Herlev
Kommune

Resultater fra spørgeundersøgelse om Herlev-Bibliotekernes værdier

Herlev-Bibliotekerne

Herlev Kommune
Herlev-Bibliotekerne
Marts 2010

Indhold

Vision og værdier s. 4

Sammenfatning s. 5

Værdierne:

- Åbenhed s. 6
- Kvalitet s. 7
- Neutralitet s. 8
- Dynamik s. 9

Metode s. 10

Vision og værdier

Herlev-Bibliotekerne udarbejdede i 2008 en vision og et sæt værdier, som efterfølgende blev vedtaget af Børne- og Kulturudvalget. Værdierne fungerer som pejlemærker for bibliotekernes daglige betjening af borgerne og viser retningen for udviklingen af bibliotekerne.

Visionen for Herlev-Bibliotekerne lyder:

> Et åbent og dynamisk frirum, der understøtter personlig udvikling, læring, kulturel aktivitet og deltagelse i den demokratiske samfundsdebat.

De 4 værdier er:

- Åbenhed
- Kvalitet
- Neutralitet
- Dynamik

Værdierne er udarbejdet i dialog med bibliotekernes brugernævn og interesserede borgere, og det er ønsket, at også den fremtidige udvikling på biblioteksområdet sker i samarbejde med borgerne.

I efteråret 2009 foretog Herlev-Bibliotekerne en spørgeskemaundersøgelse om borgernes syn på, hvordan biblioteket lever op til de 4 værdier. Et bredt udsnit af Herlevs borgere fik tilsendt et spørgeskema, og vi vil gerne sige tak til de mange, som gav sig tid til at udfylde spørgeskemaet. Resultatet vil være et godt afsæt for en tættere dialog med bibliotekernes mange forskellige målgrupper, brugere såvel som ikke-brugere, og for igangsættelse af mere målrettede undersøgelser på relevante felter.

Uddybende resultater af undersøgelsen kan ses på www.herlevbibliotek.dk eller ved henvendelse på Herlev-Bibliotekerne.

Linda Klingenberg
Bibliotekschef

Sammenfatning

Undersøgelsen konkluderer, at de borgere, der deltog i undersøgelsen, er positive i deres vurdering af, hvordan Herlev-Bibliotekerne lever op til de vedtagne værdier.

Værdien Åbenhed
Hele 88% af respondenterne føler sig velkomne på bibliotekerne og 86% synes, at det er rart at opholde sig på biblioteket. 46% finder, at biblioteket er et mødested i Herlev.

Værdien Kvalitet
Der er næsten ligeså stor tilfredshed med værdien Kvalitet. Personalet er kvalificeret (83%), og der er god mulighed for at få fat i de ønskede materialer (83%). Spørgsmål, der handler om at betjene sig selv, får en lidt lavere vurdering: 78% er enige i, at det er nemt at finde rundt på biblioteket, og godt hver anden respondent (55%) vurderer, at det er nemt at bruge bibliotekets hjemmeside. En høj *ved ikke* svarprocent (41%) tyder på, at mange ikke benytter sig af dette bibliotekstilbud.

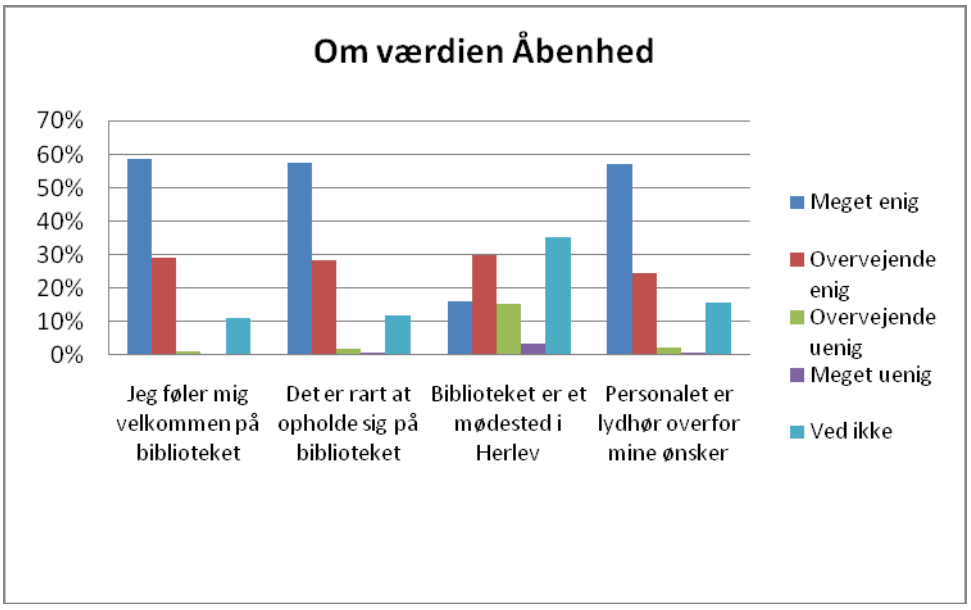
Værdien Neutralitet
Biblioteket opleves i høj grad som troværdigt (84%). Ingen (0%) er uenige i dette udsagn, og personalet handler professionelt (82%). 74% opfatter biblioteket som et frirum.

Værdien Dynamik
Denne værdi har den laveste enighedsscore. Størst tilfredshed angives ved udsagnet *Biblioteket matcher udviklingen i samfundet* (71%). To tredjedele af respondenterne er enige i, at man finder nye impulser på bibliotekerne, og 64% mener, at biblioteket er med fremme i forhold til ny teknologi. For alle tre spørgsmål er *ved ikke* svarprocenten på ca. 25%, og de unge respondenter er mest kritiske. Spørgeundersøgelsens laveste score får spørgsmålet: *Herlevs borgere inddrages i bibliotekets udvikling.* Det mener kun 44% er tilfældet og hele 48% *ved ikke*.

Konkluderende viser undersøgelsen en overordentlig stor tilfredshed med Herlev-Bibliotekernes troværdighed og med personalets kvalifikationer og professionalisme. Ligeledes vurderes materialebestanden at passe til borgernes behov. Lidt lavere score ses på det teknologiske område, og undersøgelsens laveste score får spørgsmålet om bibliotekernes evne til at inddrage borgerne i bibliotekets udvikling.

Værdien Åbenhed

Et grundlæggende element i bibliotekets virksomhed er fri adgang til information, viden og oplevelser. Alle skal have mulighed for at lade sig inspirere og berige på biblioteket.

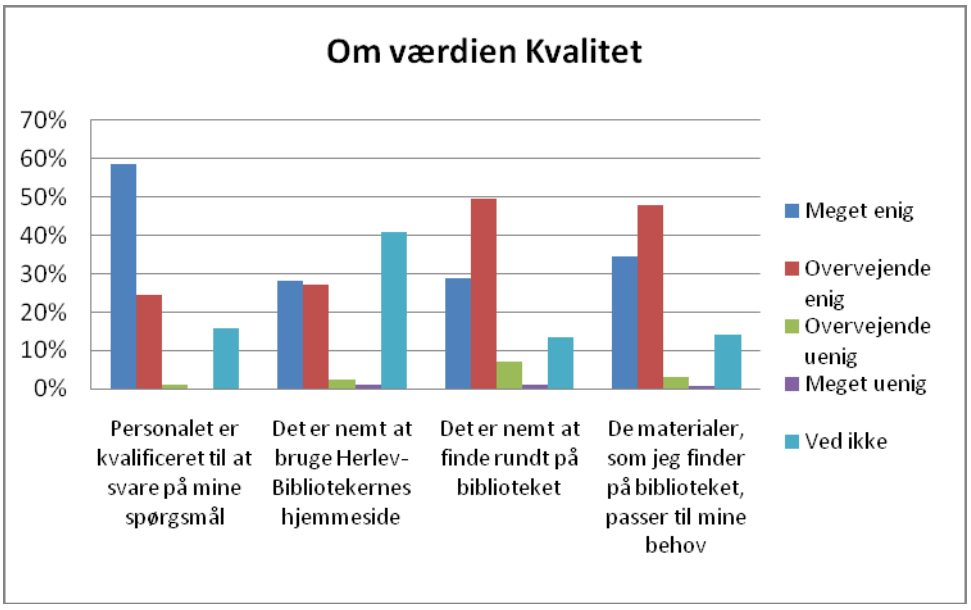


Der er overordentlig stor tilfredshed med værdien åbenhed. 88% af respondenterne føler sig velkomne på biblioteket, og 86% synes, at det er rart at opholde sig der. 81% mener desuden, at personalet er lydhør overfor deres ønsker. Tilfredsheden gælder alle aldre og udannelsesniveauer. På spørgsmålet, om biblioteket betragtes som et mødested i Herlev, er svarene ikke så entydige. 46% udtrykker enighed, 19% er uenige og en forholdsvis stor gruppe (35%) *ved ikke.* Den ældre generation (over 64 år) betragter i langt højere grad (71%) biblioteket som et mødested, end de unge (21%).

Opmærksomhedsfelter
Svarene giver anledning til at spørge nærmere ind til biblioteket som et lokalt mødested. Skal biblioteket i højere grad være et mødested for fælles oplevelser? Et virtuelt mødested? Et sted at holde møder? Eller ønsker borgerne blot gode muligheder for målrettede besøg til opfyldelse af mere individuelle videns- og oplevelsesbehov?

Værdien Kvalitet

Høj kvalitet i opgaveløsning og tilbud skal være kendetegnende for Herlev-Bibliotekerne. Det gælder såvel i den personlige betjening og i serviceniveau, som i det fysiske og virtuelle tilbud.



83% vurderer, at personalet er kvalificeret til at svare på adspurgte spørgsmål. Kun 2 personer er *overvejende uenige*. De 16% som svarer *ved ikke* kan både dække borgere, der ikke benytter sig af bibliotekets tilbud, og brugere, som ikke involverer personalet ved deres besøg på biblioteket. Samme høje tilfredshedsscore ses på spørgsmålet, om materialebestanden passer til brugerens behov (83%).

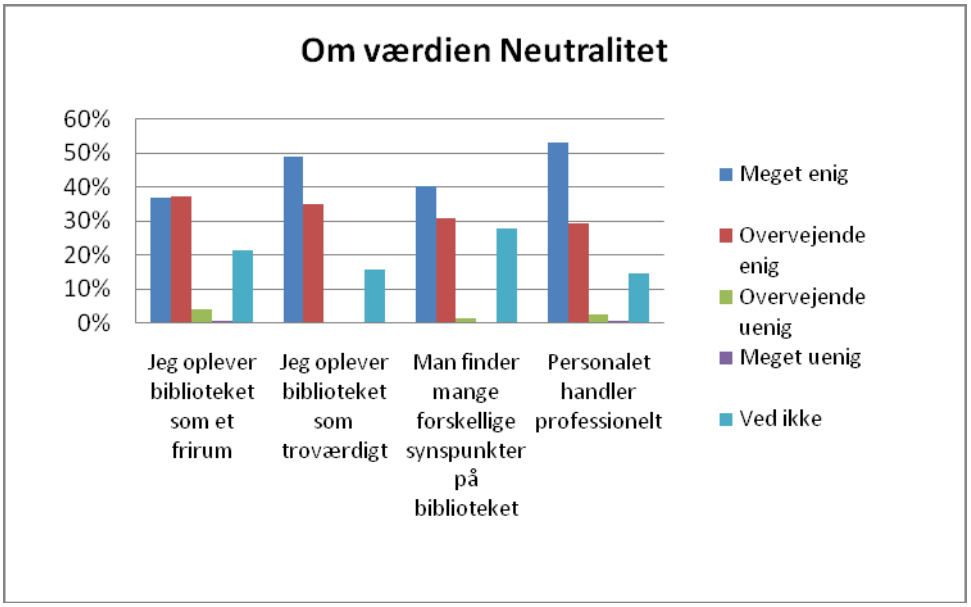
78% enige i, at det er nemt at finde rundt på biblioteket, hvilket gælder begge biblioteker. Alderen har ikke den store betydning i denne sammenhæng, men det er lettere at finde rundt, jo højere uddannelse man har. 47% med folkeskole- eller realeksamen og 90% med mellemlang/videregående uddannelse synes, at det er nemt.

55% er enige i, at det er nemt at benytte bibliotekets hjemmeside. Kun få (3%) er uenige. Til gengæld er der en mærkbar høj *ved ikke* andel på 41%. Da hele 53% af samtlige respondenter har svaret, at de ikke benytter hjemmesiden, er der grund til at antage, at den høje *ved ikke* svarprocent skyldes manglende kendskab til hjemmesiden. De ældste borgere (over 64 år) står for den højeste *ved ikke* svarprocent (49%).

Opmærksomhedsfelter
Halvdelen af respondenterne bruger ikke bibliotekets hjemmeside. Det kan undersøges nærmere, om denne score svarer til brugen af bibliotekers hjemmesider generelt, og det kan overvejes at igangsætte en målrettet indsats, så flere brugere får kendskab til Herlev-Bibliotekernes hjemmeside. Stadig udvikling af hjemmesidens brugervenlighed i samarbejde med brugerne er også et opmærksomhedsfelt.

Værdien Neutralitet

Biblioteket giver den enkelte mulighed for at stifte bekendtskab med vidt forskellige politiske, etiske og religiøse holdninger og livssyn og giver dermed borgeren et godt grundlag for at deltage aktivt i et demokratisk samfund.



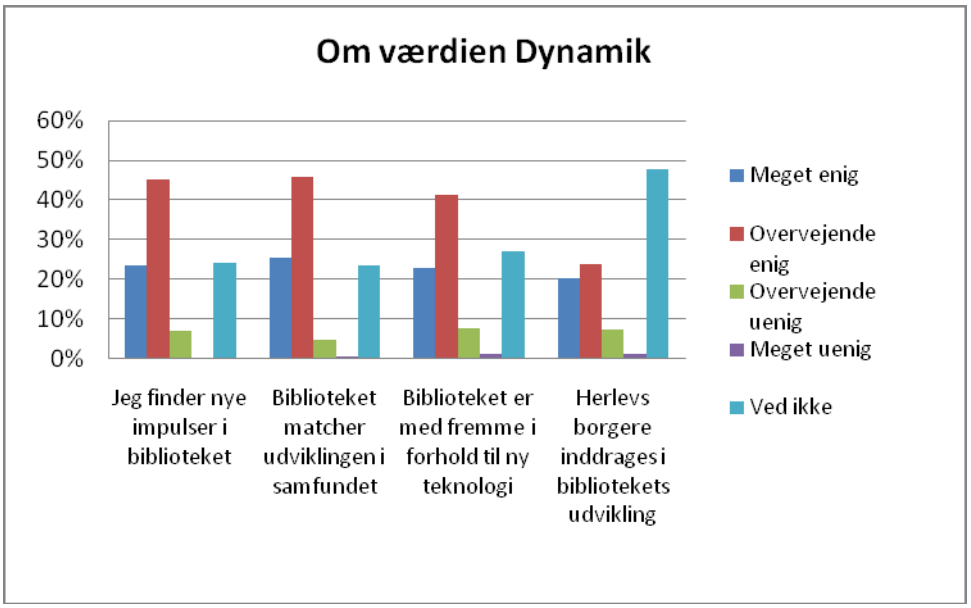
Respondenterne mener i meget høj grad, at bibliotekerne lever op til værdien Neutralitet. Hele 84% oplever biblioteket som troværdigt, og 82% finder, at personalet handler professionelt. En lidt lavere score ses i spørgsmålet vedrørende oplevelsen af biblioteket som et frirum. Her er 74% enige.

Respondenter med *mellemlang/videregående uddannelse* er overordentlig positive i deres vurdering. Uanset om vi ser på frirum, troværdighed, forskellige synspunkter eller professionalisme ses her en enighedsscore på over 90%, og 94% af de personer, som er *i gang med en uddannelse* oplever biblioteket som troværdigt. Uenighedsprocenten er enten 0% eller meget lav. For andre uddannelser er enighedsprocenten i forhold til troværdigheden lidt lavere (73% erhvervsfaglig uddannelse - 84% kort uddannelse).

Opmærksomhedsfelter
Ovenstående resultater kan give grundlag for nærmere at undersøge, hvorfor borgere med erhvervsfaglig uddannelse og kortere uddannelser ikke angiver ligeså høj score på spørgsmålet om bibliotekernes troværdighed, som personer med højere uddannelse.

Værdien Dynamik

Bibliotekerne har en væsentlig rolle at spille i videnssamfundet, hvor industierhverv afløses af videnserhverv. Den klassiske kultur såvel som oplevelseskulturen publiceres på nye medier, og mængder af information skal sorteres og omdannes til viden. Det kræver en dynamisk tilgang til bibliotekets udvikling.



På trods af overvejende tilfredshed indenfor værdien Dynamik, er det her værd at bemærke, at respondenterne i højere grad er *overvejende enige* end *meget enige*. Det ses ikke mindst, når vi kigger på spørgsmålet om *nye impulser* kombineret med alder. Ingen unge mellem 18 og 24 år er *meget enige* i, at de finder *nye impulser* på biblioteket, men 71% er *overvejende enige* i samme spørgsmål.

71% af respondenterne er (primært overvejende) enige i, at *biblioteket matcher samfundsudviklingen*, 64% vurderer, at biblioteket er *med fremme i forhold til ny teknologi.* Kun halvdelen af de unge svarer bekræftende på dette spørgsmål.

En høj *ved ikke* svarprocent ved alle fire spørgsmål skal tages i betragtning. Den samlede undersøgelses højeste *ved ikke* score på 48% ses i spørgsmålet om *Herlevs borgere inddrages i bibliotekets udvikling.* 44% er enige/overvejende enige i spørgsmålet.

Opmærksomhedsfelter
Undersøgelsen peger på, at spørgsmålet om Herlevborgernes inddragelse i bibliotekets udvikling kan tages med som et kommende indsatsområde. Større synlighed og bedre kommunikation i forhold til borgerinddragelse kan være kommende udviklingsfelter. Det kan endvidere være interessant at klarlægge respondenternes opfattelse af bibliotekernes formåen i forhold til ny teknologi.

Metode

Herlev-Bibliotekerne udsendte i november 2009 spørgeskemaer om Herlev-Bibliotekernes værdier til 600 borgere, udvalgt tilfældigt i samarbejde med Folkeregistret. De adspurgte borgere afspejlede aldersfordelingen i Herlev Kommune indenfor kategorierne: 18-24 år, 25-39 år, 40-64 år og over 64 år. Et opfølgende brev blev udsendt efter 14 dage, og i alt 178 borgere besvarede spørgeskemaet. Det betyder at ca. 30 % af de 600 adspurgte borgere har returneret spørgeskemaet, hvilket svarer til en normal svarprocent for denne type spørgeundersøgelser.

Spørgeskemaet indeholdt baggrundsdata vedrørende alder, køn, senest afsluttede uddannelse og efteruddannelse samt fysisk brug af bibliotekerne og brug af hjemmeside. Desuden 4 holdningsspørgsmål til hver af de 4 værdier: Åbenhed, Kvalitet, Neutralitet og Dynamik. Der var mulighed for at kommentere i prosaform.

Statistik- og analysefirmaet UNI-C har bearbejdet de indkomne data, og de 4 værdier er analyseret i forhold til baggrundsdata. I gennemgangen af resultaterne for de enkelte værdier er krydsdata medtaget, hvis det anses for relevant. I gennemgangen er svarmulighederne *meget enig* og *overvejende enig* slået sammen til en samlet enighedsangivelse. Det samme er tilfældet for svarmulighederne *overvejende uenig* og *meget uenig*, med mindre disse parametre hver for sig vurderes at have betydning.

Tilfældigt udvalgte borgere er også borgere, der ikke bruger bibliotekerne. Det kan være svært at svare på, om bibliotekerne lever op til de vedtagne værdier, hvis man ikke direkte bruger bibliotekerne, og det kan være årsagen til en relativt stor *ved ikke* svarprocent på værdispørgsmålene. Det er imidlertid overordentlig positivt, at mange borgere, der ikke bruger bibliotekerne, har skrevet kommentarer, og det kan overvejes i en senere undersøgelse at fokusere mere målrettet på dem.

Børn og unge under 18 år er ikke omfattet af undersøgelsen, Denne målgruppe vil på anden vis blive spurgt om holdninger til bibliotekerne, og generelt danner denne kvantitative undersøgelse et grundlag for mange flere former for inddragelse af Herlevs borgere i bibliotekernes udvikling.

BIBLIOTEK

BIBLIOTEK

Herlev Bibliotek
Herlev Bygade 70
2730 Herlev
Tlf. 44 52 57 00
post@herlevbibliotek.dk

Hjortespring Bibliotek
Dildhaven 65
2730 Herlev
Tlf. 44 52 56 90
hj@herlevbibliotek.dk

www.herlevbibliotek.dk

Herlev-Bibliotekerne 2010