

# EVALUERING AF SELVBETJENT ÅBNINGSTID



## INDHOLD

1	Indledning.....	4
2	Resume.....	5
3	Anbefalinger .....	6
4	Aktivitet.....	7
4.1	Konklusion: Flere besøgende i den selvbetjente åbningstid .....	7
4.2	Analyse: Øget brug af selvbetjent åbningstid på bibliotekerne .....	7
4.2.1	Tilmeldte til selvbetjent åbningstid .....	7
4.2.2	Udviklingen i besøgende i betjent og selvbetjent åbningstid .....	7
5	Brugerundersøgelse .....	11
5.1	Konklusion: En succeshistorie fra et brugerperspektiv .....	11
5.2	Introduktion .....	11
5.2.1	Metode.....	11
5.3	Analyse: Profilen på brugerne af selvbetjent åbningstid .....	11
5.3.1	Køn & Alder .....	12
5.3.2	Civilstatus .....	12
5.3.3	Oprindelse .....	13
5.3.4	Uddannelse & tilknytning til arbejdsmarkedet .....	13
5.4	Analyse: Brugerundersøgelsens resultater .....	14
5.4.1	Kendskab til selvbetjent åbningstid .....	14
5.4.2	Selvbetjent åbningstid – Positive tilbagemeldinger .....	15
5.4.3	Scanning af kort og adgang på biblioteker og kulturhuse .....	21
5.4.4	Anbefaling af kultur- og fritidsforvaltningens institutioner .....	22
6	Medarbejderundersøgelse .....	23
6.1	Konklusion: Medarbejderne bliver påvirket af utilfredse brugere .....	23
6.2	Analyse: Medarbejderundersøgelsens resultater .....	23
6.2.1	Introduktion.....	23
6.2.2	Selvbetjent åbningstids påvirkning på arbejdsmiljø .....	23
6.2.3	Årsager til, at selvbetjent åbningstid påvirker arbejdsmiljøet negativt.....	26
6.2.4	Årsager til, at selvbetjent åbningstid påvirker arbejdsmiljøet positivt.....	28
7	Opsamling.....	30

## FIGURER

Figur 1: Tilmeldte til selvbetjent åbningstid fordelt på måneder .....	7
Figur 2: Udvikling i betjent og selvbetjent åbningstid samt lukket for 16 udvalgte biblioteker .....	8
Figur 3: Udvikling i antal besøgende i betjent og selvbetjent åbningstid .....	9
Figur 4: Udvikling i transaktioner (udlån og afleveringer) i betjent og selvbetjent åbningstid .....	9
Figur 5: Udvikling i besøgende pr. time i betjent og selvbetjent åbningstid.....	10
Figur 6: Aldersfordeling, respondenter, brugere og københavnere.....	12
Figur 7: Civil status .....	13
Figur 8: Oprindelse .....	13
Figur 9: Uddannelse.....	13
Figur 10: Tilknytning til arbejdsmarkedet ifølge undersøgelsen.....	14
Figur 11: Hvordan har brugerne fået kendskab til selvbetjent åbningstid.....	14
Figur 12: Tidsforbrug på bibliotekerne og i kulturhuse i den selvbetjent åbningstid .....	15
Figur 13: Selvbetjent åbningstid betydning for brugerne.....	15
Figur 14: Fordele ved selvbetjent åbningstid på bibliotekerne .....	16
Figur 15: Brugen på biblioteket i den selvbetjente åbningstid.....	17
Figur 16: Ulemper ved selvbetjent åbningstid på bibliotekerne.....	18
Figur 17: Fordele ved selvbetjent åbningstid på kulturhusene.....	20
Figur 18: Brugen af kulturhuset i selvbetjent åbningstid.....	20
Figur 19: Ulemper ved selvbetjent åbningstid i kulturhusene .....	21
Figur 20: Brugernes oplevelse af om andre går med ind.....	22
Figur 21: anbefaling af Kultur- og Fritidsforvaltningens institutioner.....	22
Figur 22: Selvbetjent åbningstids påvirkning på arbejdsmiljøet.....	24
Figur 23: Påvirkning på arbejdsmiljø fordelt på primære arbejdsopgaver .....	25
Figur 24: Årsager til, at selvbetjent åbningstid påvirker arbejdsmiljøet negativt.....	26
Figur 25: Årsager til, at selvbetjent åbningstid påvirker arbejdsmiljøet positivt .....	29
Figur 26: Selvbetjent åbningstids betydning for brugerne .....	30

## I INDLEDNING

Selvbetjent åbningstid gør det muligt at bruge kommunens biblioteker og kulturhuse uden for den almindelige åbningstid og foregår i de timer, hvor biblioteket eller kulturhuset ellers ikke er bemandet. Ordningen blev indført i 2013, og er siden blevet udbredt til størstedelen af kommunens biblioteker, kulturhuse samt idrætsanlæg. Der er typisk selvbetjent åbningstid om formiddagen samt om eftermiddagen og aftenen. Ordningen fungerer således både med og uden opsyn fra personalet.

Forvaltningen har evalueret den selvbetjente åbningstid for at skabe viden om, hvordan ordningen fungerer i sin nuværende form. Evalueringen belyser selvbetjent åbningstid fra både et bruger- og et medarbejderperspektiv. Den bygger videre på evalueringen fra 2014, hvor forvaltningen kiggede på selvbetjent åbningstid med henblik på at ordningen skulle udvides.

Evalueringen omhandler biblioteker og kulturhuse, men ikke idrætsanlæg. Det skyldes, at der er tale om forskellige koncepter for selvbetjent åbningstid på henholdsvis biblioteker/kulturhuse og idrætsanlæg.

Evaluering af selvbetjent åbningstid er opdelt i tre dele:

1. Del ét er en analyse af aktiviteter i den selvbetjente åbningstid. Det undersøges, hvem der bruger selvbetjent åbningstid, hvornår det er mest almindeligt at benytte ordningen, og hvor mange der er tilmeldt ordningen. Derudover undersøges udviklingen i udlån og afleveringer på biblioteker i den selvbetjente åbningstid.
2. Del to er en analyse af brugernes holdning til ordningen, herunder hvor lang tid brugerne tilbringer på biblioteket/kulturhuset i den selvbetjente åbningstid, hvad de bruger tiden til, samt hvilke fordele og ulemper de ser ved ordningen.
3. Del tre er en analyse af, hvordan medarbejderne på biblioteker og i kulturhuse oplever selvbetjent åbningstid, herunder hvordan selvbetjent åbningstid påvirker deres arbejdsmiljø, hvilke fordele og ulemper medarbejderne ser ved ordningen, samt medarbejdernes syn på ordningens betydning for brugerne. Undersøgelsen er sendt til alle ansatte med og uden ledelsesansvar, der arbejder på et bibliotek eller kulturhus med selvbetjent åbningstid.

Analyse af brugere og medarbejdere er begge baseret på spørgeskemaer. Begge spørgeskemaer er blevet kvalitetssikret af medlemmer af Hoved-MED, der selv arbejder som enten leder eller medarbejder på en institution med selvbetjent åbningstid. Derudover er spørgeskemaerne testet af henholdsvis brugere og medarbejdere inden udsendelse. I begge spørgeskemaer har det været muligt at skrive kommentarer, og analyse inkluderer betragtninger samt forslag til justeringer af ordningen fra både medarbejdere og brugere.

## 2 RESUME

Selvbetjent åbningstid er implementeret i den daglige drift på 36 biblioteker og i kulturhuse i Kultur- og Fritidsforvaltningen. Styregruppen for selvbetjent åbningstid har i den forbindelse bedt om en evaluering, som afrapporteres til Kultur- og Fritidsudvalget.

Evalueringens første del viser, at ca. 14 pct. af københavnere over 15 år var tilmeldt selvbetjent åbningstid i april 2016<sup>1</sup>. Det er københavnere mellem 30 og 50 år og kvinder, der er de flittigste brugere af ordningen. Derudover er enlige uden hjemmeboende børn samt dem med en lang videregående uddannelse overrepræsenteret i brugen af selvbetjent åbningstid. Der er stadig flere besøgende pr. time på bibliotekerne i den betjente åbningstid sammenlignet med den selvbetjente åbningstid. Flere og flere københavnere bruger dog den selvbetjente åbningstid, hvilket vises i både besøgstal og antal udlån og afleveringer (transaktioner) på bibliotekerne. Selvbetjent åbningstid er derfor et godt supplement til den betjente åbningstid, hvilket også indikeres af både brugere og medarbejdere.

Evalueringens anden del viser, at selvbetjent åbningstid er en stor succes set med brugernes øjne, først og fremmest grundet den fleksibilitet, som ordningen giver brugere i dagligdagen. På bibliotekerne bliver selvbetjent åbningstid af det store flertal brugt til korte besøg på under 15 minutter og til at låne og aflevere materiale. Samtidig er der mange, der bruger tid på børnebiblioteket i den selvbetjente åbningstid, og mange studerende som udnytter lokalerne til studieplads. En fjerdedel af respondenterne på bibliotekerne svarer, at selvbetjent åbningstid får dem til at bruge biblioteket mere, end de ellers ville have gjort. Denne andel er endnu højere for mænd og brugere med anden oprindelse end dansk.

Evalueringens tredje del viser, at selvbetjent åbningstid ifølge medarbejderne er meget positivt for brugere, men det har nogle negative konsekvenser for deres eget arbejdsmiljø. De negative oplevelser handler i høj grad om den selvbetjente åbningstid i dagtimerne, hvor medarbejderne møder mange utilfredse brugere, der oplever, at de ikke kan få den hjælp, som de mener, at de er berettiget til. Mere end halvdelen af medarbejderne nævner, at utilfredse brugere er en af de primære årsager til, at selvbetjent åbningstid påvirker deres arbejdsmiljø negativt. Derudover påvirkes medarbejdernes arbejdsmiljø negativt af bl.a. tekniske problemer med døre og printfunktioner.

Størstedelen af medarbejderne ser det positive i selvbetjent åbningstid, men oplever, at det ikke fungerer optimalt. Det drejer sig om rengøring, bedre tekniske løsninger, så brugere er i stand til at være selvhjulpne, og mere assistance i forbindelse med reparationer, hvis teknikken på eksempelvis døre og printere fejler. Derudover skal der fortsat være plads til at hjælpe de svage brugere, der har brug for den service og den hjælp, som uddannet personale kan give.

Undersøgelsen giver et billede af, at ordningen skaber ejerskab blandt brugere, hvor flere oplever det som en stor tillidserklæring fra kommunen. En bruger skriver:

”Den implicitte tillidserklæring fra kommunen er simpelthen skøn. Jeg tror på, at det er vejen frem i retning af mere ansvarlighed og tillid den anden vej også. Jeg håber derfor, at I har modet til at fortsætte projektet.”

---

<sup>1</sup> Før maj 2016 skulle man tilmelde sig selvbetjent åbningstid, før det var muligt, at gøre brug af ordningen. I dag kan alle få adgang med deres sundhedskort. Da man skal være fyldt 15 år, før man kan bruge biblioteker og kulturhuse i den selvbetjente åbningstid, ser analysen (med mindre andet er angivet) bort fra de brugere, som er under 15 år.

### 3 ANBEFALINGER

På baggrund af evalueringen peges på følgende syv anbefalinger:

1. Arbejd målrettet med at forbedre brugeroplevelsen. Eksempelvis ved at tydeliggøre hvad konceptet er over for brugerne, og guide dem bedst muligt i brugen af institutionerne i den selvbetjente åbningstid. Dette vil mindske antallet af utilfredse brugere og dermed forbedre medarbejdernes trivsel.
2. Opsæt synlige skilte med telefonnummer til Bibliotek Online på alle institutioner med selvbetjent åbningstid. Her kan brugeren henvende sig, når personalet ikke er til stede, og eksempelvis stille spørgsmål om print/kopi-løsningen eller informere om hærværk.
3. Skab en mere tydelig kommunikation til borgerne om, hvornår de kan få betjening af personalet. Herunder kan institutionerne arbejde med metoder til at hjælpe brugere i den selvbetjente åbningstid, eksempelvis ved at arbejde med servicedesign, servicekultur og afstemme forventninger med brugerne.
4. Kig på mulighederne for en ny indretning af bibliotekerne, der understøtter selvbetjent åbningstid.
5. Giv institutionerne adgang til at se brugerundersøgelserne for deres egen institution, så de kan arbejde videre med resultaterne lokalt.
6. Lav en målrettet kampagne på uddannelsesinstitutioner for at tiltrække flere unge under uddannelse i den selvbetjente åbningstid.
7. Afdæk gode erfaringer i forhold til at tiltrække nye brugergrupper. Evalueringen peger på, at den næst hyppigste årsag til at bruge selvbetjent åbningstid er at tage børn med på børnebibliotek. Evalueringen peger også på, at mænd i højere grad end kvinder svarer, at selvbetjent åbningstid får dem til at bruge biblioteket mere, på trods af, at de er underrepræsenteret i brugen af selvbetjent åbningstid. Der bør derfor arbejdes videre med at tiltrække børnefamilier og mænd, eksempelvis ved at se på, hvor bibliotekerne er særligt gode til at tiltrække disse målgrupper.

## 4 AKTIVITET

### 4.1 KONKLUSION: FLERE BESØGENDE I DEN SELVBETJENTE ÅBNINGSTID

Københavnerne har fået øjnene op for den selvbetjente åbningstid på bibliotekerne. Dette ses både i en stigning af antal af tilmeldte indtil maj 2016, flere besøgende samt flere udlån og afleveringer i den selvbetjente åbningstid. Der har været en stigning i den samlede besøgsaktivitet på 19 pct. fra juni 2014 til juni 2016. En del af denne stigning kan formentlig tilskrives selvbetjent åbningstid.

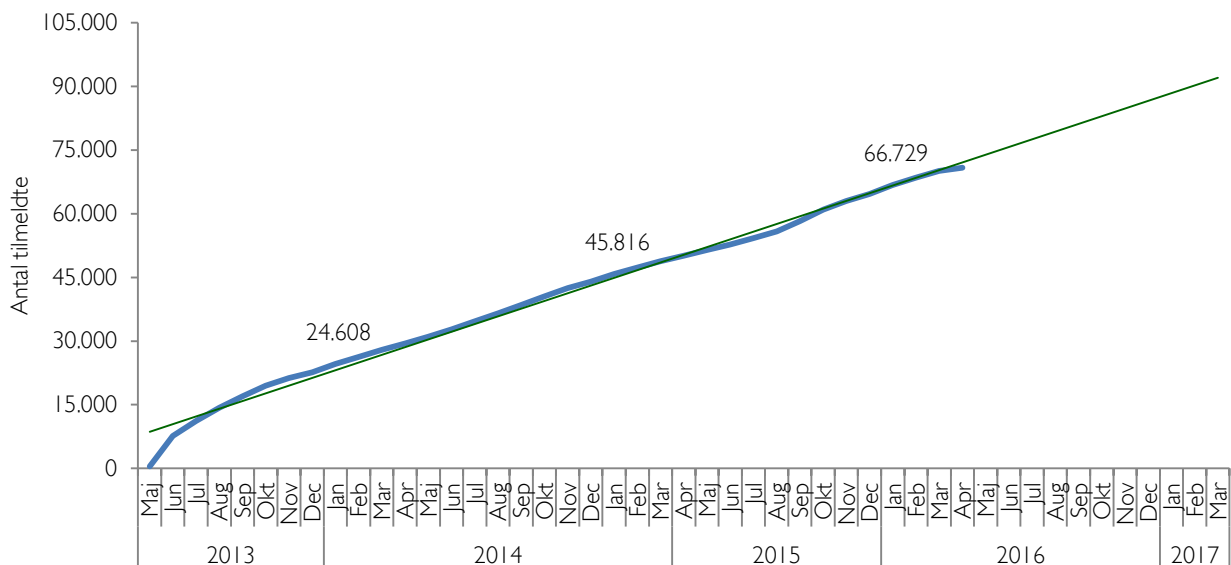
### 4.2 ANALYSE: ØGET BRUG AF SELVBETJENT ÅBNINGSTID PÅ BIBLIOTEKERNE

Følgende analyse er baseret på data fra besøgstællere og information om udlån og afleveringer på bibliotekerne. Kapitlet viser udviklingen fra juni 2014 til juni 2016. Besøgstællere måler antallet af personer, der går ind ad bestemte døre på Kultur- og Fritidsforvaltningens institutioner. Besøgstællere er en indikator for antallet af besøgende, men er ikke en præcis måling af antallet, da besøgstallet er mindre præcist, hvis mange går ind samtidigt. Der aflægges ca. 4,5 millioner besøg på bibliotekerne på årsplan.

#### 4.2.1 TILMELDTE TIL SELVBETJENT ÅBNINGSTID

Da selvbetjent åbningstid blev igangsat på de første institutioner i sommeren 2013, var ambitionen at nå 90.000 tilmeldte inden udgangen af 2016. Fra 1. maj 2016 skulle man ikke længere tilmelde sig selvbetjent åbningstid. Man bliver i stedet automatisk tilmeldt, når man fylder 15 år. En prognose viser, at målet om de 90.000 tilmeldte brugere ville være nået i begyndelsen af 2017, jf. Figur 1.

Figur 1: Tilmeldte til selvbetjent åbningstid fordelt på måneder

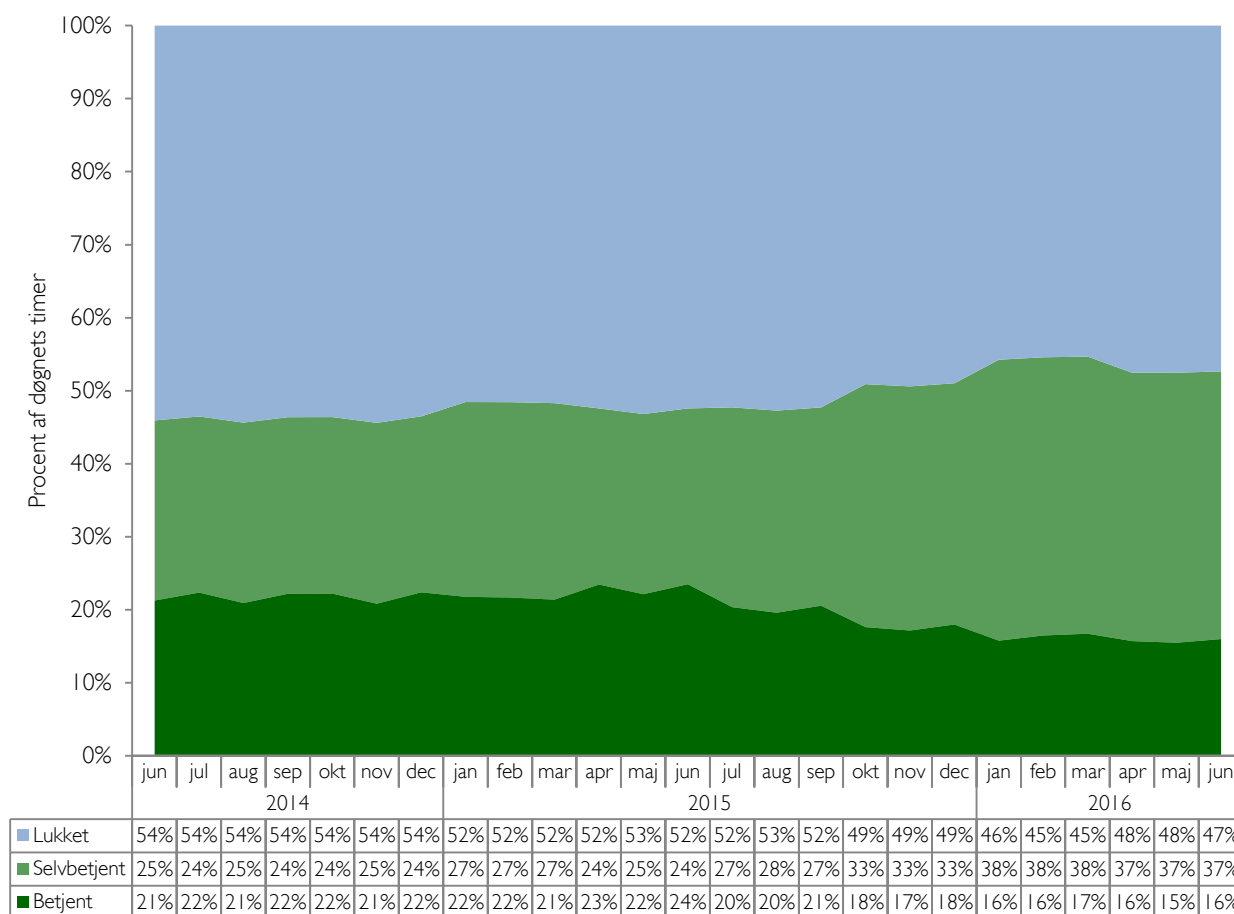


#### 4.2.2 UDVIKLINGEN I BESØGENDE I BETJENT OG SELVBETJENT ÅBNINGSTID

Selvbetjent åbningstid er indført løbende siden juni 2013, og i juni 2014 var ordningen implementeret på en stor del af kommunens biblioteker og kulturhuse. Figur 2 viser et overblik over udviklingen i selvbetjent åbningstid de seneste to år, baseret på 16 udvalgte biblioteker. Siden juni 2015 er procentandelen af timer med selvbetjent åbningstid steget fra 25 pct. til 37 pct., mens lukkede og betjente timer tilsvarende er faldet.



Figur 2: Udvikling i betjent og selvbetjent åbningstid samt lukket for 16 udvalgte biblioteker



Note: Figuren viser data for følgende 16 biblioteker: Bibliotekshuset Rodosvej, Blågårdens Bibliotek, Brønshøj Bibliotek, Christianshavns Bibliotek, Husum Bibliotek, Islands Brygge Bibliotek, Nørrebro Bibliotek, Solvang Bibliotek, Sundby Bibliotek, Sydhavnens Bibliotek, Valby Bibliotek, Vanløse Bibliotek, Vigerslev Bibliotek, Øbro Jagtvej Bibliotek, Ørestad Bibliotek og Østerbro Bibliotek.

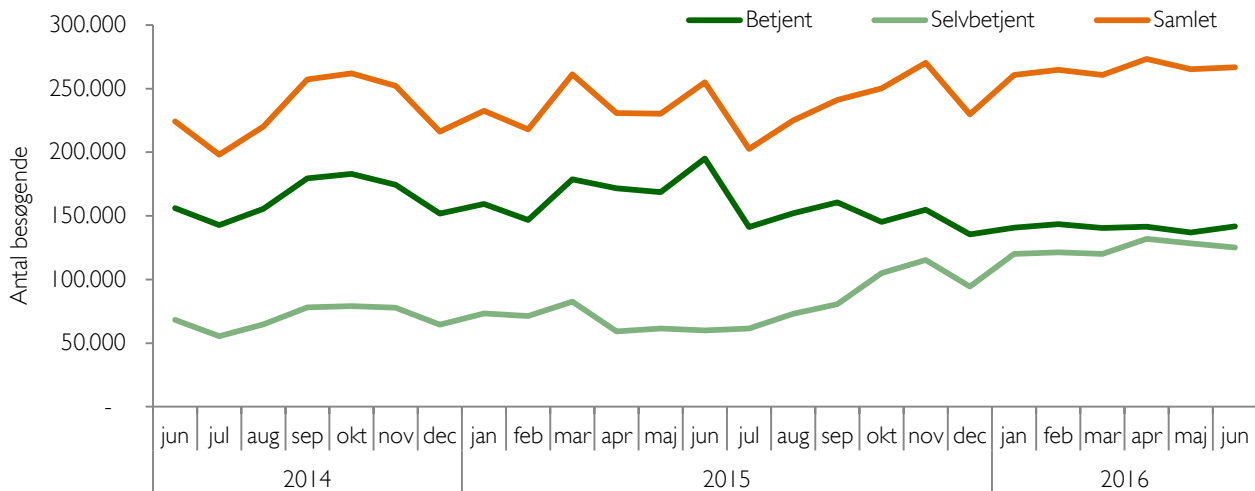
Der er to primære forklaringer på, at der er blevet flere selvbetjente timer på bibliotekerne. Først og fremmest har projektet "Selvbetjent Åbningstid" betydet, at bibliotekerne har åbent flere timer, hvor der ellers var lukket, primært i aften timerne. For det andet har projektet Ny Biblioteksbetjening, som er en del af den overordnede bibliotekspakke 'Styrk Borgerne', betydet, at nogle betjente timer er blevet konverteret til selvbetjente timer, primært i formiddagstimerne.

Selvbetjent åbningstid har flyttet besøgende fra tidspunkter med betjent åbningstid til tidspunkter med selvbetjent åbningstid jf. Figur 3. Samlet set havde bibliotekerne 224.000 besøg i juni 2014, og 267.000 besøg i juni 2016, svarende til en stigning på 19 pct. Det skal bemærkes, at besøgstallet pr. måned i perioden svinger fra 198.000 besøg som det laveste til 273.000 besøg som det højeste.

Efterhånden som flere københavnere er blevet opmærksomme på selvbetjent åbningstid, har bibliotekerne også fået stadig flere besøgende i den selvbetjente åbningstid. I perioden fra juni 2014 til juni 2016 er antallet af besøgende i den selvbetjente åbningstid steget fra ca. 68.000 til ca. 125.000, hvilket er en stigning på ca. 84 pct. Antallet af besøgende i den betjente åbningstid er tilsvarende faldet.



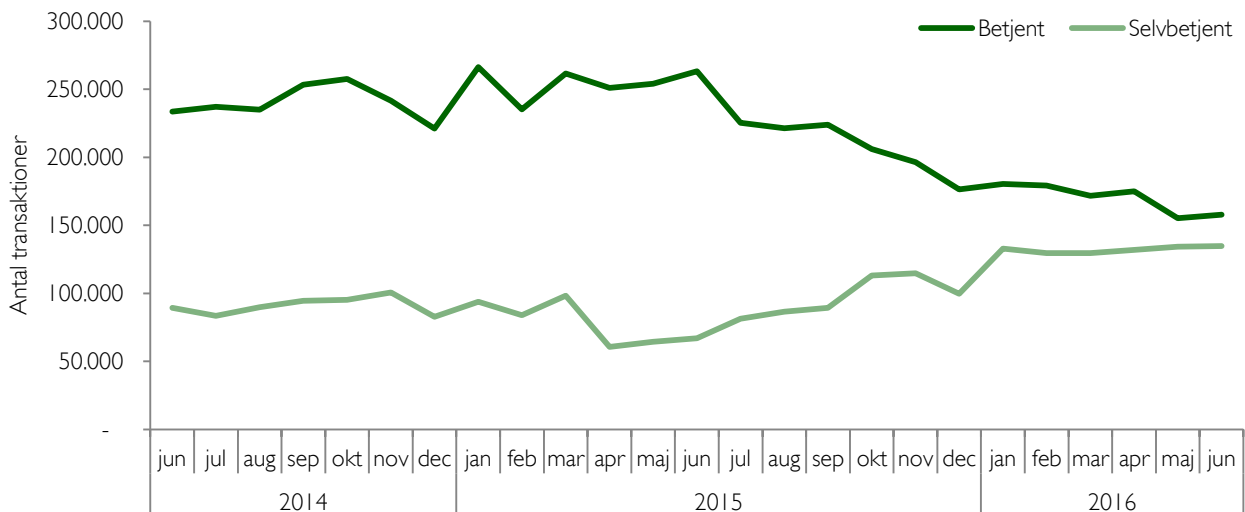
Figur 3: Udvikling i antal besøgende i betjent og selvbetjent åbningstid



Der har været en fremgang i det samlede antal besøgende jf. Figur 3. En del af stigningen skyldes, at der kommer flere brugere i den selvbetjente åbningstid.

Stigningen i antallet af borgere, der besøger bibliotekerne i den selvbetjente åbningstid, har medført flere udlån og afleveringer (transaktioner) på bibliotekerne i den selvbetjente åbningstid. Der er en stigning i antallet af transaktioner i den selvbetjente åbningstid, mens tallet tilsvarende er faldende for den betjente åbningstid, jf. Figur 4.

Figur 4: Udvikling i transaktioner (udlån og afleveringer) i betjent og selvbetjent åbningstid



Kigger man imidlertid på transaktioner pr. time i den betjente og selvbetjente åbningstid, er det fortsat den betjente tid, der er travlest med et gennemsnit på ca. 86 transaktioner pr. time i juni 2016, mens der i den selvbetjente åbningstid gennemsnitligt var ca. 32 transaktioner pr. time i samme måned, jf. Tabel 1.

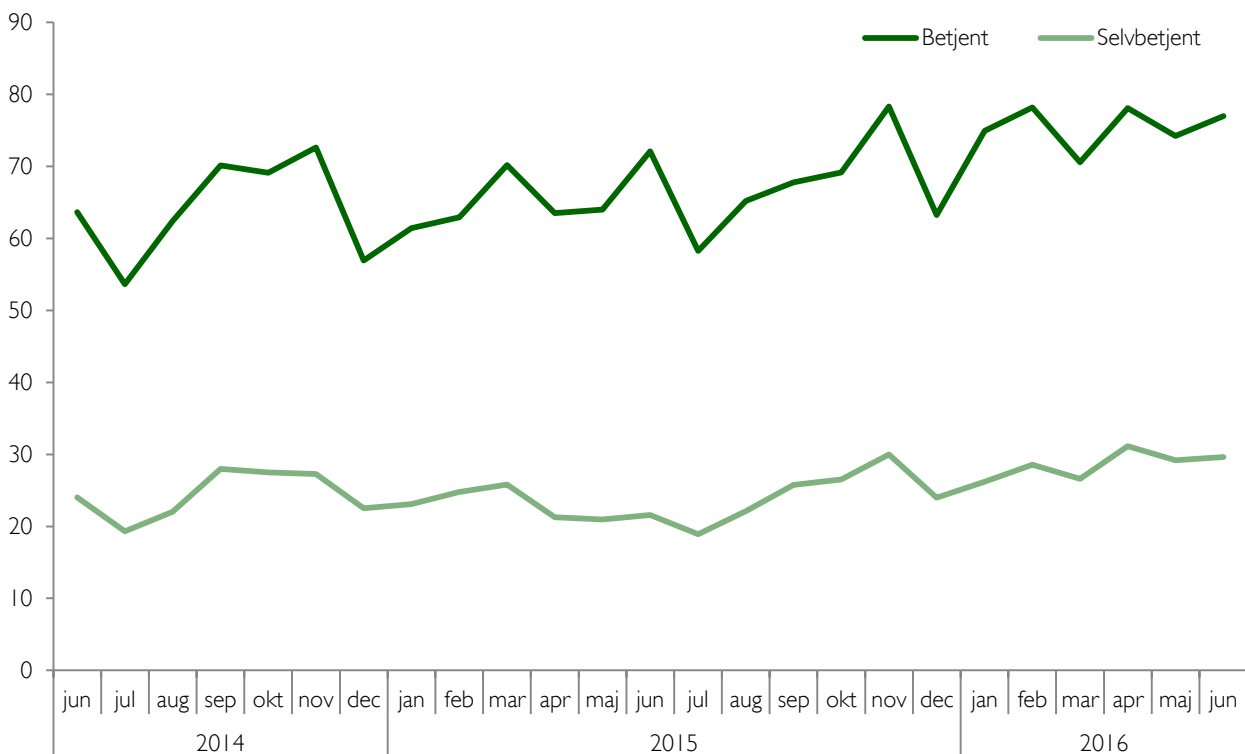
Tabell 1: Transaktioner pr. time

	Juni 2014	Juni 2015	Juni 2016
Transaktioner pr. time i betjent åbningstid	95	97	86
Transaktioner pr. time i selvbetjent åbningstid	31	24	32

Det samme gør sig gældende, hvis man kigger på besøgende pr. time. Her er det fortsat den betjente åbningstid, hvor der er flest besøgende, som angivet i Figur 5.

Udviklingen skal samtidig forstås i lyset af, at der er sket en stigning i timer med selvbetjent åbningstid, og et fald i antallet af timer med betjent åbningstid. Faldet i antallet af betjente timer, kan muligvis forklare stigningen i antallet af besøgende pr. time i den betjente åbningstid.

Figur 5: Udvikling i besøgende pr. time i betjent og selvbetjent åbningstid



## 5 BRUGERUNDERSØGELSE

### 5.1 KONKLUSION: EN SUCCESHISTORIE FRA ET BRUGERPERSPEKTIV

Brugerundersøgelsen viser, at brugerne af selvbetjent åbningstid er glade for muligheden for at bruge biblioteket uden for den betjente åbningstid. De positive tilbagemeldinger handler primært om fleksibiliteten ved at kunne låne og aflevere materiale på bibliotekerne i et længere tidsrum, og der er også brugere, der nævner øget deltagelse i aktiviteterne i kulturhusene. Brugerne ser den selvbetjente åbningstid som en tillids erklæring til borgere.

### 5.2 INTRODUKTION

I kapitlet redegøres først for undersøgelsens metode. Derefter beskrives profilen af brugerne af selvbetjent åbningstid samt hvilke fordele og ulemper, der er ved selvbetjent åbningstid fra et brugerperspektiv. Sidst belyses, hvad brugerne laver på biblioteket og i kulturhuset i den selvbetjente åbningstid, og hvor lang tid de befinder sig på institutionerne. Der samles desuden løbende op på kommentarer og nogle af de forslag til forbedringer, som brugerne nævner.

#### 5.2.1 METODE

Evalueringen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse blandt brugere af selvbetjent åbningstid. Spørgeskemaet er udarbejdet af HR, Strategi og Økonomi i dialog med medarbejdere fra de institutioner, biblioteker og kulturhuse, der tilbyder ordningen, medarbejdere fra biblioteker og kulturhuse, der er repræsenteret i HovedMED samt projektgruppen for Selvbetjent Åbningstid.

I første kvartal 2016 har ca. 14.000 unikke brugere<sup>2</sup> lukket sig ind på et bibliotek i den selvbetjente åbningstid. Blandt disse blev der udtrukket 3.270 personer, som pr. e-mail blev inviteret til at deltage i undersøgelsen. 1.133 brugere er startet på spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 35 pct. For at få flere svar fra brugere af ordningen på kulturhuse, blev der lagt links til spørgeskemaet på syv kulturhuses facebooksider samt på kommunens facebookside. Det gav yderligere 163 besvarelser.

Samlet set har undersøgelsen fået 1.296 besvarelser. Af disse har 1.252 personer (97 pct.) oplyst, at de har besøgt et bibliotek i den selvbetjente åbningstid, mens 111 personer (9 pct.) har oplyst, at de har besøgt et kulturhus i den selvbetjente åbningstid<sup>3</sup>. Det lave antal besvarelser fra brugere af kulturhusene i den selvbetjente åbningstid præger undersøgelsens resultater. Derfor skal resultater og konklusioner vedrørende kulturhusene skal tages med forbehold.

Undersøgelsen var anonym og blev gennemført i perioden fra den 3. til den 12. august 2016.

### 5.3 ANALYSE: PROFILEN PÅ BRUGERNE AF SELVBETJENT ÅBNINGSTID

I følgende afsnit belyses, hvem der bruger selvbetjent åbningstid fordelt på køn og alder og dette sammenlignes med sammensætningen af københavnere fra Danmarks Statistik samt med respondenterne fra brugerundersøgelsen. Sidstnævnte er primært i et metodisk øjemed, for at afdække respondenternes repræsentativitet. Derudover belyses respondenternes sammensætning i forhold til civilstatus, oprindelse og uddannelse i forhold til københavnere.

---

<sup>2</sup> Dette tal er baseret på unikke sundhedskort, der er blevet scannet på bibliotekerne og kulturhusene i perioden.

<sup>3</sup> Af de 1.296 brugere, der er startet på spørgeskemaet er 23 blevet frasorteret på de første spørgsmål, da de har angivet at de hverken har brugt selvbetjent åbningstid på et bibliotek eller kulturhus. Derudover er der frafald undervejs, hvilket betyder, at ikke alle 1.296 brugere har gennemført hele spørgeskemaet.

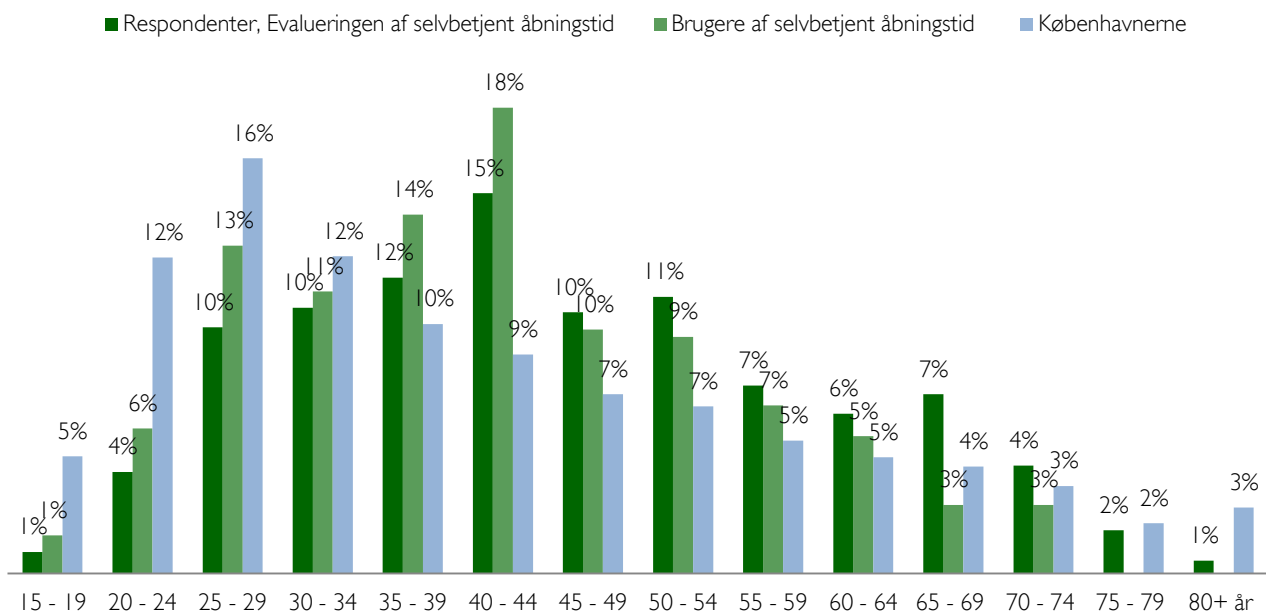
### 5.3.1 KØN & ALDER

Fra login-systemet kendes køn og alder for de ca. 14.000 registrerede brugere, der har lukket sig ind på et bibliotek i den selvbetjente åbningstid i første kvartal af 2016. Statistik på disse brugere viser, at 61 pct. er kvinder, og 39 pct. er mænd. Kvinder er altså overrepræsenteret blandt brugere af selvbetjent åbningstid. Kvinderne er ligeledes overrepræsenteret blandt respondenterne i undersøgelsen, hvor 70 pct. er kvinder og 30 pct. er mænd.

I forhold til alder er unge brugere (brugere under 35 år) underrepræsenteret i brugen af selvbetjent åbningstid, mens såvel københavnere som respondenter over 35 år er overrepræsenterede. Særlig stor er forskellen i gruppen af 40- til 44-årige. Denne gruppe udgør hhv. ni pct. af københavnene og 18 pct. af de registrerede brugere jf. Figur 6. Det ser med andre ord ud til, at der er et potentiale, for at få flere unge, til at bruge selvbetjent åbningstid, eksempelvis vha. en oplysningskampagne målrettet studerende.

Aldersfordelingen blandt respondenterne i undersøgelsen svarer nogenlunde til aldersfordelingen blandt brugere af selvbetjent åbningstid.

Figur 6: Aldersfordeling, respondenter, brugere og københavnere

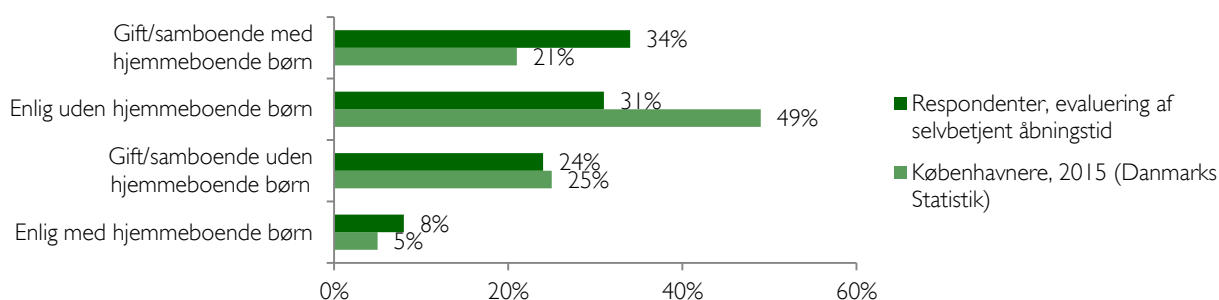


### 5.3.2 CIVILSTATUS

Ovenstående har sammenlignet respondenter, registrerede brugere og københavnere på alder og køn. Nedenfor sammenlignes københavnere med brugerundersøgelsens respondenter. Idet de registrerede brugere og undersøgelsens respondenter omtrent svarer til hinanden målt på alder og køn, er respondenternes svar nogenlunde repræsentative for brugere.

I undersøgelsen er især børnefamilierne overrepræsenterede i brugen af selvbetjent åbningstid. I København er 21 pct. af borgerne gift eller samboende med hjemmeboende børn, mens denne gruppe udgør 34 pct. af respondenterne. Omvendt er enlige uden børn underrepræsenterede i brugen af selvbetjent åbningstid ifølge undersøgelsen. Denne gruppe udgør cirka halvdelen af københavnene, men kun en tredjedel af brugerne af selvbetjent åbningstid.

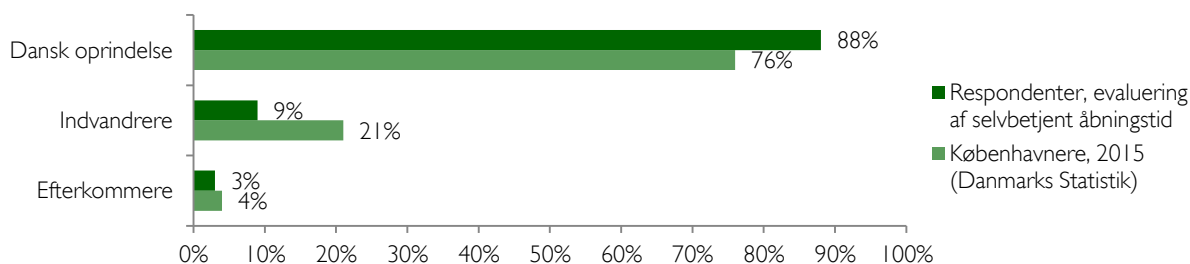
Figur 7: Civil status



### 5.3.3 OPRINDELSE

Ifølge undersøgelsen er indvandrere væsentligt underrepræsenterede i brugen af selvbetjent åbningstid sammenlignet med københavnere. Det er muligt, at der er en skævhed ift. hvem der har besvaret spørgeskemaet, som blev sendt ud på dansk. Det kan have afholdt nogle med et andet modersmål fra at besvare undersøgelsen.

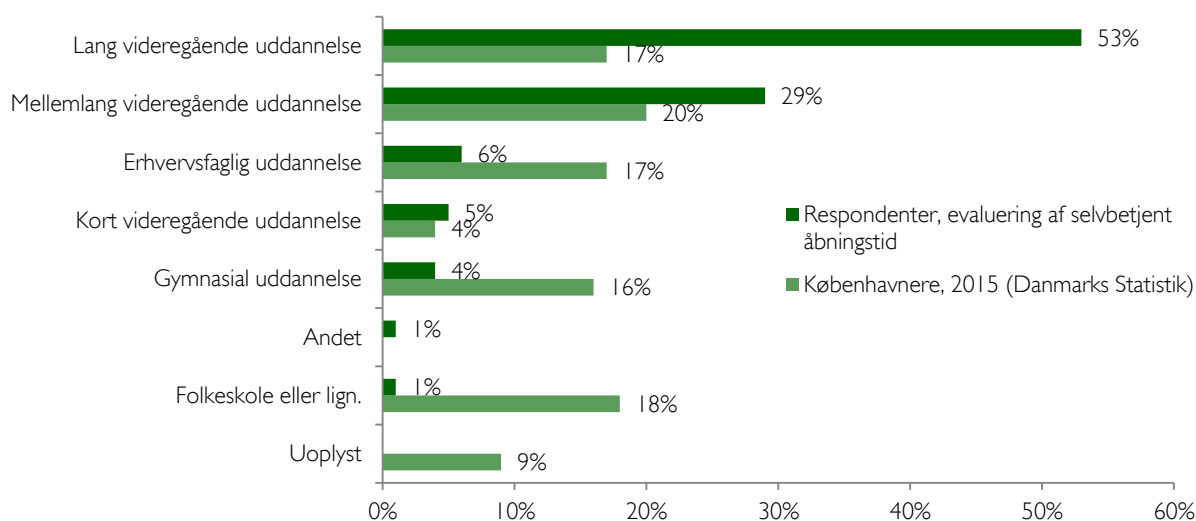
Figur 8: Oprindelse



### 5.3.4 UDDANNELSE & TILKNYTNING TIL ARBEJDSMARKEDET

Højtuddannede er overrepræsenteret i brugen af selvbetjent åbningstid ifølge undersøgelsen. Mere end halvdelen af brugerne svarer, at de har eller er i gang med en lang videregående uddannelse, mens det blot er 17 pct. af københavnere, der har en lang videregående uddannelse. Også brugere med mellemlang videregående uddannelse er overrepræsenteret i brugen af selvbetjent åbningstid.

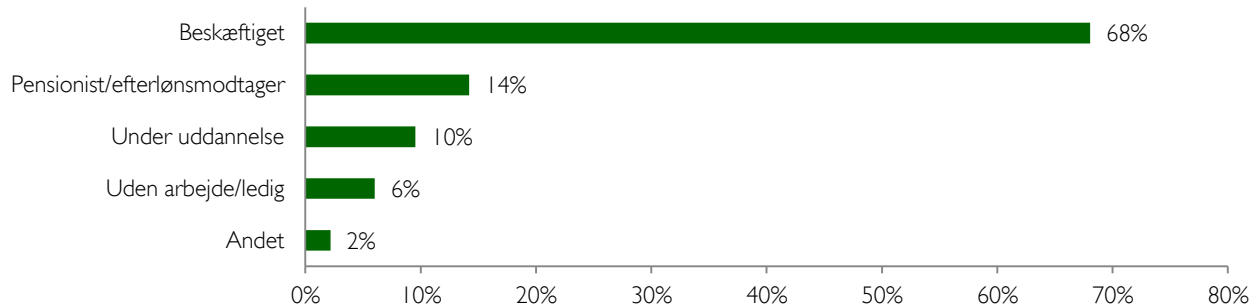
Figur 9: Uddannelse



Note: Danmarks Statistiks tal er baseret på senest afsluttende uddannelse.

I tilknytning til arbejdsmarkedet er det desværre ikke muligt, at sammenligne med data fra Danmarks Statistik. Hovedparten af brugerne af selvbetjent åbningstid er ifølge undersøgelsen i beskæftigelse, dernæst kommer pensionister/efterlønsmodtagere.

Figur 10: Tilknytning til arbejdsmarkedet ifølge undersøgelsen



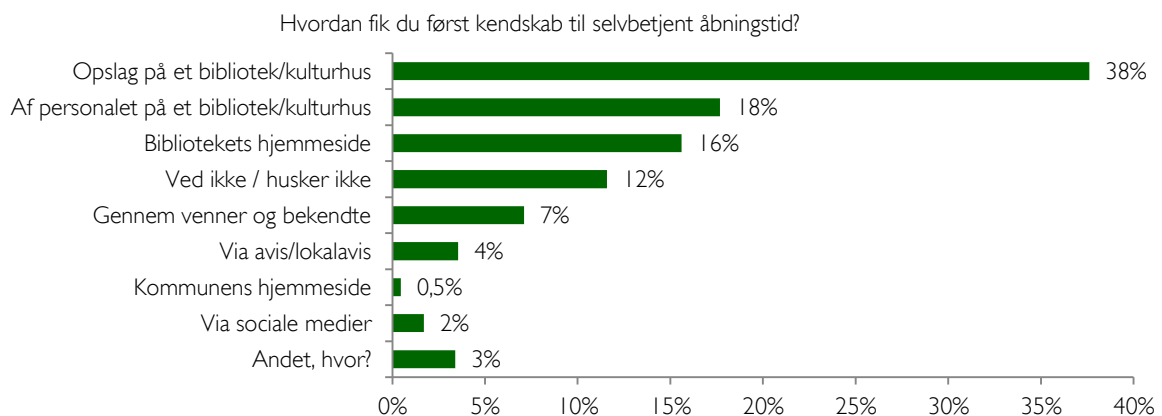
## 5.4 ANALYSE: BRUGERUNDERSØGELSENS RESULTATER

Følgende afsnit vil gennemgå brugerundersøgelsens resultater. Først ses på kendskab til og tidsforbrug i den selvbetjente åbningstid. Herefter går i dybden med brugernes holdning til selvbetjent åbningstid, herunder hvilke fordele og ulemper brugerne ser, og hvad de bruger tiden på i den selvbetjente åbningstid. Dette er primært opdelt i henholdsvis brugere af bibliotekerne og brugere af kulturhusene i den selvbetjente åbningstid.

### 5.4.1 KENDESKAB TIL SELVBETJENT ÅBNINGSTID

Brugerne har især fået kendskab til selvbetjent åbningstid på selve biblioteket eller i kulturhuset, som vist i Figur 11, enten via opslag, personalet eller hjemmesiden. Flere brugere nævner desuden, at de blev opmærksomme på ordningen grundet scanneren foran biblioteket. Gennemgående for brugerundersøgelsen er desuden, at brugere primært forstår selvbetjent åbningstid som de timer, hvor der ikke er personale til stede, og hvor de skal scanne deres sundhedskort, for at få adgang til biblioteket. Men selvbetjent åbningstid indbefatter også de timer, hvor personalet er til stede, men ikke står til rådighed for brugerne (se evt. side 8).

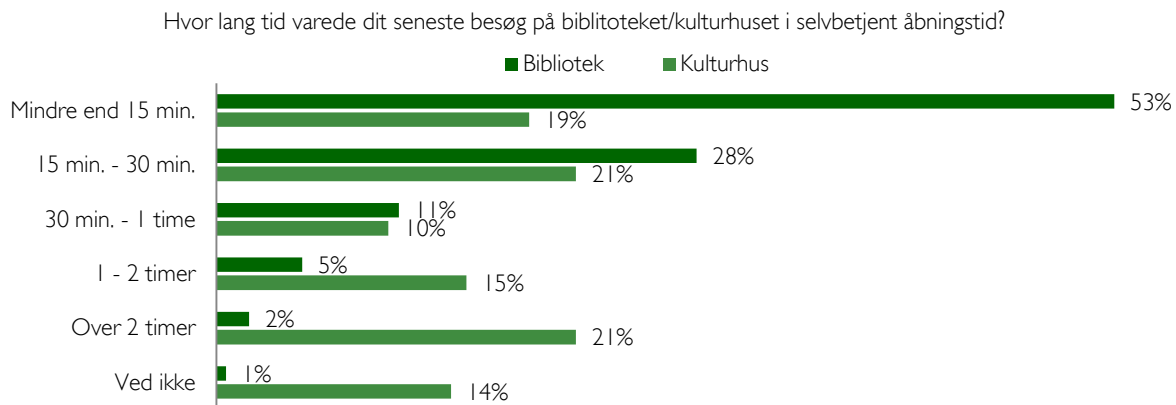
Figur 11: Hvordan har brugerne fået kendskab til selvbetjent åbningstid



Note: Baseret på 1.278 besvarelser.

Der er stor forskel på, hvor lang tid brugerne befinder sig på bibliotekerne og kulturhusene i den selvbetjente åbningstid. Mens halvdelen (53 pct.) af biblioteksbrugere bruger mindre end 15 minutter på biblioteket, er kulturhusbrugeres tidsforbrug langt mere spredt. Over 20 pct. af kulturhusbrugere (23 respondenter i undersøgelsen) opholder sig mere end to timer i kulturhusene, hvilket kun er 2 pct. for biblioteksbrugere. Dette er illustreret i Figur 12 nedenfor. Bemærk, at procentsatserne vedrørende kulturhusene baserer sig på lidt over 100 respondenter. Derfor udviser procentsatserne forholdsvis store udsving, når resultaterne gøres op.

Figur 12: Tidsforbrug på bibliotekerne og i kulturhuse i den selvbetjent åbningstid



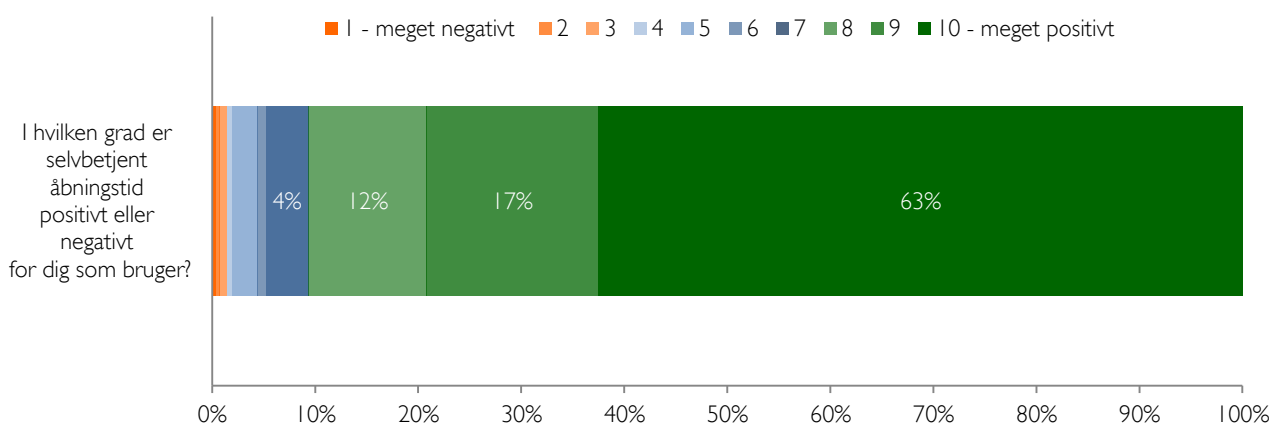
Note: Baseret på 108 kulturhusbrugere og 1.241 biblioteksbrugere

### 5.4.2 SELVBETJENT ÅBNINGSTID – POSITIVE TILBAGEMELDINGER

Ifølge brugerundersøgelsen er selvbetjent åbningstid i høj grad en succes. På en skala fra 1-10, hvor 1 er "meget negativt" og 10 er "meget positivt", er gennemsnittet 9,2 på spørgsmålet "I hvilken grad er selvbetjent åbningstid positivt eller negativt for dig som bruger?". Dette viser en meget positiv holdning til ordningen på tværs af de adspurgte brugere. Den positive opfattelse er relativt stabil på tværs af bydele, indkomstgrupper, køn og etnicitet. Det samme gælder på tværs af de biblioteker og/eller kulturhuse, brugerne har nævnt, at de bruger mest. Den eneste gruppe, der skiller sig ud, er brugere over 60 år, som samlet har et gennemsnit på 8,7. Kommentarerne fra denne gruppe handler primært om, at de savner personalet.

Figur 13 viser fordelingen af brugernes svar på spørgsmålet: "I hvilken grad er selvbetjent åbningstid positivt eller negativt for dig som bruger?". Under én pct. af de adspurgte placerer sig selv på skalaen mellem 1-3.

Figur 13: Selvbetjent åbningstid betydning for brugerne



Note: Baseret på 1.269 besvarelser

De positivt stemte brugere skriver blandt andet:

"Jeg er SÅ glad for den selvbetjente åbningstid. Jeg oplever, at der er en rigtig hyggelig stemning på biblioteket i disse perioder og fleksibiliteten er helt fantastisk. Jeg håber virkelig, at det er en ordning, I vil holde fast i."



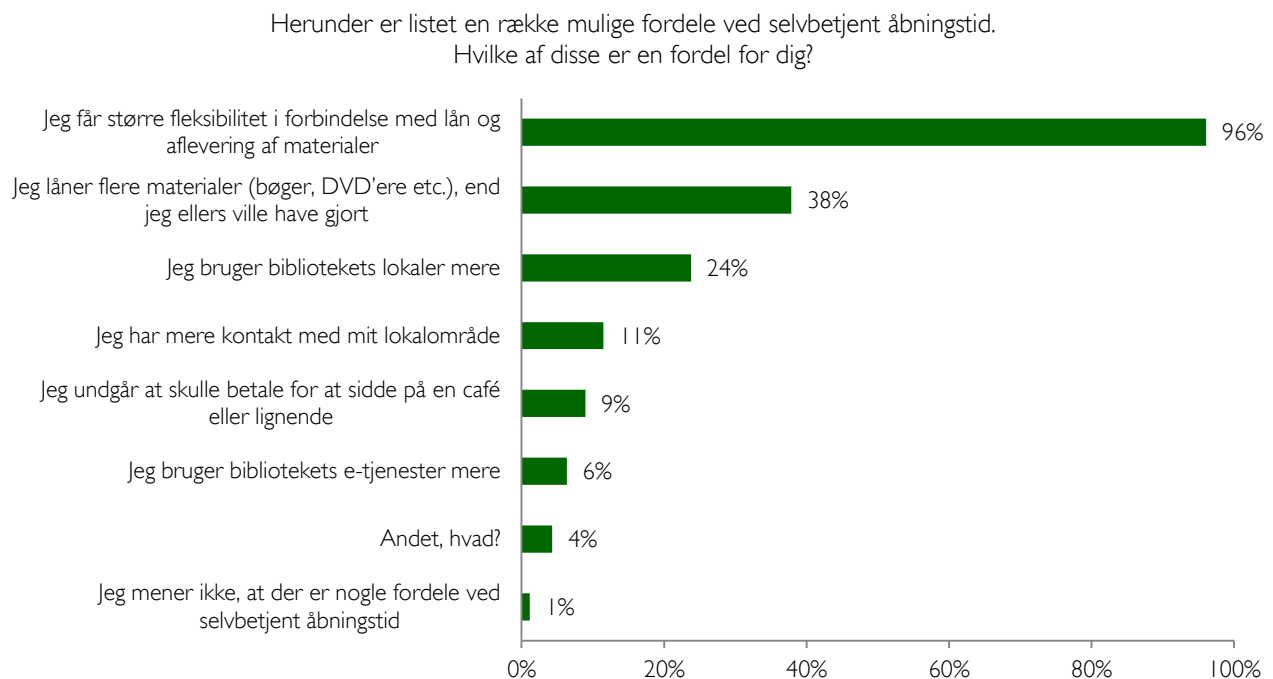
"Jeg er positiv hele vejen rundt. [...] Selvbetjent åbningstid gør det nemmere for mig at få lånt og afleveret bøger, da jeg har lange arbejdsdage, og nogen gange er det rart at kunne læse et andet sted end hjemme, da det kan give ro og plads til fordybelse."

#### 5.4.2.1 Biblioteksbrugere

Mens forrige afsnit kigger på brugerundersøgelsen for både kultur- og biblioteksbrugere, gennemgås resultaterne i dette afsnit for den gruppe, der har angivet, at de har brugt et bibliotek i den selvbetjente åbningstid. Der er tale om 97 pct. af det samlede antal respondenter, svarende til 1.252 personer.

Fleksibilitet er den primære grund til, at selvbetjent åbningstid er positivt for biblioteksbrugere. Undersøgelsen viser, at selvbetjent åbningstid på bibliotekerne i høj grad bliver brugt til korte besøg i forbindelse med at låne og aflevere materiale, og i mindre grad til mødested, som arbejdsplads eller på grund af mulighed for at deltage i arrangementer og kurser. Figur 14 giver et samlet overblik over, hvilke fordele brugerne nævner. Brugere har haft mulighed for at vælge maks. tre fordele.

Figur 14: Fordele ved selvbetjent åbningstid på bibliotekerne



Note: Baseret på 1.228 besvarelser

96 pct. af brugerne nævner fleksibiliteten, som en primær fordel ved selvbetjent åbningstid. Derudover viser 72 kommentarer, at fleksibilitet er grunden til deres glæde ved ordningen. En bruger skriver blandt andet:

"Det giver os en fantastisk frihed til at afpasse vores besøg på biblioteket med vores forskellige arbejdstider."

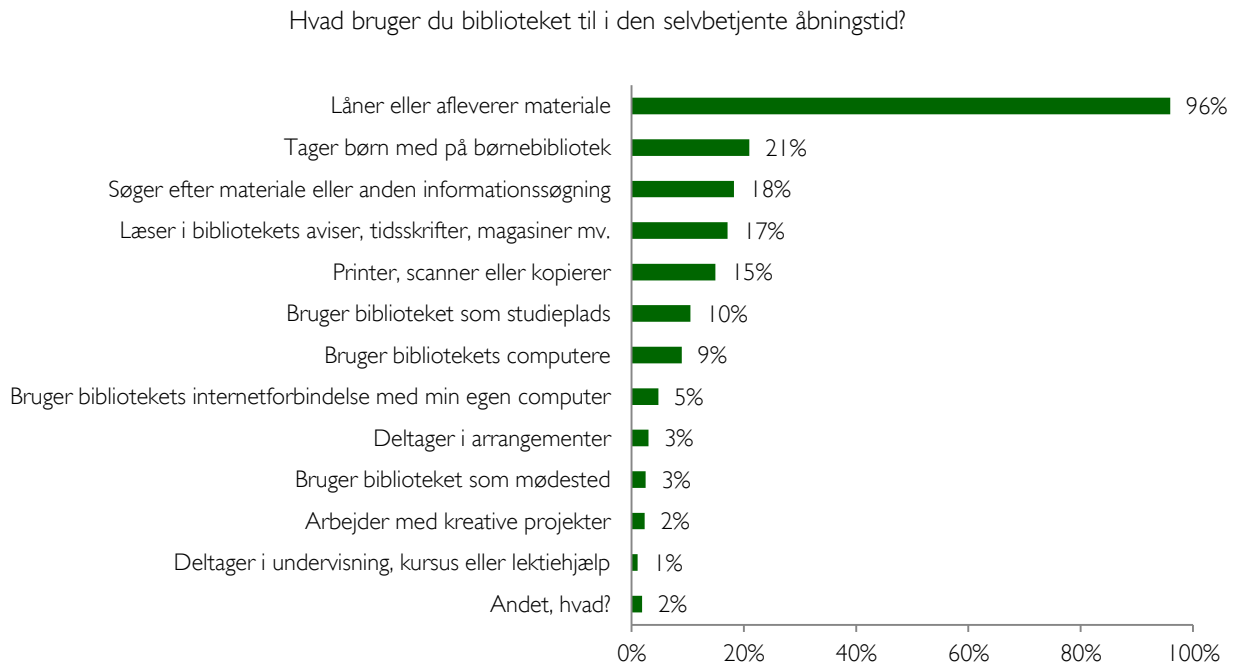
Herunder nævner flere brugere, at de gerne så, at der bliver holdt endnu længere åbent.

I spørgsmålet angiver 33 pct. af mændene i undersøgelsen, at de bruger bibliotekets lokaler mere på grund af selvbetjent åbningstid, mens det kun er 20 pct. af kvinderne. 34 pct. af brugere med anden oprindelse end dansk angiver, at selvbetjent åbningstid får dem til at benytte ordningen hyppigere, mens det kun er 22 pct. af brugerne med dansk oprindelse. Observationerne stemmer overens med konklusionerne fra en evaluering af

selvbetjent åbningstid udarbejdet i 2014. Evalueringen fra 2014 viste, at indvandrere og efterkommere af indvandrere samt mænd benytter ordningen mere hyppigt end personer med dansk oprindelse og kvinder.

Nedenfor ses en oversigt over, hvad biblioteket bliver brugt til i den selvbetjente åbningstid. Det har været muligt at vælge mere end en svarkategori.

Figur 15: Brugen på biblioteket i den selvbetjente åbningstid



Note: Baseret på 1.239 besvarelser

Den selvbetjente åbningstid bliver primært brugt til at aflevere og låne bøger på bibliotekerne, jf.

Figur 15. Flere brugere nævner i kommentarene, at den selvbetjente åbningstid er en stor fordel i forhold til at undgå bøder på lånt materiale:

"Jeg er ikke altid så god til at komme af sted i tide for at aflevere/hente bøger. Når jeg kan komme ind sent, undgår jeg bøder og kan bedre gøre det på vej til eller fra noget andet."

Figur 15 viser desuden, at den anden hyppigste brug af selvbetjent åbningstid, er at bruge faciliteterne ved børnebibliotekerne. Dette svarer 21 pct., hvilket vidner om, at ordningen blandt andet giver mere fleksibilitet til f.eks. børnefamilier, og gør, at biblioteket fungerer som en god (og gratis) børneaktivitet:

"Det betyder, at vi i vores familie bruger biblioteket mange hundrede procent mere, end hvad vi ellers ville have gjort. Særligt børnebibliotekarerne på Valby Bibliotek fortjener desuden meget ros."

40 pct. af de adspurgte, der er under uddannelse nævner, at de bruger biblioteket som studieplads. Det hænger fint i tråd med, at 37 pct. i samme grupper indikerer, at de bruger bibliotekerne mere, grundet selvbetjent åbningstid. En studerende skriver:

"Jeg synes, at det er et fantastisk tilbud. Jeg har siddet der flere gange, enten alene og brugt det til mine studier og afleveringer, eller siddet sammen med andre brugere/medstuderende og arbejdet."

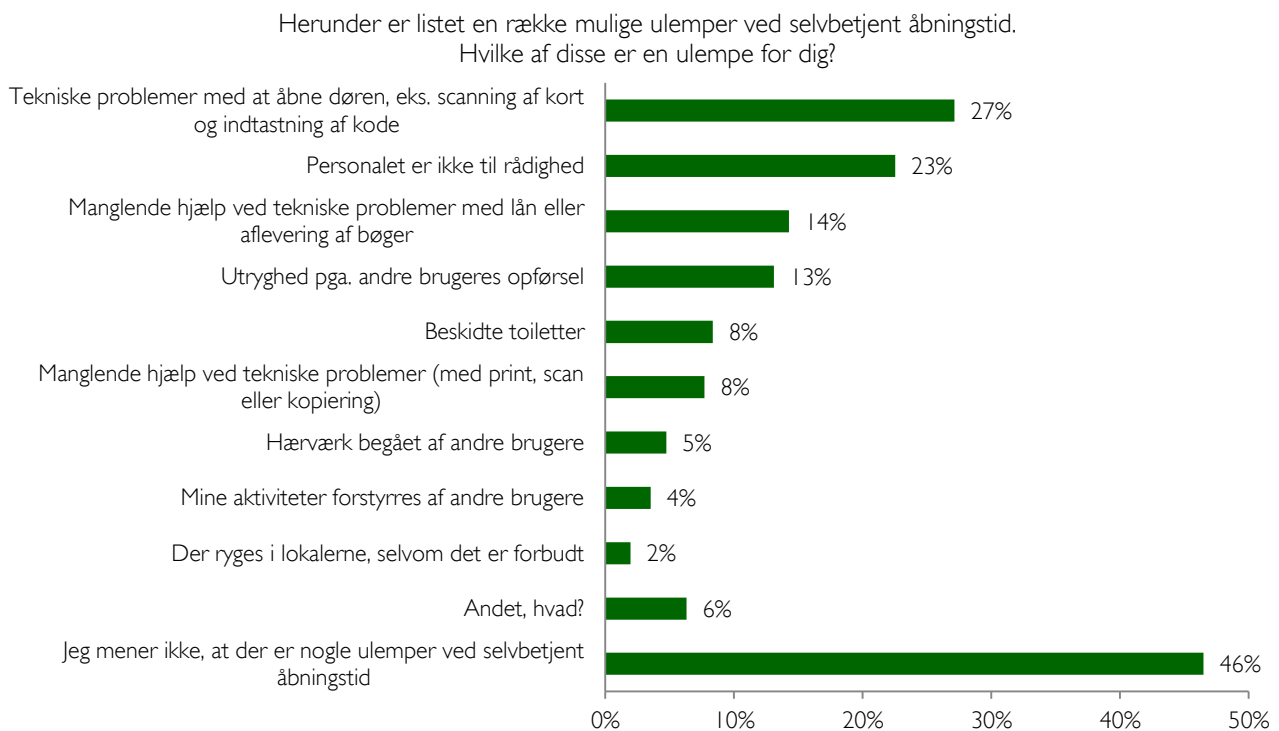
Sidst kan nævnes, at 27 pct. af de adspurgte pensionister/efterlønsmodtagere bruger tiden på biblioteket på at læse tidsskrifter og aviser, altså 10 procentpoint mere end gennemsnittet.

På trods af den meget positive holdning til selvbetjent åbningstid, nævner flere brugere, at det ikke må erstatte den betjente åbningstid helt. En bruger skriver:

"Jeg er meget glad for selvbetjent åbningstid, men mener ikke, at selvbetjent åbningstid på nogen som helst måde må træde i stedet for åbningstiden, hvor der er personale tilstede, der kan hjælpe."

Brugerne har angivet hvilke ulemper, som de mener, der er ved selvbetjent åbningstid. Dette vises i Figur 16 nedenfor. Brugerne har haft mulighed for at vælge maks. tre ulemper.

Figur 16: Ulemper ved selvbetjent åbningstid på bibliotekerne



Note: Baseret på 1.220 besvarelser

46 pct. af de adspurgte biblioteksbrugere mener, at der ingen ulemper er ved selvbetjent åbningstid, og 27 pct. nævner problemer med scanning af kort. En af brugerne skriver:

"Jeg har flere gange oplevet, at jeg alligevel ikke kunne komme ind pga. tekniske vanskeligheder eller midlertidig lukning. Det er uheldigt i forhold til aflevering, hvis man forventer, at man kan nå at aflevere et materiale før afleveringsfristen."

I relation til dette anbefaler flere brugere, at man oplyser på hjemmesiden om evt. lukkedage på grund af hærværk eller tekniske problemer.

Derudover nævner 23 pct., at det er en ulempe, at personalet ikke er til rådighed. To brugere skriver:

"Jeg synes, at det er rart at have muligheden for at benytte biblioteket uden for åbningstiden, men bruger det absolut mest i åbningstiden, mest pga. af muligheden for at få hjælp fra personalet, hvis jeg har behov for det."

"Det er vigtigt, at der fortsat er åbningstid med fagligt uddannet personale tilstede. Selvbetjent åbningstid er et rigtig godt supplement."

For at imødekomme dette, kunne en løsning være at have personale en enkelt aften om ugen.

Selvom der er relativt få, som nævner utrygheden som en primær grund, nævner flere brugere utryghed i deres kommentarer. To brugere skriver:

"I bund og grund er det et rigtigt godt tilbud, som jeg er glad for. Men jeg er meget utryg ved, at der opholder sig visse typer/personer, som 'bruger' biblioteket som en varmestue."

"Jeg kunne egentlig godt tænke mig at bruge biblioteket ud over hurtig afhentning af reserverede materialer og aflevering, men jeg må indrømme, at jeg på en eller anden måde ikke føler mig helt tryk ved det, selvom jeg egentlig ikke har haft nogen ubehagelige oplevelser, der ville kunne bekræfte dette."

Utryghed nævnes desuden i relation til andre brugere, men også i forhold til, at der er mørkt og tomt på bibliotekerne.

Sidst er det interessant, at kun fem pct. af biblioteksbrugerne nævner hærværk som en ulempe. Herunder angiver 25 pct. af disse, at de er primære brugere af Blågårdens Bibliotek. Denne tendens vises også i logbog, som udfyldes af bibliotekerne, hvor hærværk på netop Blågårdens Bibliotek fremhæves.

I forhold til hærværk og utryghed foreslår flere brugere, at der bør være et tydeligt nødnummer, som man kan ringe til, hvis der opstår problemer eller alternativt have en slags husvært tilknyttet. Brugere anbefaler også, at nødnummeret kan bruges i forbindelse med tekniske problemer med døren eller printerne.

Flere brugere nævner desuden, at de oplever, at lokalerne bliver brugt uhensigtsmæssigt. Herunder skriver en bruger:

"Biblioteket bliver (også) brugt af personer, der ser ud som om, de bruger biblioteket/lokalerne til at være inde i varmen/uden opsyn/"være i fred". Unge som måske ikke kan/må være hjemme med venner. Psykisk syge, som siger lyde og lugter. De er ikke farlige, men det gør, at biblioteket ikke et rart sted at være. Ellers er jeg glad for mit lokale bibliotek - dejligt og hjælpsomt personale."

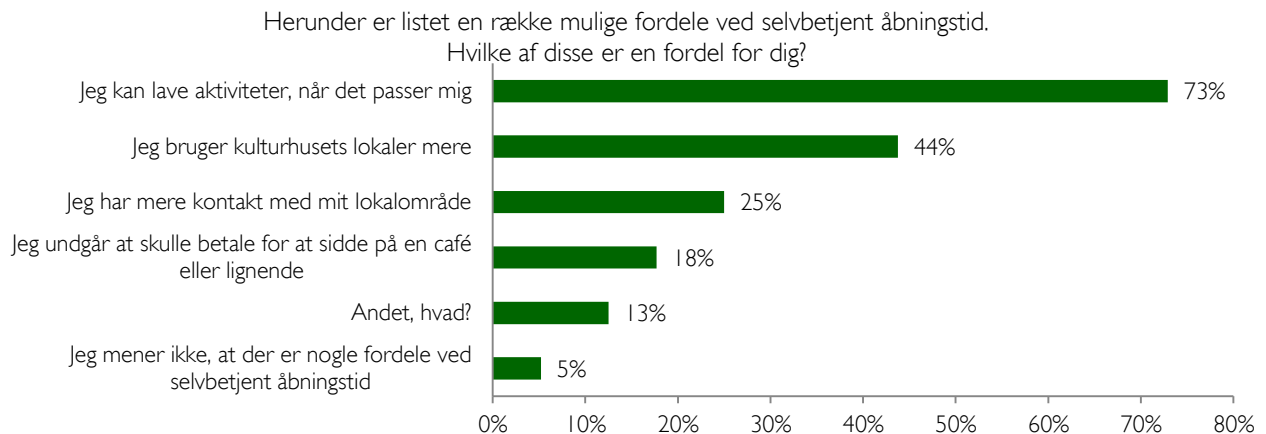
#### 5.4.2.2 Brugere på kulturhusene

I dette afsnit belyses fordele og ulemper ved selvbetjent åbningstid blandt brugere af ordningen på kulturhusene. Ni pct. af respondenterne i hele brugerundersøgelsen (111 respondenter) har angivet, at de har brugt selvbetjent åbningstid i et kulturhus. Da kulturhusene har mange flere besøgende end dette, er 111 besvarelser fra kulturhusbrugere et forholdsvis spinkelt grundlag at analysere på. Resultaterne i dette afsnit, skal derfor tages med dette forbehold.

Fleksibiliteten nævnes ligesom på bibliotekerne også som den primære grund i forbindelse med selvbetjent åbningstid på kulturhusene. Her nævner 73 pct., at en af fordelene er, at de kan lave aktiviteterne i kulturhusene, når det passer dem, mens 44 pct. nævner, at de bruger kulturhusets lokaler mere på grund af selvbetjent åbningstid. Derudover bliver kulturhusene, modsat bibliotekerne, brugt i længere tid, og til flere forskellige aktiviteter.

Figur 17 viser hvilke fordele, kulturhusbrugere ser ved selvbetjent åbningstid. Brugere har haft mulighed for at angive maks. tre fordele.

Figur 17: Fordele ved selvbetjent åbningstid på kulturhusene



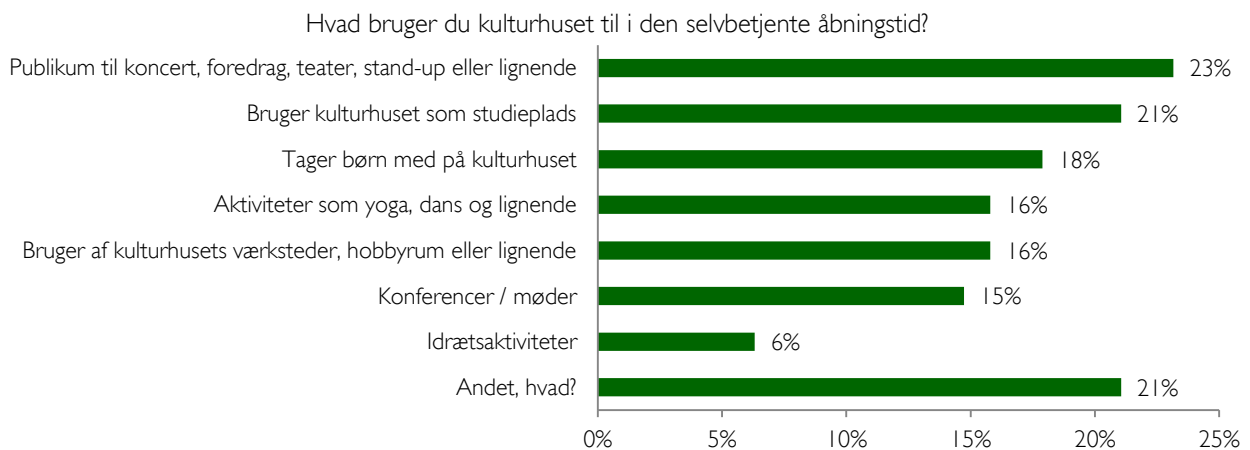
Note: Baseret på 96 besvarelser

Besvarelserne viser altså, at den selvbetjente åbningstid i høj grad skaber ny og bedre udnyttelse af lokalerne i kulturhusene. I forlængelse af dette nævner 36 pct. af respondenterne, at de brugte mere end en time sidste gang, de besøgte et kulturhus i den selvbetjente åbningstid. En bruger skriver blandt andet:

”Det var slet ikke muligt for mig at bruge værkstederne i kulturhuset, hvis jeg kun havde muligheden inden for åbningstiden. Så jeg siger stor tak. Jeg håber, at I kan få det til at fungere fortsat”.

Figur 18 viser, hvad brugerne bruger kulturhuset til i den selvbetjente åbningstid.

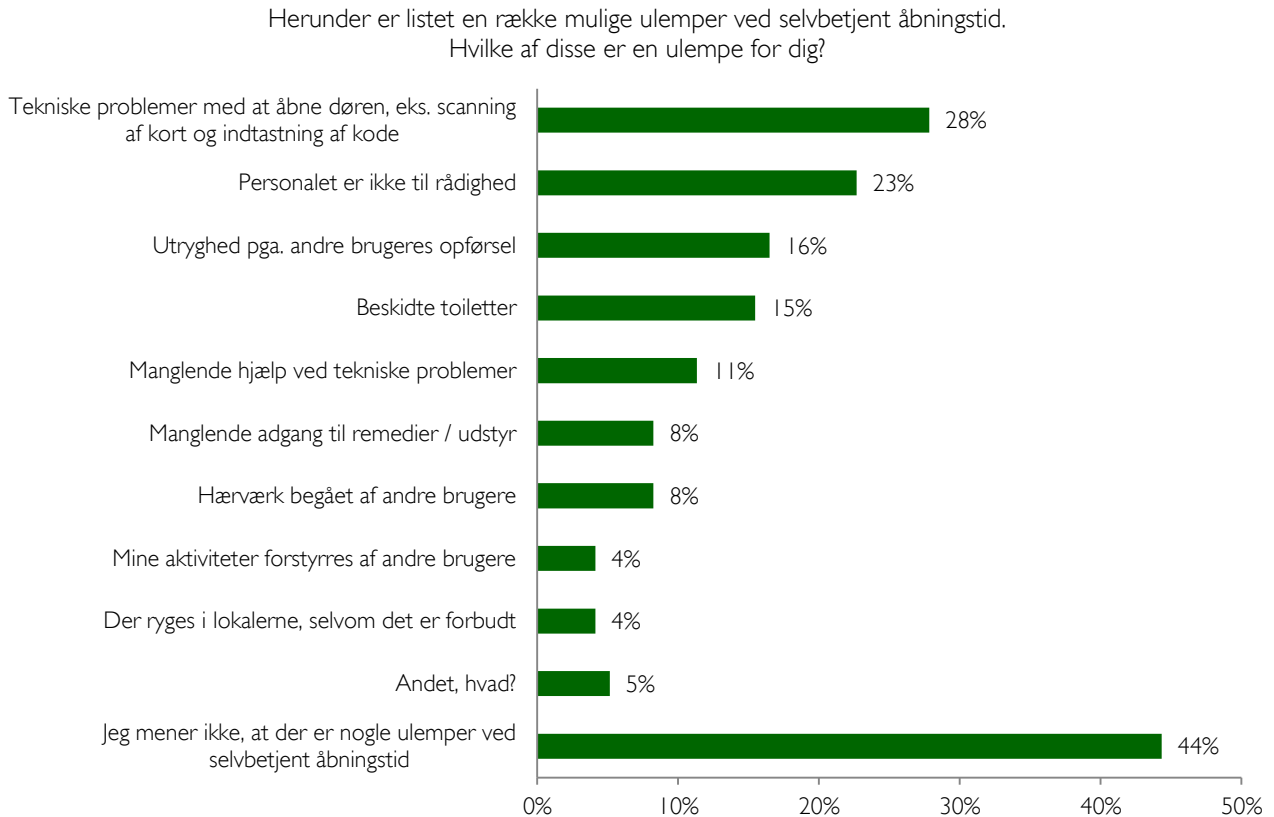
Figur 18: Brugen af kulturhuset i selvbetjent åbningstid



Note: Baseret på 95 besvarelser

Nedenfor ses en oversigt over, hvilke ulemper brugerne mener, der er i forbindelse med selvbetjent åbningstid i kulturhusene. Brugere har haft mulighed for at angive maks. tre ulemper. 44 pct. af de adspurgte brugere på kulturhusene mener, at der ingen ulemper er ved selvbetjent åbningstid jf. Figur 19.

Figur 19: Ulemper ved selvbetjent åbningstid i kulturhusene



Note: Baseret på 97 besvarelser

Ligesom på bibliotekerne er der flest, der har tekniske problemer med dørene. Derudover nævner 23 pct., at det er en ulempe, at personalet ikke er til rådighed. En bruger skriver:

"Kulturhus med selvbetjent åbningstid er en klar forringelse. Føler mig hjælpeløs. Det er ubehageligt, at der ikke er en 'vært'."

### 5.4.3 SCANNING AF KORT OG ADGANG PÅ BIBLIOTEKER OG KULTURHUSE

I nedenstående afsnit kigges der igen på biblioteks- og kulturhusbrugere samlet. Brugere af selvbetjent åbningstid er blevet spurgt, hvor ofte de oplever, at en eller flere andre brugere går ind på eller forlader et bibliotek eller kulturhus, uden at de scanner deres sundhedskort. 65 pct. af brugerne oplever dette sjældent eller aldrig jf. Figur 20.

Figur 20: Brugernes oplevelse af om andre går med ind



Note: Baseret på 1.276 besvarelser

Herunder skriver flere brugere, at de oplever et dilemma i forbindelse med at give andre adgang:

"Det kan være vanskeligt at nægte andre adgang, som ikke har sygesikringskort med, når man selv går ind. Det bliver nemt en lidt ubehagelig situation for begge parter."

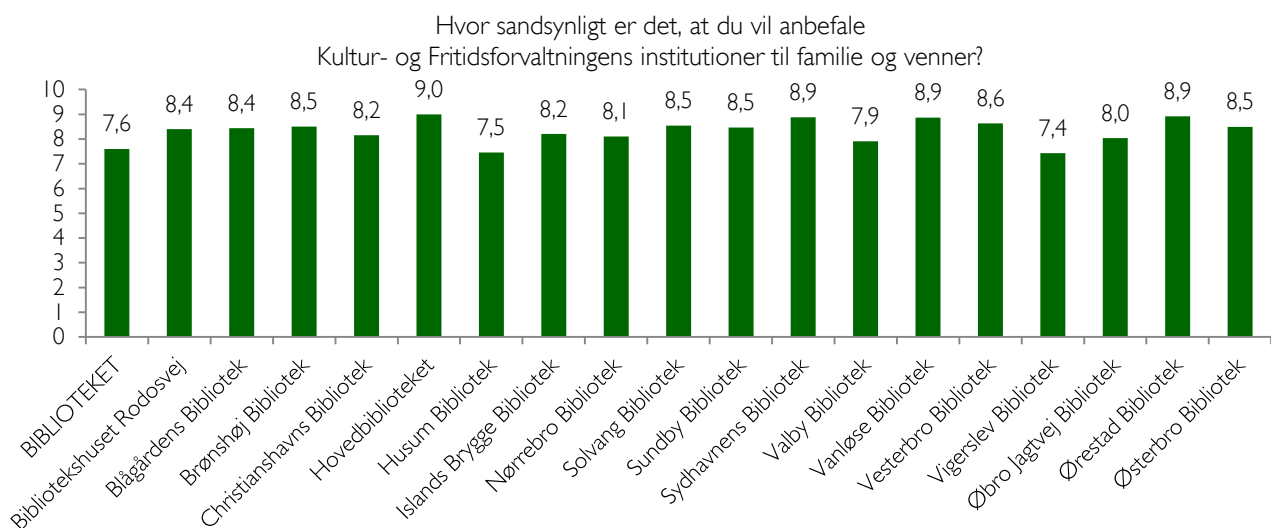
"Jeg er nervøs for, at andre kan "liste" sig med ind på biblioteket. Der mangler en rigtig sluse, altså to døre, der åbner én ad gangen. Alternativt en "mølle" til udgang."

Ser man på forholdet mellem antallet af logins og besøg i den selvbetjente åbningstid, kommer der cirka fem gange så mange besøgende ind på bibliotekerne sammenlignet med antallet af logins. Dette er målt på 16 biblioteker i første kvartal af 2016 på hverdage i tidsrummet kl. 18-22. Brugere kan naturligvis også følges ad i større eller mindre grupper, og på den måde vil der kun være et enkelt login pr. "gruppe".

#### 5.4.4 ANBEFALING AF KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGENS INSTITUTIONER

På spørgsmålet 'Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Kultur- og Fritidsforvaltningens institutioner til familie og venner' har biblioteksbrugernes svar et gennemsnit på 8,4, på en skala fra 1-10 (hvor 1 er meget usandsynligt og 10 er meget sandsynligt). Halvdelen (52 pct.) svarer 10 (meget sandsynligt). Nedenfor ses gennemsnit fordelt på det bibliotek, brugerne har angivet som deres primære bibliotek.

Figur 21: Anbefaling af Kultur- og Fritidsforvaltningens institutioner. Gennemsnit på en skala for 1-10.





## 6 MEDARBEJDERUNDERSØGELSE

### 6.1 KONKLUSION: MEDARBEJDERNE BLIVER PÅVIRKET AF UTILFREDSE BRUGERE

Medarbejderne ser helt overordnet mange positive elementer ved selvbetjent åbningstid for både brugere, bibliotekerne og kulturhusene, men oplever, at ordningen påvirker deres eget arbejdsmiljø negativt på flere måder. Dette gælder primært for selvbetjent åbningstid i dagtimerne, da det er her, medarbejderne oplever utilfredse brugere, og føler, at de ikke kan give brugere den ønskede service. Undersøgelsen viser desuden, at der er markante forskelle på hvordan ledere og medarbejdere opfatter selvbetjent åbningstid.

Generelt kan man konkludere, at medarbejderne er positive over for ordningen, men savner, at der bliver taget hånd om de ændrede vilkår, der er i forbindelse med selvbetjent åbningstid, herunder ressourcer til vagtordning og rengøring, men også til at assistere de svage brugere og de brugere, som endnu ikke har vænnet sig til, at der er selvbetjening i dagtimerne, mens der er personale på arbejde.

Derudover er der efterspørgsel på bedre og mere simple tekniske løsninger til printfunktioner og dørene, da dette tager tid fra personalets andre opgaver i løbet af dagen.

### 6.2 ANALYSE: MEDARBEJDERUNDERSØGELSENS RESULTATER

#### 6.2.1 INTRODUKTION

I kapitlet gennemgås medarbejderundersøgelsens resultater. Efter en kort gennemgang af undersøgelsesmetoden, beskrives medarbejdernes holdning til, om selvbetjent åbningstid har en positiv eller negativ påvirkning på eget arbejdsmiljø, og hvilke årsager der er til dette. Undervejs inddrages medarbejdernes egne kommentarer samt deres forslag til, hvordan de negative årsager kan reduceres eller fjernes helt. Til sidst belyses det, hvordan medarbejderne vurderer, at selvbetjent åbningstid påvirker brugere.

##### 6.2.1.1 Om undersøgelsen

Målgruppen for undersøgelsen er ansatte på kulturhuse og biblioteker med selvbetjent åbningstid, både med og uden ledelsesansvar. Der blev sendt e-mails med link til spørgeskemaet til 467 medarbejdere. Af disse er 201 startet på spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 43 pct. Derudover har medarbejdere, der har ikke KK-mailadresser (eksempelvis bogopsættere på bibliotekerne) haft mulighed for at besvare spørgeskemaet via et link. Dette har givet yderligere 21 besvarelser.

Reelt har 191 besvaret dele eller hele spørgeskemaet<sup>4</sup>, og analysens resultater skal tages med dette forbehold. Det vurderes dog, at det er et tilfredsstillende grundlag for at give et billede af medarbejdernes oplevelse af selvbetjent åbningstid.

Besvarelsen var anonym og undersøgelsen blev gennemført over ti arbejdsdage fordelt på tre arbejdsuger, fra onsdag den 3. august til tirsdag den 16. august. 30 af de 191 respondenter har ledelsesansvar.

#### 6.2.2 SELVBETJENT ÅBNINGSTIDS PÅVIRKNING PÅ ARBEJDSMILJØ

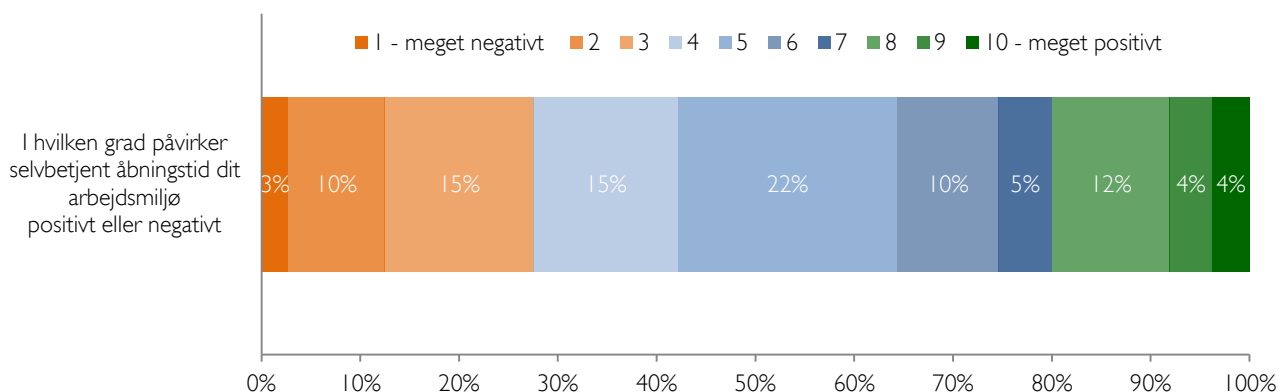
Medarbejderne er blevet bedt om at vurdere på en skala fra 1 – 10, om selvbetjent åbningstid har en positiv eller negativ påvirkning på deres arbejdsmiljø, hvor 1 er meget negativ og 10 er meget positiv. Gennemsnittet for medarbejdernes besvarelser er 5,1.

---

<sup>4</sup> Af de 222, der er startet på spørgeskemaet er 31 blevet frasorteret på første spørgsmål, da de har angivet at selvbetjent åbningstid ikke har betydning for deres daglige arbejde. Derudover er der frafald undervejs, hvilket betyder, at ikke alle 191 har gennemført hele spørgeskemaet.

Nedenstående figur viser fordelingen af medarbejdernes svar på spørgsmålet "I hvilken grad påvirker selvbetjent åbningstid dit arbejdsmiljø positivt eller negativt?". 28 pct. svarer at ordningen har en negativ påvirkning (kategori 1-3 på skalaen), og 20 pct. svarer, at den har en positiv påvirkning (kategori 8-10 på skalaen). De resterende ligger i midten.

Figur 22: Selvbetjent åbningstids påvirkning på arbejdsmiljøet



Note: Baseret på 185 besvarelser

Nedenfor er gengivet eksempler på kommentarer fra medarbejderne. Kommentarerne er opdelt i tre grupper, i hhv. dem der har svaret 1-3, 4-7 og 8-10.

1-3	"De opgaver, vi lavede samtidig med, at vi havde betjening, skal vi nu lave i den ubetjente tid, og man bliver forstyrret hele tiden, og alting tager længere tid." "Mit arbejdsmiljø er påvirket af sure borgere, som ikke kan forstå, at de først kan få betjening kl. 12.00, når vi nu er "til stede" på biblioteket."	28 pct.
4-7	"Jeg synes, at det, at jeg risikerer at skulle svare på et par spørgsmål, når jeg går gennem biblioteksrummet, opvejes af den øgede tilgængelighed af bibliotekets tilbud for borgerne." "Man har et dumt dilemma, når der er selvbetjent åbningstid, og man er til stede, men ikke skal betjene borgerne. Der er ikke altid forståelse for, at man henviser til selvbetjeningsløsningerne, og det giver dårlig stemning."	52 pct.
8-10	"Borgerne bliver altid glade, når de hører, at de kan blive på biblioteket helt til klokken 22, og at de kan bruge det i weekenden også. Deres glæde påvirker klart arbejdsmiljøet positivt! Der er måske ret rodet mandag morgen, men det er rart at se, at rummet også bliver brugt, når vi ikke er der." "Det er god samfundsøkonomi, at de fælles skattebetalte tilbud får størst mulig anvendelse. Det kan være vanskeligt at få afviklet en betjeningskø, så det er muligt at lukke for personlig betjening til den udmeldte tid. Det kan give anledning til utilfredshed, selv om man giver besked, når folk stiller sig i kø."	20 pct.

Kommentarerne viser et billede af, at medarbejderne primært oplever de negative elementer af selvbetjent åbningstid i dagtimerne, hvor de får mange henvendelser fra borgere. En medarbejder skriver:

"Om formiddagen før kl. 12, er det en katastrofe på alle planer, og vi får, som personale, dagligt skideballe af sure borgere. [...] Efter kl. 17.00 virker det perfekt, og mange er glade for muligheden."

Flere medarbejdere nævner også, at det er mangel på ressourcer, som gør selvbetjent åbningstid problematisk for dem.

### 6.2.2.1 Faktorer der påvirker opfattelsen af selvbetjent åbningstid

Den måde selvbetjent åbningstid påvirker arbejdsmiljøet for den enkelte, afhænger af forskellige faktorer. Effekten af følgende fire faktorer undersøges i dette afsnit:

- 1) Var du ansat før selvbetjent åbningstid blev indført på dit bibliotek / kulturhus? (Ja/nej)
- 2) Hvilke typer af opgaver arbejder du primært med? (Borgerservice, bibliotek, kultur og andet)
- 3) Er direkte borgerbetjening en af dine arbejdsopgaver? (Ja/nej)
- 4) Har du ledelsesansvar? (Ja/nej)

Medarbejdere, der var ansat før selvbetjent åbningstid blev indført, oplever, at ordningen har en mere negativ betydning for arbejdsmiljøet, end medarbejdere, der blev ansat efter ordningens indførelse. Forklaringen på forskellen i opfattelserne kan være, at medarbejdergruppen med mest anciennitet oplever, at selvbetjent åbningstid har forringet deres arbejdsmiljø, mens medarbejdere ansat efter ordningens indførelse ikke har samme sammenligningsgrundlag.

Opdeler man medarbejderne efter primære arbejdsopgaver (biblioteksopgaver, borgerserviceopgaver, kulturaktiviteter og andet) er der lidt større forskelle i opfattelserne af, hvad selvbetjent åbningstid betyder for arbejdsmiljøet. Medarbejdere, der primært arbejder med biblioteksopgaver, er mere negativt påvirket af selvbetjent åbningstid, end medarbejdere, der arbejder med borgerserviceopgaver. Sidstnævnte er overvejende positivt påvirket af ordningen.

Figur 23: Påvirkning på arbejdsmiljø fordelt på primære arbejdsopgaver (gennemsnit med besvarelser på en skala fra 1-10)



Note: Baseret på 126, 29, 22 og 12 besvarelser for med medarbejdere med hhv. biblioteksopgaver, kulturaktiviteter, andet (primært ledelse) og borgerserviceopgaver som primær arbejdsopgave.

Lederne er en anelse mere positive i deres opfattelse af selvbetjent åbningstid end medarbejderne. Direkte borgerbetjening har ingen betydning for, hvordan man oplever selvbetjent åbningstid.

Gennemgangen af de fire faktorer viser, at det er typen af arbejdsopgave (biblioteksopgaver, borgerserviceopgaver, kulturaktiviteter og andet), der påvirker opfattelsen af selvbetjent åbningstid mest, samt at medarbejdere ansat efter indførelsen af selvbetjent åbningstid og ledere er lidt mere positivt indstillet over for ordningen.

29 og 12 besvarelser fra medarbejdere, der primært arbejder med henholdsvis kulturhusaktiviteter og borgerserviceopgaver, er et forholdsvis spinkelt grundlag at analysere på. Analysens resultater skal derfor tages med det forbehold. Ligeledes skal medarbejderundersøgelsen som helhed tages med det forbehold, at medarbejdere, der primært arbejder med biblioteksopgaver, er overrepræsenteret.

Årsagerne, til at selvbetjent åbningstid kan påvirke arbejdsmiljøet negativt, kigges der nærmere på i næste afsnit.

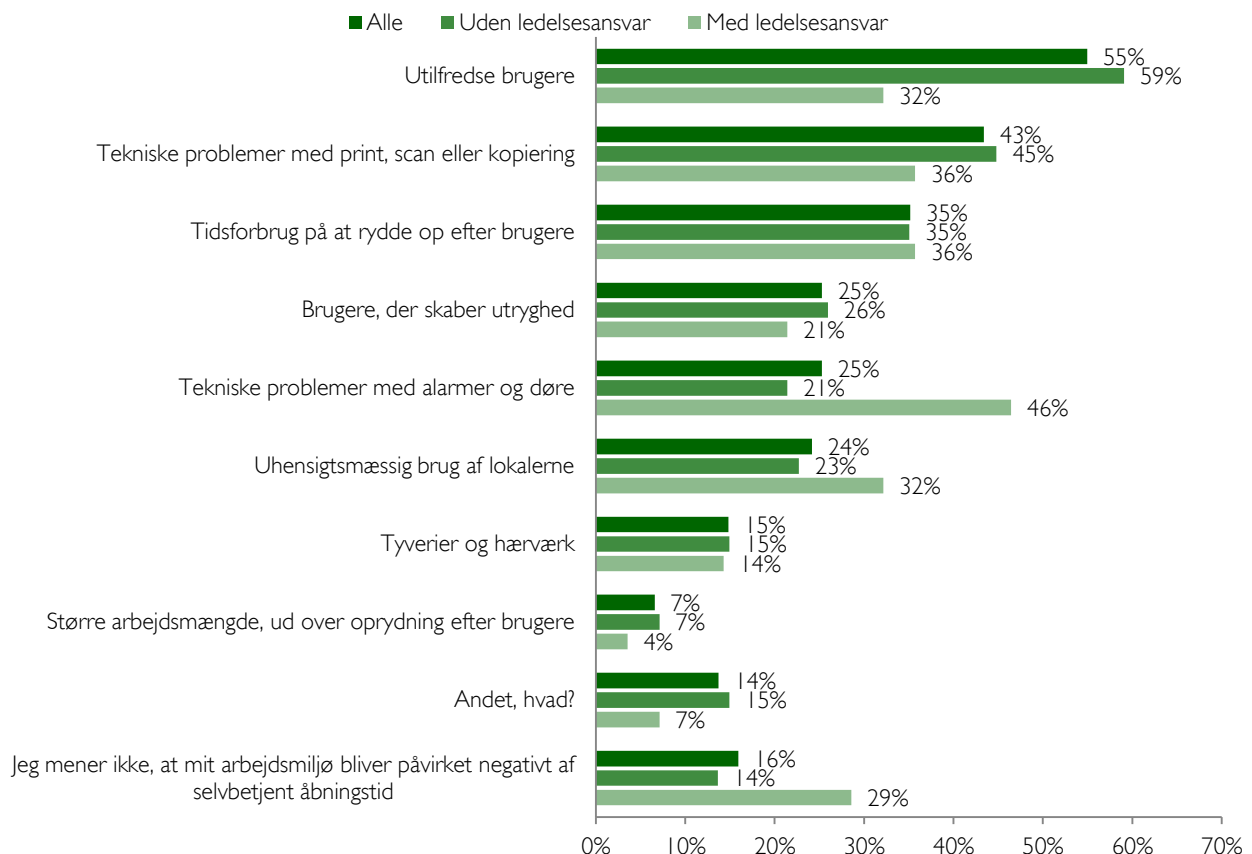
### 6.2.3 ÅRSAGER TIL, AT SELVBETJENT ÅBNINGSTID PÅVIRKER ARBEJDSMILJØET NEGATIVT

Det er primært utilfredse brugere, tekniske problemer med printerne samt oprydning og uhensigtsmæssig brug af lokalerne, som påvirker medarbejdernes arbejdsmiljø negativt.

Medarbejderne er blevet bedt om at angive hvilke årsager, der påvirker deres arbejdsmiljø negativt. Respondenterne har haft mulighed for at angive op til tre årsager.

Figur 24: Årsager til, at selvbetjent åbningstid påvirker arbejdsmiljøet negativt

Herunder er listet en række mulige årsager til, at selvbetjent åbningstid kan påvirke dit arbejdsmiljø negativt. Hvilke af disse påvirker dit arbejdsmiljø mest? Vælg de tre årsager med størst påvirkning.



Note: Baseret på 182 besvarelser, heraf 28 med ledelsesansvar

Utilfredse brugere, tekniske problemer med print, scan eller kopiering samt tidsforbrug på at rydde op efter brugere, er de tre årsager, der påvirker arbejdsmiljøet mest i negativ retning jf. Figur 24. Derudover nævner lederne tekniske problemer med alarmer og døre. Der er markant forskel på ansatte med og uden ledelsesansvar jf. Figur 24. 29 pct. af lederne svarer, at selvbetjent åbningstid ikke påvirker deres arbejdsmiljø negativt, mens det kun er 14 pct. for de resterende medarbejdere.

Nedenfor uddybes nogle af de årsager, som flest medarbejdere vurderer, påvirker deres arbejdsmiljø i en negativ retning.

### 6.2.3.1 Utilfredse brugere

Samlet set nævner 55 pct. af medarbejderne, at utilfredse brugere er en af de primære årsager til, at selvbetjent åbningstid påvirker arbejdsmiljøet negativt (59 pct. af de resterende medarbejdere har valgt utilfredse brugere som årsag, mens det er 32 pct. af lederne). De utilfredse brugere opleves primært i den selvbetjente åbningstid i dagtimerne, hvor medarbejderne er til stede, men hvor de ikke kan/må hjælpe. Følgende citat fra en medarbejder illustrerer dette:

"Jeg føler ikke, at man kan give borgerne den hjælp, som de berettiget forventer. Det skaber store frustrationer for både mig og borgerne."

Som løsningsforslag til at reducere problemet nævner medarbejderne følgende:

- Bedre kommunikation og skiltning om, hvornår der er selvbetjening, og hvornår personalet kan hjælpe
- Ansættelse af en 'floorwalker', som kan hjælpe med print/kopi/scan og andre tekniske problemer i den selvbetjente åbningstid
- Bedre tekniske løsninger, så borgerne i mindre omfang har brug for teknisk assistance

### 6.2.3.2 Tekniske problemer med print, scan eller kopiering

43 pct. af medarbejderne nævner tekniske problemer med printeren, som en primær årsag. Dette handler igen om den selvbetjente åbningstid i dagtimerne, hvor tekniske problemer skaber frustrationer for både personale og brugere. En medarbejder skriver:

"Den nye print- og kopiløsning er stadig et stort problem. Ofte fungerer det ikke, og hverken brugere eller medarbejdere kan umiddelbart få det til at virke."

Som løsningsforslag nævner medarbejderne følgende:

- Bedre og mere brugervenlige systemer
- Fjernelse af opgaven om at udbyde printfaciliteter fra bibliotekerne
- Mere fleksible betalingsmuligheder og log-in løsninger

### 6.2.3.3 Tidsforbrug på at rydde op efter brugerne

Figur 24 viser, at 35 pct. af medarbejderne mener, at tidsforbrug på at rydde op efter brugerne er en af de primære årsager til, at selvbetjent åbningstid påvirker arbejdsmiljøet negativt.

Som løsningsforslag nævner medarbejderne blandt andet:

- Tydeligere skiltning om ansvar for oprydning, kasser med tilhørende skilte til f.eks. legetøj og bøger, samt tilstrækkeligt mange skraldespande
- Nudging vha. bogvogne mm., så det er tydeligt, hvor ting/legetøj og bøger skal lægges på plads

En medarbejder skriver:

"Det mest effektive vil være at få opdraget brugerne til noget så banalt som at rydde op efter sig selv. Desværre ser det ud som om, at folk betragter tingene som "ikke mit eget", så jeg behøver ikke at gøre noget. Vi har gjort meget i form af opslag, der viser, hvordan tingene står, når de modtager dem, og bør stå, når de forlader dem."

#### 6.2.3.4 Tekniske problemer med døre og alarmer

46 pct. af ansatte med ledelsesansvar har valgt tekniske problemer med døre og alarmer som en af de tre primære årsager, der påvirker arbejdsmiljøet negativt. En medarbejder skriver:

"Det er en forudsætning for, at ubemandet bibliotek skal være en succes, at teknikken virker, og at folk uhindret kan komme ud og ind. Ellers er det os som personale, der er i skudlinjen, når folk klager over, at tingene ikke virker, og det er bare ikke rimeligt!"

Af løsninger nævner medarbejderne blandt andet mere ens systemer, øget teknisk assistance og tilkaldeordning samt bedre samarbejde mellem de personer, der har tekniske opgaver.

#### 6.2.3.5 Andre årsager

Kun 15 pct. har valgt tyveri og hærværk som en primær årsag til negativt arbejdsmiljø, mens 24 pct. nævner uhensigtsmæssig brug af lokalerne.

I forhold til løsninger forslås følgende:

- Flere ressourcer til rengøring
- Vagtordning eller vagtrundering
- Overvågning
- Mulighed for at personalet kan låse ting af værdi inde

Til dette skriver to medarbejdere blandt andet:

"Vagtrundering skal til, hvis vi skal undgå det stigende antal hjemløse, der rykker ind fra tidlig morgen (før vi møder) og er i lokalerne efter, at vi er gået hjem. Det vil også minimere problemerne om vinteren med grupper af unge, der bruger huset som værested til gene for såvel biblioteks- som kulturhusbrugere."

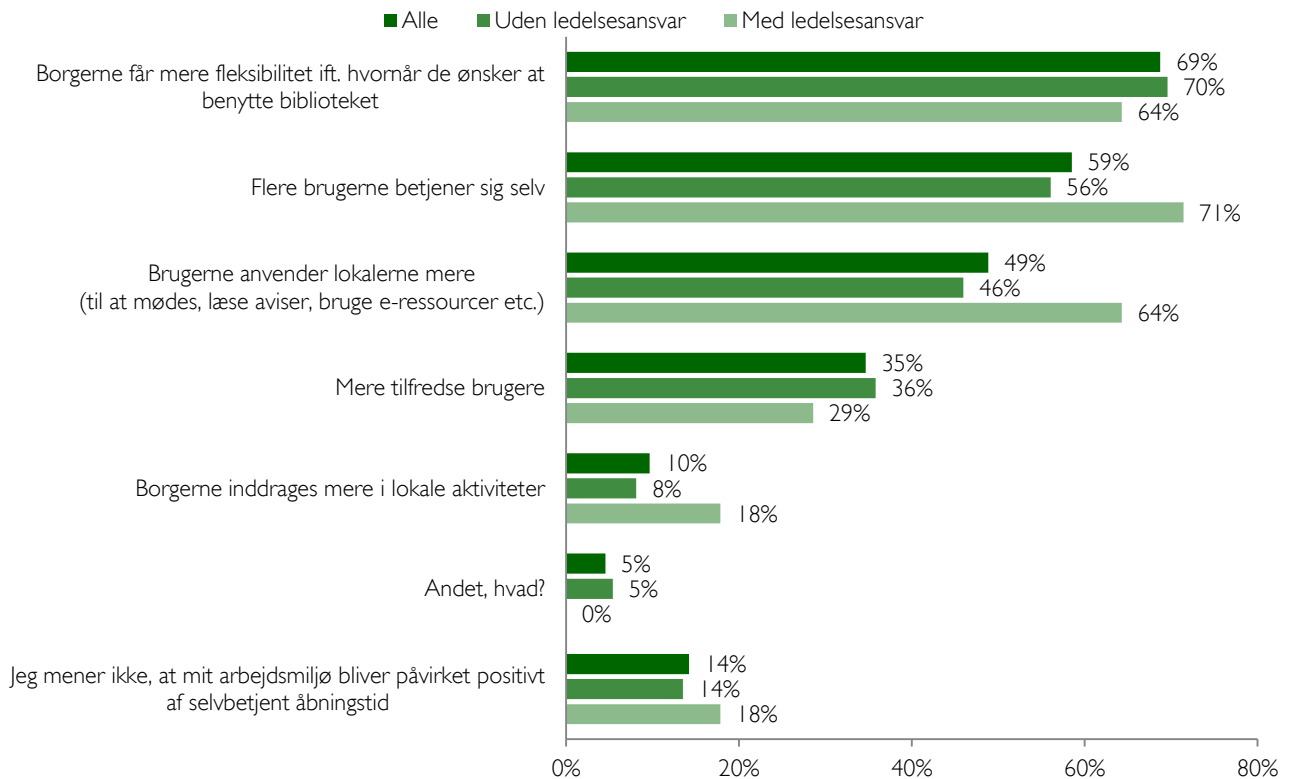
### **6.2.4 ÅRSAGER TIL, AT SELVBETJENT ÅBNINGSTID PÅVIRKER ARBEJDSMILJØET POSITIVT.**

Overordnet mener medarbejderne, at fordi brugerne får mere fleksibilitet, kan betjene sig selv og anvender lokalerne mere, så påvirker selvbetjent åbningstid også medarbejdernes arbejdsmiljø positivt.

Medarbejderne er blevet bedt om at angive hvilke årsager, der er med til at selvbetjent åbningstid påvirker deres arbejdsmiljø positivt. Figur 25 viser hvilke årsager, medarbejderne har angivet. De ansatte er opdelt i forhold til om de har ledelsesansvar eller ej, og de har haft mulighed for at angive op til tre årsager.

Figur 25: Årsager til, at selvbetjent åbningstid påvirker arbejdsmiljøet positivt

Herunder er listet en række mulige årsager til, at selvbetjent åbningstid kan påvirke dit arbejdsmiljø positivt. Hvilke af disse påvirker dit arbejdsmiljø mest? Vælg de tre årsager med størst påvirkning.



Note: Baseret på 176 besvarelser, heraf 28 med ledelsesansvar

Langt størstedelen mener, at selvbetjent åbningstid også er positivt for deres arbejdsmiljø, fordi det skaber mere fleksibilitet for brugeren, jf. Figur 25.

Hertil skriver to medarbejdere:

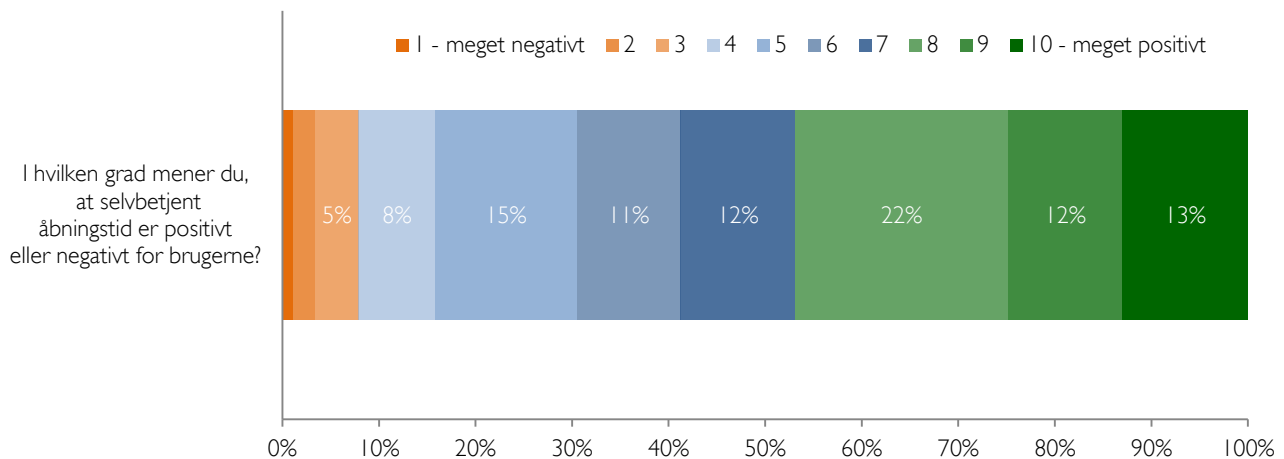
"Vi er et kulturhus med mange aktive brugere. Efter de første benspænd er selvbetjent åbningstid helt sikkert noget, som brugerne sætter pris på. For os som ansatte har det også været et positivt forløb. Vi oplever stort set ikke hærværk eller misbrug."

"Det er fantastisk at bo i et land, hvor lokale kan benyttes aften og nat uden vagter osv. Det går selvfølgelig galt nogle gange, men for det meste er der ro og orden, og det er en stor frihed for folk, at de kan benytte biblioteket, når det passer dem."

Denne holdning genfindes også i spørgsmålet om, hvorvidt selvbetjent åbningstid er positivt eller negativt for brugerne. Som Figur 26 viser, mener 47 pct. af medarbejderne, at selvbetjent åbningstid er positivt for brugeren, hvilket svarer til et gennemsnit på 6,8 på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget negativt og 10 er meget positivt.



Figur 26: Selvbetjent åbningstids betydning for brugerne



Note: Baseret på 177 besvarelser

Flere nævner, at selvbetjent åbningstid primært er til gavn for de stærke borgere, og ofte på bekostning af de svage eller mindre teknisk stærke brugere:

"Jeg er overbevist om, at det er en kæmpe fordel for såkaldte "stærke" brugere. Men det er en meget stor frustration og svækkelse for de såkaldte "svage" brugere, da der samtidig generelt er mere selvbetjening i samfundet."

## 7 OPSAMLING

Overordnet set konkluderer både medarbejder- og brugerundersøgelsen, at der er mange positive elementer ved selvbetjent åbningstid, og at ordningen er til stor gavn for brugerne. Der er dog stadig plads til forbedringer, især i det tidsrum, hvor personalet er til stede på bibliotekerne og i kulturhusene, men hvor brugerne skal betjene sig selv. Her bør derfor arbejdes målrettet med at forbedre brugeroplevelsen, og for at brugerne bliver bekendt med konceptet "Selvbetjent Åbningstid" således, at medarbejderne i mindre grad bliver konfronteret med utilfredse brugere.