

BRUGERUNDERSØGELSE

Brugerundersøgelse 2008

Rapport vedr. brugerundersøgelse 2008 blandt alle danske folkebiblioteker

Rapporten er udarbejdet af projektgruppen: Anne Holst, Ulla Sylvestersen, Jens Hjørne, Nicola Ravden, Ole Bisbjerg og Regitze Rugholm.

Indholdsfortegnelse

1. Opsummering
2. Datafangst
3. Analyse

Bilag 1 – Metode

Bilag 2 – Spørgeskema

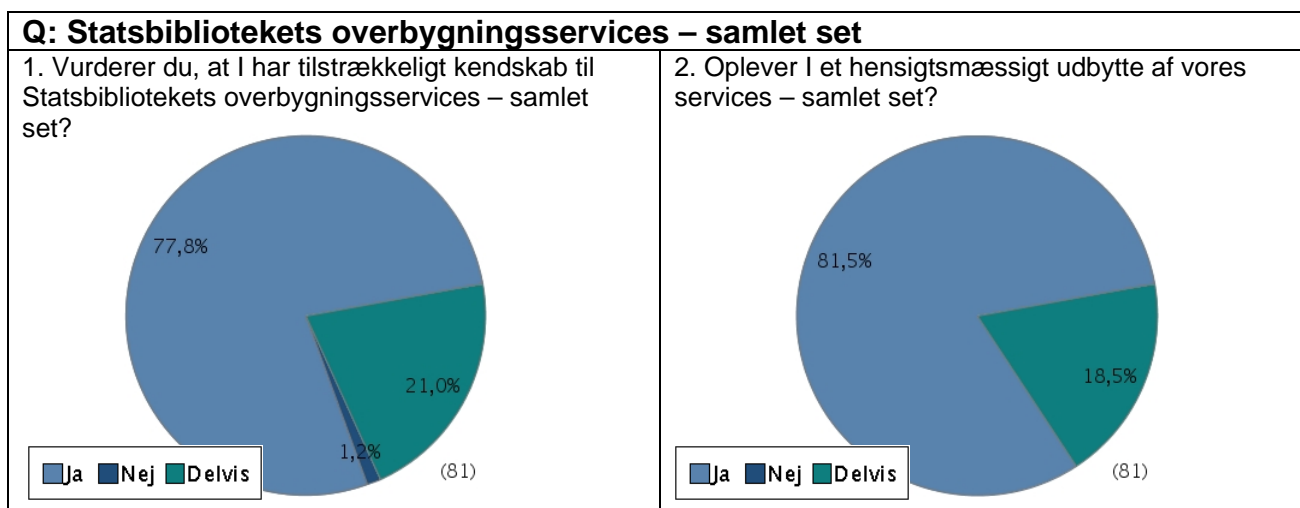
Bilag 3 – Inspirationskatalog (kun til internt brug)

1. Opsummering

I forbindelse med Statsbibliotekets kontraktindgåelse med Kulturministeriet for perioden 2007-2010 blev det aftalt, at der i 2008 blev gennemført en brugerundersøgelse blandt de danske folkebiblioteker vedr. de af Statsbiblioteket leverede nationale overbygningsservices. Undersøgelsen blev gennemført december 2008.

Der har været en høj deltagelse blandt folkebibliotekerne på 84 %.

Samlet set, viser sidste spørgsmål i undersøgelsen den tendens, der har været hele vejen i gennem undersøgelsen (spørgsmål Q). Der er således samlet set et godt kendskab til Statsbibliotekets overbygningsservices og landets folkebiblioteker oplever et godt og hensigtsmæssigt udbytte af dem.



Stordrift kontra videncenter

Stordrift inden for de klassiske overbygningsservices tager udgangspunkt i de fysiske og digitale materialer som blandt andet fjernlån, abonnementer på etniske materialer, materialeoverbygning og netmusik.dk. Videncenterservices omfatter på den anden side en voksende palet af services vedrørende konferencer, netværksdannelse, studieture og udviklingsprojekter.

Tendensen i undersøgelsen viser, at der i højere grad er et tilstrækkeligt kendskab til de klassiske services, set i forhold til de nye videntcenterservices. En tendens der naturligt smitter af på det enkelte biblioteks udbytte af nogle af Statsbibliotekets forholdsvis nye overbygningsservices. Dog fremgår det meget tydeligt, at de biblioteker der har godt kendskab til de nye services, og anvender dem, også har et meget godt udbytte af dem. Samtidig er der naturligvis også den 'krølle', at mange biblioteker har et godt kendskab til en service, men vælger ikke at benytte dem – som f.eks. deltagelse i temaspecifikke konferencer, studieture og temadage.

En af de services der i et vist omfang adskiller sig fra de andre, er IT-services og de initiativer og samarbejder som Statsbiblioteket i den forbindelse indgår i. Her er det kun mellem 20- 50 % der i høj grad oplever et hensigtsmæssigt kendskab og udbytte.

Ud over at undersøgelsen har givet et godt fingerpeg omkring folkebibliotekernes kendskab og udbytte af Statsbibliotekets overbygningsservices, så har undersøgelsen i sig selv også til en vis grad fungeret som markedsføring og udbredelse af kendskabet til de services der i dag udbydes fra Statsbiblioteket.

Sidst men ikke mindst, er der af undersøgelsen af sted kommet flere kommentarer der i den nærmeste fremtid vil inspirere til nye indsatsområder og konsolidering af nuværende services, samt danne basis for kommende informationsflow og m.m.

2. Datafangst

81 biblioteker ud af 97 valgte at gennemføre undersøgelsen. En er påbegyndt, men ikke gennemført¹ og 15 har valgt ikke at svare. Det giver en samlet svarprocent på 84 %.

Af de 81 valgte 14 – svarende til ca. 14 % - at indsende papirudgaven til Statsbiblioteket, hvorefter deres svar blev indtastet. Resten blev tastet online via datafabrikken.dk. Ingen valgte at indsende flere spørgeskemaer fra samme bibliotek.

Fordelt geografisk er der en jævn fordeling mellem Sjælland og Øerne (40 svar) og Fyn og Jylland (41 svar) og både store som små biblioteker har deltaget i undersøgelsen. Der er således ikke et entydigt mønster i de biblioteker der ikke har besvaret undersøgelsen, hverken geografisk eller størrelsesmæssigt.

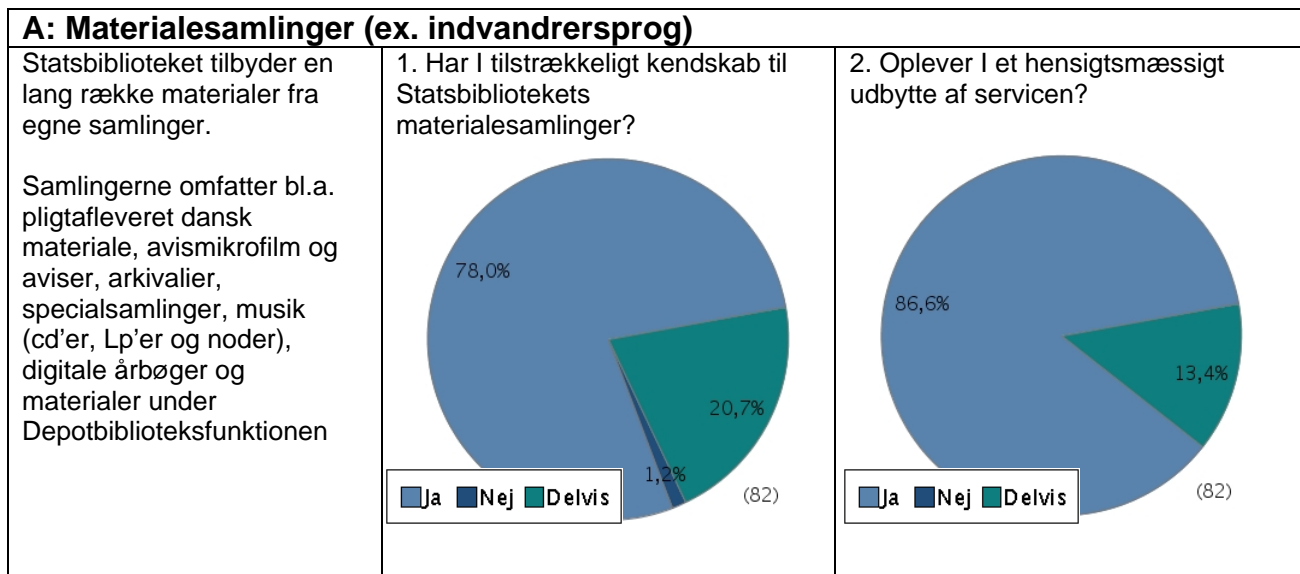
Den primære andel af besvarelser indløb ved deadline den 31. december 2008. Resten blev indfanget ved en hurtig rykkerrunde primo januar. Rykkerrunden bestod hhv. af en udsendelse af e-mails og efterfølgende telefoniske opkald til de biblioteker/biblioteksledere der ikke havde besvaret undersøgelsen.

¹ Samlet antal af respondenter vil være 81. Dog 82 i første spørgsmål.

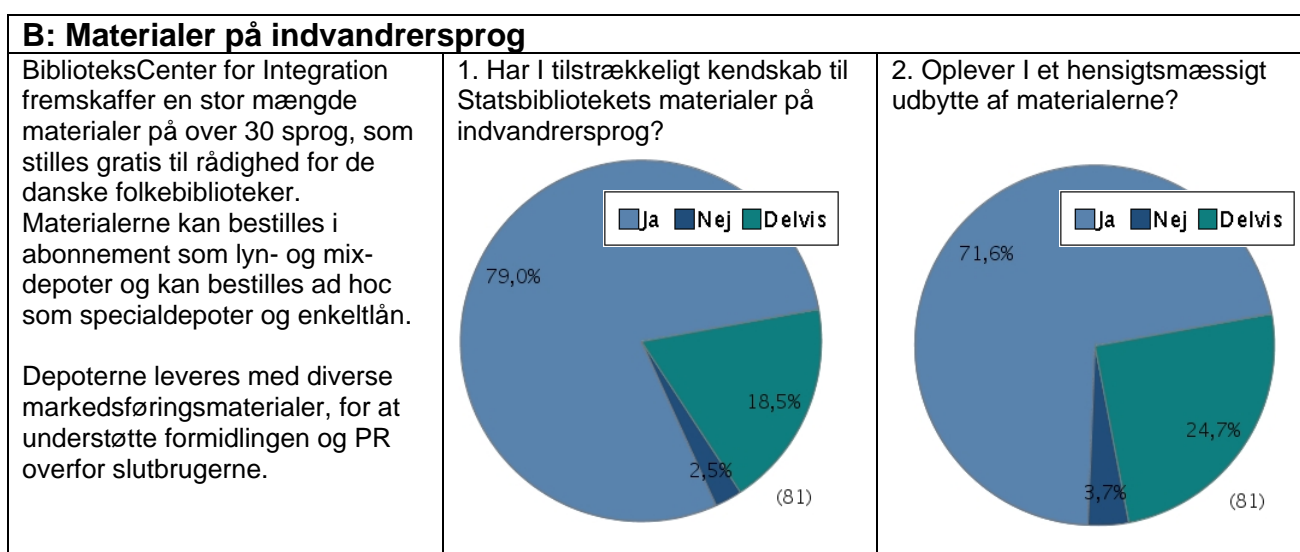
3. Analyse

Analysen gennemgår kun meget kort hvert af de stillede spørgsmål i brugerundersøgelsen, med fokus på, hvilke besvarelser der er fremkommet. Der er således ikke beskrevet, hvilke initiativer og tiltag besvarelserne givet vis vil føre til på overbygningsområdet.

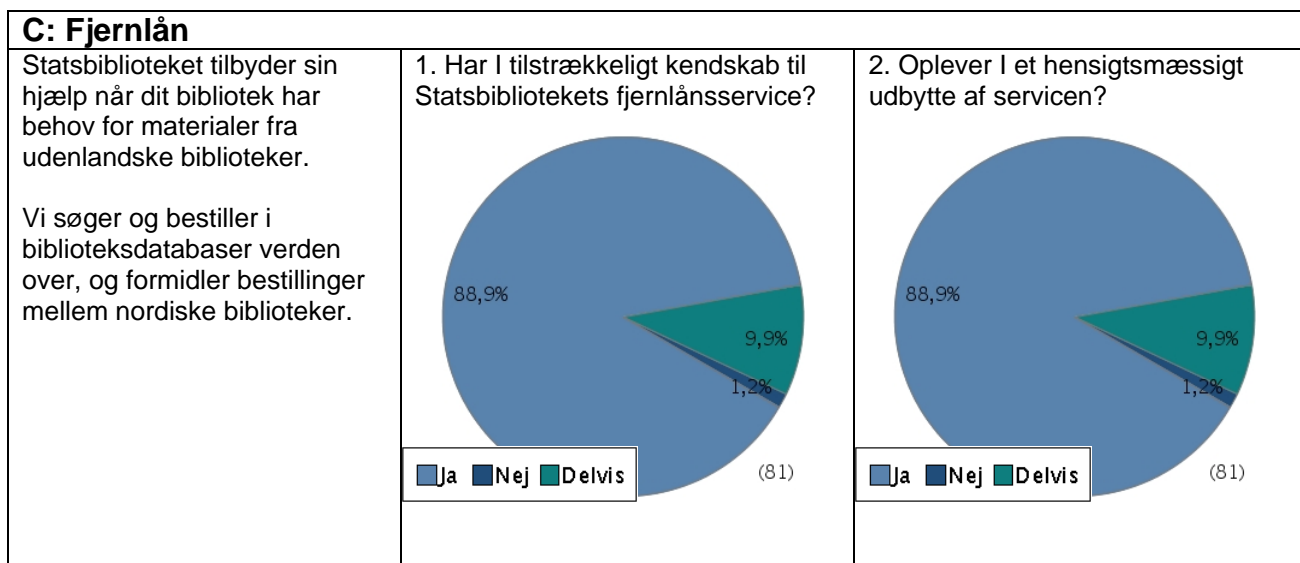
Der har til hvert af spørgsmålene været mulighed for at pege på forbedringsområder. Kommentarerer hertil er primært samlet i inspirationskataloget (bilag 3). Kommentarerne har karakter af at være specifikke anbefalinger og input til eksisterende services. Mange af dem er meget indforståede.



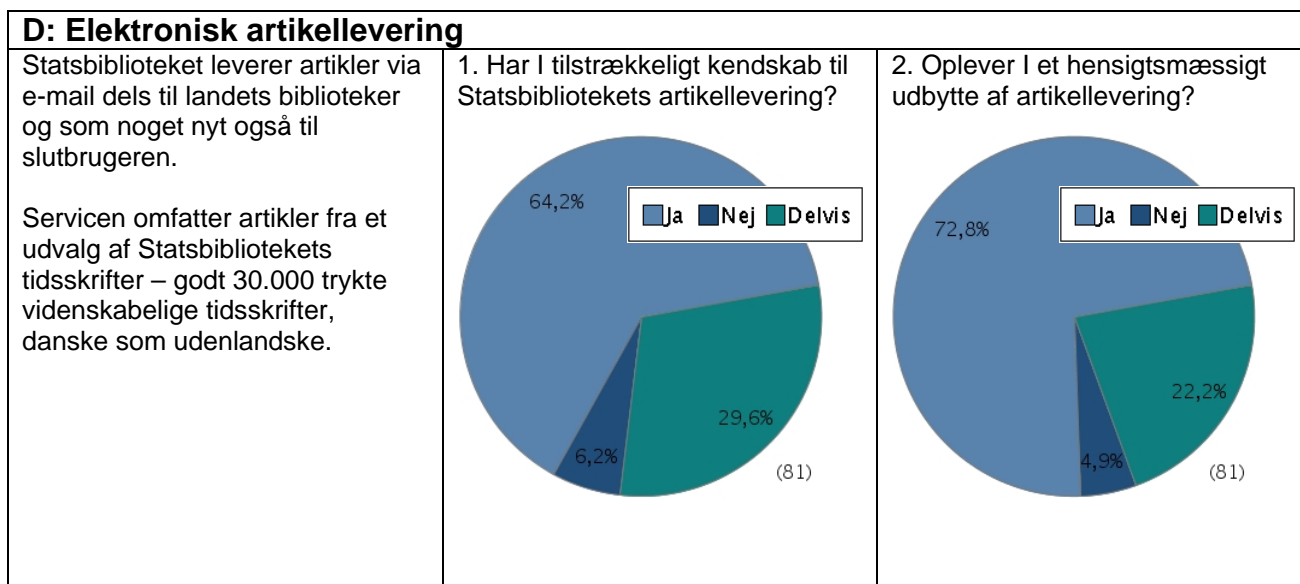
Folkebibliotekerne oplever her, at de i høj grad har kendskab til Statsbibliotekets materialesamlinger og har et hensigtsmæssigt udbytte af servicen. En enkelt har kommenteret, at de gerne vil have yderligere informationer på området for at opdatere evt. 'gammel' viden og dermed sikre det bedste udbytte af samlingerne.



Hen ved 80 % oplever, at de har fået tilstrækkeligt kendskab til depoterne. Kun 2,5 % svarer direkte nej. Næsten samme antal oplever, at de har et hensigtsmæssigt udbytte. En tendens der understøttes af den nuværende udnyttelse af samlingen.



Tæt ved 100 % oplever både et tilstrækkeligt kendskab og udbytte af Statsbibliotekets fjernlåns-service. Her er der kommentarer som 'fremragende' og 'perfekt'. Af forslag til forbedring efterlyses bl.a. bedre adgang til online databaser.



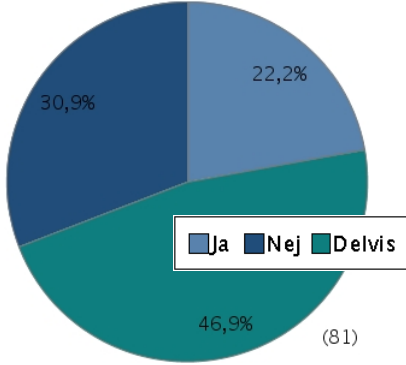
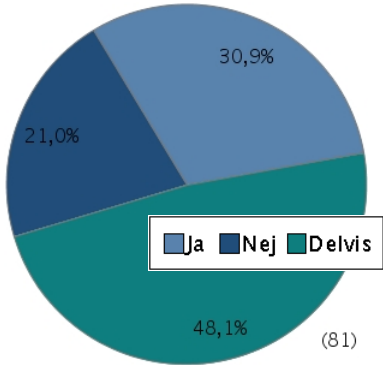
Elektronisk artikellevering er en forholdsvis ny/udvidet service og her oplever vi en større procentdel af kunderne der besvarer delvis kendskab (29,6 %) og 6,2 % der svarer, at de ikke har tilstrækkeligt kendskab. Samtidig er hen ved 95 % helt eller delvise tilfredse med servicen.

| E: Netmusik | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---------|----|-------|--------|------|-----|------|---|------|---------|----|-------|--------|-------|-----|------|
| <p>Statsbiblioteket er del af netmusik konsortiet og formidler netmusik.dk til folkebibliotekerne. Denne service giver bibliotekets brugere adgang til online lån af musikfiler.</p> <p>Servicen udbydes dels via portalen netmusik.dk og dels via bibliotekernes eget website. Statsbiblioteket varetager derudover support, administration og PR.</p> | <p>1: Har I tilstrækkeligt kendskab til produktet?</p> | <p>2: Oplever I et hensigtsmæssigt udbytte af Statsbibliotekets daglige support, administration og markedsføringsaktiviteter af netmusik?</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <tr><th>Svar</th><th>Procent</th></tr> <tr><td>Ja</td><td>93,8%</td></tr> <tr><td>Delvis</td><td>4,9%</td></tr> <tr><td>Nej</td><td>1,2%</td></tr> </table> | Svar | Procent | Ja | 93,8% | Delvis | 4,9% | Nej | 1,2% | <table border="1"> <tr><th>Svar</th><th>Procent</th></tr> <tr><td>Ja</td><td>77,8%</td></tr> <tr><td>Delvis</td><td>21,0%</td></tr> <tr><td>Nej</td><td>1,2%</td></tr> </table> | Svar | Procent | Ja | 77,8% | Delvis | 21,0% | Nej | 1,2% |
| Svar | Procent | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ja | 93,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Delvis | 4,9% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nej | 1,2% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Svar | Procent | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ja | 77,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Delvis | 21,0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nej | 1,2% | | | | | | | | | | | | | | | | | |

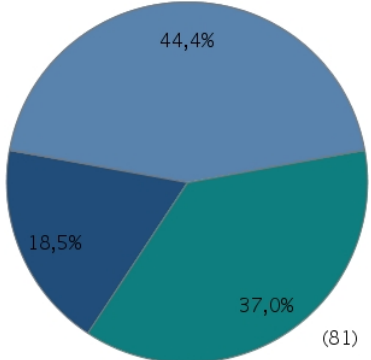
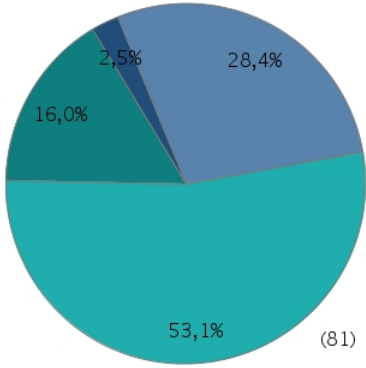
Tallene fra spørgsmålene vedr. netmusik understøtter i høj grad de separate undersøgelser der tidligere har været på området. Det samme gælder de kommentarer der er skrevet. Her kan f.eks. nævnes 'bedre søgeportal, samt mere gennemskuelige økonomisk model'. En kendt problematik der har været arbejdet med i en længere periode.

| F: IT-services | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---------|----|-------|--------|-------|-----|------|---|------|---------|----|-------|--------|-------|-----|------|
| <p>Statsbiblioteket tilstræber automatisering og effektivisering af en række services.</p> <p>Der er typisk tale om automatiseret samspil mellem bibliotekernes systemer og Statsbibliotekets eller, mellem centrale tjenester som Netpunkt og Bibliotek.dk og Statsbiblioteket.</p> <p>Eksempler er depotbiblioteksfunktionen og automatiseret fjernlån.</p> | <p>1. Har I tilstrækkeligt kendskab til Statsbibliotekets initiativer på området?</p> | <p>2. Oplever I et hensigtsmæssigt udbytte af Statsbibliotekets it-tekniske samarbejde med biblioteket og DBC?</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <tr><th>Svar</th><th>Procent</th></tr> <tr><td>Ja</td><td>51,9%</td></tr> <tr><td>Delvis</td><td>42,0%</td></tr> <tr><td>Nej</td><td>6,2%</td></tr> </table> | Svar | Procent | Ja | 51,9% | Delvis | 42,0% | Nej | 6,2% | <table border="1"> <tr><th>Svar</th><th>Procent</th></tr> <tr><td>Ja</td><td>53,1%</td></tr> <tr><td>Delvis</td><td>39,5%</td></tr> <tr><td>Nej</td><td>7,4%</td></tr> </table> | Svar | Procent | Ja | 53,1% | Delvis | 39,5% | Nej | 7,4% |
| Svar | Procent | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ja | 51,9% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Delvis | 42,0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nej | 6,2% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Svar | Procent | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ja | 53,1% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Delvis | 39,5% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nej | 7,4% | | | | | | | | | | | | | | | | | |

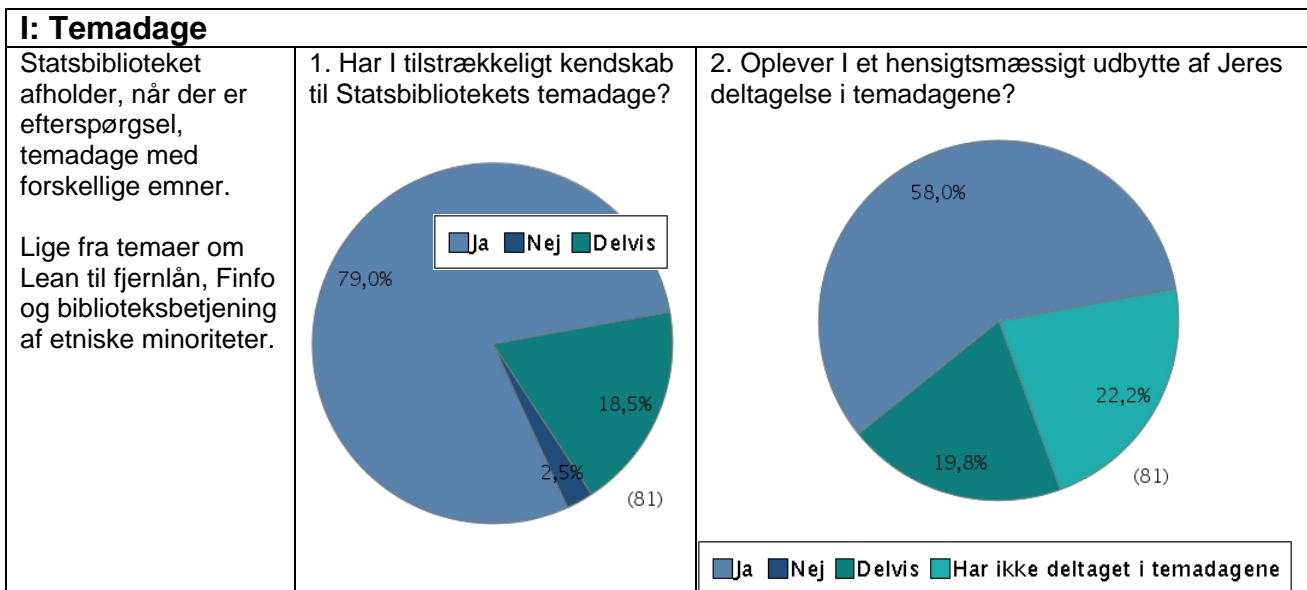
Når spørgsmålet kommer til IT-services vender billedet. Her er det ca. 50 % der oplever et tilstrækkeligt kendskab til Statsbibliotekets initiativer på området.

| G: Statsbiblioteket som IT-udviklingspartner for bibliotekerne | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------|---------|----|-------|-----|-------|--------|-------|---|------|---------|----|-------|-----|-------|--------|-------|
| <p>Statsbiblioteket indgår i en række eksperimenter om nye services af web 2.0. karakter.</p> <p>Eksempler på disse er "Mit bibliotek" der resulterede i "Andre der har lånt låner også.." og integreret søgning (Summa), databrøndsarbejde med brugerskabte data og lign.</p> | <p>1. Har I tilstrækkeligt kendskab til Statsbibliotekets initiativer og samarbejdsbetingelser for udvikling af nye it-services?</p>  <table border="1"> <caption>Kendskab til Statsbibliotekets initiativer</caption> <thead> <tr> <th>Svar</th> <th>Procent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ja</td> <td>22,2%</td> </tr> <tr> <td>Nej</td> <td>30,9%</td> </tr> <tr> <td>Delvis</td> <td>46,9%</td> </tr> </tbody> </table> | Svar | Procent | Ja | 22,2% | Nej | 30,9% | Delvis | 46,9% | <p>2. Oplever I et hensigtsmæssigt udbytte af Statsbibliotekets it-udviklingsinitiativer?</p>  <table border="1"> <caption>Oplevet udbytte af Statsbibliotekets it-udviklingsinitiativer</caption> <thead> <tr> <th>Svar</th> <th>Procent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ja</td> <td>30,9%</td> </tr> <tr> <td>Nej</td> <td>21,0%</td> </tr> <tr> <td>Delvis</td> <td>48,1%</td> </tr> </tbody> </table> | Svar | Procent | Ja | 30,9% | Nej | 21,0% | Delvis | 48,1% |
| Svar | Procent | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ja | 22,2% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nej | 30,9% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Delvis | 46,9% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Svar | Procent | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ja | 30,9% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nej | 21,0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Delvis | 48,1% | | | | | | | | | | | | | | | | | |

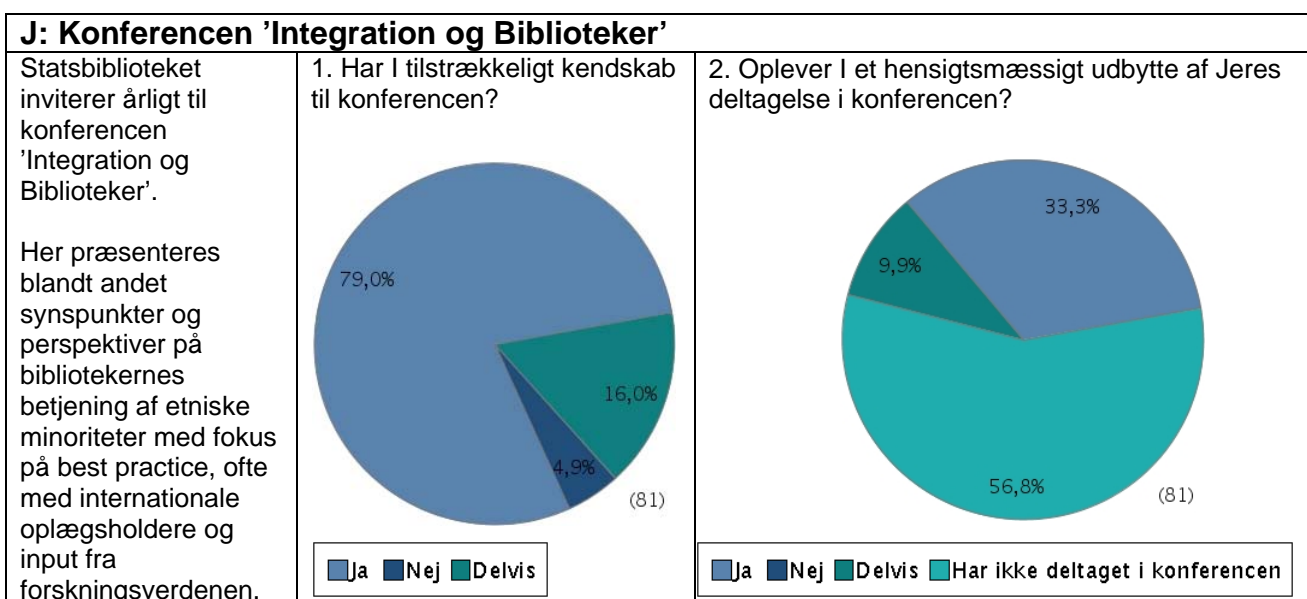
Som ved ovenstående spørgsmål er der et lavt kendskab til de initiativer Statsbiblioteket tager på dette område. Kendskabet smitter af på det udbytte som folkebibliotekerne oplever.

| H: Nationale netværk | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------|---------|----|-------|-----|-------|--------|-------|---|------|---------|----|-------|-----|------|--------|-------|----------------------------|-------|
| <p>Statsbiblioteket tilbyder en række netværk, hvor alle biblioteker er inviteret til at deltage.</p> <p>Pt. er der fire aktive netværk og en erfagruppe. Det er hhv. Fysiske rum, Innovation & Udvikling, Kvinde/Pige og MarKom, samt erfagruppen LEAN.</p> | <p>1. Har I tilstrækkeligt kendskab til Statsbibliotekets nationale netværk?</p>  <table border="1"> <caption>Kendskab til nationale netværk</caption> <thead> <tr> <th>Svar</th> <th>Procent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ja</td> <td>44,4%</td> </tr> <tr> <td>Nej</td> <td>18,5%</td> </tr> <tr> <td>Delvis</td> <td>37,0%</td> </tr> </tbody> </table> | Svar | Procent | Ja | 44,4% | Nej | 18,5% | Delvis | 37,0% | <p>2. Oplever I et hensigtsmæssigt udbytte af Jeres deltagelse i netværkene?</p>  <table border="1"> <caption>Oplevet udbytte af deltagelse i netværkene</caption> <thead> <tr> <th>Svar</th> <th>Procent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ja</td> <td>28,4%</td> </tr> <tr> <td>Nej</td> <td>2,5%</td> </tr> <tr> <td>Delvis</td> <td>16,0%</td> </tr> <tr> <td>Deltager ikke i netværkene</td> <td>53,1%</td> </tr> </tbody> </table> | Svar | Procent | Ja | 28,4% | Nej | 2,5% | Delvis | 16,0% | Deltager ikke i netværkene | 53,1% |
| Svar | Procent | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ja | 44,4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nej | 18,5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Delvis | 37,0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Svar | Procent | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ja | 28,4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nej | 2,5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Delvis | 16,0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deltager ikke i netværkene | 53,1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

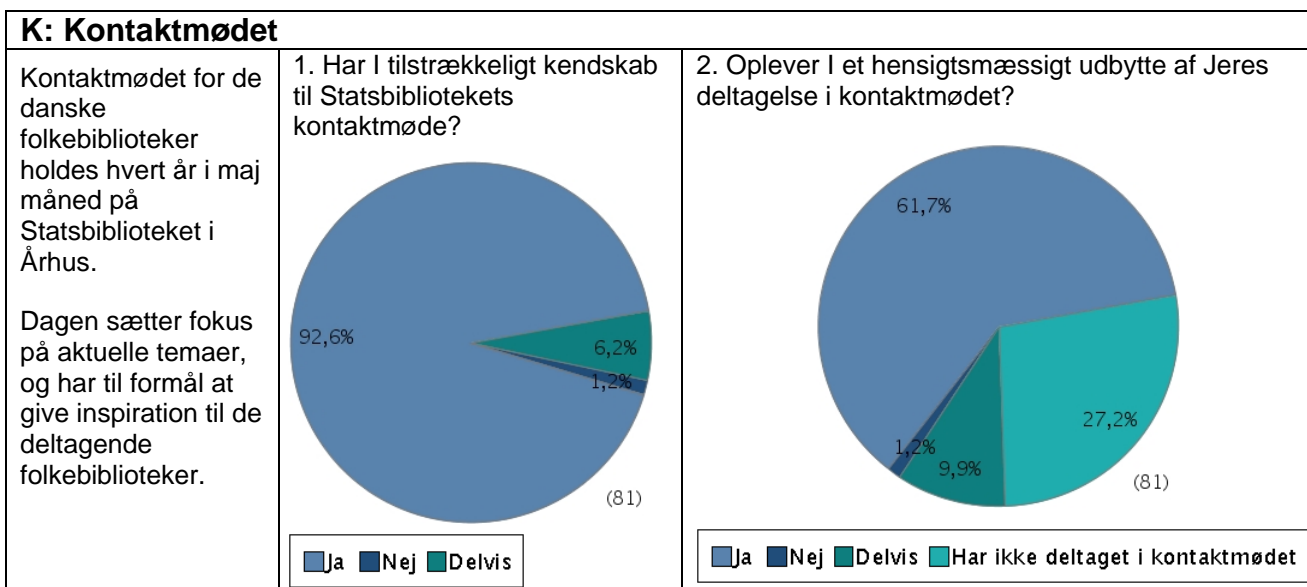
Statsbibliotekets nationale biblioteksnetværk er en ny service der er populær hos deltagerne. Ved flere af netværkene er der oprettet venteliste. Kun 18,5 % af folkebibliotekerne har endnu utilstrækkeligt kendskab til netværkene og jf. spørgsmål to er det naturligvis ikke alle biblioteker der har valgt at deltage. Hen ved 50 % af landets folkebiblioteker deltager i et eller flere af de nationale biblioteksnetværk der faciliteres af Statsbiblioteket.



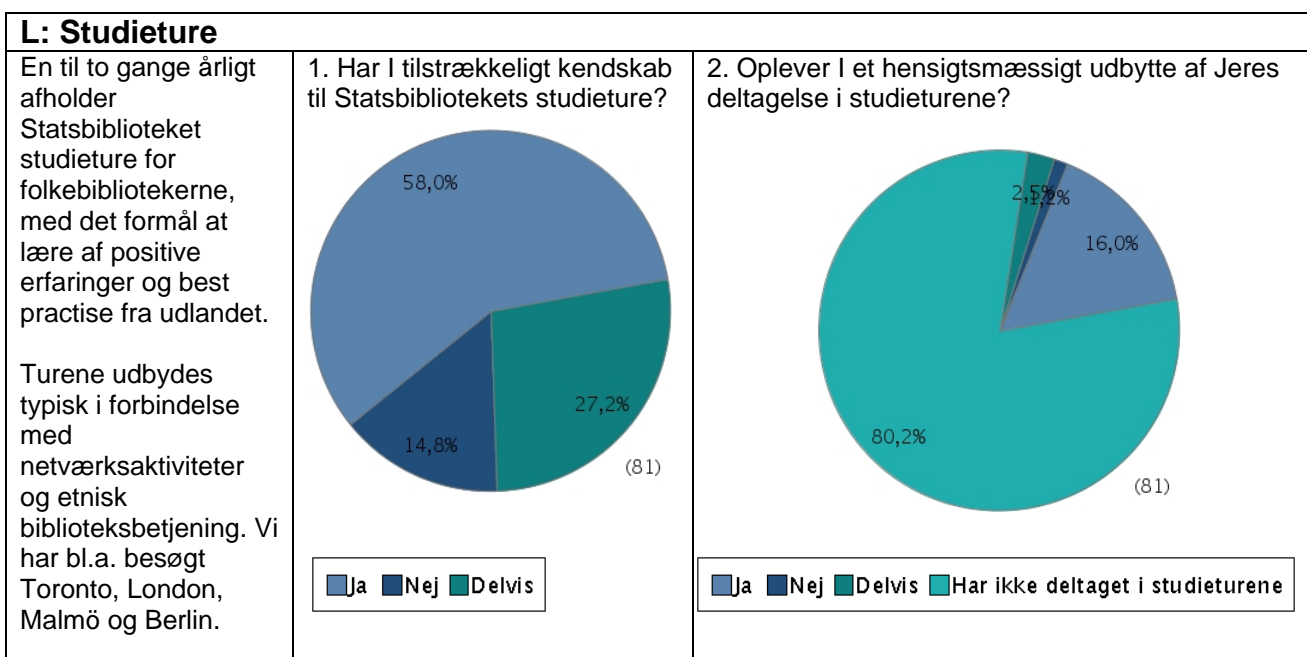
Temadage er som udgangspunkt ikke en ny service fra Statsbiblioteket, men er blevet gentænkt og udvidet i form af temadage med meget forskellige emner. Kendskabet til servicen er således også høj. En stor procentdel af landets folkebiblioteker har deltaget i flere temadage og oplever her et godt udbytte.



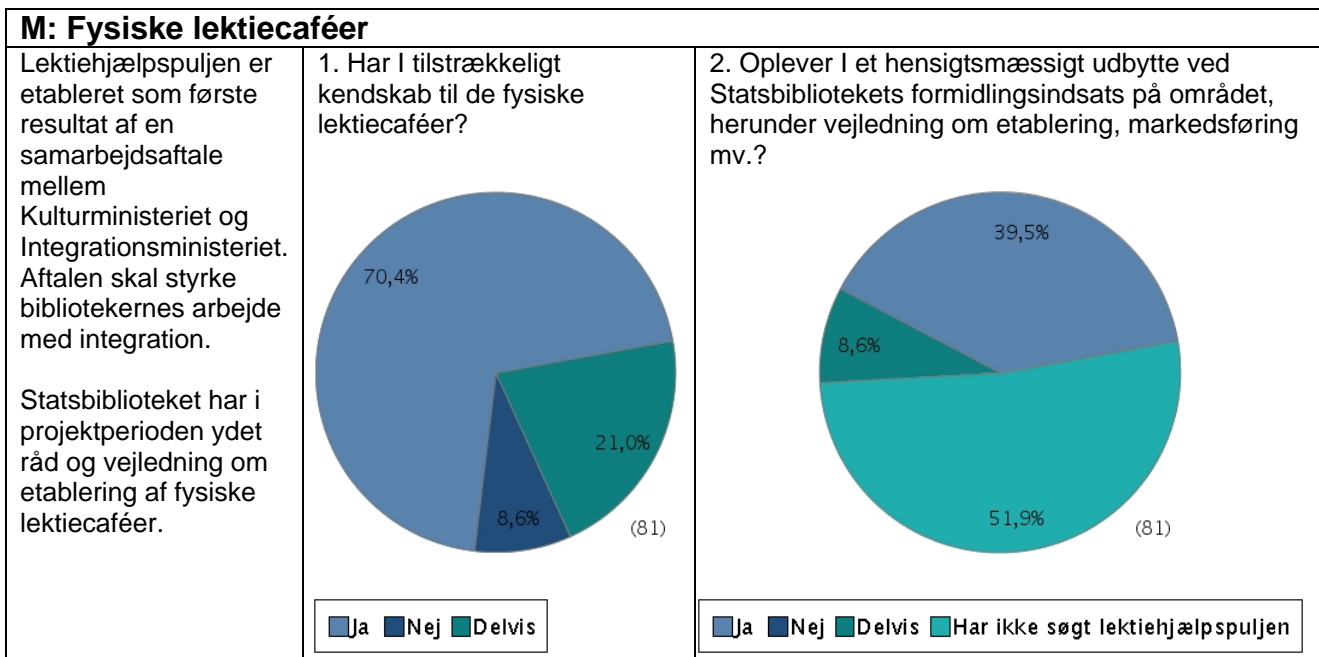
Konferencen 'Integration og Biblioteker' har ved undersøgelsens deadline været afholdt tre gange og har på trods af 'sin unge alder' stor bevågenhed i biblioteksverdenen. Godt 95 % af landets biblioteker har et godt eller delvist godt kendskab til konferencen. Godt halvdelen af de adspurgte har valgt at deltage i konferencen og det med et godt udbytte. Deltagelsen er også givet ved, at ikke alle folkebiblioteker har etnisk biblioteksbetjening som indsatsområde.



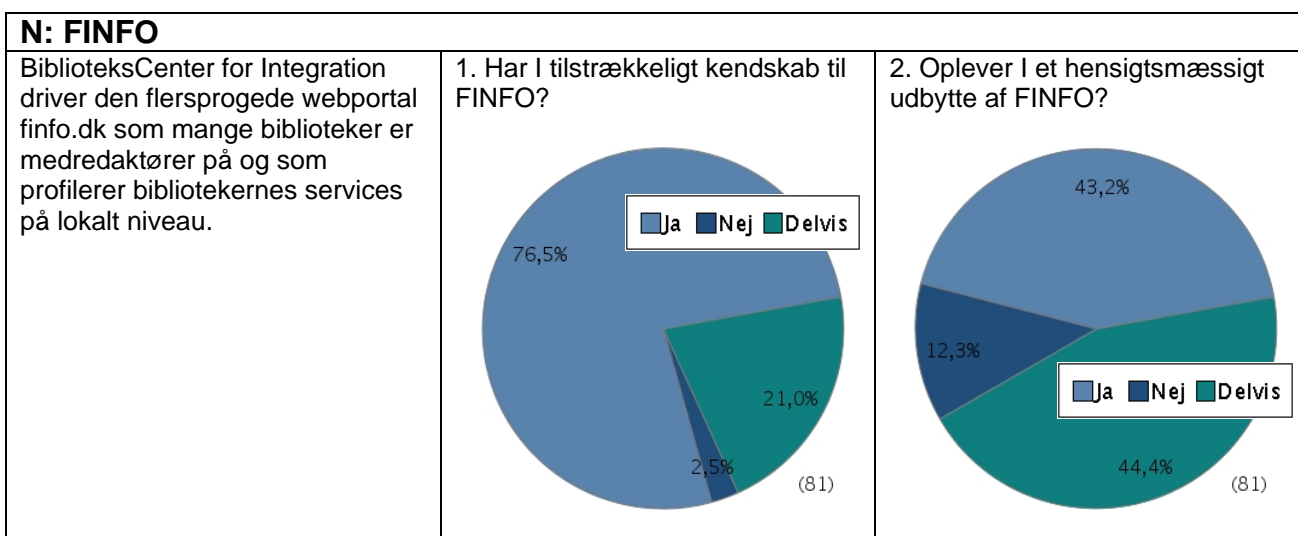
Kontaktmødet er en årlig event, der inviterer folkebibliotekerne indenfor på Statsbiblioteket. Arrangementet har kørt i en længere årrække og det udtrykkes ved kendskabet til mødet der er tæt ved 100 %. Der er ligeledes en stor tilfredshed blandt de biblioteker der deltager.



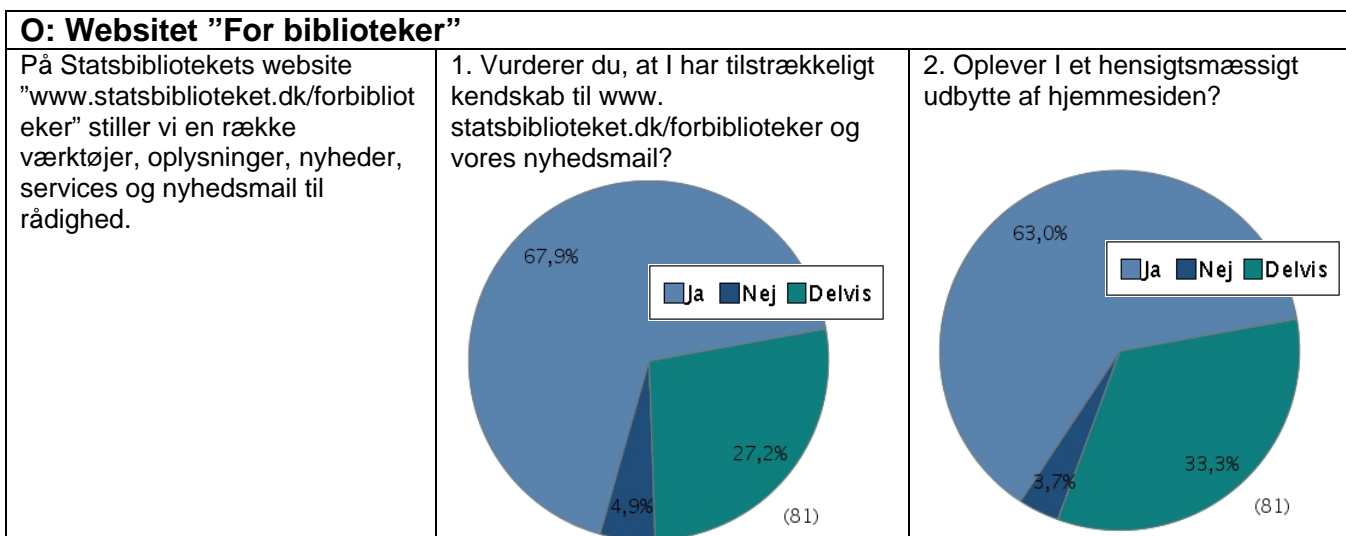
Studieturene er en nyere og ikke traditionel service fra Statsbiblioteket. Kendskabsmæssigt er de ikke slået helt igennem. Det er således også kun et fåtal der har deltaget i studieturene, men med et godt udbytte.



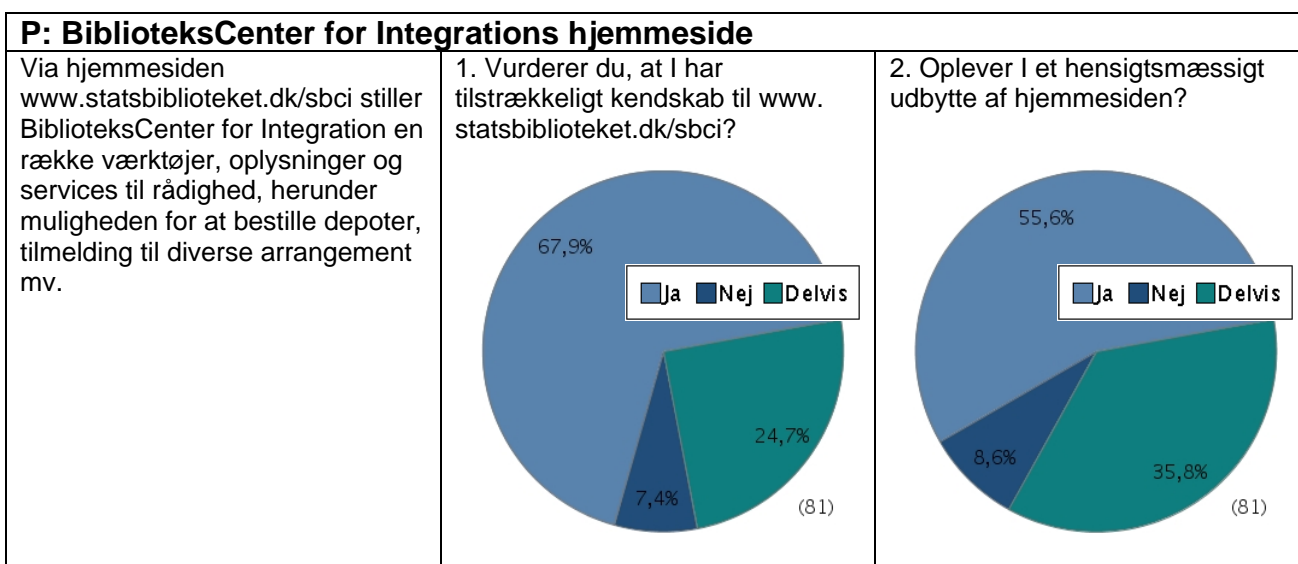
Der har været en målrettet indsats på området for de fysiske lektiecaféer i de godt 2 år projektet er kørt, hvilket ses i den høje kendskab til projektet. De folkebiblioteker der har søgt puljen oplever et godt udbytte af den vejledning og rådgivning der har været på området.



FINFO er i bibliotekssammenhænge en forholdsvis kendt portal, der i de seneste år har undergået en nyudvikling. Det delvise kendskab kan til en vis grad skyldes de nye funktionalteter og koncept. Det samme gælder det nuværende udbytte bibliotekerne får ud af FINFO. Det er således ikke alle biblioteker der har haft ressourcer til at indgå i arbejdet med at få den 'nye' portal opdateret.



Der er inden for de sidste tre år satset på at udbygge de informationer der udgår fra Statsbiblioteket til folkebibliotekerne, herunder en professionalisering af nyhedsstrømmen. Antallet af brugere er i perioden steget fra ca. 400 til over 2000 modtagere. Ved indførelsen af nyt CMS for godt 1½ år siden har selve hjemmesiden kunne udvikles yderligere og gøres mere dynamisk. Tæt ved 100 % af brugerne oplever både et tilstrækkeligt kendskab (helt eller delvist) og hensigtsmæssigt udbytte.



Som ved ovenstående spørgsmål gælder her at der er sket en fornyelse af CMS, nyhedsstrøm mv. Kendskabet er således også meget lig 'statsbiblioteket.dk/forbiblioteker', dog med en lavere procentdel på det udbytte brugerne får ud af hjemmesiden.