

Brugerundersøgelse foråret 2015 – Ishøj Bibliotek

Brugerundersøgelsen er gennemført af firmaet Moos-Bjerre og Lange i foråret 2015. Spørgeskemaet blev udsendt til tilfældigt udvalgte aktive brugere over 15 år, som var registreret med e-mailadresser i lånerbasen. 531 personer responderede på undersøgelsen, hvilket var knap 35% (svarende til gnst. for biblioteksundersøgelser).

Betydning for brugerne

For personalet er det et stort skulderklap, og en stor motivation at se hvordan biblioteket bliver vurderet som så betydende for mange brugere. Det er fra forældre der bruger biblioteket sammen med deres børn eller studerende der får hjælp til deres uddannelser m.v. Undersøgelsen viser også at det stadig er de "klassiske" bibliotekstilbud der vægtes højest, samt at den service brugerne oplever fra personalet som har stor betydning. Det er et indtryk vi vil bibeholde og øge fremadrettet.

Overordnet set er resultatet godt, men der er også plads til forbedringer på nogle områder. Vi får meget at vide om brugernes opfattelse af biblioteket. Personalet har i forskellige fora arbejdet med talmaterialet og allerede forsøgt at imødekomme nogle af de aspekter, vi umiddelbart kan gøre noget ved.

Vi har valgt at gribe fat i følgende områder.

Indretning og fysiske rammer:

En del kommentarer går på at andre brugere opfattes som for støjende. Vi arbejder derfor med indretning så forskellige brugergrupper tilgodeses samt en placering af materialerne, så vi får et andet flow gennem biblioteket. F.eks. har vi allerede installeret 2 studieceller, og omrokeret på andet inventar for at gøre indretningen mere imødekommende. De fysiske rammer sætter dog nogle grænser for, hvor meget det er muligt at adskille brugerne, hvor mange børn der er plads til i børnebiblioteket og hvor mange siddepladser o.l. der er mulighed for at skabe. Vi arbejder dog videre med at skabe flere siddepladser, men må også her nøje overveje, hvad vi gør med indretningen, da tidligere "hyggehyrner" ofte har affødt mere uro.

En opfattelse hos nogen er at der ikke er nye materialer på hylderne, hvilket ikke er tilfældet. Vi er derfor i gang med en proces, hvor der bliver større synlighed omkring nye materialer, f.eks. en særskilt reol ved indgangen, samt indførsel af skråhylder til udstilling og mere plads på hylderne.

Tilbud og service:

I talmateriale kan vi se at mange brugere har et ringe kendskab til vores tilbud, f.eks. de elektroniske. Derfor overvejer vi PR, kommunikation og information på så mange kanaler som mulig. Formidling af disse tilbud i det fysiske rum er nødvendig for at øge kendskabet. Derudover er mødet med professionelle medarbejdere, som er på faglig hjemmebane i materialer og andre biblioteksfaglige tilbud vigtig. Et personale, for hvem det falder naturligt at informere, sælge og tilbyde en merværdi til brugerne. Den egenskab er prioriteret i de nyansættelser, der er foretaget

omkring årsskiftet, og er et fremadrettet indsatsområde både i kompetenceudvikling og tilrettelæggelse af servicen.

Vi kan dog også se nogle urealistiske forventninger eller meget snævre personlige ønsker i visse kommentarer. Her er en øget kommunikation af bibliotekets tilbud og muligheder, vigtig for brugernes forståelse af bibliotekets kerneopgave og ydelser. Vores mission er derfor at øge oplysning om bibliotekets mission og formål, samtidig med at vi bliver lydhøre overfor brugernes ønsker og behov og på en struktureret måde kan indsamle ønsker og ideer.

Hjemmeside

En del kommenterer på vores hjemmeside. Erfaringen viser at det ofte tager tid for folk at vænne sig til nye hjemmesider/søgesider. Vi er dog heller ikke selv tilfredse med alle elementer i søgningen. Ishøj Bibliotek er del af den nationale side "Danskernes digitale bibliotek" (DDB) og er som sådan ikke med i udviklingen af funktionaliteten i vores søgefaciliteter. Vi har dog valgt at gå så aktivt ind i udviklingsarbejdet, som det er muligt for et bibliotek af vores størrelse. I 2016, når vi er overgået til et nyt bibliotekssystem og DDBs arbejde med at øge funktionaliteten er igangsat, vil vi have fokus på vejledning og kurser for brugerne i brug af vores E-biblioteker og søgefaciliteter.

Et tal der springer i øjnene er andelen af svar på, hvorvidt respondenterne vil benytte biblioteket mere, hvis åbningstiden er højere. Her vil det dog være nødvendigt at undersøge mere i dybden om respondenterne kender de nuværende åbningstider, og i hvilket omfang de reelt set ville benytte biblioteket mere end de gør p.t., og hvornår det i givet fald ville være.

Vi anbefaler at gentage brugerundersøgelse f.eks. om 1 - 2 år og betale for en bearbejdet udgave, hvor firmaet analyserer resultatet og peger på de indsatser som vil have størst effekt at arbejde med, ligesom vi kan betale os fra ekstra spørgsmål f.eks. vedrørende åbningstider.

25.08.2015

Heidi Rostholm