



Bókasafn Reykjaneshæjar

The Public Library of Reykjaneshær

Þjónustukönnun Bókasafns Reykjaneshæjar 2020

Framkvæmdalýsing og aðferð

Bókasafn Reykjanesbæjar stóð að þjónustukönnun dagana 16 – 24 júní, könnunin var framkvæmd á rafrænan máta í gegnum Google Forms og deilt víðsvegar um internetið. Markhópur bókasafnsins voru allir íbúar Reykjanesbæjar og nágrennis, hvort sem þeir hafa notfært sér þjónustu bókasafnsins eður ei. Markmiðið með könnuninni var að fá innsýn inn í starfsemi bókasafnsins út frá sjónarhorni notenda, hvað gengur vel og hvað betur mætti fara. Bókasafn Reykjanesbæjar hafði áður framkvæmt svipaða könnun árið 2017, þá bárust 148 svör en nokkuð var um vankanta í þeirri könnun. Þrátt fyrir það voru efnistöskönnunarinnar mjög góð og því var hægt að byggja 2020 könnunina á grunni þeirrar frá 2017. Einnig getur það reynst dýrmætt að hafa samanburðar gögn til halds þegar rýnt er í niðurstöður.

Þar sem könnunin var í formi vefkönnunar og enginn neyddur til að taka könnunina, þá verður úrtakið ávallt sjálfvalið. Könnuninni var deilt á heimasíðu bókasafnsins, Facebook síðu bókasafnsins, á póstlista bókasafnsins og á Workplace síðu bæjarstarfsmanna. Nokkrir starfsmenn bókasafnsins deildu einnig könnuninni á sínum persónulegu Facebook síðum og að lokum var könnunin send á Facebook hópa sem ætlaðir eru fyrir íbúa Reykjanesbæjar, bæði innfædda og aðflutta. Lögð var áhersla á að ná til fólks af erlendum uppruna þar sem 26% af íbúum Reykjanesbæjar eru útlendingar. Könnunin var því aðgengileg á þremur mismunandi tungumálum: íslensku, ensku og pólsku.

Könnunin samanstóð af 12 spurningum (9 efnisspurningum og 3 lýðfræðilegum spurningum). Notast var við afleiðu spurningar, fólk gat þ.a.l. fengið mismunandi spurningar út frá því hvernig fyrri svör voru. Þannig var hægt að kafa dýpra ofan í nokkur svör ef þátttakandi svaraði játandi, t.d. við að hafa séð auglýsingar, á meðan þeir sem svöruðu neitandi þurftu ekki að svara nánar. Mest var um krossaspurningar þar sem einungis var hægt að velja einn svarmöguleika en einnig var nokkuð um krossaspurningar þar sem hægt var að haka við fleiri en einn svarmöguleika. Þátttakendur voru einnig beðnir um að meta þjónustu og eiginleika safnsins á Likert-kvarða. Að lokum gafst þátttakendum tækifæri til að skrifa umsögn eða koma með athugasemdir í opið svarbox sem birtist í lokin áður en könnuninni var skilað. Könnunin var nafnlaus og því ekki hægt að rekja svör til einstaklinga. Úrvinnsla gagna fór fram í SPSS og Excel.

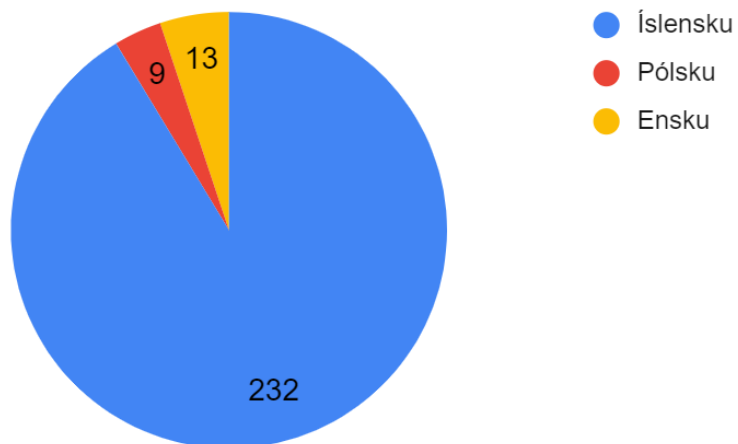
Alls bárust 254 svör við könnuninni (188 konur, 66 karlar, meðalaldur 41-45 ára).



Grunn niðurstöður

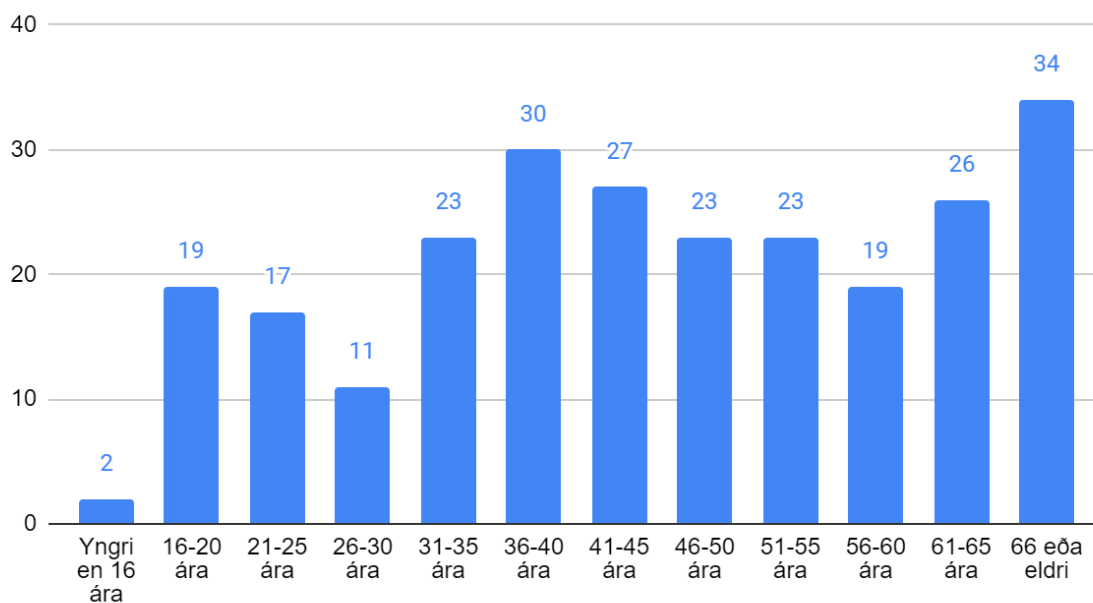
Þátttaka í könnuninni eftir tungumáli, aldri, kyni og búsetu

Þátttaka eftir tungumáli



91.34% af þátttakendum voru Íslendingar, eða kusu að svara á íslensku, 5.12% svöruðu á ensku og 3.54% svöruðu á pólsku.

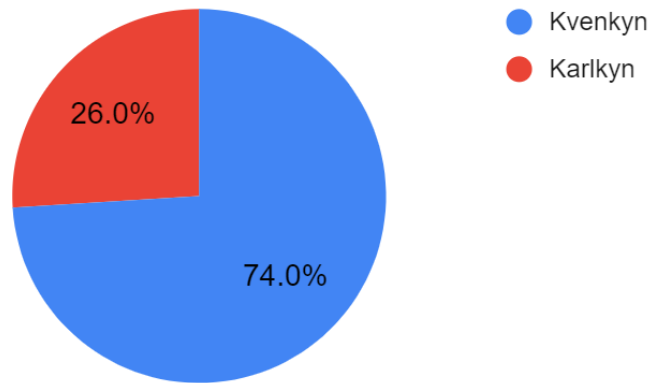
Aldursdreifing



40.15% af þátttakendum voru 51 árs eða eldri á meðan 19.29% voru 30 ára eða yngri. Algengasta fimm ára aldursbilið var 36-40 ára eða 11.81% af öllum þátttakendum. Meðaltalið var 41-45 ára.

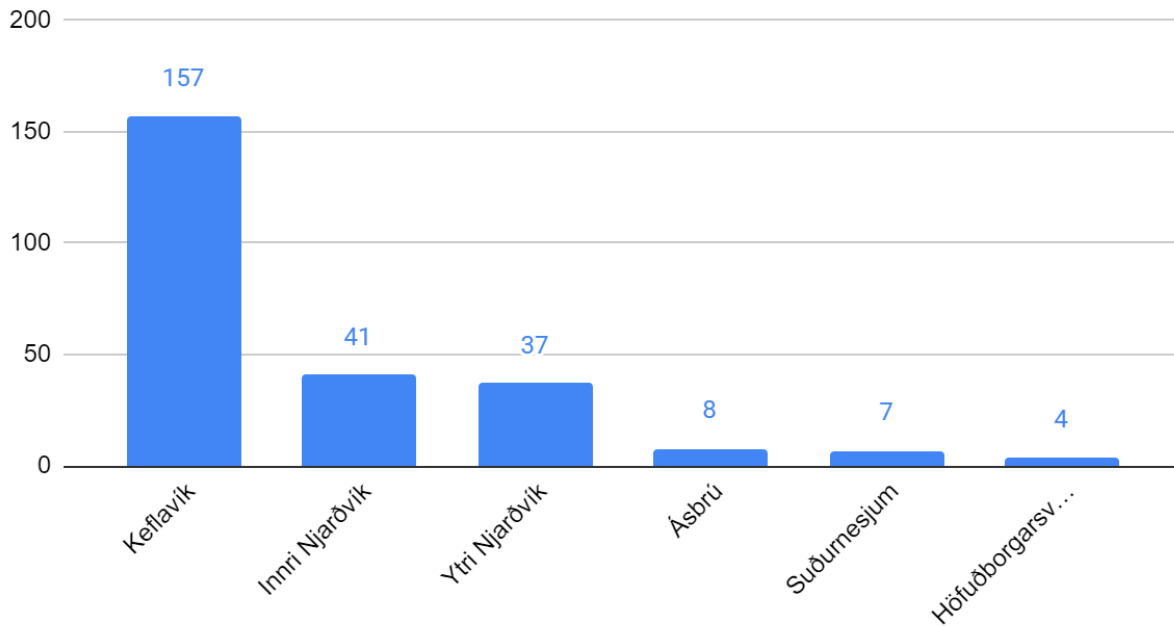


Kynjaskipting



188 þátttakendur voru kvenkyns á meðan 66 voru karlkyns

Búseta þátttakenda

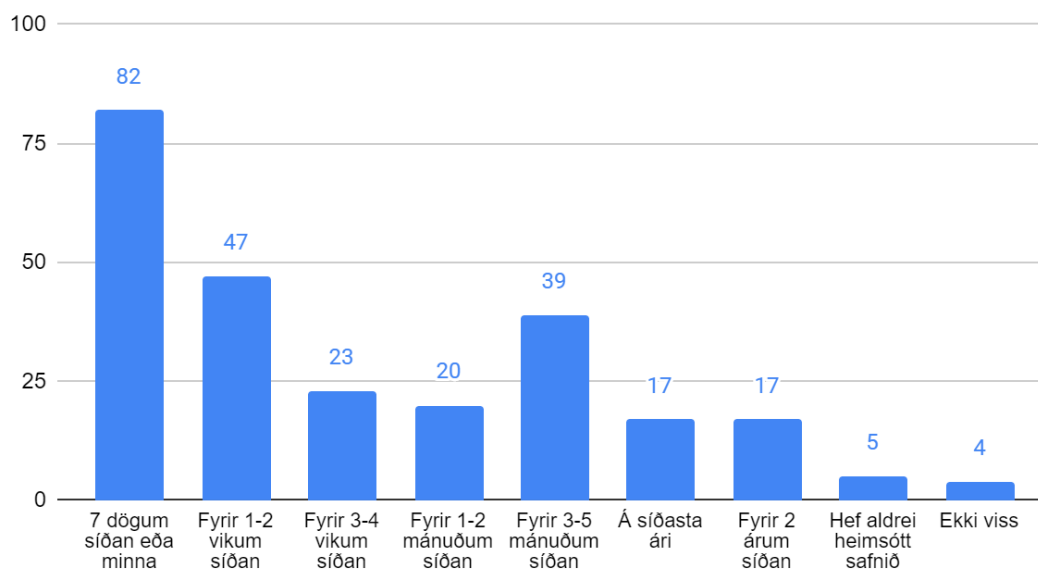


Stór meirihluti þátttakenda kvaðst búa í Keflavík. Í heildina voru það 92.5% af þátttakendum sem bjuggu annað hvort í Keflavík eða Njarðvíkursvæðinu.



Síðasta heimsókn á Bókasafn Reykjanesbæjar

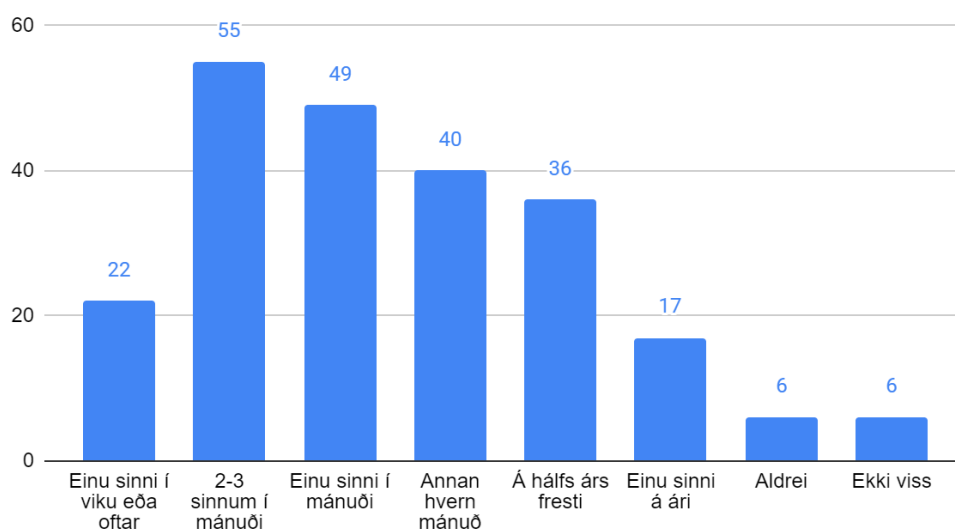
Hvenær heimsóttir þú Bókasafn Reykjanesbæjar síðast?



32.28% af þátttakendum höfðu mætt á bókasafnið fyrir 7 dögum síðan eða minna, að auki höfðu 59.84% af þátttakendum mætt á bókasafnið á sl. 30 dögum. Tæpt 2% af þátttakendum höfðu aldrei heimsótt safnið.

Reglulegar heimsóknir þátttakenda á síðustu 12 mánuðum

Reglulegar heimsóknir sl 12 mánuði

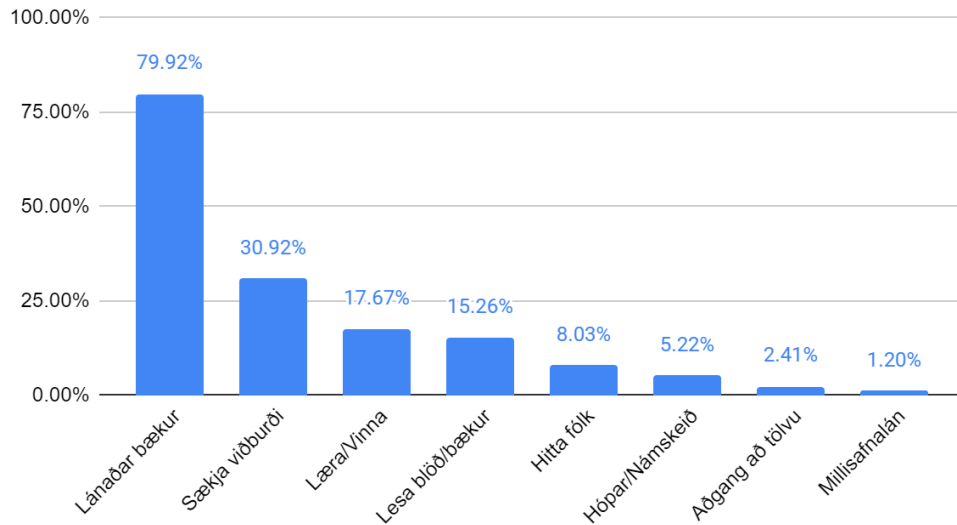


Meðaltalið fyrir heimsóknir sl. 12 mánuði var einu sinni í mánuði



Ástæður þátttakenda fyrir heimsókn á bókasafnið

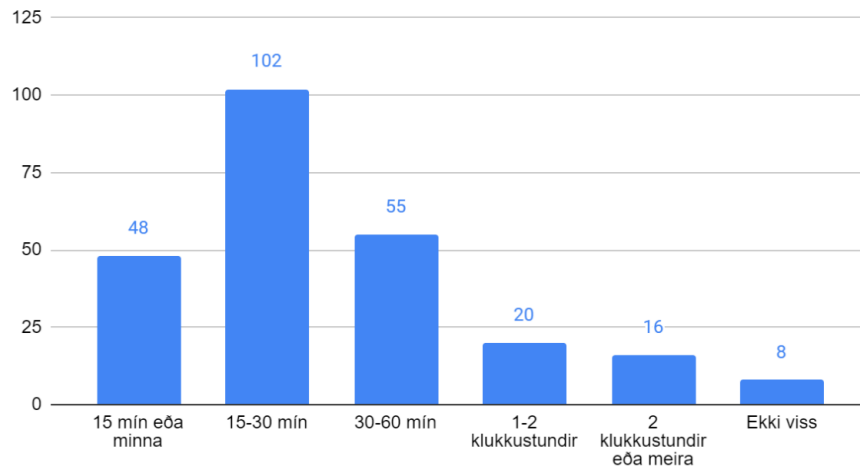
Ástæður fyrir heimsókn á bókasafnið



199 manns mæta aðallega á bókasafnið til að fá lánaðar bækur, hljóðbækur, tímarit og fleira. 77 manns sækja viðburði bókasafnsins. 44 mæta aðallega á bókasafnið til að læra eða vinna og þá mæta 38 manns á bókasafnið til að lesa blöð og/eða bækur.

Meðallengd heimsókna

Lengd heimsókna

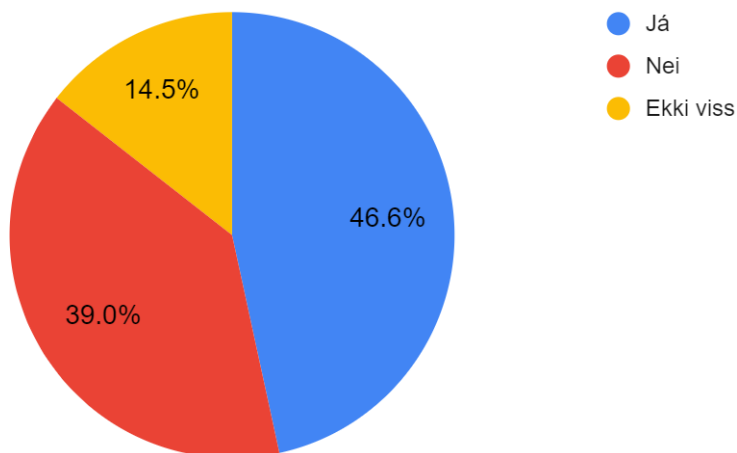


60.24% af þátttakendum eyða, að meðaltali, 30 mínútum eða minna inni á bókasafninu þegar þeir gera sér ferð þangað. Að sama skapi eru 36.54% eða rétt rúmlega 1 af hverjum 3 sem eyðir meira en hálf tíma inni á safninu að meðaltali. Meðallengd heimsókna er á bilinu 25-35 mínútur.



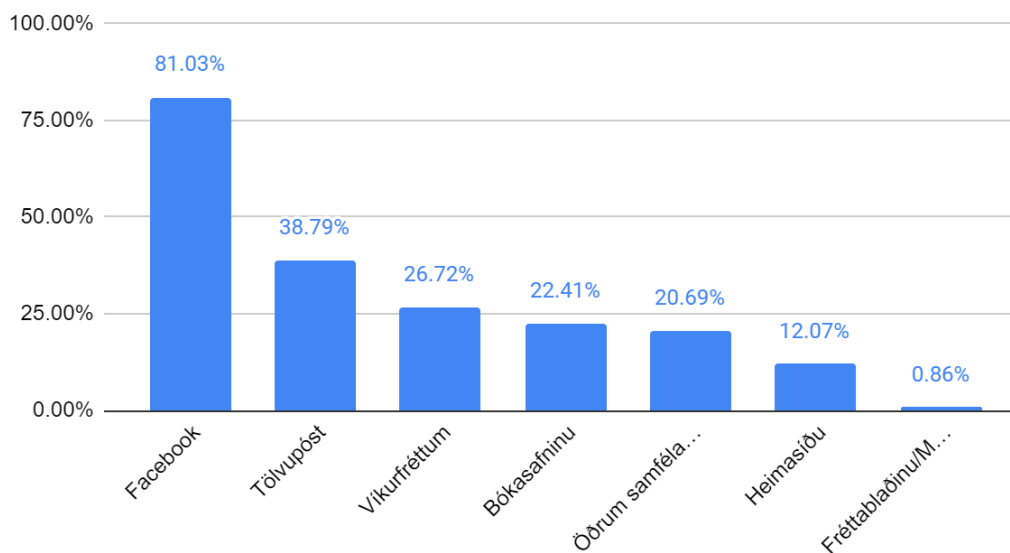
Sýnileiki auglýsinga

Séð auglýsingar nýlega



Einungis 116 manns af 254 höfðu séð auglýsingar frá Bókasafni Reykjanesbæjar nýlega. 97 manns sögðust ekki hafa séð neinar auglýsingar nýlega á meðan 36 einstaklingar voru ekki alveg viss hvort þau hefðu séð þær eða ekki.

Hvar fólk sér auglýsingarnar

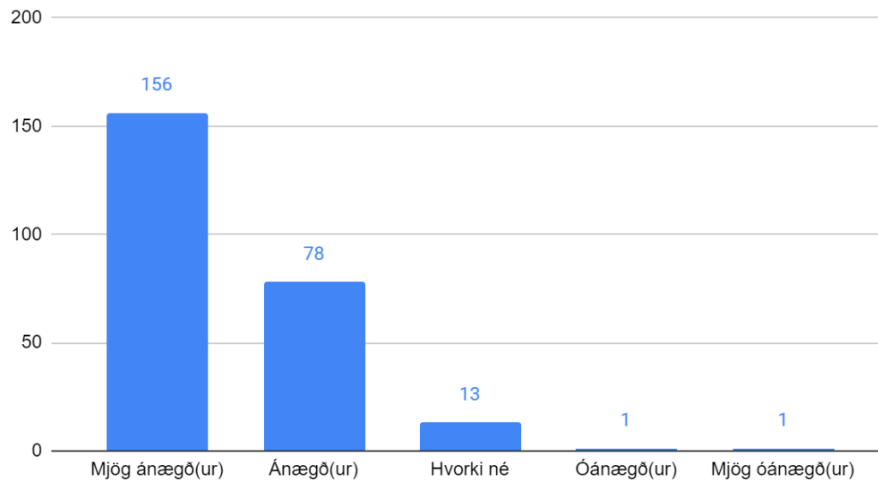


Einungis þeir þátttakendur sem svöruðu játandi við að hafa séð auglýsingar nýlega voru spurðir nánar út í hvar þeir hefðu rekist á slíkar auglýsingar. 94 af 116 höfðu séð auglýsingar á Facebook, 45 höfðu séð auglýsingar í gegnum tölvupóst frá bókasafninu. Þá höfðu 31 séð auglýsingar í Víkurfréttum.



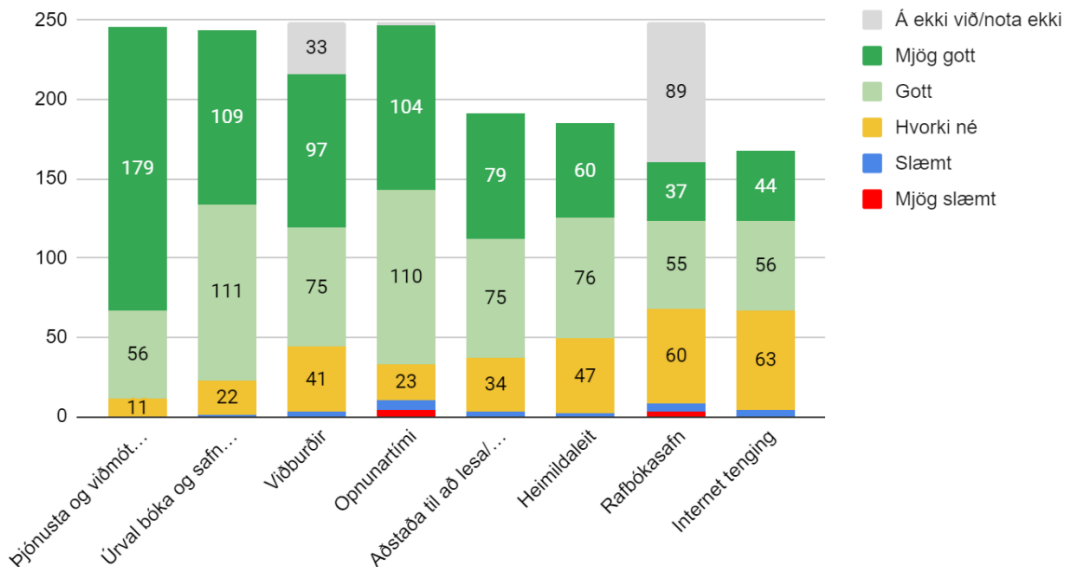
Ánægja með þjónustu og eiginleika bókasafnsins

Ánægja með safnið



62.65% af þátttakendum voru mjög ánægðir með starfsemi bókasafnsins og 31.3% voru ánægðir með starfsemi safnsins. 93.97% af þátttakendum voru því ánægðir með starfsemi safnsins.

Bókasafnið að mati notenda

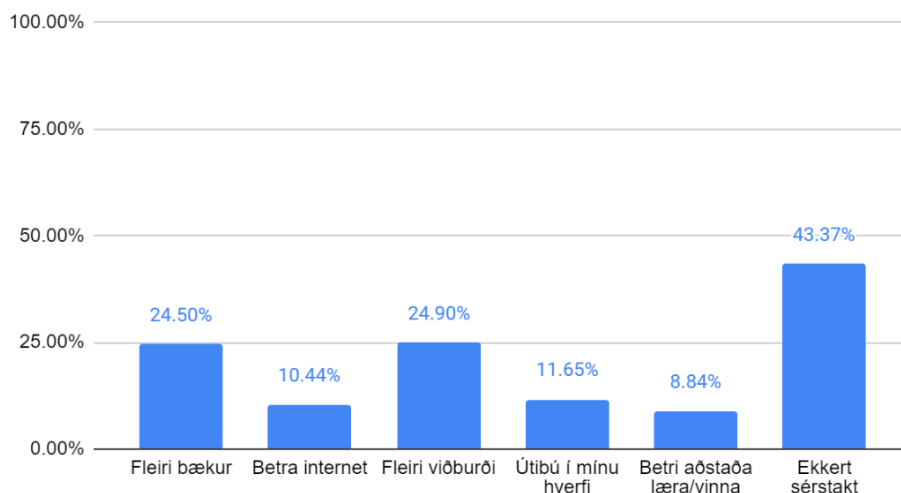


94.37% töldu þjónustu og viðmót starfsfólks vera gott eða mjög gott. 88.35% töldu úrval bóka og safnkosta væri gott eða mjög gott. 69% töldu viðburði sem bókasafnið skipuleggur vera góða eða mjög góða. 85.94% töldu opnunartíma safnsins vera góðan eða mjög góðan. 61.8% töldu aðstaður til að læra/vinna vera góðar eða mjög góðar. 35.74% af þátttakendum nota ekki rafbókasafnið. Einungis 40% töldu internet tenginguna vera góða eða mjög góða.



Hlutir sem bókasafnið gæti bætt að mati þátttakenda

Breytingar sem þátttakendur vilja sjá

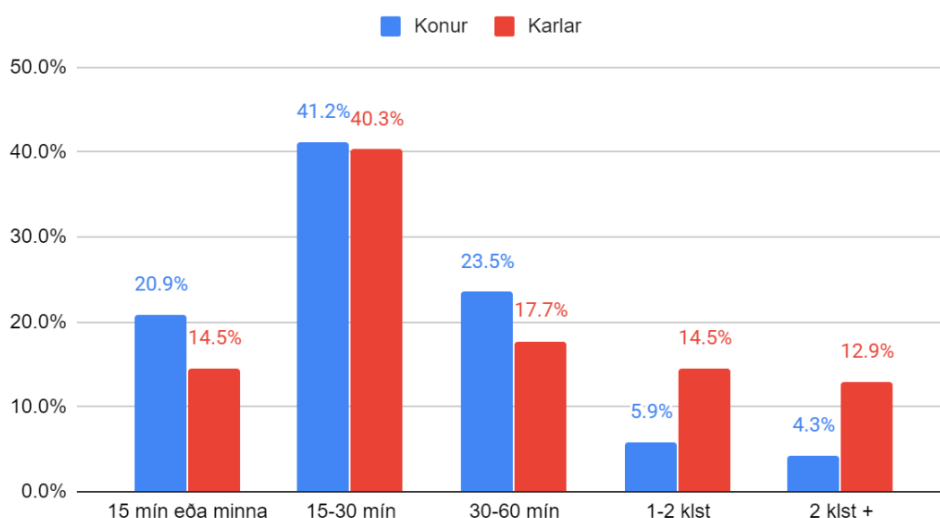


108 manns töldu bókasafnið vera í samræmi við væntingar. 62 þátttakendur vildu sjá fleiri viðburði og 61 manns vildu víðara úrval af bókum/safngögnum. 29 manns vildu fá útibú í sitt hverfi.

Dýpri niðurstöður

Lengd heimsóknna

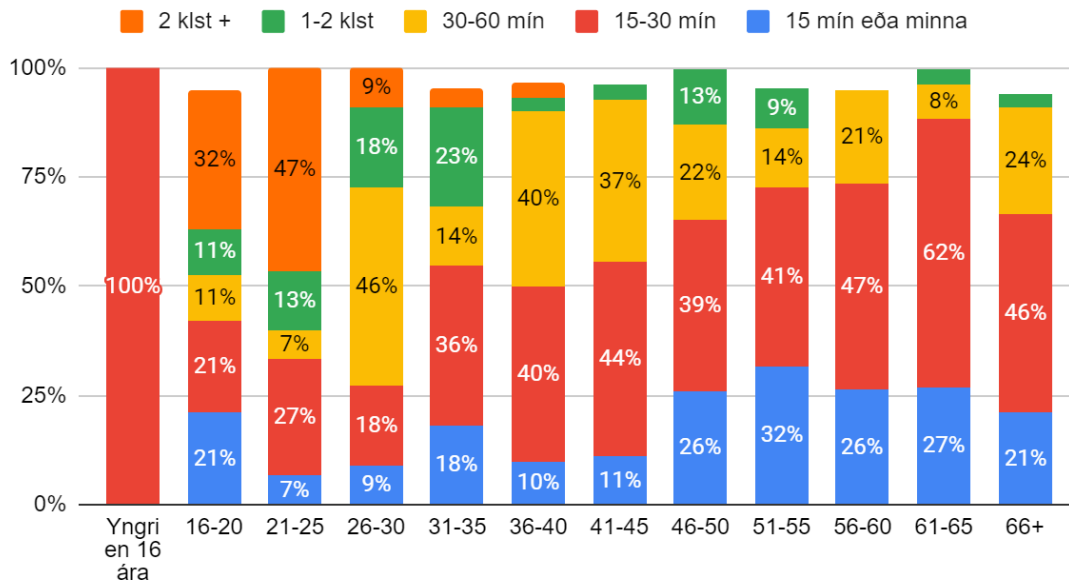
Lengd heimsóknna eftir kyni



Ef lengd heimsóknna er skoðuð út frá kyni kemur í ljós að karlar eru hlutfallslega líklegri til að eyða meira en einum klukkutíma inni á safninu. Þá eru 62% af konum sem eyða 30 mínútum eða minna á safninu. 15-30 mínútna heimsókn er hinsvegar algengust hjá báðum kynjum.

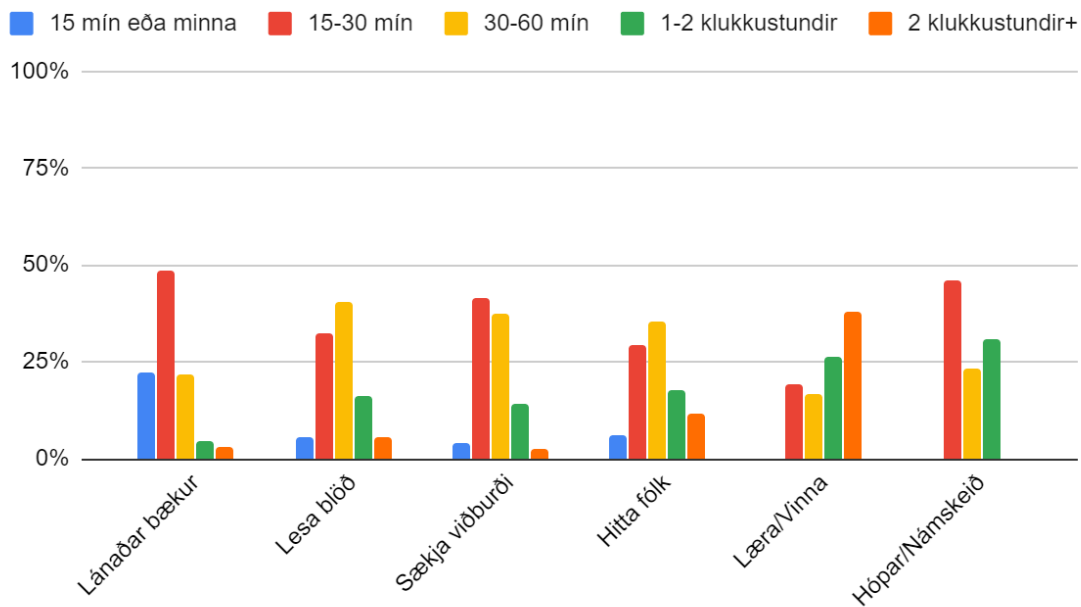


Lengd heimsókna út frá aldri



Ef lengd heimsókna er skoðuð hlutfallslega út frá aldri kemur í ljós að yngra fólkið virðist eyða mestum tíma inni á safninu á meðan eldra fólkið eyðir minnstum tíma. 89% af fólki á aldrinum 61-65 ára eyðir t.d. ekki meira en 30 mín inni á safninu.

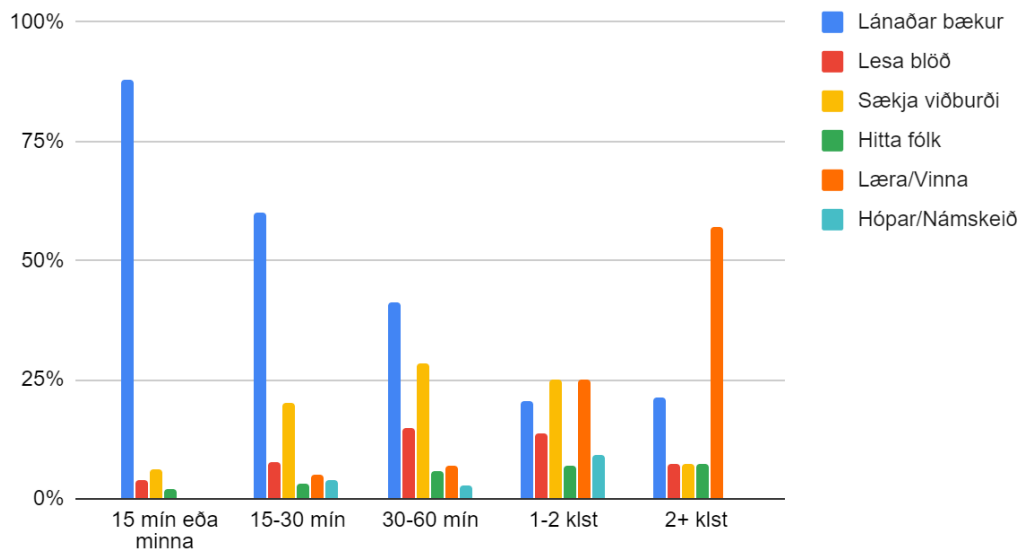
Lengd heimsókna eftir tilgangi



Ef litið er á meðallengd heimsóknarinnar út frá tilgangi kemur í ljós að 70% af þeim sem eru að fá lánaðar bækur eyða 30 mín eða minna inni á safninu. 65% af þeim sem mætir til að hitta annað fólk eyðir að meðaltali 30 mín eða meira.



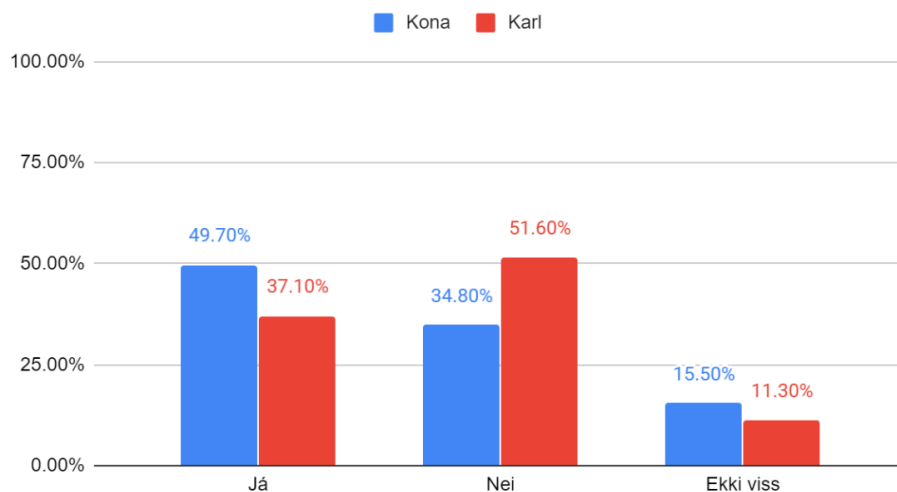
Tilgangur heimsóknna eftir lengd



Einnig er hægt að skoða hver tilgangur heimsóknna er eftir meðallengd, til að mynda eru 88% af þeim sem eyða 15 mín eða minna á safninu að fá lánaðar bækur. 57% af þeim sem eru 2 klukkustundir eða lengur eru að læra/vinna. 28% af þeim sem eyða 30-60 mín eru að sækja viðburði.

Auglýsingar

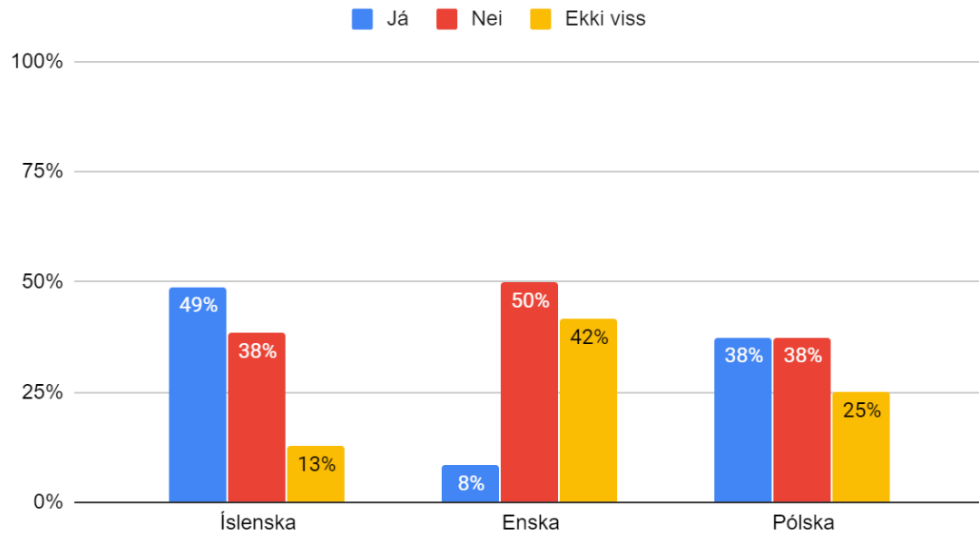
Hlutfall kynja sem hafa séð auglýsingar nýlega



Meira en helmingur karlmannna hafði ekki séð auglýsingar nýlega frá bókasafninu en rúmlega einn af hverjum þremur hafði nýlega séð auglýsingar frá bókasafninu. Hlutföllin voru hinsvegar akkúrat öfug kvenna megin þar sem helmingur kvenna hafði nýlega séð auglýsingu frá bókasafninu á meðan 1 af hverri 3 hafði ekki nýlega séð auglýsingar frá bókasafninu.

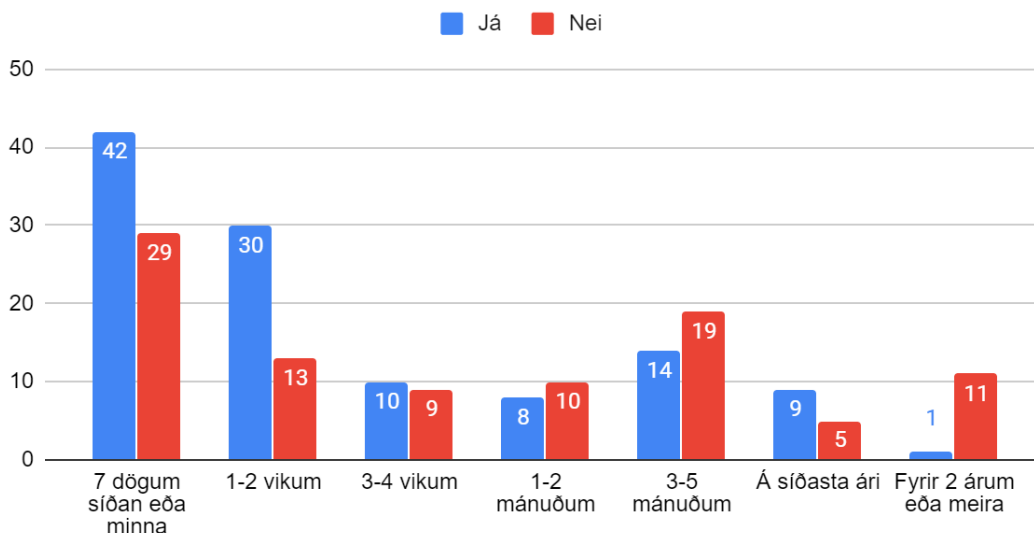


Séð auglýsingar nýlega eftir þjóðerni



Ef auglýsingar eru metnar út frá þjóðerni, eða á því tungumáli sem könnunin var tekin, kemur í ljós að einungis einn af hverjum tólf sem svöruðu á ensku höfðu séð auglýsingar nýlega frá bókasafninu. Hlutfall þeirra sem svöruðu á pólsku var það sama milli þeirra sem höfðu séð og höfðu ekki séð. Tæplega helmingur þeirra sem svöruðu á íslensku höfðu séð auglýsingar nýlega.

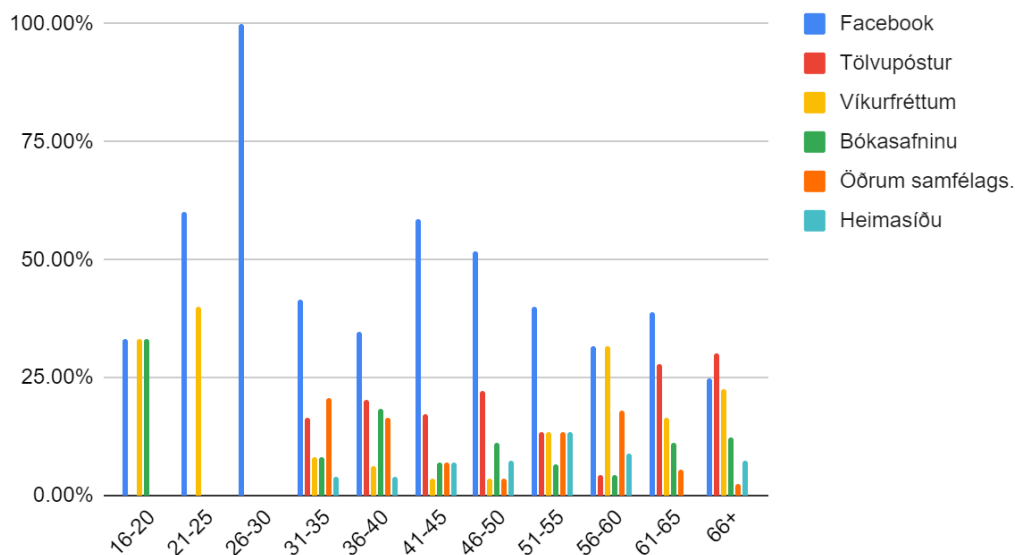
Síðasta heimsókn út frá hvort þau hafa orðið vör við auglýsingar nýlega



92% af þeim sem höfðu ekki mætt á safnið síðustu 2 ár voru ekki búnir að sjá neinar auglýsingar nýlega. 59% af þeim sem mættu fyrir viku síðan eða minna höfðu séð auglýsingar og af þeim sem mættu síðast fyrir 1-2 vikum þá voru það tæp 70%.



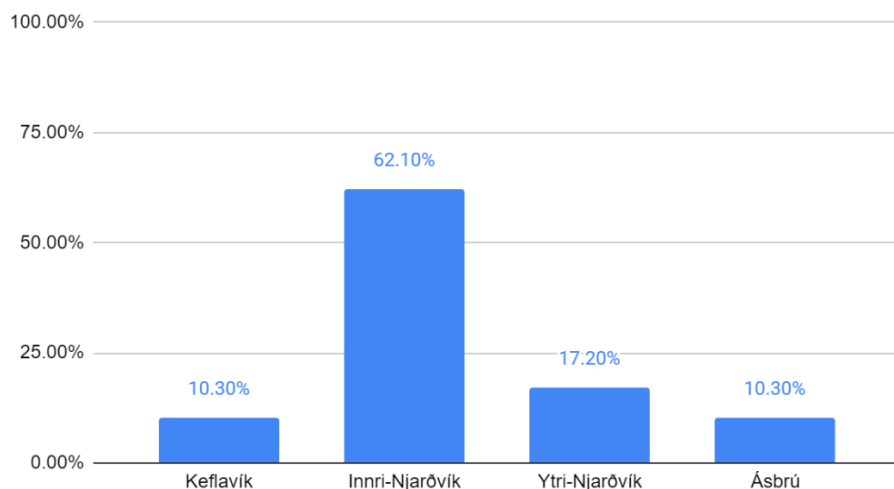
Auglýsingar hlutfallslega eftir aldri



Ef litið er á hvar fólk er að sjá auglýsingar, hlutfallslega út frá aldri, kemur í ljós að langflestir aldurshópar sjá oftast auglýsingarnar á Facebook. Undantekningin er 66 ára og eldri þar sem tölvupóstur frá bókasafninu er að skila mestum árangri. Víkurfréttir virðast ná mest til þeirra sem eru 56 ára og eldri. Aðrir samfélagsmiðlar ná mest til fólks á aldrinum 31-40 ára.

Beiðnir um breytingar

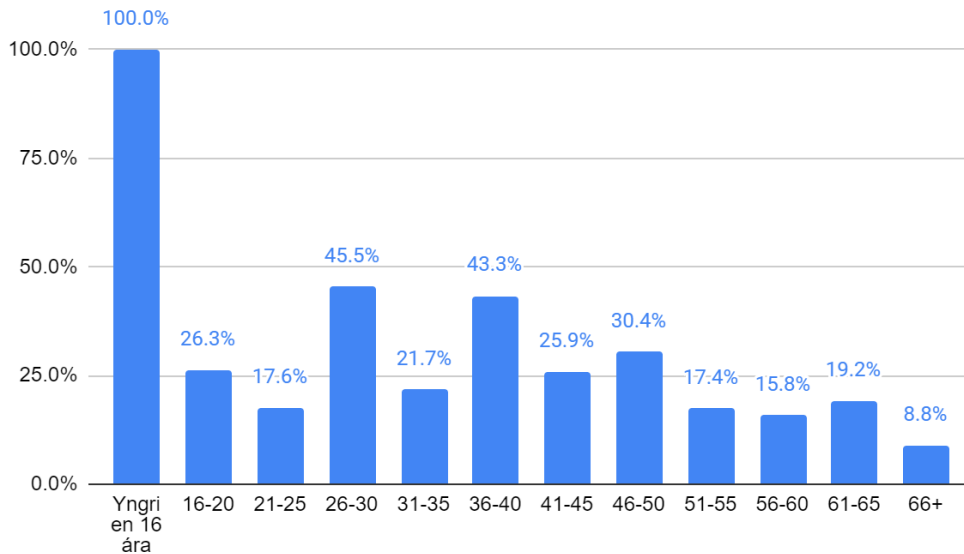
Útibú í mitt hverfi út frá búsetu



29 manns (11.64% af öllum þátttakendum) vildu sjá útibú í sitt hverfi, af þeim 29 þá voru 18 manns búsettir í Innri-Njarðvík. Heildarfjöldi þátttakenda frá Innri-Njarðvík voru 41 og því 44% af öllum þátttakendum frá Innri-Njarðvík sem vilja sjá útibú í sitt hverfi.



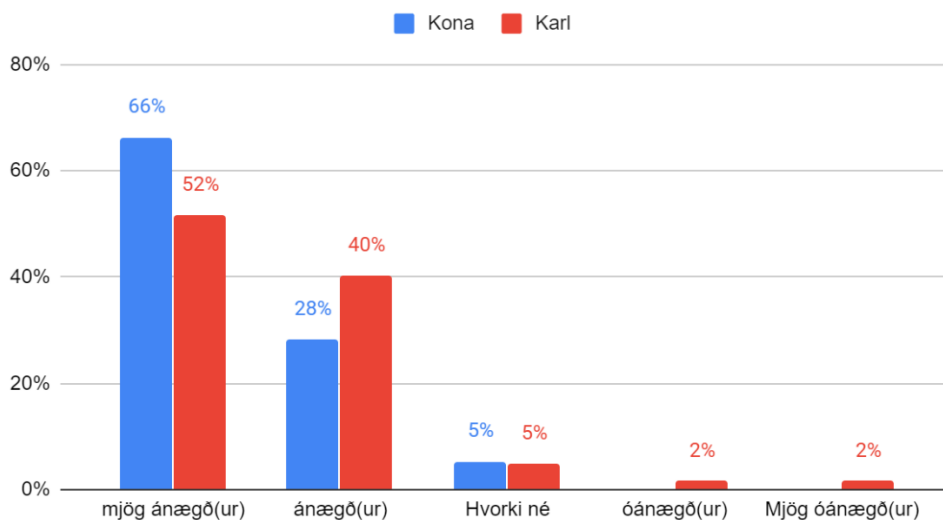
Hlutfall þátttakenda sem vilja fleiri viðburði



62 þátttakendur (24.9% af heildarfjölda) svöruðu á þann veg að þeir vildu sjá fleiri viðburði á bókasafninu. Ef aldursdreifing þeirra er skoðuð þá eru það tæplega helmingur þeirra sem eru á aldrinum 26–30 og 36–40 ára sem vilja fleiri viðburði. Minnsta eftirspurnin virðist hinsvegar vera hjá þeim sem eru 66 ára eða eldri. Allir yngri en 16 ára vildu sjá fleiri viðburði en þátttakendur í þeim aldurshópi voru einungis tveir talsins og því skekkt niðurstaða.

Ánægjuskor

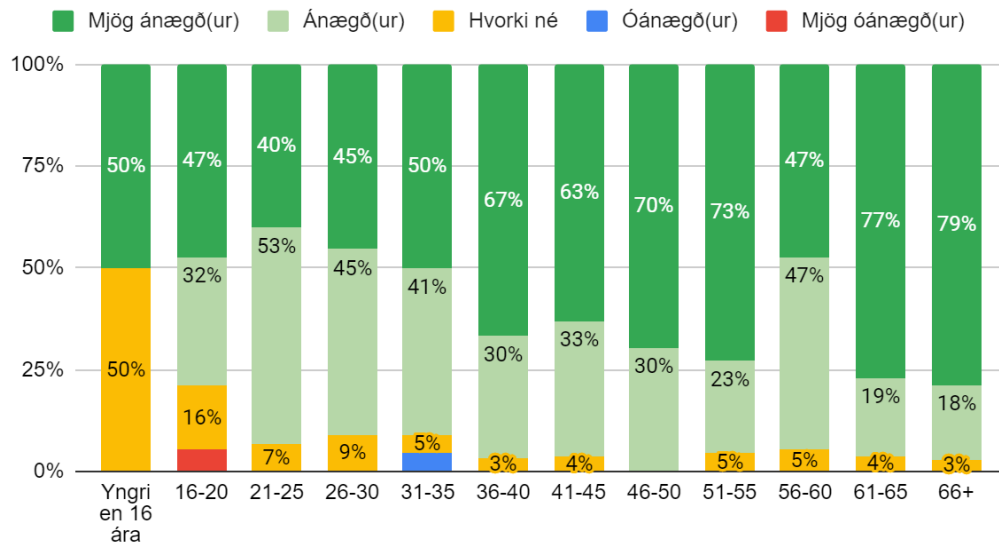
Ánægja eftir kyni



Þegar litið er til ánægju með heildarstarfsemi bókasafnsins kemur í ljós að 94% kvenna og 92% karla eru ánægð eða mjög ánægð með bókasafnið. 2 af hverjum 3 konum er mjög ánægð meðan annar hver karlmaður er mjög ánægð.



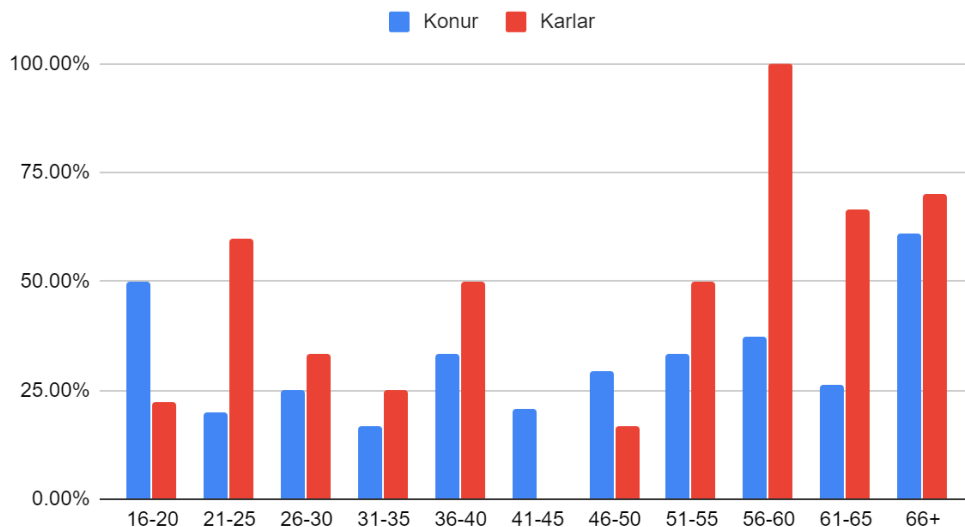
Hlutfallsleg ánægja eftir aldri



Ef ánægjan með heildarstarfsemi bókasafnsins er skoðuð út frá aldri kemur í ljós að eldra fólk er almennt ánægðara en það yngra. Það sést best hjá þeim sem eru 66 ára og eldri en þar eru 97% ánæggt eða mjög ánæggt, meðan aðeins 79% þeirra á aldrinum 16-20 ára falla undir sama flokk.

Þjónusta sem fólk nýtir sér ekki

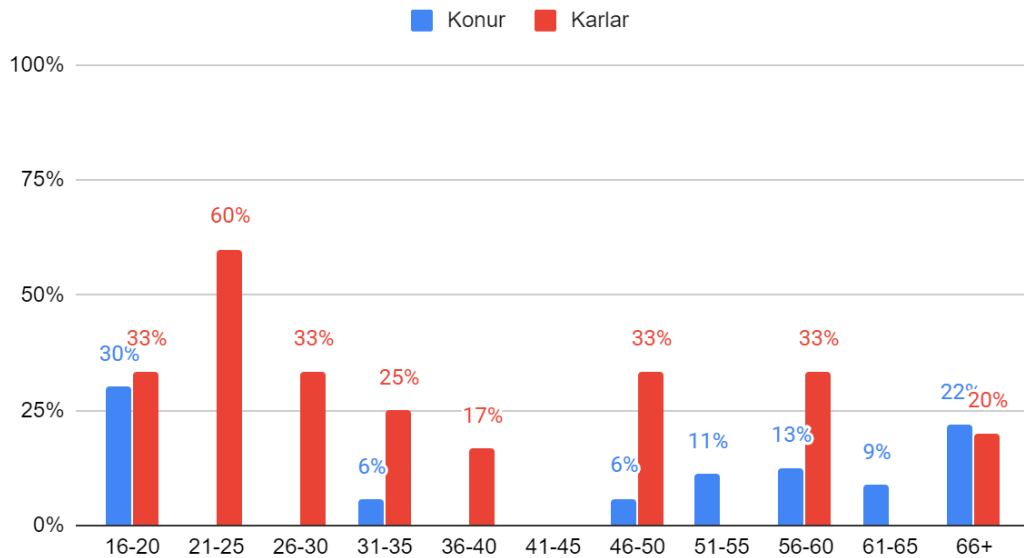
Hlutfall þeirra sem nota ekki rafbókasafnið



Ef litið er til þeirra sem nota ekki rafbókasafnið, út frá kyni og aldri, kemur í ljós að fólk 66 ára og eldri er almennt ekki að nýta sér rafbókasafnið (61.7%), þar af 70% karla á þeim aldri. Minnsta notkunin er hjá körlum sem eru 51 ára og eldri. Mesta notkunin virðist vera hjá þeim sem eru á aldrinum 31-35 ára og 41-45 ára.

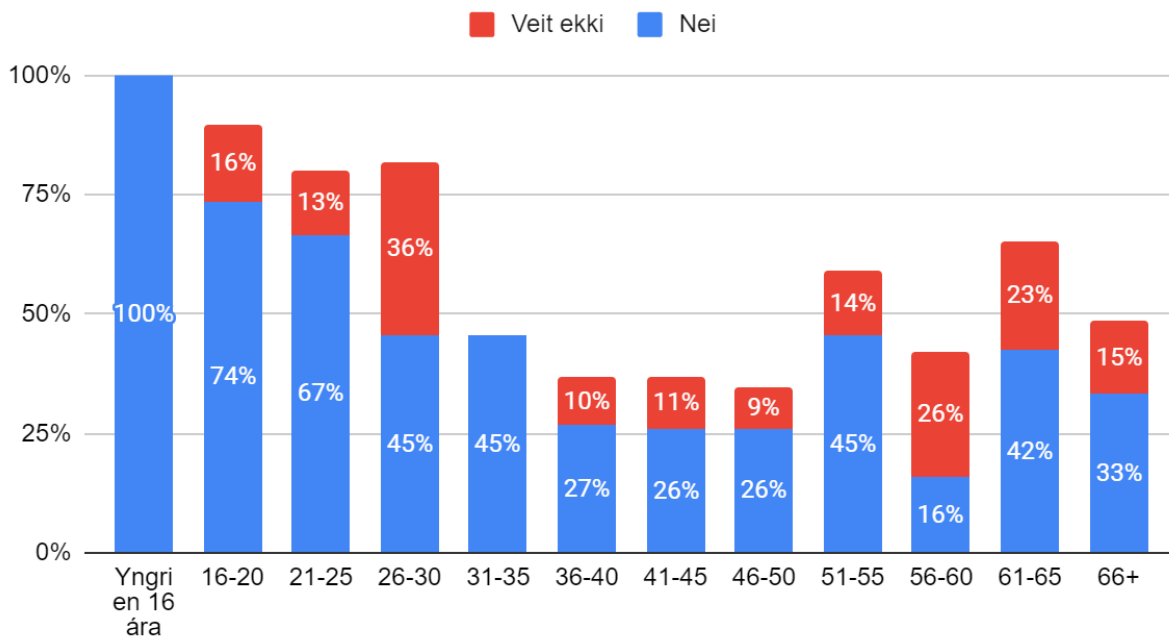


Þeir sem nýta sér ekki viðburði eftir aldri (hlutfallslega)



Minnsta þátttaka á viðburði er meðal karla á aldrinum 21-25 ára. Að sama skapi virðast konur nýta sér viðburði töluvert oftari en karlar.

Hlutfall þeirra sem sjá ekki auglýsingar eftir aldri

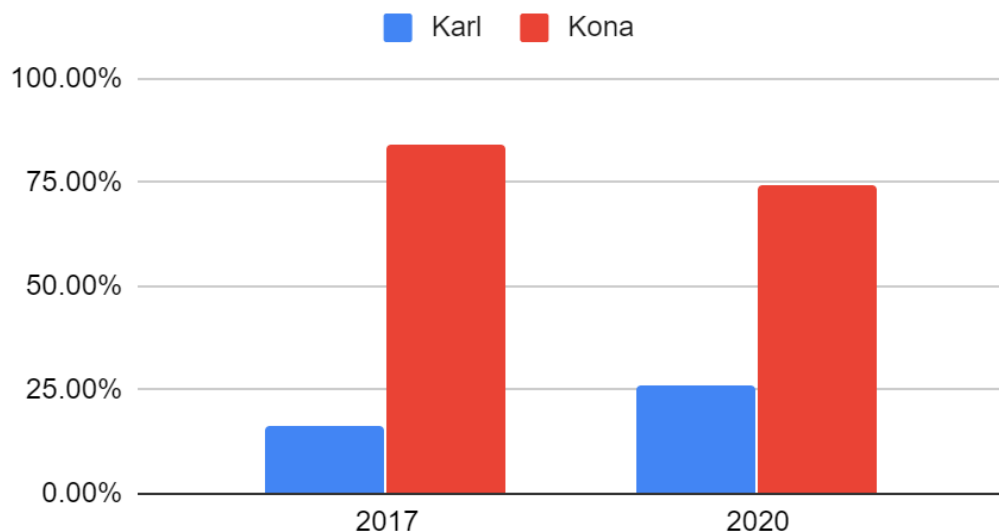


Bókasafnið virðist vera í mestum vandræðum með að ná til fólks á aldrinum 16 ára til 25 ára. Fólk á aldrinum 36-50 ára er sá aldurshópur sem bókasafnið virðist ná sem best til.



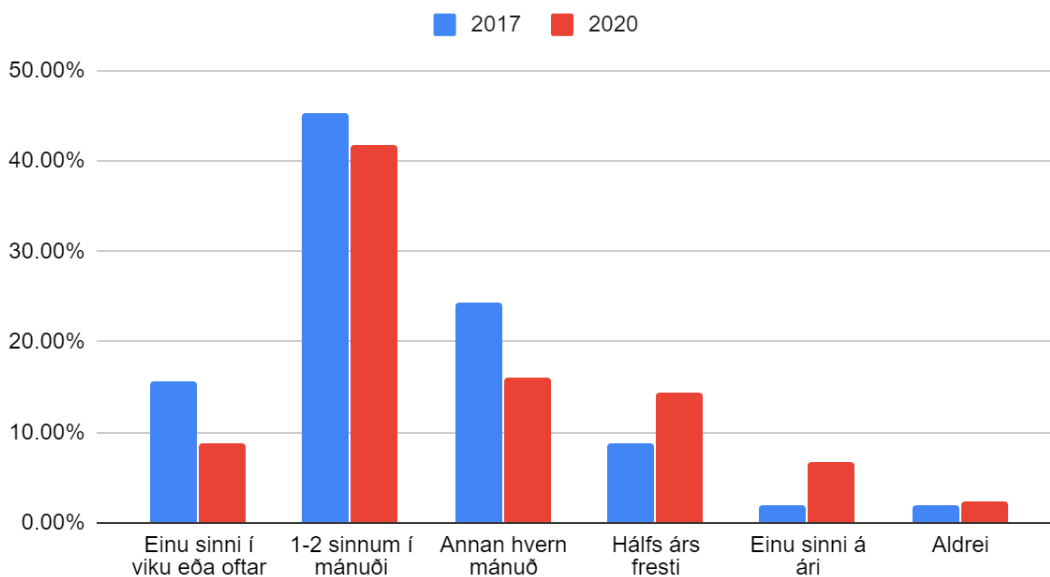
Samanburður við 2017

Kynjaskipting milli ára



188 konur og 66 karlar árið 2020 á móti 124 konum og 24 körlum árið 2017, tæplega þrefalt fleiri karlmenn sem tóku þátt árið 2020. Hlutfallsleg aukning um tæplega 10%.

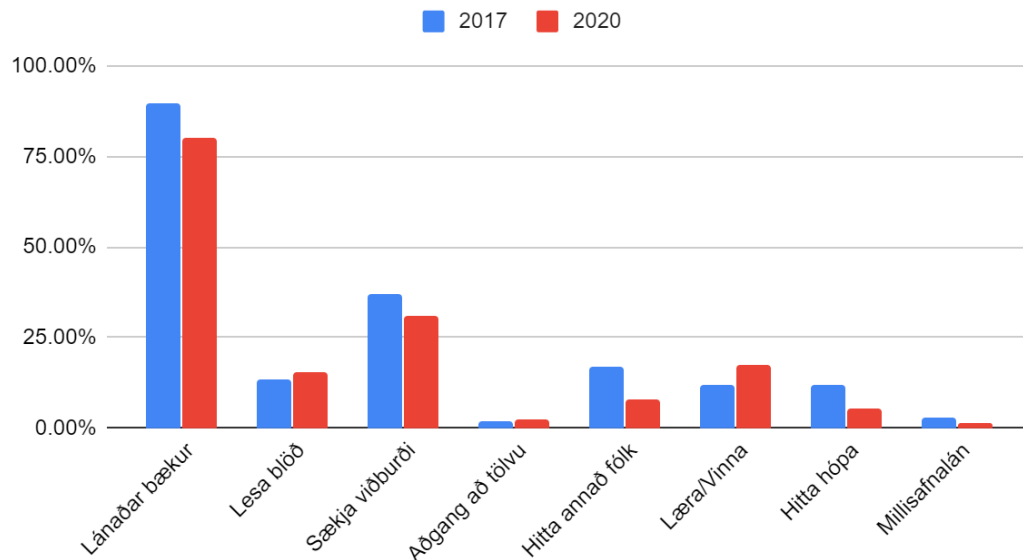
Heimsóknir á safnið sl. 12 mánuði



Það virðist hafa verið meira um reglulegar heimsóknir árið 2017 miðað við þátttakendur árið 2020.

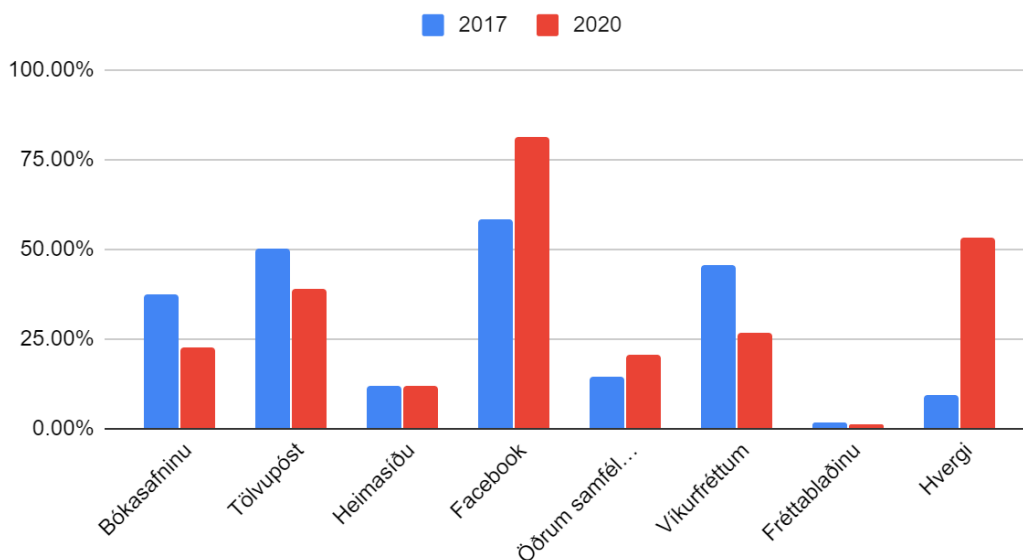


Ástæða fyrir komu



Hlutfallslega fleiri heimsóttu bókasafnið til að fá lánaðar bækur, sækja viðburði, hitta annað fólk og hópa árið 2017. Hinsvegar eru hlutfallslega fleiri að mæta á bókasafnið til að lesa blöð/bækur og læra eða vinna árið 2020.

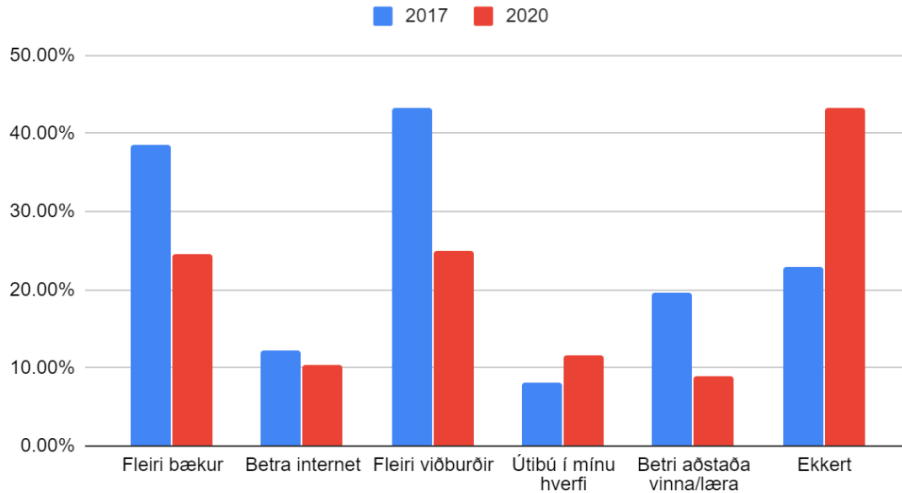
Hvar fólk er að sjá auglýsingar



Töluvert færri hafa rekist á auglýsingar frá bókasafninu nýlega árið 2020 en 2017. Af þeim sem hafa orðið varir við slíkar auglýsingar eru flestir að sjá þær á Facebook. Aukningin þar frá 2017 er tæp 23% og aðrir samfélagsmiðlar auka sýnileika sinn um rúm 6%. Á meðan minnkar sýnileiki Víkurfréttum um tæp 19% og innanhús auglýsingar um tæp 15%.

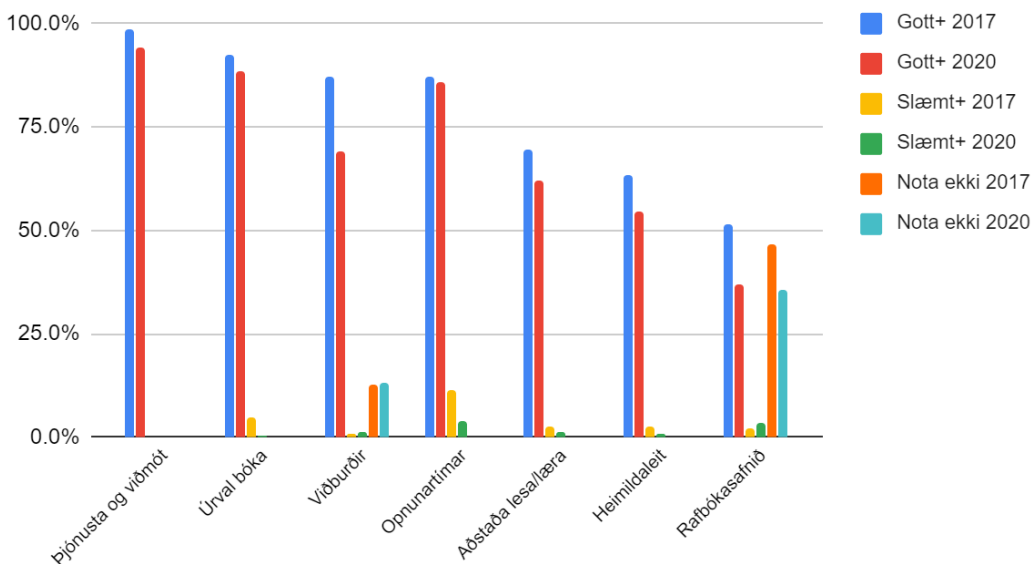


Breytingar sem fólk vill sjá



Töluvert færri óskir voru um breytingar árið 2020 ef borið er saman við 2017 eða rúm 20%. Tæp 11% lækkun er á kröfu um betri vinnu eða lærdóms aðstöðu og þá var tæplega 20% minni spurn eftir fleiri viðburðum.

Ánægjuskor



Ánægjuskor bókasafnsins halda sér ágætlega á milli ára, mesta lækkunin í ánægju snýr að viðburðum en hún var um 18%. Árið 2017 töldu 4% að úrval bóka á safninu væri slæmt en sú prósent er komin í 0.4% árið 2020. Þá töldu einnig 11% að opnunartímar bókasafnsins væru slæmir árið 2017 en árið 2020 eru það einungis 4% þátttakenda. Eini þátturinn sem jókst í óánægju var rafbókasafnið en prósentan árið 2017 var 2% en stendur í dag í 3.2%. Að sama skapi er 11% aukning á notkun rafbókasafnsins frá árinu 2017.



Umræða

Heilt yfir, ef litið er á frammistöðu bókasafnsins milli ára, virðist bókasafnið vera á góðri leið ef marka má ánægjuskor þátttakenda. Meðaleinkunn fyrir heildarstarfsemi safnsins var 91 af 100 mögulegum og þjónusta og viðmót starfsfólks hlaut meðaleinkunn 92.5 af 100. Algengustu heimsóknirnar á bókasafnið eru í 15-30 mín til að fá lánaðar bækur. Flestir þátttakendur höfðu heimsótt bókasafnið fyrir 7 dögum síðan eða minna og heimsækja bókasafnið að jafnaði 2-3 sinnum í mánuði.

Sé litið til galla safnsins, eða það sem þátttakendur virðast vera óánægðastir með, eru þrjár eiginleikar sem standa upp úr: Internet tengingin, opnunartímar og rafbókasafnið. 26 manns (10.44% af þátttakendum) vildu fá betri internet tengingu og svipað magn (8.8%) vildi sjá breytingar á vinnu/lærdóms aðstöðunni. Árið 2017 var um að ræða örlítið hærra hlutfall sem vildi sjá betri internet tengingu (11.49%) og sömuleiðis hærra hlutfall hjá þeim sem vildu betri aðstöðu (12.16%). Það er því ljóst að einhver framför hefur átt sér stað í þessum málum en alltaf má gera betur.

Þátttakendum gafst tækifæri til að koma athugasemdum á framfæri í lok könnunarinnar. Nokkur svör bárust um að bókasafnið þyrfti að komast í stærra og betra húsnæði. Fyrirferðamest, bæði í 2017 og 2020 könnuninni, var málefni opnunartíma. Algengt var að sjá beiðnir um lengingu á opnunartíma safnsins yfir prófatímabil í framhalds- og háskólum. Þá vildu einnig nokkrir þátttakendur hafa safnið opið á sunnudögum. Þetta sýnir sig í ánægjuskorinu en 4.67% af þátttakendum töldu opnunartímana vera slæma eða mjög slæma.

Stærsta sóknartækifæri bókasafnsins er klárlega rafbókasafnið þar sem 35.74% þátttakenda höfðu ekki nýtt sér þá þjónustu. Einungis 37% þátttakenda töldu rafbókasafnið vera gott eða mjög gott og tæplega 10% þeirra sem höfðu notað rafbókasafnið töldu það vera slæmt eða mjög slæmt. Það er því greinilegt að það leynast töluverð tækifæri til framfara á því sviði. Höfundur skýrslunnar finnst samfélagsumræðan um bækur færast stigvaxandi í átt að hljóðbókum og sú aðferð verði líklega vinsælasta leiðin til að „lesa“ bækur hjá þeirri kynslóð sem er að alast upp í dag.

Annað sóknartækifæri fyrir bókasafnið felst í fleiri viðburðum. Tæplega 25%, eða einn af hverjum fjórum, vildu sjá bókasafnið halda fleiri viðburði. 33 einstaklingar (13% af þátttakendum) höfðu ekki mætt á neina viðburði, það er því spurning hvort að það sé skortur á viðburðum eða fjölbreytni þeirra sem veldur því.

Að lokum er það áhugavert að sjá hlutfall þeirra sem hafa ekki orðið varir við auglýsingar frá bókasafninu nýlega, þá sérstaklega meðal útlendinga. Það í sjálfu sér er ákveðið sóknartækifæri fyrir bókasafnið þar sem aukinn sýnileiki meðal íbúa er líklegur til að auka heimsóknir („Out of sight, out of mind“).



Vankantar og hugleiðingar

Eins og kom fram í upphafi skýrslunnar þá eru samanburðartölur milli 2017 og 2020 ekki fyllilega marktækar þar sem könnunin frá 2017 er að nokkru leyti gölluð. Ýmist vantaði svarmöguleika, spurningar voru leiðandi, Likert-kvarðar ójafnir og þá var hægt að velja fleiri en einn valmöguleika á stöðum sem átti ekki við. „2-3 sinnum í mánuði“ var t.a.m. ekki valmöguleiki þegar spurt var um tíðni heimsókna síðastliðna 12 mánuði í könnuninni árið 2017. Það var hinsvegar algengasti valmöguleikinn í 2020 könnuninni og því má áætla að stór hluti atkvæða árið 2017 hafi farið í „einu sinni í mánuði“ eða „einu sinni í viku eða oftar“.

Þegar spurt var um auglýsingar í könnun 2017 þá var spurningin „hvar hefur þú séð auglýsingar frá bókasafninu?“. Spurningin er leiðandi og gerði ráð fyrir því að þátttakendur hefðu séð auglýsingar frá bókasafninu. Að auki vantaði svarmöguleikann „hvergi“ og samkvæmt gögnum þá var tæplega þriðjungur af þátttakendum búinn að svara áður en því var bætt við. Könnunin 2020 innihélt því betrubætta spurningu „hefur þú séð auglýsingar nýlega?“. Þar má áætla að skilyrðið „nýlega“ hafi eitthvað að segja varðandi niðurstöður ef þær eru bornar saman við 2017. Þetta þrennt skýrir að miklu leyti mismuninn á milli ára hjá þeim sem höfðu hvergi séð auglýsingar (44% aukning).

Að lokum vantaði svarmöguleikann „á ekki við/nota ekki“ og „hvorki né“ þegar þátttakendur voru beðnir um að gefa eiginleikum og þjónustu safnsins einkunn. Höfundur skýrslunnar telur að fólk hafi tilhneigingu til að gefa frekar hærrí einkunn en lægri þegar það er óákveðið og því má áætla að ánægjuskorin frá 2017 séu að einhverju leyti ýktar tölur.

Könnunin er framkvæmd akkúrat 2 mánuðum eftir hámark Covid-19 hér á Íslandi og einungis einn mánuður liðinn frá því að bókasafnið hafði opnað á ný. Niðurstöður um tíðni heimsókna og nýlegar heimsóknir gætu því einnig verið skekktar þar sem bókasafnið var lokað í tvo mánuði á meðan faraldurinn stóð sem hæst (15% þátttakenda heimsóttu síðast safnið fyrir 3-5 mánuðum síðan, sem er einmitt á svipuðum tíma og útbreiðsla Covid stendur yfir á Íslandi).

Einnig er um að ræða rúma 70% aukningu á þátttakendum á milli ára og því voru niðurstöður frá 2017 afmarkaðri og líklega um að ræða skekktari mynd en raun ber vitni. Að því sögðu þá voru bundnar miklar vonir um fleiri svör frá útlendingum sem búsettir eru á Suðurnesjum. Stór hluti íbúa á Suðurnesjum, og þá sérstaklega í Reykjanesbæ, eru af erlendu bergi brotnir. Það liggur því fyrir að dágóður hluti notenda Bókasafns Reykjanesbæjar séu af erlendum uppruna. Þeirra skoðanir og athugasemdir skipta jafn miklu máli fyrir bókasafnið og þær frá Íslendingum. Það væri því óskandi ef hægt væri að ná til fleiri útlendinga í næstu könnun.

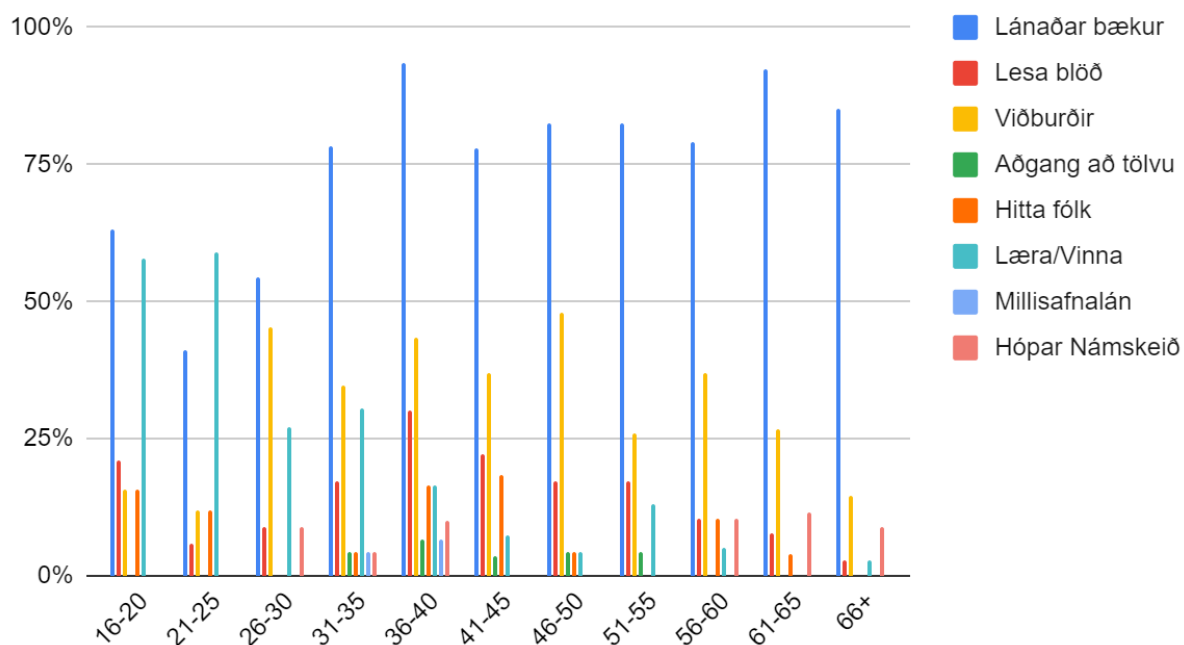
Ein aðferð, sem ekki var notuð við gerð þessarar könnunar, er að hafa könnunina í prentformi á safninu sjálfu. Það væri líklega besta leiðin til að ná til fólks af erlendum uppruna sem nýtir sér reglulega þjónustu safnsins. Spurningar sem eftir á að hyggja hefðu verið tilvaldar í könnunina eru t.d. „hvað heldur þú að árskort á bókasafnið kosti“ eða „hvað finnst þér eðlilegt verð fyrir árskort á bókasafnið“.



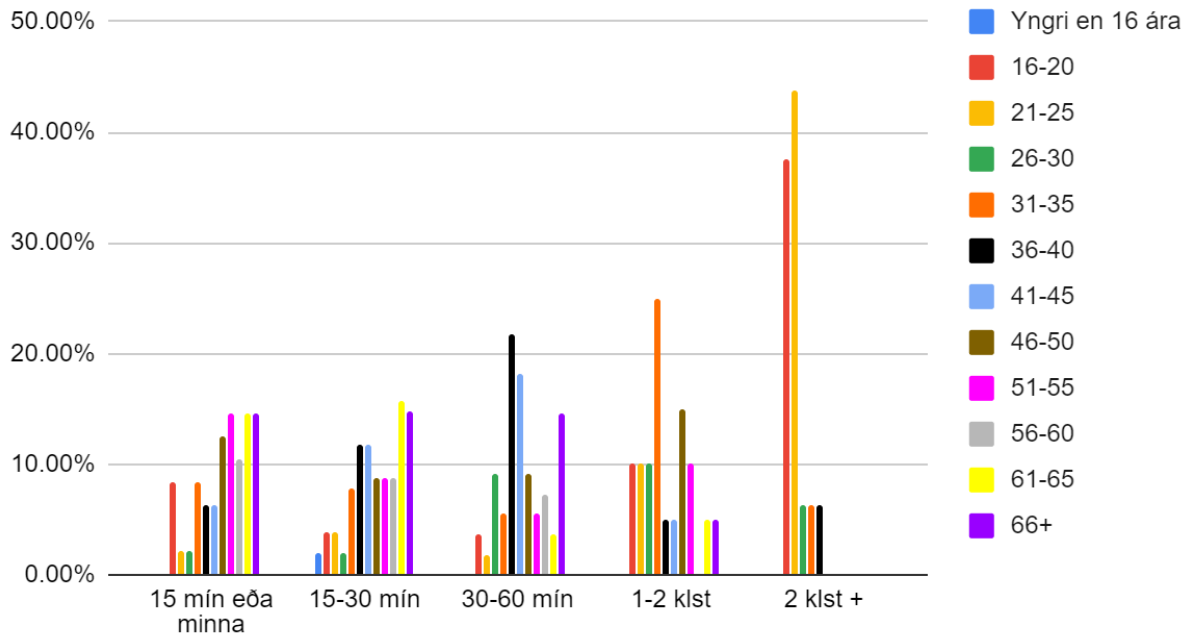
Verðhugmyndir notenda gætu gefið innsýn í það hvort fólk sé að veigra sér frá því að kaupa kort vegna ranghugmynda um kostnað. Þá gætu legið sóknartækifæri í því ef fólk telur almennt að bókasafnskort séu dýrari en þau eru í raun og veru.

Viðauki

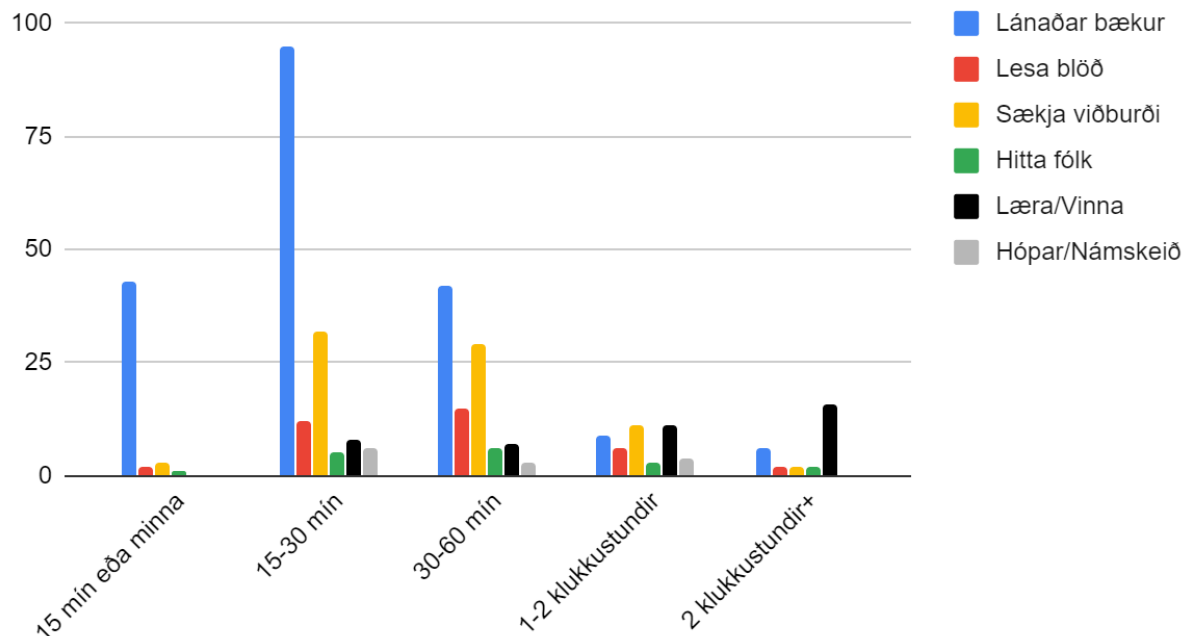
Tilgangur heimsóknna eftir aldri



Aldursskipting út frá lengd heimsóknna



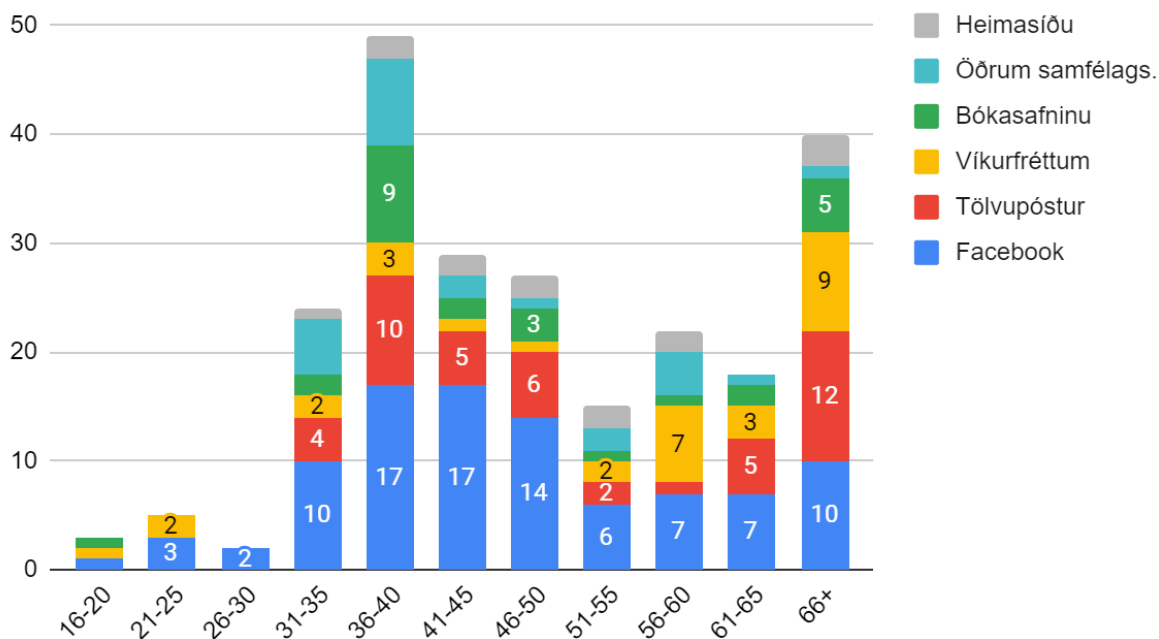
Tilgangur heimsóknna eftir lengd



Svipað graf er að finna í dýpri niðurstöðum en þar er búið að finna hlutföll út frá hverjum lengdar flokki, þetta graf telur fjölda.



Auglýsingar eftir aldri



Heildarfjöldi þeirra sem sjá auglýsingar eftir aldri, flokkað eftir því hvar þeir sjá auglýsingarnar.

