

# Brugernes opfattelse af fordelene ved IKT på offentlige biblioteker i Danmark

Endelig rapport

Marts 2013

Susannah Quick, Gillian Prior, Ben Toombs, Luke Taylor og Rosanna Currenti



BILL &  
MELINDA  
GATES  
*foundation*

# Indhold

<b>Resume</b>	<b>4</b>
<b>1. Baggrund og metode</b>	<b>7</b>
<b>2. Offentlige biblioteker og tilbud om internetadgang</b>	<b>9</b>
<b>3. Brug af biblioteker og offentligt tilgængelige computere</b>	<b>10</b>
<b>4. Opfattelse af offentlige biblioteker</b>	<b>18</b>
<b>5. Uformel og ikke-formel læring</b>	<b>21</b>
<b>6. Brug af offentligt tilgængelige computere til jobsøgning og erhvervsformål</b>	<b>23</b>
<b>7. E-forvaltning og aktivt medborgerskab</b>	<b>26</b>
<b>8. Effekt</b>	<b>27</b>

## Kilder og bidragydere

Rapportens forfattere ønsker at rette en tak til følgende personer for hjælp og bidrag, der har gjort det muligt at gennemføre projektet:

Jan Braeckman	Bibnet	Belgium
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chiranov	Biblionet Romania	Romania
Mikkel Christoffersen	Kulturstyrelsen / Danish Agency for Culture	Denmark
Giedrė Čistovienė	National Library of Lithuania	Lithuania
Chris Coward	Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington	
Annie Dourlent	Bibliothèque publique d'information	France
Elaine Fulton	Scottish Library and Information Council/CILIP in Scotland	United Kingdom
Francoise Gaudet	Bibliothèque publique d'information	France
Robin Knowles	Civic Agenda	
Maciej Kochanowicz	Library Development Program, Information Society Development Foundation	Poland
Alexandre Lemaire	Fédération Wallonie Bruxelles Service de la lecture publique	Belgium
Zdenek Matušík	Association of Library and Information Professionals of the Czech Republic (SKIP)	Czech Republic
Maria Antonia Carrato Mena	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	Spain
Dan Mount	Civic Agenda	
Julia Nagy	GMMB	
Margarida Oleiro	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas	Portugal
Marjolein Oomes	Netherlands Institute for Public Libraries	Netherlands
Helen Osborn	Libraries NI	United Kingdom
Kristine Paberza	State Agency „Culture Information Systems”	Latvia
Jeremy Paley	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Stefano Parise	Comune di Milano	Italy
Aldo Pirola	Comune di Milano	Italy
Vasilis Polyhronopoulos	Total Quality Unit of Greek Academic Libraries	Greece
Renata Sadunishvili	Independent consultant	Lithuania
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V.	Germany
David Streatfield	Consultant	United Kingdom
Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council	United Kingdom
Barbro Wigell-Ryynänen	Ministry of Education and Culture	Finland
Branimira Vezhdarova	Glob@I Libraries – Bulgaria	Bulgaria
Anna Kåring Wagman	Swedish Library Association	Sweden
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales	United Kingdom
Dr George Zachos	Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	Greece

## Ansvarsfraskrivelse

Denne rapport er baseret på forskning finansieret af Bill & Melinda Gates Foundation. De resultater og konklusioner, der fremgår af rapporten, repræsenterer forfatternes arbejde og afspejler ikke nødvendigvis Bill & Melinda Gates Foundations holdninger og politikker.

## Resume

### Formål og undersøgelsesmetode

TNS, der er et uafhængigt, globalt analyseinstitut, fik af Bill & Melinda Gates Foundation til opgave at gennemføre undersøgelser i 17 EU-lande med henblik på at afdække opfattelser af offentlige biblioteker samt typer af brug. Formålet med undersøgelsen var at etablere en viden om den rolle, som offentlige biblioteker i EU spiller i brugernes tilværelse.

Undersøgelsen omfattede:

- en workshop med deltagelse af interessenter for at drøfte prioriteringen af undersøgelsen
- dokumentationsundersøgelse til indsamling af nøgledata om biblioteker
- en undersøgelse blandt en repræsentativ stikprøve af befolkningen fra 15 år og op i hvert af de 17 lande
- en undersøgelse blandt brugere af biblioteker og offentligt tilgængelige computere i alderen 15 år og opefter i hvert af de 17 lande, foretaget på biblioteker
- kvalitativ undersøgelse blandt biblioteksbrugere og bibliotekspersonale.

Denne rapport giver et kort overblik over resultaterne for Danmark samt en sammenligning med de samlede resultater for de deltagende EU-lande.

### Offentlige biblioteker i Danmark

- Ifølge de indsamlede data er der 449 offentlige biblioteker i Danmark, svarende til 0,8 bibliotek pr. 10.000 indbyggere, hvilket er meget lavere end EU-gennemsnittet på 1,3 bibliotek pr. 10.000 indbyggere.
- Det anslås, at næsten alle offentlige biblioteker i Danmark tilbyder adgang til offentlige computere.

### Brug af biblioteker og offentligt tilgængelige computere

- Det estimeres, at 2,6 millioner voksne i Danmark, og dermed knap tre ud af fem voksne på landsplan (57%) har besøgt et offentligt bibliotek inden for de seneste 12 måneder, sammenlignet med lige under en fjerdedel (23%) af alle voksne i Europa.
- Det estimeres, at 800.000 voksne i Danmark, 19% af den voksne befolkning, har brugt en offentligt tilgængelig computer inden for de seneste 12 måneder, hvilket er markant højere end gennemsnittet på 4% af voksne i EU.
- Brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark havde større sandsynlighed end EU-gennemsnittet for at være kvinder, for at være 55 år og opefter og for at have været fuldtidsstuderende efter 19-års-alderen.
- Den primære årsag til brugen af offentligt tilgængelige computere i EU er, at det er en gratis tjeneste, samt at brugerne ikke har andre muligheder. Brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark angav i mindre grad end brugerne i hele EU, at de ikke havde andre muligheder for computeradgang, og de angav i højere grad hjælpen fra bibliotekspersonalet som årsag til at bruge computere på offentlige biblioteker.
- I alt estimeres det, at 200.000 brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark ikke havde mulighed for at gå på nettet andre steder, eller ikke kunne gå gratis på nettet andre steder.
- Adgangen til offentligt tilgængelige computere blev tillagt lavere værdi blandt brugerne i Danmark, sammenlignet med gennemsnittet for EU. I alt angav 85% af brugerne af offentligt tilgængelige computere i Danmark, at bibliotekets computer- og internetservice var meget værd, sammenlignet med 92% af alle brugere af offentligt tilgængelige computere i EU. Brugere af

offentligt tilgængelige computere i Danmark viste lavere sandsynlighed for at angive, at tjenesten var ekstremt meget værd (15%) i forhold til gennemsnittet for EU (36%).

- Tilfredshedsgraden med computerne og internetadgangen på offentlige biblioteker var høj blandt brugerne: 92% af brugerne i Danmark var tilfredse.

## Opfattelsen af offentlige biblioteker og deres effekt

- Omkring to tredjedele af biblioteksbrugerne i Danmark betragtede 'gratis adgang til computere' og 'gratis internetadgang' som vigtige (sammenlignet med omkring syv ud af ti biblioteksbrugere i alle deltagende EU-lande).
- Omkring tre fjerdedele (76%) af befolkningen i Danmark (både biblioteksbrugere og ikke-brugere) mente, at bibliotekerne opfylder lokalsamfundenes behov meget effektivt, effektivt eller nogenlunde effektivt. Dermed ligger andelen højere end gennemsnittet for EU på 64%.
- Omkring en fjerdedel (24%) af befolkningen i Danmark mente, at offentlige biblioteker burde have større offentlige bevillinger end aktuelt, og det er markant lavere end EU-gennemsnittet (40%).
- I alt angav 82% af brugerne af offentligt tilgængelige computere i Danmark, at brugen af offentligt tilgængelige computere mindst én gang havde haft en effekt for dem, og det er samme niveau som gennemsnittet for EU (83%) og udgør ca. 700.000 mennesker i Danmark.
- Biblioteksbrugerne i Danmark udviste en større sandsynlighed end EU-gennemsnittet for at være meget enige i, at offentlige biblioteker 'Er tilgængelige for alle' (77% sammenlignet med 70% i EU), 'Sikrer adgang til information for personer, der ikke har adgang andre steder' (71% sammenlignet med 65% i EU), og 'Er venlige og indbydende' (63% sammenlignet med 58% i EU).

## Uformel og ikke-formel læring

- I Danmark havde 36% af biblioteksbrugerne deltaget i en uddannelsesaktivitet på et bibliotek inden for de seneste 12 måneder, og den andel er højere end EU-gennemsnittet på 25%.

## Beskæftigelse og brug af offentligt tilgængelige computere til erhvervsformål

- Omkring en femtedel (19%) af brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark havde brugt computere på et bibliotek inden for de seneste 12 måneder til beskæftigelsesrelaterede aktiviteter, og det er under EU-gennemsnittet på 30%. Det svarer til et estimeret antal på 157.000 brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark, der har brugt en offentligt tilgængelig computer til et jobsøgningsformål.
- Et estimeret antal på 63.000 brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark havde brugt en offentligt tilgængelig computer til at ansøge om et job inden for de seneste 12 måneder, og et estimeret antal på 12.000 voksne havde fået job på den måde.

## E-forvaltning og aktivt medborgerskab

- Biblioteksundersøgelsen fastslog, at tre ud af ti brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark (30%) havde brugt offentligt tilgængelige computere til at tage kontakt til offentlige myndigheder inden for de seneste 12 måneder, og det er højere end EU-gennemsnittet på en ud af fire (24%). Det mest almindelige formål, når brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark interagerede med offentlige myndigheder, var at hente information på myndighedernes hjemmesider (24%) og at downloade officielle formularer (13%).
- I alt havde 13% af brugerne af offentligt tilgængelige computere i Danmark brugt en offentligt tilgængelig computer til borgerdeltagelse inden for de seneste 3 måneder, og den andel er

markant lavere end gennemsnittet for brugere i alle deltagende EU-lande (26%). De to mest almindelige former for interaktion med myndighederne i Danmark var informationssøgning om forbrugerrettigheder/juridiske rettigheder (6% i Danmark sammenlignet med 11% i EU) og informationssøgning om myndighedernes aktiviteter eller politik på lokalt, nationalt eller EU-plan (6% sammenlignet med 10% i EU).

# 1. Baggrund og metode

## 1.1 Undersøgelsens kontekst

I Den Europæiske Union (EU) har offentlige biblioteker i mange år spillet en vigtig samfundsmæssig rolle ved at tilbyde gratis adgang til information og vejledning af uddannede bibliotekarer samt som offentligt mødested. Da borgernes interaktion med samfundet i stadig større omfang kræver adgang til digitale oplysninger og materialer, har mange offentlige biblioteker i EU udvidet deres udbud af tjenester til også at omfatte adgang til informations- og kommunikationsteknologi (IKT) såsom computere og internet.

Ligeledes er der en stigende mængde dokumentation til rådighed om, hvordan offentlig adgang til IKT bidrager til udviklingen på det økonomiske, sundhedsmæssige, uddannelsesmæssige og sociale område<sup>1</sup>. For eksempel viser undersøgelsen "Global Impact Study on Public Access to ICT", der dækker fem udviklingslande, at brug af offentligt tilgængelige computere havde en positiv virkning på kommunikation (79%), uddannelse (78%), adgang til offentlige oplysninger (40%) og sundhed (37%). Over 80% af den borgerservice, der tilbydes i EU, er nu fuldt tilgængelig på nettet,<sup>2</sup> men i 2011 benyttede kun 41% af EU's befolkning offentlige tjenester via elektroniske kanaler.<sup>3</sup> I dag stifter nogle borgere i EU bekendtskab med både computerbrug og internettet på et offentligt bibliotek som det første sted, og for nogle borgere kan det forblive det eneste sted, de har mulighed for adgang til IKT (eller adgang til en pris, de har råd til)<sup>4</sup>.

I Europa 2020-strategien for intelligent, bæredygtig og inklusiv vækst har EU fastlagt en række ambitiøse mål på mange af de udviklingsområder, hvor øget adgang til information har en effekt – navnlig beskæftigelse, innovation, uddannelse og social inklusion. EU-landene forventes at opfylde målene på de beskrevne områder inden 2020. Tidligere erfaringer viser, at adgang til IKT på offentlige biblioteker kan understøtte gennemførelsen af de konkrete politikker for vækst, uddannelse og samhørighed under Europa 2020-strategien. Det kan være milepæle for opbygning af digitale kompetencer og inklusion beskrevet i den digitale dagsorden for Europa (et af syv flagskibsinitiativer under strategien) eller uformel og ikke-formel læring, der indgår i tre af de syv flagskibsinitiativer. På andre politikområder, som f.eks. støtte til en veluddannet arbejdsstyrke og bedre udnyttelse af beskæftigelsesmuligheder, vil de offentlige bibliotekers rolle måske være mindre indlysende, og der er behov for yderligere data til at påvise de offentlige bibliotekers bidrag og hjælpe dem med at sikre EU-støtte til deres arbejdsområder.

Denne undersøgelse, der omfatter en rapport for alle deltagende EU-lande og underrapporter for de enkelte lande, er udarbejdet efter opdrag fra Bill & Melinda Gates Foundation med det formål at afdække de offentlige bibliotekers rolle med hensyn til at understøtte den sociale og økonomiske politik under Europa 2020-strategien.

---

<sup>1</sup> Se [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) vedrørende omfang, typer af brug og virkningen af offentlig adgang til informations- og kommunikationsteknologi. Undersøgelsen omfatter biblioteker, telecentre og netcafeer, og den ser på effekten på en række områder, herunder kommunikation og fritid, kultur og sprog, uddannelse, beskæftigelse og indkomst, forvaltning og sundhed. Undersøgelsen er foretaget af University of Washingtons [Technology & Social Change Group \(TASCHA\)](#), og den er en del af et bredere forskningsprojekt støttet af Canadas [International Development Research Centre \(IDRC\)](#) med tilskud til IDRC fra [Bill & Melinda Gates Foundation](#).

<sup>2</sup> [Eurostat](#), 2010

<sup>3</sup> [Eurostat](#), 2011

<sup>4</sup> Sciadas, G., samt Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. (2012). *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users*. Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.

## 1.2 Undersøgelsens målsætninger

Det primære formål med undersøgelsen var at etablere en viden om den rolle, som offentlige biblioteker i EU spiller i brugernes tilværelse.

## 1.3 Undersøgelsens metode

Undersøgelsen er gennemført i følgende 17 lande: Belgien, Bulgarien, Tjekkiet, Tyskland, Danmark, Grækenland, Spanien, Finland, Frankrig, Italien, Litauen, Letland, Holland, Polen, Portugal, Rumænien og Storbritannien.

Undersøgelsen er gennemført i flere faser. Først gennemførtes en indledende dokumentationsundersøgelse for at indsamle eksisterende oplysninger om offentlige biblioteker i de lande, der indgår i undersøgelsen. I dataindsamlingen blev der benyttet kilder som IFLA, statistikker fra statsbiblioteker og lokale biblioteker, lokale biblioteksforeninger, landenes officielle statistikkontorer, Eurostat, Eurobarometer m.m. Den indledende dokumentation blev gennemført i oktober-november 2012.

- En repræsentativ stikprøve på 1.045 borgere i alderen fra 15 år og opefter i Danmark (17.816 i alt i de 17 lande) blev interviewet vedrørende deres brug af biblioteker, computere på biblioteker og deres holdning til biblioteker.
- Interviewene blev gennemført på bibliotekerne. I Danmark gennemførtes 707 interview med personer, der ikke havde brugt offentligt tilgængelige computere på biblioteker (12.537 i alle 17 lande) og 703 interview med personer, der havde brugt offentligt tilgængelige computere (11.716 i alle 17 lande). Interviewene i Danmark blev gennemført på 24 biblioteker, der blev udvalgt og kontaktede med hjælp fra en repræsentant for Kulturstyrelsen. Interviewene blev gennemført som personlige interview.
- Der blev gennemført en kvalitativ feltundersøgelse, der i hvert land bestod af fem 1-times dybdeinterview med biblioteksledere og fire 1½-times gruppediskussioner med brugere af offentligt tilgængelige computere. Mindst 3 biblioteker indgik i hvert land, beliggende både i byer og forstæder.

Undersøgelsesresultaterne blev vægtet for at sikre, at de endelige resultater var repræsentative for befolkningen i det enkelte land. Tallene for de enkelte lande er derudover vægtet efter befolkningsstørrelse i det samlede resultat for de deltagende EU-lande.

## 1.4 Delrapport for Danmark

Denne rapport giver et kort overblik over resultaterne for Danmark samt en sammenligning med det samlede resultat for de deltagende EU-lande. Den samlede EU-rapport er baseret på resultaterne fra de 17 lande, der indgår i undersøgelsen. Der er udarbejdet individuelle rapporter for alle lande samt en samlet rapport for de deltagende EU-lande<sup>5</sup>.

I rapporten bruges følgende begreber:

- Et 'bibliotek': Hermed menes et offentligt bibliotek, der frit kan benyttes af alle. Biblioteker på skoler, gymnasier eller universiteter er ikke medtaget.
- Bruger/brug af offentligt tilgængelige computere: Hermed menes brugen af offentligt tilgængelige computere til at gå på nettet på et offentligt bibliotek, baseret på personer, der svarede bekræftende på følgende spørgsmål:

---

<sup>5</sup> Quick, Prior, Toombs, Taylor og Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries* (finansieret af Bill and Melinda Gates Foundation)



*Har du brugt en offentligt tilgængelig computer på et offentligt bibliotek til at få adgang til internettet i løbet af de seneste 12 måneder? Medregn ikke brug af din egen pc eller smartphone i biblioteket.*

Flere steder i rapporten foretages sammenligninger mellem resultaterne for Danmark og gennemsnittet for EU. EU-gennemsnittet beregnes ud fra besvarelserne fra de 17 lande, der har deltaget i undersøgelsen. Det skal bemærkes, at tallene fra Danmark *indgår* i EU-gennemsnittet, hvilket mindsker den statistiske forskel mellem tallene for Danmark og for EU.

Hovedparten af data er angivet som procentsatser. Enkelte steder i rapporten er data dog ekstrapoleret til at repræsentere den danske befolkning, og tallene angives her som estimerede antal.

## **2. Offentlige biblioteker og tilbud om internetadgang**

I 2011 var der i alt 449 offentlige biblioteker i Danmark, svarende til 0,8 bibliotek pr. 10.000 indbyggere, hvilket er meget lavere end EU-gennemsnittet på 1,3 bibliotek pr. 10.000 indbyggere.

De 449 biblioteker fordeler sig som følger: 97 centralbiblioteker og 352 biblioteksafdelinger.

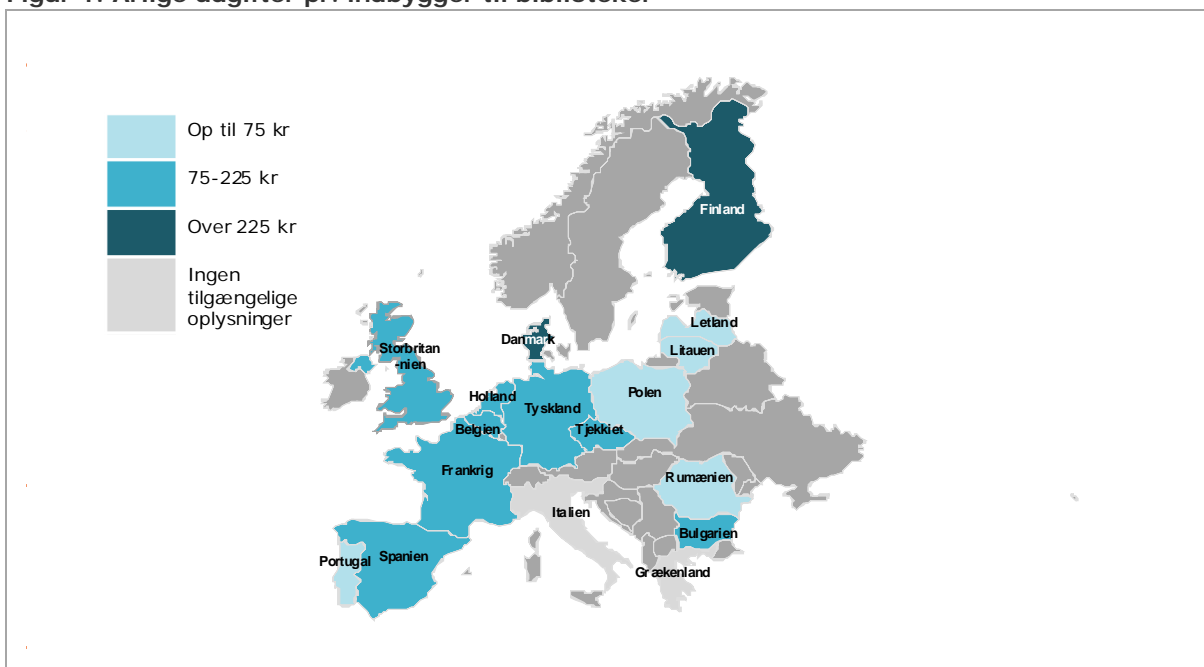
Kommunalreformen i 2007 havde omfattende konsekvenser for biblioteksdriften. Antallet af biblioteker blev reduceret, og de tilbageværende biblioteker blev større. Antallet af biblioteksafdelinger er faldet siden 2009 (med ca. 5%).

Det danske bibliotekssystem er baseret på, at borgerne har en grundlæggende ret til viden og information, og vores biblioteksvæsen betragtes overordnet som et af de bedste i verden. Alle kommuner i Danmark skal drive et offentligt folkebibliotek med afdelinger for børn og voksne (enten alene eller i samarbejde med andre kommuner). Kulturstyrelsen er den ansvarlige centrale myndighed i alle anliggender vedrørende biblioteker og hører under Kulturministeriet.

Der gennemføres omfattende projekter for at øge de digitale tjenester på offentlige biblioteker i Danmark. Bibliotekerne benytter bibliotek.dk, en database, der samler både de offentlige biblioteker og forskningsbiblioteker. Hjemmesiden finansieres af den danske regering og drives af den danske biblioteksmyndighed. Dansk BiblioteksCenter har ansvaret for udvikling og vedligeholdelse af databasen. Denne kilde indeholder ca. 9 millioner enheder og er søgbar via et Z39.50 interface. Forespørgsler på bestemte udgivelser, en meget brugt facilitet, kan foretages gennem lokale biblioteker via bibliotek.dk.

De årlige offentlige udgifter til biblioteker udregnet pr. indbygger i Danmark er på 65,4 euro, og det er signifikant højere end gennemsnittet for EU:

**Figur 1: Årlige udgifter pr. indbygger til biblioteker**



Kilde: TNS dokumentationsundersøgelse

Der foreligger ingen officielle tal for antallet af offentlige biblioteker, der tilbyder adgang til offentligt tilgængelige computere og internetadgang, men det estimeres, at næsten alle offentlige biblioteker i Danmark har computere, og ligeledes at næsten alle biblioteker i Danmark tilbyder internetadgang.

Der foreligger tal for antallet af offentlige computere på biblioteker (5.164) og antallet af internetopkoblede computere på offentlige biblioteker (4.944), og det giver et antal på 10,3 computere pr. offentligt bibliotek.

Data fra Eurostat (2011) for internetadgang i hjemmet viser, at Danmark har en af de højeste andele i Europa, da 90% af danske husstande har internetadgang hjemme, sammenlignet med EU-gennemsnittet på 73%. Derfor er det forventeligt, at efterspørgslen på og brugen af offentligt tilgængelige computere ligger lavere i Danmark end i andre lande.

### 3. Brug af biblioteker og offentligt tilgængelige computere

#### 3.1 Adgang til biblioteker og offentligt tilgængelige computere

Den generelle befolkningsundersøgelse viste, at brugen af biblioteker i Danmark er markant højere end EU-gennemsnittet.

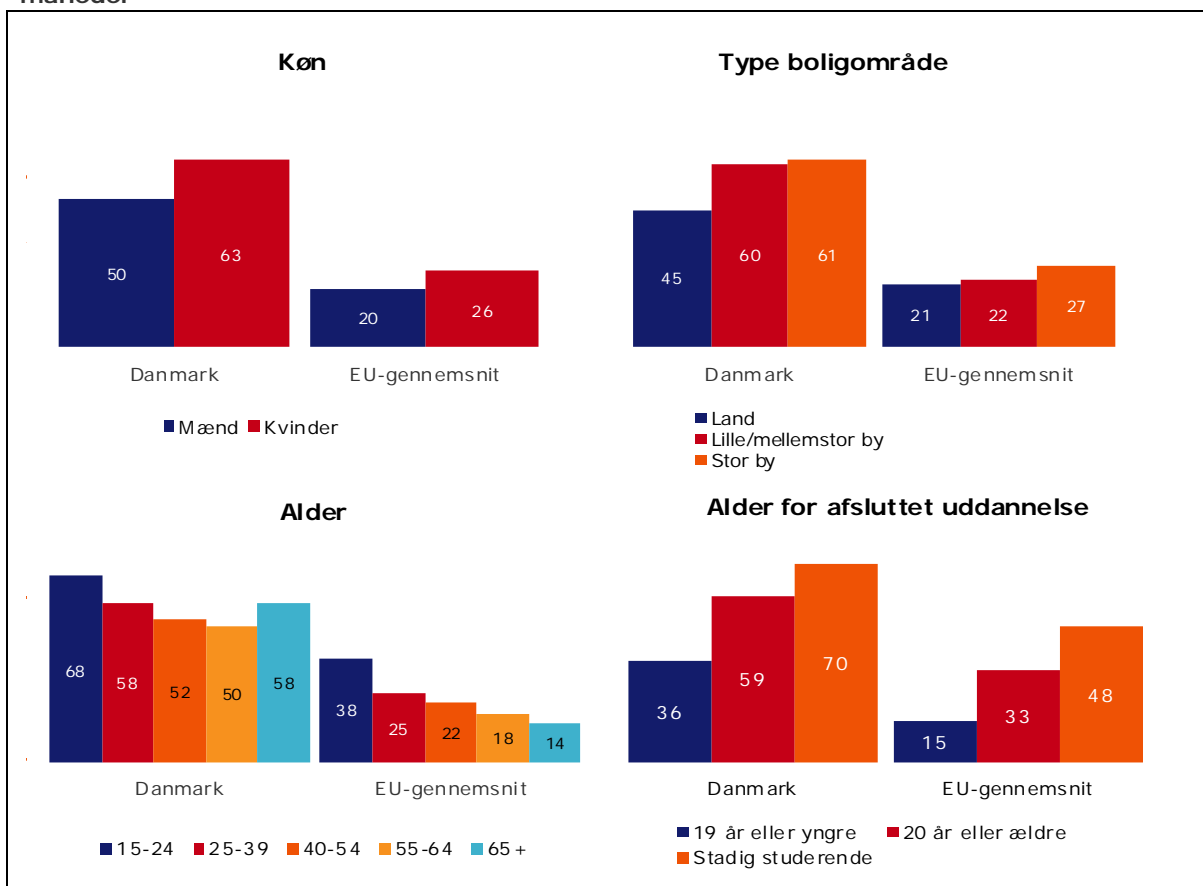
- Det estimeres, at 2,6 millioner voksne i Danmark, og dermed knap tre ud af fem voksne på landsplan (57%) har besøgt et offentligt bibliotek inden for de seneste 12 måneder, sammenlignet med lige under en fjerdedel (23%) af alle voksne i Europa.

- Et estimeret antal på 1,3 millioner voksne, altså næsten tre ud af ti voksne i Danmark (28%), havde besøgt et bibliotek mindst én gang om måneden, og det er dobbelt så højt som gennemsnittet for EU på 14%.

Brugen af biblioteker inden for de seneste 12 måneder fordelt på forskellige befolkningsgrupper i Danmark og i EU fremgår af figur 2. I Danmark:

- Kvinder (63%) havde en større sandsynlighed end mænd (50%) for at have besøgt et bibliotek, og det samme var gældende for EU. Brugen lå meget højere i Danmark end i EU for både kvinder (EU-gennemsnit 26%) og mænd (EU-gennemsnit 20%).
- Biblioteksbrugen lå højest blandt de 15-24-årige (68%), efterfulgt af aldersgruppen 25-39 år (58%) og 65 år og opefter (58%). I alle aldersgrupper var brugen af biblioteker i Danmark meget højere end det sammenlignelige EU-gennemsnit.
- Biblioteksbrugen var meget højere blandt studerende - syv ud af ti (70%) studerende havde besøgt et offentligt bibliotek inden for de seneste 12 måneder, hvilket er højere end EU-gennemsnittet (48%). Blandt personer, der havde afsluttet deres fuldtidsuddannelse som 19-årig eller yngre eller som 20-årig eller ældre lå andelen af biblioteksbrugere meget højere i Danmark end i EU generelt.
- Biblioteksbrugen lå højere i større byer (61%) og mindre byer (60%), sammenlignet med landområder (45%). I alle tre geografiske områder var brugsfrekvensen langt højere i Danmark end i EU generelt, og forskellen var størst i større byer (EU-gennemsnit 27%) og mindre byer (EU-gennemsnit 22%).

**Figur 2: Procentandel i hver gruppe, der havde besøgt et bibliotek inden for de seneste 12 måneder**



Kilde: Omnibusundersøgelsen – Q1. Har du besøgt et offentligt bibliotek i løbet af de seneste 12 måneder?  
 Base: Danmark – Alle voksne (1.045), mænd (511), kvinder (534), 15-24 (110), 25-39 (174), 40-54 (248) 55-64 (217), 65 og opefter (296), større byer (325), mindre byer (463), landområder (255), afsluttet uddannelse som 19-årig eller yngre (194), som 20-årig eller ældre (713), stadig studerende (122), født i Danmark (984), født uden for Danmark (61). EU - Alle voksne (17.816), mænd (8.521), kvinder (9.295), 15-24 (2.636), 25-39 (4.152), 40-54 (4.592), 55-64 (2.937), 65 og opefter (3.496), større byer (5.352), mindre byer (6.653), landområder (5.633), afsluttet uddannelse som 19-årig eller yngre (9.943), som 20-årig eller ældre (5.500), stadig studerende (1.801), født in EU (16.966), født uden for EU (1.061).

Biblioteksbrugernes profil i Danmark sammenlignet med hele EU var:

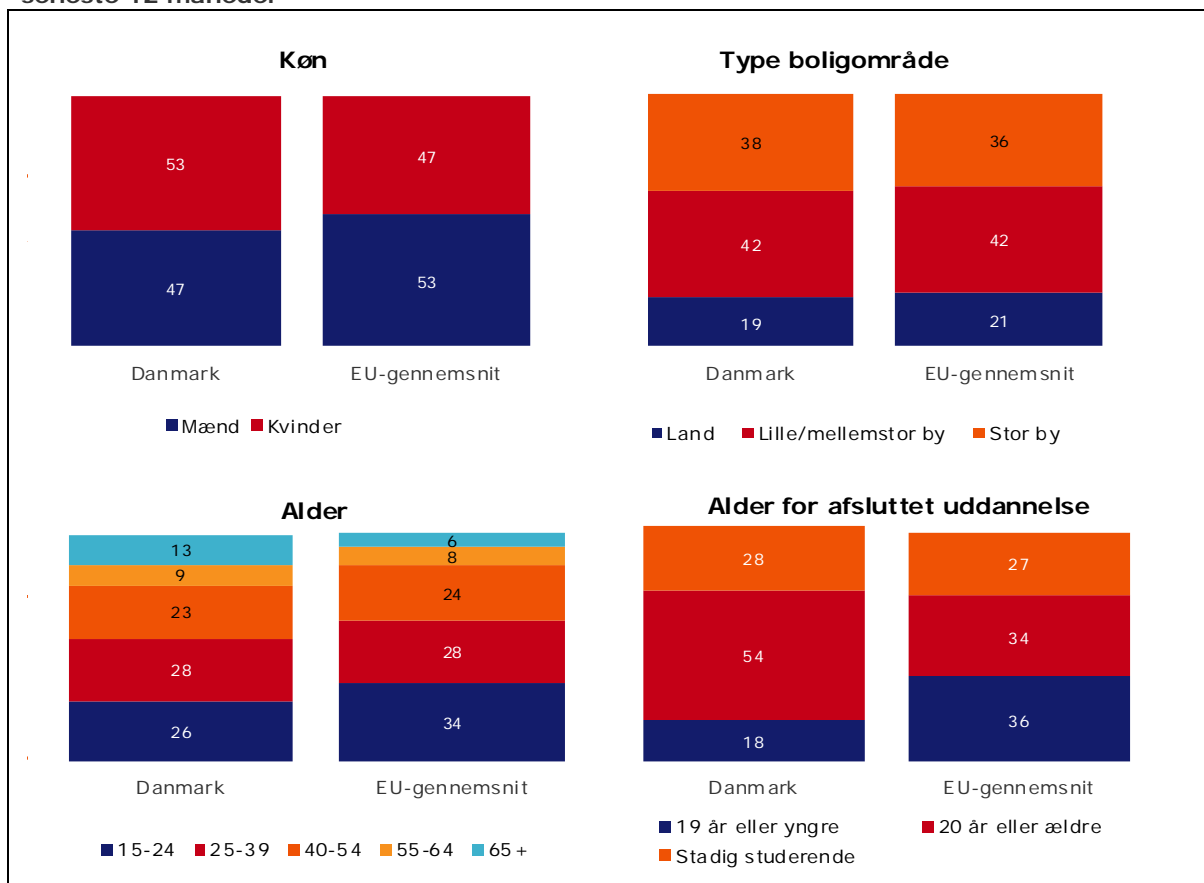
- 44% af biblioteksbrugere i Danmark var mænd og 56% kvinder, hvilket ligger tæt på EU-gennemsnittet (42% mænd, 58% kvinder)
- Brugere i Danmark havde en lidt ældre aldersprofil end EU-gennemsnittet – 19% var 15-24 år, 23% var 25-39 år, 23% var 40-54 år, 15% var 55-64 år og 21% var 65 år og opefter, sammenlignet med EU-gennemsnittet, hvor 25% var 15-24 år, 26% var 25-39 år, 25% var 40-54 år, 12% var 55-64 år og 12% var 65 år og opefter.

Omkring en tredjedel (32%) af de personer, der havde besøgt et bibliotek i Danmark i løbet af de seneste 12 måneder, havde brugt en offentligt tilgængelig computer, og det er mere end dobbelt så højt som EU-gennemsnittet på 14%. Når de personer, der ikke havde brugt en offentligt tilgængelig computer, blev spurgt om årsagen, svarede størstedelen (77%), at de ikke havde brug for det, fordi de havde computer/internet derhjemme. Et signifikant mindretal på 5% sagde imidlertid, at de ikke vidste, hvordan man anvender computere eller går på nettet, og dermed er der mulighed for, at bibliotekerne kan udvide deres brugerbase til offentligt tilgængelige computere yderligere.

I alt viste undersøgelsen, at 19% af den voksne befolkning havde brugt en offentligt tilgængelig computer i løbet af de seneste 12 måneder, og det er markant højere end gennemsnittet af voksne i EU, der ligger på 4%. Det estimeres til et antal på ca. 800.000 voksne i Danmark.

Brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark havde større sandsynlighed end EU-gennemsnittet for at være kvinder, for at være 55 år og opefter og for at have været fuldtidsstuderende efter 19-års alderen, som det fremgår af figur 3.

**Figur 3: Profil af personer, der havde brugt en offentligt tilgængelig computer i løbet af de seneste 12 måneder**



Kilde: Biblioteksundersøgelsen – C4. Har du brugt en offentligt tilgængelig computer på et offentligt bibliotek til at få adgang til internettet i løbet af de seneste 12 måneder?

Base: Alle brugere af offentligt tilgængelige computere: Danmark (703), EU (11.716).

12% af brugerne af offentligt tilgængelige computere i Danmark brugte offentligt tilgængelige computere mindst én gang om ugen, sammenlignet med 23% i hele EU, og 32% af dem brugte offentligt tilgængelige computere én til tre gange om måneden (sammenlignet med 29% i EU). Over halvdelen (55%) havde brugt offentligt tilgængelige computere én gang hver tredje måned eller sjældnere, sammenlignet med EU-gennemsnittet på 47%.

Den kvalitative del af undersøgelsen undersøgte også, hvordan bibliotekerne havde forsøgt at øge brugen af offentligt tilgængelige computere og opfylde brugernes behov. Bibliotekerne foretager ikke en generel markedsføring af deres IT-udstyr over for den brede befolkning, da servicen allerede er bredt kendt.

*“Vi foretager ikke en decideret markedsføring for at reklamere for vores computere på bibliotekerne. Vi har haft computere på bibliotekerne i så mange år nu, at folk generelt*

*ved, at der er computere til fri afbenyttelse på bibliotekerne" (bibliotekschef, forstadsområde, Danmark).*

For at reklamere for de strukturerede IKT-kurser, der udbydes, uddeler bibliotekerne brochurer med en liste over kurser, primært på bibliotekerne, men også i andre kulturcentre og offentlige kontorer. Bibliotekspersonalet mente, at der manglede kommunikation målrettet mod personer, der ikke allerede bruger biblioteket, navnlig grupper, der er svære at nå ud til, såsom etniske minoriteter.

*"Vi hjælper ikke rigtig dem, der ikke allerede er selvhjulpne" (biblioteksleder, byområde, Danmark)*

Bibliotekspersonalet mente, at de manglede ressourcer, for at personalet kan afsætte tilstrækkelig tid til at tiltrække nye brugere og hjælpe dem med brug af IT-udstyr.

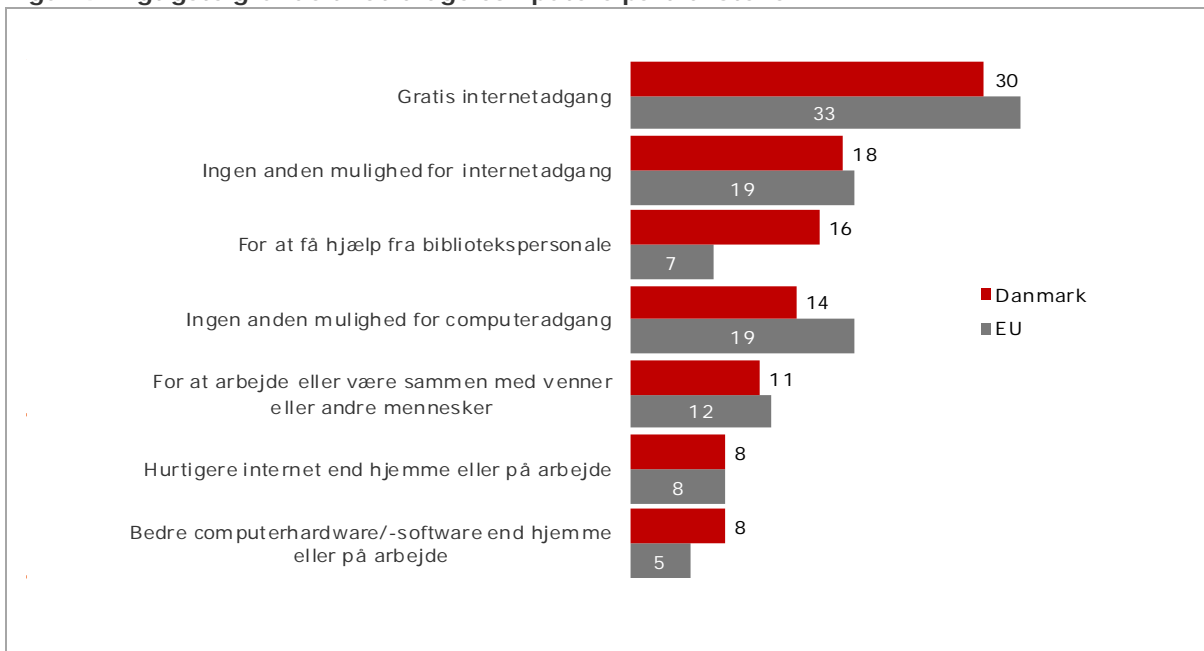
Der er dog blevet gjort en indsats for at tiltrække ikke-brugere, især ældre og etniske mindretal, på to biblioteker i forstadsområder. Det er sket i samarbejde med Ældre Sagen og Social- og Integrationsministeriet. Begge myndigheder har ydet tilskud til biblioteket til markedsføring af deres tjenester over for de nævnte grupper.

Et andet bibliotek i et forstadsområde arbejdede på en ide med en IKT-bus. Bussen skulle placeres på et centralt sted, hvor målgruppen havde naturlig gang. Bussen skulle være udstyret med IT-udstyr og en rådgiver, og borgerne skulle tilbydes muligheden for at komme og bruge IT-udstyret i bussen. Mange biblioteker ansatte også frivillige, f.eks. studerende med høje IT-kompetencer, til at yde støtte og rådgivning til brugerne af IT-udstyret.

### **3.2 Grunde til brug af offentligt tilgængelige computere**

De brugere af offentligt tilgængelige computere, der blev interviewet på bibliotekerne, blev spurgt om, hvad der var de vigtigste grunde til, at de havde valgt at bruge computere, internet og software på offentlige biblioteker i løbet af de seneste 12 måneder? Det er tydeligt, at den vigtigste grund til at bruge offentligt tilgængelige computere, både i Danmark og generelt i EU, er, at det er gratis, og at man ikke har andre muligheder for internetadgang. Brugere i Danmark angav dog i mindre grad end i de 17 EU-lande samlet, at de ikke havde andre muligheder for at benytte en computer (14% sammenlignet med 19% i EU samlet). De angav derimod - i langt højere grad end brugerne i EU samlet - hjælp fra bibliotekspersonalet som begrundelse for at bruge offentligt tilgængelige computere på biblioteker (16% mod 7% i EU).

**Figur 4: Vigtigste grunde til at bruge computere på biblioteker**



Kilde: Biblioteksundersøgelse - C8 Hvad er de vigtigste grunde til, at du har valgt at bruge computere, internet og software på offentlige biblioteker i løbet af de seneste 12 måneder?

Base: Alle brugere af offentligt tilgængelige computere - Danmark (703), EU (11.716)

Brugerne af offentligt tilgængelige computere blev også stillet to mere specifikke spørgsmål, om "hvor de ellers har adgang til internettet, bortset fra på offentlige biblioteker" og "hvor de ellers har adgang til internettet *'gratis'*, bortset fra på offentlige biblioteker". I Danmark angav 7% af brugerne af offentligt tilgængelige computere, at de ikke ellers havde adgang til internettet (sammenlignet med 11% i EU samlet), og derudover angav 18%, at de ikke ellers havde 'gratis' adgang til internettet (sammenlignet med 14% i EU samlet). I alt estimeres det, at 200.000 brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark (25% af brugere af offentligt tilgængelige computere) ikke havde mulighed for at gå på nettet andre steder, eller ikke kunne gå gratis på nettet andre steder.

Ældre brugere (65 år og opefter) havde med 25% størst sandsynlighed for at angive, at de ikke havde andre muligheder for internetadgang, sammenlignet med ingen i aldersgruppen 15-24 år, 4% i aldersgruppen 25-39 år, 11% i aldersgruppen 40-54 år og 5% i aldersgruppen 55-64 år.

Brugerne i Danmark gav i mindre grad end brugerne i de 17 EU-lande samlet udtryk for, at tjenesten med offentligt tilgængelige computere var meget værd, se figur 5. I alt sagde 85% af brugerne af offentligt tilgængelige computere i Danmark, at bibliotekernes computer- og internettjeneste var meget værd, hvilket er noget lavere end tallet for brugere af offentligt tilgængelige computere i EU-landene samlet (92%). Brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark viste lavere sandsynlighed for at angive, at tjenesten var ekstremt meget værd (15%) i forhold til gennemsnittet for EU (36%), som vist i figur 5.

Bibliotekets computere og internetadgang blev i Danmark især vurderet som meget værd af brugere i aldersgruppen 65 år og opefter, hvor cirka tre ud af ti (29%) vurderede tjenesten som ekstremt meget værd.

I den kvalitative del af undersøgelsen blev brugerne spurgt om deres vigtigste grunde til at bruge IKT på biblioteker. En vigtig faktor var brugerens privatøkonomi, der for nogle gjorde den gratis brug af IKT på biblioteket mere attraktiv.

*"Jeg bruger nok biblioteket mere nu, hvor jeg er arbejdsløs og ikke har så mange penge." (Ny bruger, kvinde, 53)*

Nye tilflyttere til byen havde endnu ikke fået internetforbindelse i hjemmet og brugte derfor biblioteket til at gå på nettet og søge bolig, job og andre formål.

*"Da jeg flyttede til byen fra udlandet, brugte jeg biblioteket til at søge lejlighed, fordi jeg ikke havde internetforbindelse." (Bruger, 24, mand, Danmark).*

Den tekniske ekspertise og hjælp fra bibliotekarerne var en anden faktor, der tiltrak brugere til bibliotekernes IKT-tjenester, og derudover var det gratis brug af hardware såsom scannere og printere, som brugerne eventuelt ikke havde hjemme. Den rolige atmosfære på biblioteket sikrede også nogle brugere bedre mulighed for at koncentrere sig og slappe af end andre steder.

*"Jeg bruger biblioteket som et opholdssted, hvor der er fred og ro, og hvor det er gratis at være. Jeg sidder der og læser mine lektier til universitetet. Og så går jeg lidt rundt og kigger ... det er meget afslappende." (Bruger, 28, mand, Danmark)*

De gratis kurser, som bibliotekerne udbyder, tiltrækker også brugere, der angiver, at de ikke har kunnet finde gratis kurser andre steder.

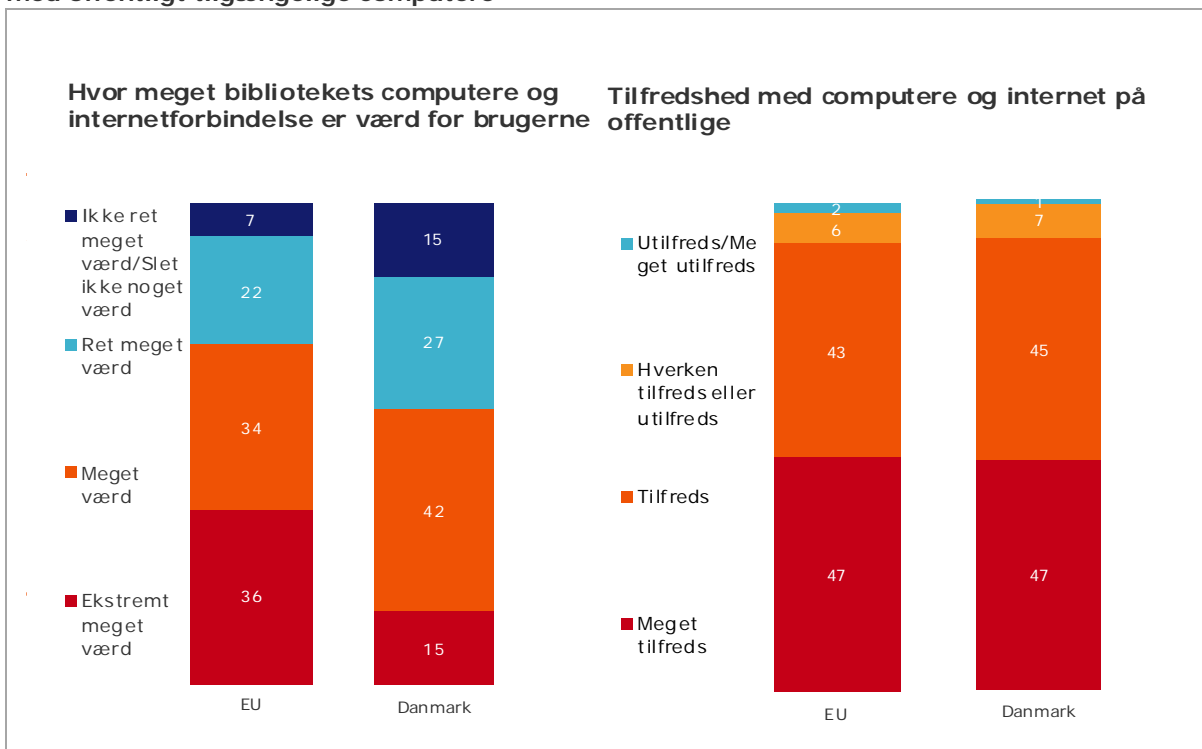
For brugere, der ikke er fortrolige med brugen af IKT, giver biblioteket mulighed for at få hjælp fra bibliotekarerne, og det har givet dem mod på at begynde at bruge IKT, fordi de vidste, at der var hjælp i nærheden, hvis noget gik galt. Andre var glade for den sociale interaktion ved at lære IKT-brug på biblioteket.

*"Jeg deltager i deres kurser, og jeg håber at møde nogen med samme interesser som mig. Jeg har brug for kontakt med omverdenen, så jeg ikke går helt i stå." (Bruger, kvinde, 59, Danmark).*

Tilfredsheden med adgangen til computerne og internet på offentlige biblioteker lå højt blandt de danske brugere og på niveau med resultatet for EU samlet, som det fremgår af figur 5. Næsten alle brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark (92%) angav, at de var tilfredse. Cirka hver anden (47%) bruger sagde, at de var meget tilfredse, hvilket er på niveau med EU-gennemsnittet (47%).



**Figur 5: Værdien af offentligt tilgængelige computere for brugerne og brugernes tilfredshed med offentligt tilgængelige computere**



Kilde: Biblioteksundersøgelse - C30 Hvor meget er bibliotekets computere og internetforbindelse værd for dig? og C31 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din adgang til computere og internettet på offentlige biblioteker?

Base: Alle brugere af offentligt tilgængelige computere: Danmark (703), EU (11.716)

I Danmark angav otte ud af ti brugere af offentligt tilgængelige computere (81%), at når de går på biblioteket for at bruge en computer, finder de en ledig computer med det samme, og den andel er højere end EU-gennemsnittet (72%). Omkring én ud af syv brugere (15%) siger, at de skulle vente op til 10 minutter, hvilket er på niveau med EU-gennemsnittet (16%), hvorimod kun 1% sagde, at de skulle vente mindst 10 minutter, før en computer var ledig, sammenlignet med 7% for EU samlet.

Den kvalitative undersøgelse viste, at antallet af computere, der er til rådighed for brugerne, varierede efter bibliotekets størrelse. Lokale biblioteker i ét forstadsområde havde 2-3 computere, hvor det centrale bibliotek i samme område havde 20-22 computere. Andre biblioteker i forstadsområder havde ca. 4-5 computere. Computerne var forsynet med Microsoft Office og Internet Explorer.

Bibliotekerne i byerne havde også bærbare pc'er, primært til deres IKT-kurser, og ét bybibliotek havde iPad'er og Mac computere til offentlig brug. Bybibliotekerne havde også oftere et større udvalg af software til brug for brugerne, f.eks. Photoshop.

Der var ikke et stort antal printere eller scannere til rådighed for brugerne. På et centralbibliotek i en by, der havde 900.000 årlige besøgende, var der kun én scanner, og det mente personalet var utilstrækkeligt.

Både brugerne og bibliotekspersonalet angav, at internetforbindelsens hastighed var god, og de var også tilfredse med softwaren på computerne, der opfyldte brugernes behov. Bibliotekspersonalet mente, at de havde et tilstrækkeligt antal computere til brugerne, da de fleste har computer i hjemmet i dag. De

angav dog samtidig, at computerne altid var i brug. Brugerne havde en anden holdning til spørgsmålet end bibliotekspersonalet. De angav, at der ikke var et tilstrækkeligt antal computere, og nogle brugere var holdt op med at komme på biblioteket for at bruge computerne, da de ofte alle var optaget. På nogle biblioteker var de computere, som ellers var til rådighed for brugerne, optaget på grund af bibliotekets kursusaktiviteter, så når der var kurser, var der ingen andre computere til de øvrige brugere. Kvaliteten af computerne blev betragtet som gennemsnitlig, hvor de fleste af brugerne dog angav enkelte aspekter ved computerne som utilfredsstillende, f.eks. at de var snavsede, for gamle eller for støjende. Noget af bibliotekspersonalet, primært i byområder, angav et behov for mere avanceret software som f.eks. Adobe ID. Det behov blev dog ikke nævnt af brugerne selv.

*“Der er problem med at få plads. Jeg ville ikke kunne være sikker på, at der var en computer ledig her, hvis jeg kom og havde noget, der skulle laves.” (Bruger, mand, 28).*

## 4. Opfattelse af offentlige biblioteker

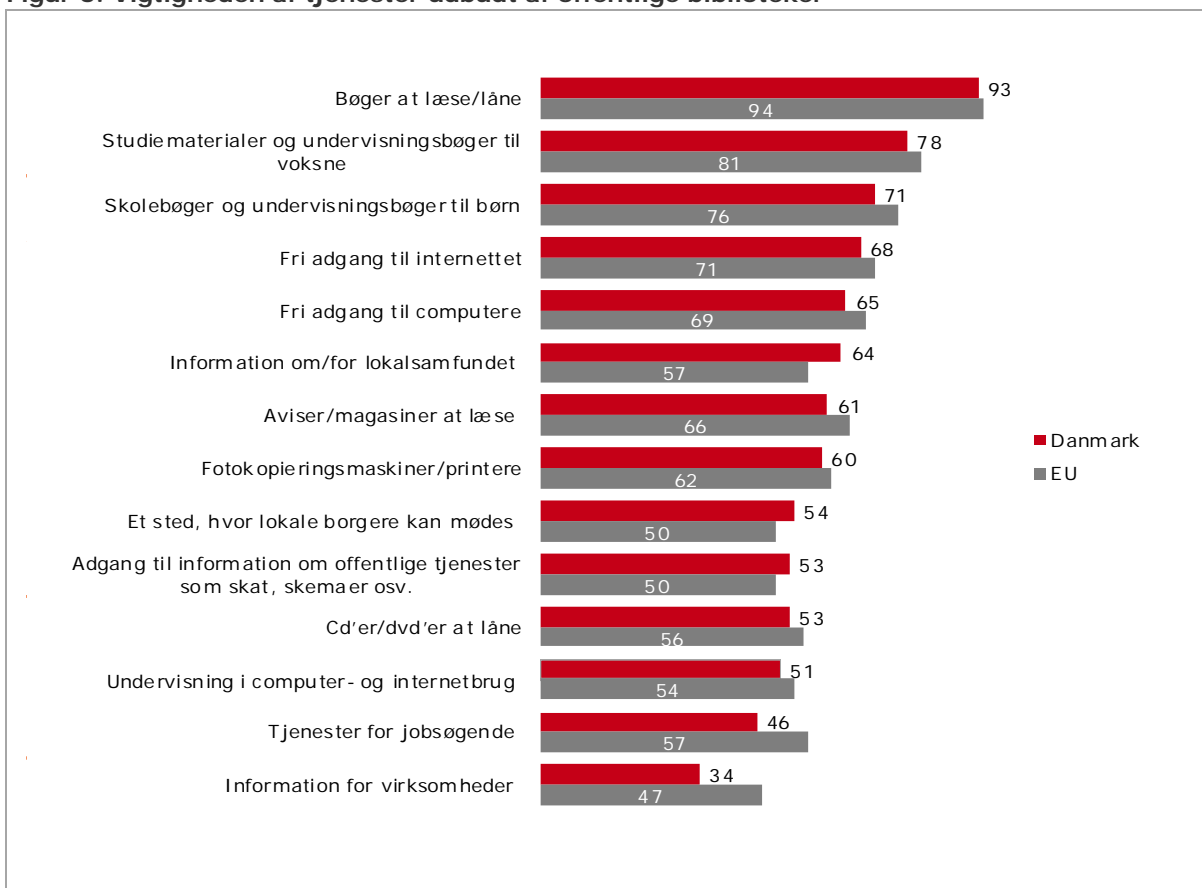
### 4.1 Bibliotekstjenesternes vigtighed

Biblioteksbrugerne (både brugere og ikke-brugere af offentligt tilgængelige computere) blev bedt om at vurdere vigtigheden af en række tjenester, som kan benyttes på biblioteker, på en skala fra 1-5 fra 'utroligt vigtig' til 'slet ikke vigtig'. Figur 6 viser de procentandele af brugere i Danmark og i EU, der har vurderet de enkelte tjenester til 4 eller 5 på skalaen.

For de fleste af tjenesterne lå andelen af brugere i Danmark, der vurderede tjenesterne til 4 eller 5 på skalaen, på niveau med den tilsvarende andel for EU samlet, og de største forskelle ses i relation til 'information til virksomheder', der blev vurderet som vigtig af en tredjedel af de danske brugere (34%) i modsætning til næsten halvdelen (47%) af brugerne i alle 17 EU-lande. Kerneydelsen 'Bøger at læse/låne' blev angivet som den vigtigste og vurderet som vigtig af 93% af brugerne i Danmark (og 94% for EU samlet). 'Studiematerialer og undervisningsbøger til voksne' (78%) og 'Skolebøger og undervisningsbøger til børn' (71%) blev betragtet som de næstvigtigste tjenester af brugerne i Danmark.

'Fri adgang til internettet' og 'Fri adgang til computere' blev begge vurderet blandt de vigtigste tjenester af biblioteksbrugerne i Danmark, hvor omkring to tredjedele betragtede dem hver som vigtige, og det er en smule lavere end det tilsvarende tal på omkring syv ud af ti brugere i EU samlet. Omkring halvdelen af brugerne i Danmark (51%) betragtede undervisning i computer- og internetbrug som en vigtig tjeneste, hvilket er lidt lavere end EU-gennemsnittet på 54%.

Figur 6: Vigtigheden af tjenester udbudt af offentlige biblioteker



Kilde: Biblioteksundersøgelsen - C15 Hvor vigtige er følgende tjenester, som kan benyttes på offentlige biblioteker.

Base: Alle biblioteksbrugere - Danmark (1.410), EU (24.253)

I den kvalitative del af undersøgelsen beskrev brugerne biblioteksmiljøet meget positivt som et inspirerende, indbydende og levende sted. Stedet måtte gerne være livligt, så længe der ikke var støj. På nogle biblioteker meldte brugerne om problemer med støj, fordi mange unge talte højt og benyttede deres mobiltelefoner på biblioteket. Personalet blev beskrevet som diskrete men hjælpsomme, bare ved "at være der", og biblioteket blev betragtet som en kilde til inspiration, da brugerne ofte kom der med ét formål og undervejs også blev inspireret til at se på andre ting. Biblioteket blev beskrevet som behageligt, og hvor nogle beskrev biblioteket som et roligt sted, hvor de gik hen for at komme væk fra støj og larm i hjemmet eller andre steder, var andre glade for det levende miljø, strømmen af mennesker og den sociale atmosfære.

## 4.2 Effektivitet og finansiering af offentlige biblioteker

Tre fjerdedele (76%) af befolkningen i Danmark (både biblioteksbrugere og ikke-brugere) mente, at bibliotekerne opfylder lokalsamfundenes behov meget effektivt, effektivt eller nogenlunde effektivt. Dermed ligger andelen højere end gennemsnittet for de 17 EU-lande, der ligger på 64%.

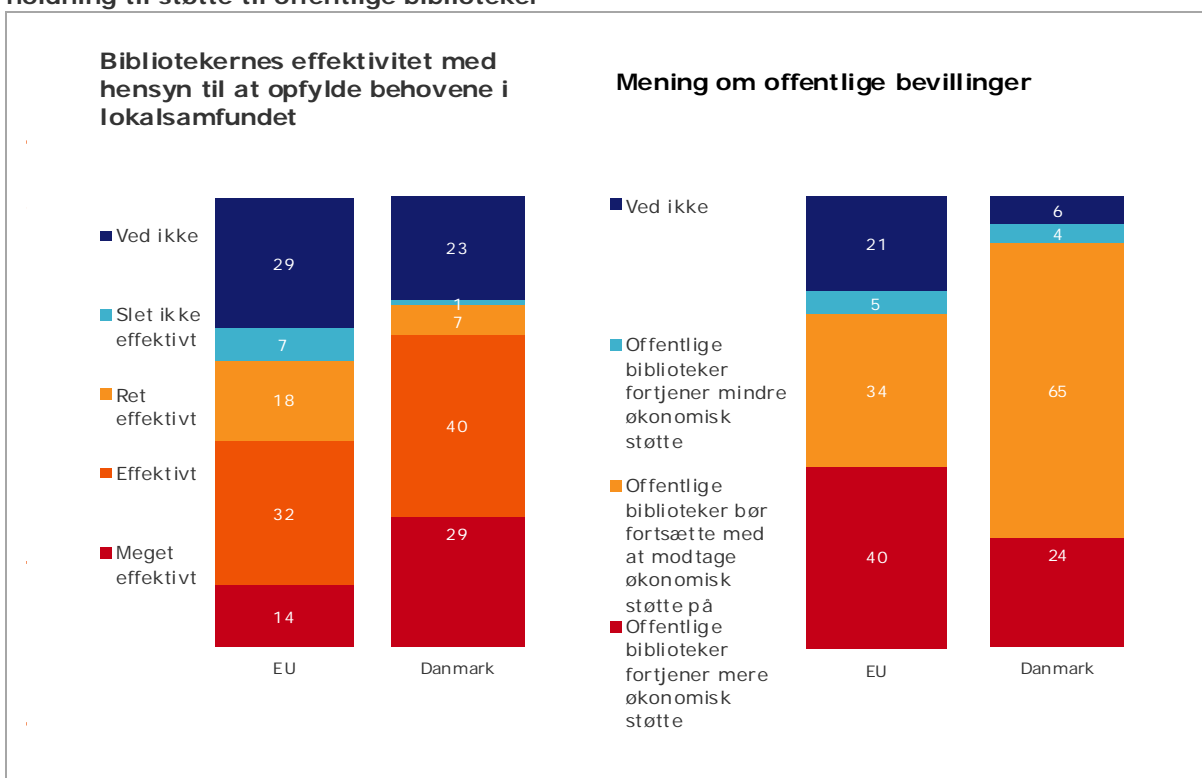
Biblioteksbrugere og brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark havde stort set samstemmende holdninger til, at bibliotekerne opfylder lokalsamfundenes behov effektivt – 92% af alle

biblioteksbrugere mener, at bibliotekerne løser opgaven effektivt, og andelen stiger til 94% blandt brugerne af offentligt tilgængelige computere.

En fjerdedel (24%) af befolkningen i Danmark mente, at bevillingerne til offentlige biblioteker burde være højere end det nuværende niveau, og det er markant lavere end gennemsnittet for alle 17 EU-lande (40%). Næsten alle de resterende mente enten, at bevillingerne skulle fortsætte på det nuværende niveau (65%) eller svarede ved ikke (6%). Kun 4% af befolkningen i Danmark mente, at offentlige biblioteker fortjener *mindre økonomisk støtte*, og det er samme niveau som EU-gennemsnittet (5%).

Andelen af biblioteksbrugere og brugerne af offentligt tilgængelige computere, der svarede, at bibliotekerne fortjener mere økonomisk støtte, lå kun en smule højere end blandt ikke-brugerne - 29% af alle biblioteksbrugere og 28% af brugere af offentligt tilgængelige computere mente, at bibliotekerne fortjente mere i støtte.

**Figur 7: Bibliotekernes effektivitet med hensyn til at opfylde lokalsamfundenes behov og holdning til støtte til offentlige biblioteker**



Kilde: Omnibusundersøgelsen - Q6 Hvor effektivt synes du, at dit lokale offentlige bibliotek er, når det drejer sig om at opfylde behovene i lokalsamfundet? og Q7 Hvilke af de følgende udsagn repræsenterer bedst din holdning til de nuværende bevillinger til offentlige biblioteker?

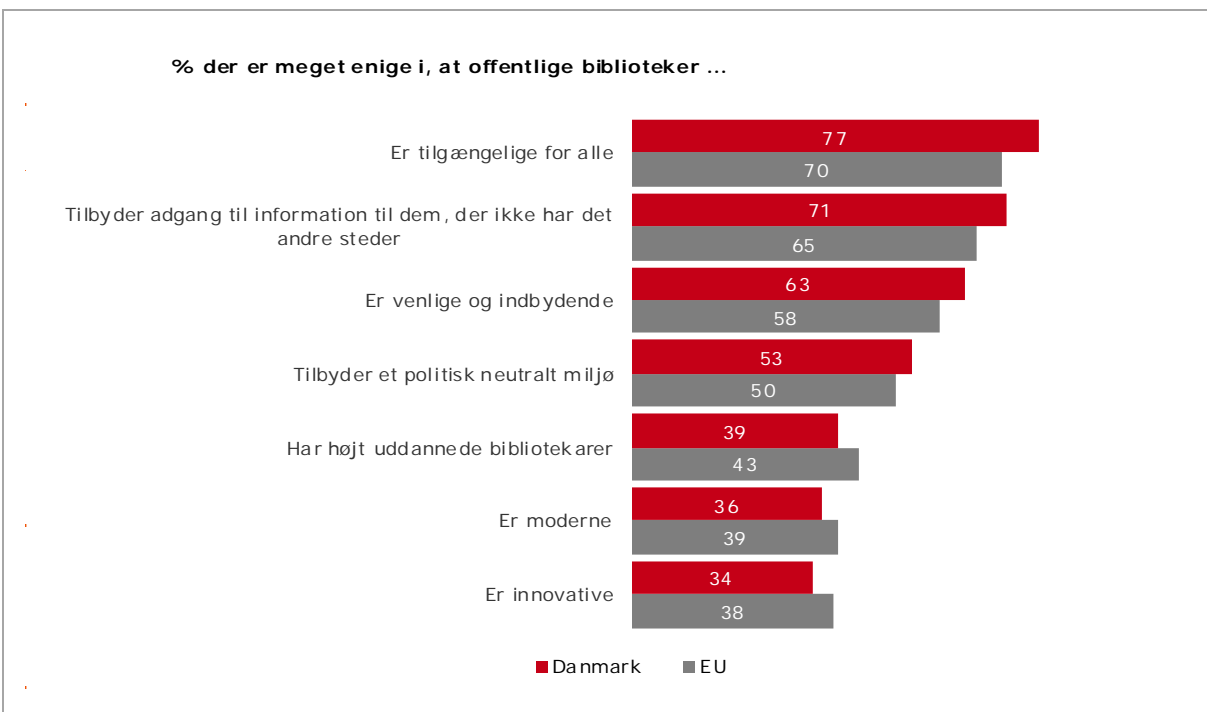
Base: Alle voksne - Danmark (1.045), EU (17.816)

### 4.3 Opfattelse af offentlige biblioteker

Alle biblioteksbrugere blev spurgt om deres holdning til offentlige biblioteker i form af en række udsagn, som de skulle erklære sig enige eller uenige i. Figur 8 viser de procentandele af brugere i Danmark og i EU, der angav, at de var meget enige i de enkelte udsagn. Biblioteksbrugere i Danmark havde generelt

samme holdninger som brugerne generelt i EU. De udviste en svagt større sandsynlighed for at være meget enige i, at offentlige biblioteker 'Er tilgængelige for alle' (77% sammenlignet med 70% i EU), 'Sikrer adgang til information for personer, der ikke har adgang andre steder' (71% sammenlignet med 65% i EU), og 'Er venlige og indbydende' (63% sammenlignet med 58% i EU).

**Figur 8: Opfattelse af offentlige biblioteker**



Kilde: Biblioteksundersøgelsen - C29 I hvor høj grad er du enig eller uenig i følgende udsagn?  
Base: Alle biblioteksbrugere. Danmark (1045), EU (24253)

## 5. Uformel og ikke-formel læring

Offentlige biblioteker er centrale aktører med hensyn til at tilbyde ikke-formel og uformel læring, der er en del af Europa-Kommissionens politik for livslang læring, navnlig hvad angår *inkluderende* læringstilbud. Bibliotekernes rolle med hensyn til at tilbyde uddannelse til brugerne blev undersøgt ved at spørge biblioteksbrugerne, om de havde deltaget i uddannelsesaktiviteter på et offentligt bibliotek inden for de seneste 12 måneder.

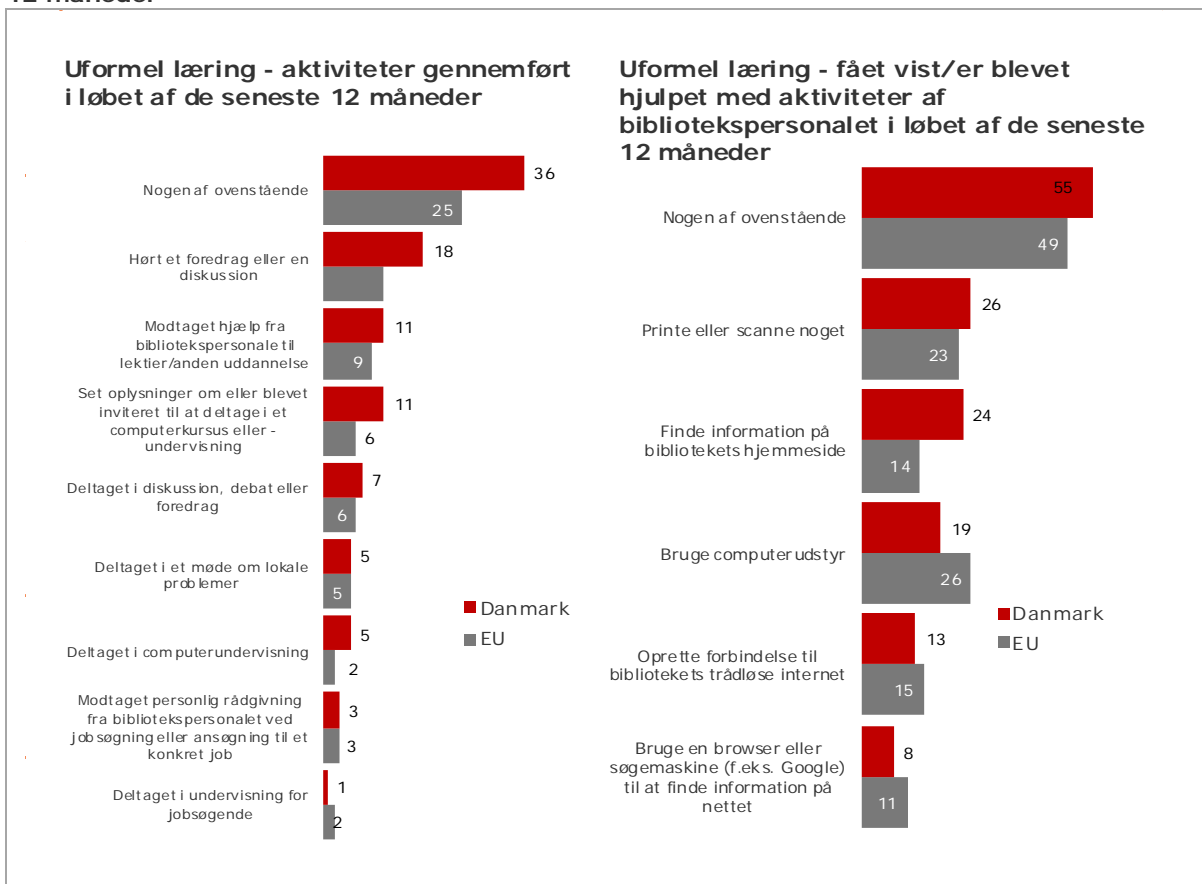
I Danmark havde lige godt en tredjedel af alle biblioteksbrugere (36%) deltaget i en uddannelsesaktivitet på et bibliotek inden for de seneste 12 måneder, og den andel er højere end EU-gennemsnittet på 25%.

Deltagelsesgraden i nogle uddannelsesaktiviteter på biblioteker lå i Danmark over EU-gennemsnittet generelt (figur 9), og det gælder især:

- Hørt et foredrag eller en diskussion (18% mod EU-gennemsnittet på 11%)
- Set oplysninger om eller blevet inviteret til at deltage i et computerkursus eller -undervisning (11% mod EU-gennemsnittet på 6%)
- Deltaget i computerundervisning (5% mod EU-gennemsnittet på 2%)

Hvad angår computerundervisning, havde cirka 127.000 voksne i Danmark deltaget i computerundervisning på et bibliotek inden for de seneste 12 måneder.

**Figur 9: Uformelle læringsaktiviteter gennemført af eller vist til brugere inden for de seneste 12 måneder**



Kilde: Biblioteksundersøgelse - C16 Har du gjort nogen af de følgende ting på et offentligt bibliotek i løbet af de seneste 12 måneder ...? og C17 Er du i løbet af de seneste 12 måneder blevet vist hvordan eller hjulpet med at gøre nogen af de følgende ting af personalet på et offentligt bibliotek ...?

Base: C16 - Alle biblioteksbrugere - Danmark (1.045), EU (24.253) C17 - Alle brugere af offentligt tilgængelige computere - Danmark (703), EU (11.716)

Figur 9 viser, at bibliotekspersonalet spiller en vigtig rolle med hensyn til at hjælpe biblioteksbrugere i forbindelse med den uformelle læring. Samlet var over halvdelen (55%) af biblioteksbrugere i Danmark blevet vist eller havde fået hjælp til at fortage handlinger af bibliotekspersonalet inden for de seneste 12 måneder, hvilket lå en smule højere end EU-gennemsnittet på 49%.

De mest almindelige typer hjælp fra bibliotekspersonalet i Danmark var til at printe eller scanne materialer og hjælp til at finde information på bibliotekets hjemmeside (hver nævnt af ca. en ud af fire brugere), og herefter kom hjælp til at bruge computerudstyret (nævnt af lidt under en ud af fem brugere).

I den kvalitative del af undersøgelsen udtrykte brugerne generelt en høj tilfredshed med den hjælp, de modtog fra bibliotekspersonalet. De mente, at bibliotekarerne var veluddannede og villige til at hjælpe med mange typer forespørgsler. Som eksempel udtrykte brugerne sig meget positivt om det

internetværksted, der har åbent mandag-fredag fra 10.00-19.00, hvor brugerne kan komme forbi og få hjælp til at løse deres problemer med det samme. Internetværkstedet kører på byernes hovedbiblioteker. Generelt mente brugere på alle kompetenceniveauer, at bibliotekarerne havde tilstrækkelige IT-kundskaber til at kunne opfylde brugernes behov for hjælp, og det menneskelige aspekt i interaktionen med bibliotekaren var et klart positivt element ved bibliotekstjenesten. En undtagelse var nogle brugere af mindre lokale biblioteker, der udtrykte frustration over manglende IT-færdigheder hos bibliotekarerne.

Bibliotekslederne angav dog, at ressourcerne til at yde ad hoc-hjælp og vejledning til brugerne var utilstrækkelige, navnlig på de større biblioteker i byer. På biblioteker i semiurbane områder med et lavere antal besøgende havde personalet bedre tid til at hjælpe IKT-brugerne. Hovedbibliotekerne havde rekrutteret et korps af frivillige med gode IT-kundskaber til at hjælpe brugerne i bestemte tidsrum på dagen. Personalet angav ligeledes, at internetværkstedet manglede udstyr og personaleresourcer, og at der aktuelt kun var én medarbejder til at hjælpe brugerne med alle IT-spørgsmål.

Mere specifik uddannelse blev tilbudt på biblioteker inden for forskellige IKT-områder, herunder Senior Surf for ældre brugere, introduktion til Facebook, brug af Google, brug af iPad, nethandel og Wordkursus for begyndere. Uddannelse på mere avanceret niveau blev også tilbudt inden for emner som slægtsforskning, lydredigering og hjemmesidedesign. For at undgå at overlappende med uddannelsessteder, der tilbyder softwarekurser mod deltagergebyr, tilbyder bibliotekerne 'introduktionskurser' og hjælp til borgerne til kommunikation med myndighederne via e-forvaltning. Der ses en tendens til, at bibliotekerne i byerne tilbyder mere avancerede kurser som "Brug af smartphone og tablet" og "Cloud-teknologi", men her manglede begynderkurser, der kunne være relevante for specifikke grupper såsom seniorer. På biblioteker, der tilbyder begynderkurser, var disse altid overtegnede, og det indikerer, at der er behov for yderligere uddannelses tilbud på det grundlæggende niveau.

Brugere, der havde deltaget i kurserne, var positive over for kursusindholdet, også selvom de ikke alle så optimistisk på deres egne færdigheder.

*"Vi vidste, at vi var nødt til at komme med på vognen. Det var helt fantastisk, men bagefter glemmer man alt det, man har lært. Vi mistede interessen for det." (Ny bruger, kvinde, 82, Danmark)*

*"Jeg har deltaget i mange kurser. Det har ikke været let for mig, men jeg er klar over, at det er vigtigt for at klare sig og følge med." (Bruger, kvinde, 67, Danmark)*

Flertallet af brugerne i stikprøven til den kvalitative undersøgelse havde ikke deltaget i IKT-kurser på bibliotekerne, primært på grund af manglende viden om, at kurserne blev tilbudt. Når de blev oplyst om de kurser, der blev tilbudt på deres bibliotek, udtrykte de interesse for at deltage i dem og ønske om at få yderligere oplysninger.

*"Jeg har flere gange ledt efter kurser og opgivet igen. Hvor kan jeg finde dem på hjemmesiden?" (Bruger, mand, 26, Danmark)*

## **6. Brug af offentligt tilgængelige computere til jobsøgning og erhvervsformål**

De offentlige biblioteker udfylder en opgave, ikke blot som et sted, der tilbyder borgerne i nærområdet større viden og nye færdigheder - men også på området for jobsøgning. Derfor var bibliotekernes

funktion med at hjælpe borgerne i EU til at få adgang til beskæftigelsesmuligheder et af undersøgelsens vigtige temaer.

Omkring en femtedel (19%) af brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark havde brugt computere på et bibliotek inden for de seneste 12 måneder til jobsøgningsaktiviteter, og det er under EU-gennemsnittet på 30%. Det svarer til et estimeret antal på 157.000 brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark, der har brugt en offentligt tilgængelig computer til et jobsøgningsformål.

Samlet havde 7% af brugerne af offentligt tilgængelige computere i Danmark brugt en offentligt tilgængelig computer til at ansøge om et job (i Danmark eller i et andet EU-land) i løbet af de seneste 12 måneder - og det svarer til ca. 63.000 voksne danskere. Ud af de respondenter, der angav, at de havde ansøgt om et job ved brug af en offentligt tilgængelig computer, sagde 20%, at de havde fået jobbet. Det betyder, at i alt 1% af brugerne af offentligt tilgængelige computere i Danmark - svarende til et estimeret tal på 12.000 voksne - ansøgte om et job ved brug af en offentligt tilgængelig computer inden for de seneste 12 måneder og fik jobbet.

Bibliotekspersonalet på offentlige biblioteker har en opgave i at understøtte jobsøgningsaktiviteter på offentligt tilgængelige computere, som det fremgår af figur 10. Kun en lille andel (5%) af brugerne af offentligt tilgængelige computere i Danmark angav, at de var blevet vist eller havde fået hjælp til jobsøgningsaktiviteter på offentligt tilgængelige computere (og det er meget lavere end EU-gennemsnittet på 11%). Den opgave, som bibliotekspersonalet i Danmark oftest hjalp biblioteksbrugerne med at løse, var at skrive et CV (3% sammenlignet med EU-gennemsnittet på 5%).



**Figur 10: Jobsøgningsaktiviteter foretaget på offentligt tilgængelige computere i løbet af de seneste 12 måneder**

Jobsøgningsaktiviteter - har brugt offentligt tilgængelige computere i løbet af de seneste 12 måneder til at ...			Jobsøgningsaktiviteter - fået vist/er blevet hjulpet med ... af bibliotekspersonalet i løbet af de seneste 12 måneder		
%	Danmark	EU	%	Danmark	EU
<b>Nogen af nedenstående</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>Nogen af nedenstående</b>	<b>5</b>	<b>11</b>
Finde information om jobsøgning og/eller jobansøgning	7	14	Forbedre kvalifikationer, der er brug for i dit nuværende job	2	4
Søge efter job	7	13	Hvordan man skriver et CV	3	5
Skrive et CV eller et følgebrev	7	12	Hvordan man udvikler kvalifikationer, der er brug for at opnå et job	2	2
Forbedre kvalifikationer, der er brug for i dit nuværende job	6	11	Hvordan man leder efter et job på nettet (f.eks. at finde et rekrutteringsfirma, søge efter information om en arbejdsgiver)	2	3
Ansøge om job i Danmark	7	10	Hvordan man ansøger om et job på nettet	2	2
Søge efter information om en arbejdsgiver	8	8	Hvordan man leder efter og ansøger om job i andre EU-lande	1	1
Finde et rekrutteringsfirma	2	5			
Bruge regneark/data	2	3			
Søge efter job i andre EU-lande	1	2			
Ansøge om job i andre EU-lande	1	1			

Kilde: Biblioteksundersøgelsen - C18 Har du i løbet af de seneste 12 måneder brugt computere til rådighed på offentlige biblioteker til at ...? og C20 Har du i løbet af de seneste 12 måneder fået vist eller er blevet hjulpet med at gøre nogen af de følgende ting af personalet på et offentligt bibliotek ...?

Base: Alle brugere af offentligt tilgængelige computere: Danmark (703), EU (11.716).

Brugerne af offentligt tilgængelige computere blev spurgt, om de havde brugt offentligt tilgængelige computere til en række erhvervsrelaterede aktiviteter i løbet af de seneste 3 måneder. En lille gruppe af brugerne af offentligt tilgængelige computere havde brugt offentligt tilgængelige computere til deltagelse i faglige netværk (3%, sammenlignet med EU-gennemsnittet på 6%). Cirka tre ud af ti (29%) havde brugt offentligt tilgængelige computere til at finde information i forbindelse med den virksomhed, hvor de arbejdede, og det var over EU-gennemsnittet på 20%, og en lille gruppe (2%) til at finde muligheder eller steder til at sælge deres egne produkter eller varer (sammenlignet med et EU-gennemsnit på 4%).

I den kvalitative stikprøve tilbød bibliotekerne kurser og vejledning inden for de fleste emner under Europa 2020-strategien, men netop de to områder i planen, der omhandler arbejdsmarkedet, var ikke omfattet af bibliotekernes servicetilbud. Det skyldes, at hjælp og vejledning på de områder tilbydes af de lokale jobcentre, der også stiller computere og vejledning til rådighed for jobsøgende, både med hensyn til at søge efter og ansøge om job og med hensyn til mulighed for at sætte sig ind i regler og lovgivning vedrørende iværksættere.

## 7. E-forvaltning og aktivt medborgerskab

Som en del af 'Connecting Europe'-faciliteten udgør de offentlige biblioteker et net af offentlige, digitale adgangspunkter, der kan indgå i et effektivt tilbud til borgerne om adgang til e-forvaltning.

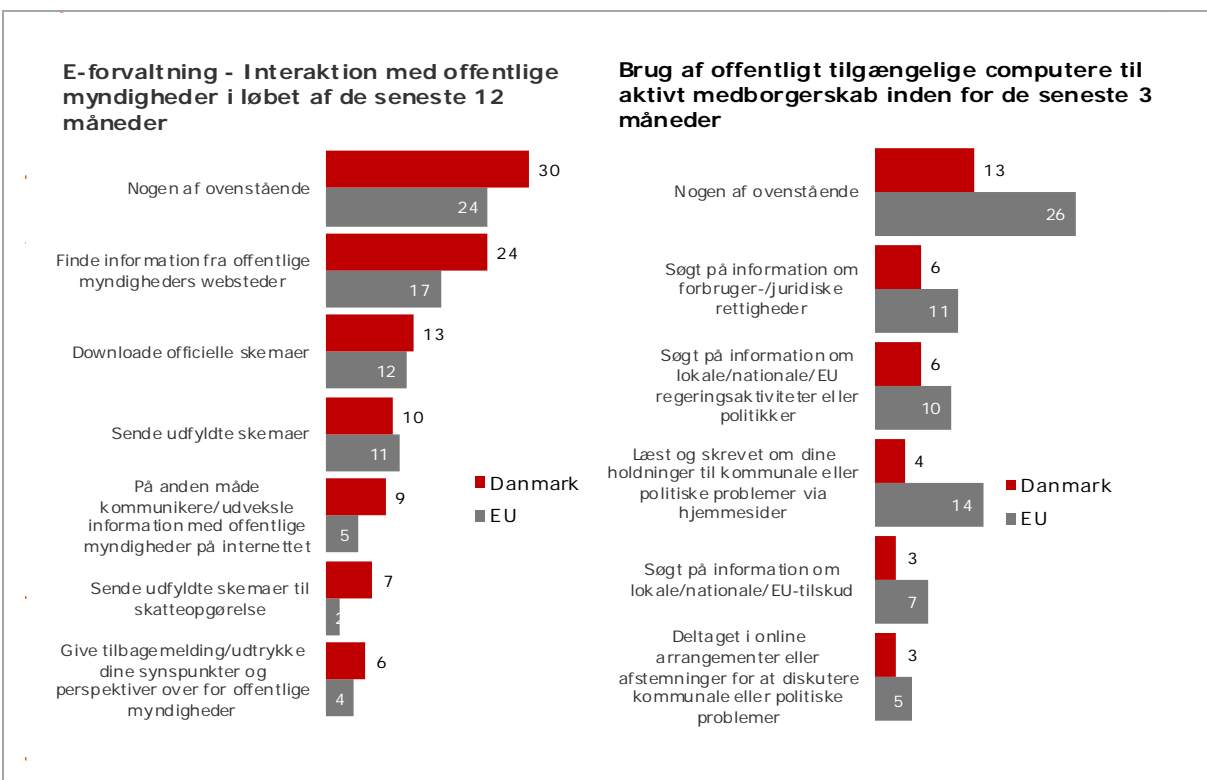
Computerbrugerne blev spurgt om deres interaktion med offentlige myndigheder via offentligt tilgængelige computere, herunder indhentning af oplysninger fra offentlige myndigheders hjemmesider, download af officielle formularer, indsendelse af udfyldte formularer, indsendelse af kommentarer, holdninger eller meningsytringer til offentlige myndigheder eller andre former for interaktion med offentlige myndigheder via nettet.

Ifølge data fra Eurostat ligger borgernes brug af e-forvaltning i Danmark væsentligt højere end EU-gennemsnittet. Fire femtedele (81%) af den voksne befolkning i Danmark havde brugt internettet inden for de seneste 12 måneder til at interagere med de offentlige myndigheder, sammenlignet med 41% for EU-landene samlet. Borgerne i Danmark havde også i langt højere grad end EU-gennemsnittet anvendt internettet til at hente oplysninger fra offentlige myndigheders hjemmesider (78% mod 35%).

Biblioteksundersøgelsen fastslog, at omkring tre ud af ti brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark (30%) havde brugt offentligt tilgængelige computere til at interagere med offentlige myndigheder inden for de seneste 12 måneder, og det er en smule højere end EU-gennemsnittet (24%), men signifikant lavere end resultatet fra Eurostat for den samlede voksne befolkning i Danmark. De mest almindelige formål, når brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark interagerede med offentlige myndigheder, var at hente oplysninger på myndighedernes hjemmesider (24% sammenlignet med et EU-gennemsnit på 17%) og at downloade officielle formularer (13% på niveau med EU-gennemsnittet på 12%). I alle tilfældene lå tallene markant lavere end i Eurostat undersøgelsen, der omfatter alle voksne danskere.

Computerbrugerne blev ligeledes spurgt om deres brug af offentligt tilgængelige computere til aktiviteter vedrørende borgerdeltagelse og aktivt medborgerskab (figur 11). Det dækkede områder som borgerdeltagelse (læse/publicere holdninger, deltagelse i internethøringer, andragender osv.) og informationssøgning om forbrugerrettigheder eller juridiske rettigheder, om regeringstiltag eller politiske forhold samt tilskuds- og finansieringsordninger. I alt havde 13% af brugerne af offentligt tilgængelige computere i Danmark brugt en offentligt tilgængelig computer til borgerdeltagelse inden for de seneste 3 måneder, og den andel er markant lavere end gennemsnittet for alle brugere i EU (26%). De to mest almindelige former for borgerdeltagelse, som blev nævnt af brugerne i Danmark, var informationssøgning om forbrugerrettigheder/juridiske rettigheder (6% i Danmark sammenlignet med 11% i EU) og informationssøgning om myndighedernes aktiviteter eller politik på lokalt, nationalt eller EU-plan (6% sammenlignet med 10% i EU).

**Figur 11: Interaktion med offentlige myndigheder via e-forvaltning i løbet af de seneste 12 måneder**



Kilde: Biblioteksundersøgelsen - C23 Har du i løbet af de seneste 12 måneder kommunikeret med offentlige myndigheder over internettet vedrørende private formål ved at bruge en computer på et offentligt bibliotek ...? og C10 Til hvilke af de følgende aktiviteter har du brugt internettet på computere på offentlige biblioteker i løbet af de seneste 3 måneder ...?

Base: Alle brugere af offentligt tilgængelige computere: Danmark (703), EU (11.716)

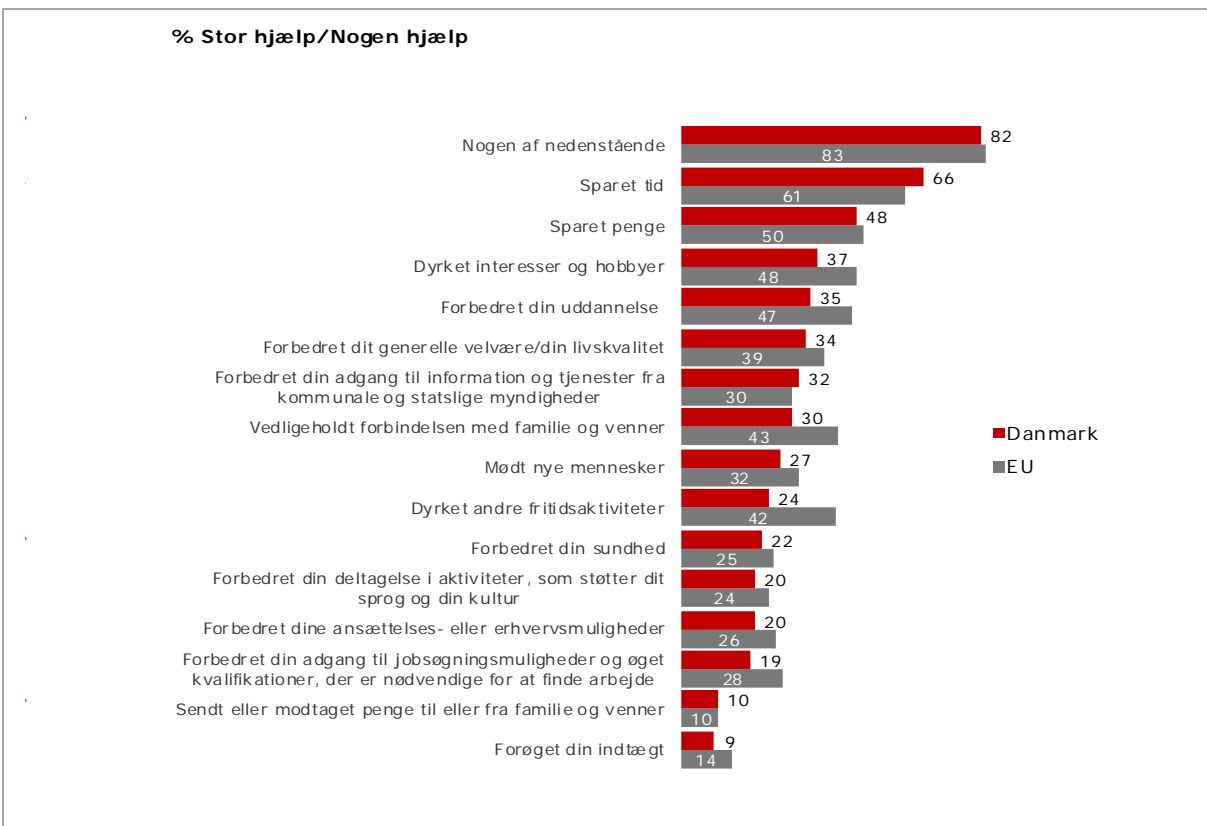
## 8. Effekt

Et af de primære mål med undersøgelsen var at vurdere den effekt, som øget digital interaktion via offentligt tilgængelige computere har for brugerne. Vurderingen blev foretaget ved at spørge brugerne af offentligt tilgængelige computere, hvor stor nytte de havde haft af at bruge computere på offentlige biblioteker i løbet af de seneste 12 måneder inden for en lang række områder, herunder at kunne spare tid og penge og få bedre adgang til oplysninger og materialer.

I alt angav mere end otte ud af ti brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark (82%), at brugen af offentligt tilgængelige computere havde været en hjælp for dem på mindst ét af de nævnte områder, og det er samme niveau som gennemsnittet for EU (83%), svarende til et anslået tal på 697.000 personer i Danmark.

Figur 12 viser de andele, der angav, at brugen af offentligt tilgængelige computere havde været en hjælp på hvert af de nævnte områder, i Danmark og i EU-landene samlet.

**Figur 12: Effekten af offentligt tilgængelige computere for brugerne**



Kilde: Biblioteksundersøgelsen - C28 Har det at bruge en computer på offentlige biblioteker i løbet af de seneste 12 måneder hjulpet dig inden for følgende områder?

Base: Brugere af offentligt tilgængelige computere - Danmark (703), EU (11.716)

På næsten alle de områder, der blev spurgt om, fandt brugerne af offentligt tilgængelige computere i Danmark i mindre grad end i EU-landene samlet, at det havde været en hjælp at bruge offentligt tilgængelige computere. Ud over den generelle fordel med tidsbesparelse (66% Danmark, 61% EU) blev brugen af offentligt tilgængelige computere vurderet som en hjælp inden for en række områder vedrørende fritid og sociale områder, såsom at dyrke sine interesser og hobbyer (37% DK, 48% EU), og holde forbindelsen med familie og venner (30% DK, 43% EU) og endelig som forbedring af den generelle trivsel (34% DK, 39% EU). Lige under halvdelen (48%) af brugerne af offentligt tilgængelige computere i Danmark, sammenlignet med halvdelen (50%) i EU samlet, angav, at offentligt tilgængelige computere var en hjælp til at spare penge, og det svarer til et estimeret tal på 400.000 brugere af offentligt tilgængelige computere i Danmark.

Samlet set anslås det, at brugen af offentligt tilgængelige computere inden for de seneste 12 måneder havde bidraget til følgende i Danmark:

- 297.000 personer havde løst uddannelsesmæssige opgaver
- 173.000 personer havde forbedret deres job- eller erhvervsmuligheder
- 158.000 personer havde opnået bedre adgang til materialer til jobsøgning
- 76.000 personer havde fået hjælp til at øge deres indkomst
- 275.000 personer havde opnået bedre adgang til oplysninger fra myndighederne

I den kvalitative undersøgelse angav brugerne forskellige positive effekter af IKT-brug på biblioteket, og de var typisk særligt begejstrede for deres forbedrede IKT-kompetencer. Ældre brugere angav i størst omfang, at de havde opnået positive resultater, fordi de ikke som udgangspunkt havde megen forudgående erfaring med brug af computere. Mange brugere var af den holdning, at de aldrig ville blive helt fortrolige computerbrugere, men de følte, at med passende hjælp og overvågning fra bibliotekspersonalet havde de opnået tilstrækkelige kompetencer og selvtillid til at gå videre med at lære mere om brugen af IKT på egen hånd. Brugerne anførte, at de ikke længere var bange for at skulle bruge en computer, og udviste en vis stolthed over at have overvundet forhindringen.

*"I starten var jeg meget usikker og havde en masse bekymringer: 'Kan jeg finde ud af det? Kan jeg finde ud af at gøre det, de beder mig om?' Men det var et rigtig godt kursus. Underviseren forklarede stille og roligt, hvad vi skulle gøre, og lidt efter lidt blev jeg fortrolig med det. Og så kunne jeg! Så jeg har tilmeldt mig endnu et kursus." (Bruger, kvinde, 59, Danmark)*

*"Det giver mig en ny frihed at kunne bruge computeren." (Ny bruger, mand, 70, Danmark)*

*"Jeg er stolt af, at jeg kan klare mig selv. Jeg er ikke bange for den [computeren] mere. Nu surfer jeg på nettet, læser avis på nettet, og jeg nyder det." (Bruger, kvinde, 59, Danmark)*

Brugerne forklarede, at brugen af bestemte digitale løsninger havde beriget deres tilværelse på grund af de forskellige muligheder, som IKT indebærer, og de mente, at internettet havde givet dem en større kontrol over deres egen tilværelse. Køb af ferierejser og brug af Netbank [til styring af private bankkonti på nettet] var eksempler på ting, der havde "gjort livet lettere". En anden vigtig effekt var, at brugerne havde lært at kommunikere via e-mail og andre onlineværktøjer, så de kunne holde kontakten med venner og familie over hele verden. Derudover gør internettet det muligt for dem at holde sig informeret om deres hobbyer, baggrund m.m.:

*"Det føles som om, man er tættere på familien, når jeg modtager billeder på e-mail fra min familie i New York. Det har stor værdi for mig." (Ny bruger, kvinde, 70, Danmark)*

*"Nu bor jeg i byen, men jeg nyder at kunne gå på nettet og følge med i, hvad der sker på min fødeegn. Hvor der bliver bygget nyt osv." (Bruger, mand, 62, Danmark)*

*"Jeg har fundet næsten alting på nettet. Min hund, min uddannelse, mit job, rejser." (Bruger, kvinde, 22, Danmark)*

Det demokratiske fundament bag bibliotekernes IKT-tjenester blev gentagne gange nævnt som et vigtigt aspekt, da servicen tilbydes til alle og er gratis.

*"Det er meget vigtigt at have computere og den her type service på bibliotekerne – også i et land som Danmark. Det er ikke alle, der har muligheden derhjemme, og IT bør være tilgængeligt for alle." (Bruger, kvinde, 55, Danmark)*

*"Biblioteket er det eneste sted, hvor du kan komme uden at skulle betale for at bruge deres service. Det er et fantastisk demokratisk gode." (Ny bruger, mand, 25, Danmark)*