



Evaluering af bibliotekets tilbud og service

Signe Sindberg
Stig Grøntved Larsen
Marie Ulletved Holmgaard

Gentofte Bibliotekerne, maj 2009

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Indledning	3
Rapportens opbygning og læsevejledning	3
Idé og formål med projektet	4
Resultat af de løbende brugerundersøgelser	7
Metoder og tilgange	11
Anvendelse, læring og udvikling	17
Konklusion	20
Bilag	21

Indledning

Denne rapport er en opsamling af de erfaringer, der er kommet ud af projektet 'Evaluering af bibliotekets tilbud og service'. Projektet har kørt i perioden fra maj 2008 frem til april 2009.

Hovedindholdet i projektet har været afviklingen af en række spørgeskemaundersøgelser på Gentofte Hovedbibliotek, der har været gennemført med skiftende intervaller igennem projektperioden. Spørgeskemaundersøgelserne er desuden blevet suppleret med ti mindre kvalitative interviews med lånere på hovedbiblioteket, gennemført i oktober '08 og med to fokusgruppeinterviews, afholdt henholdsvis november '08 og februar '09.

Derudover inddrager vi i rapporten erfaringer fra to spørgeskemaundersøgelser, der har været gennemført på to af Gentofte Bibliotekernes bydelsbiblioteker, Ordrup Bibliotek og Jægersborg Bibliotek. Mere om begge undersøgelser følger i metodeafsnittet.

Som det fremgår af den oprindelige projektformulering (se bilag 1) kom inspirationen til projektet fra en simpel metode, der anvendes på Experimentarium til at evaluere de løbende temaudstillinger. I den indledende fase af projektet holdt vi derfor møde med kommunikationschef fra Experimentarium, Lise Kinch, for at afdække, om metoden var anvendelig i vores sammenhæng. Der var masser af inspiration at finde i Experimentariums tilgang, men det blev på mødet også klart, at der tale om to meget forskellige institutioner og to helt forskellige brugergrupper. Af den grund har metoden fra Experimentarium ikke kunnet overføres direkte, men har nærmere fungeret som en slags indledende afsæt for projektet på Gentofte Bibliotekerne.

Peter Dahler-Larsen, professor ved Syddansk Universitet, har under hele processen været tilknyttet projektet som konsulent og er kommet med mange værdifulde input undervejs ved de løbende møder.

Rapportens opbygning og læsevejledning

Rapporten indledes med en præcisering af det overordnede formål med projektet. Rapportens øvrige hovedindhold falder derefter i tre dele, der omhandler henholdsvis resultater, metoder og læring.

Kapitlet 'Resultat af de løbende brugerundersøgelser' er en redegørelse for det konkrete output fra undersøgelserne. Her er fokus på, hvad vi i projektperioden har lært specifikt om vores brugere, og om måden biblioteket finder anvendelse på. Dette kapitel vil primært være relevant for læsere med en interesse i Gentofte Bibliotekernes forhold, enten som afsæt for udvikling af servicen i Gentofte eller som sammenligningsgrundlag for undersøgelser på andre biblioteker.

Dernæst følger kapitlet 'Metoder og tilgange' om de forskellige metodiske tilgange, vi har anvendt i projektet, samt nogle overvejelser over styrker og svagheder ved de enkelte måder at gribe undersøgelserne an på. Står man som læser overfor selv at skulle designe og gennemføre brugerundersøgelser vil dette kapitel være af interesse, da det rummer meget konkrete bud på, hvad der har virket, og hvad der ikke har virket.

Endelig rummer rapportens sidste del, 'Anvendelse, læring og udvikling', nogle refleksioner om den læring, der har fundet sted i projektet. Her er omdrejningspunktet overvejelser over, hvad det er for en

type viden, der er blevet genereret af brugerundersøgelserne, og ikke mindst, hvordan denne viden kan anvendes til at udvikle biblioteket. Her er et centralt punkt de formidlingsmæssige udfordringer, der er i at inddrage de relevante parter i processen. Pointerne fra dette kapitel vil formentlig være relevante, hvis man som læser går med overvejelser over, hvordan man kan bringe viden fra brugerundersøgelser i spil på biblioteket.

I den afsluttende konklusion samles rapportens hovedpointer op i en række kortfattede anbefalinger til andre, der skal arbejde med brugerundersøgelser.

Idé og formål med projektet

Bibliotekerne i Danmark er sat i verden med en på forhånd defineret formålsparagraf i form af biblioteksloven:

§ 1. Folkebibliotekernes formål er at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet ved at stille bøger, tidsskrifter, lydbøger og andre egnede materialer til rådighed såsom musikbærende materialer og elektroniske informationsressourcer, herunder Internet og multimedier.

Dette projekt har haft biblioteksloven som reference i den forstand, at formålet har været 1) at afdække hvor godt biblioteket løser denne opgave og 2) at udvikle biblioteket i retning af at løse den mere hensigtsmæssigt.

Som det også fremgår af den oprindelige ansøgning til Udviklingspuljen for folke- og skolebiblioteker (se Bilag 1), har dette projekt således haft to overordnede formål.

- *Dokumentation*
Projektet har til hensigt at udvikle en metode, der kan nuancere måden bibliotekets virksomhed dokumenteres på, med små og hyppige spørgeskemaundersøgelser.
- *Biblioteksudvikling*
Det er endvidere en sideordnet hensigt for projektet at designe undersøgelsen på en måde så den viden, der produceres har et læringspotentiale og kan inddrages i udviklingen af bibliotekets services.

Dokumentation

Bibliotekerne evalueres i dag i høj grad på baggrund af nøgletal som udlånstal, besøgstal og lignende. Disse tal er relativt lette at gøre op og dokumenterer en central del af bibliotekets virksomhed, men indfanger alligevel kun en lille del af det, der foregår inden for rammen af biblioteket. Tanken med projektet er at udvikle et redskab, der kan medvirke til at tegne et lidt mere nuanceret billede af bibliotekets ydelser ved at rette fokus mod, hvordan bibliotekets tilbud og service opleves af biblioteksbrugerne. Intentionen er således at supplere de rent kvantitative registreringer af materialeflow og besøgene med forsøg på målinger af, hvilken værdi besøgene skaber for brugerne.

Biblioteksudvikling

Meget ofte har brugerundersøgelser karakter af tilfredshedsmålinger, der henvender sig primært til det politiske og administrative niveau. I en sådan sammenhæng er det typisk tilstrækkeligt at levere dokumentation for den generelle tilfredshed med bibliotekets ydelser og af mindre interesse med en meget detaljeret viden om brugerpræferencer. En sådan type viden er imidlertid ikke særlig anvendelig i arbejdet med biblioteksudvikling. Med andre ord er viden om, at folk generelt er meget godt tilfredse, særdeles vanskelig at tage handling på.

Når vi mener, at det er interessant også at inddrage et udviklingsperspektiv i undersøgelser, der ellers normalt har dokumentation som sit primære sigte, bygger vi det på, at vilkårene for at drive biblioteker har undergået store forandringer de senere år. Det "marked" som bibliotekerne opererer på er hele tiden i bevægelse, og brugernes behov ser anderledes ud end for bare få år siden. Derfor er det vigtigt for bibliotekerne at kunne følge disse forandringer for at kunne medtænke dem, når fremtidens bibliotek skal formes.

Derfor har dette projekt til hensigt at designe en spørgeskemaundersøgelse, der kan skabe reel læring om hvad der kendetegner bibliotekets brugere. Dvs. at undersøgelserne skal kunne sige noget mere præcist om, for det første hvordan brugerne faktisk anvender biblioteket, og for det andet hvilke typer af lånere der er tilfredse/utilfredse med hvilke ydelser og services. En sådan detaljeringsgrad er forudsætningen for, at resultaterne bliver håndterbare og mulige at omsætte i forandringer og nye tiltag på biblioteket.

Det vil med andre ord sige, at ambitionen med undersøgelserne ikke har kunnet begrænses til blot at afdække tilfredshedsniveauet blandt brugerne. For at kunne inddrage undersøgelserne i udviklingsarbejde på biblioteket har det vist sig nødvendigt også at kunne finde frem til indikationer på brugernes præferencer og faktiske adfærd på biblioteket. Projektet har så at sige foretaget en bevægelse fra tilfredshedsundersøgelser til bredere brugerundersøgelser

Således er dette projekt mindre optaget af at legitimere biblioteket ved at producere flotte tilfredsheds-målinger, og er mere orienteret mod at spore, hvad der kunne laves om med henblik på at forbedre biblioteksoplevelsen for brugerne. I den forstand har brugerundersøgelserne ikke det politiske og administrative niveau som sin primære målgruppe. Resultaterne er nok så interessante for biblioteket selv og de biblioteksansatte, der beskæftiger sig med konkret biblioteksudvikling. I sidste ende er hovedmålgruppen bibliotekets brugere, da det er en forbedring af det bibliotekstilbud, de møder, der er det egentlige sigte.

Projektets struktur

Projektet har i vidt omfang været struktureret omkring som små, hyppige spørgeskemaundersøgelser på Hovedbiblioteket i Gentofte. Når vi har valgt at arbejde med undersøgelser af et sådan format har det flere årsager. For det første har de relativt korte intervaller imellem undersøgelserne muliggjort en dynamisk læreproces, hvor vi har kunnet afprøve en række forskellige tilgange og inddrage de erfaringer, vi har gjort os undervejs i udformningen af nye undersøgelser. Med andre ord har projektets struktur tilladt os at kunne lære, korrigere og tilrette under vejs, og således ikke være tvunget til at ramme den optimale form i første forsøg.

At vi har arbejdet med relativt små spørgeskemaer endvidere betyder, at de for projektgruppen har været nemme at håndtere i analysearbejdet, og nok så vigtigt været til at overkomme at besvare for respondenterne, når de bliver spurgt under deres besøg på biblioteket.

Endelig har de forholdsvis hyppige undersøgelser åbnet for den mulighed, at man kan følge udviklingen i brugertilfredsheden over tid. Denne mulighed har vi dog ikke i særlig vidt omfang benyttet os af i dette projekt, idet vi undervejs har ændret en del i metoderne og tilgangene, hvilket ville gøre sammenligningerne misvisende.

Brugerudsagnenes status

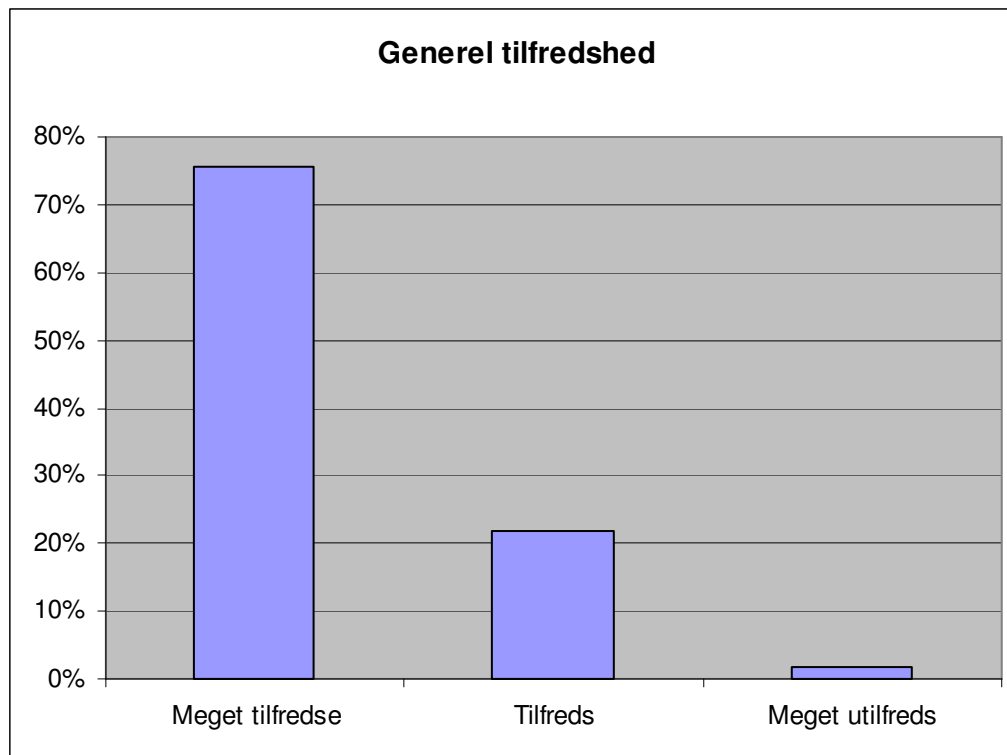
Som det er beskrevet ovenfor, har en af hovedintentionerne med dette projekt været at sammentænke brugerundersøgelser og biblioteksudvikling. I den forbindelse er det dog vigtigt at præcisere hvad brugerudsagnene kan anvendes til og hvor grænsen for deres anvendelse går.

Det er afgørende at holde sig for øje, at brugerne ikke kan give svaret på hvordan fremtidens bibliotek skal se ud. For det første fordi man ikke kan forvente, at brugerne uden videre udslynger grandiose visioner for hvordan fremtidens bibliotek skal betjene sine brugere. Brugere kan evaluere konkrete biblioteksoplevelser, ikke komme med overordnede hensigtserklæringer. Og for det andet fordi biblioteksudvikling ikke må komme til at handle om, at løbe rundt efter brugernes skiftende præferencer. Som allerede nævnt, er bibliotekerne forpligtede på at løse en ganske bestemt opgave (biblioteksloven) og i den forbindelse er de forskellige fagligheder som bibliotekerne rummer og den store viden der allerede er blandt personalet, et helt centralt input. Men det også vigtigt at have nogle indikationer, der kan vise om de intentioner man har, rent faktisk bliver realiseret i mødet med brugerne. Her kan brugerundersøgelser bidrage med brugbar viden.

Resultat af de løbende brugerundersøgelser

Generel tilfredshed

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser en meget høj generel tilfredshed med Hovedbiblioteket. I undersøgelsen har 75,47 % svaret, at de er meget tilfredse med deres besøg på biblioteket, og 21,70 % at de er tilfredse. 1,89 % er meget utilfredse.



Brug af biblioteket

Undersøgelsen giver også et klart billede af, hvad brugerne bruger biblioteket til. Ikke overraskende kommer langt de fleste for at låne materialer eller for at aflevere lånte materialer. På en delt fjerdeplads ligger benyttelse af bibliotekets elektroniske databaser og besøg i Traneudstillingen, skarpt forfulgt af studeren på biblioteket og afsøgning af nettet for information.

De fleste kommer til biblioteket efter en bestemt titel. En meget stor del bruger også biblioteket til at afhente materialer, der er bestilt på nettet. Herudover kommer også mange med en idé om et bestemt emne eller på jagt efter en bestemt forfatter. 11,5 % af svarerne bruger biblioteket til at blive inspireret og opdage nye ting.

Af de folk, som kommer på biblioteket efter noget helt bestemt, finder 92,66 %, hvad de søger. Af de resterende får halvdelen bestilt noget hjem, hvorimod den anden halvdel går tomhændet fra biblioteket.

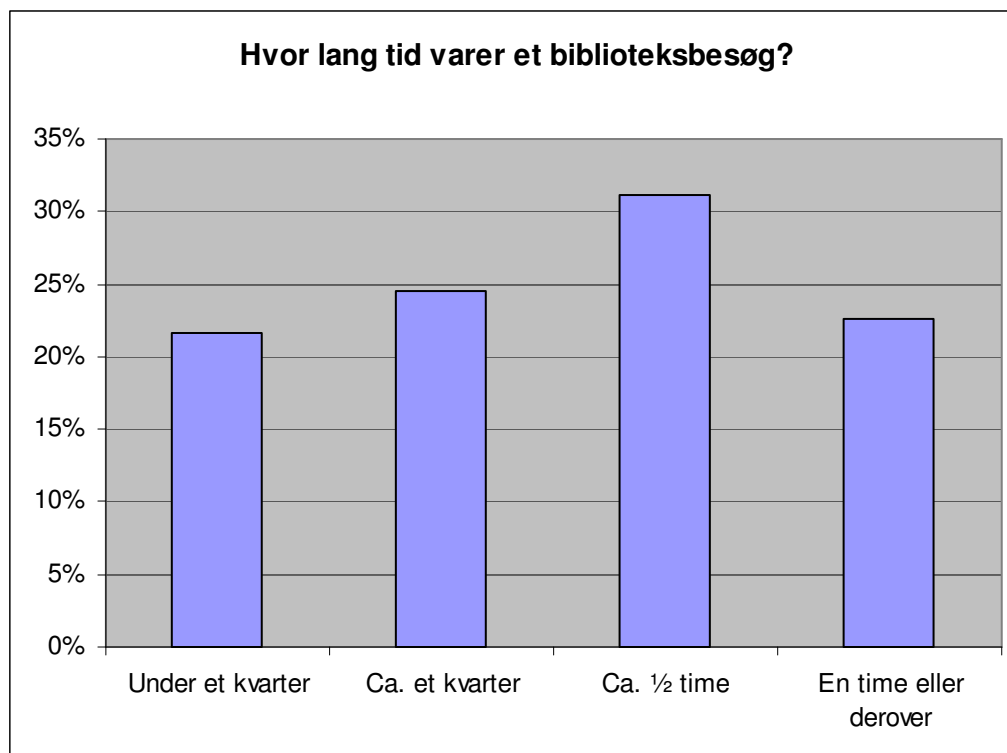
Vejledning fra personalet

En stor del af bibliotekets brugere modtager hjælp og vejledning fra personalet, nemlig 61,74 %. Af dem, som ikke modtager hjælp, begrundes langt størstedelen det med, at de ikke havde brug for

hjælp. Blot 2,22 % svarede, at de ikke ønskede at forstyrre og tilsvarende 2,22 %, at de skulle vente for længe på at blive betjent.

Hvor lang tid varer et biblioteksbesøg?

Interessante er også tallene for, hvor lang tid brugerne sætter af til deres biblioteksbesøg. 31,13 % angiver, at de cirka har brugt en halv time på biblioteket. 22,64 % har brugt en time eller derover. Derimod har 21,70 % brugt under et kvarter på biblioteket og 24,53 % cirka et kvarter. Et biblioteksbesøg er derfor meget forskelligt fra bruger til bruger, og hvor nogle tilbringer lang tid på biblioteket, benytter andre blot biblioteket til at aflevere og afhente bestilte materialer.



Reservationer

Der er en pæn tilfredshed med ventetiden på reserverede materialer. 34,91 % angiver, at de er meget tilfredse og 28,30 % at de er tilfredse. En relativt stor gruppe på 27,36 % angiver, at spørgsmålet ikke er relevant for dem.

Indretning af biblioteksrummet

En række spørgsmål fokuserer på indretningen af biblioteksrummet. Det er i den forbindelse, der kan spores en mindre utilfredshed blandt brugerne, selvom langt de fleste dog er ligeså tilfredse med indretningen, som de er med resten af biblioteket.

Brugerne er blevet spurgt om, hvad de synes om atmosfæren på biblioteket. Den er der meget stor tilfredshed med, og hele 65,1 % angiver, at de er meget tilfredse, 27,4 % er tilfredse.

Der er ikke helt så stor enighed om, at det er nemt at finde det, man leder efter på biblioteket. Her svarer 40,2 % at de er meget tilfredse, og 43,1 % at de er tilfredse. Derimod har 9,8 % sat kryds i

hverken/eller, 4,9 % er utilfredse, og 1 % er meget utilfredse. I forhold den høje generelle tilfredshed er opstillingen af materialer ét punkt, relativt mange ikke er tilfredse med.

Der er fin tilfredshed med de muligheder for at sidde ned, som der er rundt omkring på biblioteket, selvom 10,7 % svarer hverken eller. Der er mange brugere, der ikke bruger biblioteket til at læse.

Der er generelt høj tilfredshed med støjniveauet på biblioteket. 43,7 % angiver, at de er meget tilfredse med muligheden for at finde ro, og 28,2 % er tilfredse. 9,7 % angiver hverken eller og hele 14,6 %, at spørgsmålet ikke er relevant for dem.

Alder og køn

Af de adspurgte er 27,36 % 60 år eller derover og 25,47 % mellem 40-49 år. De 30-39 årige er der 17,92 % af og de 50-59 årige 16,98 %. Der er således en god aldersmæssig spredning blandt respondenterne.

I undersøgelsen har medvirket 59 % kvinder og 41 % mænd, hvilket afspejler kønsfordelingen i bibliotekets lånergrupper.

Sammenfatning

Det er muligt at isolere enkelte brugergrupper, og på den måde få mere viden om, hvilke mønstre der tegner sig. Ved for eksempel at isolere den lille brugergruppe, som angiver, at de er utilfredse med biblioteket, kan man forsøge at grave i, hvad de specifikt er utilfredse med på biblioteket. De brugere, som udtrykte utilfredshed med biblioteket fokuserede på muligheden for at sidde ned og for at finde ro. De utilfredse brugere var desuden væsentligt mere utilfredse med personalet end gennemsnittet.

Muligheden for at isolere enkelte grupper og for at krydstabulere de forskellige oplysninger i skemaet, har givet en masse nye vikler på bibliotekets brugere. Undervejs i arbejdet med undersøgelsen har vi oplevet, at vores forestillinger om brugerne ikke altid holdt vand, og vi har fået tilbagevist nogle af de faste antagelser og enkelte fordomme om brugerne.

I undersøgelsen fremgik det eksempelvis, at ét punkt en del brugere udtrykte utilfredshed med, var muligheden for at finde rundt på biblioteket. Vi havde en formodning om, at det fortrinsvis ville være de ældre brugere, der havde svært ved at orientere sig på biblioteket. Det viste sig dog ikke at være tilfældet. Derimod var gruppen på 60+ dem, der udtrykte størst tilfredshed med muligheden for at finde rundt. De 50-59 årige var den gruppe, der fandt det sværest at finde rundt på biblioteket.

Et andet eksempel var den brugergruppe, som angav i skemaet, at de ved deres sidste biblioteksbesøg var kommet med et bestemt formål. Af den gruppe blev en lille del nødt til at gå tomhændet hjem. De havde alle fået vejledning af personalet, men måtte gå hjem med uforrettet sag. Denne gruppe udtrykker samtidig mere tilfredshed end gennemsnittet, måske på grund af en venlig behandling.

Vi har også isoleret den brugergruppe, som har angivet, at de kommer på biblioteket for at blive inspirerede og opdage nye ting. Denne gruppe bruger relativt lang tid på biblioteket, en halv time eller derover, og udmærker sig ved at være utrolig tilfredse med biblioteket generelt.

Ved at fokusere på, hvor lang tid de forskellige aldersgrupper bruger på biblioteket kan vi se, at dem der bruger længst tid på biblioteket er de 30-39-årige og 20-29 årige. Det vil sige fortrinsvis børnefamilier og studerende.

Der er således mulighed for at udlede meget mere information fra undersøgelsen, end de svar som bliver givet på de enkelte spørgsmål. Ved at isolere enkelte grupper og fokusere på netop deres svar, kan undersøgelsen give nye informationer og pege på forskellige tendenser.

Et andet udbytte af undersøgelsen er de kommentarer, som brugerne har tilføjet i slutningen af spørgeskemaet. Der er både ris og ros og en masse forslag til biblioteket. Mange af kommentarerne drejer sig om personalet, som får megen ros. Andre brugere kommer med forslag til indretning, indkøbskurve på hjul eller efterlyser mere ro.

Metoder og tilgange

I dette afsnit beskriver vi de metoder, vi har arbejdet med i løbet af hele projektet. Der er sket en del udvikling i perioden, der strækker sig fra maj 2008 til maj 2009, og vi har gjort os erfaringer, der forhåbentlig vil gøre en opstart lettere for andre.

Den gennemgående tilgang til at lave disse brugerundersøgelser har været konstant evaluering, testning af en bred, repræsentativ brugergruppe samt afprøvning af så mange brugbare metoder som muligt.

I hele testperioden har vi tilstræbt at køre undersøgelsesrunder hver 6. uge. I perioder har dette dog været svært at efterleve grundet ferieperioder, travlhed eller sygdom blandt personalet. Desuden fortsætter vi med at lave brugerundersøgelser og teste metoder i resten af 2009 og vil få flere erfaringer, som går ud over denne rapport.

Gennem hele forløbet har vi fået sparring og vejledning fra professor og konsulent Peter Dahler-Larsen. Han har mange års erfaring med evalueringsarbejde og har rådgivet os og hjulpet os til at se alternative kurser/foki gennem hele processen. På det første møde med Peter Dahler-Larsen var vi så småt gået i gang med spørgerunderne, og vi kunne derfor tale om metoder, hvordan vi bedst kunne kombinere de kvantitative og kvalitative tilgange og hvordan spørgeskemaet herefter kunne formes bedre i forhold til ønsket output.

Vi har arbejdet med to forskellige statistiksystemer. Vi startede med at benytte Google-docs, men da vi ikke kunne løfte tallene over i et system, hvor de genererede nogle oversigtsvenlige tabeller, skiftede vi til et andet; Survey Gizmo. Dette system findes både i en gratis udgave og en udvidet betalingsløsning. Vi valgte sidstnævnte. Her kan vi trække modeller, tabeller og lave adskillige rapporter med det ønskede filter for øje.

Vi har bedt brugerne forholde sig til deres seneste biblioteksbesøg i spørgeskemaerne frem for en mere bred evaluering. Men ikke alle har efterlevet vores ønske. Bl.a. blev dette tydeliggjort ved, at brugere, der svarede, at de ikke havde brugt personalet, i nogen tilfælde stadig tilkendegav, om de var tilfredse med betjeningen eller ej. Denne mulighed eliminerede vi i ved at bede interessenterne svare elektronisk, hvor vi indsatte et tvungent hop, når brugerne svarede, at de ikke havde haft personalekontakt. "Hoppet" gjorde, at de slet ikke fik mulighed for at svare på, om de var tilfredse med personalet eller ej, spørgsmålet dukkede simpelthen ikke op i deres spørgeskema.

Spørgeskemaets udvikling

Løbende har vi haft enkelte ændringer i spørgeskemaet. Vi har efter hver runde haft en mindre evaluering, hvor vi har drøftet om spørgsmålene blev læst som ønsket, om noget virkede overflødigt, og om noget skulle tilføjes.

Vi har fjernet spørgsmålet, der vedrører bibliotekets generelle indretning. Begrundelsen er, at området i forvejen er dækket godt ind af mere specifikke spørgsmål om indretningen, og at besvarelserne vedrørende den generelle indretning ikke adskiller sig signifikant fra besvarelserne af de mere specifikke spørgsmål.

Derudover tilføjede vi spørgsmålet: "Hvor i biblioteket besvarede du spørgeskemaet?" i de indledende runder, da vi havde en formodning om, at folk der havde lavet besvarelsen i voksen- eller børneafdelingen oftere ville være blevet betjent af en bibliotekar end folk, der blev spurgt i skranken. Tesen var, at vi ville få mulighed for at afdække, om det havde signifikant indflydelse på tilfredsheden, at man var blevet betjent af en bibliotekar. Det viste sig ikke at holde stik og efter de indledende runder, da vi overgik til andre indsamlingsmetoder, gav spørgsmålet ikke længere mening, hvorpå vi fjernede det igen.

Vi tilføjede også spørgsmålet: "Havde du et klart formål, da du ankom til biblioteket?". Vi ville have et billede af, om folk først og fremmest ser biblioteket som en bogcentral, der skal være funktionel, overskuelig og nem at finde rundt i, eller om de snarere bruger det som et sted, de kan blive inspirerede, udfordrede eller oplyste. Det er to meget forskellige funktioner, som begge er vigtige at tage med i betragtning, når man arbejder med indretningen af biblioteksrummet.

Seneste ændringer er, at vi har føjet spørgsmålet om køn til. Det er spændende at aflæse de forskellige mønstre som mandlige og kvindelige brugere, benytter på biblioteket. Men det var tydeligt at se, at der ikke var større udsving i svarfordelingen ift. køn. Derimod er det langt mere konstruktivt at bruge aldersparameteret i denne sammenhæng. Derudover spørger vi nu om, hvor lang tid biblioteksbesøget har varet. Det gør vi, fordi vi ønskede at se på hvilke brugergrupper, der primært bruger biblioteket som et hurtigt pitstop og hvilke, der tager sig tid og opholder sig en time eller derover i biblioteksrummet.

I de følgende punkter følger de tilgange som vi har testet og evalueret på.

Bibliotekspersonalet spørger brugerne

Den første metode vi benyttede, involverede alle personalebetjente betjeningspunkter i biblioteket: Børnebiblioteket, voksenbiblioteket og skranken. Her skulle personalet spørge brugerne, om de ønskede at deltage i en spørgeskemaundersøgelse.

Umiddelbart fungerede denne metode udmærket, men efter et stykke tid/et par runder, meldte der sig nogle problemer:

- a) Nogen gange var det den ansatte som umiddelbart havde betjent brugeren, der spurgte om personen ønskede at deltage, og eftersom undersøgelsen bl.a. drejede sig om tilfredshed med betjeningen mente vi, at der kunne være en skævvridning i brugernes udsagn. Tilfredsheden var uhyre høj i disse resultater, og vi følte os nødsaget til at afprøve andre metoder for at se om denne tilfredshed også kan iagttages uden indflydelse fra spørgeren.
- b) Personalet havde det indtryk, at de spurgte de samme brugere flere gange, idet flere respondenter gav udtryk for, at de allerede havde deltaget i undersøgelsen.
- c) Efter nogle runder blev det sværere at bevare personalets engagement omkring undersøgelserne, og mange mente ikke, at der var tid til det, mens de passede deres udlånsvagter.

Vores vurdering af denne nemme metode er, at den sagtens kan fungere, hvis brugerundersøgelsen er en éngangsfortælling, men over et længere forløb som vores, er denne metode ikke gangbar.

Man skal dog være sig bevidst om, at igennem denne metode, får man ikke kontakt til de selvbetjente brugere.

Frankeret svarkuvert

Herpå gik vi over til at personalet uddelte de samme spørgeskemaer plus en frankeret svarkuvert, så brugerne kunne gå hjem og besvare skemaerne i ro og mag. Vi ønskede at lette personalets opgave og samtidig optimere brugernes mulighed for at være hudløst ærlige uden at være bekymrede for opfølgende spørgsmål fra personalet.

I resultaterne kunne vi dog aflæse, at tilfredsheden stadig var utrolig høj, så parameteret i pkt. a) var ikke gældende. Til gengæld måtte vi sande, at denne metode ikke gav den ønskede tilbagemelding, ud af 90 spørgeskemaer fik vi kun ca. 25 retur. Og med den tid vi brugte på pakning og frankering af kuverter, virkede dette ikke som den mest optimale metode. Derudover fulgte også arbejdet med indtastning af resultater, som også er temmelig tidskrævende.

Kontakt via e-mail

I tredje omgang gik vi over til at kontakte brugerne pr. email. Her fandt vi igennem bibliotekssystemet frem til 250 brugere, der indenfor de seneste tre dage havde udlånt et materiale og samtidig var i besiddelse af en email-adresse. Dette er absolut den mindst arbejdskrævende metode. Der skal trækkes data fra systemet, udfærdiges en e-mail med et link til undersøgelsen, og trykkes på send. Og resultaterne kommer ind elektronisk, så der er heller ingen efterbehandling.

Første runde gav et flot resultat. Ud af 250 fik vi 135 udfyldte spørgeskemaer, og besvarelsene kom i hus indenfor 3-4 dage.

I anden mailingrunde fokuserede vi på de senest registrerede brugere, som havde lånt et materiale inden for den seneste uge. Grunden til denne udvælgelsesmetode var besvarelsene fra første mailingsrunde. Her kunne vi nemlig se, at en del af respondenterne svarede, at de var utilfredse eller meget utilfredse med muligheden for at finde rundt. Derfor ville vi teste, om det netop er de nyest registrerede brugere, der havde svært ved at finde hvad de ledte efter. Vi sendte mails til 200 brugere, men denne gang var det desværre kun ca. 30, der returnerede med svar.

Der kan jo være mange årsager til, at vi i anden omgang kun fik 15 % mod 54 % svar i første omgang, men vores umiddelbare bud er, at de nyere brugere ikke har samme tilhørsforhold til biblioteket som de mere rutinerede brugere, og derfor ikke føler nogen forpligtelse over for en mail/spørgeskema fra biblioteket.

Problemet med e-mails til lånerne er, at den ikke giver et repræsentativt udsnit af brugergruppen, da vi kun kan lokalisere dem, der reelt har lånt et materiale med hjem og dem, der er registreret med en opdateret email-adresse. Vi mangler altså de lånere som ikke ønsker kontakt fra biblioteket via e-mail og dem, der har brugt biblioteket uden at låne et materiale.

Studentermedhjælper

Som et fjerde tiltag hyrede vi en studentermedhjælper til at bruge nogle selvstændige timer (4x3 timer) på at spørge brugere, der tilfældigt passerede, om de havde lyst til at deltage i undersøgelsen. Hun viste dem hen til en skærm, introducerede dem for skemaet og trådte et par skridt væk. De fire sessioner var lagt på forskellige dage og på forskellige tidspunkter, og hun havde for øje at spørge så mange forskellige slags mennesker som muligt, og selvfølgelig tilstræbe ikke at spørge de samme brugere to gange.

Det er ikke så vigtigt, at der er et nøjagtigt udsnit af biblioteksbrugerne, så længe at alle brugergrupper er repræsenteret. Det er ikke nødvendigvis proportionelt korrekt i forhold til bibliotekets sande brugergruppe, men ved hjælp af studentermedhjælperen var det nemmere at tilsigte et bredt udsnit af brugergruppen.

I undersøgelsen på Hovedbiblioteket hyrede vi en allerede ansat medhjælper til opgaven, og dette fungerede fint. På trods af at studentermedhjælperen et par gange blev spurgt af forbipasserende om hun arbejdede som vagt, tog hun spørgsmålet med et smil og indledte samtaler med de spørgende. På et af filialbibliotekerne valgte de en lidt anden løsning, dette vender vi tilbage til senere i dette afsnit.

Vores studentermedhjælper syntes opgaven var sjov og var glad for at hjælpe os med opgaven – og ville meget gerne tage en runde mere, skulle der blive behov for det. Vi tager hende højst sandsynligt på ordet i næste runde.

Såfremt at medhjælperen er opsøgende og opmærksom, er dette den absolut mest frugtbare metode. Den er forholdsvist billig (i timeløn), og brugerne taster selv resultaterne direkte ind i systemet. Vi må erkende at den personlige kontakt er helt uundværlig i denne sammenhæng, men at det samtidig er vigtigt, at det er en neutral person, som fx en studentermedhjælper, der henvender sig til brugerne.

Interviews

Løbende igennem perioden har vi evalueret på skemaet. Vi har set på tilbakemeldingerne og udsagn, rækkefølge af spørgsmål, og rettet op på åbenlyse fejl. Derudover har vi lavet små interviews med forskellige brugere (ca. 10 stk á 10 minutter) for at blive klogere på både vores brugergruppe og vores spørgsmål. Og sidst, men ikke mindst, har vi afholdt to fokusgruppeinterviews. Sidstnævnte har vi indkøperet fast i spørgeskemaet, så vi nu runder af med at spørge om brugeren kunne tænke sig at deltage i et dyberegående interview og kontaktes via enten mail eller telefon. Utrolig mange brugere har svaret positivt på det, hvilket gjorde det meget nemmere at indkalde anden gang.

I første fokusinterview kontaktede vi et udpluk af respondenterne fra brugerundersøgelsen (de der havde noteret en email-adresse), men af uvisse årsager dukkede kun en enkelt person ud af de fire, der havde givet positive tilbakemeldinger, op til interviewet. Vi gennemførte dog stadig interviewet som planlagt, og den fremmødte var til vores held utrolig engageret og havde mange ting på sinde.

Anden runde gik vi som nævnt ovenfor en anelse mere forberedt til værks, da vi jo allerede i brugerundersøgelsen spurgte, om der var interesse for deltagelse i et dyberegående interview. Vi kontaktede ca. 25 respondenter, og fem meldte tilbage, at de gerne ville deltage. Tre dage inden

interviewet, sendte vi en reminder ud og på selve interviewdagen mødte alle fem respondenter op til tiden.

Til begge interviews var vi to medarbejdere til stede, en interviewer og en der noterede. Vi har lagt vægt på at få så mange ordrette udtalelser med i referatet som muligt, så det efterfølgende kan bruges som eksakt dokumentation.

I begge interviews indlagde vi en tur rundt i biblioteket, hvor vi bad informanterne om, at kommentere og sætte spørgsmålstegn ved alle de ting, de umiddelbart undrede sig over. Vi har deraf fået en del viden om, hvordan forskellige udstillinger bliver set, hvordan vejledninger bliver læst (eller ikke læst) etc.

Et fokusgruppeinterview kan absolut anbefales som et led i en brugerundersøgelse. Vi har fået en masse kommentarer og forslag fra brugere, som vi ikke ville have fået på skrift. Og samspillet mellem brugerne giver også en utrolig levende samtale, som igen er befordrende for mere udvikling.

Brugerundersøgelser på filialbiblioteker

Vi har hovedsageligt gennemført de nævnte brugerundersøgelser på Hovedbiblioteket, og hvis de skal gennemføres på et mindre filialbibliotek, skal der tages et par forbehold. Sideløbende er der blevet foretaget brugerundersøgelser på henholdvist Ordrup Bibliotek og Jægersborg Bibliotek, begge en del af Gentofte Bibliotekerne. Nedenfor kan læses om vores erfaringer fra disse steder, men først en kort introduktion til de tre institutioner:

Hovedbiblioteket i Gentofte ligger i Hellerup, tæt på Strandvejen. Huset er i sin nuværende form 25 år gammelt. Biblioteket besøges af alle slags mennesker fra området og kendetegnes ved sit hvide, æstetiske udtryk både inde og ude, sit høje aktivitetsniveau når det gælder kulturarrangementer, læseklubber etc., og rollen som Centralbibliotek for hele Region Hovedstaden.

Ordrup Bibliotek er et helt nybygget bibliotek (sommeren 2008) og deler hus med en sportshal og enkelte af Ordrups Gymnasiums undervisningslokaler. Biblioteket er helt konkret bosiddende på 1. sal og har en ganske anderledes indretning end andre af kommunens – og landets – biblioteker. Materialerne står både i gulvniveau og så højt at man skal træde op på en stige for at nå dem, og ét-rums-biblioteket har udsigt til både park og idrætsudøvere. Da biblioteket åbnede, kom der en del kritik fra borgere i kommunen, som ikke brød sig om deres nye bibliotek. Læserbreve og kommentarer var primært rettet mod trappen til 1. sal, elevatoren som havde opstartsproblemer og ikke mindst den anderledes indretning, der krævede, at borgerne skulle bukke og strække sig efter materialerne.

Jægersborg Bibliotek er kommunens mindste bibliotek og har en meget trofast lånerskare, hvor mange kommer dagligt og bruger biblioteket som deres andet hjem og et mødested. Brugere på stedet er meget tæt knyttet til personalet, og i brugerundersøgelserne kan vi aflæse, at nogen af de faste brugere har svært ved at vænne sig til, at der periodemæssigt er vikarer på arbejde i biblioteket. De mener, at der er for meget udskiftning og for mange ansigter at vænne sig til. Citat fra Jægersborg-undersøgelsen: *Jeg bliver så glad, når de hilser på mig og bruger mit fornavn.*

De tre biblioteker er meget forskellige i både udtryk og brugere og opfylder hver især forskellige behov og forventninger.

I et par uger i efteråret 2008 uddelte vi spørgeskemaer på Jægersborg Bibliotek og i den forbindelse var det nærliggende at lave små interviews hen ad vejen. Nærliggende fordi brugerne var meget nysgerrige omkring hvad medarbejdere, der ikke normalt var på biblioteket, pludselig lavede her.

Det viste sig hurtigt, at brugerne frygtede, at Jægersborg skulle vurderes i forhold til en fremtidig lukning, og derfor ikke ville sige et eneste kritisk ord om biblioteket eller dets personale. Selvfølgelig skal det tages med i betragtningen, at brugerne er meget loyale og glade for deres bibliotek, og derfor udviser de den store tilfredshed, men med de mange bibliotekslukninger på landsplan, virker vores umiddelbare observation ikke urealistisk.

I Jægersborg-undersøgelsen lokkede vi med, at man ved besvarelse deltog i en konkurrence med 3 gode flasker vin som præmie. Vi trak lod mellem de adspurgte og skrev et brev til vinderen med beskeden om, at vinen kunne afhentes på biblioteket. Vi sendte den ikke hjem til hende da vi, efter snak med personalet, vidste, at vinderen jævnligt besøger biblioteket og højst sandsynligt ville blive glad ved at få præmien overrakt personligt.

Vi rundede spørgeskemaet af med at spørge, om deltagerne vil have lyst til at deltage i et opfølgende interview og ca. 85 % svarede positivt på dette. En meget højere andel end på Hovedbiblioteket.

Ordrup Bibliotek har sideløbende med vores projekt på Hovedbiblioteket kørt sin egen brugerundersøgelse. Spørgsmålene ligger tæt op af de spørgsmål, vi har stillet på Hovedbiblioteket, og der er derfor god basis for sammenligning. Brugerundersøgelsen var sat til at opklare om tilfredsheden var så skæv, som de nævnte læserbreve gav indtryk af.

På Ordrup hyres en ekstern person til at stå for at indsamle svar fra brugerne. Det var meget vigtigt, at svarene ikke blev påvirket af brugernes eventuelle forhold/kendskab til de ansatte. Og bortset fra den eksterne ansættelse, har Ordrup arbejdet med samme metode som studentermedhjælpen på Hovedbiblioteket.

Anvendelse, læring og udvikling

Hvad har vi lært af undersøgelserne? Hvordan og til hvem skal resultaterne formidles? Hvordan omsætte den nye viden, vi har fået, i handling og konkrete forandringer på biblioteket? Har vi nået de mål, vi formulerede i ansøgningen?

Hvad har vi lært?

Forløbet med brugerundersøgelserne har strakt sig over det meste af et år, fra planlægningen, udarbejdelsen af metoderne, de reelle spørgerunder, evalueringer m.m., og processen har givet os en hel del overraskelser, men også bekræftet nogle af de forestillinger, vi havde inden projektets start. Som udgangspunkt har processen handlet om at afdække flest mulige hjørner af begrebet brugerundersøgelse og samtidig have et konstant evalueringsfokus på vores egne handlinger: Hvordan fungerer vores skema?, fungerer vi som interviewere?, hvilket output får vi af en fokus-gruppe?

Vi har igennem hele processen haft en hovedoverskrift "Hvad fungerer, og hvad fungerer ikke", og det har naturligvis givet os en anden tilgang til en brugerundersøgelsesproces, end man normalt har på et bibliotek.

Vi mener, at vi med dette meta-blik på processen kan videregive nogle erfaringer, som kan gøre andres proces en hel del lettere, da de med vores erfaringer/rapport i ryggen kan bygge videre på vores viden og dermed tilrettelægge en mere præcis profil på brugerundersøgelsen på deres lokale bibliotek.

Nogle vigtige hovedpunkter i læringsprocessen har været, at essensen ved en god brugerundersøgelse ligger i evaluering, evaluering og mere evaluering. Man må ikke være bange for at stryge det spørgsmål, som umiddelbart var yndlingsformuleringen, hvis brugerne i besvarelsen ikke forstår det eller svarer helt ved siden af antagelsen. Udtrykket "Kill your darlings" kan være vigtigt i denne proces. Det er vigtigt at være åben for resultaterne, både når de bekræfter og overrasker, og at være villig til at ændre på bibliotekets udtryk, formidlingsform, arrangementskalender, eller hvad brugerne ellers byder ind med. Hvis ikke åbenheden for forandring ligger i organisationen, kan gennemførelsen af en undersøgelse være spild af tid – både personalets og brugernes.

Hvordan og til hvem skal resultaterne formidles?

Indadtil i organisationen: I forhold til formidling til kolleger og ledelse har vi løbende meldt citater, bemærkninger og resultater ud. Fordi vi i gennemførelsen af spørgeskemaundersøgelsen involverede så mange af vores kolleger, var det vigtigt for os, at de fik at vide, at deres arbejde rent faktisk blev brugt til noget. Et eksempel på oplagt og ligetil formidling er fra det seneste fokusinterview. I løbet af interviewet gik vi igennem huset med informanterne og bad dem kommentere på det, de umiddelbart så. Her spurgte vi ind til en væg/gavl som står i voksenudlånet, og som bruges til formidling af bibliotekets e-ressourcer. Ingen af informanterne havde tidligere lagt mærke til væggen, og ingen vidste umiddelbart, hvad e-ressourcer var. Spørgsmål som "hvad gør man?" og kommentarer som "tror ikke den virker", var noget af det, vi hørte. Her ligger vores opgave i at videreformidle dette budskab, så gavlen kan gøres relevant og synlig for brugerne. Men lige så vel som de konstruktive bud er bekræftende udsagn også nyttige i processen. Det være sig alt lige fra udsagn om god service og behagelige omgivelser til mere specifikke ting som "Når I laver udstillinger om syning, tager jeg altid

3-4 bøger mere under armen". Sådanne rosende udsagn skal ikke underkendes i vores servicefag, og de kan få nogle af vores kolleger til at gå mere opløftede hjem fra arbejde.

Udmeldinger til kollegaer undervejs i processen er således væsentlige, men det er også uhyre vigtigt at være opmærksom på, hvad man melder ud hvornår. Når man melder et delresultat ud på et tidligt tidspunkt, risikerer man at skabe en fastlåst forestilling om, hvad brugerne mener, der kan være meget svær at ændre på, hvis man på et senere tidspunkt får resultater, der viser noget andet end de første resultater.

Konkret har vi gjort en række forskellige ting for at formidle projektet til resten af huset. I de indledende faser holdt vi møder med afdelingslederne på hovedbiblioteket for at få projektet forankret på ledelsesniveau og sikre opbakning til, at der skulle lægges ressourcer i projektet fra afdelingernes side.

Senere i processen præsenterede vi status og delresultater fra projektet på møder i de enkelte afdelinger. Ud over at vi fik "afleveret" noget information om projektet på disse møder, fik vi også en masse gode input med retur, så det har på alle måder været værdifuldt at afsætte tid til den slags aktiviteter

Ved en enkelt lejlighed har vi også meldt et par bemærkelsesværdige (positive) delresultater ud på mail til resten af huset.

Udad til borgere: Formidlingen af resultaterne til eksempelvis borgerne har vi tidligere gjort ved at lægge nogle af resultaterne på hjemmesiden. Vi har dog ikke en fornemmelse af, om de bliver læst når de ligger der. Da vi lavede en spørgeskemaundersøgelse på et af filialbibliotekerne, valgte vi at lave nogle diagrammer og et uddrag af kommentarerne, som vi hang op på opslagstavler i biblioteksrummet. Vi valgte denne fremvisning af resultaterne, fordi biblioteksbrugerne på dette bibliotek for det første allerede ved dataindsamlingen havde spurgt efter, hvad andre havde svaret, og for det andet fordi de var bekymrede for at undersøgelsen var led i en lukningsovervejelse. Her kunne vi fortælle, at det var i udviklingsøjemed, at vi gennemførte brugerundersøgelsen. Tilbagemeldingen til undersøgelsens deltagere kan også være med til at sikre, at en undersøgelsesproces vil glide nemmere næste gang. Når brugerne kan se, at vi tager deres svar seriøst og bruger dem til noget konstruktivt, skaber det en stærkere tilknytning til biblioteket og motivation for at indgå i en sådan proces igen en anden gang.

I forbindelse med undersøgelsen på Ordrup Bibliotek har der været en forholdsvis massiv indsats for at formidle resultaterne. Som tidligere nævnt blev undersøgelsen sat i værk som et svar på en stor mængde læsebrev, der prægede lokalpressen i forbindelse med åbningen af det nye bibliotek. Resultaterne af brugerundersøgelsen blev derfor formidlet til pressen, hvilket resulterede i en artikel i lokalavisen. Resultaterne blev ligeledes lagt ud på kommunens hjemmeside og sat op som opslag i selve biblioteket for at nå ud til flest mulige borgere. En så omfangsrig formidlingsindsats rettet mod borgerne vil i de fleste tilfælde være unødvendig, med mindre man på forhånd har defineret et formål, der ligner det, der var for undersøgelsen i Ordrup.

Opad til beslutningstager: Udmeldingen fra biblioteker kan til tider forsvinde i udlånstal og antal besøgende. Og det er ikke altid, at disse tal er specielt opløftende. Derimod kan udvalgte udsagn og overraskende resultater i den grad være skelsættende for, hvordan vi taler om biblioteker. Fx kan resultater fra vores filialundersøgelse fremvise udsagn og en tilfredshedskurve, der er over al forventning. Når bibliotekets brugere uden opfordring skriver i feltet til yderligere kommentarer

”Skandale, hvis dette biblioteket skulle lukkes, som man læser at andre skal. Her er en hyggelig stemning og meget velfungerende personale” viser det lidt om engagementet i lokalmiljøet og den opbakning biblioteket har blandt dets brugere. Og sådanne resultater bringer lidt mere kulør til de kvantitative undersøgelses resultater.

Det politiske niveau var også en særskilt målgruppe for formidlingen af resultaterne fra Ordrup-undersøgelsen. Politikerne vil ofte af gode grunde være meget optagede af borgernes mening og en læserbrevsstorm skaber meget nemt uro på det politiske niveau. I den forbindelse kan tilfredshedsundersøgelser være et godt redskab til at få nogle lidt andre perspektiver på debatten.

Hvordan omsætter vi den nye viden, vi har fået, til handling og konkrete forandringer i biblioteket?

Som nævnt ovenfor har vi brugt en del tid på at videreformidle resultaterne af undersøgelseerne til kolleger, ledelse og politikere. Alene dette kan være med til at skabe forandringer i biblioteksrummet i form af, at personalet ændrer deres adfærd på biblioteket, og politikere ændrer indstilling til området. I forhold til at tage yderligere handling på brugerundersøgelserne er den største udfordring at få gjort resultaterne operationaliserbare. Her er nøglen at isolere resultaterne i enkelt-relationer, f.eks. præcis hvilke brugergrupper er særlig tilfredse/utilfredse med betjeningen el. lign.

Blandt de resultater, vi har taget handling på, er visse brugeres problemer med at orientere sig på biblioteket. Vi fandt bl.a. i fokusgruppeinterviewet ud af, at brugerne ikke helt ved, hvad der sker på bibliotekets 1. sal – om det er publikumsareal, eller om det er forbeholdt personale. I skrivende stund er det endnu ikke afgjort, om det er møblementet og indretningen der trænger til at blive ændret eller om det ganske simpelt drejer sig om skiltning.

Skiltningen er et af de punkter, vi har taget fat på som et konkret emne til forandring. I spørgeskemaundersøgelsen spørger vi, om brugerne er tilfredse/utilfredse med muligheden for at finde rundt, og her kan vi se et udslag på den ellers høje tilfredshedsskala. Yderligere fulgte vi op på dette udsving i både mini-interviews og i fokusgruppen og her fortalte informanterne, at de ofte havde problemer med at finde rundt. Nogen mente, at netop det var bibliotekets force; at man kunne fare lidt vild mellem reolerne, andre manglede decideret guidning.

Vi arbejder derfor på at lave en skilteløsning i form et digitalt oversigtskort, som forhåbentlig kan hjælpe de brugere, der gerne vil guides. Desværre når implementeringen af skiltningen ikke at træde i kraft før denne rapport's deadline, men vi har tænkt os at måle på skiltets effekt et stykke tid efter opsætningen.

Når resultaterne af en brugerundersøgelse skal omsættes til forandringer på biblioteket, kommer det meget ofte til at involvere flere andre kolleger i biblioteket. Her er de formidlingstiltag, man har lavet undervejs i forløbet centrale. Hvis kollegaerne på forhånd har en positiv indstilling til projektet og betragter resultaterne som interessante, er forudsætningerne for at samarbejde om at lave forandringer langt bedre. Derfor er det vigtigt ikke kun at formidle brugernes kritik af biblioteket og servicen, men også viderebringe alle de positive tilkendegivelser brugere kommer med.

Konklusion

Igennem projektperioden har vi afprøvet flere metoder at henvende os til brugerne på, flere typer af spørgsmål og forskellige statistiksystemer. Vi er kommet frem til fem hovedpunkter, vi vil anbefale til andre, der gerne vil lave en brugerundersøgelse.

- Tænk grundigt over, hvilke informationer I ønsker at få fra brugerne, og hvad I ønsker at bruge dem til
- Få et godt statistiksystem fra starten, som giver jer mulighed for at krydse resultaterne
- Hyr en studentermedhjælp til at kontakte brugerne på biblioteket
- Suppler eventuelt undersøgelsen med et fokusgruppeinterview
- Vær fra start til slut optaget på at formidle undersøgelsen og dens resultater i organisationen – både til ledere og til medarbejdere

Vi har igennem projektet opnået megen værdifuld ny viden om vores brugere. Både hvordan de opfatter biblioteket generelt – og Hovedbiblioteket i Gentofte i særdeleshed, og også hvordan de bruger biblioteket. Den viden kan vi bruge i vores udviklingsarbejde, så vi i udviklingen af biblioteket hele tiden har brugerne i fokus og kan arbejde på at inkludere alle brugere og sørge for, at de føler at biblioteket også et et godt tilbud til dem.

Bilag

Bilag 1: Projektansøgning

Bilag 2: Spørgeskema fra d. 27. januar 2009