

Brugerundersøgelser i bibliotekerne – ven eller fjende?

Af Alice Nørhede

Danmarks Farmaceutiske Bibliotek anvender brugerundersøgelser til at få et indblik i brugernes opfattelse af bibliotekets service og til at afpasse servicen efter brugernes ønsker og behov.

Alice Nørhede

Biblioteksleder
Danmarks Farmaceutiske Bibliotek
aln@dfuni.dk



Det er en kendsgerning, at de voksende mængder af elektronisk formidlet information har skabt ændrede servicevilkår og en hel del problemer for bibliotekerne generelt. Udfordringerne ligger i både at kunne håndtere stærkt stigende udgifter til elektroniske materialer og i at få udviklet nye kompetencer hos de ansatte i bibliotekerne, således at færdigheder og viden matcher nye og anderledes arbejdsprocesser. Det endelige mål er det samme som i de "traditionelle" forskningsbiblioteker, nemlig at facilitere brugernes hurtige adgang til relevante materialer.

Bibliotekerne gør sig store anstrengelser for at kunne leve op til brugernes forventninger – men trykket fra de stramme budgetter betyder, at man mere end nogensinde er opmærksom på, at ydelserne skal kunne legitimeres via f.eks. intensiv brug af de dyrt indkøbte elektroniske tilbud, og at bibliotekernes personale skal kunne servicere og formidle kompetent, effektivt – og billigt. Man kan ikke tillade sig at bruge ressourcer på inferiøre og meget lidt anvendte tilbud. Brugerundersøgelser bliver derfor et af de redskaber, som

bibliotekerne kan benytte sig af, når de vil vurdere, om ressourceforbrug og brugerønsker står i rimeligt forhold til hinanden.

I Danmark har bibliotekerne gennem ganske mange år arbejdet med forskellige former for brugerundersøgelser – og Danmarks Farmaceutiske Bibliotek er ingen undtagelse i den sammenhæng.

I år 2000 gik fem danske biblioteker¹ sammen om et DEF-projekt, hvor man forsøgte at teste en model, der var udviklet af Anne Martensen og Lars Grønholdt fra Handelshøjskolen i København, på baggrund af The European Customer Satisfaction Index (ECSI) pilot projekt fra 1999 (Martensen og Grønholdt, 2003). Undersøgelsen, der fandt sted i februar 2001 (Steffensen, Nørhede, Byrialsen, Dahlstrøm-Nielsen, 2001), blev fulgt med megen interesse fra Biblioteksstyrelsen, og modellen blev genbrugt, da Kulturministeriet i Biblioteksstyrelsens regi igangsatte en brugerundersøgelse i 2003 i fire store biblioteker². I 2003 brugte man igen modellen til en brugerundersøgelse blandt fem meget forskellige biblioteker³ – denne gang finansieret af bibliotekerne selv.

Modellen giver mulighed for at belyse en række parametre, der udtrykker brugernes oplevede værdi af den tilbudte service, brugertilfredshed og brugerloyalitet, samtidig med at der er udviklet en basis for benchmarking mellem bibliotekerne indbyrdes (Martensen og Grønholdt, 2004, s. 85-91).

Mest interessant for beslutningstagere er en række analyser, der er udviklet i forbindelse med modellen. Ud fra en række prioriteringskort kan biblioteksledelse eller bevilgende myndigheder vurdere, hvor man skal koncentrere ressourcerne, hvis man ønsker at styrke udvalgte dele af bibliotekets servicetilbud. Se eventuelt mere om modellen og resultaterne af undersøgelserne i Martensen og Grønholdt (2001 og 2004).

Danmarks Farmaceutiske Bibliotek (DFB)

Biblioteket er et offentligt bibliotek, men den altovervejende del af virksomhed og ressourcer koncentrerer sig om at betjene forskere og studerende ved DFU.

Bibliotekets altoverskyggende problem er, at det farmaceutiske fagområde bygger på en lang række videnskaber: biologi

Danmarks Farmaceutiske Universitet (DFU)

Universitetet tilbyder farmaceutiske grund- og videreuddannelser

Der optages hvert år ca. 210 bachelorstuderende – i alt en studenterpopulation på 1200 studerende.

Universitetet har omkring 100 ph.d.-studerende. Forskere og undervisere er fortrinsvis uddannet inden for farmaci, biologi og kemi.

60% af de færdige kandidater arbejder i medicinal- og biotekindustrien, 17% på apoteker, resten i laboratorier i offentlige og private virksomheder

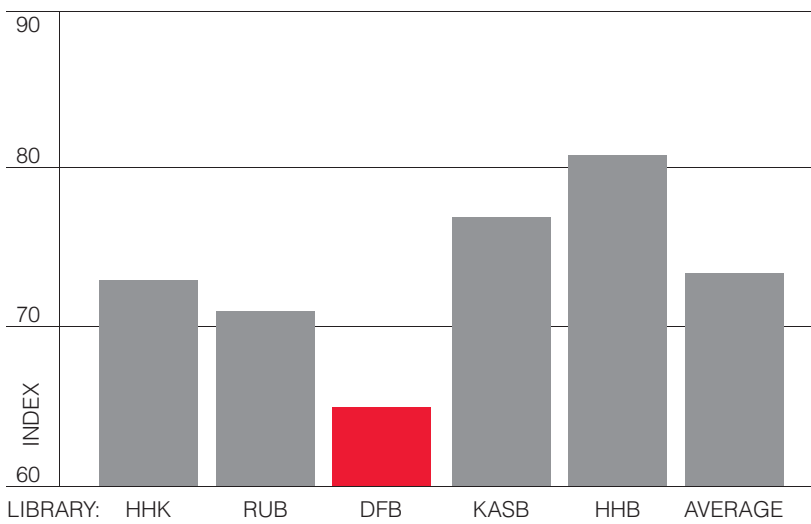
i almindelighed, genetik, mikrobiologi, fysiologi, toksikologi, analytisk kemi, organisk kemi, fysisk kemi, biokemi, medicinalkemi, farmakologi, farmakokinetik, teknologisk farmaci, matematik, statistik, IT-teknologi til avancerede analysemetoder etc. Området socialfarmaci trækker bl.a. på områder som økonomi, kundekommunikation, brugerundersøgelser, demografi, epidemiologi, kvalitetssikring, administration og organisation. Alle disse fagområder – hvoraf de fleste er i rivende udvikling – kan på ingen måde dækkes af et lille bibliotek på et lille universitet, og biblioteket er derfor stærkt afhængigt af indlån fra andre biblioteker.

Hvis nogen i begyndelsen af 2001 havde bedt DFB foretage en SWOT-analyse, havde den nok set cirka sådan ud

- **STRENGTH** – *Personalet* – Bibliotekets brugere fortalte ofte, hvor megen glæde de havde af bibliotekets venlige og kompetente service. Effektivt fjernlån.
- **WEAKNESS** – *Samlingen af bøger og tidsskrifter*: DFB kunne på ingen måde dække det brede fundament for de farmaceutiske fagområder. Desuden *manglende plads* til samling og studerende.
- **OPPORTUNITIES** – Introduktion af *et integreret bibliotekssystem* i begyndelsen af år 2000, etablering af fire store *tidsskriftlicenser*, køb af *gateway* til de elektroniske tidsskrifter, tæt kontakt til brugerne p.g.a. *lille institution, individuelle services* især til forskere.

FIGUR 1: BENCHMARKING 2001

– OVERORDNET TILFREDSHED MED BIBLIOTEKETS TILBUD OG SERVICE



- **THREATS** – *Danmarks største naturvidenskabelige universitetsbibliotek* placeret 10 minutters gang fra DFB og en usikker økonomi.

Brugerundersøgelsen 2001

I løbet af foråret 2001 begyndte de første analyser at dukke op fra vore konsulenter. Til DFBs store sorg – og forbavselse – så den samlede benchmarking omkring brugertilfredshed ud som vist på figur 1 for de fem deltagende biblioteker.

Man kan naturligvis bygge mange søforklaringer sammen for at få det indre regnskab til at gå op, når man bliver præsenteret for så nedslående en konklusion på en brugerundersøgelse. Nogle af dem gik i retning af:

- Man kan ikke sammenligne æbler og pærer (folkebiblioteker kontra forskningsbiblioteker – eller humanistisk orienterede biblioteker kontra naturvidenskabelige – eller universalbiblioteker kontra fagbiblioteker).
- Der er nogle biblioteksbrugere, der er så godt vant, at de bare kræver mere og mere...
- Brugerne har ikke realistiske forventninger til, hvad man rent faktisk kan tilbyde dem (for pengene...)

I hvert tilfælde blev resultatet af undersøgelsen modtaget med en del mistrøstighed på DFB, for alle biblioteksansatte arbejdede samvittighedsfuldt på at give hurtig og kvalificeret service. Ingen ansat i bibliote-

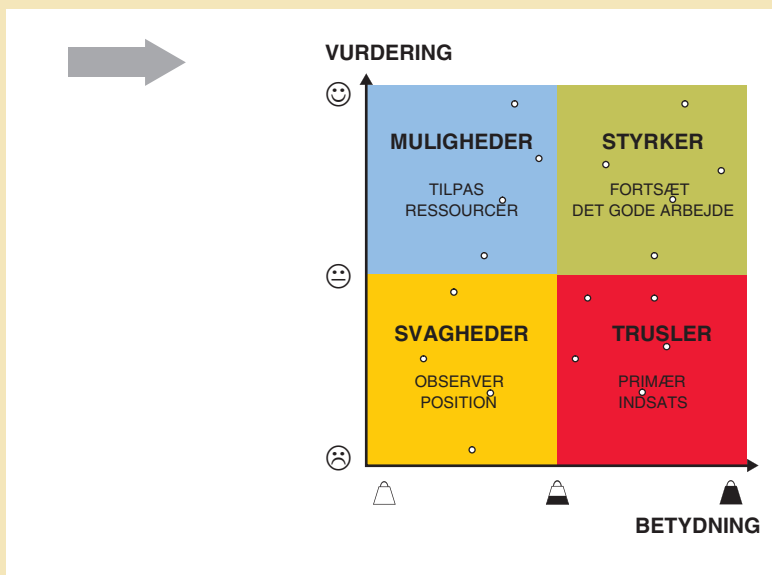
FOR AT KUNNE PRIORITERE KVALITETSFORBEDRINGER OPSTILLES PRIORITERINGSKORT

Prioriteringskortet viser den betydning, hvert forhold har for brugerne, og brugerens vurdering af hvert forhold.

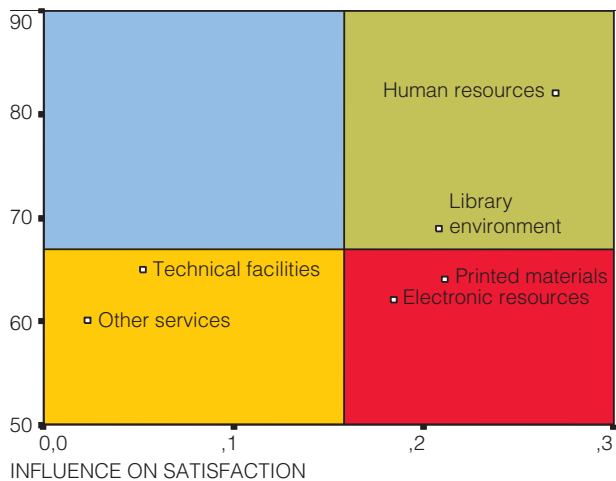
Hvert forhold kan være en:

- STYRKE** kendetegnet ved at brugerne tillægger det stor betydning, samtidig med at de er tilfredse med bibliotekets præstationer.
- SVAGHED** kendetegnet ved at brugerne ikke tillægger det nogen særlig betydning og samtidig er mindre tilfredse.
- MULIGHED** kendetegnet ved at det ikke tillægges stor betydning, men brugerne er meget tilfredse.
- TRUSSEL** kendetegnet ved at forholdet er af stor betydning, mens brugerne ikke er særligt tilfredse.

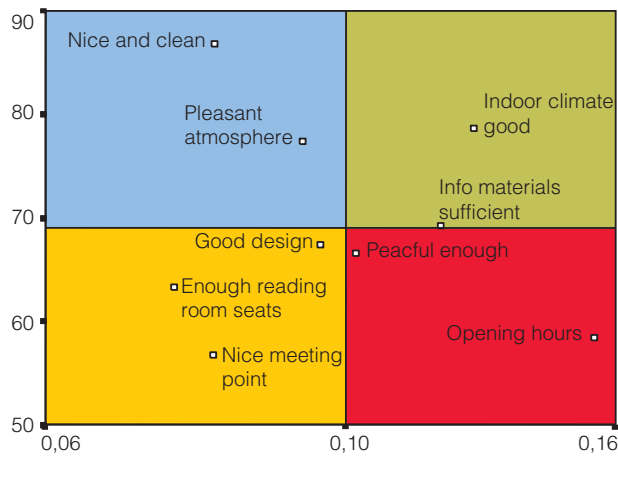
Inddelingen i de 4 kategorier afgøres af gennemsnitlig vurdering og gennemsnitlig betydning for de betragtede forhold. Prioriteringskortet giver derfor en kategorisering og anbefaling for hvert forhold relativt i sammenligning med de øvrige forhold i prioriteringskortet.



FIGUR 2: BRUGERUNDERSØGELSE 2001 – TILFREDSHED



FIGUR 3: BRUGERUNDERSØGELSE 2001 – ANDRE FORHOLD



ket kunne sige sig fri for at føle sig personlig kritiseret. Det var derfor vigtigt, at der hurtigt blev taget hånd om tingene. Den dårlige energi, som gik med at ruge over ting, der var sket, skulle vendes til vilje til at rette op på eventuelle fejltagelser. Der skulle udarbejdes en plan for, hvordan man inden for de givne rammer kunne arbejde fokuseret på at opfylde de krav, der nu eksplicit var blevet formuleret af brugerne til biblioteket. De rutineprægede tiltag måtte afløses af strategier og handlingsplaner for aktiviteter, der – ifølge konsulenternes analyser – ville betyde større værdi og mere tilfredshed for brugerne.

På trods af en hel del forsøg på at rette DFUs ledelses opmærksomhed mod problemerne, bl.a. ved konsistoriemøder og ved artikler i universitetets interne blad, lykkedes det ikke at få ledelsens interesse og støtte til sagen.

Et par resultater – og de deraf følgende strategier

Ud fra brugerundersøgelsens resultater udarbejder konsulenterne en række analyser – de såkaldte prioriteringskort – som meget instruktivt bidrager til en intuitiv forståelse af, hvor skoene trykker.

Hvis man ser på figur 2, vil man altså umiddelbart kunne aflæse ud fra de inplottede værdiers placering i diagrammet, hvor der kan sættes kræfter og ressourcer ind med størst resultat til følge – eller hvor man måske bør overveje at skru ned for en indsats, da den åbenbart ikke har særlig betydning for brugerne i den øjeblikkelige situation.

Det betyder altså, at DFB primært bør koncentrere anstrengelserne om de indsatsområder, der eksponeres i diagrammets nederste højre hjørne. Hvordan passer resultaterne i figur 2 nu

med bibliotekets egen opfattelse af situationen?

Øverste højre hjørne, som altså svarer til bibliotekets styrkeområder, personalets performance og bibliotekets indretning og funktion, viser klart, at man i biblioteket havde en realistisk fornemmelse omkring brugernes tilfredshed på dette område – som helhed. For når man gik ned i de bagvedliggende data viste det sig, at der var dårlig performance på flere delområder.

Der var gennemgående tilfredshed med "Library environment", som vedrører områder som rengøring, siddepladser, ventetid ved pc'er, åbningstider, atmosfære, klimaforhold o.l.

Men de elektroniske tidsskrifter – som biblioteket virkelig anså for den helt store værdiskabelse for brugerne – viste sig at være en reel *trussel* for opfattelsen af bibliotekets service, og tekniske faciliteter (pc'er, printere, kopimaskiner) var en *svaghed* – altså af ringe betydning for brugernes opfattelse af bibliotekets tilbud og med en lav performance.

Det var til gengæld ingen nyhed, at brugerne var utilfredse med udbuddet af de trykte materialer – det var bl.a. det store fjernlån en tydelig indikator på.

Figur 3 viser en analyse af en række delspørgsmål, som tilsammen bidrager til at afdække brugerens overordnede opfattelse af performance på området "library environment".

Her afsløres det, at der i 2001 åbenbart var fire ting, der virkelig havde betydning (værdi) for brugerne

- at indendørsklimaet følte behageligt
- at der var tilfredsstillende informationsmaterialer
- at der var tilstrækkeligt stille

- at åbningstiderne passede til brugernes behov.

Det stod klart, at åbningstiderne blev opfattet som utilfredsstillende. Nærmere analyser af data viste – ikke overraskende – at det var de studerende, der var utilfredse med åbningstiderne. Forskere og undervisere har nemlig adgang til biblioteket døgnet rundt, via deres nøglekort.

Tilsvarende brug af et prioriteringskort for de trykte materialer viste, at brugerne syntes, det var nemt at låne, at forny og at reservere, ligesom de var tilfredse med lånetider og forholdsvis tilfredse med fremskaffelse af materialer fra andre biblioteker. Men trist nok mente de ikke, at disse forhold var særligt vigtige.

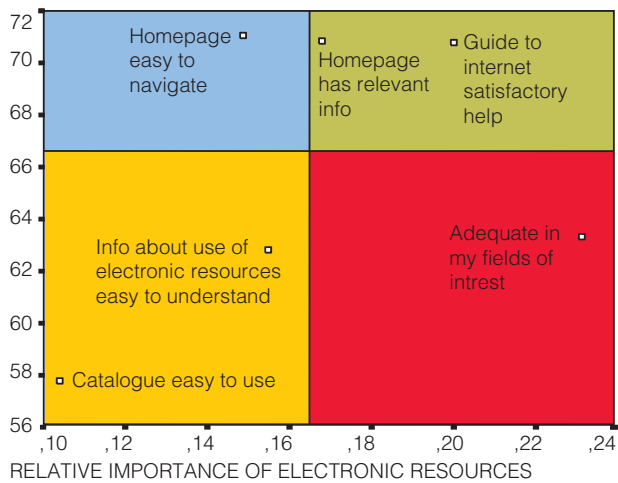
Derimod var de meget utilfredse med bog- og tidsskriftsamlingen som helhed. Brugerne syntes, at det var svært at finde bøgerne på hylderne, men tillagde det ikke megen vægt.

Yderligere undersøgelser af data viste store divergenser i studerendes og ansattes opfattelser af sammensætningen af bog- og tidsskriftsamlingen. De studerendes besvarelser samlede sig omkring værdien 5 (på en skala fra 1 til 7, hvor 7 er højst) mens de ansattes samlede sig omkring 3,5.

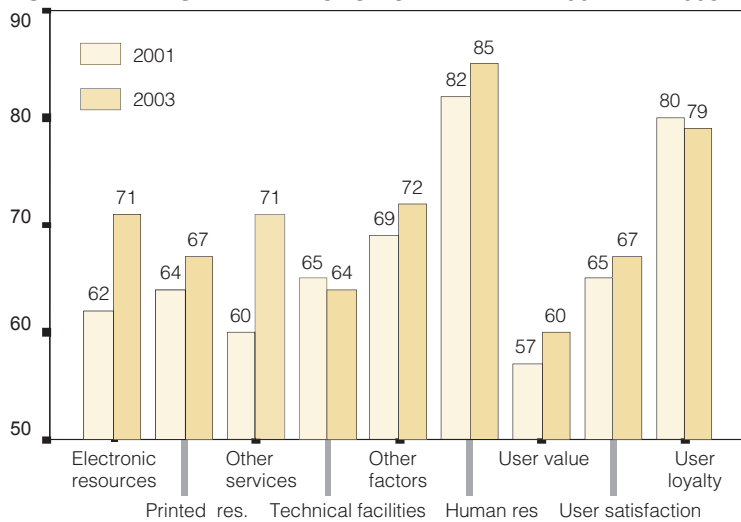
De elektroniske ressourcer (figur 4) fremviste tilsvarende problemer. Samlingen som helhed ansås for utilstrækkelig, og i det hele taget lå performance relativt lavt – også omkring de spørgsmål til hjemmesiden, som scorede højest, nemlig spørgsmål omkring relevans, værdi og navigation.

Helt galt var det med vurderingen af bibliotekets katalog FARM – meget lav performance og uden betydning for brugerne.

FIGUR 4: BRUGERUNDERSØGELSE 2001



FIGUR 5: BENCHMARKING PERFORMANCE INDEXES FOR THE DANISH PHARMACEUTICAL LIBRARY 2001 AND 2003



Og så gik vi til makronerne..

Efter modtagelsen af rapporten og mange detailanalyser af data blev der – på trods af manglende opbakning i universitetets ledelse – hurtigt udarbejdet en ny strategi- og handlingsplan.

Da skemaerne også indeholdt mulighed for at komme med kommentarer og gode råd – og de allerfleste besvarelser faktisk havde en række enslydende kommentarer – var det ikke svært at udlede, hvad der virkelig lå brugerne på sinde: utilfredsstillende materialesamling, både trykt og elektronisk; utilfredsstillende åbningstider; mere ro i biblioteket og – megen tak til venligt og hjælpsomt personale. Altså kommentarer, der alle blev bekræftet af talmaterialet.

Mange småting forsøgte man at rette op på med det samme. Det var f.eks. nemt at intensivere de mundtlige opfordringer til at gå stille og tale sagte. Ligeledes kunne man relativt nemt sørge for hyppigere revision af boghylderne, så de titler, der rent faktisk VAR på hylderne, ikke blev utilgængelige på grund af forkert opstilling – når nu vores brugere havde givet udtryk for, at det var svært at finde bøgerne på hylderne – selv om de som nævnt *ikke* tillagde det megen vægt...

Åbningstiderne blev forøget med en time, fire af ugens dage. Senere lykkedes det at allokere timer til studentermedhjælp, så åbningstiden blev udvidet med yderligere seks timer fordelt på flere dage mellem 16 og 18.

Materialet var naturligvis det springende punkt, så der blev sat ind på flere fronter:

- Det lykkedes via et par private fonde at skaffe midler til ekstra bogindkøb til en række specifikke kurser. Det allokerede beløb betød en forhøjelse

af bogkontoen i 2002 med ca. 50 procent.

- Med baggrund i brugerundersøgelsen blev der fremsendt et budgetforslag i forbindelse med de årlige budgetforhandlinger. Det betød en forøgelse af kontoen for elektroniske ressourcer på ca. 15 procent.
- Universitetets undervisere og forskere blev opfordret til at komme med forslag til bogindkøb. Det var ingen succes.
- Da undersøgelsen også havde vist, at både forskere og studerende tillagde det stor betydning at kunne komme i kontakt med de elektroniske ressourcer på universitetets netværk, kontaktede biblioteket med regelmæssige mellemrum DFUs it-afdeling for at igangsætte de nødvendige initiativer. Det var heller ingen succes.

Brugerundersøgelsen havde vist, at vore brugere ikke tillagde FARM nogen særlig betydning, men i øvrigt også fandt katalogen (OPAC'en) utilfredsstillende. Det er ethvert biblioteks ønske, at brugerne anvender katalogen mest muligt – og da især, når de samtidig giver udtryk for at biblioteket ikke har en tilfredsstillende materialebestand. Biblioteksansatte har ofte en mistanke om, at når brugere kommer med den slags udsagn, kan det skyldes utilstrækkelige opslag i katalogen. For at tilskynde brugerne til at bruge FARM-katalogen som den naturlige indgang til biblioteket samling, tilbød biblioteket et par gange hvert semester et frivilligt kursus af knap en times varighed om hensigtsmæssig brug af katalogen. Derudover sørgede man for, at der kom fokus på

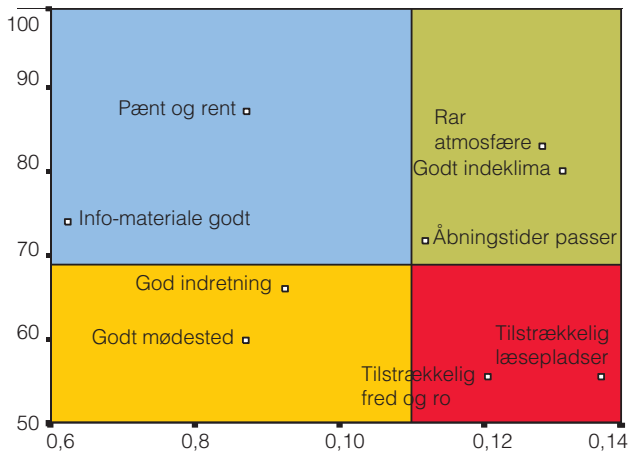
katalogen i alle situationer, hvor bruger og biblioteksansat konfronteres. Alle spørgsmål fra brugerne mødes – hvor det er relevant – med modspørgsmålet: ”har du slået efter i FARM-basen?” Desuden er der også fokus på katalogen i en række af de obligatoriske forløb, som biblioteket deltager i. Endelig startede man en proces, som skulle sikre større brugervenlighed og sammenhæng i funktionalitet i katalogen.

Brugerundersøgelsen havde fokuseret en del på de elektroniske ressourcer. Undersøgelsen efterlod ikke skyggen af tvivl om, at det var den type ressourcer vore brugere var aller mest interesserede i. Derfor blev der arbejdet hårdt på at opgradere personalets kompetencer på dette område. Det blev anset som væsentligt at kunne formidle generelle fakta og funktioner om de elektroniske medier. Udover at deltage i kurser fra Biblioteksskolen og lignende blev der i en periode også gjort meget ud af sidemandoplæring eller anden form for vidensdeling, for at alle i kontakt med brugerne kunne forstå og forklare generelle funktioner og rækkevidde af en række it-ressourcer, lige fra Explorer eller Netscape til databasesøgning.

Det har desuden været en bevidst strategi fra bibliotekets side at kunne give en kort, emneorienteret introduktion til en række databaser eller andre hjælpemidler i forbindelse med kurser – selvfølgelig i det omfang, underviserne har været interesserede.

Kommentarerne i spørgeskemaet fortalte også, at en stor del af brugerne var totalt uvidende om en række af bibliotekets tilbud. Beskrivelserne af service og ressourcer blev udvidet på hjemmesiden, der blev med mellemrum udsendt mails,

FIGUR 6: RELATIV VIGTIGHED FOR ØVRIGE FORHOLD I 2003



der orienterede om nye ressourcer, og der er altid en kort artikel i det interne blad, som orienterer om tiltag i biblioteket.

Brugerundersøgelsen 2003

Efteråret 2003 foretog biblioteket præcis den samme brugerundersøgelse og fik foretaget præcis de samme analyser af de samme konsulenter. Man kunne heldigvis med stor tydelighed aflæse, at der var sket en lang række signifikante forbedringer i brugernes opfattelse af tilfredshed med bibliotekets samlinger og services (figur 5).

De største forbedringer er der opnået omkring brugernes opfattelse af de elektroniske ressourcer, hvor indeks er steget betragteligt. Imidlertid afslører prioriteringskortet, at brugerne stadigvæk tillægger disse materialer overordentlig stor betydning, og at de stadig ikke mener, at samlingen er tilstrækkeligt dækkende for deres interesseområder. Så selv om performance er forbedret, er området stadig en "trussel" for biblioteket – i øvrigt på linie med vurdering af hjemmesidernes information om materialerne. Det vil være trist at konkludere, at bibliotekets arbejde med at forbedre information om materialerne er forgæves – og biblioteket tror da også, at det skyldes, at brugerne ikke i tilstrækkelig grad er opmærksomme på hjemmesiden som informationsmedie – selv om de på den anden side helt klart mener, at hjemmesiden er nem at finde rundt på (i prioriteringskortet optræder dette område som en "styrke" med god performance og stor vigtighed for brugerne).

Formidlingen af FARM-basen var heldigvis en delvis succes – indeks i 2001 var kun 58, mens det i 2003 var steget til godt 70, hvilket betyder, at brugerne nu synes at FARM er nemmere at anvende end tidligere. Den positive ændring skyldes de studerende, idet de ansatte ikke har været

udsat for samme form for hjernevask, og derfor stadig ikke har noget tilovers for OPAC'en. Desværre har indsatsen ikke medført, at de forskellige brugergrupper har ændret mening om *værdien* af katalogen. Derfor er området stadig at betragte som en "svaghed" i henhold til prioriteringskortet.

Man kan i den forbindelse overveje, om det er undervisningen, forbedringen af layout i OPAC'en eller den stærke fokusering i al formidlingsarbejdet, der har trigget. Vi ved det ikke, men de studerende har givet udtryk for en klar anerkendelse af undervisningsfunktionerne, idet området "other services" spørger ind til bibliotekets tilbud om undervisning.

Desværre er der ikke sket det helt store tigerspring i brugernes vurdering af de trykte materialer. Eftersom bibliotekets strategi er at overgå helt og holdent til en elektronisk tidsskriftsamling, lægger DFB nok knap så megen vægt på brugernes vurdering af netop denne del af samlingen. Men det er da stærkt bekymrende, at de på trods af en massiv indsats på området stadig ikke synes, at samlingen er dækkende for deres interesseområder. Indsatsen omkring revision og opretning på hylderne har heller ikke vist sig at have effekt – indeks og betydning af "nemt at kunne finde materialerne på hylderne" er præcis de samme værdier som ved 2001-undersøgelsen.

Det irriterede os i biblioteket at konstatere, at performance for "bestilte materialer kommer hurtigt" og "biblioteket skaffer hurtigt materialer fra andre biblioteker" stadig optrådte i kategorierne "trussel" og "muligheder", eftersom at vi ved, at fjernlånet fungerer særdeles effektivt. Efter 2001-undersøgelsen gjorde vi institutterne opmærksomme på, at sekretærene nok burde intensivere afhentning af bestilte materialer i biblioteket, da hjemkomne materialer ofte lå uhentede i over en uge.

Dette havde ikke megen effekt, men da biblioteket kort efter 2003-undersøgelsen introducerede hjemkomstmeddelelser pr. e-mail, fik man mange positive tilkendegivelser fra forskere, der lige pludselig selv kom strygende hen i biblioteket for at afhente materialer. Intet i de øvrige procedurer var ændret – men brugeren selv kunne konstatere, at der rent faktisk skete noget med bestillingen.

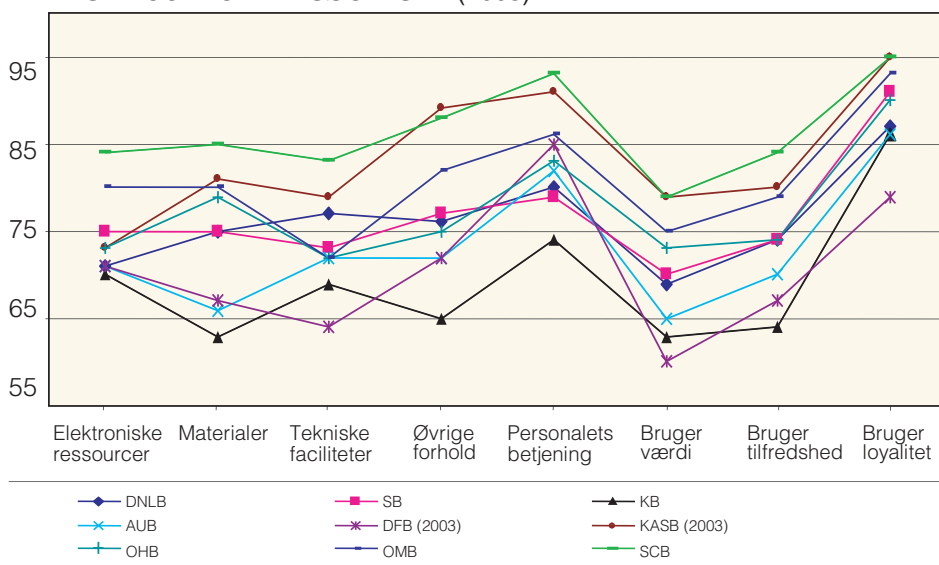
"Other factors" (figur 6) berører bl.a. åbningstider – indeks er steget fra 55 til godt 70 – og fremtræder nu som en "styrke" – så det hjalp altså at udvide åbningstiden! Imidlertid er der sket noget meget interessant med en anden af parametrene i denne gruppe, nemlig spørgsmålene omkring tilstrækkeligt antal af læsepladser – og til dels – spørgsmålet om fred og ro. I 2001 tillagde de studerende ikke spørgsmålet om læsepladser nogen værdi – i 2003 er det et af de allervigtigste områder – sammen med "fred og ro" – og begge områder befinder sig i kategorien "trussel". Endnu mere interessant er det, at "fred og ro" havde et indeks omkring de 68 i 2001 – i 2003 er det på 54! Hvad er der sket?

I biblioteket tror vi, det skyldes omstrukturering af det farmaceutiske studium – fra at have været et lærebogsorienteret studium, skal de studerende nu i meget stort omfang arbejde i grupper omkring cases, og denne studieform kræver naturligvis både plads og adgang til information i form af opslagsværker, bibliografiske databaser og tidsskrifter. Denne ændring slår nu igennem som behov for anderledes biblioteksfaciliteter og services.

Spørgeskemaundersøgelsen indeholder en mangfoldighed af data, som det er utroligt spændende at dykke ned i. F.eks. er der en række spørgsmål, som relaterer sig til, hvor ofte brugerne kommer i biblioteket. Da Danmarks Farmaceutiske Bibliotek i høj grad er på vej mod at være elektronisk funderet, måtte man gå ud fra, at i hvert tilfælde forskere og ph.d.-studerende ville være sjældne gæster i biblioteket. Omkring 3.500 tidsskrifter og en række væsentlige databaser kan accesses fra forskernes pc – ligegyldig hvor den pågældende befinder sig. Imidlertid viste det sig, at knap 80 % af de forskere, der havde deltaget i undersøgelsen, faktisk kom i biblioteket mere end én gang om ugen for at låne eller kopiere trykt materiale.

Benchmarkingøvelsen med os selv selv forløb tilfredsstillende – men da DFB endnu engang sammenlignede sig med de andre

FIGUR 7: BENCHMARKING SAMMENLIGNING MED RESULTATER FRA BS BRUGERUNDERSØGELSEN (2003)



biblioteker, der havde været igennem den samme undersøgelse, så resultatet stadig nedslående ud på nogle fronter (figur 7). Problemerne er tydelige – de trykte materialer, de tekniske faciliteter og bibliotekets samlede værdi for brugerne er ikke tilfredsstillende.

På med vanten ... igen

Vi måtte altså endnu en gang analysere vore konsulenters anbefalinger, og prøve at skære kagen på en lidt anden måde. De nye strategi- og handlingsplaner indeholder følgende punkter af relation til brugerundersøgelsen:

- Da brugerne giver udtryk for, at de elektroniske ressourcer har stor betydning, fortsætter biblioteket med at allokere ressourcer til dette område.
- Da det ser ud til, at brugerne har svært ved at overskue de forskellige ressource typer (e-tidsskrifter, trykte materialer, databaser), introducerer biblioteket om kort tid en mulighed for søgning i de forskellige ressourcer.
- Biblioteket har forsat opfordret til, at DFU finder en løsning for både studerende og ansatte, som giver nem og sikker fjernadgang til de netbaserede ressourcer. Det gav endelig resultat i sommeren 2004.
- En reorganisering og implementering af nyt lay-out på universitetets web har gjort det nemmere for biblioteket at reorganisere sin hjemmeside – med adskillige forbedringer til følge.
- Problemerne omkring læsesal, grupperum, manglende plads til pc'er etc. blev forelagt DFUs nye bestyrelse

primus 2004. En række omstændigheder har ført til, at denne sag kan blive løst i det kommende år, da biblioteket i april 2005 kan slå dørene op til nye og større lokaler.

- Smertensbarnet er de trykte materialer, og konsulenterne opfordrede DFB til at koncentrere indsatsen på dette område. Men – biblioteket kan på ingen måde dække det meget store og stadigt skiftende behov for bøger inden for mange forskellige fagområder. Biblioteket er blevet deltager i "Biblioteksekspresen" og får nu materialer hver eneste dag fra storleverandøren i Københavnsområdet. Udviklingen i digitalisering af materialer tyder også på, at en lang række bestillinger inden for en kortere tidshorisont vil kunne fremskaffes pr. fax eller mail fra andre biblioteker – og nå brugeren næsten lige så hurtigt, som hvis det stod på hylderne i biblioteket. Biblioteket vurderer derfor, at det ikke har mening at afsætte ekstra ressourcer til bogkøb.

Konklusioner

Den første brugerundersøgelse i 2001 var en spand koldt vand i hovedet på DFB. Selv om brugerne i dagligdagen giver udtryk for tilfredshed med service og personalets adfærd, behøver det langtfra at betyde, at de er tilfredse med *udbud* af service og ressourcer – eller værst af alt – at den tilbudte service har *værdi* for dem. Biblioteket indså, at der måtte sættes ressourcer ind på at møde ændrede brugerforventninger, og at strategi- og handlings-

planer for de kommende år måtte baseres på fakta – ikke på fornemmelser og rutine. Det har været en spændende, men også hårdhændet måde at blive konfronteret med brugernes vurderinger af indsatsen i biblioteket. I brugerundersøgelser af denne karakter kan brugerne udtrykke forventninger og evaluere en række af bibliotekets funktioner på en måde, der giver biblioteksledelse og bevillende myndigheder mulighed for at agere hensigtsmæssigt.

Det er ikke kun de nye medier, der skaber udfordringer for biblioteker. Ændringer i studieplaner, i forskningsfokus, i myndigheders krav til undervisning og forskning stiller nye krav til bibliotekernes funktioner. Der er f.eks. ingen tvivl om, at de studerendes meget stærke understregning af manglede læsesal og grupperum i forbindelse med biblioteket, har styrket universitetets ledelse i beslutningen om at flytte biblioteket til større lokaler.

Brugerundersøgelser er et vigtigt redskab, som kan medvirke til at sikre bibliotekets brugere et bibliotek, der formidler materialer og service skræddersyet til deres behov.

Litteratur

Martensen, A. og Grønholdt, L. (2001). DEF-projekt: *Brugerundersøgelse i biblioteker*. www.rub.ruc.dk/rub/omrub/brugerus/doc3.ppt

Martensen A, Grønholdt L. (2003). Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system. *Journal of Academic Librarianship*, 140-147

Martensen, A. og Grønholdt, L. (2004). *Brugerundersøgelse i fem biblioteker*. www.deflink.dk/upload/doc_alle/1340_brugerundersogelse.pdf

Steffensen, R.; Nørhede, A.; Byrialsen, L.; Dahlstrøm-Nielsen, P. (2001). Brugertilfredshed i de elektroniske biblioteker. *DF Revy*, 24, 191-194.

Noter

1. De fem biblioteker i den første undersøgelse var Kunstakademiets Arkitektskoles Bibliotek i København, Danmarks Farmaceutiske Bibliotek, Helsingør Centralbibliotek, Roskilde Universitetsbibliotek, Handelshøjskolen Bibliotek i København

2. De 4 biblioteker var: Det Kgl. Bibliotek, Danmarks Natur- og Lægevidenskabelige Bibliotek, Statsbiblioteket og Ålborg Universitetsbibliotek.

3. De fem biblioteker i den anden undersøgelse var: Kunstakademiets Arkitektskoles Bibliotek i København, Danmarks Farmaceutiske Bibliotek, Slagelse Centralbibliotek, Odense Centralbibliotek, Odense Musikbibliotek

