

# Ishøj Bibliotek: Brugerundersøgelse 2016

Ishøj Bibliotek har deltaget i Slots- og kulturstyrelsens landsdækkende brugerundersøgelse i 2016. På landsplan deltog 53.405 danskere, heraf 440 deltagere fra Ishøj. Resultatet foreligger i form af en samlet national rapport og delrapporter for hver enkelt deltagende kommune. Rapporterne giver et godt udgangspunkt og viden om brugernes behov og dermed mulighed for at prioritere indsatsområder.

Bibliotekets vision er, at alle Ishøjs borgere skal kunne finde en værdi i at bruge Ishøj Bibliotek og at biblioteket skal spille en positiv rolle for borgernes kulturelle og sociale kapital og læring. Visionen udfoldes i den toårige virksomhedsplan. Brugerundersøgelsens anbefalinger hænger godt sammen med de opstillede indsatsområder i virksomhedsplanen og giver dermed et styrket fundament for arbejdet.

## Tilfredse brugere

Ishøj Biblioteks brugere er i høj grad tilfredse og biblioteket opnår 88,3 ud af 100 point i tilfredshed. Undersøgelsen viser, at langt de fleste biblioteksbrugere gerne vil anbefale deres foretrukne bibliotek til andre og det gælder også for Ishøj. Dette måles i NPS som er et loyalitetsmål der kan variere fra -100 til 100. Er tallet over 0 regnes det normalt som godt og over 50 betegnes som fremragende (*excellent*). Ishøj Bibliotek har en NPS på 73,6 (landsplan 76). Til sammenligning har Nemlig.com en score på 66, H&M en score på 36 og Bilka en score på 28 (Dansk Handelsblad). Bibliotekerne placerer sig næsten på højde med Tivoli, en af landets højest scorende organisationer med en NPS på 72 i 2014 og på 77 i 2015. Det viser at biblioteket er en værdsat lokal institution, der spiller en positiv rolle i brugernes liv. Selv bibliotekernes ikke-brugere har en grundlæggende positiv opfattelse af bibliotekerne.

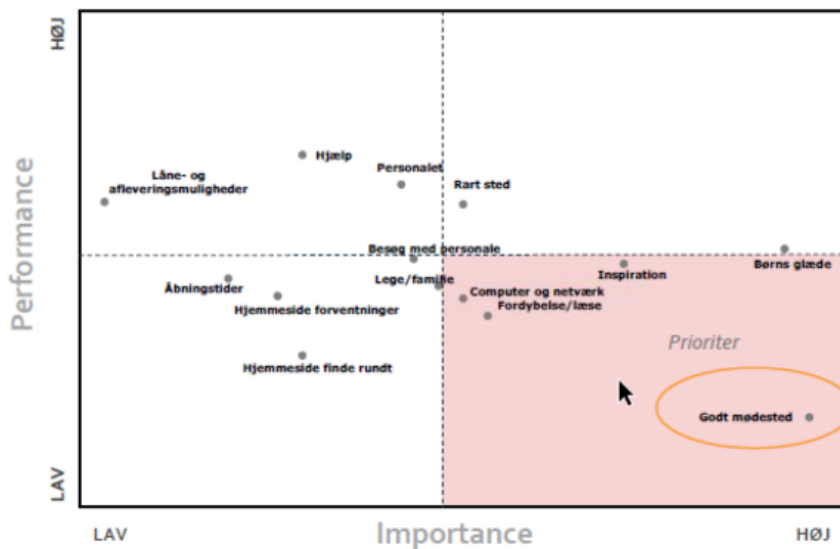
Ishøj Bibliotek scorer højere end landsgennemsnittet ift. bl.a. personalets imødekommenhed og hjælp og børns glæde af at bruge biblioteket. Til gengæld scores bl.a. lavere på bibliotekets hjemmeside. Da alle biblioteker bruger samme skabelon er det bemærkelsesværdigt, at der er et relativt stort udsving. Ishøj Bibliotek vil bruge undersøgelsen til at få overblik over hvad der adskiller de 15 højest scorende hjemmesider fra Ishøj Biblioteks egen og derigennem forbedre egen side. En del af udsvinget kan dog også forklares med at undersøgelsen blev udført i ugerne umiddelbart efter at biblioteket skiftede til det nye bibliotekssystem hvor hjemmesiden delvis var nede over en kortere periode.

## Anbefalinger til fremtidig indsats

Kunsten i det videre arbejde bliver at fastholde den høje tilfredshed for de hyppige brugere, mens der arbejdes med de områder som er af størst betydning for borgerne og hvor bibliotekets performance er lav.

I rapporten sammenlignes bibliotekets præsentation på en række udvalgte områder med hvor vigtige de enkelte områder er for brugerne. Derved fremkommer et indsatskort der viser hvor det giver bedst mening at gøre en ekstra indsats for at kunne øge/fastholde borgernes tilfredshed med biblioteket. Der er taget udgangspunkt i hvordan biblioteket kan få flere af de ikke-hyppige brugere til at bruge biblioteket mere.

## Indsatskort: Øget brug af bibliotekerne



© 2016 - Side 16 Forhold længst til højre i det røde område kan prioriteres for at øge tilfredsheden. Der henvises til hovedrapporten for en metodebeskrivelse.

De fem områder som Ishøj Bibliotek bør arbejde med kan ses i det lyserøde felt på diagrammet:

Nedenfor skitseres hvordan Ishøj Bibliotek vil arbejde med de anbefalede indsatsområder som er 1) Det gode mødested, 2) At børn har glæde af biblioteket, 3) At brugerne inspireres når de bruger biblioteket, 4) At skabe gode rammer for læsning/fordybelse på biblioteket 5) At computerne/ netadgang passer til brugernes behov. Nedenfor skitseres Ishøj Biblioteks fremtidige tilgang til anbefalingerne.

### Indsats 1: Godt mødested *(Biblioteket er et godt sted at mødes med andre).*

Ishøj Bibliotek vurderes i høj grad som et rart sted, mens det vigtigste indsatsområde er at udvikle på biblioteket som et godt mødested. Ishøj Bibliotek er et relativt lille bibliotek og det kræver en kreativ og nytænkende tilgang at skabe gode mødesteder. Ishøj Bibliotek vil arbejde med indsatsen under tre temaer:

- A. Åbningen mod byhaven og biblioteksrummets indretning.
- B. Fleksibelt mødested
- C. Indhold der skaber møder mellem mennesker i regi af biblioteket

#### A. Åbning mod byhaven og biblioteksrummets indretning

Ishøj Byråd har visionært bevilget midler til en facadeudskiftning og en åbning fra Ishøj Bibliotek ud mod byhaven. Det vil give et nyt lys og udsigt på biblioteket og mulighed for at trække aktiviteter ud i byhaven. Indvendigt vil biblioteket få en længere rampe for at sikre adgang for alle. Arbejdet med at styrke Ishøj Bibliotek som det gode mødested vil pågå i naturlig sammenhæng med, at Ishøj Bibliotek åbnes op mod byhaven. Ændringerne vil nødvendiggøre at biblioteksrummets indretning overvejes, bl.a. skal det sikres at brugerne får en god modtagelse også fra den nye indgang. Der skal også etableres flere siddemuligheder, hvilket også er erfaringen er efterspurgt bl.a. fra udstillingen med midlertidige læsesteder fra Artrun 2016.

#### B. Fleksibelt mødested

Et væsentligt tiltag for at imødekomme behovet for et godt mødested er gennem etablering af et fleksibelt møde- og aktivitetsrum der kan bruges til forskellige aktiviteter og arrangementer, både bibliotekets egne, besøg fra f.eks. skole og daginstitutioner og ikke mindst de borgerdrevne aktiviteter – som f.eks. coding pirates, advokatvagten, læsekredse mv.

Da Ishøj Bibliotek i princippet er ét stort rum, vil det være en stor styrke at der er et rum i rummet der indbyder til en anden type aktiviteter. Den rette indretning og placering af rummet er meget vigtig, således at rummet når det ikke er booket kan bruges frit af bibliotekets brugere. Der er søgt om overførsel af midler fra 2016 til 2017 til etablering af lokalet.

I forbindelse med åbningen mod byhaven ønsker Ishøj Bibliotek at arbejde med muligheden for at borgergrupper med biblioteksrelevante aktiviteter (f.eks. studiekredse) kan få adgang til at bruge mødelokalet også udenfor almindelig åbningstid.

### C. *Møder mellem mennesker*

De fysiske rammer er ikke alene nok til at positionere Ishøj Bibliotek som det gode mødested mellem Ishøjs borgere. Derfor er det også vigtigt at Ishøj Bibliotek fortsat prioriterer at lave kulturelle og formidlende aktiviteter der kan samle borgere i et fællesskab. Generelt set må formidlings og kulturelle aktiviteter for både børn og voksne i biblioteksrummet ses som en af bibliotekets kerneopgaver og det er med til at gøre biblioteket vedkommende for brugerne. Gennem aktiviteterne fremmes også den demokratiske dialog og materialer og viden sættes i spil mellem mennesker på nye måder. Ishøj Bibliotek vil i 2017 sætte særlig fokus og prioritere formidlingsarbejdet – også til nye og mindre repræsenterede målgrupper som mænd og Ishøjs etniske medborgere. Ambitionen er at Ishøj Bibliotek skal være et åbent og demokratisk mødested og være bidragende til arbejdet med Ishøj Kommunens mangfoldighedspolitik.

### Indsats 2: *Børns glæde (Mine børn har megen glæde af biblioteket).*

Ishøj Biblioteks brugere giver en meget positiv vurdering af om respondernes børn har glæde af biblioteket, og et resultat der er en anelse højere end landsgennemsnittet. Ishøj Biblioteks brugere har både flere og yngre børn end landsgennemsnittet, hvilket øger væsentligheden af indsatsområdet i Ishøj.

Biblioteket kan gøre en væsentlig forskel for at fremme børns lyst til læsning og videnstilegnelse. Det er vigtigt at børnebiblioteket er imødekommende og giver familier lyst til at opholde sig på biblioteket. Børnebiblioteket er for lille til fuldt at dække brugernes behov. I forbindelse med at indretningen overvejes i forlængelse af byhaveåbningen, vil også indgå overvejelser om hvordan der kan skabes mere plads til børn- og familier. Ishøj Bycenter har ikke, som andre bycentre, et familie/ legeområde. Oplevelsesøkonomisk kan biblioteket altså også bidrage til et pusterum for centerets brugere og dermed fastholde brugere, ikke bare til biblioteket men også bycenteret generelt.

I forhold til børns glæde og nytte af at bruge Ishøj Bibliotek er det tætte og gode skolesamarbejde relevant, et eksempel på det gode samarbejde er konceptet "Ishøjs Bedste Fagbog", hvor alle 4. klasser er med i et forløb og skriver egne fagbøger der efterfølgende udlånes på biblioteket. Gennem et tæt samarbejde mellem Ishøj Bibliotek og skolerne formåede Ishøj børn også at øge deres sommerferielæsning i 2016 meget markant, og en klasse fra Vibeholmskolen blev den 2. mest læsende klasse på landsplan. Koblingen mellem børn, skole og fritid er vigtig og derfor også prioriteres i forbindelse med med børns glæde.

### Indsats 3: *Inspiration (På biblioteket bliver jeg inspireret).*

Et tredje indsatsområde som også har betydning for bibliotekets brugere er at de føler sig inspireret når biblioteket besøges. Det kan være til nye læseoplevelser eller f.eks. nye kulturoplevelser. Inspirationen kan være i det fysiske rum f.eks. gennem bogopstillinger eller de løbende udstillinger, men inspiration kan også være i mødet med en medarbejder der gennem gode spørgsmål og dialog kan hjælpe brugeren videre.

Ishøj Bibliotek har god erfaring med den nye udstilling af nye bøger ved udlånsmaskinerne og har også opnået gode resultater ved at flere bogforsider står synlige på reolerne. Ishøj Bibliotek vil arbejde videre

med forskellige strategier for hvordan brugerne kan inspireres yderligere når de besøger biblioteket – særligt i forbindelse med arbejdet med indretningen.

En undersøgelse fra Danmarks Biblioteks forening udarbejdet af Moos-Bjerre og Lange viser at bibliotekerne har stor betydning for indvandrere og efterkommeres uddannelse. 70% af indvandrere og efterkommere siger at biblioteket har hjulpet dem personligt til at gennemføre skole eller uddannelse. Ishøj Bibliotek vil arbejde videre med et inspirerende, mangfoldigt og trygt læringsrum for alle. Den individuelle kontakt mellem bibliotekets gæster og personalet er afgørende – derfor er der også fokus på frigørelse af ressourcer fra hjælp til ting der enkelt kan gøres via selvbetjening til den kvalitative interaktion, eksempelvis anbefalinger og arbejdet med DRs romanklub og Salonens forskellige forfatterarrangementer.

#### Indsats 4: Fordybelse/Læse *(Der er gode muligheder for fordybelse/læse på biblioteket)*

Muligheden for fordybelse/læsning på biblioteket er vigtigt for en større gruppe af brugerne og det er et område som er meget meningsfyldt for Ishøj Bibliotek at arbejde videre med. Et bibliotek som rum til fordybelse og læsning er centralt for et bibliotek. Ishøj Bibliotek har arbejdet med dette tidligere, bl.a. ved at indrette et par mindre studieceller, mindre borde, samt avislæsebordet tiltænkt fordybelse og læsning.

Givet bibliotekets relative lille størrelse, er det en balancegang både at skabe et åbent rum med plads til mange forskellige brugergrupper og samtidig skabe rolige områder til fordybelse. Ishøj Bibliotek vil i den forbindelse overveje de forskellige funktioner og deres indbyrdes placering, for at skabe rolige zoner og zoner hvor der er plads til leg og hygge.

#### Indsats 5: Computer/Netværk *(Computerne og netadgang på biblioteket passer til mine behov).*

Adgangen til computere og netadgang er vigtigt for mange brugere. Særligt netadgangen giver gentagende problemer for Ishøj biblioteks brugere, da den ofte er langsom og ustabil og der er afledte problemer med printløsningen. Problemet er også gældende for det trådløse netværk, som har varierende kvalitet.

For mange af bibliotekets brugere er computer- og netadgangen en vigtig livsnerve da de ikke har andre steder med denne adgang. Det er vigtigt for bibliotekets troværdighed, at Ishøj Bibliotek kan tilbyde ordentlige IT-forhold. Behovet er særligt stort i lyset af den digitale samfundsudvikling.

Ishøj Bibliotek er i dialog med Ishøj Kommunes IT-afdeling om at finde løsninger til en bedre, hurtigere og mere stabil løsning og dette har en høj prioritet. En del af dette arbejde vil også indebære udskiftning af computerne i weblungen i efteråret 2017, idet det er ældre modeller. Der er desuden behov for at indrette computerløsninger til børn/unge, da behovet for brugen af computerne er meget forskellige.

## Konklusion

Deltagelsen i brugerundersøgelsen har givet Ishøj Bibliotek et rigtig godt udgangspunkt i arbejdet med løbende at skabe det bedst mulige bibliotek for Ishøjs borgere. Der er særligt fem indsatsområder som giver mening at fokusere Ishøj Biblioteks arbejde omkring i løbet af 2017. Ishøj Bibliotek ser frem til at arbejde målrettet med anbefalingerne og at forbedre IT- og netadgangen, skabe rum til læsning og fordybelse, fokusere på at være et inspirerende bibliotek, et sted der understøtter børns glæde og være et godt møde- og samlingspunkt for Ishøjs Borgere.