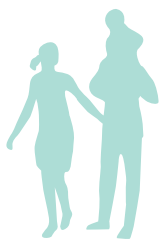


Hovedresultater fra:

Fremtidens Biblioteker

målgruppebaseret viden til biblioteksudvikling



Tænk tanken

**Fremtidens
Biblioteker**

**Hovedresultater fra
Fremtidens biblioteker**

-målgruppebaseret viden til biblioteksudvikling

Udarbejdet af Moos-Bjerre Analyse for
Tænketanken Fremtidens Biblioteker med støtte
fra Kulturstyrelsens udviklingspulje for folke- og
skolebiblioteker



Moos-Bjerre Analyse
Vartov, Farvergade 27A
1463 København K

Michael Moos-Bjerre
michael@moos-bjerre
26246 9806

Tilde Moos-Bjerre
tilde@moos-bjerre.dk
2993 5208
www.moos-bjerre.dk

Tak for udlån af billedmateriale:
Helsingør Kommunes Biblioteker
Glostrup Bibliotek
Roskilde Bibliotekerne

Indholdsfortegnelse

1 Indledning.....	1
2 Tværgående indsigter fra undersøgelsen.....	4
3 Bibliotekets 10 målgrupper.....	5
Temaindblik: Der er forskel på unge!.....	9
4 Befolkningsgruppernes evaluering af biblioteket.....	11
5 Brugernes primære biblioteksinteresser.....	13
6 Det digitale bibliotek.....	15
7 Biblioteket som fysisk rum og ramme.....	19
8 Hvad kan få befolkningen til at bruge biblioteket mere?.....	20
Temaindblik: Skal biblioteket være et sted for den unge arbejder?.....	23

1 INDLEDNING



“Man burde jo bruge det (biblioteket), men jeg ved ikke rigtig, hvad jeg skal bruge det til.”

Mandlig senior, ikke-bruger

Tænketanken Fremtidens Biblioteker er sat i verden for at give et bud på, hvad fremtidens biblioteker skal være. Hvad indeholder de? Hvilke services tilbyder de? Hvilke kompetencer har de? Til hvilke borgere henvender de sig? Hvilke fremtidige samfundsopgaver og behov er folkebibliotekerne med til at løfte? Det er Tænketankens opgave at skabe den viden og debat, som kan give svarene!

Netop dette er baggrunden for Tænketankens undersøgelse om danskernes biblioteksbrug - eller mangel på samme. Undersøgelsen er den største og mest omfattende af sin art og har til formål at styrke bibliotekernes handlings- og udviklingsmuligheder i arbejdet med at gøre folkebiblioteket relevant og attraktivt for flere danskere.

I denne pjece beskrives udvalgte hovedresultater fra rapporten *Fremtidens Biblioteker – målgruppebaseret viden til biblioteksudvikling*. Formålet er at give et overblik og indsigt i udvalgte hovedresultater fra undersøgelsen.

I denne pjece beskrives udvalgte hovedresultater fra rapporten Fremtidens Biblioteker – målgruppebaseret viden til biblioteksudvikling.

Resultaterne er funderet i et større undersøgelsesforløb, der er igangsat af Tænketanken Fremtidens Biblioteker og udført af Moos-Bjerre Analyse. Grundlaget for undersøgelsen er en stor kvantitativ spørgeskemaundersøgelse blandt 2.000 repræsentativt udvalgte danskere, der er suppleret med personinterviews og fokusgruppeinterviews.

Det store antal besvarelser har, kombineret med et detaljeret analysedesign, givet mulighed for at lave dybdegående og avancerede statistiske analyser som grundlag for resultaterne.

Afsnittene i denne pjece kan alle findes i hovedrapporten. Her kan man læse en mere fyldestgørende beskrivelse og analyse af hvert område. Hovedrapporten indeholder desuden en analyse af yderligere tre emner: "Bibliotekspersonalet", "Bibliotekets legitimitet og finansiering" samt "Regionale forskelle".

Hovedrapporten kan findes på www.fremtidensbiblioteker.dk.

Undersøgelsens formål og tilgang

Undersøgelsen *Fremtidens Biblioteker – målgruppebaseret viden til biblioteksudvikling* har tilvejebragt væsentlig viden, som kan anvendes i den fortsatte udvikling af bibliotekerne. Særligt er den et kvalificeret udgangspunkt for arbejdet med at fastholde eksisterende og tiltrække nye brugere.

Undersøgelsen giver indsigt i:

- Hvilke målgrupper biblioteket skal forholde sig til, og hvad der er karakteristisk for disse grupper
- Hvordan de enkelte målgrupper bruger, vurderer og interesserer sig for bibliotekets forskellige tilbud
- Hvilke interesser, ønsker og prioriteringer de enkelte målgrupper har i forhold til biblioteket
- Biblioteksinteresser, prioriteringer og forbedringsforslag *på tværs* af de forskellige målgrupper
- Hvilke forhold, der har betydning for brugshyppighed og tilfredshed med henholdsvis det fysiske og digitale bibliotek.

Hvorfor inddele befolkningen i 10 målgrupper frem for brugere/ikke-brugere?

Skal fremtidens biblioteker nytænkes, skal vores opfattelse af borgerne også nytænkes. Det er centralt i denne undersøgelse, at borgerne i undersøgelsen ikke alene betragtes som brugere eller ikke-brugere af biblioteket. Der er lagt vægt på også at undersøge brugernes øvrige præferencer, hvad der interesserer dem, civilstand, bopæl, uddannelsesbaggrund m.v.

Denne undersøgelse indeholder en opdeling af befolkningen i 10 målgrupper og giver ny viden om målgruppernes karakteristika i forhold til biblioteksbrug, interesser, ønsker og prioriteringer.

Det giver et udgangspunkt for videre arbejde med at fastholde eksisterende brugere og tiltrække nye fra de enkelte målgrupper.

Fokus på unge

Undersøgelsen sætter særligt fokus på de unge. For det første er der i dag en forholdsvis stor nedgang i brugerandel blandt de unge. For det andet er de unge den kommende generation af biblioteksbrugere. Sidst men ikke mindst opdeler man oftest den yngre del af befolkningen i én målgruppegruppe som 15 – 29 år.

Som undersøgelsen også vil afsløre, er alderskategoriseringen en uhensigtsmæssig forsimpning. De unge er til trods for deres alder meget forskellige på områder, der har væsentlig betydning for deres relation til biblioteket.



2 TVÆRGÅENDE INDSIGTER FRA UNDERSØGELSEN

De danske folkebiblioteker gør det generelt godt, og brugerne bedømmer overordnet biblioteket positivt. Biblioteket har generelt stor legitimitet som en vigtig del af det danske samfund. Biblioteket skal også i de kommende år være et offentligt betalt tilbud til borgerne i Danmark.

Undersøgelsen blandt bibliotekets målgrupper viser, at der er:

- Store forskelle i forskellige målgruppers brug af og holdning til biblioteket.
- Stor forskel på, hvad brugere anvender biblioteket til, værdien heraf og hvor loyale og stabile, de kan forventes at være i fremtiden.

Heri ligger såvel muligheder som udfordringer for bibliotekernes evne til at tiltrække en bredere del af befolkningen. Det vil være centralt for bibliotekerne at prioritere, hvilke målgrupper, der skal gøres en ekstra indsats overfor og hvilke typer af tilbud, der særligt skal fokuseres på og udvikles. Det bliver vigtigt, at bibliotekerne arbejder ud fra multiple formål og strategier. Samtidig vil det kræve en ekstra indsats at fastholde nogle af de eksisterende brugergrupper – særligt de unge grupper.

Undersøgelsen viser for eksempel, at der er dele af bibliotekets tilbud, der prioriteres højt på tværs af de 10 målgrupper - særligt bogudlån og åbningstider. Samtidig er der væsentlig forskel blandt målgrupperne inden for andre områder – for eksempel i forhold til de digitale tilbud. Der er derfor nogle af bibliotekets ydelser, der kan ramme bredt. Andre ydelser skal i højere grad målrettes bestemte målgrupper.

Det bliver vigtigt, at bibliotekerne arbejder ud fra multiple formål og strategier. Samtidig vil det kræve en ekstra indsats at fastholde nogle af de eksisterende brugergrupper – særligt de unge grupper.

3 BIBLIOTEKETS 10 MÅLGRUPPER



Undersøgelsen baserer sig på en omfattende segmenteringsanalyse af den danske befolkning. Dvs. en statistisk analyse af, hvilke grupper/segmenter det giver bedst mening at inddele befolkningen i. Borgerne i hvert segment har væsentlige karakteristika til fælles. Samtidig er der væsentlige forskelle *mellem* de forskellige segmenter. I denne pjece omtaler vi segmenterne som målgrupper, da de netop kan udgøre forskellige målgrupper for biblioteket.

Ny segmenteringsanalyse som grundlag for rapporten

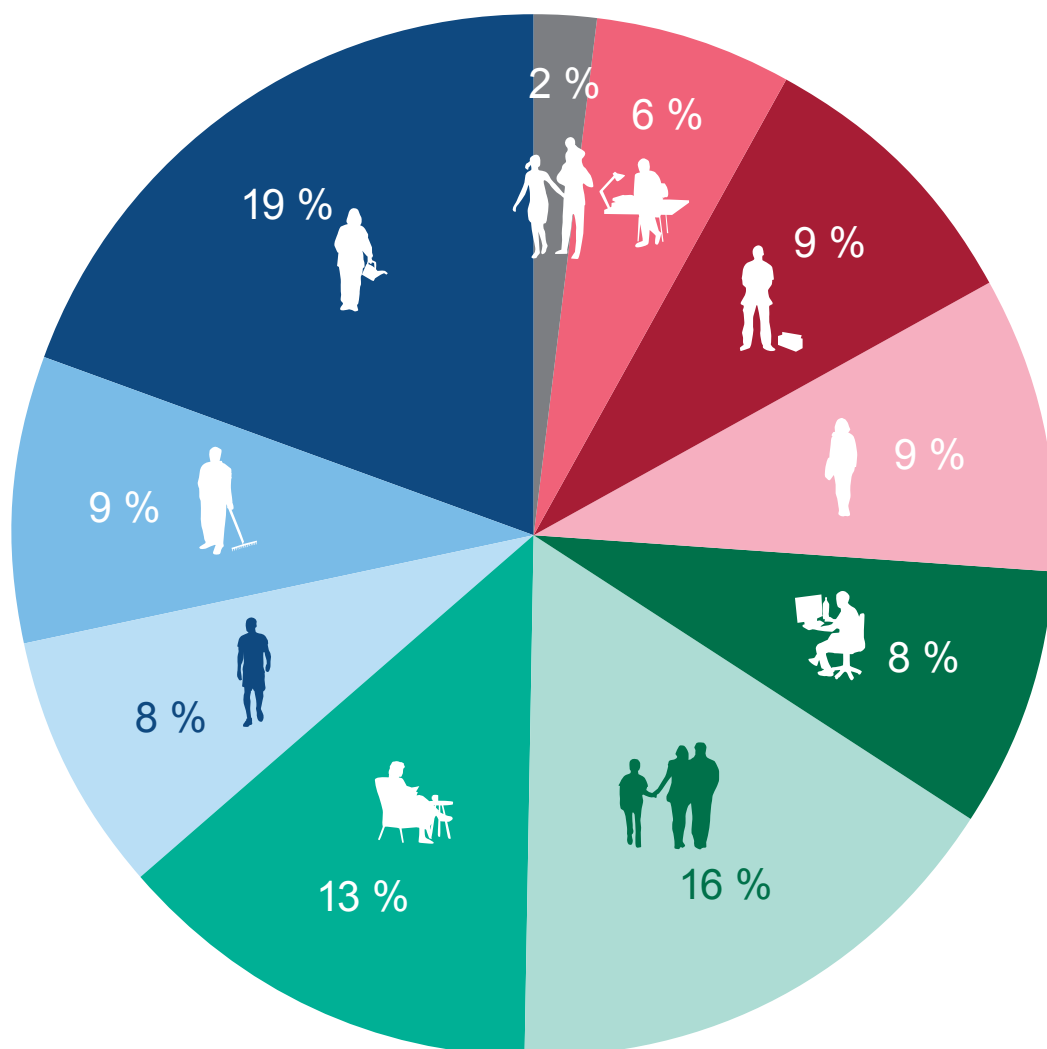
Undersøgelsens segmenteringsanalyse giver ny og detaljeret viden om bibliotekets målgrupper. Det er nyskabende i en dansk sammenhæng, at borgerne her er segmenteret direkte i forhold til folkebibliotekerne.

For at etablere et mere præcist værktøj til bibliotekssektoren, har det været utilstrækkeligt blot at basere segmenteringen på andre eksisterende modeller som for eksempel Gallupkompasmodellen.

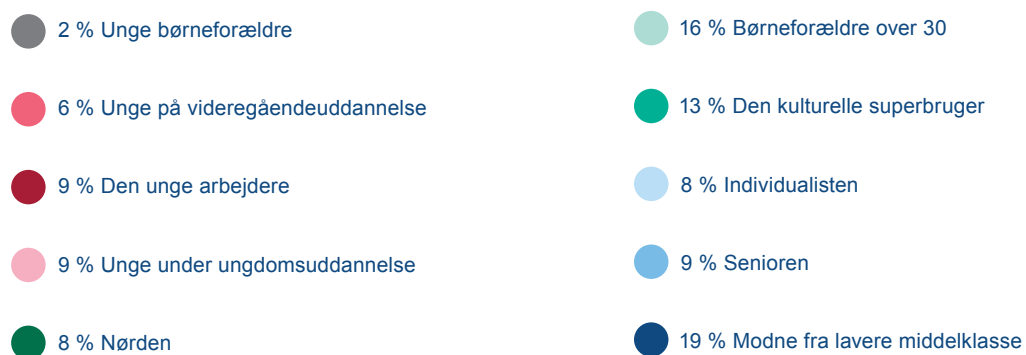
Segmenteringsanalysen er fortaget på tværs af traditionelle segmenteringskriterier og har afprøvet en lang række forhold i bestræbelsen på at etablere den bedst mulige segmenteringsmodel.

Segmenteringsanalysen har identificeret og karakteriseret 10 segmenter. De kan ses som 10 forskellige målgrupper med forskellige livssituationer, politiske holdninger, social indstilling, digitaliseringsniveau, væsentlige forskelle i brugsmønster, interesse for samt holdning og ønsker til biblioteket. Disse 10 målgrupper og deres befolkningsandel er illustreret i figur 1.

Figur 1: De 10 målgruppers fordeling i befolkningen



Fordeling af segmenterne



Målgruppernes brugsmønster

Nedenstående tabel oplister de 10 målgrupper, angiver deres respektive andel af biblioteksbrugere samt hver gruppes primære brugsformål.

Segment	Brugerandel ¹	Andel hyppige brugere ²	Primære brugsformål
 Unge under ungdomsuddannelse	90 %	63 %	Viden
 Unge på videregående uddannelse	77 %	50 %	Viden
 De unge børneforældre	63 %	40 %	Børnerelaterede
 Den unge arbejder	51 %	24 %	Viden
 Den kulturelle superbruger	86 %	56 %	Oplevelser
 Børneforældre over 30	58 %	39 %	Børnerelaterede
 Individualisten	49 %	32 %	Oplevelser
 Nørden	39 %	25 %	Viden
 Modne fra lavere middelklasse	34 %	21 %	Oplevelser
 Seniorens	30 %	16 %	Oplevelser
Den samlede befolkning	55 %	34 %	Oplevelser

¹ Brugerandel er defineret som andelen, der bruger biblioteket mindst én gang årligt

² Andel hyppige brugere er defineret som andelen, der bruger biblioteket mindst en gang om måneden

Målgruppernes øvrige kendetegn

Foruden de kendetegn, der fremgår af ovenstående tabel og figur, har hver målgruppe en række andre karakteristika.

De mest karakteristiske kendetegn for hver målgruppe:



Unge under ungdomsuddannelse: Er mellem 15 og 19 år, i gang med en ungdomsuddannelse og er meget sociale



Unge på videregående uddannelse: Er 20-29 år og i gang med en videregående uddannelse.



De unge børneforældre: Er 20-29 år, har børn under 15 år og lever i parforhold.



Den unge arbejder: Er 20-29 år, og er det ungesegment, hvor færrest er under uddannelse, flest i beskæftigelse og særligt mange, som er faglært eller ufaglært arbejder.



Den kulturelle superbruger: Har kulturelle interesser herunder sin store interesse for bibliotekets tilbud, som giver hende stor personlig værdi.



Børneforældre over 30: Har hjemmeboende børn under 15 år, er veluddannede og har høj indtægt.



Individualisten: Er meget interesseret i individuel sport og rejser og til gengæld kun lidt interesseret i socialt samvær. Er veluddannet og har høj indtægt.



Nørd: Er overvejende mænd med stor interesse for computerspil, rollespil og fantasy. Er kun lidt interesseret i socialt samvær og den gruppe, hvor flest er singler. Er lavt uddannet.



Modne fra lavere middelklasse: Primært kvinder mellem 50-59 år, der er på efterløn eller arbejder som faglært eller ufaglært arbejder



Senioren: Det ældste segment med en overvejende andel mænd, der er på efterløn eller pension

Temaindblik: Der er forskel på unge!



De unge er ikke bare én samlet målgruppe for biblioteket. De er fire forskellige målgrupper med forskellige interesser, motivation og behov i forhold til bibliotekets ydelser.

I den ene ende af spektret er de *unge under ungdomsuddannelse*, der i høj grad selv søger og bruger biblioteket. I den anden er *den unge arbejder*, der i væsentlig lavere grad bruger biblioteket.

Blandt *brugerne* i ungegrupperne er der også store forskelle på, hvordan de *oplever* det at komme på biblioteket. Eksempelvis har kun en lille del af brugerne blandt de unge arbejdere en oplevelse af, at de selv kan deltage aktivt på biblioteket og få udbytte heraf. De unge børneforældre har en meget mere positiv oplevelse af dette. Dette eksempel er illustreret med alle de fire unge målgrupper i figur 2.



“Jeg plejer at bruge biblioteket meget, jeg læser gerne flere bøger hver uge.”

Ung kvinde under ungdomsuddannelse, bruger



“Jeg kan godt finde på at bruge mit lokale bibliotek som læsesal.”

Ung mand på videregående uddannelse, bruger



“Når jeg så kommer på biblioteket, er det også fordi, min datter gerne vil have, der kommer nogle nye ting. Det er så ikke kun bøger, det er også puslespil.”

Ung børneforælder, bruger

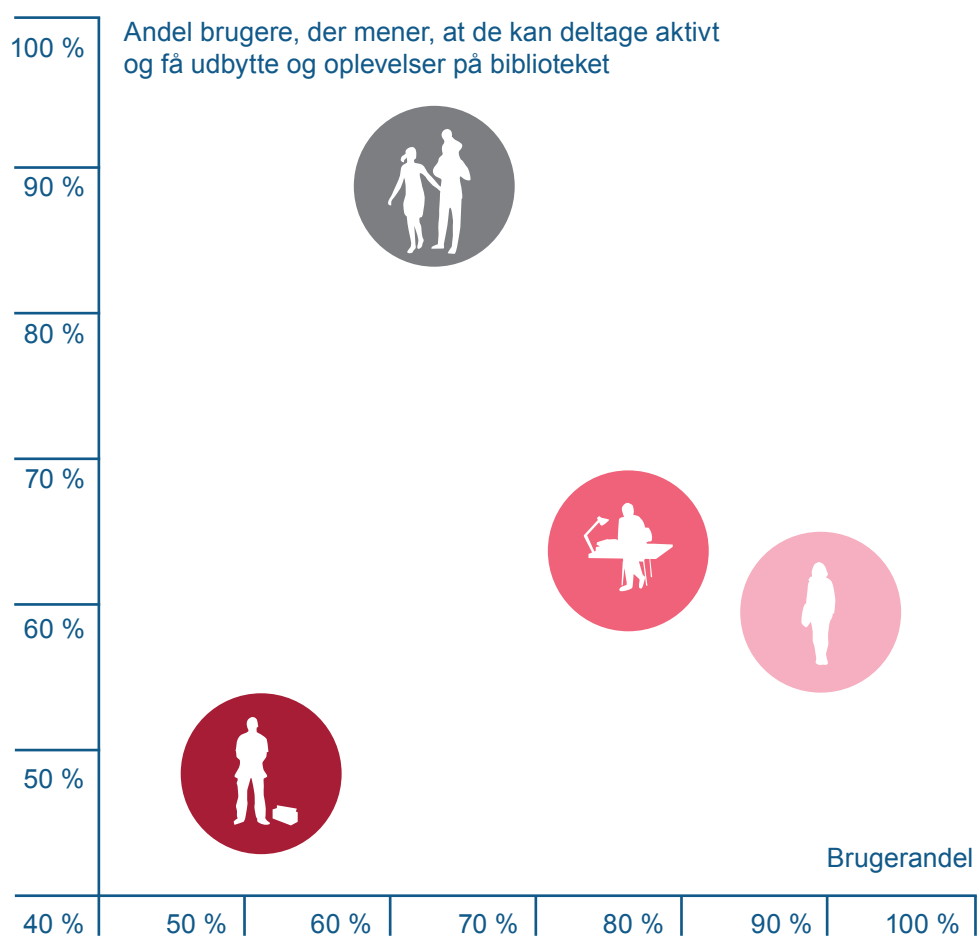


“Jeg bruger det (biblioteket) nok ikke så meget. Bøger har aldrig rigtig interesseret mig.”

Ung kvindelig arbejder, ikke-bruger



Figur 2: Forskel i brugerandel og oplevelse af, at man kan deltage aktivt og få udbytte af at komme på biblioteket



Der er også en række andre områder, hvor der er væsentlige forskelle mellem de unge. Eksempelvis i deres kendskab til og brug af bibliotekets digitale tilbud, deres personlige værdi ved at bruge biblioteket og holdning til bibliotekets fremtidige rolle.

4 MÅLGRUPPERNES EVALUERING AF BIBLIOTEKET

Biblioteksbrugerne vurderer generelt biblioteket positivt. Samtidig er der dog væsentlige forskelle på, hvordan brugerne fra de forskellige målgrupper oplever og vurderer biblioteket. Nedenfor fremhæves hovedresultaterne fra brugernes samlede vurderinger og danskernes brug. På modsatte side fremhæves det, hvad brugernes vurdering af biblioteket og deres brug heraf, siger om de forskellige målgruppers forhold til biblioteket.

Brugernes vurdering af biblioteket

93 % af brugerne er tilfredse med deres fysiske bibliotek. Dette er der forholdsvis stor enighed om på tværs af brugergrupperne.

Et flertal af brugerne på 70 % oplever biblioteket som et sted, hvor man selv kan deltage og bidrage aktivt. Dette er dog et af de punkter, hvor brugergrupperne er mest uenige.

71 % af alle brugerne tillægger biblioteket en stor personlig værdi. Her er der meget stor forskel segmenterne imellem. Hele 86 % af de kulturelle superbrugere tillægger biblioteket stor personlig værdi. Den brugergruppe, hvor færrest oplever stor personlig værdi af biblioteket er de unge arbejdere med kun 46 %.

56 % af danskerne forventer at være biblioteksbrugere i fremtiden.

87 % af brugerne anbefaler gerne biblioteket til venner og familie. Den brugergruppe, der i mindst grad mener dette, er de unge under ungdomsuddannelse, hvor 77 % gerne anbefaler biblioteket til venner og familie.

95 % af alle brugere oplever biblioteket som et godt sted at komme med børn. Her er der forholdsvis stor enighed mellem brugergrupperne. Brugere fra de to forældregrupper ligger dog i top, idet stort set samtlige brugere fra disse målgrupper angiver denne positive vurdering.

Målgruppernes forhold til biblioteket

Unge under ungdomsuddannelse og unge på videregående uddannelse har henholdsvis den højeste og tredje-højeste brugerandel. Men begge segmenter ligger i den lave ende i forhold til evalueringen af biblioteket. Samtidig vurderer de, at de vil bruge biblioteket mindre i fremtiden end i dag.

Den unge arbejder har den laveste brugerandel blandt de unge. Samtidig er selv segmentets brugere ret negative i deres evaluering af biblioteket. Deres forventede fremtidige biblioteksbrug ligger dog på niveau med deres nuværende biblioteksbrug.

Børneforældre over 30 ligger lidt over gennemsnittet i forhold til såvel evaluering af biblioteket som brugerandel. De forventer en forholdsvis stor stigning i deres fremtidige brug.

Senioren og modne fra lavere middelklasse har den laveste brugerandel, men de, der så bruger biblioteket, evaluerer det til gengæld meget positivt. De forventer da også at bruge biblioteket lidt mere i fremtiden. For modne fra lavere middelklasse er stigningen dog marginal.

Den kulturelle superbruger viser sig som loyal kernebruger ved både at have den anden højeste nuværende og fremtidige brugerandel og ved at brugerne er blandt de mest positive på næsten alle de evaluerende spørgsmål.

Nørden har en noget lavere brugerandel end gennemsnittet. Samtidig er de generelt lidt mere kritiske i forhold til biblioteket end de øvrige brugergrupper over 30. Lidt færre forventer at bruge biblioteket i fremtiden end i dag.

De unge børneforældre skiller sig markant ud fra de øvrige ungesegmenter med deres meget positive evaluering af biblioteket. De er således en af de mest positive brugergrupper i forhold til flere af de evaluerende spørgsmål. I tråd hermed forventer denne brugergruppe at bruge biblioteket mere i fremtiden.

Individualisterne er delte i forhold til deres biblioteksbrug. Lidt under halvdelen bruger biblioteket i dag, men de, der gør, evaluerer biblioteket positivt. Lidt flere forventer at bruge biblioteket i fremtiden.

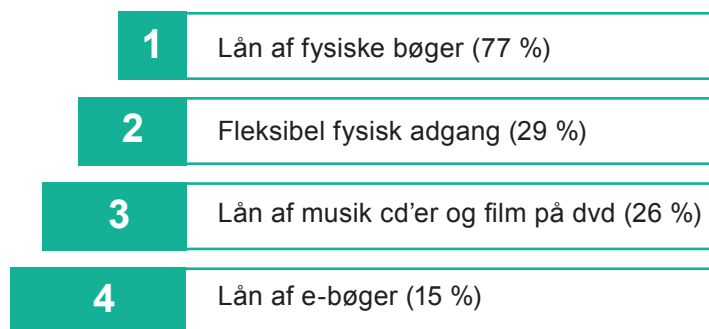
5 BRUGERNES PRIMÆRE BIBLIOTEKSINTERESSER



“Når jeg kommer på biblioteket, kommer jeg som regel kun for at hente bøger – mit lokale bibliotek er et nyt fancy bibliotek. Der er ikke så mange bogreoler, så det kan være lidt underligt, at der ikke er så mange bøger. Jeg tænker, bibliotek og bøger er lig med hinanden, og det er pga. bøger, man kommer der. Der er mere fokus på, at der er printere, udlæningscykler og service.”

Moden kvindelig bruger fra lavere middelklasse

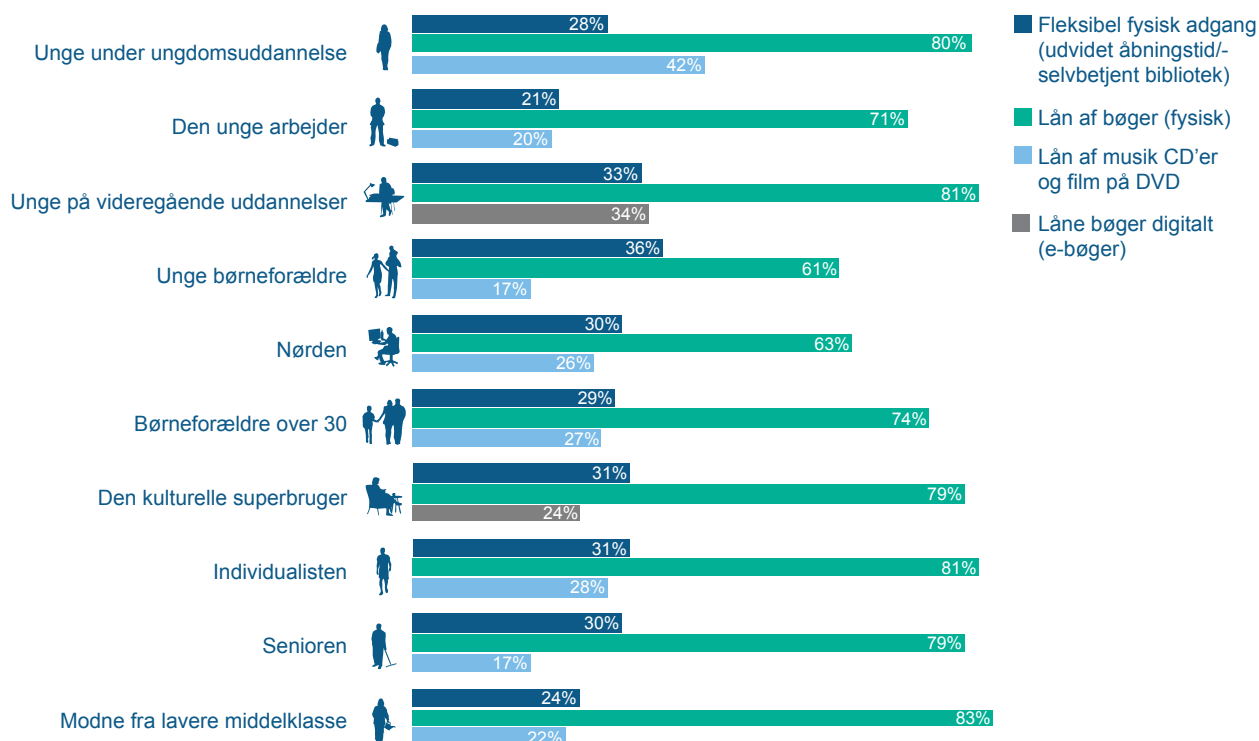
Brugerne har samlet set anivet deres primære biblioteksinteresser således:



Den fysiske bog er den primære interesse for alle 10 brugergrupper.

Som det fremgår af figur 3 ligger interessen for den fysiske bog klart i top for samtlige brugergrupper. Fleksibel fysisk adgang ligger også højt for alle brugergrupper.

Figur 3: De tre bibliotekstilbud, der har størst interesse for hver gruppe af brugere³



Undersøgelsen peger ikke på et modsætningsforhold mellem den fysiske og den digitale bog. Flere af dem, der er interesseret i den digitale bog, er også interesseret i den fysiske bog – og omvendt. Andelen, der angiver den digitale bog som en hovedinteresse, er dog markant lavere end for den fysiske bog. Der er samtidig store forskelle i de forskellige brugergruppers interesse for den digitale bog. *Unge på videregående uddannelse* og *den kulturelle superbruger* har med henholdsvis 34 % og 24 % væsentligt større interesse for e-bogen end de øvrige brugergrupper.



“At læse på tablet er ligesom at læse en bog, men det er nemmere at føle bogen, hvis man har den i hånden. Jeg vil helst læse fagstof på en computer – så kan man copypaste! Man kan dog ikke ”søge på et stikord” i en bog. Det kan man i elektronisk form (..) Tablets kan mangle lugten og tyngden, men er ideelt til ferie.”

Ung mand under videregående uddannelse, bruger

³ Ud over de her opgjorte interesseområder har brugerne kunne angive følgende områder: Arrangementer, filmstriben, netlydbøger, adgang til bibliotekstilbud via apps, downloade eller streame musik og IT-kurser.

6 DET DIGITALE BIBLIOTEK



“Jeg vidste faktisk ikke, der var noget andet end søgefunktion. Jeg tror ikke, man får nok viden om, hvor mange muligheder der er.”

Ung kvinde under ungdomsuddannelse, bruger

Målgruppernes brug af det digitale bibliotek

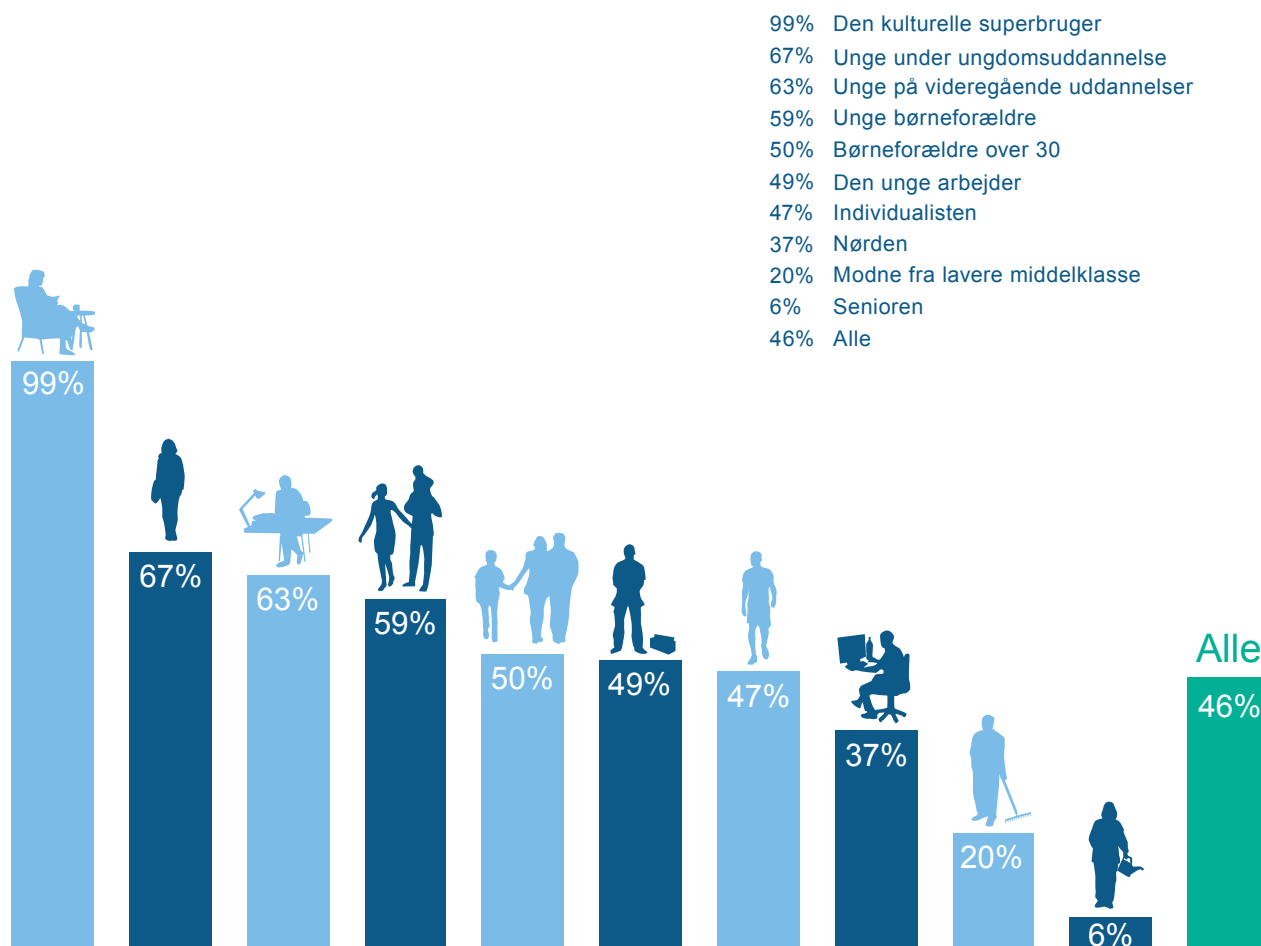
46 % forventer at være brugere af det digitale bibliotek i fremtiden. Forskellen mellem forventede brugere af det fysiske bibliotek (56 %) og det digitale bibliotek (46 %), er ikke længere så stor.

46 % forventer at være brugere af det digitale bibliotek i fremtiden.

Undersøgelsen viser også forskellene imellem segmenternes forventede brug af de digitale bibliotekstilbud. Samlet set forventer de unge grupper at bruge det digitale bibliotek mere end grupperne over 30. *Den kulturelle superbruger* skiller sig markant ud ved, at stort set alle fra dette segment regner med at bruge det digitale bibliotek. Nederst ligger de to ældste segmenter: *senioren* og *modne fra lavere middelklasse*, der også bruger det fysiske bibliotek mindst.



Figur 4: Andele af befolkningen, der forventer at være digitale biblioteksbrugere i fremtiden



Hvad har betydning for digitalt biblioteksbrug?

E-indeks måler forholdet til det digitale bibliotek

Til denne undersøgelse er der udarbejdet et e-indeks. E-indekset udgør et mål for borgernes forhold til bibliotekets digitale tilbud.

Hvis en målgruppe scorer højt på e-indekset viser det, at de i høj grad kender, interesserer sig for, bruger og motiveres af bibliotekets digitale tilbud.

Undersøgelsen viser, at særligt fem forhold har betydning for, om man er interesseret i, motiveres af og bruger de digitale bibliotekstilbud.

1 Manglende kendskab er en væsentlig barriere

Hele 47 % af befolkningen kender ikke en eneste af de digitale bibliotekstjenester. De målgrupper, der har lavt kendskab har naturligt nok også både færre brugere og mindre hyppige brugere af de digitale tilbud.

Kendskabet til de enkelte digitale bibliotekstilbud varierer meget. For eksempel kender 41 % bibliotek.dk, 8 % biblioteksvagten.dk og 9 % kender henholdsvis Litteratursiden.dk og Bibzoom.dk.

Undersøgelsen viser, at de lokale bibliotekers hjemmesider påvirker brugernes lyst til at anvende de digitale tilbud.

2 Generel og fysisk brug af biblioteket har stor betydning

Brug af de digitale bibliotekstilbud følger generelt brugerens samlede biblioteksbrug; grupper, der bruger det fysiske bibliotek hyppigt benytter også ofte de digitale tilbud.

Brug af det fysiske bibliotek har 3,5 gange så stor betydning for, om man bruger bibliotekets digitale tilbud, som ens generelle digitaliseringsniveau.

3 Digital orientering har nogen betydning

Undersøgelsen viser ikke overraskende en sammenhæng mellem digitaliseringsindekset og e-indekset: ens digitaliseringsgrad har betydning for, om man er i målgruppen for bibliotekets digitale tilbud.

Digitaliseringsgraden er ikke alene forklaringen på brugernes brug af bibliotekets digitale tilbud. For eksempel scorer *den kulturelle superbruger* relativt lavt på digitaliseringsindekset, men ligger i top på e-indekset.

Digitaliseringsindeks måler generel digital orientering

Der er til denne undersøgelse udviklet et *digitaliseringsindeks*.

Segmenternes placering på digitaliseringsindekset udtrykker, i hvilken grad de er digitalt orienterede i forhold til nyere digitale medier.

Digitaliseringsgraden er målt ud fra, hvor hyppigt man bruger applikationer til smartphones og tablets, sociale medier og digital underholdning. Brugen af *nyere* digitale medier viser tydeligere forskelle mellem grupperne end blot brugen af internet.

4

Interesser har betydning

Borgernes biblioteks- og generelle interesser har væsentlig betydning for, i hvilket omfang de bruger bibliotekets digitale tilbud. Undersøgelsen viser, at særligt interesse for skønlitteratur har en positiv indvirkning.

5

Socioøkonomiske forhold - særligt køn og uddannelse har betydning:

Forskellige socioøkonomiske forhold har også betydning for befolkningens interesse for og brug af de digitale tilbud. Jo højere uddannelse jo mere sandsynligt er det, at man bruger de digitale tilbud. Samtidig bruger kvinder i højere grad bibliotekets digitale tilbud end mænd.

Brugerne er tilfredse med det digitale bibliotek

Når først indgangsbarriererne er overvundet, bliver man typisk glad for de digitale tilbud. 86 % af bibliotekets brugere har angivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse med de digitale tilbud. Målgruppernes tilfredshed med det digitale bibliotek følger tilfredsheden med de fysiske bibliotekstilbud. De unge segmenter er i mindre grad tilfredse med det fysiske bibliotek, men er helt gennemsnitlige i deres tilfredshed med det digitale bibliotek.

Det er især kendskabet til forskellige digitale tilbud og inspiration på det lokale biblioteks hjemmeside, der har en positiv indflydelse på tilfredshed med det digitale biblioteket.

Det er især kendskabet til forskellige digitale tilbud og inspiration på det lokale biblioteks hjemmeside, der har en positiv indflydelse på tilfredshed med det digitale biblioteket.



7 BIBLIOTEKET SOM FYSISK RUM OG RAMME



“For det første, kan jeg godt lide, når man kommer ind, at der hersker ro, man hvisker, der er sjældent travlt, og alt foregår ligesom i slowmotion.”

Ung kvinde under ungdomsuddannelse, bruger

Biblioteket som socialt rum og mødested

Flertallet af de adspurgte i undersøgelsen synes, at det gør biblioteksbesøget til en positiv oplevelse, hvis de møder og ser andre mennesker. *Unge under ungdomsuddannelse* og *unge børneforældre* er de målgrupper, som tillægger det størst betydning at møde og se andre mennesker på biblioteket. Her svarer tre ud af fire, at de tillægger det ”væsentlig betydning”.

Ét er, om det har positiv betydning for brugerne, at de møder andre mennesker. Noget andet er, om det decideret kan øge deres biblioteksbrug, hvis biblioteket i *højere grad* end i dag bliver et mødested. Kun 19 % af de adspurgte angiver, at det kan få dem til at bruge biblioteket mere, hvis biblioteket i fremtiden i højere grad bliver et mødested. Der er dog store forskelle mellem de forskellige målgrupper. De unge brugere, og særligt *unge under ungdomsuddannelse*, angiver i højere grad, at de vil bruge biblioteket mere, hvis det fungerer som et mødested.

De unge brugere vil også blive motiverede til øget brug af biblioteket, hvis der etableres flere og bedre siddepladser. Sandsynligvis da de som studerende i højere grad ville bruge biblioteket til lektier og studier.

Betydning af biblioteket som fysisk rum

79 % af brugerne oplever, at det gør biblioteksbesøget til en positiv oplevelse, hvis indretning, lys og møbler er inspirerende. Det vidner om, at en god fysisk ramme om bibliotekets tilbud er vigtigt for brugerne. I målgrupperne *senioren* og *nården* er der dog også mange brugere, der ikke synes, det har betydning.

I de kvalitative interviews fremgik det, at de adspurgtes vurdering af biblioteket som rum afhang meget af, hvilke biblioteker de hver især kender og bruger. Mange var positive, men der var dog også flere - særligt blandt de unge - der syntes, at bibliotekerne fysisk er lidt for lukkede og har et typisk ”kommunalt” udtryk.

8 HVAD KAN FÅ BEFOLKNINGEN TIL AT BRUGE BIBLIOTEKET MERE?



“Men det er også det der med åbningstider. Hvis man er på arbejde eller på studie. Hvis man så lige skal hjem først, så har bibliotekerne jo bare som regel lukket.”

Ung kvinde under videregående uddannelse, bruger

Undersøgelsen viser, at følgende fokusområder har stor betydning for befolkningens brug af biblioteket og dermed for, hvad der samlet kan begrænse eller fasholde og øge brugen af bibliotekerne.

1

Borgernes præferencer for selv at købe materiale

Dette angiver flest som begrænsning for deres biblioteksbrug og det er især en barriere for ikke-brugere.

2

Stor interesse for bogtilbud

Bogen – og særligt den fysiske bog – er alle brugernes klare hovedinteresse. Flere bøger på hylderne og kortere ventetid på materialer er således de områder som anden- og tredje flest af brugerne har angivet, vil øge deres biblioteksbrug.

3

Fleksible åbningstider

Fleksible åbningstider er det flest brugere har angivet vil få dem til at bruge biblioteket mere.

4

Borgernes præferencer for selv at finde information på nettet

Dette er det område flest ikke-brugere fremhæver som årsag til, at de ikke bruger biblioteket, og flest brugere fremhæver som årsag til, at de ikke bruger biblioteket mere, end de gør i dag.

5

Stor interesse for digitalt at låne materialer hjemmefra

Forbedret mulighed for at låne, downloade og streame bøger, musik og film hjemmefra er det område fjerde flest har angivet, kan få dem til at bruge biblioteket mere.

6

Manglende kendskab til bibliotekets tilbud

Dette udgør en væsentlig barriere for biblioteksbrug blandt både brugere og ikke-brugere. Kendskabsbarrieren er særlig stor i forhold til de digitale bibliotekstilbud.

7

Transporttid

Jo længere tid en person må bruge på transport til det nærmeste folkebibliotek, jo sjældnere bruger vedkommende dette. Det svarer til, at for hver ekstra 10 minutters transporttid reduceres brugstilbøjeligheden i gennemsnit med 10 %. Omsat til praksis betyder det, at den gennemsnitlige brugerandel for personer med højst 10 minutters transporttid ligger på 59 % og falder til 53 % efter 20 minutter og 41 % efter 40 minutter.

Biblioteksbrug påvirkes desuden af flere baggrundsforhold (køn, uddannelse og forældres uddannelse), interesser (brug af app's, avislæsning og interesse for skønlitteratur) samt holdninger (for eksempel holdning til brugerbetaling og om internettet m.v. overflødig gør biblioteket).

For hver ekstra 10 minutters transporttid reduceres brugstilbøjeligheden i gennemsnit med 10 %

Disse forhold er sværere at påvirke for bibliotekssektoren. Alligevel kan de danne udgangspunkt for en debat om, hvorvidt dem, biblioteket appellerer til i dag, også skal være dem, man satser på i fremtiden? Eller skal der gøres mere for at tiltrække andre brugergrupper?

Hvad kan særligt øge de unges biblioteksbrug?



“Der skal informeres om arrangementer m.v., der hvor man kan møde de unge. Det gør man nok nemt på Facebook fx. man kan have en kalender der, hvor man fortæller, hvad der kommer til at ske i den kommende uge – de fleste unge mennesker er ikke så gode til at kigge fremad.”

Gruppearbejde, unge arbejdere (både brugere og ikke- brugere)

De unge bruger generelt biblioteket mere end målgrupperne over 30 år – især til vidensrelaterede formål. De unges biblioteksbrug er i høj grad relateret til deres uddannelse og skole. De er generelt mere kritiske i deres evaluering af biblioteket end de ældre brugergrupper, og forventer i højere grad, at deres brug vil falde i fremtiden.

En væsentlig afvigelse herfra er *de unge børneforældre*, som evaluerer biblioteket positivt og forventer at øge deres biblioteksbrug i fremtiden.

Bibliotekets brugerandele kan risikere at falde i fremtiden, hvis unge under uddannelse fremover ikke får samme høje biblioteksbrug. Derfor er det vigtigt, at de nuværende unge brugere har tilstrækkeligt gode oplevelser og associationer med biblioteket, så de stadig vil bruge biblioteket, når de ikke længere er under uddannelse.

Vigtige fokusområder i forhold til de unge:

De generelle fokusområder har (også) betydning for de unge. De ovenstående syv fokusområder er også vigtige for de unges biblioteksbrug. De følgende fem områder er et supplement hertil:

- 1 **Biblioteket som mødested kan øge de unges biblioteksbrug**
Særligt de unge brugere har angivet, at det kan øge deres biblioteksbrug, hvis biblioteket i højere grad fungerer som et mødested. For eksempel ved at biblioteket har cafétilbud.
- 2 **Forbedringer af de digitale tilbud kan øge de unges biblioteksbrug**
De unge har generelt større interesse for de digitale tilbud end grupperne over 30 år.
- 3 **De unge mangler et "ungebibliotek"**
De unge ønsker mere fokus på deres aldersgruppe. Dels i form af målrettede tilbud og mere information herom, bl.a. på sociale medier og uddannelsessteder. Dels ved at biblioteket i indretning og tilgang tydeligere viser, at de er et sted for unge.
- 4 **De unge vil gerne have forbedrede bibliotekets musik- og filmtilbud**
De unge interesserer sig for musik og film, men synes ikke at disse tilbud i tilstrækkelig grad er rettet mod dem.
- 5 **De unge vil gerne have flere arrangementer målrettet unge**
De unge oplever ikke, at bibliotekets arrangementer er rettet mod dem.



"Jeg synes, jeg har et bibliotek, der har en masse gode arrangementer, problemet er bare, at de henvender sig enten til børn (3-10-årige) eller pensionister. Intet af det henvender sig rigtig til mig, så der føler jeg mig lidt overset. Mere fokus på unge mennesker: det kan både være, når man lige er fyldt 18 år, men det ville også være fint med noget for dem, der ikke lige er blevet teenagere."

Ung kvinde under videregående uddannelse, bruger

Se den samlede rapport på www.fremtidensbiblioteker.dk

Her gives yderligere inspiration til målgruppebaseret biblioteksudvikling. Det kan bl.a. ses, hvilke områder, der er særlig vigtige for at øge brugen for hver enkelt af de 10 målgrupper. Der er endvidere opsamlet idéer til, hvordan disse indsigter kan udfoldes.

Temaindblik: Skal biblioteket være et sted for den unge arbejder?



De unge arbejdere er den gruppe blandt de unge, der bruger biblioteket mindst. Samtidig viser undersøgelsen, at de unge arbejdere i mindre grad end andre brugere føler sig tilpas på biblioteket. Mange af dem føler ikke de selv kan deltage aktivt og bidrage til oplevelser og udbytte på biblioteket, de oplever lav personlig værdi ved at bruge det og de er generelt forholdsvis kritiske i deres vurdering af biblioteket.

Den unge arbejder er altså en svær målgruppe for biblioteket. Samtidig er de måske den gruppe blandt de unge, der har størst brug for en række af bibliotekets videns- og uddannelsesmæssige tilbud. Blandt denne gruppe findes nemlig de unge, der er i størst risiko for ikke at få en uddannelse.

Kun 14 % er under uddannelse

23 % er i ufaglært arbejde

18 % er hverken i arbejde eller under uddannelse

Biblioteket kan udgøre en særlig platform for denne målgruppe og være aktiv aktør i forhold til at nå den uddannelsespolitiske målsætning om, at 95 % af en ungdomsårgang skal have en ungdomsuddannelse.

Hvis biblioteket skal spille en rolle i forhold til den unge arbejder kræver det indsatser på flere fronter:

Hvordan bibliotekets indretning, stemning og tilgang kan få den unge arbejder til at føle sig tilpas på biblioteket.

Opmærksomhed på, at de ikke er særlig interesseret i litteratur – men til gengæld meget interesseret i musik, tv og film, mode samt computerspil.

At udnytte potentialet i at de er flittige brugere af nyere digitale medier, herunder sociale medier.

At være synlig med relevante og målrettede tilbud.

Hovedresultater fra:**Fremtidens biblioteker**

-målgruppebaseret viden til biblioteksudvikling

Udarbejdet af Moos-Bjerre Analyse for
Tænk tanken Fremtidens Biblioteker med
støtte fra Kulturstyrelsens udviklingspulje for
folke- og skolebiblioteker.

Grafisk tilrettelægning, og illustrationer:

Emil Hjorth-Rohde

Billedmateriale:

Helsingør Kommunes Biblioteker

Glostrup Bibliotek

Roskilde Bibliotekerne

Grafisk produktion:

Cool Gray A/S, Skovlunde

© Printed in Denmark 2014



Tænk tanken

Fremtidens Biblioteker

Se den samlede undersøgelse
på www.fremtidensbiblioteker.dk