

**Undersøkelse for  
Stavanger Bibliotek**

*"Jakten på ikke-brukeren"*

April 2007



**BAROMETER**<sup>TM</sup>  
MARKEDSANALYSE



# Om undersøkelsen

---

## Bakgrunn

Biblioteket ønsker å kartlegge hvorfor enkelte ikke bruker biblioteket.

I forkant ble det gjennomført fokusgrupper med tre grupper som bestod av ikke-brukere og en gruppe som bestod av brukere av biblioteket.

## Hensikt

Øke kunnskap om hvorfor enkelte ikke bruker Stavanger Bibliotek.

## Metode/gjennomføring

Intervjumetode: telefonisk – Norfakta

## Utvalg

Utvalg: representativt blant befolkning i Stavanger kommune, tilfeldig utvalg blant alle over 15 år. Vektet på kjønn og alder.

Feilmarginer: (base = 600) +/- 1.8 – 4.1 prosentpoeng avhenging av prosentuell fordeling. Undersøkelsen er gjennomført iht. Norsk Markedsanalyse Forenings etiske regler.

## Offentliggjøring:

Ved offentliggjøring av resultater fra undersøkelsen skal det henvises til Barometer Markedsanalyse AS.



# OPPSUMMERING & KONKLUSJONER



# Oppsummering - hovedresultater

---

## Bibliotekbesøk blant befolkningen

- 69% av de 600 spurte i Stavanger kommune besøker biblioteket en gang i **året** eller oftere.
- 28% besøker biblioteket en gang i **måneden** eller oftere.
- De under 20 år bruker biblioteket hyppigere enn de eldre. Grunnen kan være at de bruker det i forbindelse med skolegang.
- Foreldre med hjemmeboende barn bruker biblioteket hyppigere enn de uten barn. I størst grad ser vi dette blant de med barn mellom 6 og 10 år.

## Fakta om ikke-brukeren

- 36% menn og 26% kvinner i Stavanger kommune bruker biblioteket **sjeldnere** enn en gang i året.
- Jo eldre man blir desto sjeldnere benyttes biblioteket.
- Ikke brukeren har lav uhjulpel kjennskap til bibliotekets tilbud og tjenester, men høy kjennskap når tjenestene blir påminnet (hjulpel).
- Årsaker til å ikke bruke biblioteket er at man får dekket behovet via andre kanaler eller at man ikke kommer på å bruke det.



# Oppsummering - hovedresultater

---

## **Forslag for å gjøre biblioteket mer aktuelt å bruke**

- 32% av brukerne og 17% av ikke brukerne (28% blant befolkningen) sier de helt sikkert vil bruke biblioteket mer dersom man kan levere bøker på nærbutikker i Stavanger.

## **Kjennskap til åpningstidene**

- Svært lav kjennskap både blant brukere og ikke-brukere. Majoriteten svarte nei/vet ikke på spørsmål om åpningstider.

## **Bruk av bibliotekets internettsider**

- 24% av de spurte har besøkt Stavanger Biblioteks internettsider (nesten samtlige av disse er brukere).
- De yngste aldersgruppen har i større grad besøkt internettsiden enn de eldre.
- 63% av de som har besøkt internettsiden har også fornyet bøker. 47% har reservert bøker/CD/DVD mens 21 har fjernlånt bøker.

## **Informasjon fra biblioteket**

- De yngre aldersgruppene ønsker å motta informasjon via e-post mens de eldre ønsker å motta informasjon via post.



# Konsekvenser - utfordringer

---

## Øke uhjulpen kjennskap om biblioteket

- Den totale kjennskapen til biblioteket er god, men det som nevnes uhjulpet er i størst grad bøker. Som i fokusgruppene assosieres biblioteket med bøker og selv om befolkningen egentlig kjenner til tjenestespekteret kreves det en "trigger" for å få kunnskapen om biblioteket frem.
- Kommunikasjon om tjenester og åpningstider til både brukere og ikke-brukere vil være en måte å øke den totale kjennskapen og kunnskapen om bibliotekets tjenester på. Ved å kommunisere bibliotekets mangfold kan dette bidra til å gjøre biblioteket til en mer "attraktiv" arena for både brukere og ikke-brukere.

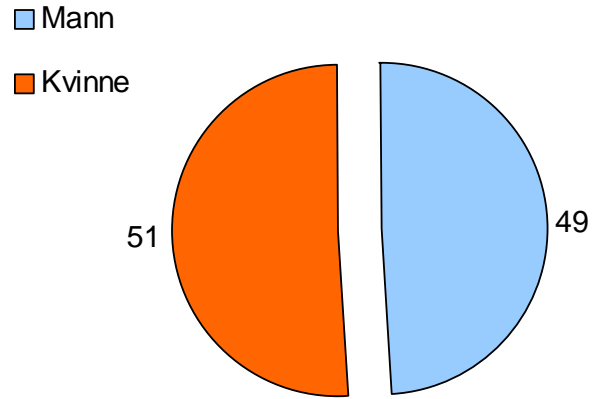


# BAKGRUNN



# Bakgrunn

## Kjønn



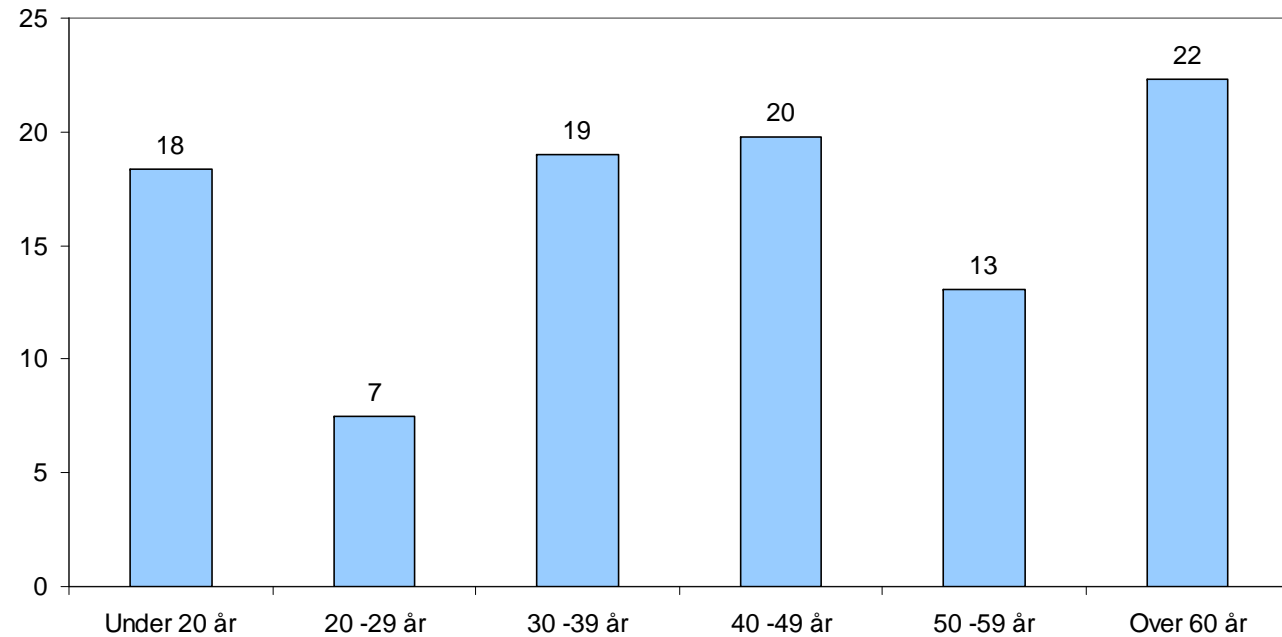
% av respondenter

Base=600

Av de 600 respondentene som ble intervjuet er kjønnsfordelingen 51 % kvinner og 49 % menn.

Disse fordeler seg på seks aldersgrupper fra under 20 år til over 60 år.

## Alder



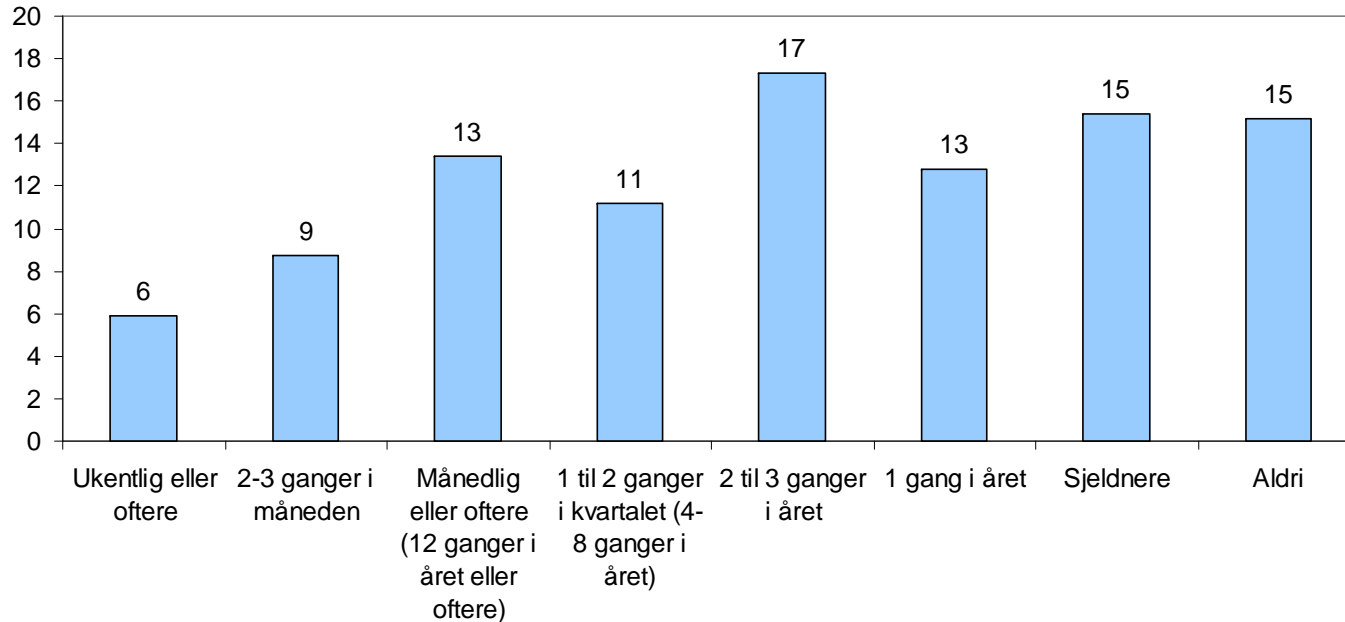
% av respondenter

Base=600



# Hvor ofte besøker du Stavanger Bibliotek?

## Hvor ofte besøker du Stavanger Bibliotek?



% av respondenter

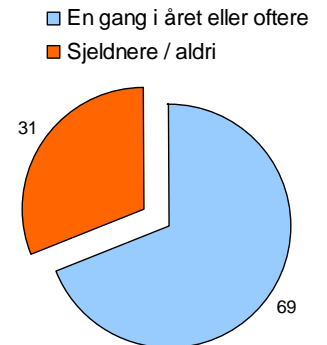
Base=600

69% av de spurte besøker biblioteket i Stavanger en gang i året eller oftere.

Til sammenligning viste SSB-rapporten at nesten halvparten av befolkningen besøker folkebiblioteket i løpet av det siste året.

(kilde: Undersøkelse om Bibliotekbruk, SSB 2006)

## Hvor ofte besøker du Stavanger Bibliotek?



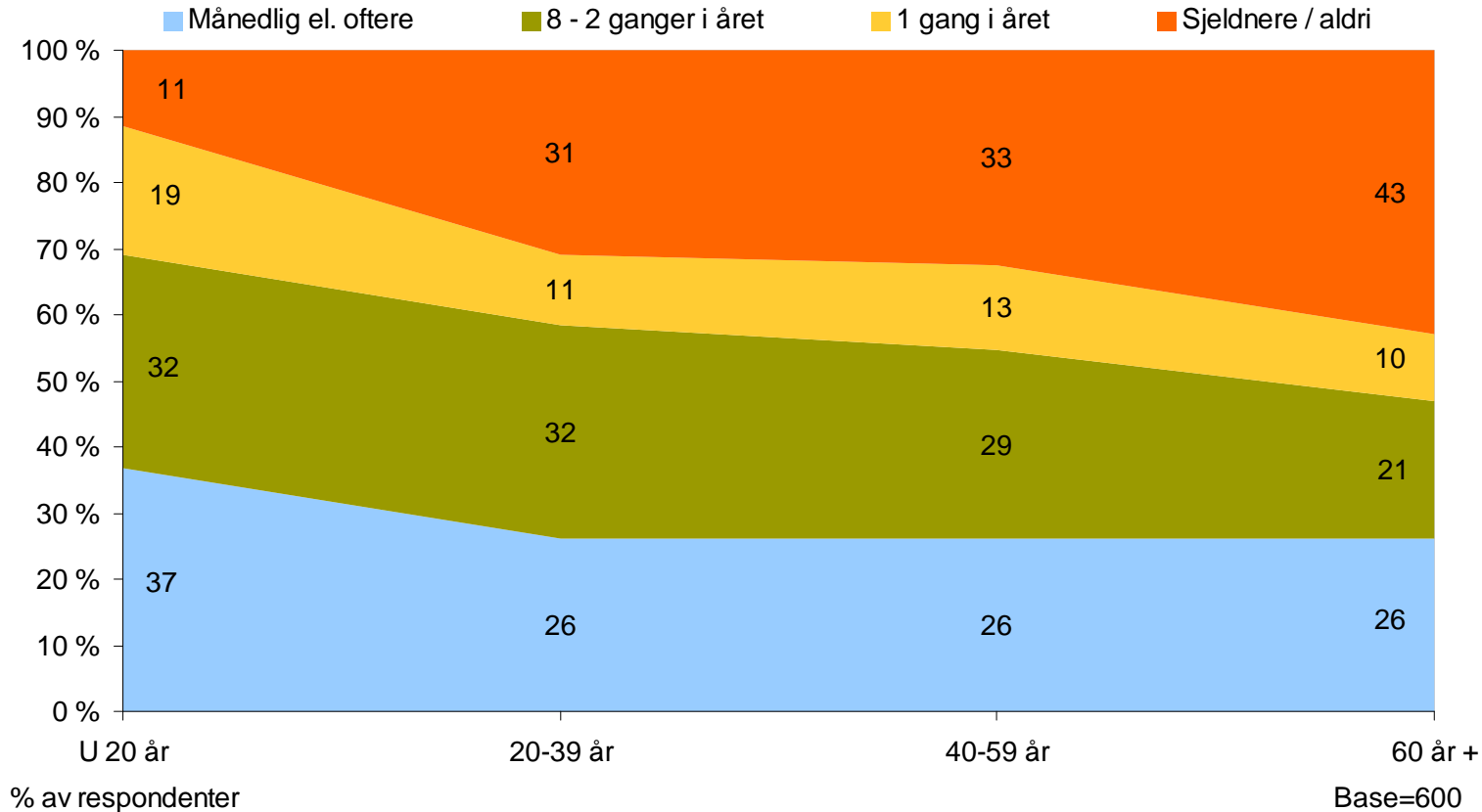
% av respondenter

Base=600



# Hvor ofte besøker du Stavanger Bibliotek? (gruppert)

## Hvor ofte besøker du Stavanger Bibliotek?



De hyppigste brukerne av biblioteket er de under 20 år.

Vi ser en markant nedgang (20 prosentpoeng) i bruken av biblioteket blant aldersgruppen 20 til 59 år sammenlignet med den yngste aldersgruppen.

Ved fylte 60 år avtar bruken med ytterligere 10 prosentpoeng.

Alt i alt er det 1/4 av befolkningen i Stavanger kommune som bruker biblioteket månedlig eller oftere.



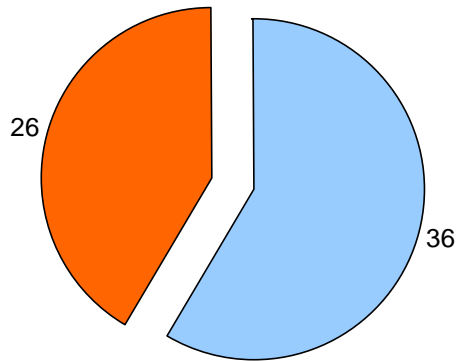
# HVEM ER IKKE-BRUKEREN



# Hvem er ikke-brukeren?

## Andel menn og kvinner som brukere biblioteket (Sjeldnere / Aldri)

■ Menn  
■ Kvinner



% av respondenter

Base=599

## Definisjon brukere/ikke-brukere:

Vi har definert brukere som personer som besøker biblioteket en gang i året eller oftere. Ikke-brukere er personer som besøker biblioteket sjeldnere enn en gang i året eller aldri.

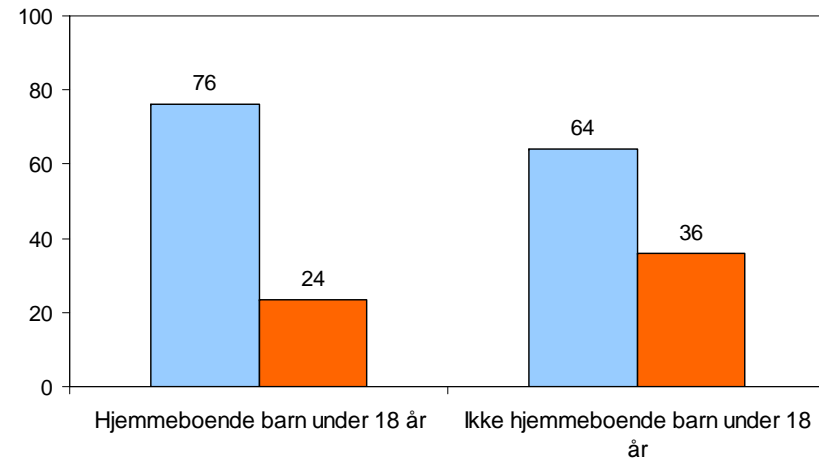
## Kommentar til grafikk:

Blant de som ikke bruker biblioteket er det størst andel menn.

Vi finner flere "ikke-brukere" av biblioteket blant de som ikke har hjemmeboende barn under 18 år.

## Hvor ofte besøker du Stavanger Bibliotek?

■ 1 gang i året eller oftere  
■ Sjeldnere / Aldri



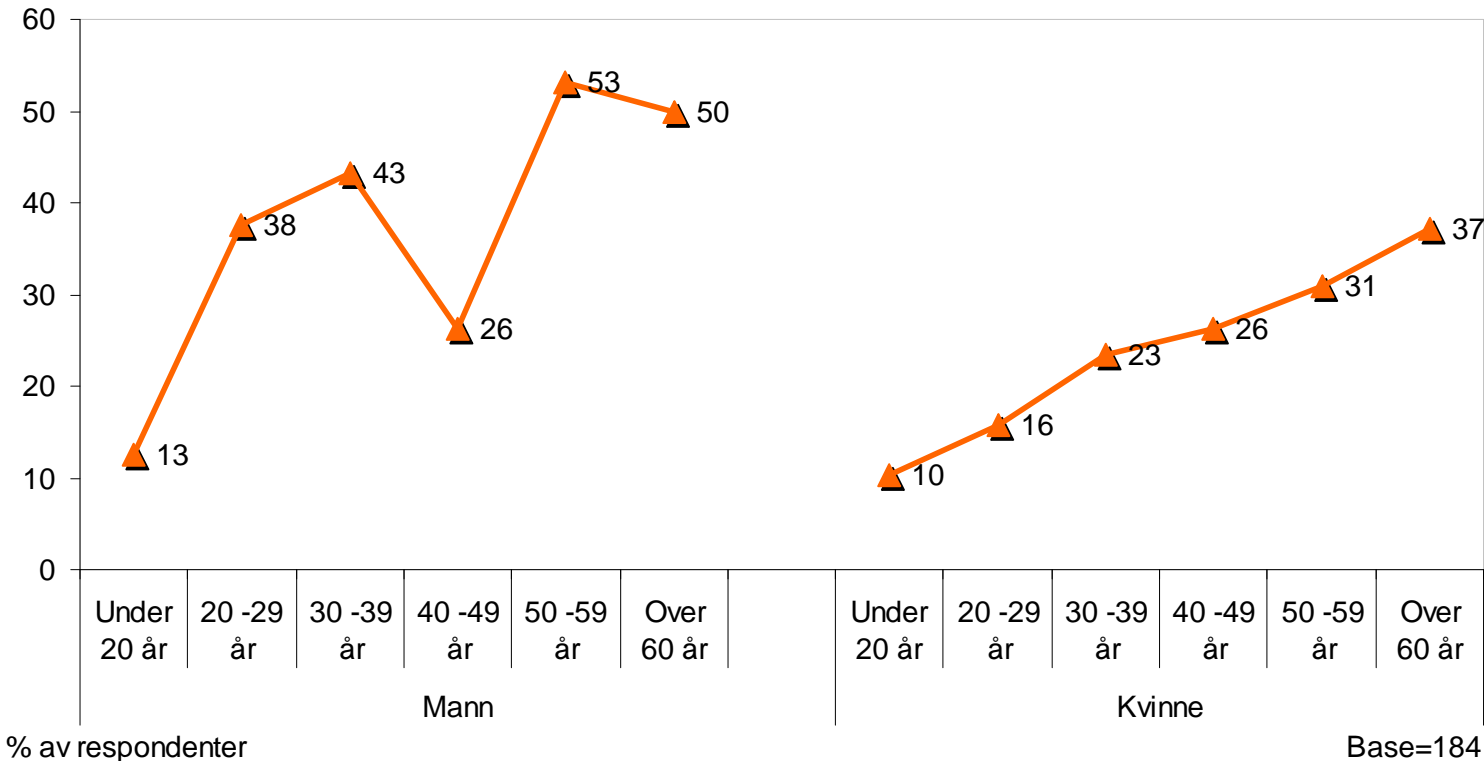
% av respondenter

Base=600



# Hvem er ikke-brukeren?

## Andel kjønn vs alder som bruker biblioteket sjeldnere enn en gang i året eller aldri



Bruk av biblioteket avtar med årene for begge kjønn.

Vi ser at det er flere menn som er ikke-brukere i de fleste aldersgruppene. Kvinner bruker jevnt over biblioteket oftere.

I aldersgruppen 40-49 år har mange hjemmeboende barn under 18 år og over 6 år. I denne aldersgruppen er bruk av biblioteket aktuelt og da gjerne sammen med foreldre. Vi antar at dette er forklaringen for at vi finner færre ikke-brukere blant menn i denne aldersgruppen.

For kvinner avtar bruken mer jevnt med alderen.



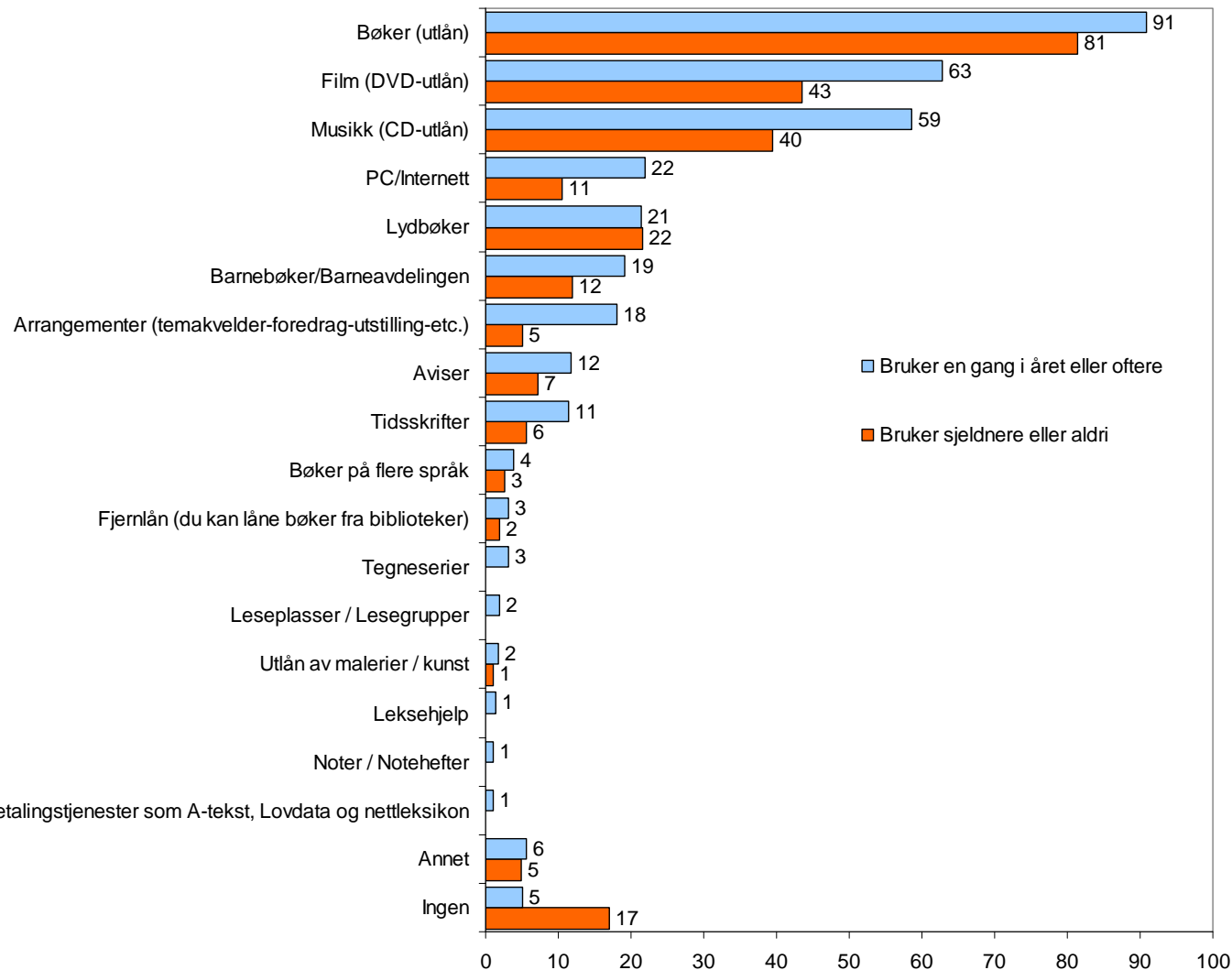


# KJENNSKAP TIL TILBUD



# Kjennskap til bibliotekets tilbud (uhjulpen, flere svar mulig)

Hvilke tjenester og tilbud kjenner du til at Stavanger Bibliotek tilbyr?  
(uhjulpen)



Bøker blir uhjulpet nevnt av de fleste.

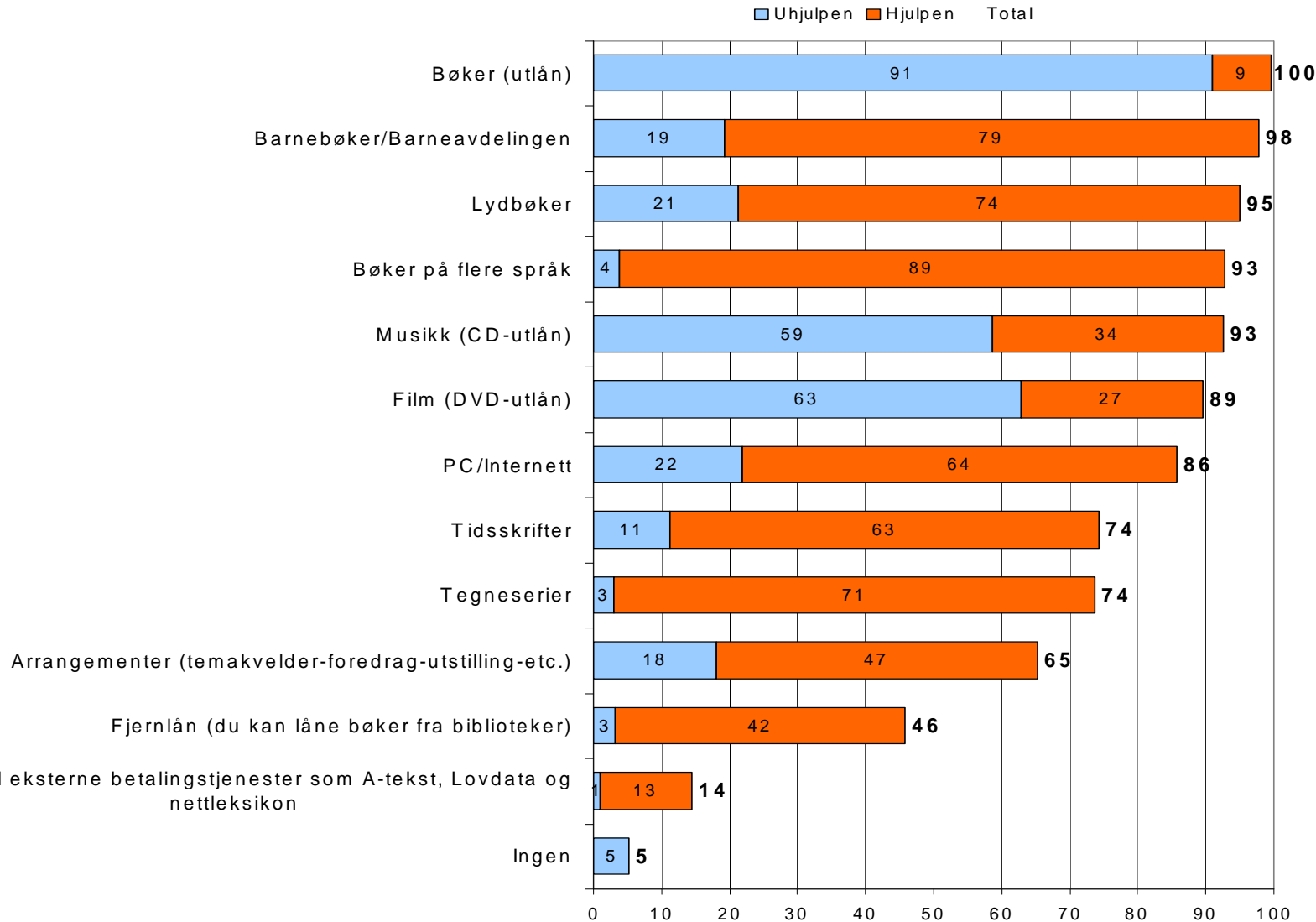
Her har vi stilt spørsmålet uhjulpet, og det gir derfor et inntrykk av hva respondentene assosierer med biblioteket.

Det er størst forskjell på brukere og ikke brukere i kjennskapen til utlån av film og musikk.



# Brukerens kjennskap til bibliotekets tilbud (uhjulpen + hjulpen)

Kjenner du til at Stavanger Bibliotek tilbyr... (uhjulpen + hjulpen)  
(Brukere av biblioteket)



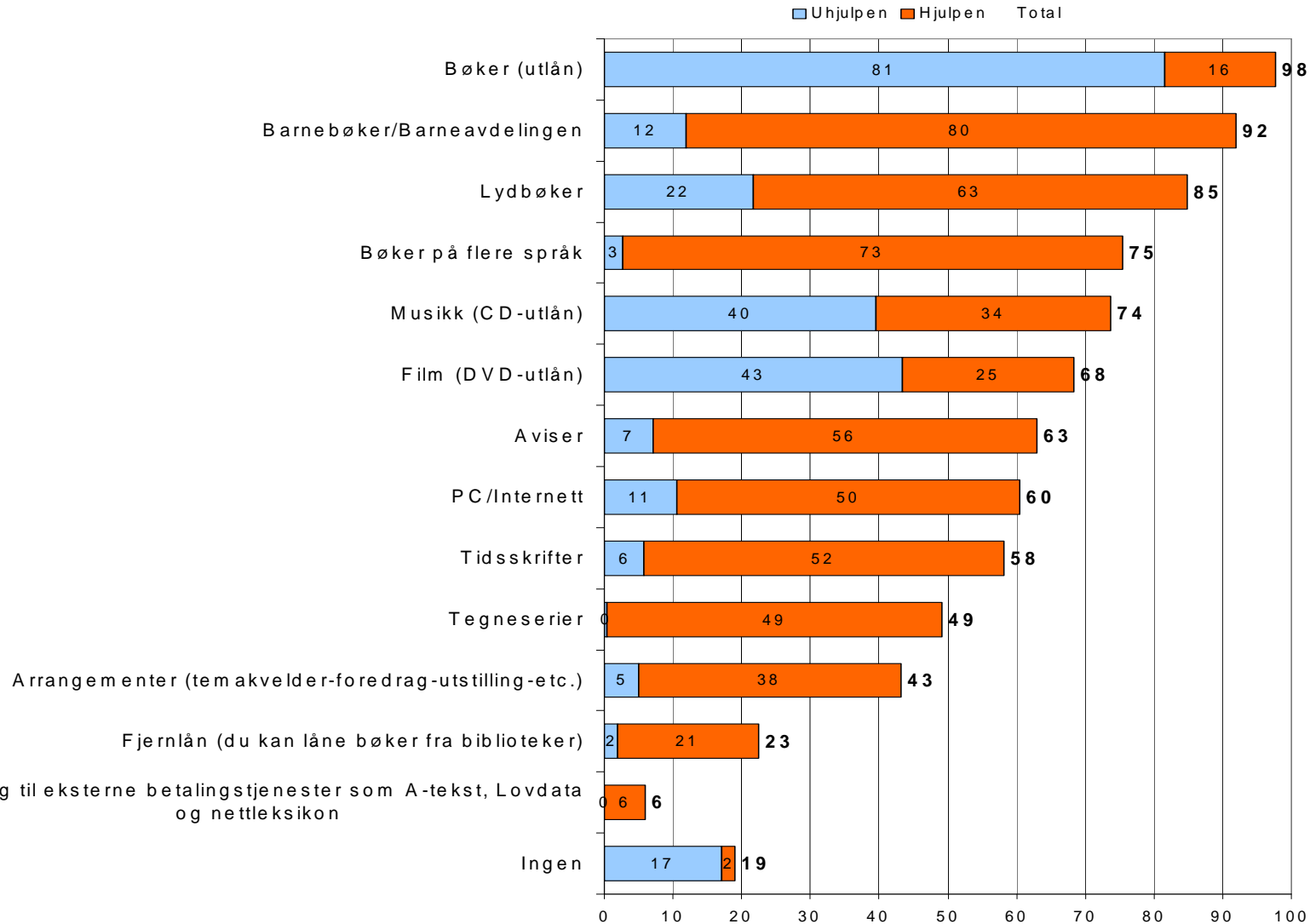
Brukerne har kjennskap til en større bredde av hva biblioteket tilbyr enn ikke-brukerne.

Dette viser at de egentlig kjenner til et stort mangfold av hva biblioteket tilbyr, men at det kun er et fåtall av tjenestene de kommer på uhjulpet.



# Ikke-brukerens kjennskap til bibliotekets tilbud (uhjulpen+hjulpen)

Kjenner du til at Stavanger Bibliotek tilbyr... (uhjulpen + hjulpen)  
(IKKE-brukere av biblioteket)



Ikke-brukerne har lavere kjennskap til bibliotekets tilbud enn hva brukerne har.

Her ser vi også at de egentlig kjenner til et stort mangfold av hva biblioteket tilbyr, men at det kun er et fåtall av tjenestene de kommer på uhjulpet.

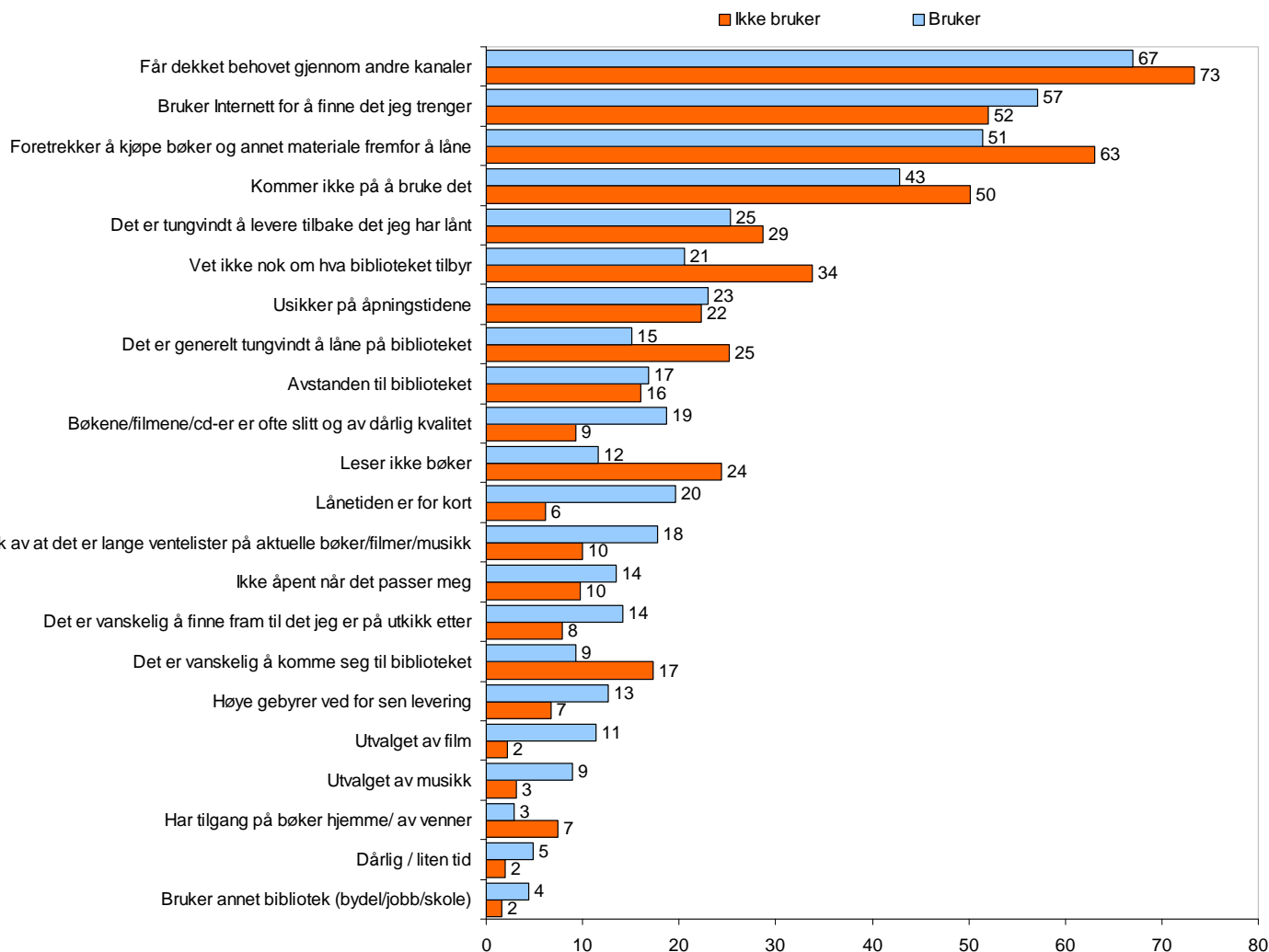


# ÅRSÅK TIL IKKE-BRUK

# Årsaker til å ikke bruke biblioteket oftere (hjulpet, flere svar mulig)



## Hvilke forhold passer som forklaring til at du ikke bruker biblioteket oftere?



De viktigste årsakene til at man ikke bruker biblioteket oftere er andre alternative informasjons/underholdnings- kilder som dekker det samme behovet som biblioteket.

I resultatene fra fokusgruppene som ble gjennomført i januar 2007 kom det fram at en viktig årsak til at man ikke bruker biblioteket er at man rett og slett ikke kommer på det. At dette er en viktig grunn til å ikke bruke biblioteket oftere får vi også bekreftet i denne undersøkelsen.

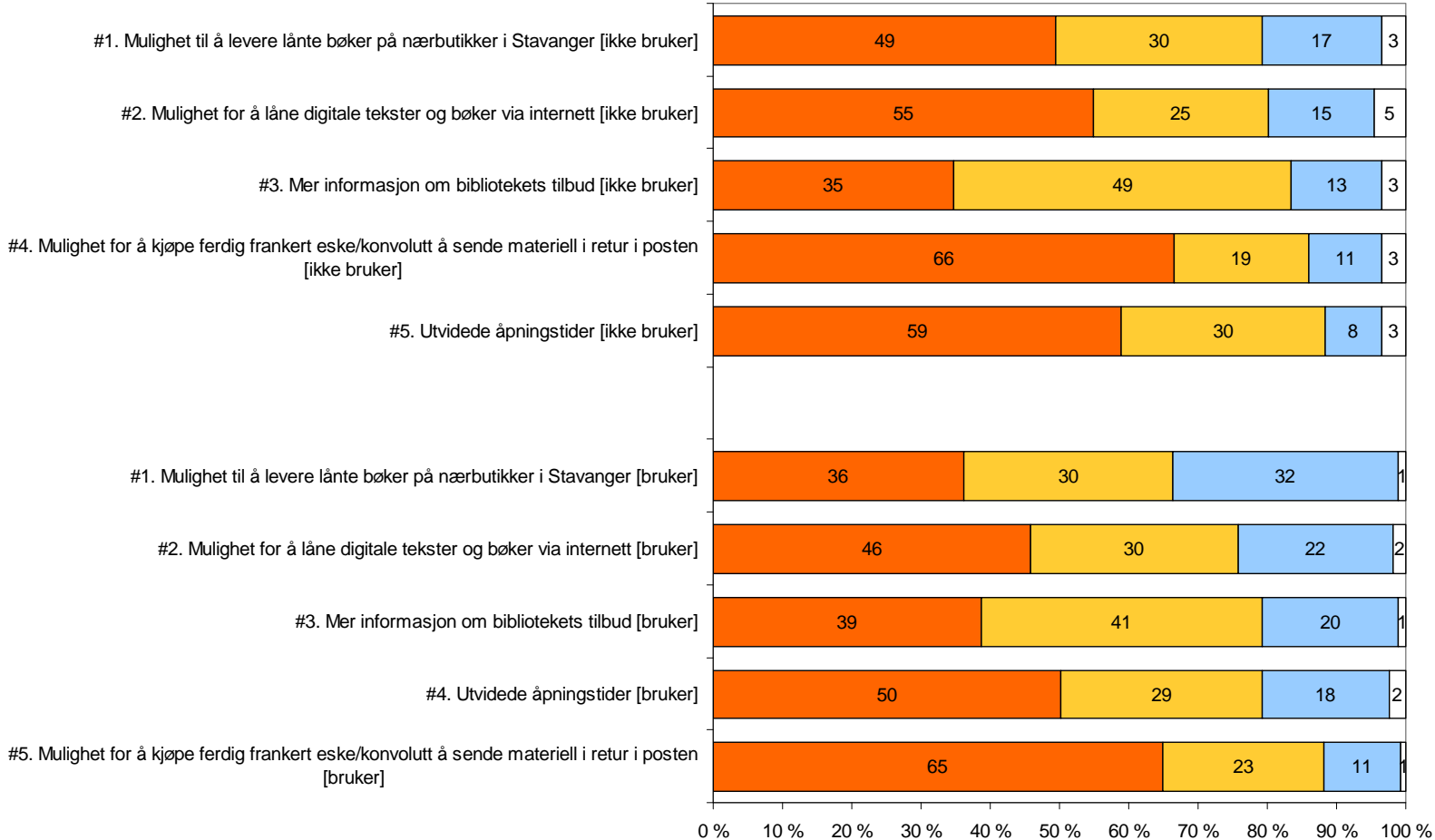
Dårlig kvalitet/kort lånetid/ lange ventelister, vanskelig å finne fram etc. er årsaker vi innledningsvis trodde var grunner til at ikke-brukere går på biblioteket. Dette viser seg å ha lite innvirkning som årsak til å ikke bruke biblioteket.



# Tiltak for å få folk til å bruke biblioteket mer

## Forslag som kan gjøre det mer aktuelt å bruke biblioteket [TOPP 5 IKKE BRUKER / BRUKER]

■ Vil IKKE bruke mer    ■ Vil MULIGENS bruke mer    ■ Vil HELT SIKKERT bruke mer    □ Vet ikke/ikke aktuelt



Brukerne av biblioteket er jevnt over mer positive til tiltakene som ble presentert i dette spørsmålet.

For både brukerne og ikke-brukerne er det muligheten til å kunne levere lånte bøker på nærbutikker som gir størst positivt utslag.

% av respondenter





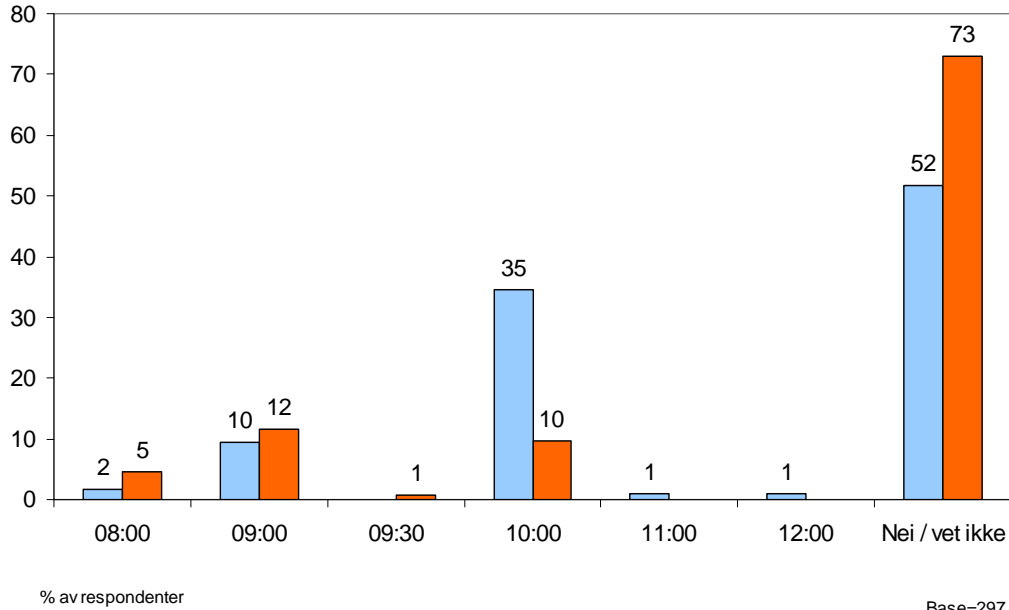
# ÅPNINGSTIDER



# Kjennskap til åpningstider hverdager

## Kjenner du til når biblioteket åpner på hverdager?

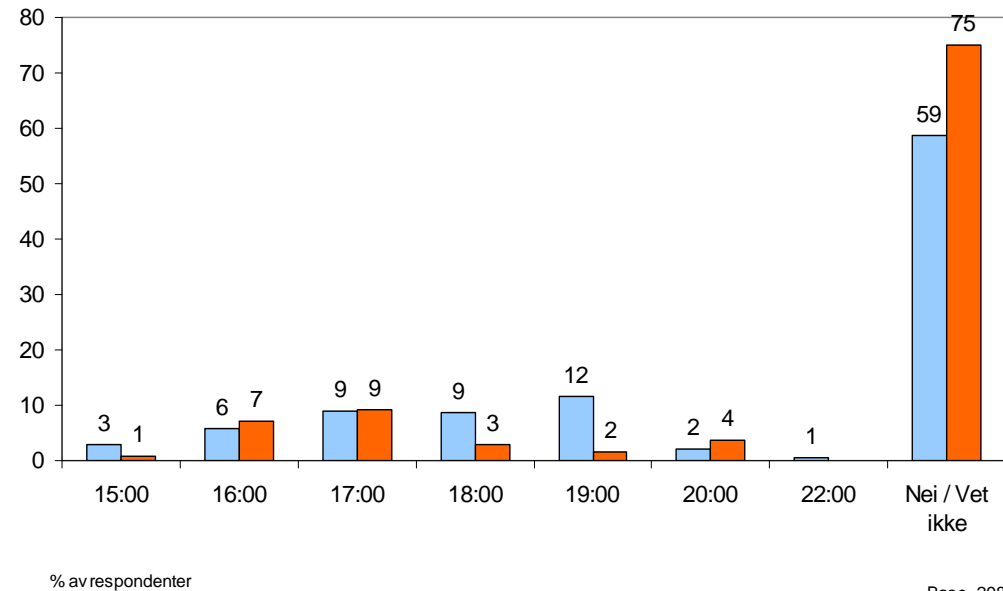
■ Bruker ■ Ikke bruker



Kjennskapen til bibliotekets åpningstider er jevnt over lav. Men ikke-brukerne har naturlig nok dårligere kjennskap enn brukerne.

## Kjenner du til når biblioteket stenger på hverdager?

■ Bruker ■ Ikke bruker

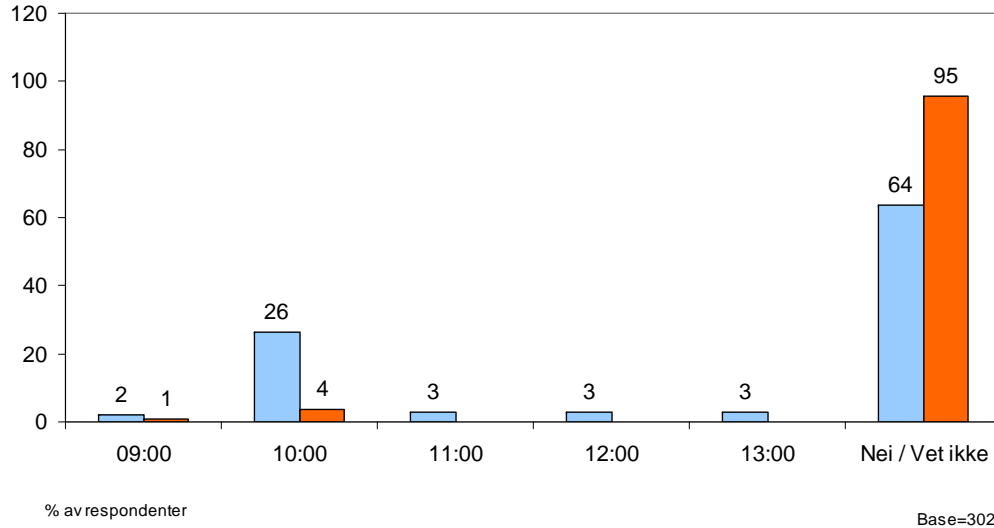




# Kjennskap til åpningstider i helgene

## Kjenner du til når biblioteket åpner i helgene?

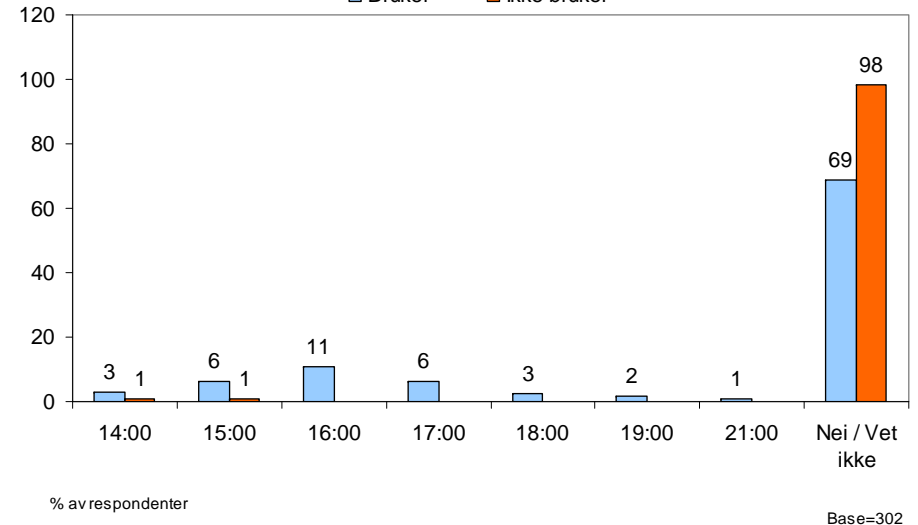
■ Bruker ■ Ikke bruker



Nesten samtlige av ikke-brukerne og hele 2/3 av brukerne kjenner ikke til bibliotekets åpningstider i helgene.

## Kjenner du til når biblioteket stenger i helgene?

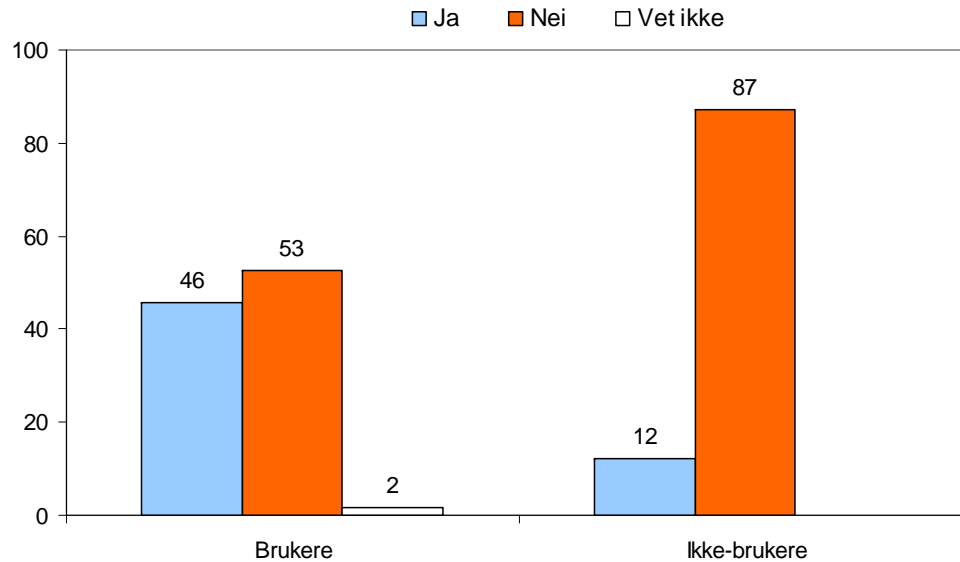
■ Bruker ■ Ikke bruker





# Kjennskap til søndagsåpent

Kjenner du til at biblioteket har åpent på søndager?



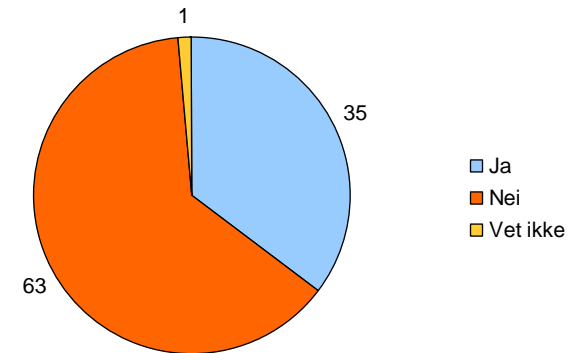
% av respondenter

Base=600

Blant alle spurte er det 1/3 som kjenner til at biblioteket har åpent på søndager.

Brukerne har bedre kjennskap til dette tilbudet enn ikke-brukerne.

Kjenner du til at biblioteket har åpent på søndager?



% av respondenter

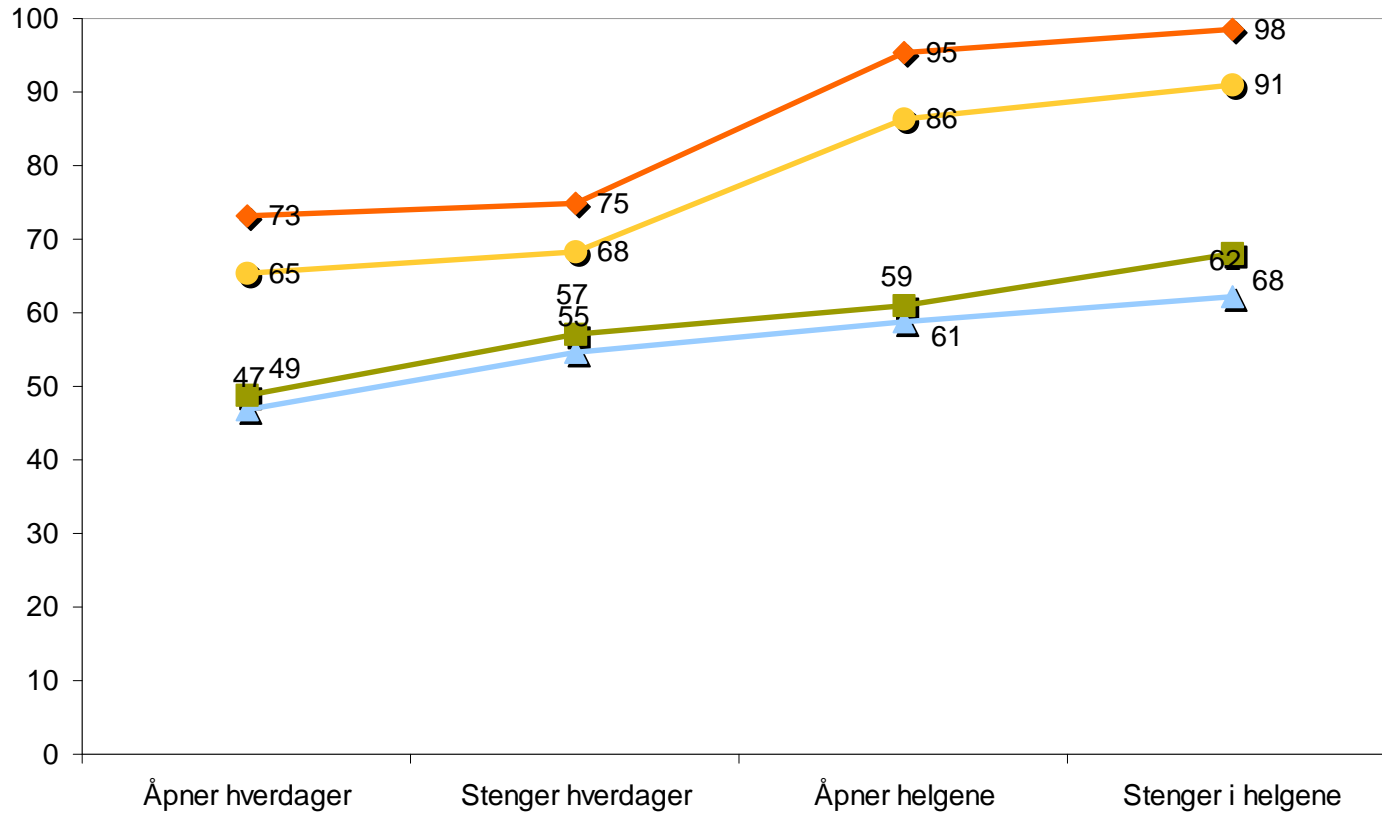
Base=600



# Kjennskap til åpningstider + bruksfrekvens

## Andel som ikke kjenner til bibliotekets åpningstider vs bruksfrekvens av biblioteket

▲ Månedlig el. oftere   ■ 8 - 2 ganger i året   ● 1 gang i året   ◆ Sjeldnere / aldri



Selv blant stor- brukerne av biblioteket er kjennskapen til åpningstidene lav.

% av respondenter

Base= 600



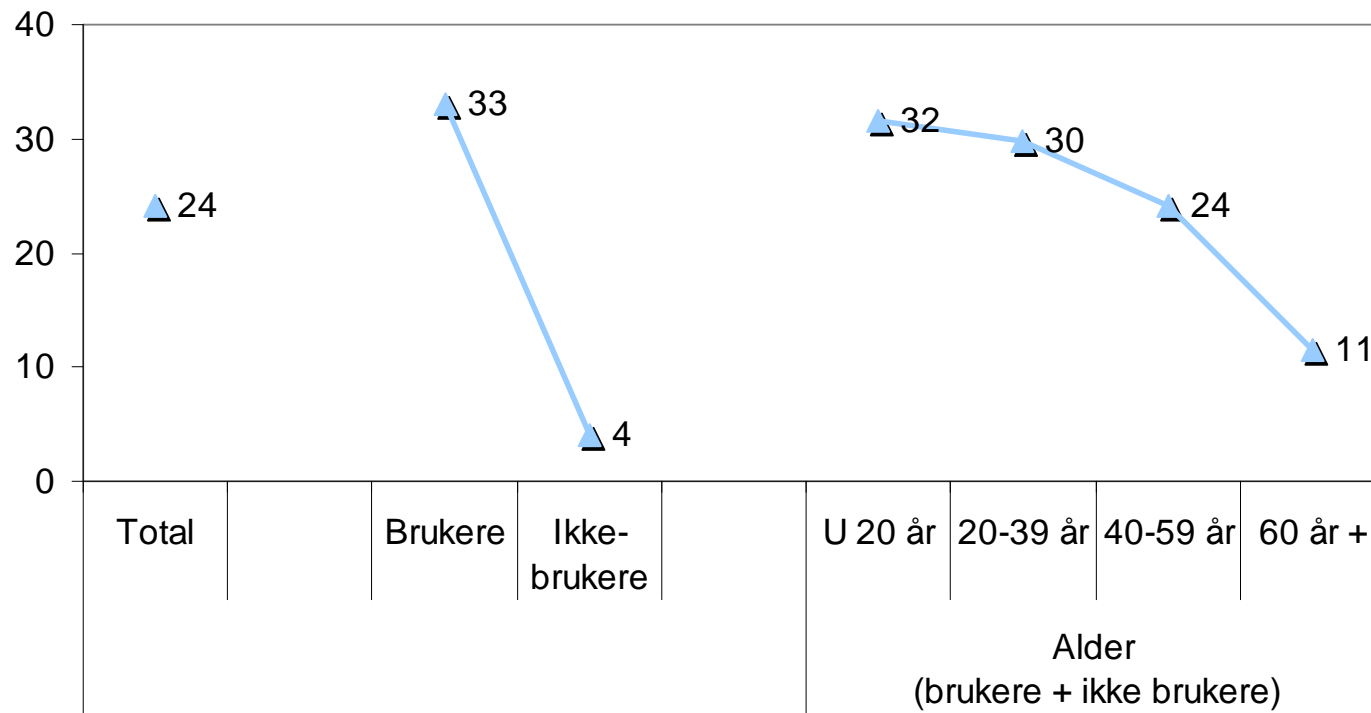


# INTERNETT



# Bibliotekets internettsider

Andel som har besøkt Stavanger Biblioteks internettsider



1 av 4 har besøkt bibliotekets internettsider. Størst andel finner vi blant brukerne og de unge.

% av respondenter

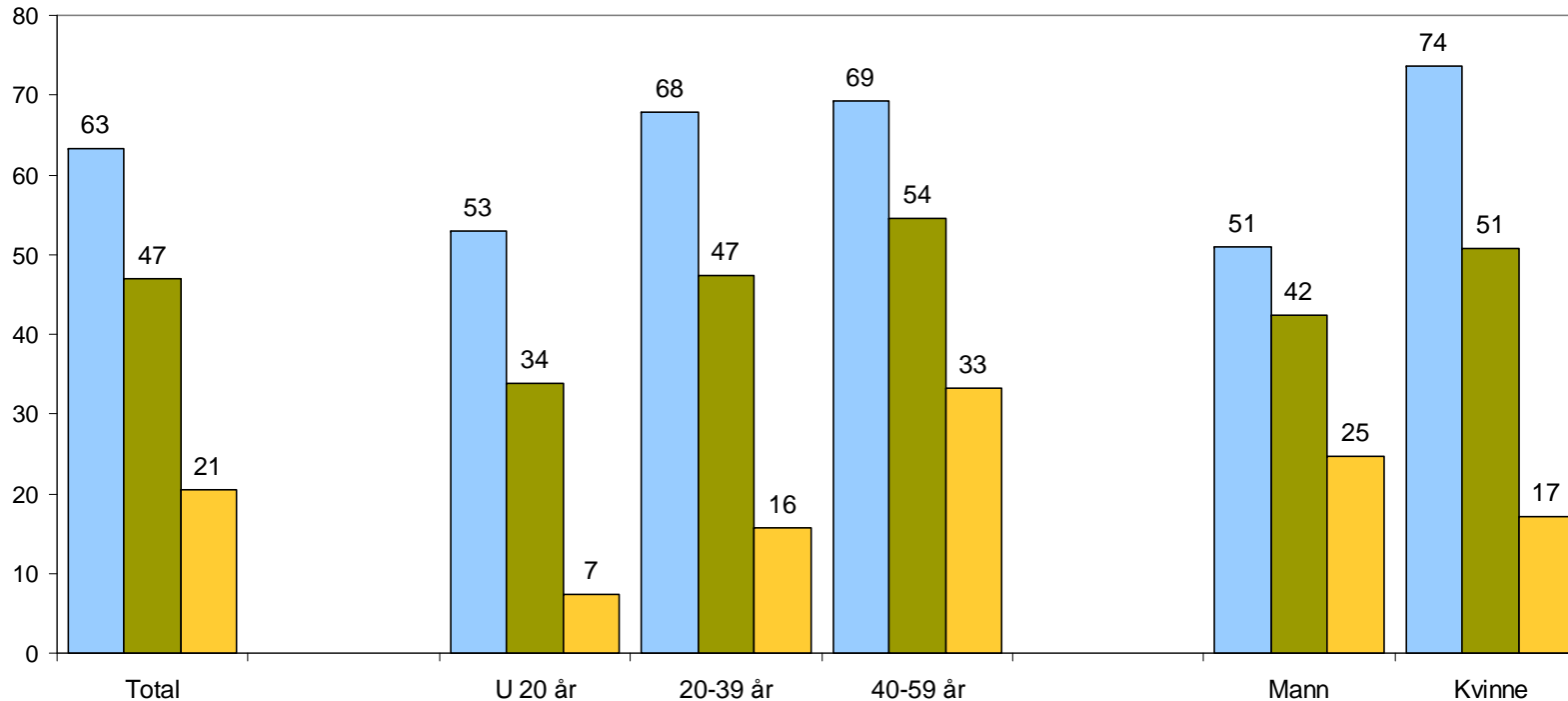
Base=600



# Tjenester på bibliotekets internettsider (flere svar mulig)

Har du benyttet deg av en eller flere av følgende tjenester på Stavanger Biblioteks nettsider?

■ Fornyning av bøker ■ Reservering av bøker/CD/DVD ■ Fjernlån av bøker



Dette spørsmålet er stilt til de som har besøkt bibliotekets internettsider.

63% av de spurte har fornyet bøker på internett.

47% har reservert bøker/cd/dvd.

21% har benyttet seg av fjernlån.

% av respondenter

**NB! For få svar fra aldersgruppen 60 år +**

Base=145

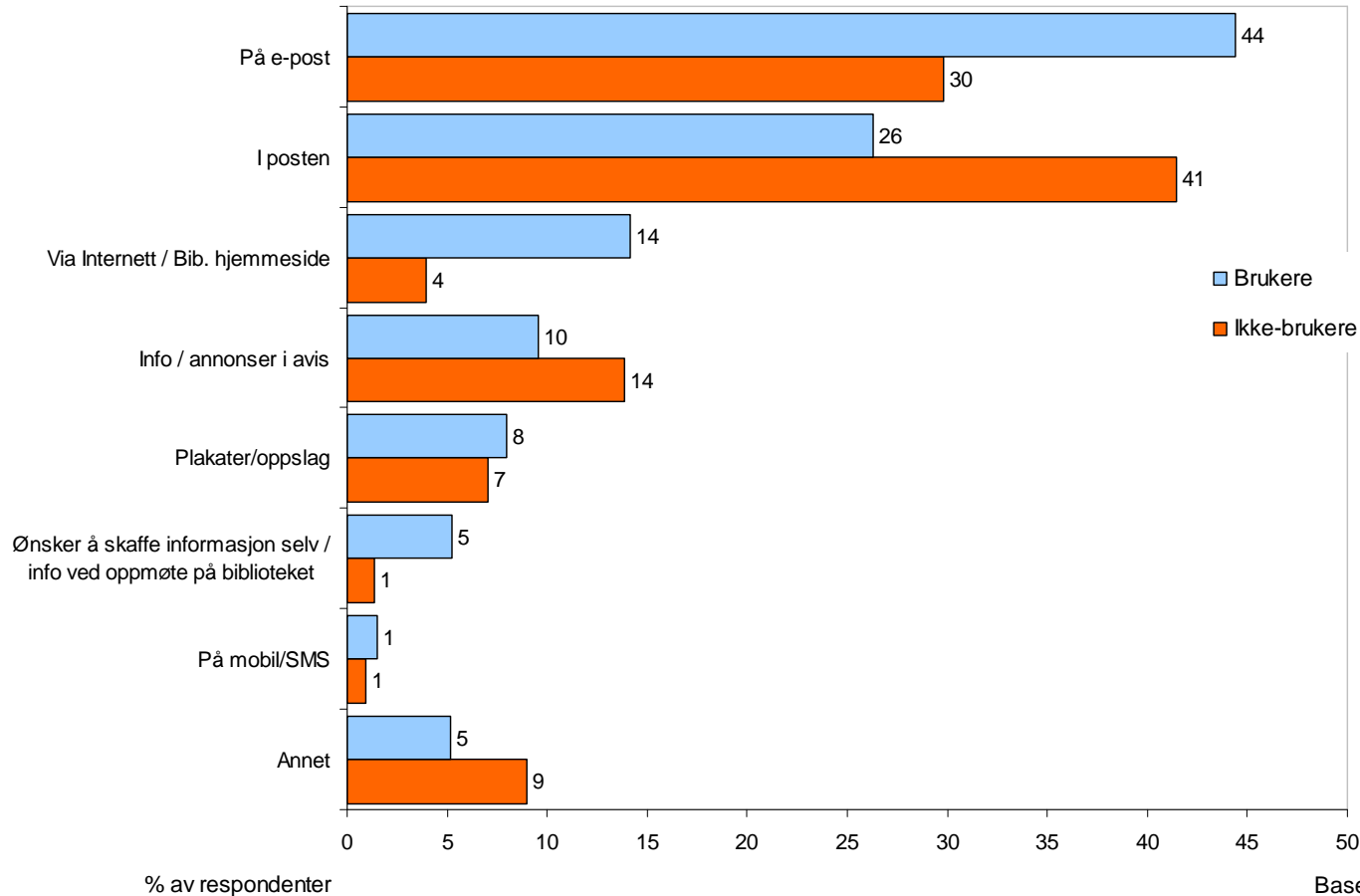


# INFORMASJON



# Informasjon (flere svar mulig)

På hvilken måte vil du foretrekke å få informasjon fra biblioteket?



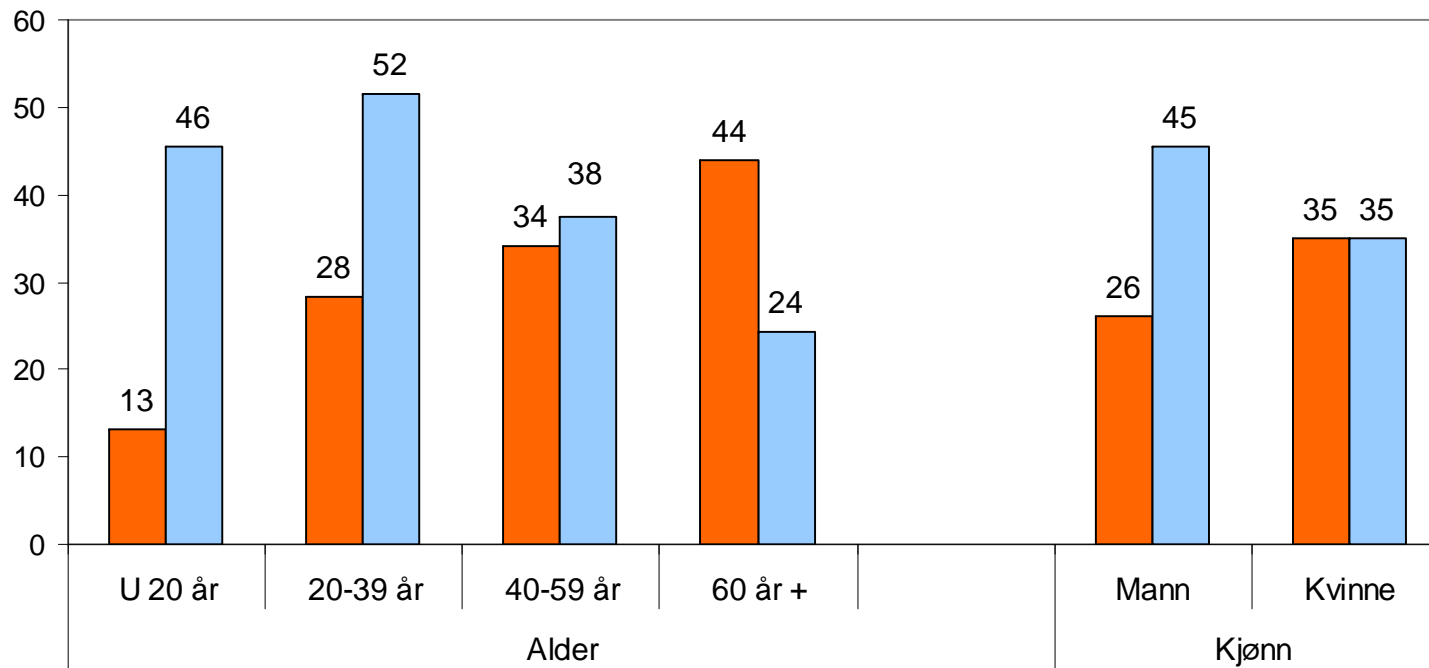
Informasjon via e-post er foretrukket blant brukerne, mens informasjon via post er foretrukket blant ikke-brukerne.



# Informasjon

På hvilken måte vil du foretrekke å få informasjon fra biblioteket? (bruker + ikke bruker)

■ I posten ■ På e-post



De unge ønsker informasjon via e-post mens de eldste ønsker informasjon via post.

Flere menn enn kvinner ønsker informasjon via e-post.

Base=517

% av respondenter