

Danmarks Biblioteksforening

Rapport
Danskernes holdning til biblioteker 2011

5. Juli 2011

Indholdsfortegnelse

1	INDLEDNING	1
2	SAMMENFATNING	2
3	BIBLIOTEKERNES IMAGE OG SAMFUNDSMÆSSIGE VÆRDI	4
3.1	BIBLIOTEKERNES IMAGE	4
3.2	BIBLIOTEKERNES VÆRDI FOR SAMFUNDET	4
4	BIBLIOTEKERNES UDDANNELSESEFFEKT	6
4.1	BEFOLKNINGENS VURDERING AF BIBLIOTEKERNES BIDRAG TIL UDDANNELSE OG LÆSELYST	6
4.2	SAMMENHÆNG MELLEM TIDLIG BRUG AF BIBLIOTEKER OG OPNÅET UDDANNELSESNIVEAU	9
5	PRIORITERING INDENFOR BIBLIOTEKSTILBUDET	11
6	BEFOLKNINGENS BRUG AF BIBLIOTEKET	13
6.1	BRUGSHYPPIGHED	13
6.2	BRUGSFØRMÅL	14
6.3	BRUG AF PERSONALEHJÆLP	15
7	BRUGERNES TILFREDSHED MED OG VÆRDI AF BIBLIOTEKER	16
7.1	BRUGERNES TILFREDSHED MED BIBLIOTEKERNE	16
7.2	BRUGERNES PERSONLIGE VÆRDI AF BIBLIOTEKER	17
8	AFSTAND TIL BIBLIOTEK	18
8.1	BORGERNES AFSTAND TIL NÆRMESTE BIBLIOTEK	18
8.2	AFSTANDENS BETYDNING FOR FRAVALG	18
8.3	AFSTANDENS BETYDNING FOR BRUGSHYPPIGHED OG BRUGERANDEL	19
9	ÅRSAGER TIL IKKE-BRUG	21
10	UNDERSØGELSESMETODE	22

1 Indledning

Danmarks Biblioteksforening har fået gennemført en opinionsmåling af befolkningens holdning til de danske folkebiblioteker. Moos-Bjerre Analyse og Rådgivning og Epinion har gennemført målingen som en landsdækkende befolkningsundersøgelse blandt i alt 1.021 repræsentativt udvalgte danskere på 15 år og derover. Undersøgelsen er gennemført som webbaseret undersøgelse på Epinions Danmarkspanel. Interviewene er gennemført i perioden fra den 26. maj til den 6. juni 2011.

Undersøgelsens formål er at afdække befolkningens holdning til og vurdering af en række biblioteksrelevante emner samt befolkningens brug af bibliotekerne og den værdi som bibliotekerne tilfører brugere og borgere. Mere præcist afdækkes befolkningens oplevelse og vurdering af og holdning til:

- Bibliotekernes image og samfundsmæssige værdi
- Bibliotekernes bidrag til uddannelse og læselyst
- Befolkningens prioritering indenfor bibliotekstilbuddet
- Befolkningens brug af biblioteket (brugerandel, brugshyppighed og brugsformål)
- Brugernes afstand til bibliotek og betydningen af afstand
- Brugernes tilfredshed med og personlige værdi af biblioteket.

Herudover afdækkes ikke-brugernes begrundelser for ikke at benytte bibliotekerne.

Rapporten offentliggøres med kildeangivelsen: "Moos-Bjerre Analyse og Rådgivning og Epinion for Danmarks Biblioteksforening".

2 Sammenfatning

I dette afsnit sammenfattes undersøgelsens hovedresultater. Sammenfatningen er disponeret som rapportens kapitler og delanalyser. Der henvises til de enkelte kapitler for nærmere kommentering og mere detaljerede analyseresultater.

Bibliotekernes image og samfundsmæssige værdi

- De fleste borgere tænker på biblioteker som et sted, de har udbytte af at besøge. Dette udsagn forbinder 59% af danskerne med biblioteker. 36% forbinder biblioteket med "Et sted hvor jeg lærer noget", 35% med "Et sted der giver børnefamilier værdifulde oplevelser" og 34% med "Et moderne sted med tidssvarende tilbud". Omvendt angiver 7% at forbinde biblioteker med "et gammeldags sted med utidssvarende tilbud".
- Næsten alle danskere mener, at bibliotekerne har en stor samfundsmæssig værdi. Således er 96% af befolkningen enig eller meget enig i, at bibliotekerne har stor værdi for samfundet.

Bibliotekernes uddannelseseffekt

Undersøgelsen dokumenterer, at bibliotekerne har en positiv uddannelseseffekt. Det viser sig dels ved brugernes egne vurderinger af bibliotekernes betydning, dels ved statistisk analyse af sammenhæng mellem biblioteksbrug som barn og ung og senere opnået uddannelsesniveau.

- 74% af befolkningen vurderer, at biblioteket har været en hjælp for dem i skole- eller uddannelsesmæssig henseende.
- 36% af befolkningen vurderer, at biblioteket har haft betydning for gennemførelsen af uddannelsen.
- 93% af befolkningen vurderer, at biblioteket bidrager til børns læselyst. Børns læselyst er væsentlig, fordi den har betydning for udvikling af læseevne og dermed på sigt evnen til at uddanne sig.
- Nærmere statistisk analyse viser, at biblioteksbrug som barn og ung øger sandsynligheden for, at man gennemfører en gymnasial ungdomsuddannelse og siden opnår en videregående uddannelse.

Borgernes prioritering indenfor bibliotekstilbuddet

Der er stor spredning i borgernes prioritering af forskellige forhold ved bibliotekstilbuddet, hvilket illustrerer, at borgernes forventninger og ønsker til bibliotekerne er brede og forskelligartede, og at bibliotekernes kundegruppe omfatter en forholdsvis bred gruppe af mennesker.

- Det højst prioriterede er stor bredde i materialer, der opnår prioritet hos 52% af befolkningen. Herefter følger kompetent personale (43%), stort fysisk materialetilbud (41%) og nærhed til biblioteket (37%).

Brugsmønstre

Undersøgelsen afdækker hvor stor en andel af borgerne på 15 år og derover, der er brugere af bibliotekerne, hvor hyppigt brugerne benytter bibliotekerne og med hvilket formål de gør det. Endelig belyses i hvilken udstrækning brugerne søger hjælp hos bibliotekspersonalet.

- 50% af befolkningen er jævnlige brugere af biblioteket eller et af bibliotekets tilbud. 28% af befolkningen benytter aldrig, eller næsten aldrig, bibliotekerne.

- 80% af brugerne låner skønlitteratur på biblioteket, og næsten lige så mange – 76% - låner vidensrelaterede materialer. 53% låner musik, film og spil og 34% bruger biblioteket til besøg med børn.
- 45% af brugerne søger ofte søger hjælp hos personalet, mens 46% sjældent gør det og 9% aldrig eller næsten aldrig trækker på personalet.

Brugertilfredshed og personlig værdi af biblioteker

Brugerne er meget tilfredse med deres biblioteker, og de oplever samtidig i vid udstrækning at have personlig værdi af bibliotekerne.

- 98% af alle brugere er tilfredse eller meget tilfredse med deres bibliotek.
- 92% af brugerne oplever, at biblioteket har stor værdi for dem.

Resultaterne svarer til de resultater, der er fundet i biblioteksbarometerundersøgelserne, der er gennemført af Moos-Bjerre Analyse og Rådgivning i en række kommuner i 2010 og 2011¹.

Afstand til biblioteker og afstandseffekt på benyttelse af biblioteker

Undersøgelsen viser, at det er meget forskelligt, hvor langt borgerne har til nærmeste bibliotek, og at en væsentlig brugerandel er meget følsom overfor afstanden til biblioteket, så forhøjelser af afstanden må forventes at resultere i brugerfrafald. Samtidig viser undersøgelsen, at jo kortere afstand mellem borger og bibliotek, jo hyppigere benyttes bibliotekerne.

- 67% af borgerne har højst 3 km. til biblioteket, 17% har 4-6 km, 7% har 7-9 km og 8% har 10 km. eller længere.
- Afstanden har væsentlig betydning for borgerne. Blandt de nuværende brugere vil 7% stoppe med at benytte biblioteket ved en afstand, der overstiger 2 km. Yderligere 13% ved 3 km. og yderligere 35% ved 5 km. Det betyder, at 55% af de nuværende brugere vil være mistet, hvis afstanden til biblioteket bliver mere end 5 km.
- Der er væsentlig flere hyppige brugere blandt borgere, der har højst 3 km. til nærmeste bibliotek end blandt borgere, der har længere afstand til biblioteket.
- Andelen af ikke-brugere stiger med afstanden til biblioteket. Andelen er 24% blandt borgere med mindre end 3 km. til biblioteket stigende til 44% for borgere med 10 km. eller længere.

Årsager til ikke-brug

Miniundersøgelsen blandt ikke-brugerne viser, at der er mange forskellige årsager til ikke at benytte bibliotekerne.

- 20% af ikke-brugerne oplever, at biblioteket ikke henvender sig til dem, 16% at biblioteket ikke har materialer og tilbud, der interesserer dem, 11% angiver afstand og tilgængelighed som årsag, mens 10% angiver manglende viden om bibliotekets tilbud.

¹ **Biblioteksbarometerundersøgelserne** er et koncept for brugerundersøgelser, der opgør den brugeroplevede værdi og effekt af bibliotekerne og deres tilbud på en række dimensioner udledt af bl.a. biblioteksloven. Herunder indeholder undersøgelserne spørgsmål om brugertilfredshed og personlig værdi. Undersøgelserne baserer sig på en omfattende dataindsamling og et stort antal brugere i hver kommune.

3 Bibliotekernes image og samfundsmæssige værdi

Som et af de offentlige servicetilbud, som allerflest mennesker benytter, er de kommunale biblioteker også et tilbud, som næsten alle danskere kender og som langt hovedparten har en oplevelse af og holdning til.

Første del af undersøgelsen afdækker hvilket overordnede indtryk borgerne har af bibliotekerne og i hvilken grad, de oplever, at bibliotekerne har værdi for samfundet.

3.1 Bibliotekernes image

Tabel 1 viser, hvilke ord og udsagn borgerne forbinder med biblioteker.

Tabel 1: Hvilke af følgende ord og udsagn forbinder du med biblioteker?

Et sted hvor jeg lærer noget	36 % (366)
Et sted med gode oplevelser	33 % (341)
Et godt sted at opholde sig	32 % (325)
Et sted jeg har udbytte af at besøge	59 % (599)
Et sted, der giver børnefamilier værdifulde oplevelser	35 % (353)
Et moderne sted med tidssvarende tilbud	34 % (345)
Et gammeldagssted med utidssvarende tilbud	7 % (68)
Andet	7 % (75)
Ved ikke	6 % (59)
Total	248 % (2.531)

Tabellen summer til mere end 100%, fordi respondenterne har afgivet flere svar.

Det fremgår, at de fleste borgere tænker på biblioteker som et sted, de har udbytte af at besøge. Dette udsagn forbinder 59% af danskerne med biblioteker. Herefter følger "Et sted hvor jeg lærer noget" (36%), "Et sted der giver børnefamilier værdifulde oplevelser" (35%) og "Et moderne sted med tidssvarende tilbud" (34%). I den anden ende angiver kun 7% at forbinde biblioteker med "et gammeldags sted med utidssvarende tilbud".

3.2 Bibliotekernes værdi for samfundet

Biblioteker og biblioteksydelser kan betragtes som offentlige goder på den måde, at de har værdi, som ikke alene kommer den enkelte person og forbruger til gode, men også har selvstændig værdi for hele samfundet. Der tales ofte om, at bibliotekerne i lidt bredere forstand end bibliotekslovens formålsparagraf bidrager til uddannelse, sociale forhold, information, kulturel berigelse og økonomisk udvikling.

Tabel 2 viser i hvilken grad borgerne vurderer, at biblioteker har stor værdi for samfundet.

Tabel 2: Jeg synes, biblioteket har stor værdi for samfundet?

Meget enig	48 % (461)
Enig	48 % (462)
Uenig	3 % (30)
Meget uenig	1 % (9)
Total	100 % (962)

Det fremgår at hele 96% af befolkningen er enig eller meget enig i, at bibliotekerne har stor værdi for samfundet.

Resultatet er interessant, for denne store andel er væsentlig større end andelen af befolkningen, der benytter bibliotekerne (jf. senere afsnit om brugshyppighed). Det betyder, at den enkelte borger – uanset konkret brug af biblioteket – kan have væsentlig indirekte værdi af bibliotekerne og det betyder ikke mindst, at også ikke-brugere anerkender bibliotekernes samfundsmæssige værdi.

Der er forskelle i besvarelserne fra forskellige grupper:

- **Alder:** Personer i aldersgruppen 15-19 år finder i mindre grad end de øvrige aldersgrupper, at biblioteket har stor værdi for samfundet
- **Uddannelse:** Personer, der har folkeskolen som højst afsluttede uddannelse, finder i lidt mindre grad end øvrige, at biblioteket har stor værdi for samfundet
- **Brugshyppighed:** De hyppige brugere er lidt mere tilbøjelige til at være enige i, at bibliotekerne har stor værdi for samfundet
- **Brugere af personalehjælp:** De brugere, der hyppigt får hjælp af personalet er lidt mere tilbøjelige til at være enige i, at bibliotekerne har stor værdi for samfundet.

4 Bibliotekernes uddannelseseffekt

Folkebibliotekernes samfundsmæssige hovedopgaver er i bibliotekslovens formålsparagraf beskrevet som: *at bidrage til uddannelse, oplysning og kulturel aktivitet*. Det er derfor væsentligt, om bibliotekerne kan siges at have en uddannelseseffekt. Undersøgelsen afdækker uddannelseseffekten på to måder:

1. For det første belyses spørgsmålet om uddannelseseffekt i afsnit 4.1 ved hjælp af borgernes egen oplevelse og vurdering af i hvilken grad biblioteket:
 - a. Er eller har været en hjælp i forhold til skole og uddannelse
 - b. Har haft betydning for gennemførelse af uddannelse
 - c. Stimulerer børns læselyst, hvilket har betydning for udvikling af børns læseevne og dermed på længere sigt evnen til at uddanne sig.
2. For det andet belyses spørgsmålet i afsnit 4.2 ud fra en statistisk analyse af borgernes brug af biblioteker som barn og ung sammenholdt med deres opnåede uddannelsesniveau.

4.1 Befolkningens vurdering af bibliotekernes bidrag til uddannelse og læselyst

Tabel 3 viser i hvilken grad respondenterne er enige i, at biblioteket er – eller har været – en hjælp i skole- og uddannelsesmæssig henseende.

Tabel 3: Biblioteket er, eller har været, en hjælp for mig i forhold til skole eller uddannelse?

Meget enig	26 % (253)
Enig	48 % (464)
Uenig	19 % (189)
Meget uenig	7 % (70)
Total	100 % (976)

Det fremgår, at 74% er enig eller meget enig i, at biblioteket har været en hjælp i skole- eller uddannelsesmæssig henseende.

Der er forskelle i besvarelserne fra forskellige grupper:

- **Uddannelse:** Personer med studentereksamen, HF eller lignende samt personer med mellemlang videregående uddannelse eller lang videregående uddannelse har i højere grad end øvrige den oplevelse, at biblioteket har været en hjælp for dem i skole og uddannelse
- **Køn:** Kvinder finder i højere grad end mænd, at biblioteket har været en hjælp for dem i skole- og uddannelsesmæssig sammenhæng
- **Alder:** De yngre aldersgrupper finder i højere grad end de ældre grupper, at biblioteket har været en hjælp for dem i skole- og uddannelsesmæssig sammenhæng. Det kan spille ind,

at disse grupper tidsmæssigt er tættere på at være – eller have været – i en skole- eller uddannelsesmæssig sammenhæng, og derfor har erfaringen med biblioteker i den sammenhæng mere present, ligesom det kan spille ind, at bibliotekerne har ændret sig siden de ældre studerede.

Tabel 4 viser i hvilken grad respondenterne er enige i, at biblioteket har haft direkte betydning for, at man har gennemført sin uddannelse.

Tabel 4: Biblioteket har haft betydning for, at jeg har gennemført min uddannelse?

Meget enig	9 % (78)
Enig	27 % (248)
Uenig	44 % (404)
Meget uenig	20 % (186)
Total	100 % (916)

Det fremgår, at 36% er enig eller meget enig i, at biblioteket har haft betydning for gennemførelsen af uddannelsen.

Der er forskelle i besvarelserne fra forskellige grupper:

- **Uddannelse:** Personer med studentereksamen, HF eller lignende, personer med mellemlang videregående uddannelse eller lang videregående uddannelse har i højere grad end øvrige den vurdering, at biblioteket har haft direkte betydning for deres gennemførelse af en uddannelse
- **Køn:** Kvinder finder i højere grad end mænd, at biblioteket har haft denne betydning
- **Alder:** Aldersgrupperne fra 20-39 år finder i noget højere grad end de øvrige grupper, at biblioteket har haft betydning for gennemførelsen af deres uddannelse. Det kan også her spille ind, at disse grupper tidsmæssigt er tættere på at have afsluttet en uddannelse, og derfor har erfaringen med biblioteker i den sammenhæng mere present.

Tabel 5 viser i hvilken grad respondenterne er enige i, at biblioteket bidrager til børns læselyst.

Tabel 5: Biblioteker bidrager til børns læselyst?

	Total
Meget enig	30 % (277)
Enig	63 % (584)
Uenig	5 % (46)
Meget uenig	2 % (18)
Total	100 % (925)

Det fremgår, at 93% er enig eller meget enig i, at biblioteket bidrager til børns læselyst. Det er en meget udbredt vurdering, og den gælder på tværs af svarpersonernes eget uddannelsesniveau og der er næsten ingen forskel mellem mænd og kvinders opfattelse af bibliotekets bidrag til børns læselyst. Den eneste større forskel i besvarelserne fra forskellige grupper er, at de 15-19 årige i noget mindre grad er enige i, at biblioteket stimulerer børns læselyst. Denne forskel kan hænge sammen med, at denne aldersgruppe er den gruppe, der i mindst grad selv har børn.

4.2 Sammenhæng mellem tidlig brug af biblioteker og opnået uddannelsesniveau

Der er gennemført statistisk analyse for sammenhæng mellem respondenternes vurdering af biblioteksbrug som barn og ung og så det uddannelsesniveau, de har opnået. Formålet er at undersøge, om der kan identificeres en effekt af tidlig og væsentlig benyttelse af folkebibliotekerne og så tilbøjeligheden til at gennemføre en videregående uddannelse.

I denne sammenhæng ses der analytisk anderledes på sammenhænge end ovenfor, hvor vi har afdækket, at forskellige baggrunds- eller adfærds karakteristika har betydning for borgernes holdning og oplevelse. Disse analyser baserer sig på og bekræfter i nogle tilfælde en kausal forklaringsmodel hvor baggrundsvariable (fx køn, alder og uddannelse) påvirker holdningsvariable som fx bibliotekernes samfundsmæssige værdi eller betydning for børns læselyst. Man kan sige, at vi tester i hvilken grad, holdninger, som afhængige variable påvirkes af baggrundsvariable (uafhængige variable).

I dette afsnit baseres analysen på en anden type af kausal forklaringsmodel, hvor vi anvender borgernes vurdering af deres tidlige biblioteksbrug, og undersøger i hvilken grad dette har påvirket borgerens faktisk opnåede uddannelsesniveau. Kausalitetsmodellen består altså i denne sammenhæng af en adfærdsvariabel (biblioteksbrug som barn og ung) som uafhængig variabel og en resultatvariabel (det faktisk opnåede uddannelsesniveau) som afhængig variabel².

Tabel 6 viser i hvilken grad respondenterne er enige i, at de som barn og ung har benyttet biblioteker krydset med deres højst fuldførte uddannelse.

Tabel 6: Vurdering af biblioteksbrug krydset med højst fuldførte uddannelse?

Som barn og ung har jeg i høj grad benyttet biblioteker	Folkeskole	Erhvervsfaglig	Kort videregående	Gymn., HF, HHX, HTX	Mellemlang videregående	Lang videregående	I alt
Meget enig	37 % (117)	41 % (136)	49 % (25)	51 % (45)	48 % (72)	57 % (38)	43 % (433)
Enig	34 % (107)	39 % (130)	35 % (18)	36 % (32)	43 % (64)	31 % (21)	37 % (372)
Uenig	18 % (59)	13 % (43)	10 % (5)	10 % (9)	6 % (9)	9 % (6)	13 % (131)
Meget uenig	11 % (36)	7 % (23)	6 % (3)	2 % (2)	3 % (5)	3 % (2)	7 % (71)
Total	100 % (319)	100 % (332)	100 % (51)	100 % (88)	100 % (150)	100 % (67)	100 % (1007)

Det fremgår, at i alt 80% er enig eller meget enig i, at de som barn og ung har anvendt biblioteker. Det fremgår samtidig, at personer med studentereksamen, HF eller lignende (87%), personer med

² Det gør vi, dels fordi deltagernes besvarelse i dette tilfælde ikke omhandler en holdning som sådan, men en vurderet opgørelse af et brugsomfang, dels fordi den tidlige brug af biblioteket ligger tidsmæssigt forud for det faktisk opnåede uddannelsesniveau.

mellemlang videregående uddannelse (91%) eller lang videregående uddannelse (88%) i højere grad end de øvrige har anvendt bibliotekerne. Resultatet er interessant og statistisk signifikant³.

Undersøgelsen dokumenterer således, at bibliotekerne har en uddannelseseffekt på den måde, at biblioteksbrug som barn og ung øger sandsynligheden for, at man senere gennemfører en videregående uddannelse.

³ Der er gennemført statistisk test og undersøgelse af gammakorrelation på sammenhængene ved en model, hvor gennemførelse af studentereksamen o.lign. omkodes til forholdsmæssigt at blive placeret efter lang videregående uddannelse og mellemlang videregående uddannelse. Gamma er 0,204. Gamma måler styrken af sammenhæng samt retning på krydstabellen. En Gamma på 0,204 betyder i dette tilfælde, at det at kende omfanget af biblioteksbrug som barn og ung reducerer fejlen forbundet med at forudsige det forholdsmæssige uddannelsesniveau med 20,4%.

5 Prioritering indenfor bibliotekstilbuddet

De kommunale biblioteker er økonomisk udfordret i disse år, og mange biblioteker har gennemført store besparelser og tilpasninger af sin virksomhed og sine tilbud. Og mange biblioteker er fortsat i en sådan proces. I denne del af undersøgelsen er det afdækket, hvordan borgerne prioriterer imellem forskellige dele af bibliotekstilbuddet.

Tabel 7 viser hvilke 3 forhold, som borgerne finder vigtigst ved bibliotekerne.

Tabel 7: Hvilke 3 af de følgende forhold ved biblioteket er de vigtigste for dig?

Nærhed til mit bibliotek	37 % (374)
Lange åbningstider i hverdagen	19 % (195)
Weekendåbent	21 % (211)
At der er kompetent personale	43 % (440)
At der er længe åbent, selvom en del af tiden er uden personale	18 % (185)
At der er stor bredde i materialerne	52 % (530)
At der er kort ventetid på materialer	30 % (302)
At det fysiske materialetilbud er stort	41 % (414)
At det virtuelle tilbud via internet, e-ressourcer m.v. er stort	15 % (155)
At jeg kan deltage i forskellige arrangementer	5 % (50)
Ved ikke	7 % (69)
Total	286 % (2.925)

Tabellen summer til mere end 100%, fordi respondenterne har afgivet flere svar.

Det fremgår først og fremmest, at der er en stor spredning i besvarelserne. Det illustrerer, at forventningerne og ønskerne til bibliotekerne er brede og forskelligartede, og at bibliotekernes kundegruppe omfatter en forholdsvis bred gruppe af mennesker.

Det højst prioriterede aspekt er dog stor bredde i materialer, der opnår prioritet hos 52% af befolkningen. Herefter følger kompetent personale (43%), stort fysisk materialetilbud (41%) og nærhed til mit bibliotek (37%).

Der er forskelle i besvarelserne fra forskellige grupper:

- **Alder:** Personer på 55 år og derover prioriterer kompetent personale højere end den yngre del af befolkningen, mens flere unge end ældre prioriterer kort ventetid på materialer.
- **Køn:** Kvinder prioriterer både kompetent personale og kort ventetid på materialer højere end mænd.

- **Børn under 15 år:** Personer der har børn under 15 år prioriterer i højere grad end personer uden, at biblioteket har weekendåbent.
- **Brugere af personalehjælp:** De brugere, der hyppigt får hjælp af personalet prioriterer kompetent personale højere end dem, der sjældent eller aldrig får hjælp af personalet.

6 Befolkningens brug af biblioteket

Der er stor forskel på hvor meget, hvordan og med hvilket formål borgerne benytter bibliotekerne. I dette afsnit afdækkes brugshyppighed, brugsformål samt i hvilket omfang, brugerne benytter personalehjælp, når de bruger bibliotekerne.

6.1 Brugshyppighed

Tabel 8 viser, hvor hyppigt borgerne benytter bibliotekerne eller en af bibliotekernes services.

Tabel 8: Hvor hyppigt benytter du biblioteket eller bibliotekets service?

En eller flere gange om ugen	7 % (70)
En eller flere gange om måneden	43 % (417)
Højst en gang hvert halve år	23 % (222)
En gang om året eller aldrig	28 % (269)
Total	100 % (978)

Det fremgår, at 50% af befolkningen er jævnlige brugere af biblioteket eller et af bibliotekets tilbud (dvs. de benytter biblioteket dagligt, ugentligt eller månedligt. I den anden ende fremgår det samtidig, at 28% af befolkningen aldrig eller næsten aldrig benytter biblioteket eller bibliotekets service. Det er en lidt mindre andel end den sidste kulturvaneundersøgelse fra år 2004 viste⁴. Det er uvist, om forskellen skyldes en real udvikling og øget brugerandel i befolkningen i løbet af de sidste 7 år eller om det skyldes et lidt anderledes dataindsamlingsforløb og det forhold, at kulturvaneundersøgelsen omfatter personer fra 16 år og opefter, mens nærværende undersøgelse omfatter personer fra 15 år og opefter.

Der er forskelle i besvarelsene fra forskellige grupper:

- **Afstand til biblioteket:** Brugshyppigheden aftager med afstanden til biblioteket.
- **Køn:** Kvinder er i noget højere grad jævnlige og hyppige brugere end mænd. Omvendt er andelen af ikke-brugere og meget sjældne brugere højere blandt mænd.
- **Uddannelse:** Personer med mellemlang eller lang videregående uddannelse benytter i højere grad biblioteker og bibliotekstilbud end personer med andet uddannelsesniveau.
- **Region:** Personer bosiddende i region Hovedstaden og region Sjælland benytter bibliotekerne mere end personer i Nordjylland, Midtjylland og Syddanmark.

⁴ Ca. 33% af befolkningen benytter sjældent eller aldrig bibliotekerne. Jf. Trine Bille, Torben Fridberg, Svend Storgaard og Erik Wulff: *Danskernes kultur- og fritidsaktiviteter 2004 – med udviklingslinjer tilbage til 1964*, akf forlaget 2004.

6.2 Brugsformål

Tabel 9 viser hvad brugerne benytter biblioteket til.

Tabel 9: Hvad benytter du biblioteket til?

Jeg tager mine børn med på biblioteket	34 % (242)
Jeg tager kurser	2 % (17)
Jeg går til arrangementer	18 % (128)
Jeg låner vidensrelaterede materialer (fagbøger, e-ressource...)	76 % (539)
Jeg låner skønlitterære materialer	80 % (569)
Jeg låner musik, film og spil mv.	53 % (376)
Jeg benytter PC, læser aviser, blade, fordyber mig slapper af	26 % (186)
Ved ikke	1 % (9)
Total	291 % (2.066)

Tabellen summer til mere end 100%, fordi respondenterne har afgivet flere svar.

Det fremgår, at 80% af brugerne låner skønlitteratur på biblioteket. Næsten lige så mange – 76% - låner vidensrelaterede materialer. 53% låner musik, film og spil og 34% bruger biblioteket til besøg med børn.

Der er forskelle i besvarelsene fra forskellige grupper:

- **Alder:** Især aldersgrupperne fra 30-49 år tager børn med på biblioteket, og de 15-44 årige låner i højere grad end andre aldersgrupper musik, film og spil.
- **Køn:** Kvinder benytter i højere grad end mænd biblioteket til at låne skønlitteratur.

6.3 Brug af personalehjælp

Tabel 10 viser hvor ofte brugerne af biblioteket søger vejledning hos personalet.

Tabel 10: Når du går på biblioteket, hvor ofte søger du så vejledning hos personalet?

Hver gang eller næsten hver gang	5 % (38)
Jævnligt	40 % (293)
Sjældent	46 % (342)
Aldrig eller næsten aldrig	9 % (68)
Total	100 % (741)

Det fremgår, at 45% af brugerne ofte søger hjælp hos personalet, mens 46% sjældent gør det og 9% aldrig eller næsten aldrig trækker på personalet.

Der er forskelle i besvarelserne fra mænd og kvinder på den måde, at kvinder i højere grad end mænd søger vejledning hos personalet.

7 Brugernes tilfredshed med og værdi af biblioteker

Hvordan bedømmer brugerne af bibliotekerne det samlede bibliotekstilbud? Det har vi i denne undersøgelse belyst ved at spørge den andel af borgerne, der benytter bibliotekerne hyppigere end årligt; dels hvorvidt de alt i alt er tilfredse med deres bibliotek, dels hvorvidt deres bibliotek har værdi for dem.

7.1 Brugernes tilfredshed med bibliotekerne

Tabel 11 viser i hvilken grad brugerne er tilfredse med deres bibliotek.

Tabel 11: Jeg er alt i alt meget tilfreds med biblioteket?

Meget enig	48 % (349)
Enig	50 % (363)
Uenig	2 % (17)
Meget uenig	0 % (1)
Total	100 % (730)

Det fremgår, at 98% af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med deres bibliotek. Resultatet ligger meget tæt på resultaterne i de biblioteksbarometerundersøgelser, som Moos-Bjerre Analyse og Rådgivning har gennemført i en række kommunale biblioteksvæsen. I disse undersøgelser ligger det samlede tilfredshedsresultat lidt lavere - mellem 94 og 97% - men det skyldes nogle mindre forskelle i dataindsamlingsforløbene.

Der er forskelle i besvarelserne fra forskellige grupper:

- **Afstand til biblioteket:** Tilfredsheden er svagt faldende med afstanden til biblioteket. Således er den samlede tilfredshed blandt brugerne med højst 3 km. til biblioteket er 98% mod 93% hos brugerne, der har mere end 10 km. til biblioteket
- **Brugshyppighed:** Tilfredsheden er lidt større blandt de hyppigste brugere end blandt de sjældnere brugere.
- **Alder:** Tilfredsheden er lidt mindre blandt de yngste brugere end blandt de øvrige aldersgrupper. Blandt de 15-19 årige brugere er den samlede tilfredshed 90%.

7.2 Brugernes personlige værdi af biblioteker

Tabel 12: Jeg synes, biblioteket har stor værdi for mig?

Meget enig	44 % (314)
Enig	48 % (348)
Uenig	7 % (53)
Meget uenig	0 % (3)
Total	100 % (718)

Det fremgår, at 92% af brugerne mener, at biblioteket har stor værdi for dem. Også dette resultat flugter med de resultater, Moos-Bjerre Analyse og Rådgivning har fundet i undersøgelser i udvalgte kommunale biblioteksvæsener, når der tages højde for et lidt anderledes dataindsamlingsforløb.

Der er forskelle i besvarelsene fra forskellige grupper:

- **Brugshyppighed:** Oplevelsen af, at biblioteket tilfører værdi stiger med brugshyppigheden. Således oplever 100% af de hyppige brugere at have stor værdi af biblioteket, mens det "kun" gør sig gældende for 83% af de brugere, der højst benytter biblioteket halvårligt
- **Brugere af personale:** Lidt flere af de hyppige og jævnlige brugere af personale oplever at have stor værdi af biblioteket end de sjældnere brugere af personalehjælp gør
- **Alder:** Den personlige værdi opleves som mindre blandt de yngre brugere end blandt de ældre brugere. Mest udtalt er det, at blandt de 15-19 årige brugere oplever "kun" 76%, at biblioteket har stor værdi for dem, men hele aldersgruppen op til 29 år udtrykker i mindre grad end de ældre at have stor værdi af biblioteket.

8 Afstand til bibliotek

8.1 Borgernes afstand til nærmeste bibliotek

Borgernes afstand til folkebibliotekerne varierer meget afhængigt af hvilken kommune, de bor i. Det skyldes bl.a. meget forskellige geografiske og befolkningsmæssige forhold i kommunerne, men det skyldes også den enkelte kommunes biblioteksbudget, borgernes efterspørgsel og den valgte eller prioriterede biblioteksstruktur.

Tabel 13 viser borgernes oplyste afstand til deres nærmeste bibliotek.

Tabel 13: Hvor langt har du ca. til det nærmeste bibliotek?

1-3 km	67 % (677)
4-6 km	17 % (170)
7-9 km	7 % (71)
10 km eller længere	8 % (83)
Ved ikke	1 % (11)
Total	100 % (1.012)

Det fremgår, at 67% af borgerne har højst 3 km. til nærmeste bibliotek, 17% har mellem 4 og 6 km, 7% har 7-9 km og 8% har 10 km. eller længere.

Borgernes afstand til nærmeste bibliotek er forskellig mellem regionerne. Borgerne i region Hovedstaden og region Sjælland har kortere afstand til nærmeste bibliotek. Illustreret ved andelen af borgere, der har 10 km eller længere gælder dette for: 16 % i Nordjylland, 12% i Midtjylland, 9% i Syddanmark, 6% i Sjælland og 3% i Hovedstaden.

8.2 Afstandens betydning for fravalg

Forrige afsnit viste, at der er store forskelle på, hvor langt borgerne har til deres nærmeste bibliotek. I dette afsnit afdækkes brugerens følsomhed overfor afstand i forhold til, hvorvidt de fortsat vil bruge biblioteket.

Tabel 14 viser hvor lang afstand brugerne er villige til at acceptere, før de frafalder som brugere

Tabel 14: Hvor langt må der maksimalt være til et bibliotek, før du holder op med at komme der?

2 km	7 % (46)
3 km	13 % (83)
5 km	35 % (217)
10 km	26 % (163)
12 km	5 % (33)
15 km eller derover	13 % (79)
Total	100 % (621)

Det fremgår, at blandt de nuværende brugere, vil 7% frafalde ved en afstand, der overstiger 2 km. Yderligere 13% ved 3 km. og yderligere 35% ved 5 km. Det betyder, at i alt 55% af de nuværende brugere vil være mistet, hvis afstanden øges udover de 5 km. Det udtrykker en markant følsomhed overfor afstand.

I den anden ende er 13% af brugerne villige til at acceptere 15 km. eller længere.

Spørgsmålet er lidt hypotetisk, og resultatet skal tolkes med et gran salt. Især i forhold til hvor korte afstande brugerne er villige til at acceptere. Der vil nok være en tendens til at overvurdere effekten af afstand ud fra et spørgsmål som dette. Ikke desto mindre er følsomheden udtrykt så stærk, så der næppe er tvivl om, at brugerne reagerer på afstanden til biblioteket. I næste afsnit støttes undersøgelsen da også netop af, at afstanden til biblioteket har betydning for brugsomfanget.

8.3 Afstandens betydning for brugshyppighed og brugerandel

De to forrige afsnit har vist, at der er store forskelle på, hvor langt borgerne har til deres nærmeste bibliotek, og at brugerne udtrykker en væsentlig følsomhed overfor afstanden på den måde, at ved stigende afstand vil de stoppe med at benytte biblioteket. I dette afsnit vil vi se, om brugernes udtrykte følsomhed også afspejler sig i borgernes tilbøjelighed til, om og hvorvidt de benytter biblioteket.

Tabel 15 viser brugshyppigheden krydset med respondentens afstand til nærmeste bibliotek.

Table 15: How often do you use the library or library service? / How far do you have approx. to the nearest library?

	1-3 km	4-6 km	7-9 km	10 km eller længere	Ved ikke	Total
En eller flere gange om ugen	9 % (59)	4 % (6)	5 % (3)	3 % (2)	0 % (0)	7 % (70)
En eller flere gange om måneden	47 % (312)	42 % (69)	34 % (22)	18 % (14)	0 % (0)	43 % (417)
Højst en gang hver halve år	20 % (129)	27 % (44)	29 % (19)	36 % (28)	22 % (2)	23 % (222)
En gang om året eller aldrig	24 % (161)	28 % (46)	32 % (21)	44 % (34)	78 % (7)	28 % (269)
Total	100 % (661)	100 % (165)	100 % (65)	100 % (78)	100 % (9)	100 % (978)

Det fremgår, at andelen af hyppige brugere er højere blandt personer, der har højst 3 km. til nærmeste bibliotek end personer, der har længere afstand til biblioteket. Således benytter 56% af personerne med maksimalt 3 km. afstand biblioteket dagligt, ugentligt eller månedligt. Kun 21% af personer med 10 km. eller længere benytter biblioteket så ofte.

Tabellen viser samtidig, at andelen af ikke-brugere (eller meget sjældne brugere) stiger direkte med afstanden til biblioteket. Andelen er 24% blandt personer med mindre end 3 km. til biblioteket stigende til 44% blandt personer med 10 km. eller længere.

Tilsammen viser resultaterne i denne undersøgelse, at borgerne har meget forskellig afstand til nærmeste bibliotek, at en væsentlig brugerandel er meget følsom overfor afstanden til biblioteket, så forlængelser af afstanden må forventes at resultere i brugerfrafald. Og endelig viser undersøgelsen, at jo kortere afstand mellem borger og bibliotek, jo større er sandsynligheden for at borgeren er bruger, og at brugeren hyppigt benytter bibliotekerne.

9 Årsager til ikke-brug

Sidste del af undersøgelsen beskæftiger sig med årsager til "ikke-brug", dvs. hvad der gør, at de 28% af befolkningen ikke – eller stort set ikke - benytter biblioteket.

Forholdet er afdækket ud fra et spørgsmål til de 28%, der oplyser ikke at benytte bibliotek eller højst gøre det en gang årligt.

Tabel 16 viser ikke-brugernes begrundelser for ikke at benytte biblioteket.

Tabel 16: Hvorfor bruger du ikke biblioteket mere end du gør?

Biblioteket ligger for langt væk og/eller er for besværligt at komme til	11 % (29)
Biblioteket har ikke åbent, når det passer mig	8 % (21)
Biblioteket har ikke materialer og tilbud, der interesserer mig	16 % (44)
Biblioteket henvender sig ikke til mig	20 % (55)
Jeg ved ikke, hvad biblioteket har at tilbyde	10 % (27)
Jeg ved ikke, hvordan man gør	1 % (3)
Jeg har indtryk af, at der er store gebyrer for ikke at aflevere til tiden	9 % (23)
Ved ikke	40 % (107)
Total	115 % (309)

Tabellen summer til mere end 100%, fordi respondenterne har haft mulighed for at angive flere årsager.

Det fremgår, at der angives mange forskellige årsager til ikke-brug. 20% udtrykker, at biblioteket ikke henvender sig til dem, og 16% at biblioteket ikke har materialer og tilbud, der interesserer netop dem, 11% angiver afstand og tilgængelighed som årsag, mens 10% angiver manglende viden om bibliotekets tilbud.

Mænd angiver i højere grad end kvinder, dels at biblioteket ikke henvender sig til dem, dels at de ikke ved, hvad biblioteket har at tilbyde.

Interessant er det også, at 40% svarer "ved ikke" på dette spørgsmål. Disse ikke-brugere oplyser reelt, at det hverken er afstand, tilgængelighed, åbningstider, bibliotekets tilbud eller uvidenhed om tilbud, der afholder fra brug. Man kan forestille sig, at der er bagvedliggende begrundelser i retning af, at respondenterne ikke kan se fordele for netop dem, ikke kan se dem selv sidde på eller være en del af biblioteket, bare aldrig har fået biblioteksbesøg ind i hverdagen eller lignende. Nogle af disse begrundelser er påvirkelige gennem PR, synlighed og målrettet formidling fra bibliotekerne.

10 Undersøgelsesmetode

10.1.1 *Dataindsamling via Epinions Danmarks panel*

Undersøgelsen er baseret på 1.021 gennemførte interview med repræsentativt udvalgte danskere på 15 år og derover. Undersøgelsen er gennemført af Moos-Bjerre Analyse og Rådgivning og Epinion som en webbaseret undersøgelse på Epinions danmarkspanel. Interviewene er gennemført i perioden fra den 26. maj til den 6. juni 2011.

10.1.2 *Repræsentativitet*

Epinions danmarkspanel består af repræsentativt udvalg af danskere. Der er dog altid mindre skævheder i landsdækkende opinionsundersøgelser i form af, at kvinder er lidt overrepræsenterede, og at personer med folkeskolen som højest afsluttede uddannelse er lidt underrepræsenterede. For at kompensere herfor og sikre maksimal repræsentativitet er data vægtet på køn, alder, uddannelse og region i forhold til befolkningstal for hele landet i henhold til tal fra Danmarks Statistik. Således sikres det, at resultaterne er repræsentative.

10.1.3 *Statistisk signifikans og stikprøveusikkerhed*

Undersøgelsen omfatter et stort udsnit på 1.021 personer. Selvom dette udsnit er stort er der netop tale om et udsnit eller en stikprøve af populationen af hele landet. Derfor er undersøgelsesresultaterne altid forbundet med en vis grad af usikkerhed.

Den statistiske usikkerhed bliver større, når der ses på delmængder af data, som når man fx ønsker at se på mulige forskelle mellem kønnene, folk med forskellige uddannelsesniveauer, brugshyppighed osv. Der vises og kommenteres som hovedregel kun de resultater, der er *interessante* – dvs. hvor forskellen er af en vis størrelse – og *statistisk signifikante på et 95% signifikansniveau* – dvs. at det med 95% sikkerhed kan udelukkes, at den fundne forskel blot er en tilfældighed. Et statistisk signifikant resultat betyder, at resultatet fra denne stikprøve er tilstrækkelig sikkert til at lade sig generalisere til at være repræsentativt for hele befolkningen og de grupper af befolkningen, der henvises til (fx kvinder, personer med folkeskolen som højest gennemførte uddannelsesniveau, hyppige brugere osv.).