

**Brugerundersøgelse på
Københavns Kommunes Biblioteker**

Indhold:

1. Indledning og sammenfatning.....	3
Portræt af brugerne.....	4
Brug af biblioteket	4
Vurdering af biblioteket.....	5
Brug af IT.....	6
Prioritering og ønsker.....	6
2. Portræt af brugerne.....	8
Køn.....	8
Alder.....	9
Brugernes beskæftigelse	9
Uddannelsesbaggrund	10
Hjemmeboende børn?	11
3. Brug af biblioteket	12
Hvor ofte kommer brugerne.....	12
Hvilket bibliotek	14
Brug af bibliotekets tilbud.....	16
Lån på biblioteket.....	20
4. Vurdering af biblioteket.....	24
Generel vurdering	24
Hjælp og imødekommenhed	25
Indretning.....	27
Ventetider.....	30
5. Brug af IT.....	33
Anvendelse af computer.....	33
Brug af hjemmesiden	35
Kendskab til hjemmesider.....	38
6. Brugernes prioriteringer og ønsker	40
Materialer.....	40
Prioritering af andre forhold	42
Gode idéer og forslag.....	44
Bilag1: Fremgangsmåde og metode.....	47
Bilag 2: Spørgeskema	

1. Indledning og sammenfatning

”Må vi låne 10 minutter af din tid?”, sådan blev bibliotekets brugere spurgt i en uge i november 2004. Brugere på 15 år og derover blev bedt om at udfylde et spørgeskema med det formål at belyse adfærd, vurderinger og prioriteringer i forhold til Københavns Kommunes Biblioteker.

I alt blev der delt 3400 spørgeskemaer ud, heraf blev 3131 afleveret i besvaret tilstand. Det svarer til 92%. Hovedbiblioteket, lokalbibliotekerne og bogbussen indgik i undersøgelsen.

På baggrund af undersøgelsen bliver der afrapporteret på følgende måder:

- En pjece med hovedresultater til uddeling på bibliotekerne
- En rapport – denne – med tværgående analyser ud fra køn, alder og beskæftigelse/uddannelse
- En oversigt over brugernes svar for de enkelte biblioteker, netværk og for hele kommunen samlet
- En erfaringsopsamling – hvordan forløb undersøgelsen

Resultaterne indgår på forskellig måde i det videre arbejde med udviklingen af bibliotekerne. Der har været nedsat en arbejdsgruppe, der har stået for gennemførelsen af undersøgelsen og som udarbejder et oplæg til opfølgningen på resultaterne. Det er tanken, at undersøgelsen skal gentages med jævne mellemrum.

Denne rapport præsenterer resultaterne indenfor følgende temaer:

- Portræt af brugerne – hvad kan vi sige om brugernes baggrund
- Brug af biblioteket – hvilke af bibliotekernes materialer og tilbud anvender brugerne
- Vurdering af biblioteket – hvordan bedømmer brugerne bibliotekerne på forskellige områder
- Brug af IT – hvilke af bibliotekernes IT-tilbud benytter brugerne
- Prioriteringer og ønsker –hvilke behov har brugerne og hvad lægger de vægt på

Hvert af disse temaer er behandlet i et af de følgende kapitler. I dette kapitel trækker vi nogle af de væsentligste resultater frem.

I bilag 1 redegøres nærmere for den metode, der er anvendt. Spørgeskemaet er optrykt i bilag 2.

Portræt af brugerne

Der kommer generelt flere kvinder end mænd på bibliotekerne, forholdet er 56% kvinder og 44% mænd.

Aldersmæssigt er den største brugergruppe mellem 20-29 år, idet den udgør en tredjedel af samtlige brugere, dernæst kommer 30-39 årige, der udgør en fjerdedel. Aldersfordelingen svarer ikke helt til alderssammensætningen af kommunens befolkning som sådan. Der er således en vis overrepræsentation af yngre brugere og en underrepræsentation af ældre brugere på bibliotekerne sammenlignet med kommunens samlede befolkning.

Brugerne blev også bedt om at oplyse deres beskæftigelse og uddannelse. En tiendedel er i gang med en skole- eller ungdomsuddannelse. En fjerdedel er i gang med en videregående uddannelse. Godt en tiendedel er i beskæftigelse og har afsluttet en skole, erhvervs- eller ungdomsuddannelse. Knap en tredjedel er i beskæftigelse og har afsluttet en videregående uddannelse. En tiendedel er arbejdsløse, mens den resterende del – ca. hver syvende – enten er pensionist eller efterlønsmodtager.

Brug af biblioteket

Undersøgelsen viser, at mange brugere er hyppige gæster på biblioteket. Således kommer knap en fjerdedel mere end en gang ugentligt, lige så mange kommer ca. én gang ugentligt. Lidt færre kommer hver 14 dag og tilsvarende andel kommer månedligt. Det vil sige, at 9 ud af 10 brugere kommer mindst én gang om måneden. Den resterende del kommer sjældnere. Hertil kommer dog en enkelt procent, der besøgte biblioteket for første gang.

Flere kvinder end mænd besøger som nævnt biblioteket, til gengæld kommer mændene generelt set oftere. Ser vi på de forskellige aldersgrupper, er det især blandt de 60-69 årige, vi finder de flittigste besøgende, mens de yngste generelt set kommer sjældnere. På baggrund af uddannelse og beskæftigelse ser det ud til, at flest arbejdsløse samt pensionister og efterlønsmodtagere kommer ofte.

9 ud af 10 af de adspurgte benytter normalt det bibliotek, de besøgte den dag, de svarede på spørgeskemaet. Men knap halvdelen bruger også normalt et andet bibliotek, dvs. hovedbiblioteket, lokalbibliotekerne, biblioteker i andre kommuner og forskellige fagbiblioteker.

Hvad er det så, at brugerne typisk bruger biblioteket til? Top 5 ser således ud:

- Låner bøger/tidsskrifter/andre materialer – 93%
- Afhenter bestilt materiale – 45%
- Bruger Internet, e-mail mv. – 27%
- Læser aviser – 21%
- Henter pjecer og foldere – 20%

Herefter kommer en række andre anvendelsesområder, færre har nævnt.

Der er forskel mellem mænd og kvinder, idet flere kvinder end mænd låner bøger og henter bestilt materiale, til gengæld læser flere mænd end kvinder aviser.

Aldersmæssigt er der også forskelle. Blandt de 20-39 årige findes generelt flest, der låner bøger, og blandt de yngste er der flest, der anvender Internet og e-mails. Til gengæld er der større andel blandt de lidt ældre, der kommer på biblioteket for at læse aviser samt afhente pjecer og foldere.

Ser vi på uddannelses- og beskæftigelsesbaggrund, er det blandt brugere der er i gang med en videregående uddannelse og beskæftigede med en videregående uddannelse, der er flest, der låner bøger. Blandt arbejdsløse findes størst andel, der benytter Internet og e-mails samt læser aviser.

Hvad låner brugerne? Faglitteratur er det flest låner hyppigt, herefter kommer skønlitteratur, musik, DVD/videoer, børnebøger, tidsskrifter, lydbøger og spil.

Der er ingen større forskelle mellem kvinder og mænd. De 20-29 årige er flittigste lånere af faglitteratur, og andelen falder med alderen. Omvendt forholder det sig med skønlitteratur, hvor størst andel blandt de lidt ældre ofte låner skønlitteratur. I forhold til uddannelse og beskæftigelse, er det, nok ikke overraskende, blandt studerende på videregående uddannelser, vi finder flest, der hyppigt låner faglitteratur. Ser vi på skønlitteratur, er der ikke så store forskelle, men beskæftigede med videregående uddannelse er de hyppigste lånere.

Vurdering af biblioteket

Tilfredsheden med bibliotekerne er generelt meget høj. 45% har svaret, at de – alt i alt - er meget tilfredse med biblioteket, 54% har svaret at de er tilfredse, mens kun 1% har svaret, at de er utilfredse.

Der kan ikke konstateres nogen væsentlig forskel mellem kvinder og mænd. Derimod er der en aldersforskel, idet flere ældre end yngre udtrykker stor tilfredshed. Dette gælder i øvrigt stort set alle spørgsmål vedrørende vurderinger af bibliotekerne. Parallelt findes størst andel meget tilfredse blandt pensionister og efterlønsmodtagere.

Langt de fleste er enten ”helt enige” eller ”enige” i, at de kan få den hjælp, de har brug for. Det samme gælder udsagnet om, at personalet er venligt og imødekommende.

Ser man på *indretningen* af bibliotekerne, afspejler svarene naturligt nok forskelle på de enkelte biblioteker (ligesom i øvrigt svarene på alle spørgsmålene gør). Men generelt kan det siges, at de fleste, nemlig godt tre fjerdedele, er enige eller helt enige i, at det er nemt at finde materialerne, lidt flere mener, det er nemt at finde rundt på biblioteket. Derimod er der noget færre – godt 6 af 10 brugere - der er enig i, at det er nemt at finde et sted, hvor der er fred og ro.

Der var også nogle spørgsmål om *ventetid* på forskellige områder. De fleste finder ventetiderne tilfredsstillende, men der er dog en fjerdedel, der mener ventetiden på nye bøger er for lang. Tilsvarende andel mener, at ventetiden på reserveret materiale er for lang. Under en tiendedel mener ventetiden ved udlån og aflevering er for lang, og godt hver tiende mener ventetiden ved bibliotekarbordene er for lang.

Brug af IT

IT spiller en større og større rolle i det moderne biblioteksvæsen. Og mange brugere benytter sig af de forskellige muligheder, der findes i forbindelse med deres brug af biblioteket. 7 ud af 10 bruger oplyser således, at de benytter computer som led i deres brug af biblioteket. De fleste anvender computeren hjemmefra eller fra biblioteket, mens færre gør det fra deres arbejde eller uddannelsessted.

Der kan ikke konstateres nogen væsentlig forskel mellem kvinder og mænd. Derimod er det tydeligt, at det er de yngre, der især har taget computeren i brug i forbindelse med biblioteket, mens færre blandt de ældre anvender IT. Ser vi på spørgsmålet ud fra uddannelse og beskæftigelse, viser det sig, at størst andel blandt de uddannelsessøgende på videregående uddannelser anvender IT, mens andelen er mindst blandt pensionister og efterlønnere. Disse tendenser gælder generelt set alle områder af IT-brugen.

Brugen af hjemmesiden er især koncentreret om søgning efter materiale, reservering og fornyelse af lån. Derimod er der kun en mindre andel af brugerne, der låner musik via Bibliotekernes Netmusik og anvender muligheden for adgang til forskellige databaser.

Sammenligner man www.bibliotek.kk.dk (kommunens hjemmeside) med www.bibliotek.dk (der er en den landsdækkende fælles bestillingsportal), er det klart kommunens hjemmeside, brugerne anvender og kender til, det er her det normale daglige brug foregår.

Prioritering og ønsker

For at opnå et billede af brugernes ønsker og behov var der to lukkede spørgsmål i spørgeskemaet, der omhandlede prioriteringer af hhv. materialer og andre forhold på biblioteket samt et åbent spørgsmål, hvor brugerne frit kunne formulere idéer og forslag til samt meninger om biblioteket.

Brugernes top 5, hvad angår *materialer* ser således ud:

- Flere faglitterære bøger – 42%
- Flere skønlitterære bøger – 33%
- Flere dvd'ere/videoer – 24%
- Flere musik cd'ere – 20%
- Flere børnebøger – 7%

Der er ingen væsentlig forskel mellem kvinder og mænd. Aldersmæssigt afspejler ønskerne brugs-mønstret, det vil sige at størst del blandt de yngre ønsker faglitteratur, dvd/video og cd'ere, mens flere ældre end yngre ønsker skønlitteratur. Parallelt prioriterer størst andel studerende på videregående uddannelser fagbøger, mens størst andel skolelever og ungdomsuddannelseselever priorite-rer dvd'ere/videoer og cd'ere.

Brugerne blev også bedt om at prioritere *andre forhold på biblioteket*, her ser top 5 således ud:

- Længere åbningstider – 52%
- Materiale hurtigere på hylderne – 20%
- Flere pc'ere med internetadgang – 16%

- Flere arrangementer for voksne – 12%
- Flere arrangementer for børn – 10%

Der er ingen specielt stor forskel mellem kvinder og mænd. Aldersmæssigt er det især blandt de yngre, der findes mange, der ønsker længere åbningstider, materiale hurtigere på hylden og flere pc'ere. Blandt de lidt ældre på 60-69 år er der forholdsvis mange, der ønsker flere arrangementer for voksne. Mens det er i forældregenerationen fra 30-39 år, der findes størst andel, der ønsker flere børnearrangementer.

På baggrund af uddannelse/beskæftigelse viser det sig, at flest skoleelever og unge under ungdomsuddannelse peger på øget åbningstid og materiale hurtigere på hylden. Størst andel blandt de arbejdsløse ønsker flere pc'ere og flere arrangementer for børn, mens pensionister og efterlønsmodtagere ønsker flere arrangementer for voksne.

Det åbne spørgsmål om *idéer og forslag* blev besvaret af mange brugere. Forslagene omhandler mange forskellige forhold, blandt de væsentligste temaer er:

- Bøger og materiale
- Bog- og materialepleje
- Aktiviteter
- Åbningstid
- Service og medarbejdernes indsats
- Indretning
- Hjemmesiden
- IT

2. Portræt af brugerne

Hvem bruger kommunens biblioteker? Udover at brugerundersøgelsen indeholder en række spørgsmål om brugen og vurderingen af biblioteket, er der også en række baggrundsspørgsmål, der fortæller noget om brugernes sammensætning. Det gælder følgende oplysninger:

- Køn
- Alder
- Uddannelse
- Beskæftigelse
- Hjemmeboende børn

Køn

Man kunne måske forstille sig, at der var nogenlunde lige mange mænd og kvinder, der besøger biblioteket, men sådan forholder det sig ikke, idet andelen af kvinder er lidt højere end andelen af mænd.

Er du ...

	Procent Blandt brugere	Procent i Københavns Kommune*
Mand	44	49
Kvinde	56	51
I alt	100	100

* Fra Københavns Statistik 2004 (befolkningen over 15 år)

Det må nævnes, at fordelingen i Københavns Kommune ikke er fifty/fifty, men at der her er en lille overvægt af kvinder, men selvom man tager højde for denne forskel, er der stadig en overvægt af kvinder blandt brugerne.

Alder

I denne undersøgelse indgår kun besøgende, der er over 15 år. Det vil sige, at de yngste ikke er med her. Den største gruppe blandt de adspurgte udgøres af de 20 – 29 årige, herefter kommer de 30 - 39 årige.

Hvor gammel er du ... Aldersgrupper*

	Procentfordeling blandt brugerne	Procentfordeling i Københavns Kommune**
15-19 år	7	4
20-29 år	33	28
30-39 år	25	24
40-49 år	15	14
50-59 år	10	12
60-69 år	6	8
70-79 år	3	5
80-89 år	1	5
I alt	100	100

*Det må nævnes, at en stor gruppe (25% af samtlige deltagende) ikke har svaret på spørgsmålet, hvorfor fordelingen må tages med forbehold

** Fra Københavns Statistik 2004

Aldersfordelingen af brugerne svarer ikke helt til aldersfordelingen blandt samtlige borgere i kommunen som sådan. Der er således en vis overrepræsentation blandt de yngre og en vis underrepræsenterede blandt de ældre brugere af bibliotekerne.

Brugernes beskæftigelse

En tredjedel af brugerne af biblioteket er under uddannelse eller for de yngstes vedkommende går i skole. 4 ud af 10 har arbejde, mens knap hver tiende er arbejdsløs, lidt større andel er pensionist eller efterlønsmodtager. En mindre gruppe har svaret ”andet”.

Er du...

	Procent
Under uddannelse/går i skole	34
I arbejde	43
Arbejdsløs	8
Pensionist/efterlønsmodtager	14
Andet* (orlov, barsel, hjemmegående m.fl.)	2
I alt	100

*Ud fra svarene har vi placeret en del af de personer, der havde svaret ”andet” i en af de øvrige kategorier. Fx havde en del selvstændige svaret ”andet”, de er efterfølgende placeret under ”arbejde”.

Uddannelsesbaggrund

Vi spurgte brugerne om deres uddannelse – Det vil sige enten den senest afsluttede eller for de brugere, der er under uddannelse, hvilken de er i gang med. Ser vi på brugernes uddannelsesbaggrund er det tydeligt, at den største gruppe udgøres af personer med en længere uddannelse. Knap to tredjedele har svaret at de har eller er i gang med en videregående uddannelse. En tiendedel har en folkeskoleuddannelse, en tilsvarende andel har en erhvervsuddannelse, mens lidt større del har en gymnasieuddannelse.

Din uddannelse*

(Den senest afsluttede – hvis du er under uddannelse/går i skole, bedes du skrive, hvilken du er i gang med)

	Procent
Folkeskole	9
Erhvervsuddannelse (fx lærling, efg, egu)	11
Gymnasie uddannelse (fx student, HF, HHX, HTX)	14
Videregående uddannelse ((fx seminarium, universitet, handelshøjskole)	64
Andet**:	2
I alt	100

*En relativ høj andel (14% af alle deltagende) har undladt at svare på spørgsmålet

**Ud fra svarene har vi placeret en del af de personer, der havde svaret "andet" i en af de øvrige kategorier

Næste tabel viser fordelingen mellem beskæftigelse og uddannelse. Den største enkeltgruppe udgøres af personer i arbejde, der har en videregående uddannelse, nemlig 3 ud af 10. Næststørste gruppe udgøres af personer, der er under videregående uddannelse, der udgør godt en femtedel. Tredjestørste enkeltgruppe udgøres af gymnasieelever.

Beskæftigelse.../uddannelse

		Din uddannelse: (Den senest afsluttede - hvis du er under uddannelse/går i skole, bedes du skrive, hvilken du er i gang med)					
% af Total		Folkeskole	Erhvervs- uddannelse	Gymnasie- uddannelse	Videregående uddannelse	Andet	Total*
Er du....	Under uddannelse/går i skole	3	2	7	23	1	35
	I arbejde	3	5	5	31	0	44
	Arbejdsløs	1	2	1	4	0	8
	Pensionist/efterlønsmodtager	3	2	1	5	0	11
	Andet	0	0	0	1	0	2
	Total*	9	11	14	64	2	100

*Når nogle af tallene ikke svarer til tabellerne ovenfor, er det fordi ikke alle har besvaret begge spørgsmål.

Det er den ovenstående fordeling, der tages udgangspunkt i, i de følgende kapitler. På den baggrund er brugerne opdelt i følgende grupper:

Brugernes uddannelse/beskæftigelse*	Procent
I Skole og ungdomsuddannelse (folkeskole, erhvervs- eller gymnasieuddannelse)	11
Under videregående uddannelse	23
I arbejde – skole, erhvervs- eller ungdomsuddannede	12
I arbejde med videregående uddannelse	30
Arbejdsløs	9
Pensionist/efterløn	15
I alt	100

* 13% af alle er ikke med i denne opgørelse, fordi de har udeladt at svare på et af spørgsmålene om uddannelse/beskæftigelse

Hjemmeboende børn?

Blandt brugerne, der svarede på spørgeskemaer, har ca. en fjerdedel hjemmeboende børn.

Har du hjemmeboende børn?*	Procent
Nej	75
Ja	25
I alt	100

*En relativ stor andel (12% af alle) har ikke svaret på spørgsmålet

3. Brug af biblioteket

Hvordan bruges biblioteket, hvad er det for et mønster, der tegner sig, når man ser på forskellige gruppers brug af bibliotekerne. I dette kapitel ser vi på følgende forhold:

- Hvor ofte kommer brugerne på biblioteket?
- Hvilket bibliotek benyttes normalt.
- Hvilke af bibliotekets forskellige tilbud anvender brugerne?
- Hvad låner brugerne?

Hvor ofte kommer brugerne

Generelt set er mange af brugerne hyppige gæster på biblioteket. Groft sagt, kan brugerne deles ind i 4 nogenlunde lige store grupper og en lidt mindre. Knap en fjerdedel besøger meget ofte bibliotekerne, idet de kommer flere gange om ugen. Nogenlunde tilsvarende andel komme ca. én gang om ugen, mens lidt færre, godt en femtedel, kommer mindst hver 14. dag. Tilsvarende andel kommer mindst en gang om måneden. Endelig er der en mindre gruppe på en tiendedel, der kommer hvert halve år eller sjældnere. En enkelt procent af brugerne har besøgt biblioteket for første gang.

Hvor ofte kommer du normalt på biblioteket?

	Procent
Flere gange om ugen	23
Ca. én gang om ugen	24
Mindst én gang hver 14. dag	21
Mindst én gang om måneden	21
Mindst én gang hvert halve år	8
Sjældnere	2
Har ikke været her før	1
I alt	100

Flere kvinder end mænd kommer som nævnt på biblioteket, til gengæld kommer mændene oftere, det viser næste tabel. Flere mænd end kvinder kommer på biblioteket flere gange om ugen. Til gengæld er der flere kvinder, der kommer med jævne mellemrum, dvs. hver 14. dag eller en gang om måneden. Andelen, der kommer $\frac{1}{2}$ årligt eller sjældnere er nogenlunde lige stor mellem kvinder og mænd.

**Hvor ofte kommer du normalt på biblioteket?
Mænd og kvinder**

Procent	Mænd	Kvinder	Alle
Flere gange om ugen	31	18	23
Ca. én gang om ugen	25	23	24
Mindst én gang hver 14. dag	18	23	21
Mindst én gang om måneden	18	25	21
Mindst én gang hvert halve år	7	8	8
Sjældnere	1	2	2
Har ikke været her før	1	1	1
I alt	100	100	100

Næste tabel viser, hvor ofte forskellige aldersgrupper normalt kommer på biblioteket. Det er vanskeligt at pege på et entydigt mønster. De alleryngste er fx lidt mere delt end de øvrige grupper, og det er her vi finder den største andel, der sjældent besøger biblioteket. De 20-29 årige er den gruppe, hvor færrest kommer ugentligt. Blandt den 60-69 årige findes til gengæld den største andel, der kommer flere gange ugentligt, men der er dog ikke noget stort spring ned til de næste.

**Hvor ofte kommer du normalt på biblioteket?
Aldersgrupper**

	15-19 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69år	70+ år	Alle
Flere gange om ugen	25	18	24	25	26	29	19	23
Ca. én gang om ugen	26	23	24	21	27	25	31	24
Mindst én gang hver 14. dag	20	23	20	16	20	23	30	21
Mindst én gang om måneden	16	22	23	30	21	18	18	21
Mindst én gang hvert halve år	10	10	7	5	6	3	0	8
Sjældnere	2	2	1	2	1	1	0	2
Har ikke været her før	1	2	1	1	0	1	1	1
I alt	100	100	100	100	100	100	100	100

Næste tabel viser forskellen i besøgshyppigheden på baggrund af brugernes uddannelsesbaggrund og beskæftigelse.

Den gruppe, hvor størst andel hyppigst kommer på biblioteket er de arbejdsløse, derefter kommer pensionister/efterlønsmodtagere. Brugere, der er i arbejde og har en videregående uddannelse er den gruppe, hvor mindst andel kommer ugentligt eller flere gange om ugen.

Hvor ofte kommer du normalt på biblioteket? Uddannelse/beskæftigelse

	Skole/ ungdoms uddannelse	Under videregå- ende udd.	I arbejde/ m. skole-, ungdoms- el. erhvervsudd.	I arbejde/m. videregående uddannelse	Arbejds- løs	Pensionist/ efterløn	Alle
Flere gange om ugen	27	22	25	16	36	33	23
Ca. én gang om ugen	23	25	20	24	29	23	24
Mindst én gang hver 14. dag	18	23	18	22	12	23	21
Mindst én gang om måned	20	18	23	27	17	17	21
Mindst én gang hvert halve år	9	9	9	9	3	3	8
Sjældnere	2	1	2	2	1	1	2
Har ikke været her før	1	2	2	0	1	1	1
I alt	100	100	100	100	100	100	100

Hvilket bibliotek

Ni ud af ti brugere benytter normalt det bibliotek, de besøgte den dag, de svarede på spørgeskemaet. Men knap halvdelen normalt benytter et andet bibliotek.

Hvilket bibliotek benytter du normalt?

Procent (Der kunne gives flere svar på spørgsmålet)	Alle
Dette	90
Andet	45

Blandt de brugere, der også benytter andre biblioteker, benytter ca. 7 ud af 10 andre biblioteker i kommunen, 2 ud af 10 benytter biblioteker i andre kommuner, lidt færre benytter forskellige fagbiblioteker, som Det Kongelige Bibliotek, Universitetsbiblioteker ol., men en lille gruppe har angivet andre biblioteker, fx skolebiblioteker.

På dette område er der ingen væsentlig forskel mellem kvinder og mænd. Til gengæld kan der spores forskelle mellem forskellige aldersgrupper. De 20-29 årige er tilsyneladende de mest mobile, men også de 60-69 årige bruger forskellige biblioteker. Til gengæld holder de ældste sig i højere grad til samme bibliotek.

Hvilket bibliotek benytter du normalt? Aldersgrupper

Procent (<i>Der kunne gives flere svar på spørgsmålet</i>)	15-19 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69år	70+ år	Alle
Dette	86	89	93	93	96	94	93	90
Andet	46	53	43	42	49	53	30	45

Samme spørgsmål kan belyses ud fra beskæftigelse og uddannelse. Her viser det sig, at især en stor andel af studerende på videregående uddannelser, benytter flere forskellige biblioteker.

Hvilket bibliotek benytter du normalt?

Procent (<i>Der kunne gives flere svar på spørgsmålet</i>)	Skole-/ ungdoms uddannelse	Videregå- ende udd.	I arbejde/ m. skole-, ungdoms- el. erhvervsudd.	I arbejde/m. videregående uddannelse	Arbejds- løs	Pensionist/- efterløn	Alle
Dette	86	88	93	93	94	91	90
Andet	43	58	35	43	42	40	45

Brug af bibliotekets tilbud

Brugerne blev spurgt, hvad de typisk bruger biblioteket til. Det vil sige, hvilke af bibliotekets forskellige tilbud, de gør brug af. Ikke overraskende angiver langt de fleste, – mere end 9 ud af 10 – at de typisk bruger biblioteket til at låne bøger, tidsskrifter eller andet materiale. Dette er suverænt det tilbud, de fleste benytter. I forlængelse heraf afhenter knap halvdelen bestilte materialer. Godt en fjerdedel benytter muligheden for at gå på Internettet, sende e-mails og lignende fra bibliotekets computere. En femtedel læser aviser og en tilsvarende andel henter pjecer og foldere. Lidt færre læser tidsskrifter. Betydeligt færre bruger databaser, computerne til tekstbehandling, bruger biblioteket som møde eller værested og/eller spiller på bibliotekets computere.

Hvad bruger du typisk biblioteket til?

Procent (<i>Der kunne gives flere svar på spørgsmålet</i>)	Alle
Låner bøger/tidsskrifter/andet materiale	93
Afhenter bestilt materiale (bøger eller andet)	45
Bruger Internet, e-mails mv.	27
Læser aviser	21
Henter pjecer og foldere	20
Læser tidsskrifter	17
Bruger håndbøger og opslagsværker	14
Bruger databaser (fx infomedia, Ebsco m.fl.)	4
Bruger bibliotekets computere til tekstbehandling o.l.	4
Mødested/værested	4
Spiller spil på bibliotekets computere	1
Andet	9

Knap en tiendedel har svaret, at de bruger biblioteket til noget andet. Nogle af de tilbud der er nævnt, er:

- Bestiller bøger
- Ser film, hører musik
- Tager fotokopier
- Drikker kaffe, bruger caféen
- Modtager hjælp, vejledning, information, inspiration
- Hygger sig
- Ser udstilling

På nogle områder kan der konstateres betydelig forskel mellem mænd og kvinder i forhold til, hvad de typisk bruger biblioteket til.

Flere kvinder end mænd låner bøger og afhenter bestilt materiale samt afhenter pjecer og foldere. Mændene derimod er flittigere læsere af aviser og tidsskrifter. Ser man på brugen af IT, er der ikke stor forskel, om end lidt større andel af mænd end kvinder benytter de forskellige IT-tilbud.

Hvad bruger du typisk biblioteket til?

Mænd og kvinder

Procent (<i>Der kunne gives flere svar på spørgsmålet</i>)	Mænd	Kvinder	Alle
Låner bøger/tidsskrifter/andet materiale	90	97	93
Afhenter bestilt materiale (bøger eller andet)	39	51	45
Bruger Internet, e-mails mv.	29	24	27
Læser aviser	31	12	21
Henter pjecer og foldere	16	23	20
Læser tidsskrifter	24	12	17
Bruger håndbøger og opslagsværker	16	13	14
Bruger databaser (fx infomedia, Ebsco m.fl.)	5	3	4
Bruger bibliotekets computere til tekstbehandling o.l.	5	4	4
Mødested/værested	3	4	4
Spiller spil på bibliotekets computere	1	1	1
Andet	8	9	9

Tabellen nedenfor viser, at der er tydelig forskel på brugen af biblioteket mellem forskellige aldersgrupper.

Blandt de 20-39 årige findes den største andel, der låner bøger/tidsskrifter mv. samt afhenter bestilt materiale. De yngste er kendetegnet ved at det er her vi finder den største andel, der bruger de forskellige muligheder indenfor IT-området. De ældre er nærmere kendetegnet ved, at de læser aviser, tidsskrifter og henter pjecer mv.

**Hvad bruger du typisk biblioteket til?
Aldersgrupper**

	15-19 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69år	70+ år	Alle
Låner bøger/tidsskrifter/andet materiale	92	97	97	95	95	89	90	93
Afhenter bestilt materiale (bøger eller andet)	44	53	50	45	44	39	28	45
Bruger Internet, e-mails mv.	41	32	24	23	24	12	5	27
Læser aviser	15	12	16	21	25	34	27	21
Henter pjecer og foldere	8	15	20	25	35	33	27	20
Læser tidsskrifter	8	10	18	25	23	24	16	17
Bruger håndbøger og opslagsværker	17	12	12	13	21	24	25	14
Bruger databaser (fx infomedia, Ebsco m.fl.)	3	6	3	4	5	2	0	4
Bruger bibliotekets computere til tekstbehandling o.l.	9	2	3	6	8	6	2	4
Mødested/værested	9	5	3	3	3	1	3	4
Spiller spil på bibliotekets computere	7	0	1	1	1	1	0	1
Andet	10	10	10	9	10	9	6	9

Tabellen nedenfor viser forskellene i brugen af biblioteket på baggrund af uddannelse og beskæftigelse. Der er flere forskelle, der er værd at bemærke. Brugere, der er i gang med en videregående uddannelse eller har afsluttet en sådan og er i arbejde er dem, hvor størst andel låner bøger, tidsskrifter mv. Det er studerende ved videregående uddannelser, hvor størst andel afhenter bestilt materiale. Ser vi derimod på brug af de tilbud, der skal benyttes på selve biblioteket er det blandt andre grupper, vi finder størst andel brugere, nemlig blandt arbejdsløse og pensionister. Det gælder brug af internet, avislæsning, tidsskriftlæsning, brug af opslagsværker samt brug af bibliotekets computere til tekstbehandling. Brugen af databaser er mest udbredt blandt skoleelever/unge på ungdomsuddannelser samt studerende.

Hvad bruger du typisk biblioteket til? Uddannelse/beskæftigelse

	Skole/ ungdoms uddannelse	Videregå ende udd.	Arbejde/skole, ungdoms el. erhvervsudd.	Arbejde/ videregående uddannelse	Arbejds- løs	Pensionist/ efterløn	Alle
Låner bøger/tidsskrifter/ andet materiale	91	97	91	97	90	89	93
Afhenter bestilt materiale (bøger eller andet)	47	60	38	47	37	35	45
Bruger Internet, e-mails mv.	42	28	27	20	47	15	27
Læser aviser	18	15	23	15	37	34	21
Henter pjecer og foldere	12	15	21	21	22	30	20
Læser tidsskrifter	13	13	15	19	22	23	17
Bruger håndbøger og opslagsværker	16	12	12	11	13	23	14
Bruger databaser (fx infomedia, Ebsco m.fl.)	7	6	3	4	3	1	4
Bruger bibliotekets com- putere til tekstbehandling o.l.	7	3	5	3	11	4	4
Mødested/værested	8	3	3	3	5	3	4
Spiller spil på bibliotekets computere	4	0	2	1	1	1	1
Andet	8	10	7	9	12	8	9

Lån på biblioteket

Hvad låner brugerne og hvem låner hvad. Det er temaet i dette afsnit. Det som størst andel hyppigst låner, er faglitteratur, men lige efter følger skønlitteratur. Godt halvdelen af de brugere, der låner materiale låner faglitteratur enten ugentligt eller en gang om måneden, en lidt mindre andel låner skønlitteratur. Herefter kommer musik, som godt en fjerdedel låner ugentligt eller én gang om måneden. DVD/videoer og børnebøger er der nogenlunde lige stor andel, der låner. Tidsskrifter er der færre, der låner og færre endnu låner lydbøger og spil.

Hvad låner du på biblioteket?

(Kun lånere, der har svaret, at de låner bøger/materiale på biblioteket)

Procent	Mindst én gang om ugen	Mindst én gang om måneden	Sjældnere	Aldrig/ ubesvaret	I alt
Faglitteratur	14	41	22	23	100
Skønlitteratur	13	39	25	23	100
Musik	8	18	23	52	100
DVD/Videoer	6	15	23	56	100
Børnebøger	5	14	13	69	100
Tidsskrifter	2	8	19	70	100
Lydbøger	1	4	11	84	100
Spil	1	4	8	87	100

Ser vi nu på forskellen mellem mænd og kvinder, viser det sig, at der generelt kun er tale om relativt små forskelle. Kun med hensyn til skønlitteratur og børnebøger er kvinder lidt flittigere lånere end mændene. Og omvendt låner flere mænd end kvinder musik.

Hvad låner du på biblioteket?

Mænd og kvinder

(Kun lånere, der har svaret, at de låner bøger/materiale på biblioteket)

Procent		Mindst én gang om ugen	Mindst én gang om måneden	Sjældnere	Aldrig/ ubesvaret	I alt
Faglitteratur	Mænd	15	41	20	24	100
	Kvinder	13	41	24	23	100
Skønlitteratur	Mænd	12	35	22	31	100
	Kvinder	13	42	26	19	100
Musik	Mænd	11	21	20	48	100
	Kvinder	5	15	25	55	100
DVD/Videoer	Mænd	6	17	21	56	100
	Kvinder	5	14	25	57	100
Børnebøger	Mænd	5	12	8	76	100
	Kvinder	5	15	16	65	100
Tidsskrifter	Mænd	2	10	18	70	100
	Kvinder	2	7	21	70	100
Lydbøger	Mænd	1	3	10	86	100
	Kvinder	2	4	12	82	100
Spil	Mænd	2	5	10	84	100
	Kvinder	1	4	7	89	100

Tabellen nedenfor viser, at der er nogle markante forskelle i lånemønstret mellem forskellige aldersgrupper.

De 20-29 årige, der er de flittigste lånere af faglitteratur, og andelen, der ofte låner faglitteratur falder med alderen. Det omvendte gør sig gældende for skønlitteratur, her finder vi de flittigste lånere blandt de lidt ældre brugere. Lånemønstret for musik er endnu mere markant, idet andelen blandt de yngste, der låner musik er betydeligt højere end blandt de ældre. Især blandt ældste på 70 år og derover findes en meget lille andel, der låner musik. Lånemønstret for dvd/video er lidt anderledes, idet størst andel blandt de 30-39 årige låner dvd/video ugentligt eller månedligt. Det samme gælder børnebøger, hvilket naturligt kan forklares med at det er i denne aldersgruppe, man finder småbørnsforældrene.

Størst andel af hyppige lånere af tidsskrifter, lydbøger og spil findes i midtergrupperne.

Hvad låner du på biblioteket?

Aldersgrupper

(Kun lånere, der har svaret, at de låner bøger/materiale på biblioteket)

Procent		15-19 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	70+ år	Alle
Faglitteratur	Mindst én gang om ugen	7	14	16	12	12	14	11	14
	Mindst én gang om måneden	39	48	43	41	42	32	25	41
Skønlitteratur	Mindst én gang om ugen	16	6	11	17	21	22	19	13
	Mindst én gang om måneden	32	42	39	43	42	41	36	39
Musik	Mindst én gang om ugen	15	6	9	9	3	5	1	8
	Mindst én gang om måneden	22	20	23	19	11	9	2	18
DVD/Videoer	Mindst én gang om ugen	9	4	8	6	1	6	1	6
	Mindst én gang om måneden	15	13	22	21	9	7	4	15
Børnebøger	Mindst én gang om ugen	1	1	10	8	2	2	1	5
	Mindst én gang om måneden	4	9	25	24	6	6	2	14
Tidsskrifter	Mindst én gang om ugen	0	2	2	2	2	3	3	2
	Mindst én gang om måneden	9	8	9	10	8	7	3	8
Lydbøger	Mindst én gang om ugen	1	0	1	1	5	2	2	1
	Mindst én gang om måneden	5	4	5	2	3	2	2	4
Spil	Mindst én gang om ugen	0	1	2	1	1	1	0	1
	Mindst én gang om måneden	5	2	6	7	1	0	0	4

Ser vi nu på udlånet i forhold til uddannelse og beskæftigelse viser det sig, nok ikke overraskende, at det er blandt studerende på videregående uddannelser finder vi størst andel, der låner faglitteratur. Størst andel, der låner skønlitteratur finder vi blandt brugere, der er i arbejde med en videregående uddannelse. Men flere grupper, nemlig brugere i arbejde med kortere uddannelse, arbejdsløse og pensionister/efterlønsmodtagere følger lige efter.

Størst andel blandt skoleelever og unge på ungdomsuddannelserne låner musik. Størst andel blandt brugere i arbejde med en kortere uddannelse låner dvd'ere /videoer, tidsskrifter, lydbøger og spil. Andelen lånere af børnebøger er størst blandt personer i arbejde med videregående uddannelse.

Hvad låner du på biblioteket?

Uddannelse/beskæftigelse

(Kun lånere, der har svaret, at de låner bøger/materiale på biblioteket)

Procent		Skole/ ungdoms uddannelse	Videre- gående udd.	I Arbejde/m. skole, ungdoms el. erhvervsudd.	I arbejde/m. videregående uddannelse	Arbejds- løs	Pensionist/ efterløn	Alle
Faglitteratur	Min. én gang om ugen	10	21	10	14	10	11	14
	Min. én gang mdl.	42	52	36	40	39	32	41
Skønlitteratur	Min. én gang om ugen	11	9	11	14	15	18	13
	Min. én gang mdl.	31	37	41	44	37	37	39
Musik	Min. én gang om ugen	13	6	9	9	5	3	8
	Min. én gang mdl.	21	19	21	19	18	7	18
DVD/- Videoer	Min. én gang om ugen	7	5	10	5	7	4	6
	Min. én gang mdl.	15	16	15	19	15	7	15
Børne- bøger	Min. én gang om ugen	3	3	8	6	7	1	5
	Min. én gang mdl.	7	13	16	20	14	4	14
Tids- skrifter	Min. én gang om ugen	2	3	4	1	1	2	2
	Min. én gang mdl.	8	8	8	10	7	5	8
Lyd- bøger	Min. én gang om ugen	2	0	3	1	1	3	1
	Min. én gang mdl.	2	4	5	4	4	2	4
Spil	Min. én gang om ugen	1	1	2	1	1	0	1
	Min. én gang mdl.	4	3	6	6	6	0	4

4. Vurdering af biblioteket...

Dette kapitel fokuserer på brugernes vurdering af bibliotekerne. Hvilke forhold finder de tilfredsstillende, og hvad kunne de ønske bedre. Temaerne i kapitlet er:

- Generel vurdering
- Personalets hjælp og imødekommenhed
- Indretning
- Ventetid

Generel vurdering

Generelt er der meget bred tilfredshed med bibliotekerne blandt brugerne. Knap halvdelen af brugerne udtrykker at de er ”meget tilfredse” med biblioteket, mens godt halvdelen er ”tilfredse”. Kun en enkelt procent udtrykker utilfredshed.

Er du – alt i alt – tilfreds med dette bibliotek?

Procent	Alle
Meget tilfreds	45
Tilfreds	54
Utilfreds	1
Meget utilfreds	0
I alt	100

Der kan ikke konstateres forskel i den generelle tilfredshed mellem kvinder og mænd.

Ser vi derimod på forskelle mellem forskellige aldersgrupper ser billedet lidt mere differentieret ud. Der er en klar tendens til at øget tilfredshed følger med alderen. Blandt de ældste finder vi således den største andel, der er meget tilfredse, mens vi finder den mindste andel blandt de 20-29 årige.

Er du - alt i alt - tilfreds med dette bibliotek?

Aldersgrupper	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
15-19 år	40	59	1	0	100
20-29 år	36	63	1	0	100
30-39 år	46	54	0	0	100
40-49 år	50	48	2	0	100
50-59 år	49	49	1	1	100
60-69 år	53	46	1	0	100
70+ år	66	33	1	0	100
I alt	45	54	1	0	100

Næste tabel viser forskellen på baggrund af uddannelse og beskæftigelse. Blandt pensionister og efterlønsmodtagere er andelen størst med hensyn til tilfredshed, mens laveste andel meget tilfredse findes blandt brugere under videregående uddannelse.

Er du - alt i alt - tilfreds med dette bibliotek?

Uddannelse/beskæftigelse

	Meget tilfreds	tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt
Skole/ungdomsuddannelse	39	59	1	0	100
Videregående uddannelse	37	62	1	0	100
I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhvervsudd.	45	54	1	0	100
I arbejde/m. videregående uddannelse	48	51	1	0	100
Arbejdsløs	45	55	0	0	100
Pensionist/efterløn	55	43	1	1	100
I alt	45	54	1	0	100

Hjælp og imødekommenhed

Generelt er brugerne som det ses ovenfor meget tilfredse med bibliotekerne. Ser vi på brugernes indtryk af personalets hjælpsomhed og imødekommenhed, bekræftes dette billede. Næsten alle er ”helt enige” eller ”enige” i at de kan få den hjælp, de har brug for, samt at personalet er venligt og imødekommende. Kun 4% erklærer sig uenige i, at personalet er venligt og imødekommende.

Hvordan vurderer du dette bibliotek på følgende områder?

ekskl. ubesvarede

Procent	Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	I alt
Jeg kan få den hjælp, jeg har brug for	49	45	1	0	4	100
Personalet er venligt og imødekommende	51	43	3	1	3	100

Der er ingen forskel på mænds og kvinders vurdering:

Derimod er der betydelige forskelle mellem forskellige aldersgrupper. Igen er tendensen, at tilfredsheden stiger med alderen, og allerhøjest er den blandt de ældste brugere på 70 år og derover. Blandt de 20-29 årige finder vi færrest, der er helt enige i de to påstande.

Hvordan vurderer du dette bibliotek på følgende områder?

ekskl. ubesvarede

		Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Jeg kan få den hjælp, jeg har brug for	15-19 år	39	52	1	1	7	100
	20-29 år	38	54	2	1	5	100
	30-39 år	50	45	1	0	3	100
	40-49 år	51	42	2	0	5	100
	50-59 år	56	38	1	1	3	100
	60-69år	66	32	0	0	2	100
	70+år	80	18	2	0	0	100
Personalet er venligt og imødekommende	15-19 år	43	44	6	2	4	100
	20-29 år	41	51	3	1	4	100
	30-39 år	52	43	3	0	2	100
	40-49 år	52	43	3	0	2	100
	50-59 år	63	33	2	1	1	100
	60-69år	67	30	1	0	1	100
	70+år	85	15	0	0	0	100

Næste tabel viser vurderingen på baggrund af brugernes uddannelse/beskæftigelse. Størst andel meget tilfredse findes blandt pensionister og efterlønsmodtagere, det gælder både spørgsmålet vedrørende hjælp og det om personalets venlighed og imødekommenhed. Blandt studerende på videregående uddannelser, finde vi mindst andel, der er helt enige i påstandene.

Hvordan vurderer du dette bibliotek på følgende områder?

ekskl. ubesvarede

		Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	I alt
Jeg kan få den hjælp, jeg har brug for	Skole/ungdomsuddannelse	44	50	2	1	3	100
	Videregående uddannelse	40	52	2	0	6	100
	I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhvudd.	52	41	0	1	6	100
	I arbejde/m. videregående uddannelse	48	46	2	0	4	100
	Arbejdsløs	52	43	2		3	100
	Pensionist/efterløn	67	30	0	1	2	100
Personalet er venligt og imødekommen de	Skole/ungdomsuddannelse	46	46	3	1	4	100
	Videregående uddannelse	41	51	3	1	4	100
	I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhvudd.	54	39	3	1	4	100
	I arbejde/m. videregående uddannelse	50	45	3	0	2	100
	Arbejdsløs	55	41	2		3	100
	Pensionist/efterløn	73	25	1	0	1	100

Indretning

De følgende spørgsmål belyser indretningen af bibliotekerne på forskellig måde. Der er naturligvis – ligesom ovenfor – tale om forskelle mellem forskellige biblioteker. Ser man imidlertid på det generelle billede, viser det sig, at godt tre fjerdedele er helt enige eller enige i, at det er nemt at finde materialerne, mens 15% er uenige eller helt uenige. Lidt flere vurderer, at det er nemt at finde rundt på biblioteket, knap en tiendedel er uenige. Knap to tredjedele af brugerne er ”helt enige” eller ”enige” i, at det er nemt at finde et sted, der er fred og ro, mens knap en fjerdedel ikke er enige.

Hvordan vurderer du dette bibliotek på følgende områder?

ekskl. Ubesvarede

Procent	Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	I alt
Det er nemt at finde materialerne (dvs. placeret i logisk rækkefølge)	22	56	13	2	7	100
Det er nemt at finde rundt på biblioteket (fx børne- og voksenafdeling, kopimaskine, toiletter)	33	54	7	1	5	100
Det er nemt at finde et sted, der er fred og ro	19	43	18	5	15	100

Der kan ikke konstateres væsentlige forskelle mellem mænd og kvinder i deres vurderinger, bortset fra, at lidt større del af mændene end kvinderne er uenige i, at det er svært at finde et sted, hvor der er ro og fred.

Forskellene mellem aldersgrupperne er igen til stede. Mindst tilfredshed findes blandt de yngste og størst blandt de ældre brugere. Dette gælder alle tre spørgsmål, dvs. både, hvorvidt det er nemt at finde materialerne, at det er nemt at finde rundt på biblioteket samt at det er nemt at finde et sted, hvor der er fred og ro.

Hvordan vurderer du dette bibliotek på følgende områder?

Aldersgrupper

ekskl. Ubesvarede

		Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	I alt
Det er nemt at finde materialerne (dvs. placeret i logisk rækkefølge)	15-19 år	16	61	11	3	9	100
	20-29 år	17	55	16	2	11	100
	30-39 år	24	59	10	1	6	100
	40-49 år	26	57	10	1	5	100
	50-59 år	23	60	10	2	5	100
	60-69år	32	53	10	2	4	100
	70+år	37	50	11	0	2	100
Det er nemt at finde rundt på biblioteket (fx børne- og voksenafdeling, kopimaskine, toiletter)	15-19 år	34	50	10	0	6	100
	20-29 år	24	58	10	1	8	100
	30-39 år	37	52	6	2	4	100
	40-49 år	35	54	6	1	4	100
	50-59 år	35	55	5	1	4	100
	60-69år	40	50	7	1	2	100
	70+år	45	50	4	0	1	100
Det er nemt at finde et sted, hvor der er fred og ro	15-19 år	23	51	16	1	9	100
	20-29 år	13	43	19	5	19	100
	30-39 år	18	44	18	4	16	100
	40-49 år	20	47	16	2	16	100
	50-59 år	21	43	17	6	13	100
	60-69år	26	41	19	5	10	100
	70+år	34	35	13	5	14	100

Samme spørgsmål belyst ud fra beskæftigelse og uddannelse viser følgende forskelle. Flest pensionister og efterlønsmodtagere vurderer generelt set de tre spørgsmål positivt og færrest studerende er positive i deres vurdering af bibliotekernes indretning.

Hvordan vurderer du dette bibliotek på følgende områder?

Uddannelse/beskæftigelse

ekskl. Ubesvarede

		Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	I alt
Det er nemt at finde materialerne (dvs. placeret i logisk rækkefølge)	Skole/ungdomsuddannelse	18	59	11	2	11	100
	Videregående uddannelse	18	54	15	3	10	100
	I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhv.udd.	22	55	14	2	8	100
	I arbejde/m. videregående uddannelse	22	60	12	1	6	100
	Arbejdsløs	24	59	12	2	4	100
	Pensionist/efterløn	33	48	12	1	7	100
Det er nemt at finde rundt på biblioteket (fx børne- og voksenafdeling, kopimaskine, toiletter)	Skole/ungdomsuddannelse	30	56	7	0	6	100
	Videregående uddannelse	26	55	10	1	8	100
	I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhv.udd.	30	52	8	2	8	100
	I arbejde/m. videregående uddannelse	33	55	7	2	3	100
	Arbejdsløs	40	53	6	1	1	100
	Pensionist/efterløn	42	49	6	1	3	100
Det er nemt at finde et sted, hvor der er fred og ro	Skole/ungdomsuddannelse	21	48	15	5	11	100
	Videregående uddannelse	11	41	22	7	19	100
	I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhv.udd.	25	42	16	3	15	100
	I arbejde/m. videregående uddannelse	17	46	16	4	17	100
	Arbejdsløs	23	41	20	4	12	100
	Pensionist/efterløn	28	40	17	6	9	100

Ventetider

Næste tabel viser, hvordan brugerne vurderer ventetiden på forskellige områder. Knap halvdelen af brugerne finder ventetiden på nye bøger tilfredsstillende, knap en tredjedel mener ikke spørgsmålet er relevant for dem, måske fordi de ikke specielt efterspørger nye bøger. Den sidste fjerdedel finder imidlertid, at ventetiden er for lang.

6 ud af 10 finder ventetiden på reserveret materiale tilfredsstillende, mens en fjerdedel mener den er for lang.

På alle biblioteker i København undtagen bogbussen er der i dag selvbetjeningsmaskiner til udlån og aflevering. Tilsyneladende fungerer de godt, for langt de fleste finder ventetiden ved udlån og aflevering tilfredsstillende, under en tiendedel finder den for lang.

Tre fjerdedele finder at ventetiden ved bibliotekarbordene er tilfredsstillende, mens 14% mener den er for lang eller alt for lang.

Hvordan vurderer du ventetiden på følgende områder...

ekskl. Ubesvarede

Procent	Tilfredsstillende	For lang	Alt for lang	Ikke relevant for mig	I alt
Ventetiden på nye bøger	46	21	4	30	100
Ventetiden på reserveret materiale	58	22	4	16	100
Ventetid ved udlån og aflevering	84	6	1	10	100
Ventetid ved bibliotekarbordene	73	12	2	14	100

Spørgsmålene er også analyseret for at se, om der skulle være forskelle mellem mænd og kvinder. Svarende til de øvrige vurderings-spørgsmål, kan der kun konstateres mindre forskelle. Kun når det gælder ventetid på reserveret materiale er der dog en forskel, idet større andel mænd end kvinder har svaret ”ikke relevant”, hvilket sandsynligvis afspejler, at færre mænd end kvinder faktisk reserverer materiale på biblioteket.

Ser vi på samme spørgsmål på baggrund af brugernes alder, viser det sig, at det især er blandt de yngste brugere, der udtrykkes utilfredshed med ventetiderne,. Mens de ældre tilsyneladende generelt er mere tilfredse. En undtagelse er dog spørgsmålet om ventetid på nye bøger, hvor størst andel blandt de 50-59 årige udtrykker, at ventetiden er for lang. Tabellen nedenfor viser svarene.

Hvordan vurderer du ventetiden på følgende områder...

Aldersgrupper

ekskl. Ubesvarede

		Tilfredsstillende	For lang	Alt for lang	Ikke relevant for mig	I alt
Hvordan vurderer du - Ventetid på nye bøger	15-19 år	49	22	4	25	100
	20-29 år	39	19	5	38	100
	30-39 år	43	19	3	36	100
	40-49 år	44	21	4	30	100
	50-59 år	44	27	5	23	100
	60-69år	53	22	1	24	100
	70+år	69	12	5	14	100
Hvordan vurderer du - Ventetid på reserverede materialer	15-19 år	51	21	10	18	100
	20-29 år	53	27	5	15	100
	30-39 år	59	21	5	15	100
	40-49 år	59	18	2	21	100
	50-59 år	60	20	3	17	100
	60-69år	72	12	0	16	100
	70+år	73	13	3	11	100
Hvordan vurderer du - Ventetid ved udlån og aflevering	15-19 år	71	13	4	12	100
	20-29 år	83	5	1	10	100
	30-39 år	84	5	1	10	100
	40-49 år	81	6	0	13	100
	50-59 år	88	5	0	7	100
	60-69år	93	2	0	5	100
	70+år	83	9	0	8	100
Hvordan vurderer du - Ventetid ved bibliotekarbordene	15-19 år	65	19	4	12	100
	20-29 år	71	12	2	15	100
	30-39 år	74	10	2	15	100
	40-49 år	73	9	1	17	100
	50-59 år	77	9	1	13	100
	60-69år	79	7	3	11	100
	70+år	75	5	6	13	100

Endelig har vi også set på spørgsmålene om ventetid ud fra brugernes uddannelses/beskæftigelses-situation. Blandt de uddannelsessøgende på de videregående uddannelser, finder vi størst andel, der ikke er helt tilfredse med ventetiden på de forskellige områder. Dog gælder det ikke ventetiden ved udlån og aflevering, hvor der ikke kan se nogen væsentlig forskel mellem de forskellige grupper..

Hvordan vurderer du ventetiden på følgende områder...

Uddannelse/beskæftigelse

ekskl. Ubesvarede

		Tilfreds- stillende	For lang	Alt for lang	Ikke relevant for mig	I alt
Hvordan vurderer du - Ventetid på nye bøger	Skole/ungdomsuddannelse	51	18	3	28	100
	Videregående uddannelse	40	23	4	33	100
	I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhv.udd.	43	20	2	34	100
	I arbejde/m. videregående uddannelse	44	21	4	31	100
	Arbejdsløs	41	21	4	34	100
	Pensionist/efterløn	57	18	5	19	100
Hvordan vurderer du - Ventetid på reserverede materialer	Skole/ungdomsuddannelse	53	24	6	17	100
	Videregående uddannelse	55	29	6	10	100
	I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhv.udd.	54	18	3	24	100
	I arbejde/videregående uddannelse	62	19	3	16	100
	Arbejdsløs	50	19	5	26	100
	Pensionist/efterløn	66	16	3	16	100
Hvordan vurderer du - Ventetid ved udlån og aflevering	Skole/ungdomsuddannelse	80	7	2	12	100
	Videregående uddannelse	85	6	2	8	100
	I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhv.udd.	81	6		13	100
	I arbejde/videregående uddannelse	85	5	1	9	100
	Arbejdsløs	79	6	1	14	100
	Pensionist/efterløn	86	4	1	9	100
Hvordan vurderer du - Ventetid ved bibliotekarbordene	Skole/ungdomsuddannelse	70	16	2	11	100
	Videregående uddannelse	72	13	3	13	100
	I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhv.udd.	75	7	1	17	100
	I arbejde/videregående uddannelse	72	12	1	14	100
	Arbejdsløs	73	11	0	16	100
	Pensionist/efterløn	76	7	4	13	100

5. Brug af IT

IT spiller en større og større rolle i et moderne biblioteksvæsen. Der er efterhånden stillet mange forskellige tilbud til rådighed for brugerne. Denne undersøgelse indeholder derfor en række spørgsmål om brugernes anvendelse af IT og computer som led i deres brug af biblioteket.

Det skal understreges, at undersøgelsen kun omfatter det, man kunne kalde fysiske lånere, dvs. personer, der har besøgt biblioteket i løbet af uge 48 i 2004. Nogle brugere anvender kun biblioteket via Internettet, og de er ikke omfattet af denne undersøgelse.

Temaerne i dette kapitel er:

- Anvendelse af computer
- Brug af hjemmesiden
- Kendskab til hjemmesiden

Anvendelse af computer

Mange brugere anvender computer i forbindelse med biblioteket. 7 ud af 10 har således svaret, at de anvender computer som led i deres brug af biblioteket. De fleste bruger computeren hjemmefra, en lidt mindre andel fra biblioteket, mens noget lavere andel bruger computeren fra uddannelse eller arbejde.

Anvender du computer som led i dit brug af biblioteket?

Procent: <i>(Der kunne gives flere svar på spørgsmålet)</i>	Alle
Nej	30
Ja, hjemmefra	43
Ja, fra biblioteket	41
Ja, på min uddannelse	14
Ja, på mit arbejde	12
Ja, fra andet sted	3

Der er kun en mindre forskel mellem mænd og kvinder, idet en lidt større andel blandt mændene end blandt kvinderne anvender computer som led i deres brug af biblioteket (73% mod 68%). Ser vi på, hvor de anvender computeren fra, er der ingen betydende forskel.

Ser vi derimod på brugen af computer blandt forskellige aldersgrupper, viser det sig, at der er ganske betydelige forskelle. Andelen af brugere, der anvender computer falder, som man nok kunne forvente, tydeligt med alderen. Således bruger mere end 8 ud af 10 blandt de 20-29 årige computer, mens det tilsvarende tal for bruger på 70 år og derover er lidt mere end 3 ud af 10.

Anvender du computer som led i dit brug af biblioteket?

Aldersgrupper

Procent: (Der kunne gives flere svar på spørgsmålet)	15-19 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69år	70+ år	Alle
Nej	33	17	24	30	39	61	67	30
Ja, hjemmefra	39	54	53	46	39	19	11*	43
Ja, fra biblioteket	41	55	44	36	33	23	9*	41
Ja, på min uddannelse	20	30	11	4	2	0	0	14
Ja, på mit arbejde	1	11	18	19	12	6	0	12
Ja, fra andet sted	3	3	3	3	1	4	0	3

* en del på 70+ år har undladt at svare på spørgsmålet

Belyses samme spørgsmål ud fra brugernes uddannelse/beskæftigelse er der også betydelige forskelle. Størst andel blandt uddannelsessøgende på de videregående uddannelser anvender computer som led i deres brug af biblioteket, mens mindst andel blandt pensionister og efterlønsmodtagere gør det.

Anvender du computer som led i dit brug af biblioteket?

Beskæftigelse/uddannelse

Procent: (Der kunne gives flere svar på spørgsmålet)	Skole-/ungdomsuddannelse	Videregående udd.	I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhvervsudd.	I arbejde/m. videregående uddannelse	Arbejdsløs	Pensionist/ efterløn	Alle
Nej	29	13	38	24	31	59	30
Ja, hjemmefra	38	62	37	56	31	15*	43
Ja, fra biblioteket	50	54	38	41	49	21*	41
Ja, på min uddannelse	27	40	3	4	5	1*	14
Ja, på mit arbejde	3	10	14	25	2	0	12
Ja, fra andet sted	2	3	3	3	3	3*	3

* en del har undladt at svare på spørgsmålet

Brug af hjemmesiden

Hvad anvender brugerne bibliotekernes hjemmeside til? Den mest almindelige måde at anvende hjemmesiden på er at søge efter materiale. 3 ud af 10 af dem, der anvender computer, søger efter materiale mindst én gang om ugen, en tilsvarende andel gør det mindst én gang om måneden. En femtedel gør det sjældnere. En lille gruppe kender muligheden, men benytter den aldrig. Knap en femtedel har enten svaret, at de ikke kender muligheden eller har ikke svaret på spørgsmålet.

En lidt mindre andel bruger hjemmesiden til at reservere materiale, mens lidt færre igen bruger hjemmesiden til at forny lån, som for manges vedkommende kun er noget, man anvender månedligt.

Herefter er der et spring ned til de næste to muligheder, nemlig lån af musik via Bibliotekernes Netmusik og adgang til databaser via bibliotekets hjemmeside.

Hver tyvende bruger låner musik ugentligt eller månedligt, mens hver tiende gør det sjældnere. 4 ud af 10 kender muligheden, men bruger den ikke. Dette relativt høje tal kan hænge sammen med, at der var en kampagne i gang for Bibliotekernes Netmusik på det tidspunkt, hvor undersøgelsen blev gennemført.

Knap hver tiende bruger anvender databaser via bibliotekets hjemmeside ugentligt eller månedligt, lidt flere gør det sjældnere.

Hvis du bruger www.bibliotek.kk.dk – hvad bruger du hjemmesiden til?

Kun brugere, der anvender computer som led i brug af biblioteket

Procent	Bruger mindst én gang om ugen	Bruger mindst én gang om måneden	Bruger sjældnere	Kender, men bruger aldrig	Kender ikke/ ubesvaret	I alt
Søger efter materiale (bøger, cd'ere, dvd osv)	29	28	21	6	17	100
Reserverer materiale	21	28	24	9	18	100
Forny mine lån	12	31	25	12	21	100
"Låner" musik via Bibliotekernes netmusik	2	3	9	39	48	100
Adgang til databaser (fx Infomedia, Karnov, Ebsco)	4	5	13	25	53	100

Der kan ikke ses store forskelle i brugen mellem kvinder og mænd. Måske bør det dog nævnes, at lidt større andel mænd end kvinder "låner musik" og bruger adgang til databaser.

Ud fra aldersfordelingen ses nogle forskelle. Ovenfor fremgik det, at mindre andel af de ældre end de øvrige benytter computer som led i deres brug af biblioteket, og blandt dem, der benytter computer, er der også en relativ lav andel, der bruger de forskellige muligheder ugentligt eller månedligt set i forhold til de øvrige aldersgrupper. Den største andel aktive brugere af de forskellige muligheder findes generelt blandt de yngre brugere.

Hvis du bruger www.bibliotek.kk.dk – hvad bruger du hjemmesiden til?

Aldersgrupper

Kun brugere, der anvender computer som led i brug af biblioteket

Procent		15-19 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	70+ år	Alle
Søger efter materiale	Mindst én gang om ugen	23	30	32	29	31	26	14	
	Mindst én gang om måneden	26	33	29	29	34	26	17	
Reserverer materiale	Mindst én gang om ugen	23	20	25	22	17	13	3	
	Mindst én gang om måneden	25	36	28	25	33	28	17	
Forny mine lån	Mindst én gang om ugen	13	9	16	16	9	4	3	
	Mindst én gang om måneden	32	37	34	29	29	35	20	
"Låner" musik via netmusik	Mindst én gang om ugen	3	1	3	2	2	2	0	
	Mindst én gang om måneden	1	2	3	4	4	0	0	
Adgang til databaser	Mindst én gang om ugen	4	3	4	4	4	4	3	
	Mindst én gang om måneden	8	4	6	2	5	6	0	

Næste tabel viser samme spørgsmål belyst ud fra uddannelse og beskæftigelse. I forlængelse af foregående tabel, er det pensionister og efterlønsmodtagere, der generelt er de mindst aktive brugere af bibliotekets IT-tilbud. De mest aktive brugere findes generelt blandt brugere, der er i gang med en videregående uddannelse.

En undtagelse, der måske kan undre, er at en relativt lille gruppe af brugere under videregående uddannelse benytter adgangen til databaser. Man kunne formode, at der netop i denne gruppe ville være potentiale for større anvendelse.

Hvis du bruger www.bibliotek.kk.dk – hvad bruger du hjemmesiden til?

Uddannelse/beskæftigelse

Kun brugere, der anvender computer som led i brug af biblioteket

Procent		Skole-/ ungdoms udd.	Videre- gående udd.	I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhvervsudd.	I arbejde/m. videregående uddannelse	Arbejds- løs	Pensionist/ efterløn	Alle
Søger efter materiale	Min. Ugentligt	25	34	28	31	26	23	
	Min. Mdl.	28	31	23	32	23	19	
Reserverer materiale	Min. Ugentligt	20	26	21	23	17	9	
	Min. Mdl.	30	36	21	28	24	24	
Fornyer mine lån	Min. Ugentligt	11	12	13	14	11	6	
	Min. Mdl.	30	41	22	32	28	22	
"Låner" musik	Min. Ugentligt	3	1	5	2	1	2	
	Min. Mdl.	3	3	6	2	6	2	
Adgang til databaser	Min. Ugentligt	8	2	7	4	3	5	
	Min. Mdl.	5	5	4	5	5	4	

Kendskab til hjemmesider

De fleste af de brugere, der anvender computer som led i deres brug af biblioteket kender Københavns Kommunes Bibliotekers hjemmeside, det drejer sig om ca. tre fjerdedele. En betydeligt lavere andel kender, og bruger den landsdækkende søgedatabase: www.bibliotek.dk.

Kender og bruger du følgende hjemmesider?

Kun brugere, der anvender computer som led i brug af biblioteket

Procent	Bruger mindst én gang om ugen	Bruger mindst én gang om måneden	Bruger sjældnere	Kender, men bruger aldrig	Kender ikke/ubesvaret	I alt
www.bibliotek.kk.dk	25	28	21	8	18	100
www.bibliotek.dk	10	18	26	15	32	100

Der kan ikke ses væsentlige forskelle mellem kvinder og mænd.

Aldersmæssigt svarer forskellene til dem, der er beskrevet ovenfor. Det er blandt de ældste, at den laveste andel ofte benytter hjemmesiderne, mens størst andel blandt de yngre kender og benytter hjemmesiderne.

Kender og bruger du følgende hjemmesider?

Aldersgrupper

Kun brugere, der anvender computer som led i brug af biblioteket

Procent		15-19 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	70+ år	Alle
www.bibliotek.kk.dk	Mindst én gang om ugen	22	26	27	24	26	24	19	
	Mindst én gang månedl.	28	32	30	28	34	15	8	
www.bibliotek.dk	Mindst én gang om ugen	4	10	9	8	12	7	11	
	Mindst én gang månedl.	17	21	17	15	20	15	3	

Ser vi på uddannelse og beskæftigelse viser det sig igen, at størst andel blandt de uddannelsessøgende på videregående uddannelser kender og bruger de to nævnte hjemmesider og blandt pensionister og efterlønsmodtagere findes den mindste andel, der kender og bruger hjemmesiderne.

Kender og bruger du følgende hjemmesider?

Uddannelse/beskæftigelse

Kun brugere, der anvender computer som led i brug af biblioteket

Procent		Skole/ ungdoms udd.	Videre- gående udd.	I arbejde/m. skole-, ungdoms- erhvervsudd.	I arbejde/m. videregående uddannelse	Arbejds- løs	Pensionist/ efterløn	Alle
www.bibliotek. kk.dk	Min. Ugentligt	21	30	27	27	25	20	
	Min. Mdl.	28	34	21	33	17	15	
www.bibliotek. dk	Min. Ugentligt	9	14	9	9	7	9	
	Min. Mdl.	15	25	16	18	7	13	

6. Brugernes prioriteringer og ønsker

For at få et indtryk af, hvilken retning brugerne ønsker, at biblioteket skal bevæge sig, blev de bedt om at prioritere mellem forskellige forhold, der omhandlede:

- Materialer
- Andre forhold – Åbningstider, flere pc'ere, flere arrangementer mv.

Herudover blev der stillet et åbent spørgsmål, hvor brugerne blev bedt om at formulere idéer og forslag.

Materialer

Brugerne blev bedt om at pege på de to typer materialer, de gerne ville prioritere højere. Øverst på hitlisten finder vi flere faglitterære bøger, som godt 4 ud af 10 har nævnt. Dernæst kommer flere skønlitterære bøger, som en tredjedel har nævnt. En fjerdedel har peget på flere dvd'ere/videoer og en femtedel ønsker flere musik-cd'ere. Flere børnebøger og computerspil har betydeligt færre nævnt.

Hvis du skulle pege på to typer materialer, du gerne ville prioritere højere på dette bibliotek, hvad skulle det så være?

<i>(Der kunne gives to svar på spørgsmålet)</i>	Procent
Flere faglitterære bøger	42
Flere skønlitterære bøger	33
Flere dvd'ere/videoer	24
Flere musik cd'ere	20
Flere børnebøger	7
Flere computerspil	5
Andet	15

En stor andel har svaret andet, herunder findes en meget lang række forslag til materialer, man gerne ville have flere af. Blandt de forslag, som nævnes af flere er:

- Aviser
 - Bøger og andre materialer på andre sprog (Fx arabisk, pakistansk, islandsk)
 - Mange – flere end 40 brugere – nævner særligt engelsksproget litteratur mv. Dette er det mest udbredte ønske, der er nævnt under ”andet”.
 - Lydbøger og CD-lydbøger. Mange – flere end 50 brugere – nævner dette.
 - Noder
 - Tegneserier
 - Tidsskrifter
- Herudover nævner mange specifikke typer bøger, de ønsker flere af, fx krimier, kunstbøger, naturhistorie og rejsebøger

Nogle bemærker, at det ikke er så væsentligt lige præcis, hvilke bøger, der findes nøjagtigt på det specifikke bibliotek, fordi der er mulighed for at reservere bøger fra alle kommunens biblioteker.

Endelig er der faktisk en del brugere, der udtrykker generel tilfredshed med udvalget.

Der kan ikke ses markante forskelle mellem kvinders og mænds prioriteringer på de fleste punkter. Dog er der markant flere kvinder end mænd, der peger på flere skønlitterære bøger (38% mod 28%), bortset herfra er forskellene ubetydelige.

Til gengæld er der forskelle i prioriteringerne mellem aldersgrupperne. Blandt de yngste finder vi størst andel, der lægger vægt på flere materialer indenfor områder, der måske ikke traditionelt anses som kerneområderne for biblioteket, nemlig dvd/videoer, musik-cd'ere og computerspil. De 20-29 årige, hvor der er mange studerende, lægger særligt vægt på flere faglitterære bøger, mens de lidt ældre lægger vægt på flere skønlitterære bøger.

Hvis du skulle pege på to typer materialer, du gerne ville prioritere højere på dette bibliotek, hvad skulle det så være?

Aldersgrupper

Procent	15-19 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69år	70+ år	Alle
Flere faglitterære bøger	35	54	44	38	44	26	21	42
Flere skønlitterære bøger	34	34	28	36	42	41	39	33
Flere dvd'ere/videoer	42	25	29	29	16	13	8	24
Flere musik cd'ere	42	27	20	16	12	14	6	20
Flere børnebøger	1	4	14	8	3	4	0	7
Flere computerspil	12	3	6	6	2	0	1	5
Andet	8	14	18	18	20	20	16	15

Ligeledes kan der ses visse forskelle på baggrund af uddannelse/erhverv. Studerende på videregående uddannelser er dem, hvor størst andel ønsker flere faglitterære bøger. Flest brugere, der går i skole eller på ungdomsuddannelserne (der overlapper med de yngste brugere) ønsker flere dvd'ere/videoer og musik-cd'ere. Forskellen mellem de forskellige grupper i fht. skønlitterære bøger er ikke stor.

**Hvis du skulle pege på to typer materialer, du gerne ville prioritere højere på dette bibliotek, hvad skulle det så være?
Uddannelse/erhverv**

Procent	Skole/ ungdoms uddannelse	Videregå- ende udd.	I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhvervsudd.	I arbejde/m. videregående uddannelse	Arbejds- løs	Pensionist/ efterløn	Alle
Flere faglitterære bøger	46	61	33	41	41	28	42
Flere skønlitterære bøger	33	32	34	37	32	35	33
Flere dvd'ere/videoer	34	20	30	26	26	15	24
Flere musik cd'ere	32	22	24	19	20	10	20
Flere børnebøger	5	5	8	8	10	1	7
Flere computerspil	9	4	7	4	9	1	5
Andet	10	14	15	16	15	16	15

Prioritering af andre forhold

Længere åbningstider er det, de fleste brugere har peget på, nemlig godt halvdelen¹. Herefter er der et betydeligt spring ned til de øvrige forhold, hvor en femtedel ønske materialet hurtigere på hylden, lidt mindre andel ønsker flere pc'ere med internetadgang og lidt mindre andel endnu ønsker flere arrangementer for voksne hhv. børn. Til sidste kommer ”flere selvbetjeningsmaskiner” og flere pc'ere med adgang til bibliotekets database.

Hvis du skulle pege på to ting, du gerne ville prioritere højere på dette bibliotek, hvad skulle det så være?

(Der kunne gives to svar på spørgsmålet)	Procent:
Længere åbningstider	52
Materiale hurtigere på hylden	20
Flere PC'er med internetadgang	16
Flere arrangementer for voksne	12
Flere arrangementer for børn	10
Flere selvbetjeningsmaskiner (udlån/aflevering)	9
Flere PC'er til søgning i bibliotekets database	5
Andet	11

¹ Det skal i denne forbindelse nævnes, at der blev stillet et særskilt spørgsmål vedrørende ønsker om ændret åbningstid. Da der er meget forskellige åbningstider på de enkelte biblioteker, giver det ikke mening at behandle svarene samlet. Men generelt er der efterspørgsel efter søndagsåbent på de biblioteker, der i dag ikke har åbent om søndagen.

Blandt de brugere, der har svaret ”andet” peges på mange forskellige ting, nogle af de forhold flere peger på er:

- Åbningstider – mange peger på specifikke ønsker vedrørende udvidet eller ændret åbningstid, fx:
 - Mere fleksibel åbningstid
 - Åbent om aftenen
 - Åbent i week-enden
- Billigere bøder
- Bedre IT – computere, programmer, netadgang, etc.
- Mindre støj – en del nævner dette
- Bedre indretning – møbler, toiletter etc.
- Længere lånetid for bestemte materialer

En stor del nævner, at de er meget tilfredse og ikke har kommentarer og særlige ønsker. Der er også flere, der fremhæver personalets hjælpsomhed og venlighed, mens enkelte efterspørger en bedre service.

Heller ikke her kan der ses større forskelle mellem kvinder og mænd på de fleste områder. Dog peger en lidt større andel blandt mænd end kvinder på længere åbningstider (56% mod 50%) og omvendt ønsker lidt større andel kvinder end mænd flere arrangementer for voksne (14% mod 10%).

Aldersmæssigt er der nogle forskelle i prioriteringerne, der er værd at nævne: Des yngre, man er, des større andel ønsker længere åbningstid. Samme tendens gælder for ønsket om ”materiale hurtigere på hylderne” og flere PC'er. Blandt de 60-69 årige er der særligt stor andel, der peger på et ønske om flere arrangementer. Naturligt nok er det forældregenerationen fra 30-39, der særligt peger på flere arrangementer for børn.

Hvis du skulle pege på to ting, du gerne ville prioritere højere på dette bibliotek, hvad skulle det så være?

Aldersgrupper

Procent (Der kunne gives to svar på spørgsmålet)	15-19 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69år	70+ år	Alle
Længere åbningstider	69	56	56	51	50	35	28	52
Materiale hurtigere på hylden	31	26	19	16	20	15	14	20
Flere publikums-PC'er med internetadgang	29	21	12	13	18	10	5	16
Flere arrangementer for voksne	12	10	11	13	16	24	8	12
Flere arrangementer for børn	4	6	21	12	5	5	1	10
Flere selvbetjeningsmaskiner (udlån/aflevering)	18	10	10	7	10	10	4	9
Flere publikums-PC'er til søgning i bibliotekets database	6	7	5	3	4	4	2	5
Andet	3	10	12	16	15	16	10	11

Blandt de brugere, der går i skole eller på ungdomsuddannelser findes den største andel, der ønsker længere åbningstid og at materialet kommer hurtigere på hylden. En relativ stor andel af de arbejdsløse ønsker flere publikums-pc'ere med internetadgang samt flere arrangementer for børn. Blandt pensionister og efterlønsmodtagere er der en relativ stor del, der ønsker flere arrangementer for voksne.

Hvis du skulle pege på to ting, du gerne ville prioritere højere på dette bibliotek, hvad skulle det så være?

Uddannelse/beskæftigelse

<i>Procent (Der kunne gives to svar på spørgsmålet)</i>	Skole-/ungdomsuddannelse	Videregående udd.	I arbejde/m. skole-, ungdoms- el. erhvervsudd.	I arbejde/m. videregående uddannelse	Arbejds-løs	Pensionist/- efterløn	Alle
Længere åbningstider	65	59	49	54	51	37	52
Materiale hurtigere på hylden	28	25	14	21	16	14	20
Flere publikums-PC'er med internetadgang	21	21	20	12	25	10	16
Flere arrangementer for voksne	15	10	12	11	14	16	12
Flere arrangementer for børn	5	9	12	13	16	5	10
Flere selvbetjeningsmaskiner	11	9	14	10	6	6	9
Flere publikums-PC'er til søgning i bibliotekets database	6	7	4	5	7	4	5
Andet	6	11	12	13	11	12	11

Gode idéer og forslag...

Som afslutning på spørgeskemaet fik brugerne mulighed for selv at formulere gode idéer og forslag til biblioteket. I alt har 464 ud af de 3131 brugere benyttet sig af muligheden. Mange af de forslag og idéer, der er fremsat ligger i forlængelse af de specifikke ønsker, der er nævnt ovenfor, og skal derfor kun kortfattet nævnes her. Det gælder særligt ønsker om udvidet åbningstid og indkøb af specifikke materialetyper.

Nogle af besvarelserne indeholder forslag og idéer på noget, der allerede findes på bibliotekerne. Det peger på, at der måske i nogle tilfælde kunne være behov for bedre information om de muligheder, der allerede findes.

Nedenfor er forslagene og idéerne grupperet, i nogle tilfælde har vi valgt at citere direkte fra besvarelserne (i kursiv):

- Bøger og materiale
 - Flere bøger, større udvalg, flere tidsskrifter ... (mange forskellige specifikke forslag)
- Bog- og materialepleje

- *"Udlån renskit til DVD"*
 - *"Jeg synes bøgerne er for gamle – især skønlitteraturen", "opdateret faglitteratur"*
 - *"Fjern alle de forældede computerbøger"*
 - Tjek lydbøger, cd'ere, dvd'ere for fejl
 - Kortere/længere lånetid på bestemte materialer
- Aktiviteter mv.
 - Flere arrangementer for voksne, børn, ældre...
 - Kunst, kultur, debatarrangementer... *"Udstillingerne er gode"*
 - Bedre lokal annoncering om arrangementer
- Åbningstid
 - Længere åbningstid (Mange!)
 - Udvidet søndags- og week-end åbningstid
 - Udvidet åbningstid om morgenen eller aftenen.
 - *"Jeg er meget glad for, at der er søndagsåbent"*
- Service og medarbejdernes indsats
 - Ros til personalet: *"Meget venligt personale"*
 - Ønske om venligere personale, *"Smil, det skader ikke"*
 - *"Mere personale"*
 - Bøderne er for høje, *"Rykker før bøderne er 50 kr"*
 - For lange ventetider ved aflevering, på nye bøger, på videoer, osv.
 - Mulighed for at aflevere uden for åbningstiden
 - Større orden på reserveringshylder
 - Samarbejde med den lokale skole
- Indretning

Der er en del kommentarer indenfor dette felt, men mange retter sig mod specifikke forhold på det enkelte bibliotek. Vi nøjes med at videregive de generelle kommentarer:

 - Mindre støj!, klager over at børn larmer, *"Total mobilfri zone", "Stillerum kun for læsere", "Ansæt en vagt", ansæt en pædagog, (Mange nævner støjproblemer). "Bibliotekarerne skal ikke smide én så hurtigt ud".*
 - Større lokaler, udvidelse
 - For grimt, for slidt ...
 - *"Sofaer, hyggehjørner" "Vi mangler læseøer",*
 - Mere overskuelighed, bedre skiltning, *"En central oversigt over dk5"*
 - Ønske om mulighed for at købe kaffe, café
 - Bedre adgang for barnevogne, kørestole
- Hjemmesiden
 - Reserveringssystemet fungerer optimalt
 - Ændringen i fht. reserveringer er uigennemskuelig. Tidligere var det lettere at gennemskue. *"Godt, hvis man kunne se, hvilket nummer i rækken, man er til reserveret materiale".*
 - *"Når man første gang har valgt, hvor ens materialer skal afhentes, ville det være rart, at det automatisk blev det sted hver gang"*

- *"Send e-mails til folk med påmindelse om materialer, der skal afleveres (som i Helsingør)"*
 - *"Mulighed for at koble hele familiens biblioteksoversigter sammen, så man ét sted kunne se, hvad der skulle afleveres/hentes".*
 - *"Mulighed for at reservere bøger tidligere end i dag. I forbindelse med, at bøgerne anmeldes, med den risiko, at biblioteket ikke køber bøgerne"*
 - *"Få liste via internettet over nye bøger, man har interesse i."*
- IT
 - Længere tid til at bruge PC'erne
 - Adskillelse af børne- og voksencomputere
 - *"Udskrifter fra PC'ere er for dyre"*
 - Tænk på mac-brugere, nævnt i fbm. Netmusik.
 - Flere IT-kurser, kursus i søgning i bibliotekets materialer
 - Flere internetcomputere, nogle lånere blokerer maskinerne, trådløs internetforbindelse til egen computer
 - *"Mindst et arabisk tastatur"*
- Andet
 - *"Måske kunne man blive medlem af biblioteket, og evt. hjælpe til – lidt á la andelsforeninger. Jo mere indflydelse folk har, jo mere passer de på "deres" ting"*
 - *"Danseaftræning..."*

Bilag1: Fremgangsmåde og metode

Undersøgelsen er gennemført som en traditionel spørgeskemaundersøgelse, hvor der er udleveret spørgeskemaer til en stikprøve blandt brugerne i uge 48 2004. Der blev udleveret i alt 3400 skemaer, heraf er 3131 besvaret, hvilket svarer til 92%. Der er ikke stor variation i svarprocenterne fra de enkelte biblioteker.

Forud for undersøgelsen blev der udsendt en instruktion til samtlige biblioteker, der indeholdt en beskrivelse af fremgangsmåden for gennemførelsen på det enkelte bibliotek. Heri var følgende principper for undersøgelsen pointeret:

- Målgruppen for undersøgelsen var voksne besøgende på 15 år og derover
- Der må ikke finde nogen form for særlig udvælgelse sted
- Der skal være siddepladser tilgængelige, hvor de adspurgte kan besvare skemaet
- Der er mulighed for at besvare skemaet elektronisk – en mulighed ganske få benyttede
- Medarbejderne skal være parat til at hjælpe brugerne
- Medarbejdere på bibliotekerne uddeler skemaerne på strategisk udvalgte tidspunkter. Der var udpeget bestemte tidspunkter for hvert bibliotek, således at brugere der kommer på forskellige åbningstidspunkter bliver repræsenteret. (Hverdagsformiddag, hverdageftermiddag, Hverdagsaften, lørdag og søndag)
- Personer, der ikke ønsker deltagelse eller som har svaret på skemaerne på et andet tidspunkt skal registreres (se nedenfor)
- Det understreges, at det er frivilligt at deltage

Skemaerne blev inddateret lokalt på det enkelte bibliotek. Det tog kun en uge at inddatere samtlige 3131 skemaer.

For at opnå et tilstrækkeligt antal besvarelser fra hvert bibliotek til statistisk behandling, blev der udleveret 100 skemaer på de mindste biblioteker (under 200.000 besøgende pr. år). På de lidt større biblioteker blev der udleveret 200 skemaer, og på hovedbiblioteket blev der udleveret 500 skemaer. Efterfølgende er resultaterne ”vægtet” således, at de afspejler besøgstillene for de enkelte biblioteker.

Bibliotekerne blev bedt om at registrere, hvor mange brugere, der ikke ønskede at deltage i undersøgelsen og derfor ikke fik udleveret et spørgeskema. Gennemsnitligt drejer det sig om 31%, der er dog meget store variationer fra bibliotek til bibliotek. Den laveste andel er på 7%, mens den højeste er 83%. På et enkelt bibliotek har man noteret, at travlhed og manglende sprogkundskaber var årsagen til, at nogle ikke ville deltage. Spørgsmålet er imidlertid, hvad årsagen er til de store forskelle mellem bibliotekerne. Forskelle i brugerprofilen er en mulighed, men man kunne også forestille sig, at forskellige fremgangsmåde på de forskellige biblioteker har en stor betydning.

Ligeledes blev bibliotekerne bedt om at notere, hvor mange ”gængere”, der var, det vil sige brugere, der tidligere havde besvaret skemaet. Det drejer sig i alt om 4%.

Bilag 2: Spørgeskema

Må vi låne 10 minutter af din tid?

Hjælp os at gøre bibliotekerne endnu bedre!

Vi vil gerne vide, hvad du mener om biblioteket nu, og hvad du lægger vægt på i fremtiden.

Dine svar behandles helt anonymt, og det er selvfølgelig frivilligt, om du vil deltage, men undersøgelsen bliver bedst, hvis så mange som muligt deltager.

Skulle du være i tvivl om noget, må du meget gerne henvende dig til den medarbejder, der gav dig skemaet.

På forhånd tak for hjælpen!

1. Hvor ofte kommer du normalt på biblioteket?

(Angiv kun ét svar)

- Flere gange om ugen
- Ca. én gang om ugen
- Mindst én gang hver 14. dag
- Mindst én gang om måneden
- Mindst én gang hvert halve år
- Sjældnere
- Har ikke været her før

2. Hvilke biblioteker benytter du normalt?

(Angiv gerne flere svar)

- Dette bibliotek
 - Andre, skriv nedenfor
-

3. Hvad bruger du typisk biblioteket til?

(Angiv gerne flere svar)

- Låner bøger/tidsskrifter/andet materiale
 - Læser aviser
 - Læser tidsskrifter
 - Bruger håndbøger og opslagsværker
 - Bruger internet, e-mail mv.
 - Bruger databaser (fx. Infomedia, Ebsco m.fl .)
 - Bruger bibliotekets computere til tekstbehandling ol.
 - Spiller spil på bibliotekets computer
 - Mødested/værested
 - Afhenter bestilt materiale (bøger eller andet)
 - Henter pjecer og foldere
 - Andet, skriv nedenfor
-

4. Hvad låner du på biblioteket?

(Spørgsmålet kan springes over, hvis du ikke låner nogen materialer)

(Angiv kun et svar i hver række)

	Aldrig	Mindst én gang om ugen	Mindst én gang om måneden	Sjældnere
Tidsskrifter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DVD/Videoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skønlitteratur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faglitteratur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lymbøger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Børnebøger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andet, skriv nedenfor				

5. Hvordan vurderer du dette bibliotek på følgende områder..

	<i>Helt enig</i>	<i>Enig</i>	<i>Uenig</i>	<i>Helt uenig</i>	<i>Ved ikke</i>
Jeg kan få den hjælp, jeg har brug for	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalet er venligt og imødekommende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er nemt at finde materialerne (dvs placeret i logisk rækkefølge)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er nemt at finde rundt på biblioteket (fx børne- og voksenafdeling, kopimaskine, toiletter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er nemt at finde et sted, hvor der er fred og ro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Anvender du computer som led i dit brug af biblioteket?

(Angiv gerne flere svar)

- Nej (gå til spørgsmål 9)
- Ja, fra biblioteket
- Ja, hjemmefra
- Ja, på mit arbejde
- Ja, på min uddannelse
- Ja, fra andet sted

7. Hvis du bruger www.bibliotek.kk.dk - hvad bruger du så hjemmesiden til?

Søger efter materiale (bøger, cd'er, dvd osv.)

- Kender ikke
- Bruger mindst én gang om ugen
- Bruger mindst én gang om måneden
- Bruger sjældnere
- Kender, men bruger aldrig

Reserverer materiale

- Kender ikke
- Bruger mindst én gang om ugen
- Bruger mindst én gang om måneden
- Bruger sjældnere
- Kender, men bruger aldrig

Forny mine lån

- Kender ikke
- Bruger mindst én gang om ugen
- Bruger mindst én gang om måneden
- Bruger sjældnere
- Kender, men bruger aldrig

“Låner” musik via Bibliotekernes netmusik

- Kender ikke
- Bruger mindst én gang om ugen
- Bruger mindst én gang om måneden
- Bruger sjældnere
- Kender, men bruger aldrig

Adgang til databaser (fx Infomedia, Karnov, Ebsco)

- Kender ikke
- Bruger mindst én gang om ugen
- Bruger mindst én gang om måneden
- Bruger sjældnere
- Kender, men bruger aldrig

8. Kender og bruger du følgende hjemmesider?

www.bibliotek.kk.dk (Københavns Kommunes biblioteker)

- Kender ikke
- Bruger mindst én gang om ugen
- Bruger mindst én gang om måneden
- Bruger sjældnere
- Kender, men bruger aldrig

www.bibliotek.dk

- Kender ikke
- Bruger mindst én gang om ugen
- Bruger mindst én gang om måneden
- Bruger sjældnere
- Kender, men bruger aldrig

9. Hvis åbningstiderne på dette bibliotek skulle ændres, hvad ville du så foretrække i fht. dem der er i dag?

(Angiv kun ét svar)

- Hverdagsmorgner
- Hverdagsaftner
- Lørdag eftermiddag
- Søndag

10. Hvordan vurderer du ventetiden på følgende områder....

(På dette bibliotek)

	Tilfredsstillende	For lang	Alt for lang	Ikke relevant for mig
Ventetid på nye bøger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetid på reserverede materialer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetid ved udlån og aflevering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetid ved bibliotekarbordene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Hvis du skulle pege på to typer materialer, du gerne ville prioritere højere på dette bibliotek, hvad skulle det så være....

(Angiv kun to svar)

- Flere skønlitterære bøger
 - Flere faglitterære bøger
 - Flere børnebøger
 - Flere musik cd'ere
 - Flere dvd'ere/videoer
 - Flere computerspil
 - Andet, hvad
-

12. Hvis du skulle pege på to ting, du gerne ville prioritere højere på dette bibliotek, hvad skulle det så være ...

(Angiv kun to svar)

- Længere åbningstider
 - Materiale hurtigere på hylden
 - Flere publikums-PC'ere til søgning i bibliotekets database
 - Flere publikums-PC'ere med internet adgang
 - Flere selvbetjeningsmaskiner (udlån/afl evering)
 - Flere arrangementer for voksne
 - Flere arrangementer for børn
 - Andet, skriv
-

13. Er du - alt i alt - tilfreds med dette bibliotek?

(Angiv kun ét svar)

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds

14. Hvis du har nogen gode idéer eller forslag til biblioteket, kan du skrive dem her:

Til sidste nogle baggrundsspørgsmål om dig selv:

15. Er du ...

- Mand
- Kvinde

16. Hvor gammel er du ...

17. Er du....

- Under uddannelse/går i skole
 - I arbejde
 - Arbejdsløs
 - Pensionist/efterlønsmodtager
 - Andet - skriv nedenfor:
-

18. Din uddannelse:

(Den senest afsluttede - hvis du er under uddannelse/går i skole, bedes du skrive, hvilken du er i gang med) (Angiv kun ét svar)

- Folkeskole
 - Erhvervsuddannelse *(fx lærling, efg, egu)*
 - Gymnasieuddannelse *(fx student, HF, HHX, HTX)*
 - Videregående uddannelse *(fx seminarium, universitet, handelshøjskole)*
 - Andet - skriv nedenfor:
-

19. Har du hjemmeboende børn?

(Angiv kun ét svar)

- Nej
 - Ja, skriv alder på yngste barn:
-

Hvor ligger din bopæl - skriv venligst postnummer

Mange tak for hjælpen!