



RAPPORT

Brugerundersøgelse maj 2009

Rapporten er udarbejdet af projektgruppen: Anne Holst, Bente Østergaard, Birgitte Blichfeldt, Jane Rasmussen, Kenth Nielsen, Susanne Linton og Ulla Eltang Sylvestersen

INDHOLDSFORTEGNELSE

| | |
|---|----|
| 1. BAGGRUND | 3 |
| 2. BRUGERUNDERSØGELSEN | 3 |
| 2.1 MÅLGRUPPE | 3 |
| 2.2 FORM..... | 3 |
| 3. DATAFANGST..... | 4 |
| 4. GENNEMGANG AF RESULTATERNE..... | 4 |
| 4.1 FYSISK INDRETNING | 5 |
| 4.1.1 Om fysisk indretning i brugerundersøgelsen..... | 5 |
| 4.1.2 Resultater..... | 5 |
| 4.1.3 Konklusion..... | 7 |
| 4.2 LÆSEPLADSER..... | 7 |
| 4.2.1 Om læsepladser i brugerundersøgelsen..... | 7 |
| 4.2.2 Resultater..... | 7 |
| 4.2.3 Konklusion..... | 8 |
| 4.3 ÅBNINGSTID | 9 |
| 4.3.1 Om åbningstid i brugerundersøgelsen..... | 9 |
| 4.3.2 Resultater..... | 9 |
| 4.3.3 Konklusion..... | 10 |
| 4.4 FORPLEJNING | 10 |
| 4.4.1 Om forplejning i brugerundersøgelsen..... | 10 |
| 4.4.2 Resultater..... | 10 |
| 4.4.3 Konklusion..... | 11 |
| 4.5 IT-FACILITETER | 11 |
| 4.5.1 Om it-udstyr i undersøgelsen..... | 11 |
| 4.5.2 Resultater..... | 12 |
| 4.5.3 Konklusion..... | 13 |
| 4.6 INFORMATION & SKILTNING..... | 13 |
| 4.6.1 Om information & skiltning i undersøgelsen..... | 13 |
| 4.6.2 Resultater..... | 13 |
| 4.6.3 Konklusion..... | 14 |
| 4.7 PERSONALE | 14 |
| 4.7.1 Om personale i undersøgelsen | 14 |
| 4.7.2 Resultater..... | 15 |
| 4.7.3 Konklusion..... | 16 |
| 5. KONKLUSION | 16 |
| BILAG | |
| Bilag 1 – Spørgeskema til net-brugere | |
| Bilag 2 – Spørgeskema til ikke-brugere | |
| Bilag 3 – Spørgsmål til fremmødte brugere | |
| Bilag 4 – Svar fra nettet | |
| Bilag 5 – Svar fra ikke-brugere | |
| Bilag 6 – Svar fra fremmødte brugere | |

1. BAGGRUND

Projekt Summende Aktivitet har til opgave at sikre 'summende aktivitet' på Statsbiblioteket. Dette skal gøres ved udarbejdelse af oplæg vedrørende f.eks. justeret åbningstid og aktiviteter, der understøtter Statsbibliotekets vision om at skabe attraktive rum, forbedret studiemiljø m.v.

Statsbiblioteket skal være det naturlige biblioteksvalg for studerende og forskere tilknyttet Aarhus Universitet og dermed medvirke til en positiv udvikling i Statsbibliotekets markedsandel.

Med disse mål for øje udarbejdede og gennemførte projektgruppen i maj 2009 en brugerundersøgelse for at inddrage brugere og ikke-brugere, og for at undersøge deres holdning til Statsbiblioteket som en attraktiv studie- og arbejdsplads.

2. BRUGERUNDERSØGELSEN

2.1 MÅLGRUPPE

Undersøgelsen har dækket såvel brugere på hjemmesiden, den fremmødte bruger og 'ikke-brugere' fundet på et par kollegier.

Det skal påpeges, at brugerundersøgelsens ikke-brugere repræsenterer en meget smal gruppe, da de adspurgte 17 respondenter primært er mænd i alderen 18-25 år, der enten læser på Det Samfundsvidenskabelige Fakultet eller Det Humanistiske Fakultet.

2.2 FORM

Brugerundersøgelsen retter sig mod tre forskellige grupper: brugere på nettet, fremmødte brugere og ikke-brugere.

Netundersøgelse

En spørgeundersøgelse i Survey Xact lå på Statsbibliotekets hjemmeside i perioden 2. juni til 16. juni 2009. Hver bruger blev kun præsenteret for undersøgelsen én gang i løbet af denne periode.

I undersøgelsen på nettet var det muligt at komme med kommentarer til følgende tre åbne spørgsmål:

'Har du konkrete forslag til forbedring af Statsbiblioteket som arbejdssted?'

'Hvad synes du, der er det bedste ved Statsbiblioteket?'

'Hvad savner du mest ved Statsbiblioteket?' (angiv de to vigtigste ting)

Svarene på disse spørgsmål er behandlet og kategoriseret.

På flere af spørgsmålene i netundersøgelsen var det desuden muligt at sætte flere krydser.

Interview med fremmødte brugere

19 fremmødte brugere blev adspurgt på forskellige tidspunkter i løbet af dagen og interviewet om deres brug af Statsbibliotekets fysiske faciliteter. De adspurgte benyttede forskellige 'lokaliteter'. Dette for at differentiere billedet.

Spørgeundersøgelse blandt ikke-brugere

17 ikke-brugere svarede på uddelte spørgeskemaer. Undersøgelsen foregik på Skjoldhøj- og Børglum Kollegierne.

Blandt alle besvarelserne på nettet og ikke-brugerne blev der trukket lod om fem gavekort á 200 kr. til Bog & Idé. De fremmødte brugere fik et stykke chokolade som tak for hjælpen.

3. DATAFANGST

Der kom mange besvarelser på brugerundersøgelsen, og svarene fordeler sig således: 3270 besvarelser via netundersøgelsen, 19 svar fra fremmødte brugere og 17 ikke-brugere.

I undersøgelsen på nettet blev der spurgt til forskellige emner. Gennemgangen af svarene er delt op i emner, men procenterne bygger alle på det samlede antal svar indenfor hvert spørgsmål.

Ved de åbne spørgsmål ser fordelingen af kommentarer således ud:

'Har du konkrete forslag til forbedring af Statsbiblioteket som arbejdssted?' – 816 kommentarer

'Hvad synes du, der er det bedste ved Statsbiblioteket?' – 2557 kommentarer

'Hvad savner du mest ved Statsbiblioteket?' – 2065 kommentarer

Svarene til de åbne spørgsmål er opstillet i prioriteret rækkefølge efter hvilke områder/emner, der har fået flest kommentarer.

På flere spørgsmål kunne respondenterne sætte flere krydser, der er derfor steder med flere svar end respondenter.

For hvert afsnit er i øvrigt udvalgt guldorn, der kan inspirere, og som er udvalgt blandt svarene på de åbne spørgsmål.

4. GENNEMGANG AF RESULTATERNE

Respondenternes svar er for overblikkets skyld blevet opdelt i syv afsnit; fysisk indretning, læsepladser, åbningstid, forplejning, it-faciliteter, information & skiltning samt personale. Dette afsnit gennemgår de væsentligste output under nævnte overskrifter.

4.1 FYSISK INDRETNING

4.1.1 Om fysisk indretning i brugerundersøgelsen

I brugerundersøgelsen lå en stor del af vægten på indretning. Formålet var at afkode såvel brugeres som ikke-brugeres ønsker til det fysiske rum, primært i forbindelse med studiemiljø og arbejdspladser.

4.1.2 Resultater

I netundersøgelsen stilles spørgsmålet: **'Hvilke services benytter du, når du er på Statsbiblioteket?'** Her har 2269 svaret. Størstedelen svarede, at de kommer for at hente og aflevere materiale (2138) og for at bestille bøger i biblioteksbasen (1246).

Til samme spørgsmål relaterer følgende svar sig til den fysiske indretning:

- 1041 kommer for at arbejde alene (46 %)
- 468 kommer for at arbejde i grupper (20 %)
- 538 kommer for at mødes socialt (24 %)
- 493 kommer for at læse aviser og få nyheder (22 %)

På spørgsmålet: **'Hvilke services har betydning for dig, når du benytter Statsbiblioteket?'** har 2261 svaret. Herunder er udtrukket de svar, der retter sig mod emnet indretning:

- 1623 svarer arbejdsro (72 %)
- 1375 svarer god atmosfære (61 %)
- 632 svarer, at de bruger Statsbiblioteket som mødested (28 %)
- 425 svarer muligheden for at reservere grupperum (19 %)
- 370 svarer muligheden for at reservere pladser (16 %)

Til spørgsmålet: **'Hvad synes du, der er det bedste ved Statsbiblioteket?'** har 2557 en kommentar.

Nedenstående er de vigtigste kommentarer i prioriteret rækkefølge:

- indbydende atmosfære
- arbejdsro
- god læsesal
- godt med forskellige typer arbejdspladser
- godt socialt og neutralt mødested i Universitetsparken

På spørgsmålet: **'Hvad savner du mest ved Statsbiblioteket?'** svarer 2065:

- mere arbejdsro
- loungeområder med bløde stole
- opdeling i klare zoner (stillearbejde/gruppearbejde/mobil)
- bedre forhold ved avisscannere

Blandt svarene var desuden disse forslag. Der er tale om udvalgte forslag, der har relevans for indretningen af og komforten ved brug af Statsbiblioteket.

- dankortautomat ved køb i opstillede automater udenfor kantinens åbningstid
- bedre parkeringsforhold for cykler og biler

- mulighed for at låse computeren fast ved læsepladsen
- opbevaringsbokse el. lign. ved læsepladser
- kaffeautomat på 2. sal
- justerbare borde og stole
- et rum til fysisk udfoldelse
- hvilepladser
- forbedret indgang for handicappede

Derudover er der en del kommentarer, der går på generelt bedre indeklima, udluftning og bedre lysforhold i Statsbibliotekets forhal.

Fra de tre undersøgelser er der i alt 816 konkrete forslag til forbedringer, der kan gøre Statsbiblioteket bedre som arbejds-/studiested og sted for socialt netværk. Topscorer blandt besvarelserne, der har med indretningen at gøre, ses nedenfor:

- flere læsepladser
- flere gruppearbejdspladser og grupperum
- klar og synlig opdeling i stille- og gruppezoner
- loungeområde med bløde 'study-lounge-møbler'
- flere garderober til udlån

Derudover er der følgende, interessante kommentarer, der er relateret til indretningen og det fysiske rum:

- mulighed for at reservere læsepladser via hjemmesiden
- opbevaringsbokse i nærheden af læsepladser
- bedre borde og stole med indstillingsmulighed
- indretning af 'kun-læse-zone' på Læsesalen, hvor computer ikke er tilladt
- mere ro og bedre lysforhold ved avisscannere
- flere borde i kantinegården
- bedre borde, stole og lysforhold på Læsesalen
- handicapparkering ved Ringgadeindgangen

De 17 ikke-brugere, der svarer på spørgsmålet: **'Hvad betyder mest for dig, når du arbejder?'** prioriterer således:

15 prioriterer *arbejdsro*

8 prioriterer *gode fysiske forhold*

7 prioriterer *godt miljø*

6 prioriterer *mulighed for netværk med andre*

2 prioriterer *en sofa eller god stol*

2 prioriterer *trådløst netværk*

De 17 ikke-brugere, der svarer på spørgsmålet: **'Hvilken type arbejdsplads/studieplads foretrækker du?'** prioriterer således:

9 prioriterer *enkeltbord i sammenhæng med andre borde, men med fleksibel privatsfære*

8 prioriterer *meget stille læsesal*

5 prioriterer *bord i åbent rum til gruppearbejde, men med fleksibel privatsfære*
4 prioriterer *mindre stille læsesal*
4 prioriterer *enkeltbord i sammenhæng med andre borde*
2 prioriterer *sofaarrangement*
1 prioriterer *grupperum*

4.1.3 Konklusion

Undersøgelsen blandt ikke-brugerne giver en god indikation af, at Statsbiblioteket faktisk er på rette vej. At disse studerende ikke bruger Statsbiblioteket, skyldes derfor formentlig ikke de fysiske forhold, men snarere markedsføring – eller mangel på samme.

En anden forklaring kan være, at behovet opfyldes af eget studiested eller lignende.

At 'kun' 324 foretrækker 'sofaarrangement' kan skyldes, at der på Statsbiblioteket i maj 2009 ikke var mange bløde møbler af den slags til rådighed, hvilket tydeligt indikerer et ønske om flere lounge-områder.

Øvrige 'guldorn' blandt kommentarerne

"Flyt kantinen til 17. etage og indret læsepladser i kantinen!"

4.2 LÆSEPLADSER

4.2.1 Om læsepladser i brugerundersøgelsen

Både i undersøgelsen på nettet og i den til de fremmødte brugere er der spurgt direkte om, hvordan brugerne foretrækker, at deres læsepladser er indrettet. Mange af besvarelserne af de "åbne" spørgsmål omhandler læsepladserne.

4.2.2 Resultater

I Netundersøgelsen er der to spørgsmål, der direkte omhandler arbejdspladser. I begge tilfælde har 2269 svaret. Følgende spørgsmål er besvaret således:

'Hvis du bruger Statsbiblioteket som 'arbejdssted', hvordan arbejder du så?'

- 2051 arbejder alene (90,4 %)
- 591 arbejder i grupper (26 %)

Her skal det bemærkes, at 373 dermed arbejder både alene og i grupper.

'Hvilken type arbejdsplads / studieplads foretrækker du?'

- 486 ønsker grupperum (21,4 %)
- 274 ønsker åbent rum til gruppearbejde (12,1 %)
- 715 ønsker åbent rum til gruppearbejde, men med "privatsfære" (31,5 %)
- 324 efterspørger "sofaarrangement" (14,3 %)
- 364 ønsker enkeltbord i sammenhæng med andre borde (16 %)
- 1410 Enkeltbord i sammenhæng med andre borde, men med "privatsfære" (62,1 %)

Igen er der flere, der foretrækker at arbejde både alene og i grupper, hvis det er muligt.

Det kan desuden anføres, at interviews med fremmødte brugere bekræfter denne tendens.

Af kommentarerne ses det i øvrigt, at størstedelen af respondenterne ønsker tydelig opdeling i zoner, fx stillearbejde/gruppearbejde/mobilfri zone, således at der er en form for afgrænsning, der kan skabe velegnede rammer, alt efter arbejdsform.

Herunder ses de svar, der forekommer oftest blandt svarene på de åbne spørgsmål. Svarene er opstillet efter, hvad brugerne har prioriteret højest.

'Hvad savner du mest ved Statsbiblioteket?'

- læsepladser
- gruppepladser
- arbejdsro
- en læsesal med ro, mulighed for at medbringe vand og tasker

'Hvad synes du, der er det bedste ved Statsbiblioteket?'

- mulighed for arbejdsro
- læsesalen
- forskellige typer læsepladser

'Har du konkrete forslag til forbedring af Statsbiblioteket som arbejdssted?'

- flere læsepladser
- flere gruppearbejdspladser

4.2.3 Konklusion

Svarene viser, at respondenterne sætter stor pris på Statsbiblioteket som studiested. Det er især de forskellige muligheder, der spænder lige fra den helt stille læsesal over rolige steder til gruppearbejdspladser. Fælles for alle besvarelserne er, at brugerne ønsker flere læsepladser af alle slags.

Fordelingen af, hvad respondenterne vælger som arbejdssted, fordeler sig med fire gange så mange på individuelle pladser, som på gruppepladser, hvorimod lige mange foretrækker at arbejde individuelt og i grupper. Derfor konkluderes det, at hvis Statsbiblioteket tilbyder flere gruppearbejdspladser, vil de være eftertragtede.

Brugerne sætter stor pris på, at der er mulighed for flere forskellige former for arbejdspladser, dvs. at der er mulighed for differentieret arbejdsro. De ønsker en klar opdeling i zoner (stillearbejde / gruppearbejde / mobiltelefon) samtidig med, at de ønsker flere arbejdspladser, gruppearbejdspladser - gerne med mulighed for reservation, og bedre stole og borde med indstillingsmuligheder. Brugernes besvarelser på de tre åbne spørgsmål giver stort set det samme billede af ønsker. Mange sætter også stor pris på læsepladser med mulighed for at medbringe vand og egne tasker.

Øvrige 'guldkorn' blandt kommentarerne:

- *"Skab bedre/flere grupperum eller arbejdsområder, som er tydeligt adskilt fra de sociale områder"*
- *"Det kan af og til være svært at finde et egnet sted for et gruppemøde – der er for meget larm i kantinen, og grupperummet er ofte reserveret. Så flere muligheder for grupperum, tak. Det gør ikke noget, at de er åbne for flere grupper samtidigt – bare de er gode at arbejde i, (med privatsfære)"*
- *"Mindsk gruppearbejdsdelen på 1.sal, således at samtlige læsepladser omkring disse borde ikke bliver generet af gruppearbejdet. Gør alle borde til "enkeltborde", da det klart er det, der er mest kamp om, når man møder om morgenen. Bogreolerne mellem læsepladserne er et hit – de giver ro og privatsfære"*
- *"Det nederste rum kunne gøres mindre "rodet", hvis der kom nogle firkantede borde i stedet for de runde, der i øvrigt ofte vipper"*

4.3 ÅBNINGSTID

4.3.1 Om åbningstid i brugerundersøgelsen

Mange respondenter har kommenteret på Statsbibliotekets åbningstid, som noget der kunne ændres. Derfor fremhæves disse besvarelser også.

I de tre undersøgelser spørges brugerne ikke direkte om, hvordan åbningstiden skal være på Statsbiblioteket. Brugerne har i forbindelse med de åbne spørgsmål på eget initiativ kommenteret åbningstiden og er kommet med forslag.

4.3.2 Resultater

Herunder ses de svar, der forekommer oftest blandt svarene på de åbne spørgsmål. Svarene er opstillet efter, hvad brugerne har prioriteret højest.

'Hvad savner du mest ved Statsbiblioteket?'

Respondenterne savner følgende mest:

- udvidet åbningstid
- weekendåbent
- morgenåbent (kl. 8 på hverdage)

'Har du konkrete forslag til forbedring af Statsbiblioteket som arbejdssted?'

Respondenternes forslag til forbedringer i prioriteret rækkefølge:

- udvidet åbningstid
- morgenåbent (fra kl. 8 på hverdage)
- weekendåbent + åbent på helligdage
- længere åbent på hverdage
- adgangskort til Statsbiblioteket, så man altid kan komme ind

Desuden er der kommet følgende konkrete forslag i forbindelse med åbningstiden:

- holde ekstra åbent i begrænsede områder, fx på læsesalen
- holde ekstra åbent omkring eksamensperioder
- anvende et personligt adgangskort for at have adgang til læsesalen
- mulighed for at afhente bøgerne udenfor åbningstid
- længere åbningstid for læsepladser – (ikke for betjening)
- studerende ansættes til at varetage betjeningen i ydertidspunkterne

4.3.3 Konklusion

Der ses blandt respondenterne et stort ønske om udvidet åbningstid for at forbedre Statsbiblioteket som arbejdssted. Ønsket om udvidet åbningstid går hovedsagligt på at åbne tidligere om morgenen på hverdage (kl. 8), længere åbningstid om aftenen i hverdagen, weekendåbent eller åbent på helligdage. Samtidigt behøver en udvidet åbningstid ikke nødvendigvis at betyde, at betjeningen "følger med".

Endvidere mener mange, at en udvidelse af åbningstiderne på Statsbiblioteket både vil tilgodese de studerende, men også folk udenfor Campus.

Det skal påpeges, at 40 respondenter uopfordret forslår, at Statsbiblioteket udvider åbningstiden.

Øvrige 'guldorn' blandt kommentarerne

- *"Støt forskningen - hold åbent!"*
- *"Åbningstiderne er håbløst indskrænkede. Da jeg læste i England benyttede jeg ofte biblioteket om aftenen og i weekenderne"*
- *"Til hverdag er mange studerende indstillet på at arbejde fra kl. 8.00"*
- *"Måske længere åbningstid i læseferierne"*
- *"Længere åbningstider og længere åbningstider"*
- *"Anden åbningstid for "det arbejdende folk" - f.eks. et par aftener og søndag eftermiddag"*

4.4 FORPLEJNING

4.4.1 Om forplejning i brugerundersøgelsen

Brugerundersøgelsen havde ingen spørgsmål specifikt rettet mod kantinen. Respondenterne har dog kommenteret i stor stil, og de mange udsagn og tilkendegivelser er opstået på brugernes eget initiativ. Der kommenteres både på mad, kantine og automater.

4.4.2 Resultater

Svarene på de åbne spørgsmål fordeler sig på nogle få hovedkategorier. Under rubrikkerne '**Hvad savner du mest**' og '**Konkrete forslag til Statsbiblioteket som arbejdssted**' er følgende tilkendegivelser markante. Svarene er opstillet efter hvad brugerne har prioriteret højest:

- længere åbningstid i kantinen
- andet/bedre/sundere mad i kantinen
- for høje priser i kantinen

- at kunne medbringe drikkevarer på læsesalen

Under rubrikken *'Hvad synes du, er det bedste ved Statsbiblioteket'* fik kantinen og forplejning specifikke tilkendegivelser, svarene er opstillet efter hvad brugerne har prioriteret højest:

- kantinen
- kagerne
- adgang til mad og drikke
- kantinepersonalet

Øvrige 'guldorn' blandt kommentarerne:

- *"Minikantine eller café med mindre udvalg i "yder-tiderne""*
- *"Flytte kantinen op i tårnet, så man kan nyde udsigten"*
- *"Aftensmad"*
- *"Mulighed for næringsrigtig mad efter lukketid – i automater f.eks."*
- *"Gratis varmt vand til kaffe"*
- *"Vandautomater"*
- *"Gratis frugt"*
- *"Gratis kaffe"*
- *"Kokken er et dejligt farverigt indslag"*
- *"Overraske med [gratis] kage i eksamenstiden"*

4.4.3 Konklusion

Det er en forudsætning for at tiltrække og ikke mindst fastholde brugere, at der er adgang til forplejning, og svarene viser, at der er et udbredt ønske om ændrede forhold vedrørende kantinen, herunder åbningstid, udbud og priser. Endvidere ønskes et sundere alternativ i automaterne i forhallen, ligesom der også generelt ønskes flere automater.

I forhold til forplejning udtrykker mange også et ønske om muligheden for at medbringe vand på læsesalen.

Det skal understreges, at på trods af, at der ikke spørges direkte til kantinen, går 105 af samtlige kommentarer på ønsket om længere åbningstid i kantinen, ligesom 70 af kommentarerne går på ønsket om bedre og sundere mad i kantinen.

4.5 IT-FACILITETER

4.5.1 Om it-udstyr i undersøgelsen

Undersøgelsens spørgsmål om it-udstyr dækker: Statsbibliotekets computere, printmuligheder, kopiering, trådløst netværk og internetressourcer.

Der er ikke spurgt direkte til kvaliteten af it-udstyret men mere kvantitativt om, hvor meget brugeren anvender de forskellige muligheder. Dog har 104 uopfordret skrevet, at de ønsker en

mere overskuelig og stabil hjemmeside, mens 23 ønsker flere forsider og indholdsfortegnelser i posterne i søgegrænsefladen.

4.5.2 Resultater

Som udgangspunkt er der stor anvendelse af it-udstyr på Statsbiblioteket, hvilket ikke er nogen overraskelse:

- over 40 % af respondenterne tilkendegiver, at de bruger bibliotekets internetadgang bl.a. til bestilling af materialer i databasen
- over 30 % af respondenterne anvender bibliotekets adgang til elektroniske tidsskrifter og databaser
- over 35 % benytter sig af print og kopieringsmulighed, når de er på biblioteket

Når brugerne spørges, om de anvender Statsbibliotekets egne stationære computere eller medbringer egen bærbar, ses det tydeligt, at de private bærbare computere er populære. Dog svarer over 30 % af de adspurgte, at de anvender Statsbibliotekets computere.

Til spørgsmålet om: **'Har du konkrete forslag til, hvad der kan forbedre Statsbiblioteket som 'arbejdssted' og sted for socialt netværk?'** er der 816 besvarelser.

En del af disse besvarelser fokuserer på it-udstyr, og udsagn og ønsker går på:

- *bedre computere og internet (hastighed)*
- *bedre trådløst netværk*
- *mulighed for tekstbehandling*
- *flere printere og kopimaskiner*
- *mulighed for skanning*

Svar fra ikke-brugere

Et par ikke-brugere påpeger, at det er vigtigt med trådløst netværk, der hvor de studerer. Desuden er adgang til og mulighed for print/kopi/skanning en vigtig faktor, hvis de skal benytte Statsbiblioteket i fremtiden.

Svar fra de fremmødte brugere

I interviewene med de fremmødte brugere er der kun ganske lidt fokus på it-udstyret, der må ses som en nødvendighed i forhold til studieforbereelse. En påpeger, at grunden til, at vedkommende kommer og arbejder på Statsbiblioteket, er adgangen til computere, og en anden hæfter sig ved vigtigheden af det trådløse net.

To adspurgte brugere påpeger også problemer ved, at Officepakken ikke er installeret, og en enkelt ser et problem i ikke at kunne anvende sit USB-memorystik på Statsbiblioteket.

Øvrige 'guldkorn' blandt besvarelserne:

- *"Man er nødt til at printe andre steder, fordi printet ser forkert ud på Statsbiblioteket". [Da Statsbiblioteket ikke har Officepakken installeret på bruger-pc'er]*
- *"computere på læsesal samt grupperum, ...[kan] reserveres online".*

- *".. dejligt med nogle af de der nymodens skærme til læsning af e-bøger"* [Fordi det trætter øjnene at læse for meget på en almindelig skærm].

4.5.3 Konklusion

It-udstyret på Statsbiblioteket var langt fra det vigtigste område i undersøgelsen. Da biblioteket i høj grad er afhængig af netadgang i forhold til de forskellige services, biblioteket giver brugerne adgang til, er det relevant at vide, hvor meget de anvender it-udstyret, og hvordan det opfattes.

40 % af de fremmødte brugere anvender internettet og 30 % bibliotekets adgang til elektroniske tidsskrifter og andre databaser. Disse funktioner er afhængige af hurtige computere og et godt og stabilt netværk.

Specielt Fagsalen har de seneste år haft problemer med forældet hardware, der ikke kan følge med i forhold til visning af elektroniske tidsskrifter og databaser. Det gælder også almindelige internettjenester og vores egen søgedatabase. Disse problemer ses også tydeligt i besvarelserne, hvor kvaliteten af pc'erne og netværket kommenteres og bemærkes af respondenterne.

Trådløst internet er også en væsentlig faktor for mange af brugerne, hvilket hænger sammen med den store brug af bærbare computere, og trådløst netværk er en af de services, der har rigtig stor betydning i mange af besvarelserne.

It-ressourcerne og udstyret er som udgangspunkt meget vigtige for et bibliotek, derfor er det væsentligt, at maskinerne er opdaterede, hurtige og har de funktioner, som brugerne efterspørger.

4.6 INFORMATION & SKILTNING

4.6.1 Om information & skiltning i undersøgelsen

I brugerundersøgelsen er der kun ét spørgsmål, der direkte angår brugerens benyttelse af informationskanaler. Til gengæld er brugerne blevet spurgt mere indirekte om deres brug: De er dels blevet spurgt, om de har tilstrækkelig viden om Statsbibliotekets services, og de er blevet spurgt om deres kontakt til personalet. Svarene på disse spørgsmål er også en indikator på vores evne til at formidle væsentlig information til brugerne.

4.6.2 Resultater

Over 90 % benytter statsbiblioteket.dk, hvilket gør det til den primære informationskanal for de brugere, der har besvaret spørgsmål på nettet. Man kan ikke sige, at dette er overraskende, da brugerne jo netop har fundet undersøgelsen på vores web.

På spørgsmålet *'Hvor finder du information om Statsbibliotekets services?'* svarer 2582 personer.

- 2.430 har fundet information om Statsbiblioteket på statsbiblioteket.dk (94,1 %)
- 774 oplyser, at de har spurgt Statsbibliotekets personale (30 %)
- 762 har fået information via andre (mund til mund) (29,5 %)
- 420 oplyser, at de har brugt bibliotekets info-skærme (16,3 %)

- 81 mener ikke, at de har haft brug for at søge info (3,1 %)
- 79 peger på nyhedsbreve fra biblioteket (3 %)

Et andet spørgsmål, der har relation til, hvor 'oplyste' brugerne er, er spørgsmålet; **'Hvordan vil du vurdere dit kendskab til Statsbibliotekets services?'**

De adspurgte kunne svare i tre kategorier, og 2.569 personer svarer.

- 299 finder det fuldt tilstrækkeligt; (11,6 %)
- 1.505 finder det tilstrækkeligt (58,6 %)
- 765 ikke fuldt tilstrækkeligt (29 %)

På spørgsmålet **'Det savner jeg mest'** efterlyser 121 mere information om service til brugerne.

4.6.3 Konklusion

Man kan roligt konstatere, at her skal vi selv finde de vises sten; brugerne har ikke særlig mange input til dette punkt. Nettet er vores primære kanal. Derfor skal der naturligvis være et godt serviceniveau på statsbiblioteket.dk.

Det faktum, at ingen andre kanaler (dvs. skiltning, personale m.v.) genererer over 30 % af adspurgte brugere, er mere tankevækkende, men dette kan ligeledes skyldes, at mange netop kun er netbrugere uden det store behov for at benytte f.eks. infoskærme, når de møder op og afhenter /leverer materialer fysisk. Det kan være svært at få en entydig opklaring af dette spørgsmål, da brugerne ikke er blevet bedt om at forholde sig til, hvad netbrugen betyder for deres benyttelse af det fysiske bibliotek.

Knap 30 % svarer, at de ikke selv føler, at de har tilstrækkeligt kendskab til vores services. At møde dette behov og dermed markedsføre sig yderligere må være et klart potentiale. For når en bruger fx ønsker *"rum med klaver så noder, der ikke kan hjemlånes, kan gennemgås"*, så er der jo reelt tale om, at vedkommende ikke er bekendt med alle stedets faciliteter.

Nogle af de få adspurgte ikke-brugere peger på Facebook som en oplagt informationskanal.

4.7 PERSONALE

4.7.1 Om personale i undersøgelsen

Både i undersøgelsen på nettet og i spørgsmålene til ikke-brugerne, spørges der direkte om personalets betydning for brugerens oplevelse, når de benytter Statsbiblioteket. I det ene af de tre åbne spørgsmål i netundersøgelsen, kommer en del brugere af sig selv ind på personalet og den service, der ydes.

I netundersøgelsen spørges der til hvilke servicetilbud, brugerne benytter og hvilke tilbud, der har betydning for dem, når de kommer på Statsbiblioteket. Der spørges desuden til, hvilke af bibliotekets funktioner og typer af medarbejdere, brugerne benytter.

I spørgsmålene til ikke-brugere spørges der til, hvilke servicetilbud, der ville have betydning for deres benyttelse af Statsbiblioteket.

4.7.2 Resultater

I netundersøgelsen svarer 37 % af de adspurgte (841 brugere), at de benytter muligheden for at få vejledning hos personalet (i informationssøgning m.m.).

For 56 % (1276 brugere) har muligheden for at få vejledning betydning. For 13 % (287 brugere) har tilbuddet om opgavevejledning / coaching betydning.

Det er også disse to tilbud, der ville have betydning for de brugere, der ellers kun benytter Statsbiblioteket via internettet. Her svarer 26 % (176 brugere), at muligheden for vejledning er vigtig og 12 % (80 brugere), at tilbuddet om opgavevejledning / coaching ville have betydning, hvis de skulle vælge at benytte Statsbiblioteket.

Netundersøgelsen gav brugerne mulighed for at krydse af, hvilke funktioner / medarbejdere, de benytter:

- 1582 benytter serviceområdet (afhentning/aflevering) (64 %)
- 1070 benytter Informationen (43 %)
- 821 bruger Faglig vejledning (33 %)
- 319 benytter Læsesalen (13 %)

I netundersøgelsen svarer 18 % (442 brugere), at de ikke benytter Statsbibliotekets medarbejdere: 71 % (279 brugere) føler ikke, at de har brug for hjælp, 24 % (94 brugere) ved ikke, hvad de skal spørge om og 9 % (37 brugere) oplever, at det er svært at vide, hvem de skal spørge.

I det åbne spørgsmål '**Hvad synes du, er det bedste ved Statsbiblioteket?**' omhandler 14 % af svarene personalet. De er fordelt på følgende måde:

- 221 omtaler personalet som venligt og dygtigt
- 138 nævner fag-referenterne og nem adgang til vejledning

Ikke-brugere

I undersøgelsen af ikke-brugere anfører to, at muligheden for vejledning (studie, projekt, materiale etc.) vil have betydning, hvis de skulle benytte Statsbiblioteket. Tilbud om opgavevejledning / coaching anføres også af betydning for en enkelt ikke-bruger.

Øvrige 'guldorn' blandt besvarelserne:

- *"Det bedste er selvfølgelig tilgangen til viden. Det er afgørende, at bibliotekets medarbejdere er professionelle og serviceorienterede. At de er glade for at arbejde med viden og tilgang til viden – og at de bringer den glæde ud til brugerne."*
- *"Personalet frem for alt – den venlige og tålmodige service fra personalet og den faglige dygtighed. Imødekommenhed og varme. Det er et godt sted at komme. Det faglige niveau – højt både med hensyn til materialer og udformning af de nye internetsider."*
- *"Storsind. Det handler om at gøre viden tilgængelig, ikke om at opkræve bøder og vifte om sig med forbud, og det er dejligt."*
- *"Faglig atmosfære med søde og kompetente medarbejdere, der signalerer, at det er deres job at hjælpe".*

- *"Det er så sejt at have sådan en service – udenlandske kolleger er ved at dø, når de ser vores forhold, så thumbs up!!!"*

4.7.3 Konklusion

Brugerne udtrykker helt overordnet stor tilfredshed med personalet på Statsbiblioteket. Som det fremgår af 361 svar i netundersøgelsen, nævnes personalet som det bedste ved Statsbiblioteket. Det høje serviceniveau fremhæves i brugernes kommentarer, og medarbejderne beskrives som imødekommende, engagerede og kompetente. Det er let og hurtigt at spørge om hjælp og få kvalificeret, faglig vejledning både fra bibliotekarer og fagreferenter, og det foregår i en professionel atmosfære.

5. KONKLUSION

Undersøgelsen viser, at Statsbiblioteket har engagerede brugere, der gerne involverer sig aktivt, når vi spørger dem om den service og de rammer, vi tilbyder. Rigtig mange har svaret.

Det er også værd at hæfte sig ved, at de få ikke-brugere, der er blevet spurgt, efterspørger services, som vi rent faktisk allerede tilbyder. Dette gælder også en del brugere, hvilket bekræfter, at vi selv aktivt har et kort at spille i forhold til øget markedsføring.

Størstedelen af brugernes ønsker fra undersøgelsen kan opsummeres i nedenstående, men se i øvrigt de enkelte afsnit for mere specifikke detaljer under hvert punkt.

Fysisk indretning

- Områder med loungemøbler
- Indeklimaet skal forbedres
- Forbedrede lys- og lydforhold i Forhallen

Læsepladser

- Øget antal læsepladser (både individuelle og grupper)
- Mulighed for at medbringe tasker i læsesalen

Åbningstid

- Udvidet åbningstid (ikke nødvendigvis med bemanning i kundeservicearealet)

Forplejning

- Tillade vand på læsesalen
- Ændrede forhold i Kantinen, herunder udvidet åbningstid, andet og sundere sortiment
- Flere automater med sundere udvalg
- Kaffe og vand på 2. sal

It-faciliteter

- Forbedre it-udstyret, som minimum med Officepakken og mulighed for brug af USB-stick
- Gode muligheder for print, skanning og kopiering
- Stabilt og hurtigt trådløst netværk

Information & skiltning

- Bedre markedsføring. Både overfor brugere og ikke-brugere
- Tydelig opdeling af zoner (stille-, gruppe- og mobilzoner)
- Markedsføring via Facebook

Personale

- Sikre en fortsat høj grad af faglighed og professionalisme blandt medarbejderne
- Prioritering og annoncering af faglig vejledning / coaching i informationssøgning og opgaveskrivning fra fagreferenter og vejledningspersonale

'Andre forslag'

- Server gratis kaffe
- Overrask ved at servere gratis kage en dag i eksamenstiden

Århus d. 24. september 2009

Ulla Eltang Sylvestersen

Projektleder