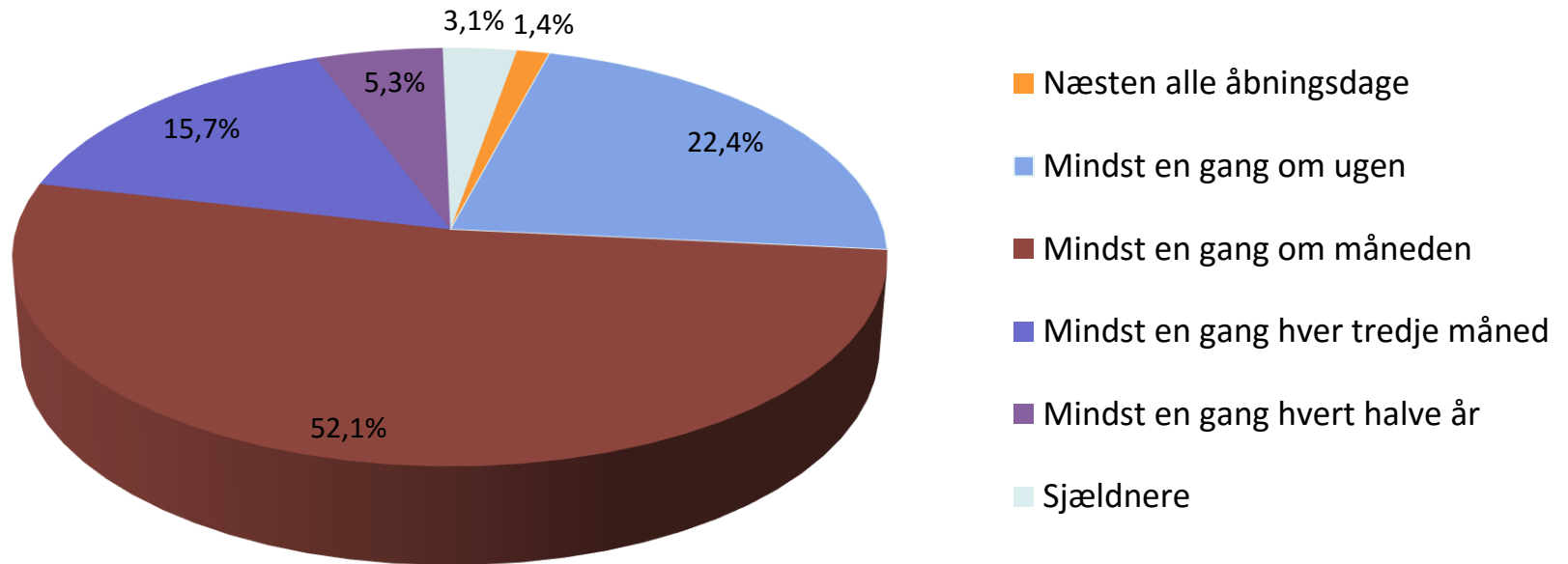
Lånerne

37 pct.

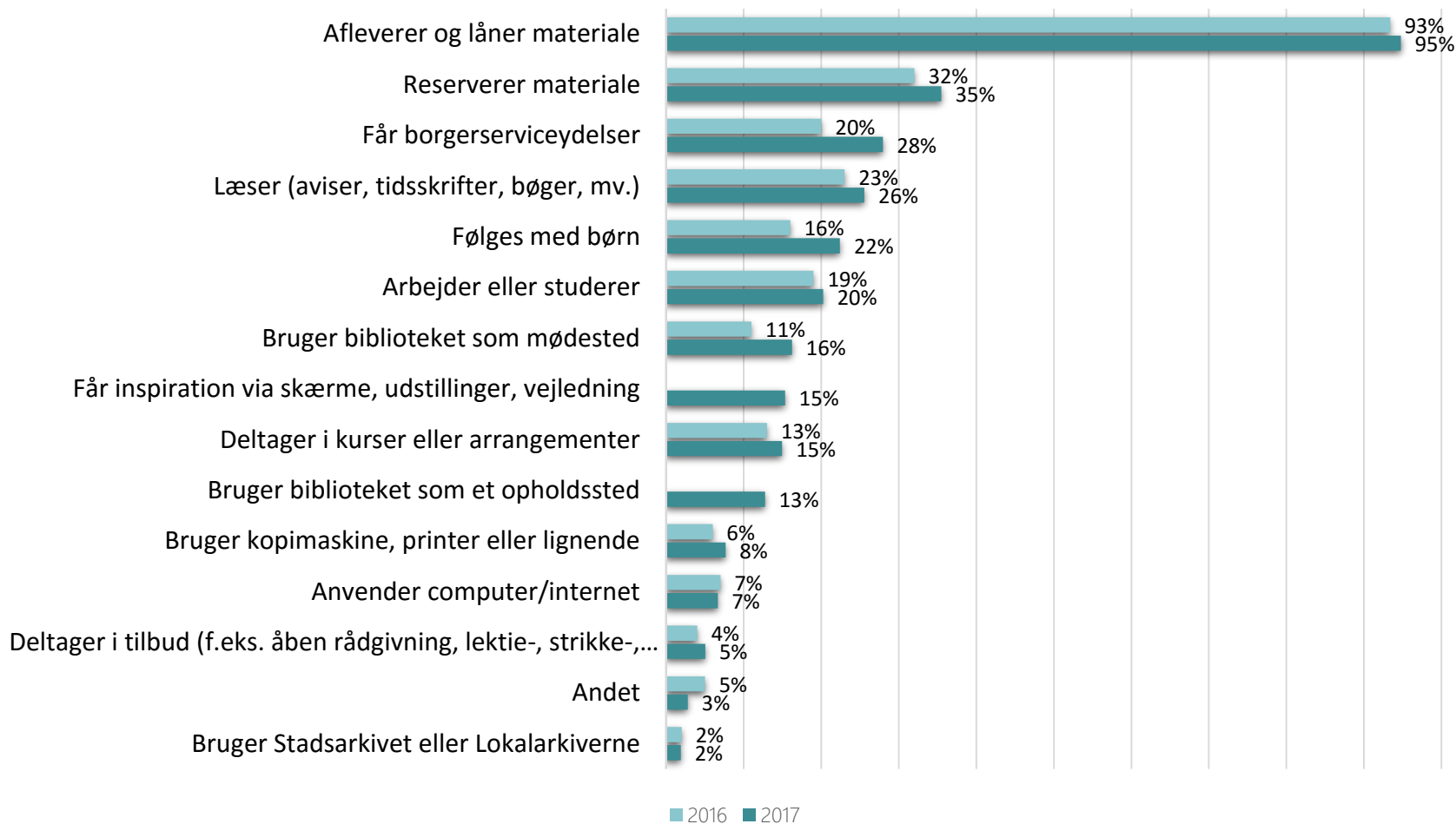
Borgerne



Besøgshyppighed

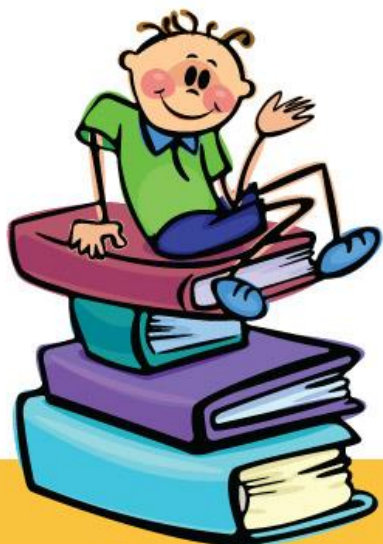


Brug af biblioteket



Brug af biblioteket

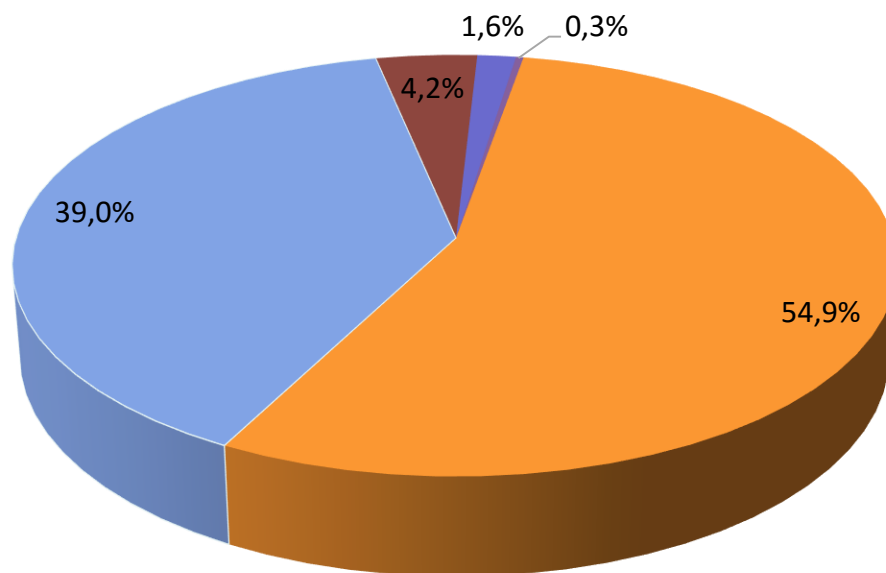
- ◆ Flest benytter biblioteket til traditionelle biblioteksformål: *låne, aflevere og reservere*
- ◆ Biblioteket benyttes i stigende grad til en lang række formål: *læse, følges med børn, deltage i arrangementer/kurser, bliver inspireret, som møde- og opholdssted*
- ◆ Åben Rådgivning, lektie- og andre cafeer, arkiverne bruges sjældnere
- ◆ Dokk1 adskiller sig fra andre biblioteker:



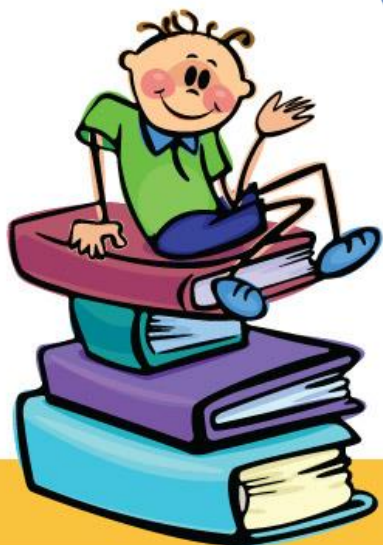
Dokk1:

- Flere studerer (37 % versus 8 %)
- Bruger biblioteket som mødested (32 % versus 5 %)
- Deltager i arrangementer/kurser (24 % versus 9 %)
- Bruger biblioteket som opholdssted (22 % versus 6 %).
- Færre låner og reserverer materiale

Tilfredshed

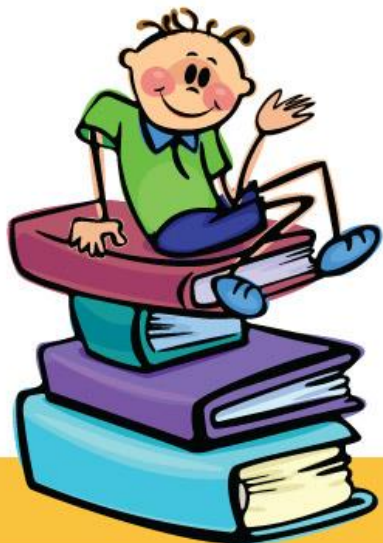


- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds



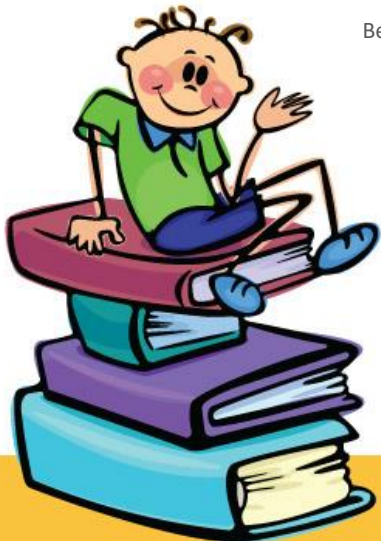
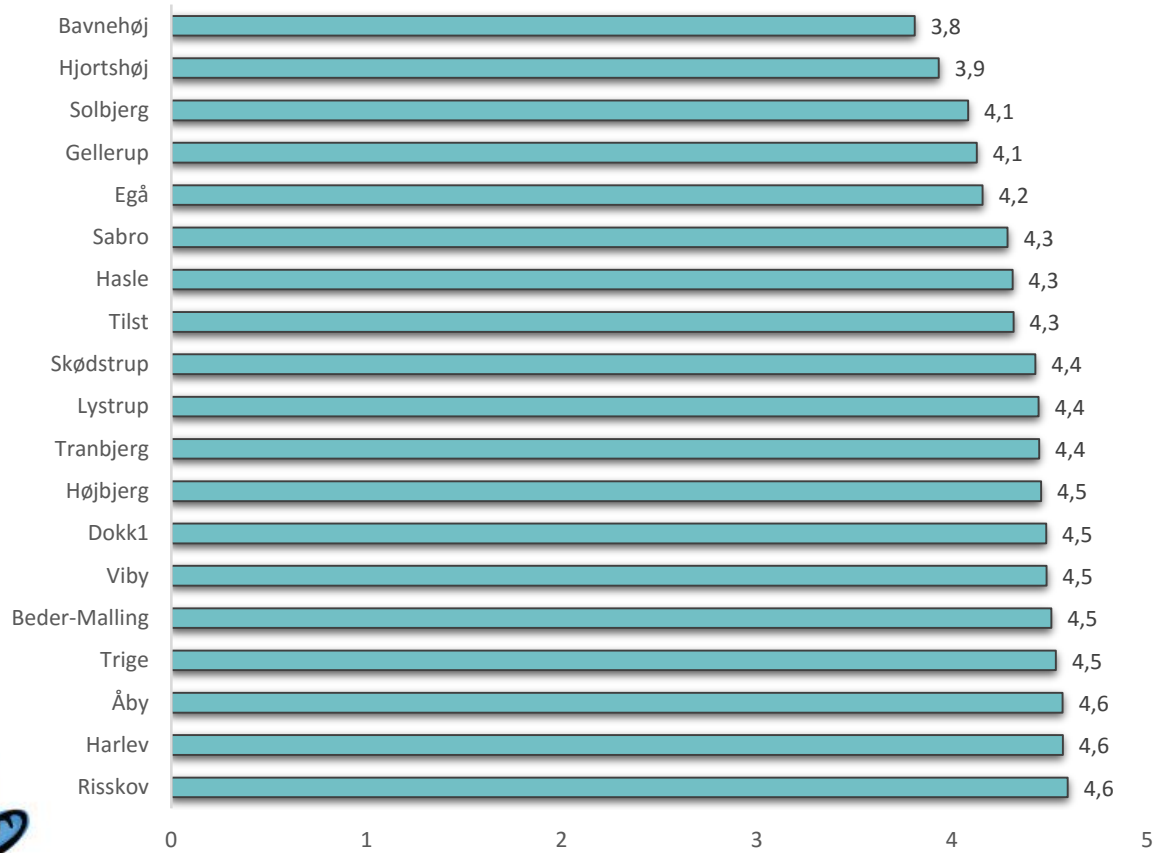
Tilfredshed

- ◆ Stabilt højt niveau 2012-2017 (score på: 4,4-4,5)
- ◆ Ældre er lidt mere tilfredse
- ◆ Køn og uddannelse har ingen betydning
- ◆ Tilfredsheden er højest på Risskov (4,6)
- ◆ Tilfredsheden er lavest på Bavnehøj (3,8) og Hjortshøj (3,9)*



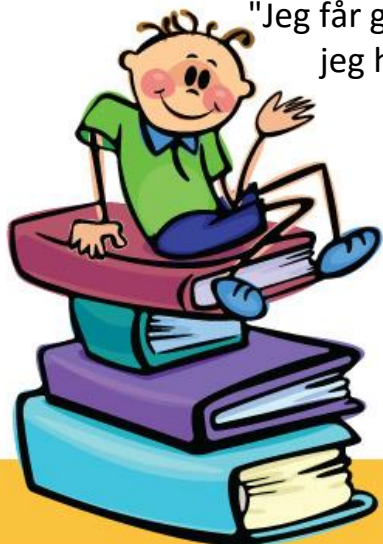
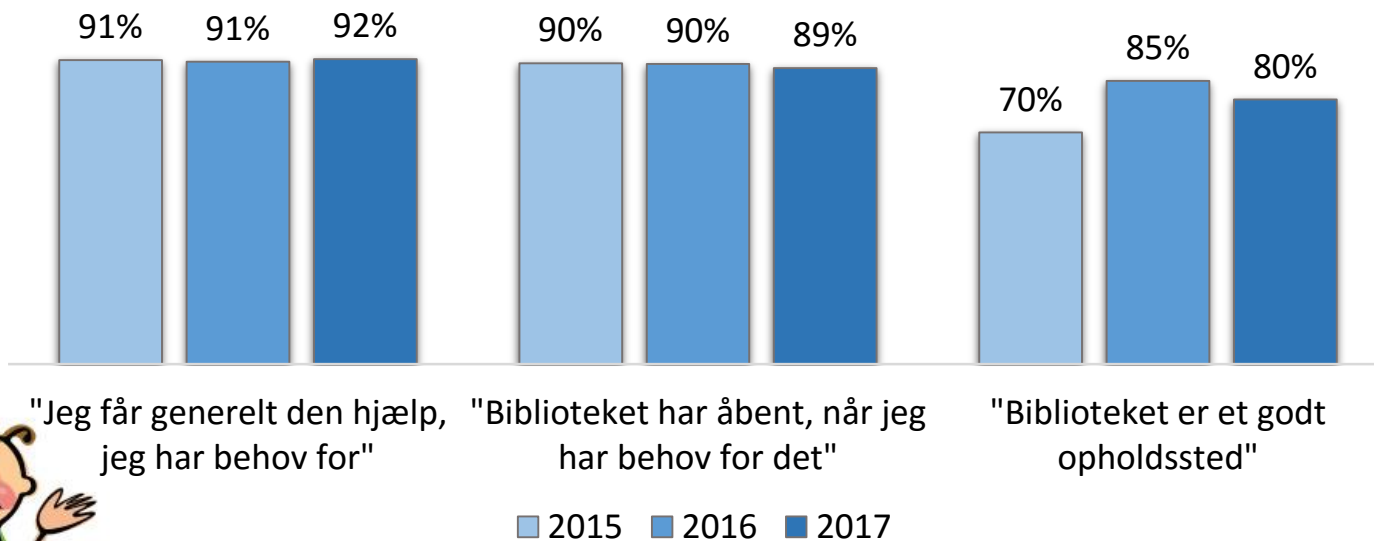
Tilfredshed fordelt på biblioteker

Filial



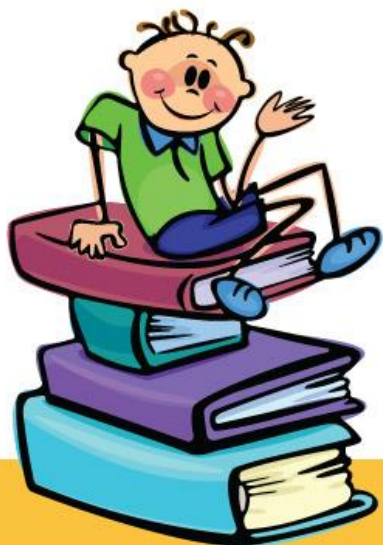
Vurdering

Andelen, der er enige i følgende udsagn



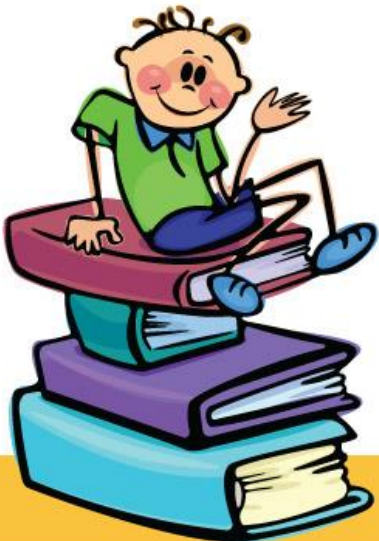
Tilfredshed med materialer

Materialetype	2017	2016	2015	2012
Børnebøger	4,2	4,1	3,4	3,4
Skønlitteratur	4,2	4,1	4,1	4,2
Aviser og tidsskrifter	4,1	4,0	3,5	3,5
Faglitteratur	4,0	3,9	3,9	4,0
Musik	3,8	3,7	3,9	4,0
Spil	3,6	3,5	3,6	4,0
Film	3,6	3,5	4,0	4,1
Fremmedsprogsbøger	3,5	3,3	3,3	3,5
Lydbøger	3,5	3,4	3,5	3,7

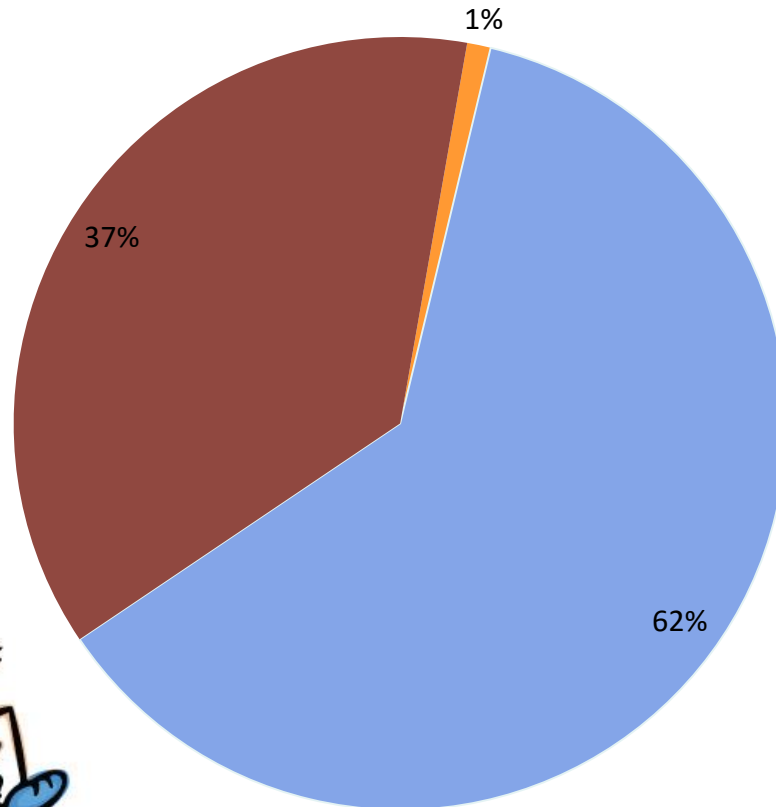


Tilfredshed med arrangementer for voksne

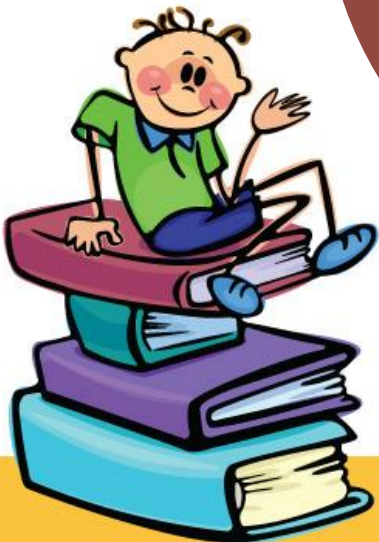
Tilfredshedsniveau	2017	2016
Meget tilfreds	16 %	17 %
Tilfreds	43 %	53 %
Hverken tilfreds eller utilfreds	35 %	28 %
Utilfreds	5 %	2 %
Meget utilfreds	1 %	0 %
Antal respondenter	1299	1475



Åbne biblioteker

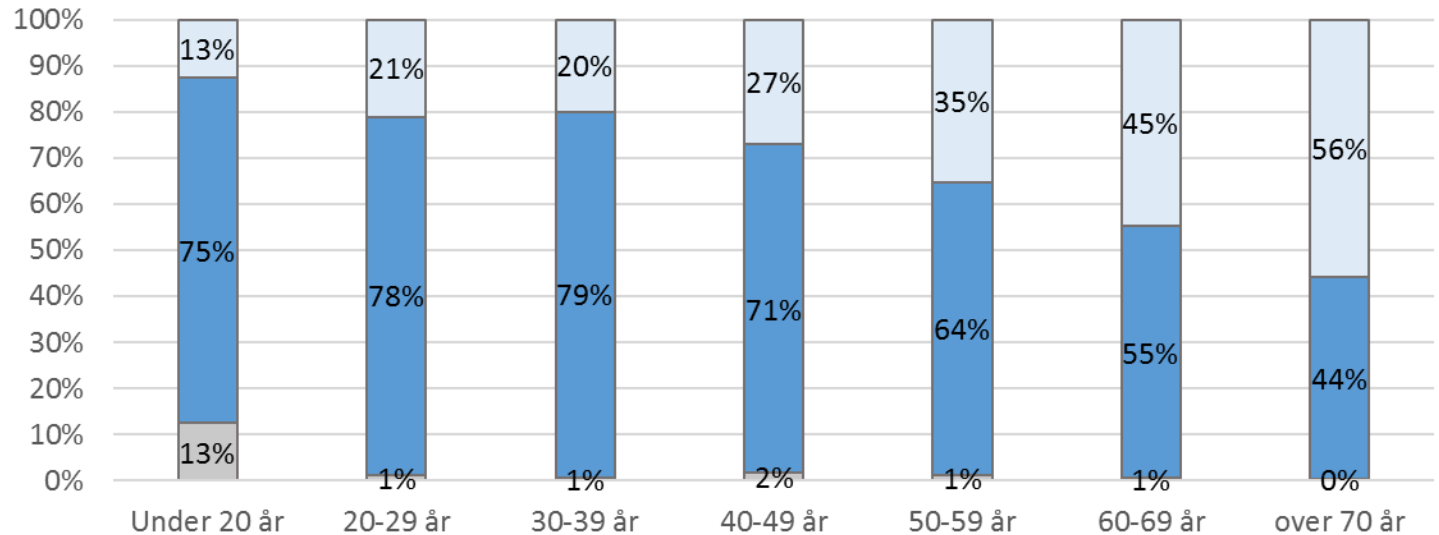


- Jeg foretrækker at besøge biblioteket, når der ikke er personale.
- Jeg skelner ikke mellem om et bibliotek har personale eller ej.
- Jeg foretrækker at besøge biblioteket, når der er personale.

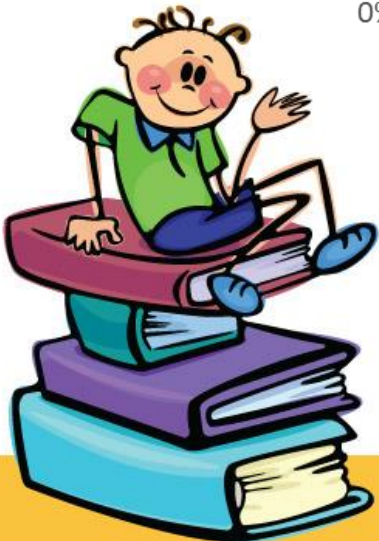


Åbne biblioteker

Holdningen fordelt på aldersgrupper

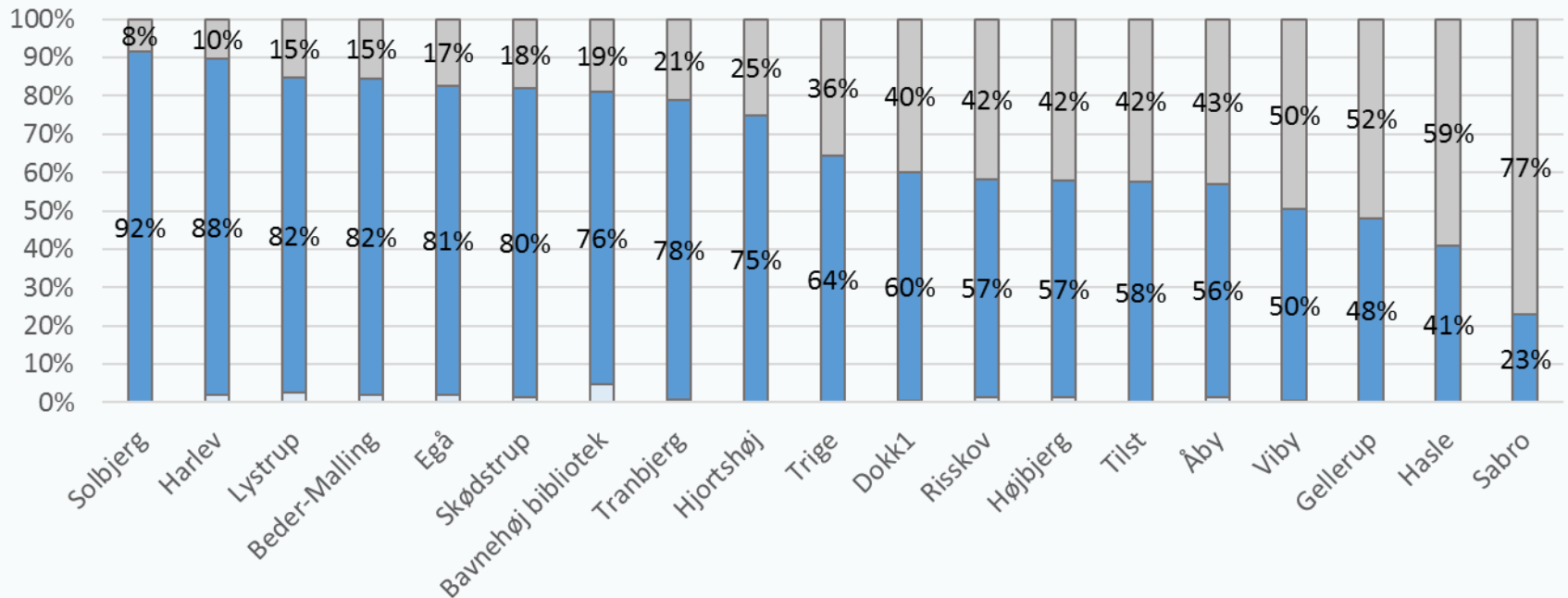


- Jeg foretrækker at besøge biblioteket, når der er personale
- Jeg skelner ikke mellem om et bibliotek har personale eller ej
- Jeg foretrækker at besøge biblioteket, når der ikke er personale



Åbne biblioteker

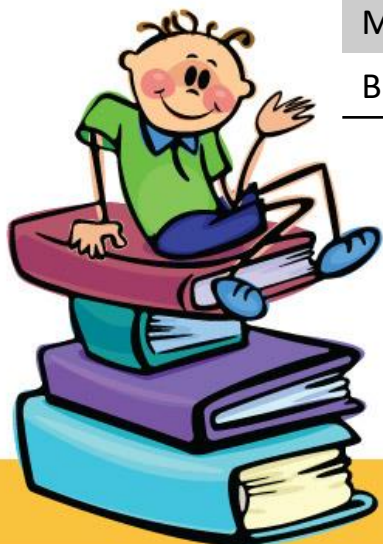
Holdningen fordelt på biblioteker



- Jeg foretrækker at besøge biblioteket, når der er personale
- Jeg skelner ikke mellem om et bibliotek har personale eller ej
- Jeg foretrækker at besøge biblioteket, når der ikke er personale

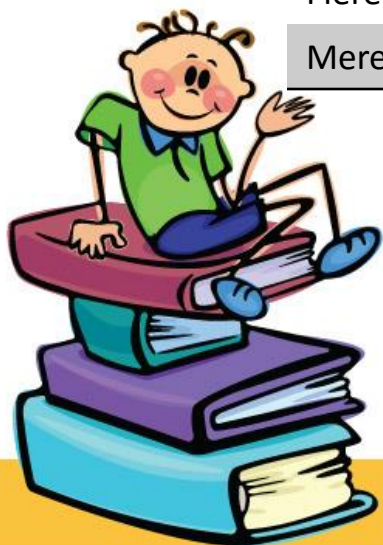
Prioriteringer

Ønsker	Pct.	n
Bedre udvalg i fysiske materialer (bøger, lydbøger mv.)	59 %	1662
Bedre udvalg af e-bøger	28 %	798
Flere arrangementer og kurser	24 %	668
Andet	19 %	531
Flere åbningstimer med personale	17 %	489
Bedre reovering/vedligeholdelse af biblioteket	12 %	349
Mere grundig rengøring	4 %	124
Bedre oprydning på biblioteket	2 %	69



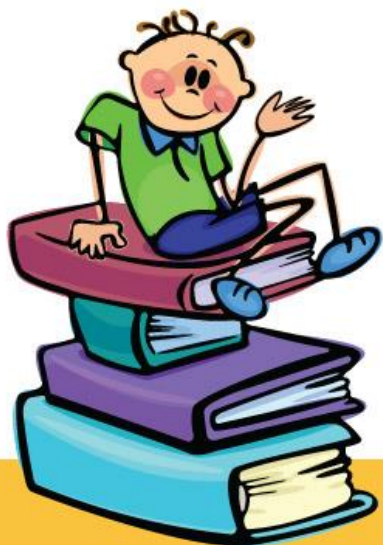
Prioriteringer

Indretning	Pct.	n
Flere steder hvor der er ro til fordybelse og koncentration	53 %	1258
Flere bløde siddepladser	51 %	1226
Flere arbejdspladser eller studiepladser med borde	33 %	784
Andet	20 %	477
Mere plads til udstillinger	16 %	391
Flere steder hvor der er plads til snak og latter	14 %	346
Mere plads til at lege	12 %	288



Prioritering

Det vigtigste	Pct.	n
At der er et godt opholdssted	57 %	1583
At der er gode læse- og/eller studiepladser	44 %	1223
En synlig bibliotekar	41 %	1130
At jeg kan få lavet pas	28 %	768
At der afholdes relevante arrangementer eller kurser	26 %	732
At der er gode faciliteter til små børn	23 %	631
At jeg kan få lavet kørekort	14 %	374
Andet	12 %	320
At jeg kan få taget billede til pas/kørekort	8 %	213
At der er mulighed for at låne lokaler	7 %	182
At jeg kan få hjælp til digital selvbetjening og Nem-ID	5 %	144
At der er læse- og lektiecaféer	4 %	101



Opsamling



- ◆ Omdannelse til medborgercentre
- ◆ Lånerne – underrepræsentation af unge, mænd og borgere med et lavere uddannelsesnivea
- ◆ Generelt stor tilfredshed med bibliotekerne
- ◆ Fokusområder:
 - Bedre udvalg af fysiske materialer (bøger) frem for fx arrangementer, flere bemandede åbningstimer
 - Godt opholdssted
 - Steder hvor der er ro og flere bløde siddepladser.
 - Flere studie/læse/arbejdspladser er vigtigt for de unge
 - Udvidelse af (ubemandet) åbningstid
 - Positive over for ”åbne biblioteker”
 - *Se brugernes forslag til forbedringer side 31-33.*