

# Fra DEFF-projekt til konkrete forandringer

Af Birgitte Sønderkær og Lise Arnfred

Af Birgitte Sønderkær  
Førstebibliotekar  
bis@asb.dk

Lise Arnfred  
Cand. Scient. Bibl.  
lia@asb.dk



## Synlig forandring

Forandringen er iøjnefaldende! Da vi kommer tilbage på arbejde efter sommerferien, mødes vi af et skilt på glasdøren ind til biblioteket "Nye tider". Vi åbner døren og får straks øjenkontakt med en af de to kolleger, som sidder med ansigtet vendt mod os.

Før ferien stod eller sad vagtpersonalet mere eller mindre med ryggen til brugerne og arbejdede ihærdigt med bestillinger ved en trekantet "ø", og de studerende vidste ikke rigtig om de turde forstyrre...

Nu er vagtpersonalet ikke længere fordybet i Danbib-bestillinger. Bestillingsfunktionen er flyttet til et kontor i nærheden. Personalet i udlånsområdet kan nu hellige sig brugerne – og i stille perioder endda få tid til at bevæge sig ud i bibliotekets forskellige rum og være til rådighed for spørgsmål der.

Skiltet med 'Nye tider' annoncerer, at biblioteket som forsøg også er åbent i weekenden og på hverdagsaftener.

Ovennævnte er et par eksempler på en række synlige forandringer, der er iværksat – og flere er undervejs.

## Hvad satte processen i gang?

En af bibliotekets 5 udviklingsgrupper deltog i DEFF-projektet, "Lånernes krav og forventninger til det hybride bibliotek"<sup>1</sup>, som blev afsluttet i foråret 2006.

Denne kvalitative brugerundersøgelse resulterede i, at projektdeltagerne fik stor viden om biblioteksbrugeres adfærd og ønsker. En stor udfordring var nu at inddrage og engagere de øvrige medarbejdere og ledelsen – med fokus på de åbenlyse forbedringsforslag, som brugerne var kommet med. Med andre ord – at få deres opbakning til konkrete forandringer i brugernes hverdag.

Udviklingsgruppen<sup>2</sup>, kaldet U1, inviterede til et 'anderledes og aktivt' personalemøde. Her fik alle medarbejdere mulighed for at vælge et emne, de havde særlig interesse i. Diskussionerne foregik i mindre grupper med følgende emner som overskrift:

- Webgrænsefladen
- Bibliotekskatalogen
- Biblioteksmedarbejderen/Synliggørelse af kompetencer
- Biblioteksmedarbejderen/Undervisning i informationssøgning m.v.
- Det fysiske bibliotek

Udviklings-gruppen havde forinden udarbejdet et idékatalog, som diskussionen kunne tage udgangspunkt i, og de enkelte diskussionsgrupper bemærkninger og prioriteringer blev skrevet ind i idékataloget efter mødet.

Den kvalitative undersøgelses resultater var baseret på 32 brugere, heraf kun 4 brugere af ASB biblioteket. Derfor stillede vi spørgsmålstegn ved, om grundlaget var for spinkelt og brugerne repræsentative?

Svaret kom i form af en af en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse, LibQUAL, hvor 1005 brugere besvarede spørgeskemaet. Besvarelsesprocenten var på 16 %. LibQUAL resultaterne forelå i maj og bekræftede og underbyggede i høj grad den kvalitative undersøgelses resultater. Og resultaterne blev inddraget i det videre udviklingsarbejde.

LibQUAL undersøgelsen indgår i oversigten på næste side. Oversigten viser – med fokus på udviklingsgruppe U1 - forskellige grupper arbejde med udvikling som opfølgning på brugerundersøgelserne ved ASB Biblioteket i første halvår 2006.

## To Workshops var næste skridt – hvordan prioriterer brugerne de mange udviklingsforslag?

Vi skulle nu i U1 arbejde videre med de ideer fra projektarbejde, personalemøde og spørgeskemaundersøgelse, som faldt indenfor gruppens fokusområde.

Inspireret af metoder anvendt i DEFF projektet, valgte vi at visualisere ideer til forskellige services i tegninger og eksempler og dernæst indkalde til workshops for at få brugernes umiddelbare feedback på ideerne.

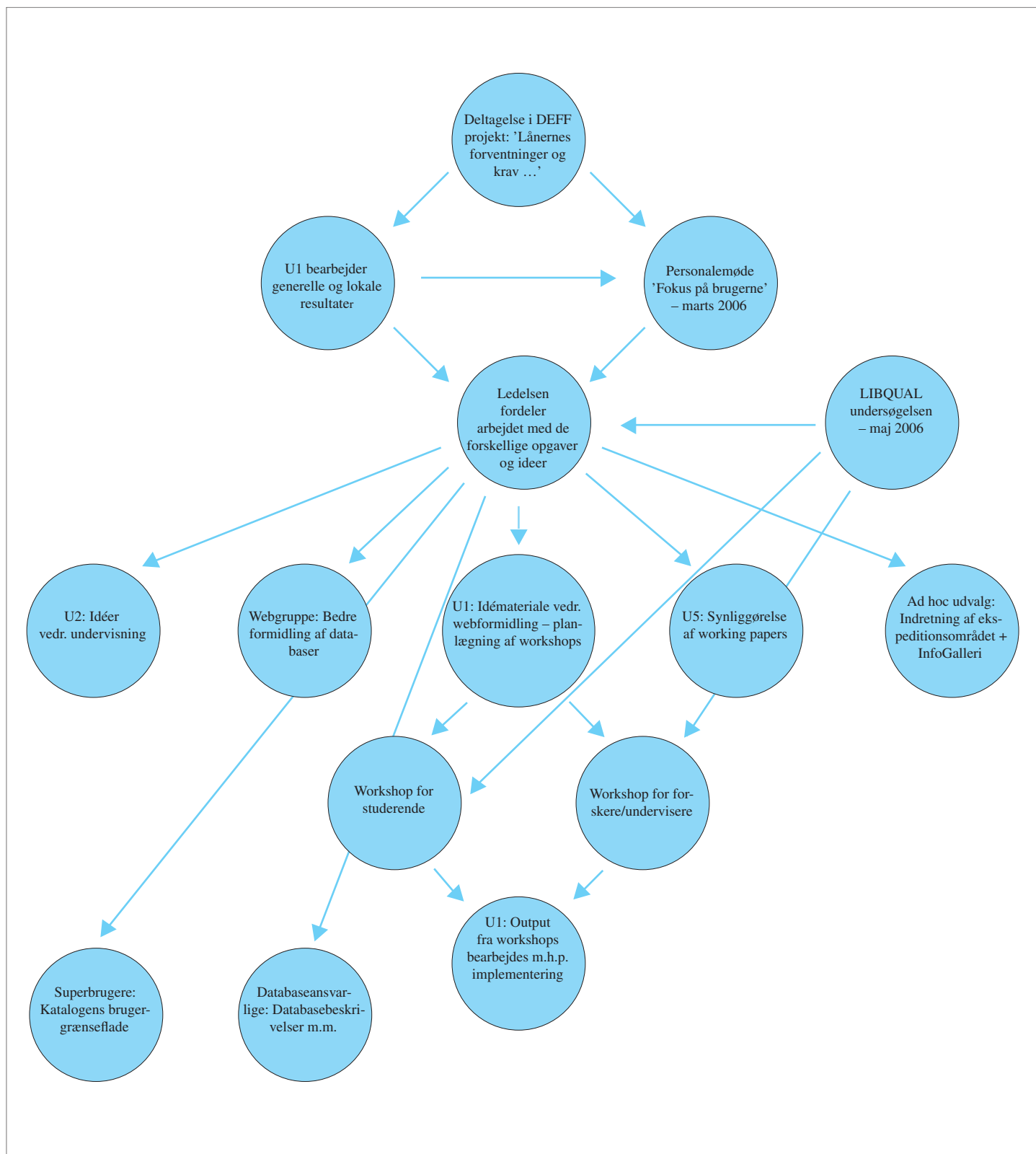
Workshopformen er en forholdsvis enkel form for kvalitativ undersøgelse, hvor der opnås en umiddelbar reaktion fra brugerne på en række fremlagte ideer og scenarier.

Da ASB bibliotekets to primære målgrup-

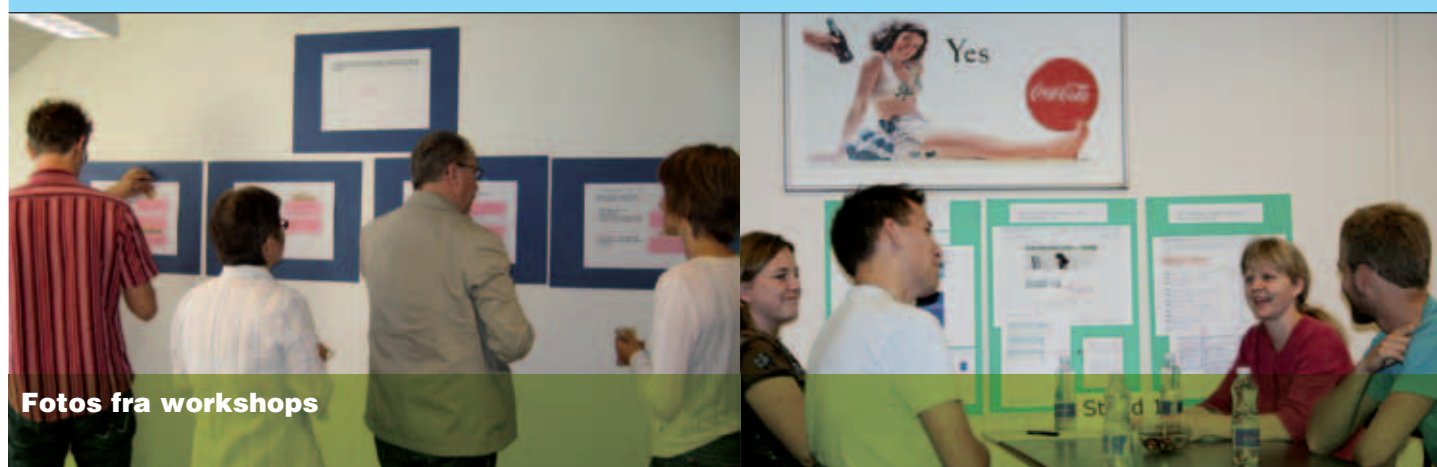
<sup>1</sup> Projekt rapporten hedder: 'Det hybride bibliotek set med brugernes øjne'. Set d. 9.11.06 på [www.deff.dk](http://www.deff.dk): Forside > Projekter > Lånernes forventninger og krav til det hybride bibliotek

<sup>2</sup> På ASB Biblioteket findes 5 udviklingsgrupper à 3-5 medlemmer, som arbejder med udvikling indenfor hver sit område. Gruppe U1 arbejder med: Vertikal/horizontal formidling af bibliotekets ressourcer via webben. Foruden artiklens forfattere består gruppen af Anna Mette Morthorst, Henrik Tvermoes Jensen og Tine Bagger Christiansen.

## Opfølgning på brugerundersøgelser ved ASB Bibliotek



Stand og idé	Forskere/ undervisere Kr.	Studerende Kr.
<b>Stand 1: Informationssøgning</b>		
Integrere abstracts og indholdsfortegnelser – relevansvurdering	3.500	31.500
Find de relevante databaser – Korte søgevejledninger online	1.000	3.500
Samsøgning – integreret søgning og avanceret emnesøgning	29.500	11.500
<b>Stand 2: Synliggørelse af kompetencer</b>		
Synliggørelse af medarbejdernes kompetencer	13.000	8.000
Varekatalog – klart signal om hvad man kan forvente sig	3.000	3.000
<b>Stand 3: Faglig opdatering og dialog</b>		
Blogs – nyhedsformidling og dialog	0	1.000
Nye bøger, tidsskrifter og databaser vises via RSS feeds	6.000	3.000
<b>Stand 4: Synliggørelse af bibliotekets informationsressourcer de steder, brugerne benytter</b>		
Campusnet/Institutternes hjemmesider	8.000	20.000
My library – de ting som bruges tit, skal gøres mere synlige	26.000	8.000



Fotos fra workshops

per, studerende og forskere/undervisere, adskiller sig en del fra hinanden med hensyn til informationsbehov mm., var det naturligt at arrangere en workshop for hver af målgrupperne. De to workshops havde i princippet samme indhold fordelt i fire stande, men selve udformningen af indholdet varierede efter målgruppen.

De 9 forskere og de 9 studerende, som deltog, besøgte i mindre grupper fire stande, hver med sit emne. Som afslutning på hver workshop blev kr. 10.000 i matadorpenge uddelt til hver person, som derefter prioriterede de enkelte udviklingsforslag ved at tildele flere eller færre penge!

Workshopdeltagerne prioriterede de foreslåede ideoplæg, som det fremgår af skemaet ovenfor. Prioriteringen taler sit tydelige sprog: Forskere og undervisere ønsker sig primært samsøgning og My library, mens de studerende først og fremmest gerne vil have bedre mulighed for relevansvurdering i bibliotekets katalog, bedre søgefaciliteter samt mere info fra biblioteket trukket ud på Campusnet.

Det er med andre ord de 'tunge' services, der prioriteres højt, men mange af de andre forslag fik pæne ord med på vejen, og på begge workshops var der rigtig mange forbedringsforslag og alternative løsninger. Især på standen "Synliggørelse af kompetencer" kom der konkrete forslag, som umiddelbart vil kunne sættes gang.

#### Hvad har vi lært og hvad vil vi nu?

I det videre arbejde med at forbedre vores service ud fra brugernes behov, ser vi følgende udfordringer:

- Vi skal som biblioteksansatte hele tiden fastholde fokus på brugernes synsvinkel. Her har vi haft glæde af og vil stadig arbejde videre med de tre modelbrugere fra rapporten 'Det hybride bibliotek set med brugernes øjne'<sup>3</sup>
- Vi skal turde indgå i dialog med forskere/undervisere og studerende uden at have et færdigt produkt at vise frem

- Vi skal spørge ind til, hvad de vil foreslå, hvis adgang til information skal være optimal for dem – derved kan vi målrette udviklingstiltag, så vi ikke udvikler 'forgæves'
  - Vi skal synliggøre bibliotekets ressourcer i de miljøer, som brugerne anvender dagligt.
  - Vi skal balancere/differentiere mellem brugertyper og målgrupper
  - Vi skal foretage en prioritering af udviklingsindsatsen, så der er overskud til at følge de i gangsatte projekter og initiativer til dørs
- Vi startede med et idékatalog fyldt med spændende muligheder og vi sluttede - ikke med en facitliste, men til gengæld med en meget tydelig tilkendegivelse af retningen for bibliotekets udvikling - en udvikling med udgangspunkt i brugernes ideer.

<sup>3</sup> Modelbrugerne er beskrevet i rapporten 'Det hybride bibliotek set med brugernes øjne' – se note 1.