

STATSBIBLIOTEKET

Interviewundersøgelse om brugen af Statsbiblioteket blandt forskere på de naturvidenskabelige områder

Af: Cecilie Steentoft, strategisk planner



creuna

Creuna Danmark A/S
Hammerensgade 4 – DK-1267 København K
Vester Allé 4 – DK-8000 Århus C
T +45 70 20 00 42 – info@creuna.dk

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INTRODUKTION	3
1.1.	Formål med undersøgelsen	3
1.2.	Gennemførelse og metode	3
1.3.	Deltagere	3
2.	UNDERSØGELSESRISULTATER	4
2.1.	Målgruppens verdensbillede og kontekst	4
2.2.	Anvendelse af analoge og digitale kanaler	4
2.3.	Statsbiblioteket – brug, kendskab og image	6
3.	KONKLUSION OG ANBEFALINGER	9

1. INTRODUKTION

1.1. Formål med undersøgelsen

Statsbiblioteket (SB)'s services, som universitetsbibliotek for Aarhus Universitet, henvendt mod forskere på Aarhus Universitet skal forbedres og synliggøres. For at kunne arbejde målrettet med dette specifikt og med den digitale tilstedeværelse generelt, skal brugernes behov og opfattelse af SB afdækkes. For at afgrænse undersøgelsen har vi valgt at fokusere på områder med naturvidenskabeligt indhold, nemlig det Naturvidenskabelige Fakultet, det Sundhedsvidenskabelige Fakultet, Danmarks Miljø Undersøgelser (DMU) og Det Jordbrugsvidenskabelige Fakultet (DJF).

Undersøgelsen skal afdække følgende primære problemstillinger og spørgsmål:

- Eksisterer der for den naturvidenskabelige målgruppe et *gap* mellem den egentlige og den potentielle nytteværdi af bibliotekets ydelser? Og hvordan kommer det til udtryk?
- Er det muligt ved hjælp af push-kommunikation (f.eks. et nyhedsbrev) at synliggøre bibliotekets ydelser overfor målgruppen og derved lukke et eventuelt *gap* mellem reel og potentiel nytteværdi. Og i så fald, hvordan gøres det bedst muligt?
- Hvilke uafdækkede behov eksisterer hos målgruppen? Hvad kunne de tænke sig fra biblioteket, som de ikke får i dag?

SB har bedt Creuna om at gennemføre en kvalitativ interviewundersøgelse, som kan afdække de ovenstående aspekter.

1.2. Gennemførelse og metode

Den kvalitative metodes hovedformål er at etablere en dialog med deltageren om behov og adfærd, ligesom man kan afdække bagvedliggende holdninger og værdier. Det handler om en forståelse af hvad, hvordan og hvorfor. Det betyder til gengæld, at resultaterne udelukkende kan anvendes kvalitativt, og således ikke må betragtes som kvantitativt repræsentative.

Hvert interview havde en varighed af ca. en time. Alle interviews er struktureret på grundlag af en spørgeramme, som inden undersøgelsens begyndelse er godkendt af SB.

Spørgerammen er vejledende og baseret på en ustruktureret og åbnende spørgeteknik, hvor respondenternes egne kommentarer og fokusområder bliver afgørende for interviewets vægtning. Således er alle spørgsmålsformuleringerne ikke nødvendigvis blevet anvendt i samme form, som de fremkommer i spørgerammen, og spørgsmålene er ikke nødvendigvis blevet stillet i den listede rækkefølge. Interviewer har sikret, at deltageren holder sig til relevante emner, og interviewer har efter behov deltageret med spørgsmål, som enten fungerer åbnende og/eller er nødvendige i forhold til uddybning/forklaring. Alle interviews er dokumenteret på digital optager og opbevares af Creuna.

1.3. Deltagere

Der er gennemført 10 interviews med repræsentanter fra matematik, fysik, kemi, idræt, sundhedsvidenskab, geologi, molekylærbiologi og jordbrugsforskning.

To af de ti respondenter var kvinder. Aldersmæssigt fordelte respondenterne sig jævnt i et spænd fra yngste deltager på 26 år til ældste deltager på 63 år.

2. UNDERSØGELSESRISULTATER

2.1. Målgruppens verdensbillede og kontekst

Forsker med mange bolde i luften

Alle respondenter giver udtryk for, at de har et stressfyldt arbejdsliv, hvor der stilles høje krav om produktivitet og synlighed af resultater og arbejde. For mange fylder det at forske kun en ganske lille del af arbejdstiden, mens administration, undervisning, foredragsvirksomhed, konferencedeltagelse osv. fylder meget. Flere siger, at den reelle forskning må henlægges til fritiden, da de har så mange andre forpligtigelser og gøremål i den normale arbejdstid.

Information overload

I en hverdag hvor tiden er knap, vil forskerne selvsagt målrette deres arbejdsindsats mest muligt mod deres niche. Man mangler tiden til at orientere sig bredt inden for sit felt – selv om man føler, man burde.

Flere giver udtryk for at de oplever et "information overload". Studerende, virksomheder, samarbejdspartnere, biblioteker, forlag, kollegaer osv. beder om deres opmærksomhed og de "fodres" konstant med nye kilder og informationer. Forskerne mangler med andre ord ro til forskning og fordybelse. Det sidste de har brug for er flere informationer. De efterspørger snarere filtre, der kan hjælpe dem med at sortere i informationerne og få mere præcise informationer.

I et forsøg på at optimere indsatsen ifm. litteratursøgning vælger flere en strategi, der hedder "væsentlige og banebrydende artikler når altid de store anerkendte tidsskrifter". Derfor kan man i princippet nøjes med at orientere sig i en række af de mest anerkendte tidsskrifter. Anerkendt har ikke nødvendigvis noget med impact factor at gøre. Alle deltagerne i denne undersøgelse synes, at impact factor er et overflødigt og kunstigt begreb. Om et tidsskrift er væsentligt afhænger helt af, om det er væsentligt inden for den enkeltes niche og målgruppe.

2.2. Anvendelse af analoge og digitale kanaler

Alder spiller en rolle

Ikke overraskende er der en sammenhæng mellem brug af ressourcer og alder. Jo yngre man er, jo mere "digital indfødt" er man – dvs. jo mere naturligt er det for en at anvende e-ressourcerne og jo mindre "gods" har man med i form af analoge materialer.

De fleste ældre forskere – men også en del af de yngre – kører med et temmelig uhensigtsmæssigt dobbeltarkiv, hvor de både administrerer deres kilder digitalt og analogt, hvilket giver en del suboptimering og rod. Mange respondenter giver udtryk for, at man befinder sig i et vadedsted, og at man venter på det rigtige tidspunkt til at blive 100 procent digital og droppe de analoge systemer. Men man mangler en afgørende motivation og ikke mindst overskuddet til at tage det spring.

Bøger og analoge tidsskrifter fylder ikke meget

Bøger fylder uendeligt lidt i en naturvidenskabelig forskers verden. Hvis de skal afsøge et nyt område, kan det godt hænde, de kigger i en bog – men det kan lige så godt være en oversigtsartikel. Bogen bruges til at orientere sig bredt, til referencespørg og indsnævring af feltet. Men inden for eget forskningsområde er det stort set kun originalartikler, der bliver læst, og disse artikler findes alt overvejende elektronisk. Flere af deltagerne har tilknyttet studerende på PHD og postdoc-niveau. Men heller ikke studerende på dette niveau anvender bøger i videre omfang. Det er vores indtryk, at bøger primært spiller en rolle for naturvidenskabsfolk til og med kandidatniveau.

Mange har stadig en del bøger og opslagsværker på deres kontor. Især de ældre forskere. Det er typisk bøger man gennem tiden har anskaffet sig – enten privat eller som permanent udlån fra

instituttets bibliotek. Ca. halvdelen af respondenterne i denne undersøgelse låner ind imellem fagbøger på SB, men det bliver sjældnere og sjældnere. Skal de endelig bruge en bog foretrækker de at købe den enten for deres forskerbudget eller privat.

Kun et par stykker af de forskere vi har talt med, holder analoge tidsskrifter. Papirtidsskrifterne er ofte enten nogle man får automatisk – fra en interesseorganisation, fagforening eller lign. eller også er det nogle tidsskrifter, man holder af gammel vane, og som man ikke har fået taget sig sammen til at afmelde. De papirtidsskrifter man får, får man typisk også elektronisk og ofte når man når ikke at konsultere de papirbårne tidsskrifter, som derved ender som støj, affald og dårlig samvittighed.

Anvendelsen af e-ressourcer

E-ressourcerne fylder som bekendt meget for målgruppen. Men da respondenternes hverdag er travl, er det centralt for dem at sortere og prioritere deres søgning og sørge for, at de hele tiden er orienteret om den nyeste viden inden for deres område.

Den mest almindelige tilgang til orientering er at abonnere på nyhedsbreve og alerts fra de væsentlige tidsskrifter. Nyhedsbreve åbnes med mellemrum (men ofte er man flere måneder eller halve år bagud). Man skimmer indholdsfortegnelsen. Hvis der er artikler, der virker interessante skimmes de, printes ud eller gemmes i eget arkivsystem (analogt eller digitalt) til senere læsning.

Desuden søges e-ressourcer i en række baser. De oftest anvendte, er, i prioriteret rækkefølge:

- Web of Science
- Pub med.
- Scopus
- Google Scholar

Ved søgning i disse baser er det alfa og omega at have en god og effektiv søgestrategi og gemme sin søgning, så man kan genbruge den. Men ikke alle er klar over, hvordan man griber søgning mest effektivt an og efterspørger vejledning.

Heller ikke alle er klar over, at man kan følge med og orientere sig inden for sit interessefelt via alerts på forskellige tidsskrifter og baser. De forskere, der kender og bruger denne mulighed, synes til gengæld, det er en yderst effektiv måde at holde sig ajour på og den har optimeret deres arbejde betydeligt.

Endelig vinder også Open Access frem i forskernes bevidsthed. Langt de fleste af respondenterne har anvendt og læst OA-tidsskrifter. Det er dog kun enkelte af dem, vi har talt med, der selv har direkte erfaring med publicering i Open Access-regi.

SB's elektroniske artikelbaser

Med hensyn til SB's e-ressourcer er det et problem, at brugerne oplever, at SB's artikelbaser er lidt bagud, selvom det reelt ikke er tilfældet. Det skyldes, at brugerne søger de pågældende artikler i f.eks. Web of Science, og ikke finder dem, fordi artiklen endnu ikke er registeret i den pågældende base. Brugeren opfatter det så som om, at SB ikke giver adgang straks. Man kan imidlertid gå direkte til e-tidsskriftet og finde artiklen straks den er publiceret – men det er brugerne ikke klar over. I de fag, hvor tiden og det, at man hele tiden er på forkant med de nyeste resultater spiller en afgørende rolle, udgør denne "misforståelse" en barriere for at konsultere SB.

Ikke et papirløst samfund

Selvom de analoge kanaler ikke fylder meget, betyder det ikke, at papir er gledet ud. Stort set alle foretrækker at printe det materiale, der kræver grundig læsning. Man kan ganske enkelt bedre tage stilling til komplekse problemstillinger på print. Desuden vil der ofte være behov for at have flere kilder i gang simultant, og det er holdningen, at PC-skærmen ikke rigtigt giver

mulighed for det. Desuden fremhæves det, at papiret giver mulighed for at skrive noter og strege under.

Kun én nævner brugen af programmer til elektroniske notater. De øvrige respondenter kender enten ikke denne mulighed, eller også mener de ikke, det er noget for dem.

Alle afviser brugen af en Kindle eller lignende e-bogslæser i forskningsmæssig sammenhæng.

IPod og mobiltelefon

Alle, vi har talt med, ejer en mobiltelefon og er ikke afvisende overfor at bruge mobiltelefonen som arbejdsredskab fremover. Kun en af undersøgelsens ti respondenter har erfaring med at anvende mobilt internet – vedkommende var i besiddelse af en iPhone.

En af undersøgelsens yngre respondenter nævner anvendelsen af podcast, som han bruger på cykelturen til at høre uddrag fra mere populærvidenskabelige kilder eller kilder, der befinder sig i periferien af hans område.

Orientering og networking

Artikelsøgning fylder mere jo yngre man er. Den ældre forsker har typisk et stort netværk, deltager som ekspert i flere sammenhænge, er leder af diverse forskningsprojekter og har et større budget, som betyder, han har bedre mulighed for at deltage i konferencer, rejser mm. Derfor er netværket deres primære måde at holde sig orienteret om den nyeste forskning. De har også bedre mulighed for at uddelegere administrative opgaver som referencehåndtering, PURE-registrering og lignende til sekretærer og studerende og laver knap så meget "hands on" artikelsøgningsarbejde selv.

Referencehåndtering

Alle kender til referencehåndteringsværktøjer. Men ikke alle anvender disse værktøjer pt. Tendensen er, at jo yngre man er, jo større er sandsynligheden for, at man er kommet i gang med at bruge referencehåndtering. De, der anvender værktøjer til referencehåndtering er meget tilfredse med, at de er kommet i gang med det. Enkelte har deltaget i SB's kursus i referencehåndtering og beskriver kurset som ekstremt værdifuldt. Resten af deltagerne er ikke kommet i gang med at bruge referencehåndtering. Nogle har ikke hørt om SB's kurser, andre har hørt om dem, men synes de mangler tid og overskud til at deltage. Ligesom det gjorde gældende med springet fra analogt til digital kildesøgning, er det vores indtryk, at mange også på referencehåndteringsområdet mangler den rette anledning og en afgørende motivation til at komme i gang.

Anvendelse af PURE

Alle undersøgelsens respondenter er klar over, at de skal registrere deres arbejde i PURE. Det er dog ikke alle, der ved præcist hvorfor. De fleste ræsonnerer sig frem til, at det har noget med bevillingerne at gøre. Nogen registrerer selv i PURE, andre får deres sekretær til det. Samtlige respondenter udtrykker stor irritation over PURE. Det er bl.a. uhensigtsmæssigt, at den samme aktivitet skal registreres flere steder, og stort set ingen får registreret foredragsvirksomhed i tilstrækkeligt omfang. Flere efterlyser at kunne generere ordentlige og anvendelige publikationslister ved hjælp af PURE.

2.3. Statsbiblioteket – brug, kendskab og image

SB's services

Alle undersøgelsens respondenter anvender bibliotekets services og ved også til en vis grad, hvilke services, biblioteket står bag.

Alle er klar over, at det er SB, der sikrer dem og sammen med AU betaler for adgang til alle de e-ressourcer, de nyder godt af. Alle ved også, at denne adgang er helt central for deres forskning.

De fleste kender og benytter SB's service med fremskaffelse af informationsmateriale. Det er dog lige så ofte deres egen institutbibliotek de konsulterer i den sammenhæng.

Til gengæld kender hverken forskerne eller deres studerende SB's udbud, når det kommer til kurser – og behovet for at hæve niveauet bl.a. ifm. referencehåndtering er stort.

Det er heller ikke alle, der er klar over, at man kan foreslå tidsskrifter og bøger til SB, som herefter anskaffer dem såfremt det er økonomisk muligt. For mange går den type forespørgsler gennem institutbibliotekaren eller også køber de ganske simpelt selv de materialer, de skal bruge på deres eget (evt. private) budget.

En god men usynlig service

Alle undersøgelsens deltagere er som tidligere nævnt helt bevidste om, at SB spiller en afgørende rolle for deres performance som forskere. Som en udtrykker det:

Jeg ville ikke være noget værd som forsker, hvis ikke jeg havde Statsbiblioteket!

Men trods SB's centrale rolle, er SB, ud over sin rent fysiske tilstedeværelse med bogtårnet som vartegn, ikke nogen synlig institution. Direkte adspurgt sætter forskerne pris på SB, men SB's tilstedeværelse er ikke noget, der fylder i deres hverdag. Så længe tingene kører, som de skal, er SB bare en institution der er der, og som man som forsker hverken har stærke positive eller negative holdninger til. Mange af respondenterne slår SB og Aarhus Universitet i hartkorn – de tror, at SB er en institution under Aarhus Universitet.

Decentrale biblioteker

Ligesom flere tror, at Aarhus Universitet og Statsbiblioteket er en og samme institution, er der heller ikke en stærk bevidsthed om ejerforhold i forhold til institutbiblioteker, fremskudte biblioteker og decentrale biblioteker under SB.

Hvor meget man benytter det ene bibliotek (og her er det først og fremmest biblioteket hjemmeside og bibliotekaren, vi taler om, og kun i meget lille grad selve det fysiske bibliotek) frem for det andet bibliotek handler først og fremmest om:

- **Kulturen på stedet:** Der er meget stor forskel på institutbibliotekerne og hvor meget de bliver anvendt.
- **Personlige relationer:** Nogle forskere har meget nære relationer til den lokale bibliotekar (institutbibliotekar eller "udstationeret" SB bibliotekar. De bruger vedkommende som en slags personlig assistent og sparringspartner ved vanskelige opgaver.
- **Convenience:** Der ligger et ikke ubetydeligt element af vane og bekvemmelighed i, hvilket bibliotek, man benytter. Hvis man f.eks. har et institutbibliotek med en velfungerende hjemmeside, der er meget målrettet ens felt, er det oplagt den, man benytter. Desuden spiller nogle institutbiblioteker en væsentlig rolle, fordi de netop er med til at udvælge materiale og kilder i den informationsoverflod, som forskerne oplever. Det kan f.eks. en listning af de 30 mest anvendte tidsskrifter og baser inden for det pågældende fagfelt – og det opleves som en stor hjælp. Den lokale forankring og det lokale kendskab er også væsentligt, navnlig for de institutter og fakulteter der geografisk ligger adskilt fra Aarhus Universitet campus.

Statsbibliotekets hjemmeside er indgangen

For de fleste af deltagerne, er det primære kontaktpunkt til SB, hjemmesiden, for det er via den, de kan få adgang til deres søgebaser. Når man befinder sig på Aarhus Universitet, kan man imidlertid gå direkte til baserne – det er der en del af respondenterne der gør, andre kender ikke denne mulighed.

Fagreferentens rolle

Med fagreferenten er det de samme mekanismer, som med institutbibliotekerne, der gør sig gældende. Kendskab og rolle afhænger meget af personlige relationer og vane. Nogen steder er fagreferenten meget brugt, andre steder er man ikke klar over at man har en fagreferent, eller hvad vedkommendes rolle præcis er.

Den oplevede primære målgruppe er studerende

I forhold til synliggørelsen, kendskabet og anvendelsen af SB's services til forskerne kan der ligge et problem i, at forskerne ikke ser sig selv som SB's primære målgruppe. De mener, at SB henvender sig til studerende først og fremmest. Det hænger for det første sammen med, at de der kommer frekvent på SB er studerende, og forskerne oplever, at det netop må være studerende, der har behov for det som SB kan tilbyde i form af opslagsværker, læsesal og mere basale spørgsmål til søgning. For det andet hænger det sammen med det *gap* der er mellem eksisterende og potentiel nytteværdi i SB's services, hvilket det netop har været denne undersøgelses formål at afdække.

3. KONKLUSION OG ANBEFALINGER

Undersøgelsen stillede indledningsvis følgende spørgsmål:

- Eksisterer der for den naturvidenskabelige målgruppe et hul mellem den egentlige og den potentielle nytteværdi af SB's ydelser? Og hvordan kommer det til udtryk?
- Er det muligt ved hjælp af push-kommunikation (f.eks. et nyhedsbrev) at synliggøre SB's ydelser overfor målgruppen og derved lukke et eventuelt *gap* mellem reel og potentiel nytteværdi. Og i så fald, hvordan gøres det bedst muligt?
- Hvilke uafdækkede behov eksisterer hos målgruppen? Hvad kunne de tænke sig fra SB, som de ikke får i dag?

Vi vil besvare spørgsmålene i dette konkluderende afsnit, hvor vi samtidig giver en række anbefalinger til vejen frem for Statsbiblioteket.

SB's mærke er kendt

Undersøgelsen viser, at SB er kendt, og at SB har "sat sit mærke" på tingene – forskerne ved, hvem SB er, og hvilke services SB finansierer i samarbejde med AU. Men undersøgelsen bekræfter også, at der er et stort hul mellem reel og potentiel nytteværdi i SB's ydelser henvendt mod naturvidenskabelige forskere.

Kun en lille del af services kendes

Forskerne mangler helt grundlæggende viden om, hvad SB kan gøre for dem. Der mangler især udbredelse af information om:

- Kurser
- At man kan foreslå tidsskrifter og bøger til SB, som derefter anskaffer dem, i det omfang, det er økonomisk muligt.
- Nye tendenser inden for søgning og rådgivning i effektiv søgestrategi

Denne undersøgelse har en effekt

Under gennemførelsen af denne undersøgelse er det blevet tydeligt, at alene et tiltag som at gennemføre undersøgelsen og komme i dialog med målgruppen har en effekt i forhold til udbredelsen af kendskab til SB's services. Undersøgelsens respondenter har været meget positivt indstillede over dialogen med os og har fået flere "aha-oplevelser" ift. hvad SB kan tilbyde. Helt konkret har dialogen også medført, at flere har tilkendegivet, at den var det spark, der skulle til, for at få dem i gang med et kursus i referencehåndtering. Det bekræfter, at der ER behov for SB's services og det, at SB henvender sig til forskerne kan motivere til handling.

Dør-til-dør kampagne

Vi kan som nævnt konstatere, at den dialog, som denne undersøgelse har foranlediget, har haft en positiv effekt på udbredelsen af kendskabet til SB's services. Derfor foreslå vi en dør-til-dør kampagne, hvor SB's medarbejdere i samarbejde med institutbibliotekerne tager en rundtur på de forskellige institutter og fakulteter og taler på tomandshånd med de forskere, der måtte have lyst til at få information om, hvad SB og institutbibliotekerne i fællesskab kan tilbyde. Da der næppe er mulighed for at tale med samtlige forskere med tilknytning til Aarhus Universitet, foreslår vi, at man koncentrerer kampagnen om yngre forskere (<50 år).

Personaliseret frem for generisk nyhedsbrev

Det sidste forskerne har brug for er flere informationer. De efterspørger snarere filtre, der kan hjælpe dem med at sortere i informationerne og få mere præcise informationer. Derfor betvivler vi effekten af et generelt nyhedsbrev. Der er stor risiko for, at et sådant nyhedsbrev ender som støj i forskernes inbox og aldrig bliver læst – eller først bliver læst, når det ikke længere er aktuelt (jf. tilgangen med nyhedsbreve fra forlag, som ofte læses halve år efter, de er sendt).

Til gengæld kunne et individuelt tilpasset nyhedsbrev have god værdi for målgruppen. Flere forskere klager over "information overload" og manglende tid til at orientere sig i, hvad der kommer af nyt materiale indenfor deres område. Netop her kunne SB spille en afgørende rolle. SB kunne eksempelvis udarbejde individualiserede litteraturoversigter med nyt materiale indenfor en given liste. Derved vil SB også opfylde et af sine ypperste formål; at servicere forskere og studerende for at gøre dem bedre og hjælpe dem med at nå forskningsmæssige mål.

SB bør i fremtiden tænke på sig selv som en rådgiver – en "personlig træner", som kan hjælpe forskerne med at optimere indsatsen af deres arbejde. Da SB næppe kan bidrage med stor værdi på det rent faglige område, kan rådgivningen tage udgangspunkt i følgende temaer:

- Søgning
- Info om nye baser og kilder indenfor det område der er relevant for den enkelte forsker
- Litteraturoversigter over nyt materiale indenfor den niche, der er relevant for den enkelte.
- Info om nye værktøjer, der gør, at man kan arbejde smartere
- Motivere til at tage springet fra analog til digital

Denne type informationer vil være så værdifulde for forskerne, at de berettiger udsendelse af et nyhedsbrev.

Mere synlig information om kurser

I dag hvor elektronisk søgning og e-ressourcer fylder 98 procent af forskernes behov, er SB lig med hjemmesiden. SB er først og fremmest et virtuelt sted frem for et fysisk. 8 ud af de 10 respondenter har besøgt SB's hjemmeside inden for en uge.. Derfor er det tankevækkende, at kun er et fåtal, der har set opfordringen til at deltage i kurser. Det kunne tyde på, at der er behov for en mere opsigtsvækkende og tillokkende annoncering af disse kurser. Måske i form af kampagner under kolonnen "Aktuelt" eller måske en pop up kampagne på hjemmesiden.

Ibrugtagning af nye platforme

Alle, vi har talt med, ejer en mobiltelefon men bruger den ikke til andet end samtaler og SMS. En del af de naturvidenskabelige forskere er meget på farten. Derfor har de i perioder begrænset tid ved deres pc. Derimod har de en del "spildtid" under rejse, ventetid på konferencer og lign. Det er i disse situationer, hvor de har "den lille ekstra tid", vi mener forskerne især er modtagelige for information. Derfor foreslår vi, at man gør sig overvejelser om, hvordan man kan nå forskerne ved hjælp af den mobile kanal.

Det kunne f.eks. være til den hurtige aktuelle information. Eksempelvis SMS-service med:

- Advis om afholdelse af kursus
- Få besøg af din fagreferent
- Der er kommet licens til en ny base

Det, at komme ud med den type informationer med en vis frekvens vil styrke relationen SB og forsker imellem, styrke synlighedsindsatsen af SB og ikke mindst give nytteværdi for forskerne.

Optimering og justering af services

Et af undersøgelsens spørgsmål gik på, hvilke uafdækkede behov der eksisterer hos målgruppen, og hvad kunne de tænke sig fra SB, som de ikke får i dag.

Der er i løbet af undersøgelsen fremkommet ønsker om en række konkrete forbedringer, som vi her vil opsummere:

- SB's URL er for lang – hvorfor kan man ikke blot skrive sb.dk?
- Ønsker om forenkling af printproceduren ved SB's artikler.
- Problemer med indstilling af dato i "ikke interesseret efter" ifm. bestilling af materialer.
- ISBN-søgning virker ikke optimalt.

Alle de initiativer, vi har beskrevet i dette anbefalende og konkluderende afsnit, har Creuna ekspertise til at løse, ligesom vi har stor erfaring med forretningsudvikling. Hvis der er behov for at brede ovenstående anbefalinger ud eller brug for at iværksætte nogle af de forslag, som denne undersøgelse peger på, står Creuna naturligvis til disposition.