

Projektrapport 1

En brugerundersøgelse for Danmarks Biblioteksskole



Projekttitel:

DE STUDERENDES INFORMATIONSVÆJE: En undersøgelse af studerendes brug og oplevelse af www.db.dk, Studienettet og Biblnet.

- anbefalinger til fremtidig webkommunikation

Rapporten er udarbejdet af:

Janne Byrnak &
Martin Rosenbæk Mortensen
Studerende ved Danmarks Biblioteksskole

Vejleder: Professor Niels Ole Pors
Afløvet til bedømmelse 3. december 2007

Rapporten fungerer som et led i det erhvervsrelaterede projekt ved Danmarks Biblioteksskole

Bilag er vedlagt ved aflevering.
Denne rapport hører sammen med en yderligere rapport, som afleveres januar 2008.

1. INDLEDNING - BESKRIVELSE AF BRUGERUNDERSØGELSEN.....	3
2. PROBLEMFORMULERING.....	4
2.1 PROBLEMFORMULERING.....	4
2.2 HYPOTESER.....	4
2.3 AFGRÆNSNING.....	5
3. METODEBESKRIVELSE.....	5
3.1 SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE.....	5
3.2 FOKUSGRUPPEINTERVIEW.....	6
3.3 LITTERATUR.....	7
4. PRÆSENTATION OG ANALYSE AF DATA FRA SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN.....	7
4.1 SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE.....	7
4.2 SPØRGESKEMAKONSTRUKTION:.....	8
4.3 PILOTTEST.....	11
4.4 UNDERSØGELSESPOPULATION.....	11
4.5 FORBEHOLD OG AFVIGELSER:.....	13
4.6 DE STUDERENDES BRUG.....	14
4.7 MAIL/ADGANG.....	15
4.8 FORSTÅELSE FOR AFSENDERE.....	16
4.9 FORSTÅELSE FOR MEDDELELSESTYPER.....	18
4.10 BIBLNET.....	21
4.11 HOLDNINGER.....	21
4.12 SAMMENFATNING.....	23
5. PRÆSENTATION OG ANALYSE AF DATA FRA FOKUSGRUPPEINTERVIEW.....	24
5.1 ANALYSE AF FOKUSGRUPPEINTERVIEW MED ANSATTE.....	25
5.1.1 DANMARKS BIBLIOTEKSSKOLES WEBSTED – WWW.DB.DK.....	26
5.1.2 STUDIENETTET.....	27
5.1.3 BIBLNET.....	33
5.1.4 SAMMENFATNING.....	35
5.2 ANALYSE AF FOKUSGRUPPEINTERVIEW MED STUDERENDE.....	36
5.2.1 DANMARKS BIBLIOTEKSSKOLES WEBSTED - WWW.DB.DK.....	36
5.2.2 STUDIENETTET.....	38
5.2.3 BIBLNET.....	40
5.2.4 POST-IT ØVELSE – HVAD KARAKTERISERER STUDIENETTET OG BIBLNET?.....	42
5.2.5 SAMMENFATNING.....	43
6. SAMMENLIGNING AF RESULTATER OG ANBEFALINGER TIL DANMARKS BIBLIOTEKSSKOLE.....	44
7. KONKLUSION.....	47
8. LITTERATURLISTE.....	49

1. Indledning - Beskrivelse af brugerundersøgelsen

[skrevet af: Janne Byrnak & Martin Rosenbæk Mortensen]

Der er på Danmarks Biblioteksskole ligesom andre uddannelsesinstitutioner behov for gode værktøjer til at sikre en velfungerende og hensigtsmæssig kommunikation til institutionens studerende. På nuværende tidspunkt kommunikeres i høj grad i form af elektroniske informationer til de studerende primært via webstederne www.db.dk og <http://studienet.db.dk>. Disse websteder er derfor betydningsfulde for kommunikationen på flere punkter. Fra skolens side usikker på, om det er hensigtsmæssigt og nødvendigt at kommunikere til de studerende via de studerendes "eget" forum, Biblnet. For at kunne skabe en målrettet, effektiv og hensigtsmæssig kommunikation er det nødvendigt at undersøge effektiviteten af den nuværende kommunikation samt de problemstillinger og problemer, som kommunikationen skaber. En brugerundersøgelse kan være et brugbart instrument til at udvikle en institutions kommunikation og få svar på en række spørgsmål, både vedrørende tilfredshed og brug.

Denne brugerundersøgelse fungerer som et led i et erhvervsrelateret projekt. Projektet er udbudt af Bodil Christensen, som er kommunikationsansvarlig på Danmarks Biblioteksskole. Projektet har titlen "*De studerendes informationsveje*".

På Danmarks Biblioteksskole har man et ønske om at optimere den nuværende webkommunikation fra skolen til de studerende på tre forskellige websteder. Undersøgelsen har derfor til formål, at kortlægge de bibliotekarstuderendes informationsadfærd på de tre websteder, og i samme forbindelse undersøge de studerendes tilfredshed med kommunikationen. Webstederne som undersøges er:

- Danmarks Biblioteksskoles officielle websted – www.db.dk¹
- Danmarks Biblioteksskoles Studienet - <http://studienet.db.dk>²
- Biblnet – www.biblnet.dk³

Undersøgelsen har fokus på at kortlægge generelle tendenser i holdninger, forventninger og ønsker hos de studerende. I undersøgelsen benyttes to metoder til at belyse de studerendes informationsadfærd og opfattelse af de tre websteder, henholdsvis en spørgeskemaundersøgelse samt fire fokusgruppeinterview. Der vil løbende igennem rapporten blive opsummeret og kommenteret på resultaterne.

Denne rapport, som er produkt delen af det erhvervsrelaterede projekt, vil præsentere undersøgelsens resultater. Den efterfølgende projektrapport (som afleveres i januar 2008) vil indeholde teoretiske såvel som metodiske overvejelser og refleksioner i forbindelse med behandlingen og analysen af indsamlede data. I den foreliggende rapport fremlægges og sammenkædes undersøgelsens resultater. Rapporten afsluttes med en række anbefalinger, som er foretaget ud fra undersøgelsens resultater. Resultaterne lægger op til nogle tekniske og

¹ Se bilag 1 – beskrivelse af websteder

² Se bilag 1 – beskrivelse af websteder

³ Se bilag 1 – beskrivelse af websteder

organisationsteoretiske diskussioner og overvejelser, som er interessante for en fremtidig informationsstrategi. Det skal dog pointeres, at man ikke alene ud fra en undersøgelse af de studerendes brug kan formulere en ny strategi, da en informationsstrategi vedrører flere aspekter, samt alle aktører, som er involveret i kommunikationen. Undersøgelsen lægger op til mange interessante problemstillinger som kan føre til en optimering af de undersøgte websteder. Rapporten kan derfor betragtes som et bidrag til en fremtidig informationsstrategi. Undersøgelsen og nærværende rapport er udarbejdet i perioden september - december 2007.

2. Problemformulering

[skrevet af: Janne Byrnak & Martin Rosenbæk Mortensen]

2.1 Problemformulering

Ud fra ovenstående er der opstillet følgende problemformuleringer:

- Bruger de studerende på Danmarks Biblioteksskole webstederne www.db.dk, <http://studienet.db.dk> og www.biblnet.dk? Og hvilke ligheder og forskelle bekræftes?
- Hvordan opfatter de studerende informationsindholdet på www.db.dk, <http://studienet.db.dk> og www.biblnet.dk?
- Hvilke fordele og ulemper er der ved, at Danmarks Biblioteksskole kommunikerer meddelelser ud til de studerende via webstedet Biblnet?

2.2 Hypoteser

Som udgangspunkt for projektet har vi gennemført et interview med projekt- og kommunikationsansvarlig Bodil Christensen ved Danmarks Biblioteksskole.⁴ Interviewet havde både til hensigt at afdække de behov, som lå til grund for projektet, og de problemstillinger, som man på Danmark Biblioteksskole arbejder med, når der skal sendes informationer ud til de studerende. Med udgangspunkt i dette interview har vi vedrørende de tre websteder opstillet nogle hypoteser, som skal fungere som rettesnor for undersøgelsens analyser og konklusioner

Især følgende påstande forsøges i undersøgelsen be- eller afkræftet.

- Der er forskel på studerendes brug og opfattelse af webstederne i København og Aalborg
- De studerende kan ikke skelne mellem informationsindholdet på www.db.dk og studienet.db.dk.
- Biblnet er et oplagt supplement til Studienettet og www.db.dk

⁴ Se bilag 2 – Interview med Bodil Christensen

2.3 Afgrænsning

På Biblnet er kun informationsindholdet i *Vidensbanken* og den *fællesopslagstavle* kortlagt, da disse er de største og mest centrale informationssider. På studienettet er generelt indhold under menuen til venstre medtaget samt alle de meddelelser som i en periode på et år har været lagt på studienettet under menuen "meddelelser". På www.db.dk er kun medtaget de informationer som er relevante for de studerendes studieforløb eller almene orientering.

Brugerundersøgelsen af de tre websteder vil ikke omfatte særlige informationsbehov for udvekslingsstuderende og studerende på diplom- og masteruddannelsen.

Undersøgelsen vedrører ikke tekniske brugervenligheds aspekter ved de tre websteder som undersøges

Denne rapport er primært en resultatpræsentation som munder ud i en række anbefalinger til Danmarks Biblioteksskole. De fordele og ulemper ved metoderne, samt fordele og ulemper ved at supplere metoderne som der har været behandlet i den rapport som afleveres i januar 2008

3. Metodebeskrivelse

[skrevet af: Janne Byrnak & Martin Rosenbæk Mortensen]

I dette afsnit præsenteres de metoder, som er anvendt i projektet. Indledningsvis vil metoderne blive præsenteret. Efterfølgende argumenteres der for valg af metoder, samt diskuteres fordele og ulemper, der kan være knyttet til disse. Afslutningsvis beskrives den teoretisk litteratur, som er benyttet i denne sammenhæng.

I undersøgelsen anvendes overordnet to metoder, spørgeskemaundersøgelse samt fokusgruppeinterview. Ved hjælp af spørgeskemaundersøgelsen kan der indsamles en række data fra og om de studerende, som undersøgelsen vedrører. Spørgeskemaundersøgelsen giver information om den enkelte studerendes opfattelse af sin nuværende brug og opfattelse af webstederne. Fokusgruppeinterview kan med fordel benyttes til at anskaffe kvalitative data. Fordelen ved at kombinere de to metoder er, at man kan sammenholde generelle tendenser fra spørgeskemaundersøgelsen med de mere detaljerede diskussioner blandt deltagerne, som medvirker i fokusgruppeinterviewene..

Andre undersøgelsesmetoder kunne være interviews af studerende, en behandling og analyse af allerede foreliggende data om de studerendes faktiske adfærd og brug af de 3 websteder (hvis sådanne eksisterer) eller direkte observation af de studerendes adfærd. Ingen af disse metoder er anvendt til denne undersøgelse, men kunne måske med fordel anvendes til yderligere undersøgelse.

3.1 Spørgeskemaundersøgelse

Et spørgeskema kan anvendes på forskellige måder. Uanset hvad formålet med undersøgelsen er det vigtigt, at der forud for undersøgelsen opstilles en række problemstillinger eller hypoteser, som kan give anledning til at stille undersøgelsespopulationen relevante spørgsmål. Hvis ikke man omhyggeligt formulerer spørgsmål og svarkategorier, er der risiko for, at indsamlede spørgeskemaer kun kan anvendes i begrænset omfang. Fordelen ved at opstille hypoteser eller

problemformuleringer er, at det er muligt ud fra disse at opstille relevante spørgsmål, hvor respondenternes besvarelser kan belyse hypoteserne, som så derved kan belyses og eventuelt be- eller afkræftes. Hvis spørgsmålene ikke formuleres på et forudbestemt grundlag, kan det være svært at afgrænse undersøgelsen til kun at vedrøre relevante problemstillinger, og antallet af spørgsmål kan derfor få et uoverskueligt omfang.

Et spørgeskema er velegnet til kortlægning og undersøgelse af den enkelte studerendes mening om sin brug af de tre websteder. En spørgeskemaundersøgelse kan være mere eller mindre kvalitativ alt efter, hvad formålet med undersøgelsen er. En spørgeskemaundersøgelse er en velegnet metode til at indsamle store mængder af data, som er nogenlunde sikre⁵

Yderligere kan metoden hensigtsmæssigt anvendes til at undersøge en respondentgruppes adfærd og holdninger. Hvis man konstruerer spørgeskemaet udelukkende med lukkede svaralternativer, kan de indsamlede data hurtigt og nemt bearbejdes, og de bearbejdede data kan give et overskueligt indtryk af undersøgelsespopulationens oplevelser i relation til et givent fænomen. En spørgeskemaundersøgelse kan gennemføres relativt let og hurtigt og ved hjælp af få midler.

3.2 Fokusgruppeinterview

For at få et dybere og mere nuanceret billede af de studerendes informationsadfærd anvendes fokusgruppeinterview. Det kvalitative fokusgruppeinterview er et oplagt supplement til spørgeskemaundersøgelsen, da interviewene blandt andet kan give en mere indgående forståelse for de studerendes brug og holdninger.

Vores anvendelse af fokusgruppeinterviews ligger i forlængelse af Bente Halkiers definition. Ifølge Halkier (2002) kan man definere denne særlige form for kvalitativt interview som følgende:

”Fokusgrupper kan således forstås som en forskningsmetode, hvor data produceres via gruppeinteraktion omkring et emne, som forskeren har bestemt.”⁶

Det centrale i et gruppeinterview er interaktionen mellem deltagerne. Fokusgrupper er specielt gode til at producere data om sociale gruppers fortolkninger, interaktioner og normer og ikke så gode til at producere data om individers livsverden.⁷ Det kan dog på samme tid være en af metodens svagheder, at individet på bekostning af gruppen ryger i baggrunden. Et fokusgruppeinterview kan give et godt udbytte, hvis moderatoren formår at opmuntre, styre og lytte til deltagerne.⁸ Hvis fokusgruppeinterviewet skal tilvejebringe nyttige data, er det dog vigtigt, at moderatoren sørger for, at interviewet dækker de relevante emner. Fokusgrupper er gode til at gå i dybden, da moderatoren kan spørge ind til respondenternes udtalelser og skabe diskussioner omkring problemstillinger og temaer, som ikke umiddelbart er synlige.

Det skal her nævnes, at det kan være vanskeligt at generalisere og sammenligne de indsamlede data. For det første er der kun tale om få deltagere i forhold til den samlede undersøgelsespopulation. At sammenligne og fortolke data fra fokusgruppeinterview kan være

⁵ Pors (2002) s. 139

⁶ Halkier (2002) s. 11

⁷ Halkier (2002) s. 15 -16

⁸ Halkier (2002) s. 54 - 56

tidskrævende, fordi der forud for en sammenligning af resultaterne bør foreligge en transskription af interviewene, således at enkelte deltagere ikke bliver citeret forkert og for at undgå, at der drages konklusioner ud fra et for tyndt datamateriale. Samtidig tager det længere tid at sammenligne tekster, end det tager at sammenligne tal, hvilket gør databehandlingsprocessen mere omstændelig.

Derudover er det vigtigt at pointere, at der i et fokusgruppeinterview ofte forekommer personlige/individuelle oplevelser og holdninger, og at disse kun inddrages, hvis de vurderes at være interessante for helhedsbilledet.

3.3 Litteratur

Til spørgeskemaundersøgelsen er Andersens & Hansen (2006) samt Johannesen & Pors (2002) benyttet ved konstruktion af spørgeskema, formulering af spørgsmålskategorier og svaralternativer samt databehandling.

Til udarbejdelsen af spørgeguides til fokusgrupper samt vejledning til praktiske tilgang til fokusgruppeinterviews samt databehandling er bl.a. Halkier (2002), Kvale (2007), Wibeck (2002), Snitker (2002) samt Kuniavsky (2003) anvendt.

Yderligere litteratur er anvendt til inspiration for brugerundersøgelsen, herunder retningslinjer for brugerundersøgelser og tidligere undersøgelser af et af de tre websteder, som indgår i undersøgelsen. (se litteraturliste)

Afsnittet ”Sammenligninger og anbefalinger til Danmarks Biblioteksskole” har flere steder taget udgangspunkt i teoretiske overvejelser vedrørende kommunikation Jacobsen, D.I. & Thorsvik, J (2002).

Herudover er der kun i meget begrænset omfang foretaget gennemgang og bearbejdning af foreliggende relevant litteratur.

4. Præsentation og analyse af data fra spørgeskemaundersøgelsen

[Skrevet af: Janne Byrnak]

4.1 Spørgeskemaundersøgelse

Spørgeskemaundersøgelsen er rettet mod studerende ved Danmarks Biblioteksskole. Undersøgelsespopulation (de studerende) har således en række fælles egenskaber. De er alle studerende ved samme uddannelsesinstitution, de er en del af samme studie- og undervisningsmiljø og studerer (inden for forskellige uddannelsesniveauer) under samme studieordninger, retningslinjer, regler, bekendtgørelser som deres medstuderende.

Spørgeskemaet er søgt udsendt til alle de studerende, som aktuelt var indskrevet som aktive ved uddannelsesinstitutionen. Spørgeskemaet er udsendt til 914 studerende, hvoraf 268 skemaer er blevet returneret og helt eller delvis besvaret..

Følgende afsnit beskriver konstruktionen af spørgeskemaet samt de begrundelser, som ligger til grund for de enkelte spørgsmål og spørgsmålskategorier. Herefter gennemgås dataindsamlingen

ved en kommenteret gennemgang og analyse af de indkomne besvarelser. Kommentarerne har til hensigt at understøtte opstillede tabeller og beregninger, samt inspirere til en mere kvalitativ fortolkning af resultaterne.

Det skal dog understreges at kun 33 procent af de studerende har returneret helt eller delvist udfyldte spørgeskemaer. Derfor er det muligt, at man kan sætte spørgsmålstegn ved resultaternes gyldighed. Se afsnit: *forbehold og afvigelser*.

Spørgeskemaet er distribueret elektronisk, da det derved hurtigt og effektivt kan komme ud til hele undersøgelsespopulationen. Spørgeskemaet er sendt via mail til de studerendes webmailadresser. Til udarbejdelsen og distribueringen af spørgeskemaet anvendes spørgeskemasystemet Kalus. I oktober 2007 blev der sendt spørgeskemaer ud til samtlige aktive studerende ved Danmarks Biblioteksskole. De studerende fik en svarfrist på 7 dage, og ved svarfristens udløb fik alle studerende, som endnu ikke havde besvaret spørgeskemaet, en påmindelse om at returnere spørgeskemaet. Indlæsning af modtagne besvarelser er foretaget i slutningen af november 2007.

4.2 Spørgeskemakonstruktion:

Spørgeskemaets spørgsmål er centreret omkring de studerendes brug. Herunder hvor de studerende vil søge bestemte informationer, og hvor de forventer at finde informationer fra specifikke afsendere.

Spørgeskemaet består af 82 spørgsmål, som overordnet kan inddeles 10 kategorier⁹:

- Personlige oplysninger
- Brug
- Mail
- Afsendere
- Meddelelsetyper
- Biblnet
- Studienet – websiden ”administrerende dokumenter”
- Holdninger

I konstruktionen af spørgsmål er der blevet lagt særlig vægt på at formulere spørgsmålene kort og præcist uden anvendelse af fagtermer, som kan forvirre respondenterne. Der er yderligere lagt vægt på, at spørgsmålene ikke er ledende eller overflødige for det samlede resultatsæt. Der er i en lang række af spørgsmålene lagt vægt på at formulere spørgsmålene entydigt for at undgå misforståelser¹⁰. I kraft af undersøgelsen problemformulering er der enkelte afvigelser fra denne retningslinje (se under ”meddelelsetyper”). Yderligere er det vigtigt at overveje hvilke svarkategorier, som man ønsker at anvende i spørgeskemaet. I denne undersøgelse er der som nævnt ovenfor i metodeafsnittet udelukkende anvendt lukkede svarkategorier og der er lagt vægt på at gøre svarkategorierne i spørgeskemaet udtømmende. I nogle tilfælde har respondenterne haft svarmuligheden ”ved ikke” samt ”andet” i tilfælde, hvor svarmulighederne ikke har været udtømmende, eller hvor det ikke har været hensigtsmæssigt at tvinge respondenterne til at besvare et spørgsmål. I kraft af opsætningen af spørgeskemaet i spørgeskemasystemet Kalus, har det

⁹ Se bilag 3 - Spørgeskema

¹⁰ Pors (2002) s. 139

været muligt for den studerende at undlade at besvare enkelte eller flere spørgsmål. Af samme grund er der kun få steder givet mulighed for ”neutrale svar”, da neutrale svar ofte opfordrer respondenterne til at undlade at tage stilling.

Selve spørgeskemaet og dets disposition er meget vigtig. Rækkefølgen af spørgsmål kan have indflydelse på, hvordan respondenterne besvarer og tolker enkelte spørgsmål. Nedenfor beskrives hvert enkelt spørgsmål eller hver enkelt spørgsmålsgruppe med en begrundelse for, hvorfor spørgsmålet er relevant i henhold til opstillede problemformulering.

I indsamlingen af *personlige oplysninger* er der undladt at skelne mellem forskellige baggrundsvariabler såsom køn, alder, bopæl osv. da vi ikke mener, at det har en umiddelbar værdi for besvarelsen af projektets problemstillinger. Vi mener derimod, at det kan være relevant at skelne mellem semester samt studiested (Aalborg eller København). Disse oplysninger kan i flere henseender være relevante både i analysen af data og anbefalinger til en fremtidig informationsstrategi. Den studerendes semester giver en indikation af, hvor længe den studerende har været tilknyttet uddannelsesinstitutionen. Dermed giver angivelsen af semester også en indikation af, hvor godt den studerende kender de pågældende websteder, som undersøgelsen vedrører, herunder de erfaringer som den studerende har gjort på webstederne undervejs i studiet. Eftersom at kommunikationen fra uddannelsesinstitutionen til de studerende skal være hensigtsmæssig og brugbar for alle studerende, er det relevant at undersøge, om der er forskel mellem ovennævnte faktorer.

Der er blevet spurgt til den studerendes egen *brug* af de tre websteder. Årsagen til dette spørgsmål er, at der ønskes et overordnet billede af brugen af webstederne. Især hvor mange studerende der bruger Biblnet har været interessant at undersøge. Efterfølgende er der spurgt til brugshyppigheden af www.db.dk, Studienettet og Biblnet. Disse spørgsmål er vigtige at få besvaret, da brugshyppigheden har stor betydning for, hvordan man skal håndtere webkommunikationen til de studerende.

I forlængelse af disse spørgsmål er der stillet spørgsmål til de studerendes brug af *mail*. Spørgsmålet er stillet, fordi det har været interessant at undersøge, hvilken rolle mails spiller for kommunikationen fra skolen til de studerende, og hvilke forventninger de studerende har til mailkommunikation. Som studerende har man mulighed for at få tilsendt e-mails, når der er ”nye meddelelser” på Studienettet og Biblnet. Disse påmindelser kan have indflydelse på brugshyppigheden.

De benyttede adgangsveje til Studienettet og skolens mails server har været relevant at undersøge i den forstand, at hvis mange studerende får adgang via www.db.dk, så vil de hyppigere anvende webstedet og måske være opmærksom på webstedets øvrige indhold og indholdsstruktur.

Vi har endvidere ønsket at undersøge, hvor de studerende formoder at blive informeret fra forskellige *afsendere*. Listen med afsendere er udarbejdet i sammenhæng med den indledende undersøgelse, hvor webstederne systematisk er gennemgået for at afdække informationsindholdet¹¹. Det skal understreges, at listen ikke er udtømmende, men dækkende for en lang række af de afsendere, som gennem det sidste år har kommunikeret meddelelser ud til de studerende enten direkte eller indirekte via studieadministrationen. Yderligere er BF medtaget,

¹¹ Se bilag 4 - Behandling af websidernes indhold og afsendere

da det på den måde kan undersøges, om de studerende forbinder BF med Biblnet. I spørgeskemaet er samtlige afsendere, som er fundet via undersøgelsen opstillet¹².

Det er vigtigt for både afsendere og modtagere, at informationer på webstederne når frem til de relevante modtagere. Derfor er det også vigtigt, at modtagere forstår at navigere blandt meddelelser, der kan findes på de tre websteder. En kortlægning af webstedernes informative indhold har været yderst vigtig forud for udarbejdelsen af spørgeskemaet. For at inddrage flest mulige meddelelsetyper er der for hvert websted foretaget en systematisk gennemgang af websidernes informationsindhold på de tre websteder. Kortlægningen af informationsindholdet vedrører kun de informationer, som vurderes at have en direkte relevans for de studerende ved Danmarks Biblioteksskoles. På www.db.dk har vi derfor primært medtaget informationer lokaliseret på siden ”for de studerende”. Dog har det været relevant at medtage enkelte andre informationer som f.eks. DB Insight, da det har været et ønske fra projektlederens side. Vurderingen af informationens relevans er foretaget ved en afvejning af, om information har en betydning for den studerendes almene orientering og gennemførelse af studiet¹³. På Studienettet er der udarbejdet en oversigt over meddelelsetyper på webstedet under menuen ”meddelelser” fra oktober 2006 til oktober 2007.¹⁴ Som supplement til disse meddelelsetyper er inddraget informationer, som de studerende ofte søger undervejs i studiet, f.eks. karakterer, for at undersøge om de studerende generelt har overblik over indholdet på Studienettet. På Biblnet er der ligeledes foretaget en systematisk gennemgang af alle de informationer, som er tilgængelige for medlemmer af Biblnet i henholdsvis *Vidensbanken* og på *Den fælles opslagstavle*. Ud fra gennemgangen er der udarbejdet en liste med tilgængelige informationer og meddelelsetyper¹⁵.

For at udarbejde en række spørgsmål til de studerende vedrørende *meddelelsetyper*, som uden at blive for omfattende kunne dække informationsindholdet på alle websider og websteder, har det været nødvendigt at kategorisere indholdet og samle beslægtede informationstyper under nogle bredere kategorier. For hver meddelelsetyper har den studerende haft tre svarmuligheder - enten www.db.dk, Studienettet eller Biblnet. Formålet med at formulere spørgsmålene således er blandt andet, at de studerende tvinges til at tage stilling til, hvor de som regel vil søge denne type meddelelse. Spørgsmålene i denne gruppe kan forekomme tvetydige, da nogle informationer kan søges via flere websteder. Desto bredere spørgsmålsformuleringen er sat op, desto større fortolkningsmulighed har den enkelte respondent. Vi har dog forsøgt at konkretisere flest mulige spørgsmål, men der kan forekomme spørgsmål, som de studerende vil tolke forskelligt.

Fra projektlederens side har det yderligere været et særligt ønske om at få brugen af *Biblnet* klarlagt. Derfor er der spurgt ind til de studerendes brug af webstedet. Svaralternativerne er opstillet ud fra generelle aktivitetsmuligheder på Biblnet, men svarmuligheden ”andet” er medtaget, da det var usikkert, om svaralternativerne var udtømmende.

Næstsidste spørgsmål i undersøgelsen er spørgsmålet ”Kender du siden ”*adm. dokumenter*”, som ligger på Studienettet?” Menuen er ny og derfor interessant at undersøge. Følgende meddelelse blev opslået på Studienettet og sendt pr. mail til de studerende den 23. april 2007.

¹² Se bilag 3 - Spørgeskema

¹³ Se bilag 4 - Behandling af websidernes indhold og afsendere

¹⁴ Se bilag 5 - Meddelelser fra Studienettet oktober 2006 – oktober 2007

¹⁵ Se bilag 4 - Behandling af websidernes indhold og afsendere

Nye ting på studienettet

Der er sket nogle forbedringer på studienettet

- Nyt menupunkt "Adm. Dokumenter". Her vil blive lagt filer og dokumenter fra studieadministrationen, fx eksamensplaner, studienævnsreferater og indkaldelser, opslag mv.

For skolens webkommunikation har det været vigtigt at undersøge hvor mange studerende, som kender til det nye menupunkt, da netop denne menu kan være et vigtigt element i en fremtidig kommunikationsstrategi.

En række af ovenstående spørgsmål har været interessante i forhold til specifikke informationer. De afsluttende spørgsmål i spørgeskemaet er mere overordnede og kan give en indikation af de studerendes oplevelse af skolens webkommunikation. Disse generelle holdninger er relevante i sammenhold med de studerendes opfattelse af webstederne som søges belyst ved hjælp af fokusgruppinterviewene, som foretages med de studerende senere i undersøgelsen.

4.3 Pilottest

Med et udkast til spørgeskemaet blev der gennemført en pilottest med en studerende på 7. semester på Danmarks Biblioteksskole. På baggrund af pilottesten blev enkelte spørgsmålsformuleringer justeret, så de blev mere hensigtsmæssige. Spørgeskemaet blev udsendt umiddelbart efter rettelserne var foretaget.

4.4 Undersøgelsespopulation

Der er udsendt spørgeskemaer til samtlige studerende på Danmarks Biblioteksskole. Ved at bruge spørgeskemasystemet Kalus har det været muligt at generere en respondentliste med de studerendes mailadresser. Da det ikke har været muligt at anskaffe en fortegnelse med mailadresser fra studieadministrationen, er listen udarbejdet ud fra de studerendes personoplysninger på Studienettet. Da spørgeskemaet blev udsendt var der 914 studerende på respondentlisten. Af de 914 afsendte spørgeskemaer kom 67 retur med ukendt mailadresse.

Det fremgår af indlæste besvarelser, at besvarelserne kun er foretaget af studerende på henholdsvis *bacheloruddannelsen, det erhvervsrelaterede projekt samt kandidatuddannelsen*. Efter dataindsamlingen har det været muligt fra studieadministrationen i København at få en oversigt over antal indskrevne aktive studerende på ovennævnte uddannelser. Der var i november 2007 indskrevet 629 aktive studerende i København (se figur 1) og 176 studerende i Aalborg (se figur 2), dvs. i alt 805 studerende. Figur 1 og 2 er opdelt efter studiested for at gøre den procentvise besvarelse pr. studiested overskuelig.

Totalberegningerne i figur 1 og 2 som vedrører den procentvise besvarelse fordelt på de forskellige uddannelser er beregnet på baggrund af antal studerende på henholdsvis bacheloruddannelsen, det erhvervsrelaterede projekt og kandidatuddannelsen. Tabellerne skal aflæses således at der på bacheloruddannelsen i København er indskrevet 398 studerende (se figur 1) og i Aalborg 133 studerende (se figur 2). Beregningen af den procentvise besvarelse for både Aalborg og København er derfor foretaget ud fra det totale antal aktive studerende på bacheloruddannelsen, i alt 531 studerende.

Uddannelse/ København	Aktive studerende i alt	Studerende som har tilbagesendt spørgeskemaet (antal/ procent)
Bachelor (antal)	398	141
Procent	100 %	35 %
Erhvervsrelaterede (antal)	52	20
Procent	100 %	39 %
Kandidater (antal)	179	37
Procent	100 %	21 %
I alt (antal)	629	198
Procent	100 %	32 %

Fig. 1 Studerende som har besvaret (København).

Kilde: Antal aktive studerende: Studieadministrationen København 26. november 2007

Uddannelse/ Aalborg	Aktive studerende i alt	Studerende som har tilbagesendt spørgeskemaet (antal/ procent)
Bachelor (antal)	133	49
Procent	100 %	71 %
Erhvervsrelaterede (antal)	15	4
Procent	100 %	27 %
Kandidater (antal)	28	16
Procent	100 %	57 %
I alt (antal)	176	69
Procent	100 %	39 %

Fig. 2. Studerende som har besvaret (Aalborg).

Kilde: Antal indskrevne studerende: Studieadministrationen København 26. november 2007

Der er i alt 805 studerende indskrevet som værende aktive på Danmarks Biblioteksskole på ovennævnte uddannelser. Af de 805 studerende har 267 studerende besvaret fremsendte spørgeskema, dvs. der er en samlet svarprocent på ca. 33 procent. 32 procent af de studerende i København har besvaret spørgeskemaet og 39 procent af de studerende i Aalborg har besvaret spørgeskemaet. Det fremgår af ovenstående tabeller, at de studerende i Aalborg indgår i undersøgelsen med en større vægt end i den faktiske population af studerende. Omvendt indgår København med mindre vægt. Det kan være relevant at opdele visse svar efter studiested, hvis man vil konkludere, om skolerne hver for sig frem for en samlet vurdering af de studerendes brug og opfattelse af webstederne. Den samlede besvarelse angivet med antal studerende kan ses i bilag 6.

Nedenstående fordeling af besvarelser fordelt på semestre er beregnet ud fra antallet af studerende på bacheloruddannelsen i henholdsvis København (se tabel 1) og Aalborg (se tabel 2)

Studiested/ Semester	1.	2.	3.	4.	5.	6.	Totale
Aalborg							
Antal studerende	17	-	15	-	16	1	49
Semester repræsentation i Aalborg	13 %		11 %		12 %	1 %	37 %
København							
Antal studerende	41	-	54	-	43	3	141
Semester repræsentation for København	10 %		14 %		11 %	1 %	35 %

Fig. 3. Oversigt over procentvis besvarelse pr. semester inddelt efter København og Aalborg

Tabellen skal læses således at ud af 133 (se figur 7) aktive studerende på bacheloruddannelsen i Aalborg har 49 studerende svarende til 37 procent af samlet antal deltagere medvirket i

undersøgelsen. Af de 37 procent har fordelingen været således at 13 procent går på første semester, 11 procent på tredje semester, 12 procent på femte semester og 1 procent på sjette semester.

Der har på bacheloruddannelsen været en jævn fordeling i den procentvise besvarelse blandt de studerende både i København og Aalborg og på de forskellige igangværende semestre, nemlig 1, 3 og 5. semester. Selv om det reelle antal besvarelser er forskelligt fra Aalborg til København, har den procentvise størrelse beregnet ud fra skolernes forskellige antal studerende været nogenlunde ens.

4.5 Forbehold og afvigelser:

Undersøgelsespopulationen:

Der er returneret spørgeskemaer med hele eller delvise besvarelser fra i alt 267 af de i alt 805 aktive studerende, svarende til ca. 33 procent af de studerende. Det er en ret stor stikprøve, som hvis den ellers er repræsentativ, kan give et godt grundlag for bedømmelse af hele populationen. De bearbejdede data fra besvarelserne kan vise tendenser i de studerendes brug og opfattelser, hvilket også har været formålet med denne del af undersøgelse. En samlet oversigt over de modtagne svar fremgår af bilag 6.

Kalus:

Spørgeskemasystemet Kalus er et program, som forskerne ved Danmarks Biblioteksskole har licens til at benytte til forskning og undersøgelser. Som studerende har vi ekstraordinært haft adgang til at benytte systemet i en afgrænset periode. Spørgeskemasystemet har været benyttet uden tekniske vejledninger. Det har betydet, at opsætninger og regler for besvarelser af spørgeskemaet ikke har været mulige at definere i systemet. F.eks. har de studerende haft mulighed for at afkrydse flere svarmuligheder, hvor de har skullet angivet en gennemsnitlig brug. Det betyder, at det totale antal svar vil variere fra spørgsmål til spørgsmål. For at opnå flest mulige besvarelser har vi vurderet, at det ikke har været hensigtsmæssigt at opstille en regel om, at samtlige spørgsmål i hver spørgsmålskategori skal besvares, førend at den studerende kan besvare øvrige spørgsmål. Dette er også valgt, fordi det ikke er sikkert, at respondenterne kan besvare samtlige spørgsmål.

Validitet:

På baggrund af formålet med spørgeskemaundersøgelsen, nemlig at få et overordnet indblik i tendenser i de studerendes brug, har vi undladt at gennemse besvarelser fra samtlige respondenter individuelt. Dette betyder, at der kan forekomme useriøse besvarelser, som ikke er frasorteret og dermed indgår i undersøgelsens resultater. Derfor kan besvarelserne som anvendt her kun vise tendenser frem for endegyldige resultater.

Mail:

I spørgeskemaet er der opstillet tre spørgsmål vedrører mail, som lyder på, om de studerende modtager mail ved nye opslag på Studienettet, Kursusweb og Biblnet. Eftersom at mailfunktionen på Studienettet og Kursusweb ikke har fungeret i en længere periode i 2007 kan det være svært at gennemskue de svar, som respondenterne har angivet. Derfor har vi valgt at se bort fra de resultater, som vedrører modtagelse af mail ved nye opslag. Resultaterne fremgår dog

af vedlagte bilag med spørgeskemaets besvarelser. I sammenhæng med at ovenstående forsvandt, mistede ”mails vedrørende nye opslag på Biblnet” også sin værdi.

Generelle forhold:

For at opnå størst mulig reliabilitet er det nødvendigt at være omhyggelig med at konstruere såvel spørgsmålsformuleringer som svaralternativer. Efter en omhyggelig bearbejdning af spørgeskemaet (se afsnit 4.2) er der derfor foretaget en pilottest for at optimere forståeligheden og omformulere de spørgsmålsformuleringer, som ikke gav mening for respondenterne.

Nogle af de mere overordnede spørgsmål har lagt op til respondentens subjektive fortolkning. Det betyder, at resultaterne viser nogle tendenser, som kræver yderligere verificering, hvis noget konkrete skal kunne udledes. I tilfælde hvor sådanne resultater behandles, vil det blive understreget, at spørgsmålsformuleringen har lagt op til fortolkning.

De studerende har kun haft 7 dage til at besvare spørgeskemaet. Man kan dermed formode, at nogle studerende ikke i tide har nået at modtage spørgeskemaet og derfor ikke har kunnet deltage i undersøgelsen. Yderligere gennemfører nogle studerende særlige studieforløb. Eftersom at respondentlisten er oprettet ud fra oplysninger på Studienettet, hvor nogle studerende er registreret under flere holdlister, betyder det, at nogle studerende har modtaget flere invitationer til at deltage i undersøgelsen. Det kan forekomme, at en eller flere studerende har besvaret spørgeskemaet flere gange. Der skal afslutningsvist gøres opmærksom på, at alle procenter i tabellerne er afrundet til hele procenter.

4.6 De studerendes brug

En undersøgelse af de studerendes brug af de tre websteder viser, at godt alle studerende bruger eller har prøvet at bruge www.db.dk og Studienettet. Derimod tilkendegiver 19 ud af 266 studerende, at de ikke bruger eller har prøvet at bruge Biblnet.¹⁶ En nærmere beskrivelse af brugen ses nedenfor hvor de studerendes brugshyppighed er beskrevet ved hjælp af det indsamlede datamateriale.

De studerendes vurdering af brugshyppigheden er angivet for hver af de tre websteder. For hvert websted beskrives de studerendes brugshyppighed delt op for København og Aalborg. Den anden sidste kolonne angiver antallet af svar, da disse afviger fra de reelle totaler (se afsnittet: forbehold og afvigelser). Det vil sige, at nogle studerende enten har undladt at angive svar, eller angivet flere svar end anvist i spørgeskemaet.

	Studienet					Antal besvarelser	Afvigelse
	Dagligt	Ugentligt	Månedligt	Mindre end	Aldrig		
Aalborg	48 69 %	21 30 %	1 1 %	-	-	70 100 %	1
København	108 55 %	82 42 %	6 3 %	1 1 %	-	197 100 %	1
Total %	156 58 %	103 39 %	7 3 %	1 0 %	-	267 100 %	
	Danmarks Biblioteksskoles officielle websted – www.db.dk					Antal besvarelser	

¹⁶ Se bilag 6 - Spørgeskemaet resultater

	Dagligt	Ugentligt	Månedligt	Mindre end	Aldrig			
Aalborg	20 29 %	35 51 %	5 7 %	9 13 %	-	69 100 %	0	
København	32 16 %	103 52 %	56 28 %	8 4 %	1 1 %	200 100 %	2	
Total	52 19 %	138 51 %	61 23 %	17 6 %	1 0 %	269 100 %		
	Biblnet						Antal besvarelser	
	Dagligt	Ugentligt	Månedligt	Mindre end	Aldrig			
Aalborg	2 3 %	11 15 %	19 27 %	19 27 %	20 28 %	71 100 %	2	
København	85 43 %	64 32 %	29 15 %	11 6 %	8 4 %	197 100 %	1	
Total	87 32 %	75 28 %	48 18 %	30 11 %	28 10 %	268 100 %		

Fig. 4. Oversigt over brugshyppigheden for henholdsvis www.db.dk, Studienettet og Biblnet (afvigelser beskrives i nedenstående tekst)

Der er flest studerende, der bruger Studienettet dagligt. Der er ingen studerende, som har angivet, at Studienettet aldrig anvendes. Det er meget få studerende, der kun anvender Studienettet månedligt eller mindre. Mindst en studerende fra Aalborg og mindst en studerende fra København har afkrydset flere svarmuligheder. Det officielle websted – www.db.dk anvender de studerende knap så hyppigt. Undersøgelsen viser, at flest studerende anvender webstedet ugentligt. I Aalborg er der større tendens end i København til at bruge www.db.dk dagligt og i København er der større tendens til at tjekke www.db.dk månedligt. En studerende har angivet, at der aldrig søges informationer via www.db.dk og mindst 2 studerende fra København har afkrydset flere svarmuligheder. Brugen af Biblnet er derimod mere skævt fordelt mellem de studerende i København og Aalborg. 43 procent af de studerende i København angiver, at de dagligt søger information på Biblnet. Mange søger også informationer ugentlig hvorefter brugen falder jævnt. 8 af de 197 studerende i København som har besvaret spørgeskemaet angiver, at de aldrig bruger Biblnet. I Aalborg er brugen af Biblnet anderledes. Kun få 3 procent bruger Biblnet dagligt, 11 procent bruger Biblnet ugentligt, 27 procent bruger Biblnet månedligt, 27 procent bruger Biblnet mindre end månedligt og hele 28 procent af de studerende angiver, at de aldrig bruger Biblnet. Det vil sige, at der er en tendens til at relativt mange studerende, som indgår i undersøgelsen, aldrig bruger Biblnet. I København har mindst 2 studerende og i Aalborg har mindst en studerende afkrydset flere svarmuligheder.

4.7 Mail/Adgang

I fokusgruppeinterviewet med Studieadministrationen i København blev der gjort opmærksom på, at der det sidste halve år har været problemer med Studienettets mailfunktion. Eftersom mailfunktionen ikke har fungeret som forudsat kan besvarelsene sandsynligvis være påvirket af dette, og det kan have haft betydning for repræsentativiteten af de modtagne og behandlede svar¹⁷. Derfor har vi i undersøgelsen undladt yderligere at behandle resultaterne, som dog fremgår af bilag 6.

I undersøgelsen er der spurgt til hvorledes de studerende får adgang til henholdsvis Studienettet og webmail. I tabellen angives først antal studerende efterfulgt af det procentvise antal studerende.

¹⁷ Se bilag 6 - Spørgeskemaets resultater

Stuedsted/ Websted	Studienettet			Webmail		
	via	fortrukne	total	via	fortrukne	total
Aalborg	44 60 %	29 40 %	73 100 %	42 56 %	33 44 %	75 100 %
København	85 40 %	126 60 %	211 100 %	101 51 %	96 49 %	197 100 %

Fig. 5. Adgang til Studienet og webmail

Totalerne afviger fra det totale antal besvarelser. For spørgsmålet vedrørende adgang til Studienettet har mindst 13 studerende fra København afkrydset begge svarmuligheder. Det samme gælder for mindst fire studerende i Aalborg. For spørgsmålet vedrørende adgang til webmail er der mindst 1 studerende fra København som har undladt at besvare spørgsmålet, og mindst 6 fra Aalborg der har afkrydset begge svarmuligheder. For begge spørgsmål gælder det, at der kan være flere studerende, der enten ikke har besvaret spørgsmålet eller har afkrydset begge svarmuligheder. Procenterne i ovenstående tabeller er beregnet ud fra det totale antal svar på hvert spørgsmål i henholdsvis København og Aalborg

Ud fra ovenstående kan det opsummeres, at der ikke er en tendens til, at man som studerende vælger, at få adgang til Studienettet eller webmail via www.db.dk frem for direkte adgang. Men det kan også derimod udledes, at mange studerende benytter sig af de links der er på www.db.dk til Studienettet og webmailen.

4.8 Forståelse for afsendere

I dette afsnit beskrives de studerendes forventninger til, hvor de finder informationer fra forskellige afsendere. En fremtidig informationsstrategi skal rette sig mod alle studerende uanset studiested (Aalborg og København). Det er derfor også nødvendigt, hvis man ønsker at indfri de studerendes forventninger, at man har de studerendes egen opfattelse at arbejde ud fra. I følgende tabel ses det samlede antal besvarelser for København og Aalborg. Der skal tages forbehold for resultaterne, da nogle studerende kan have afkrydset flere svarmuligheder, mens andre kan have valgt at undlade at svare.

Hvor forventer du at finde informationer fra følgende afsendere? (set gerne flere flueben)						
Afsendere/ websted	www.db.dk	studienet	biblnet	webmail	total	afvigelse
Studieadministration	113 31 %	187 52 %	2 1 %	60 17 %	362 100 %	267 -95
Studievejledning	144 44 %	137 41 %	2 1 %	48 15 %	331 100 %	267 -64
Undervisere	68 19 %	224 62 %	4 1 %	68 19 %	364 100 %	267 -97
Institutter/forskningsprogrammer	169 64 %	67 25 %	6 2 %	21 8 %	263 100 %	267 4
IT afdelingen	125 42 %	131 44 %	1 0 %	38 13 %	295 100 %	267 -28
Stamhold	11 3 %	170 48 %	116 33 %	57 16 %	354 100 %	267 -87
Tilvalgshold/ valgfag	38	153	52	27	270	267

	14 %	57 %	19 %	10 %	100 %	-3
Studerende (andre årg./sem.)	8 2 %	146 43 %	135 39 %	53 15 %	342 100 %	267 -75
Rektor	194 77 %	45 18 %	2 1 %	12 5 %	253 100 %	267 14
Biblioteket	197 68 %	56 19 %	6 2 %	30 10 %	289 100 %	267 -22
DSR	47 18 %	48 19 %	114 45 %	47 18 %	256 100 %	267 11
Kantinen	68 62 %	25 23 %	9 8 %	7 6 %	109 100 %	267 158
Bogsalg	106 50 %	76 36 %	13 6 %	19 9 %	214 100 %	267 53
Skoleråd/ studienævn	100 42 %	73 30 %	40 17 %	27 11 %	240 100 %	267 27
Ordrige Onsdage	34 16 %	62 28 %	101 46 %	22 10 %	219 100 %	267 48
Tema Torsdag	34 17 %	54 27 %	70 35 %	43 21 %	201 100 %	267 66
BABS	16 10 %	16 10 %	116 76 %	5 3 %	153 100 %	267 114
Festudvalget	14 8 %	28 15 %	117 63 %	26 14 %	185 100 %	267 82
<i>BF / BF rådgivning</i>	53 33 %	32 20 %	62 38 %	16 10 %	163 100 %	267 104

Fig. 6. De studerendes opfattelse af sammenhængen mellem websted og afsender

I tabellen er der i første kolonne angivet afsender. Dernæst angives i følgende kolonner, hvor de studerende forventer at modtage informationer fra diverse afsendere. Procenterne er beregnet ud fra det samlede antal svar for hver afsender. I sidste kolonne er antallet af svar for hvert spørgsmål holdt op i mod antal studerende, som har besvaret spørgeskemaet dvs. 267 studerende. Afvigelsen angiver således forskellen på antallet studerende, som indgår i undersøgelsen og antal svar. Afvigelse forekommer, fordi en eller flere studerende har afkrydset flere svarmuligheder eller undladt at svare. Et negativt antal f.eks. -95 betyder, at der er 95 svar mere end antallet af besvarede spørgeskemaer og at et antal studerende har afkrydset flere svarmuligheder. En positiv afvigelse, f.eks. 104, angiver derimod, at der er mindst 104, som har undladt at svare. Det skal endnu engang tilføjes, at de studerende ikke har haft mulighed for at svare neutralt og således har været tvunget til enten at svare eller at undlade at svare.

I det følgende opsummeres de væsentligste observationer fra tabellen. Tabellen vil i det følgende blive gennemgået kolonnevist. Felterne som er markeret med "fed skrift" er de felter, hvor over hundrede studerende har afkrydset svarmuligheden. Forventninger om at modtage informationer på webmailen vil ikke yderligere blive beskrevet i det følgende, men kan aflæses af ovenstående tabel. Webmailen er medtaget, fordi det har været relevant at undersøge, hvor mange studerende som forventer at modtage informationer fra skolen via mail. Som det fremgår af tabellen, er der ikke bemærkelsesværdigt mange, som forventer kommunikation via mail.

På *www.db.dk* forventer mange studerende at kunne finde informationer fra skolens officielle instanser, herunder studieadministrationen, studievejledningen, forskningsprogrammer, IT afdelingen, rektor, biblioteket, kantinen, bogsalget samt skoleråd og studienævn. Mange studerende forventer derimod ikke at finde informationer fra undervisere, medstuderende, informationer fra skolen vedr. diverse arrangementer. *Studienettet* er det websted, som er oftest

benyttet af de studerende på Danmarks biblioteksskole. Resultaterne viser, at de studerende her primært forventer informationer fra følgende afsendere: studieadministration, studievejledning, undervisere, IT afdeling og medstuderende. I kolonnen som beskriver de studerendes opfattelse af *Biblnet*, er det værd at bemærke, at kun få studerende forventer at kunne finde informationer fra skolens officielle instanser, nærmere betegnet studieadministration, studievejledningen, undervisere, forskningsprogrammer, IT, rektor, bibliotek, kantine, bogsalg mv. Mange studerende forventer derimod at få informationer fra medstuderende (dog ikke specifikt fra diverse valgfag), informationer fra DSR (de studerendes råd), samt informationer både vedr. studierelevante arrangementer (f.eks. ordrige onsdage og tema torsdag) og ikke studierelevante arrangementer (f.eks. fester BABS (Biblioteksskolens Alsidige BiografSelskab) mv.)

Spørgsmålet ”hvor søger du informationer fra følgende afsendere” har været bredt og derfor åbent for individuel fortolkning. ”Informationer” kan både opfattes som f.eks. bibliotekets åbningstider på bibliotekets websted, altså generelle informationer, men også f.eks. informationer vedr. ændringer i bibliotekets åbningstider opslået på studienettet, altså mere ”målrettede” informationer. Der skal således tages forbehold for, at nogle studerende kan have tolket spørgsmålet forskelligt. Dog viser tabellen det mest væsentlige, som der med spørgsmålet skulle undersøges, nemlig at flertallet af studerende ikke forventer informationer fra skolens ansatte på *Biblnet*. Dog forventer et stort flertal af de studerende at modtage informationer om arrangementer, både studierelevante og ikke studierelevante på *Biblnet*.

Generelt kan man aflæse ud fra tabellen, at de studerendes opfattelser stemmer godt overens med den fordeling af meddelelser og informationstyper, som undersøgelsen har taget udgangspunkt i¹⁸ Som det fremgår af tabellen forventer mange studerende at modtage informationer fra studieadministration, studievejledning og IT-afdelingen på Studienettet, www.db.dk eller begge websteder. Da mange informationer optræder begge steder (ofte ved hjælp af krydslinks mellem de to websteder), så kan resultaterne være et tegn på, at de studerende godt er klar over, at webstederne supplerer og overlapper hinanden. Men det kan også være et tegn på, at de studerende opfatter kommunikationen fra skolen forvirrende. I afsnittet ”holdninger” vil dette blive undersøgt nærmere.

4.9 Forståelse for meddelelsetyper

I følgende tabel præsenteres de meddelelser, som de studerende mere eller mindre entydigt forventer at kunne finde eller modtage på studienettet.

Meddelelsetype / Procentvis forventning	Antal studerende som forventer meddelelsen på studienettet (angivet i procent)
Holdmeddelelser fra undervisere	97 %
Skemaer	96 %
Pensumlister	96 %
Karakterer	95 %
Ændringer som vedrører undervisningen (f.eks. aflysninger)	94 %
Information om forelæsninger	93 %
Materialer fra undervisningen (dias, handouts)	91 %
Eksamensdatoer	88 %
Afleveringsfrister/ tilmeldingsfrister	86 %
Information om vejleder og vejlederdeling	79 %
Blanketter til opgaver/ projekter	76 %

¹⁸ Se bilag 4 – Behandling af websidernes indhold og afsendere

Evalueringseskemaer vedr. DB (f.eks. kurser og services)	74 %
Driftsforstyrrelser	64 %

Fig. 7. Meddelelser som de studerende forventer på Studienettet. Procenten falder i takt med at flere studerende forventer meddelelsen forekommer på www.db.dk

Procentdelen i ovenstående tabel falder i takt med, at flere studerende forventer at kunne finde samme meddelelser på www.db.dk. I nedenstående tabel præsenteres de meddelelser, som flest studerende forventer at kunne finde på www.db.dk. Den resterende procentdel af besvarelserne for hver meddelelsestype findes primært under Studienettet¹⁹.

Meddelelsestype/ Procentvise forventning	Antal studerende som forventer meddelelsen på www.db.dk (angivet i procent)
SU	85 %
Informationer om organisationen DB	83 %
Vejledning vedr. klager til DB	83 %
Regler og bekendtgørelser	77 %
Studier i udlandet	75 %
Studievejledning	73 %
Studieordning/ kursusbeskrivelser	65 %
Teknisk hjælp (f.eks. problemer med adgangskoder/ studiekort)	62 %

Fig. 8. Meddelelser som de studerende forventer på www.db.dk. Procenten falder i takt med at flere studerende forventer meddelelsen forekommer på studienettet

Som nævnt ovenfor falder procentdelen i ovenstående tabel i takt med, at flere studerende mener at kunne finde informationen på studienettet. De meddelelsestyper hvor forventningen deler sig mest jævnt mellem Studienettet og www.db.dk er vedrørende kontaktinformationer, informationer vedr. eksamen, ændringer (nyheder) vedr. uddannelsesforløb (strukturændringer), Informationer vedr. eksamens teknik/ - angst og informationer vedrørende praktik og erhvervsdage. Mest kritisk er det, at noget tyder på, at de studerende ikke entydigt er klar over, hvor de finder meddelelser, som direkte vedrører deres eget uddannelsesforløb, herunder strukturændringer. Informationer vedr. eksamen er et fortolkningsspørgsmål, som kan opfattes tvetydigt, som værende enten generel eksamensinformation på db.dk eller f.eks. specifikke eksamensdatoer på studienettet. Derfor er der også med god grund en jævn fordeling af svar på henholdsvis Studienet og www.db.dk. Antallet af studerende som søger teknisk hjælp via www.db.dk er ikke bemærkelsesværdigt stort. Det kan hænge sammen med, at tekniske hjælpevejledninger, FAQs mv, er rigtig godt gemt væk på www.db.dk, og at kun få studerende derfor er opmærksomme på deres eksistens. Kritisk er det dog at kun 65 procent af de studerende ville søge efter studieordninger og kursusbeskrivelser på www.db.dk. Vi vil ved hjælp af fokusgruppeinterviewene forsøge at undersøge årsager til at studerende ikke søger studieordninger på www.db.dk.

Enkelte typer af informationer søger de studerende på både Studienet og Biblnet. På disse websteder søger de studerende blandt andet medstuderendes kontaktinformationer og informationer om faglig og social aktiviteter. På studienettet kan de studerende ajourføre sig under menuen ”meddelelser” og under andre studerendes kursusweb og på den måde opdatere sig og få informationer omkring faglig aktivitet blandt medstuderende.

¹⁹ Se bilag 6 – spørgeskemaets resultater

I følgende tabel opstilles udvalgte meddelellestyper, som giver anledning til delte forventninger blandt de studerende. I tabellen er antallet af studerende medtaget for at understrege, hvor mange studerende der har besvaret spørgsmålet.

Meddelellestyper/ Websted	www.db.dk	Studienettet	Biblnet
Rusinformation	90 37 %	72 30 %	80 33 %
Informationer omkring opgaver og projekter	68 20 %	199 68 %	40 12 %
Studierelevante arrangementer	96 25 %	188 49 %	98 26 %
Ikke studierelevante arrangementer (fester, jubilæer mv.)	63 24 %	76 28 %	129 48 %
Videreuddannelse/ jobmuligheder	153 74 %	22 11 %	32 15 %
Nyheder fra biblioteksverdenen	160 57 %	51 18 %	69 25 %
Studiejob	60 27 %	66 30 %	94 43 %

Fig. 9. Meddelellestyper hvor besvarelsene er jævnt fordeling blandt alle websteder

Rusinformationer er der generelt ikke et entydigt svar på, hvor man finder henne. Informationer vedrørende opgaver og projekter kan tolkes vidt forskelligt med alt lige fra krav til opgaver/projekter, afleveringsfrister, samt download af andre studerendes opgaver. Derfor er det ikke underligt, at fordelingen af forventninger er spredt. Mange studerende har angivet, at de forventer at kunne finde informationer vedr. opgaver og projekter på studienettet. Der synes at være størst tendens til, at man som studerende forventer, at der bliver oplyst om studierelevante arrangementer på studienettet. Dog går omkring 200 af de adspurgte også på andre websteder for at finde disse informationer. Ikke studierelevante arrangementer forventer flest studerende at finde information om på Biblnet. Dog ville godt 100 studerende ikke blive overrasket over at finde informationer om ikke-studierelevante arrangementer på et af de andre websteder.

160 studerende, dvs. 57 procent af de studerende i undersøgelsen forventer at finde ”Nyheder fra biblioteksverdenen” på www.db.dk. Dog søger 110 af de studerende disse informationer på andre websteder (også). Der er ikke kutyme fra skolens side for at slå meddelelser vedrørende studiejob op. Trods dette forventer mange studerende, at denne information kan søges på Studienettet eller www.db.dk. Langt de fleste, cirka 43 procent, ville dog søge disse informationer i et mere uformelt forum, nemlig på Biblnet.

I forbindelse med forventningerne blandt de studerende har det været relevant at undersøge, hvor mange studerende, som kender til menuen ”administrative dokumenter” på Studienettet. Under denne menu har studieadministrationen og studievejledningen mulighed for at publicere dokumenter, som er relevante for studerende på Danmarks Biblioteksskole. Det viste sig, at 134, dvs. 56 procent af de 238 studerende, som har besvaret spørgsmålet, kender siden, hvorimod 104 studerende, dvs. 44 procent af de studerende ikke kender siden. Med andre ord, hvis Danmarks Biblioteksskole ønsker, at dette bliver en side på webstedet, som de studerende kender og aktivt bruger, så vil det være nødvendigt at informere og skabe opmærksomhed omkring denne specifikke side på Studienettet.

4.10 Biblnet

Som følge af beskrivelsen af de studerendes brugshyppighed af Biblnet antages det på forhånd, at der kan være forskel på, hvad de studerende i København og Aalborg bruger Biblnet til. I spørgeskemaet er det opstillet en række aktiviteter, som de studerende har kunnet afkrydse i overensstemmelse med deres brug.

Stu- diested/ Brug af Biblnet	Faglig videndeling - medstuderende	Udveksling af opgaver	Udveksling af noter	Køb og salg af bøger	Afstemninger / menings- målinger	Sociale netværk - med- studerende	Ikke faglig videndeling / under- holdning	Faglig videndeling - undervisere	Andet	Total
Aalborg	24 22 %	25 23 %	27 25 %	6 5 %	5 5 %	5 5 %	10 9 %	2 2 %	6 5 %	110 100 %
København	128 15 %	105 12 %	115 14 %	84 10 %	82 10 %	125 15 %	124 15 %	14 2 %	68 8 %	845 100 %

Fig. 10. Oversigt over hvad de studerende bruger Biblnet til

Det fremgår af ovenstående tabel, at de studerende i Aalborg, som indgår i undersøgelsen, primært anvender biblnet til faglige videndeling, herunder udveksling af opgaver og noter. Brugen ser noget anderledes ud for studerende i København, hvor det sociale netværk og den ikke-faglige underholdning vægter ligeså højt som den faglige videndeling. Ifølge ovenstående tabel kan det konstateres, at der er en forskel på de adspurgte studerendes brug af webstedet. Ved at sammenholde ovenstående resultater for brug af Biblnet med resultaterne vedrørende brugshyppighed, kan en mulig årsag være, at de studerende i København anvender Biblnet dagligt i højere grad, fordi brugen blandt studerendes i Aalborg er begrænset til brug i faglig sammenhæng. Dette betyder, at brugen ikke er nær så hyppig som i København, hvor man på webstedet også plejer det sociale netværk til medstuderende. Ved hjælp af resultaterne fra undersøgelsens fokusgruppeinterview vil årsager og sammenhænge blive undersøgt nærmere.

En krydstabulering foretaget med henblik på at undersøge, om der er forskel på de studerendes brug inddelt efter semester / årgang viser ikke, som det kunne forventes, nævneværdige forskelle. Afslutningsvis kan det tilføjes, at der er stor forskel på, om de studerende mener, at de bør have eneret på at kommunikere på Biblnet. Uenigheden i Aalborg og København er, som det fremgår af nedenstående, jævnt fordelt.

Biblnet bør kun være for de studerende på Danmarks biblioteksskole		
	Enig	Uenig
København	47 %	53 %
Aalborg	56 %	44 %

Fig. 11 De studerendes holdning: bør biblnet kun være for de studerende?

4.11 Holdninger

Indtil videre er de studerende blevet bedt om at forholde sig deres brug, til en række afsendere og til en række meddelellestyper. Afslutningsvis er de studerende blevet bedt om at tage stilling til egen holdning til det samlede informationsindhold fordelt på de tre websteder. I nedenstående tabel har de studerende erklæret sig enige eller uenige i en række udsagn:

Jeg kan let skelne mellem informationsindholdet på biblnet og www.db.dk			
	Enig		Uenig
			Total
De studerendes holdning	208 95 %	11 5 %	219 100 %
Jeg kan let skelne mellem informationsindholdet på biblnet og studienettet			
	Enig		Uenig
			Total
De studerendes holdning	209 96 %	9 4 %	218 100 %

Fig. 12. De studerendes opfattelse af skellet mellem henholdsvis Biblnet og www.db.dk samt Biblnet og Studienettet

Der er blandt de studerende både i Aalborg og København en generel opfattelse af, at det er let at skelne mellem informationsindholdet på www.db.dk og biblnet. Sammenlagt erklærer 208 ud af 219 adspurgte studerende (dvs. 95 %) sig enige. Dog er der alligevel jf. figur 9 en vis usikkerhed vedr. specifikke meddelelsetyper, især nyheder om ændringer som vedrører de studerendes studieforløb.

Samme oplevelse gør sig gældende for skellet mellem informationsindholdet på Biblnet og Studienettet, hvor 209 (96 %) af 218 studerende mener, at det er let at skelne. Igen kan der sættes spørgsmålstegn jf. forventningerne om meddelelsetyper på webstederne (jf. figur 9)

Grænsedragningen mellem informationsindholdet på www.db.dk og studienettet synes at være sværere. Undersøgelsen har hidtil også vist, at den procentvise fordeling for en række meddelelsetyper har været fordelt mellem www.db.dk og Studienettet.

Jeg kan let skelne mellem informationsindholdet på db.dk og studienettet			
	Enig		Uenig
			Total
De studerendes holdning (Aalborg)	47 84 %	9 16 %	56 100 %
De studerendes holdning (København)	120 69 %	55 31 %	175 100 %
Total	167 72 %	64 28 %	231 100 %

Fig. 13. De studerendes opfattelse af skellet mellem henholdsvis www.db.dk og Studienettet

Som det fremgår af tabellen synes ca. en fjerdedel (28 %) af de studerende, at det kan være svært at skelne mellem informationer på www.db.dk og Studienettet. Yderligere er der en tendens til, at man i København føler sig mere usikker på forskelle mellem webstederne. Eventuelle årsager vil blive belyst nærmere ved hjælp af fokusgrupperne med de studerende i henholdsvis Aalborg og København.

Afslutningsvist har de studerende skullet erklære sig enige eller uenige i to generelle udsagn. Først om webkommunikationen fra skolen er forvirrende, dernæst om de oplever at have et eller flere informationsbehov, som skolen ikke indfrier via webstederne. En krydstabulering viser, at den procentvise fordeling i henholdsvis København og Aalborg har været omtrent lige stor, derfor er der i nedenstående tabel vist samtlige svar som er afgivet på spørgsmålet:

Holdninger til webkommunikation			
	Enig		Uenig
Webkommunikationen fra skolen er forvirrende	104 45 %	126 55 %	230 100 %
Jeg har et eller flere informationsbehov som skolen ikke indfrier via webstederne	102 46 %	118 54 %	220 100 %

Fig. 14. De studerendes holdninger til webkommunikationen

Som det fremgår af tabellen er godt 50 procent af de studerende enige eller uenige i ovenstående udsagn. På spørgsmålet om webkommunikationen er forvirrende, har mindst 37 af 267 studerende ikke besvaret spørgsmålet og for spørgsmålet vedr. informationsbehovet har mindst 47 af 267 ikke besvaret spørgsmålet. Hvis man fra skolens side ønsker at optimere webkommunikationen og informationsindholdet, kan det være et godt udgangspunkt at indlede en mere dybdegående undersøgelse af ovenstående holdninger.

4.12 Sammenfatning

Følgende sammenfatning opsummerer spørgeskemaundersøgelsens resultater

Af de i alt 805 studerende som er indskrevet som værende aktive på bacheloruddannelsen, det erhvervsrelaterede projekt samt kandidatuddannelsen ved Danmarks Biblioteksskole har 267 studerende helt eller delvist besvaret fremsendte spørgeskema. Det vil sige, at der er en samlet svarprocent på ca. 33 procent. Langt de fleste studerende i undersøgelsen kender og bruger de tre websteder. Dog er der forskel på de studerendes brug og brugshyppighed. Undersøgelsen viser, at langt de fleste studerende i undersøgelsen bruger studienettet dagligt eller ugentlig. Studienettet er derfor et nyttigt kommunikationsmiddel, når man ønsker at informere de studerende. Undersøgelsen har yderligere vist, at kun ca. halvdelen af de adspurgte kender menuen ”adm. dokumenter” på studienettet på trods af deres hyppige brug.

En undersøgelse af www.db.dk viser, at flest studerende benytter webstedet ugentligt. Webstedet er centralt for studievejledningens kommunikation til de studerende, og derfor også en nødvendig ressource for de studerende. De individuelle forskelle på de studerendes brug, medvirker til en vurdering af, at webstedet ikke egner sig til meddelelser og nyheder, som er akutte, vigtige og hurtigt skal nå frem til modtagerne.

En undersøgelse af Biblnet viser, at webstedet af de adspurgte anvendes dagligt. Undersøgelsen viser dog også, at nogle studerende aldrig bruger Biblnet. En krydstabel af brugshyppighed og studiested viser endvidere, at brugen er meget skævt fordelt mellem de studerende i København og Aalborg. Mange studerende (43 procent) fra København bruger biblnet dagligt, hvorimod kun få studerende (3 procent) fra Aalborg bruger Biblnet dagligt. I Aalborg er tendenser størst til at anvende webstedet månedligt eller mindre end månedligt. Sammenlagt angiver 28 procent af de studerende, at de aldrig bruger Biblnet. Derfor er biblnet ikke på nuværende tidspunkt et velegnet kommunikationsmiddel, hvor man fra skolens side ønsker at informere alle studerende ved Danmarks Biblioteksskole.

En undersøgelse af de studerendes forventninger til afsendere viser, at et flertal af de studerende forventer kommunikation fra skolens officielle instanser (studieadministration, studievejledning og IT-afdelingen) på webstederne www.db.dk og Studienettet. De studerende i undersøgelsen

har, som formodet, en klar forventning om, at meddelelser fra stamhold og andre medstuderende skal findes på Biblnet. Dette gælder også informationer fra skolens studenterorganisation DSR, festudvalget, BABS (Biblioteksskolens Alsidige BiografSelskab) og informationer fra arrangørerne af debatarrangementet ”ordrige onsdage. Overraskende er det dog, at de studerende ikke forventer mailkommunikation fra medstuderende. Undersøgelsen giver en indikation af, at e-mails ikke er så brugt, som man kunne formode.

Undersøgelsen viser tendenser til, at de studerende ved Danmarks Biblioteksskole har svært ved at skelne mellem informationsindholdet på www.db.dk og studienettet. I spørgeskemaundersøgelsen er de studerende blevet bedt om at tage stilling til, på hvilket websted en meddelelse kan findes. For mange spørgsmål vedrørende meddelelser er den procentvise besvarelse fordelt mellem de to websteder. Noget tyder altså på, at informationsindholdet enten er overlappende, eller forvirrende for de studerende.

De studerende synes at have en klarere formodning om hvilket indhold, som kan søges via Biblnet. Dog anvender de studerende i København og Aalborg Biblnet til forskellige formål. Brugen i Aalborg er primært af faglig karakter, hvorimod de studerende i København anvender Biblnet både i sociale og faglige sammenhænge. Beskrivelsen af de studerendes brug kan kædes sammen med de studerendes brugshyppighed. Når studerende i København oftere anvender Biblnet, er det meget muligt, at årsagen er, at de studerende i København foruden faglig informationssøgning danner sociale netværk, hvilket gør siden mere attraktiv og aktuel.

Afslutningsvis har undersøgelsen vist, at mange, ca. 50 procent, af de studerende opfatter webkommunikationen fra skolen forvirrende, og ca. 50 oplever, at de har et eller flere informationsbehov, som skolen ikke opfylder via webstederne.

5. Præsentation og Analyse af data fra fokusgruppeinterview

[Skrevet af: Martin Rosenbæk Mortensen]

Dette projekt skal resultere i en række anbefalinger til den kommunikationsansvarlige på Danmarks Biblioteksskole. For at danne basis for at komme med anbefalinger til hvorledes man kan optimere nuværende kommunikation, er det relevant at få belyst nogle af de forhold, der blandt afsenderne kan have en betydning for om kommunikationen er velfungerende. Når disse forhold er klarlagt, vil det være muligt efterfølgende i samspil med øvrige resultater fra undersøgelsen at udarbejde et forslag til, hvorledes kommunikationen kan optimeres.

Typisk er mange brugerundersøgelser ikke koncentreret omkring de forhold, som rent faktisk er velfungerende. Men det kan være relevant af flere forskellige årsager. Ofte kan det være nødvendigt at skabe fokus omkring mindre problemstillinger, når man ønsker en forbedring eller en optimering af en allerede velfungerende kommunikation. Uden fokus på disse kan små problemer vokse sig større, og det er netop i denne henseende, at løsningen af mindre problemer kan medvirke til at foregribe mere omfattende problemer, som kan opstå senere hen.

Der afholdes i alt fire fokusgruppeinterviews - to i Aalborg og to i København. Både i Aalborg og København er fokusgrupperne delt op i et interview med de studerende og et med ansatte. Fokusgrupperne afholdes både i Aalborg og København, da det er af stor betydning, at begge skoler inddrages i den samlede undersøgelse.

Vi har valgt at holde fokusgruppedeltagerne anonyme i denne undersøgelse, da vi skønner, at navne ikke har betydning for undersøgelsens resultater. Deltagerne vil derfor angives som enten; underviser, administrationen, studievejledning, kommunikationsansvarlig eller studerende. Det er, som beskrevet tidligere, ikke enkelte individers holdninger og forståelser som er interessante, men gruppens.

Til dataregistrering blev deltagerens udsagn noteret ved hjælp af en loggeteknik. Yderligere blev interviewene optaget på lydfil til brug for den efterfølgende databehandling. De fire interviews er efterfølgende blevet transskriberet og fremgår af bilag 7 og 8.

Til hvert interview er der udarbejdet en spørgeguide. De fire spørgeguides fremgår af transskriberingerne²⁰. Det har været nødvendigt at udarbejde spørgeguides målrettet til de enkelte fokusgruppeinterview. Årsagen til at der ikke er brugt samme spørgeguides blandt studerende eller blandt ansatte er, at der har været en formodning om, at der er forskel på opfattelse og holdninger afhængigt af studiested.

Forbehold og afvigelser

Antal deltagelse:

Den normale anbefaling for antal deltagere i et enkelt fokusgruppeinterview er 7-9 personer. Da fokusgrupperne har skullet afholdes i dagtimerne, har det været kompliceret at få rekrutteret deltagere, både studerende og ansatte. Til nogle interview har det kun været muligt at rekrutterer 4 deltagere, til andre har der været aftaler med 10 personer, som trods tilsagn om at deltage ikke mødte op. Fokusgrupperne har bestået af 3 – 4 deltagere.

Studievejlednings repræsentation i Aalborg:

Det var desværre ikke muligt at inddrage nogle af de ansatte fra Studieadministrationen i Aalborg. Studieadministrationen har et ganske særligt behov for at kommunikere med de studerende, og det ses derfor som en mangel at Studieadministrationen i Aalborg ikke har medvirket.

5.1 Analyse af fokusgruppeinterview med ansatte

Fokusgruppeinterviewene med studieadministration, studievejledning og undervisere er blevet foretaget af flere årsager. For det første for at klarlægge de ansattes nuværende brug i forhold deres kommunikation med de studerende og for det andet for at belyse de problematikker, der kan være knyttet til denne brug. For det tredje for at forstå, hvordan ansatte oplever de studerendes daglige brug og oplevelse af de tre websteder.

I følgende afsnit præsenteres resultaterne fra fokusgruppeinterviewene. Dernæst vil der i et opfølgende afsnit blive samlet op på nogle af de pointer, som fokusgrupperne har givet udbytte i. Afslutningsvis vil der blive opstillet en delkonklusion som tager udgangspunkt i en opsummering af de udtalelser, som er forekommet i undersøgelse.

²⁰ Se bilag 7 og 8 - Rånoter

5.1.1 Danmarks Biblioteksskoles websted – *www.db.dk*

www.db.dk er Danmarks Biblioteksskoles officielle websted. Det har dog også en vigtig funktion for de studerende på Danmarks Biblioteksskole. Foruden at være et værktøj til at fremfinde administrative dokumenter, såsom f.eks. regler og bekendtgørelser, så har *www.db.dk* yderligere en række informationer, som er relevante for de studerende.²¹ Derfor er webstedet på nuværende tidspunkt et uundværligt informationsrum, når studerende skal orientere sig vedrørende deres studie. Det er derfor også vigtigt, at informationsindholdet er overskueligt samt opdateret og derved kan medvirke til at gøre webstedet til et stærkt og nyttigt værktøj for de studerende.

Blandt de ansatte kan der dog rejses tvivl om de studerende brug, samt hvorledes de studerende opfatter informationsindholdet:

”Jeg har lidt opfattelsen af at hjemmesiden blandt de studerende ikke er blevet brugt særlig meget, altså *db.dk*, fordi den måske er lidt mere omverdensorienterende og ikke er så meget internt orienterende for de studerende. Og derfor er der nok svært at finde skellet mellem hvor man lægger hvad. Fordi det er stadigvæk vigtigt at de bruger hjemmesiden fordi der ligger reglerne. Og de ligger ikke på Studienettet... Ja, vi får en del henvendelser. Nogle gange tror jeg at det handler om at de vitterligt ikke kan finde det. Men jeg tror også at i nogle tilfælde, så handler det om at det er nemmere at spørge, end selv lige at sætte sig ned og lede... der kan vi godt undre os lidt over nogle gange, at man ikke som studerende sætter sig mere ind i de regler der nu engang er på ens studie. Og især studieordningen, det er jo nærmest deres bibel”. [Men] Det [strukturen under regler og bekendtgørelser] trænger til en opgradering”

Studieadministrationen (Kbh)

”... det er ikke kun forkælelse tror jeg, når de siger at de ikke kan finde det, fordi det måske er en anelse kryptisk”

Kommunikationsansvarlig

”Nu ved jeg ikke så meget om hvordan de render rundt nede ved Jer [studieadministrationen], men når de spørger os, så er det typisk i bestemte situationer... hvor det er at de ikke kan finde det. Og det er sandsynligvis også fordi det er tættest på lige nu og her i en konkret situation. F.eks. når vi begynder at tale eksamen hen på året, så spørger de hvor finder man omfanget af de her opgaver, eller hvor finder man reglerne for eksamensforhold og sådan nogle ting. Når vi begynder at have spørgetimer, så er det selvfølgelig helt naturligt at tænke i eksamener. Så opstår der sådan nogle problemer. Eller ikke problemer, men der kommer nogle spørgsmål for man kommer til at tænke på det, og så er det selvfølgelig let at spørge om det frem for selv at lede og finde ud af hvor det egentlig ligger. Og det kan være både i undervisningen når vi nærmer os de her eksamenstidspunkter, men det kan også være f.eks. i forbindelse med vejledning når man sidder og taler”

Underviser

Men selv blandt ansatte kan der herske tvivl om logikken i at navigere blandt reglerne på *www.db.dk*:

”Men der kan være en usikkerhed i hvor man så skal finde tingene. Ikke så meget med hensyn til regler og bekendtgørelser, men hvis vi går ned i nogle detaljespørgsmål. Igen, med et eksempel

²¹ Se bilag 4 – Behandling af websiderne indhold og afsendere

her fra efteråret, der går på, hvor stor skal en opgave være, altså hvor meget må den fylde ordmæssigt f.eks. Der kan jeg godt komme i tvivl om hvor jeg så skal finde det dokument der beskriver det her”

Underviser

”Det har altid undret mig at alle de her studieordninger og regler mv. har skullet graves frem på db.dk, men det er jo så fordi der er krav om det. ... Men det illustrerer et af problemerne vi har, fordi vores informationssystem er så fragmenteret. Det er uafhængige initiativer som der er vokset op... Nu ved man efterhånden hvor det ligger, men det kan være svært at finde frem til. Men jeg tror hvis vi skal nå de studerende, så mangler vi en fornemmelse for hvad de gør og hvor de går hen. Og det er lidt pinligt for vi underviser i informationsformidling. Det er altså ikke godt (griner)”

Underviser

Som det fremgår, står Danmarks Biblioteksskole i øjeblikket med et websted, som er underlagt bekendtgørelsen om gennemsigtighed og åbenhed i uddannelserne²². Derfor skal dokumentation omkring studiet være tilgængelig via webstedet. På den anden side står man med et websted, hvor informationsindholdet ikke er indlysende, og hvor strukturen kan forekomme en anelse rodet. Hvis webstedet fortsat skal fungere som en vigtig ressource for såvel nytilkommende som garvede informationssøgere, kan det være relevant at overveje, om den nuværende struktur kan forbedres og informationer kan præsenteres mere overskueligt. Vi vil senere belyse de studerende opfattelse af webstedet og udarbejde forslag til hvorledes man kan gøre webkommunikationen bedre.

5.1.2 Studienettet

Studienettet er det informationsrum hvor flest meddelelser, som er direkte henvendt til de studerende, sendes ud. Derfor er det heller ikke overraskende, at Studienettet betragtes som et vigtigt redskab og en yderst essentiel ressource til kommunikationen med de studerende:

”Studienettet er jo helt uundværligt... den funktionalitet som Studienettet repræsenterer, den er afgørende for min kommunikation med de studerende”

Underviser

Studienettet anvendes især af studieadministrationen og underviserne men også af studievejledningen. Hvor studieadministrationen er ansvarlig for det overordnede indhold samt de meddelelser, som sendes ud til de studerende, har underviserne via Studienettets kursusweb mulighed for at kommunikere information direkte ud til de studerende udenom studieadministrationen. Et af projektets centrale udgangspunkter har været, at man fra skolens side føler sig usikker på de studerendes brug og adfærd på webstedet:

”Usikkerheden går på om jeg når de studerende som jeg gerne vil nå med de informationer, som jeg gerne vil nå ud med. Jeg har nogle eksempler her fra efteråret hvor det ikke er lykkedes og hvor der rent faktisk er nogle tilfælde hvor jeg er gået galt i byen med nogle studerende fordi de tænker på en anden måde”

Underviser

”Min oplevelse er så, at nu mangler vi så at få de studerende med ... Og det er fordi de ikke, som jeg troede, egentlig tjekker Studienettet eller i bedste fald dagligt”

Underviser.

²² Bekendtgørelse af lov om gennemsigtighed og åbenhed i uddannelserne mv. - <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=24912>

Man føler sig usikker på, hvor ofte de studerende anvender siden, og man sætter spørgsmålstegn ved deres faktiske adfærd på siderne. Usikkerheden blandt ansatte synes at opstå i tilfælde, hvor studerende har henvendt sig, fordi de ikke har modtaget den nødvendige information. Når de studerende ikke modtager en information, som de forventer at modtage, kan man tale om et kommunikationsbrist. Og årsagen til dette bliver blandt ansatte anskuet forskelligt:

”De [de studerende] tror, at alt kommer på deres mail. Og det gør det altså ikke.”

Studieadministrationen (Aal)

”Jeg vil sige, ja – det kommer nogen som ikke har fået den og den meddelelse eller besked. Men så vil jeg sige, at det kan ligeså vel være med hensyn til noget som jeg har udleveret i timen ... altså, for mig at se, så tror jeg ikke at det er Studienettet som er skyld i det. Jeg tror, at det er lige meget hvad jeg gør [udspredt latter]. Jeg synes, at det er svært at se om det er fordi kommunikationsformen ikke virker, eller om det er en god undskyldning for ikke at få lavet det som var aftalen. Men det kræver jo selvfølgelig som du [anden underviser] også var inde på, at de studerende de er vant til at bruge Studienettet og værner sig til at tjekke det.”

Underviser

”... vi får en del henvendelser. Nogle gange tror jeg, at det handler om at de vitterligt ikke kan finde det. Men jeg tror også at i nogle tilfælde, så handler det om, at det er nemmere at spørge, end selv lige at sætte sig ned og lede... der kan vi godt undre os lidt over nogle gange at man ikke som studerende sætter sig mere ind i de regler der nu engang er på ens studie. Og især studieordningen, det er jo nærmest deres bibel.”

Studieadministration (Kbh)

”... rent kommunikativt så fungerer det jo meget godt, jeg ville ønske at der var en lidt større reliabilitet med hensyn til den måde de studerende tjekker det på, men ellers fungerer det meget godt.”

Underviser

En pointe er altså at kommunikationsbristet både kan være et resultat af de studerendes egen mangel på orientering, men også kan være et resultat af deres vaner og opfattelse af webstedet. Der sættes efterfølgende også spørgsmålstegn ved afsenderens betydning for, om kommunikationen er vellykket. Studieadministrationen vender ovenstående scenarium rundt og nævner følgende:

”Jeg har en opfattelse af at langt de fleste undervisere bruger Studienettet. Og så er der nogle stykker som absolut kun bruger det til det som de skal ... der er jo altså også nogle undervisere som ikke er så flinke som Jer [undervisere som deltager i fokusgruppeinterviewet] til at bruge Studienettet. Og hvis nu de var konsekvente med at bruge Studienettet, så vidste man at det lå der. Men der er nogen som simpelthen bare næsten boykotter det ... Men der er et par stykker her i Aalborg ... og der er også nogen i København, det ved jeg, som ikke gør det [bruger Studienettet]. Og jeg tror ikke det er fordi de ikke har et behov for det. Jeg tror, at det er fordi, at de har valgt det fra. Det tror jeg. Det er nok fordi man ikke har lyst til at sætte sig ind i det tekniske. Jeg tror, at det er det med, at man ikke orker at sætte sig ind i det, men det er ikke særlig kompliceret vel. Det er meget enkelt.”

Studieadministrationen (Aal)

En underviser kommer med en kommentar, som understøtter ovenstående:

”Men man kan også med god grund vende det om mod os især i det her efterår og sige jamen grunden til at det gik galt, det var det papir, altså det dokument som man kunne printe ud i papirform, det var ikke var ”up to date”. Og hvad vi så har tilført efterfølgende det er jo bare ærgerligt ... de har printet den der lektionsplan ud og så er det den som de kører frem efter. Og så er der nogen som går ind og tjekker, og så spredes ordet langsomt. Så det falder også tilbage på os.”

Underviser

På den ene side har man altså en opfattelse af, at kommunikationsbristet skyldes de studerendes brug, og på den anden side har man en opfattelse af, at ansatte ikke konsekvent bruger Studienettet og holder informationerne opdateret. Yderligere kan det være kompliceret at håndtere meddelelser, som har flere forskellige modtagere:

”Nu har vi lige skulle offentliggøre kandidatmodulerne. Nå... men så skal det først ud på Studienettet til de studerende, fordi de skal tilmelde sig. Så skal det på www.db.dk, fordi der er eksterne ansøgere som kan have en interesse i det. Og så kan de undervisere som har udbudt det også have en interesse i at se, hvordan det endelige kom til at se ud herefter godkendelsen i Studienævnet. Og skal vi så også lige have det på intranettet. Det er altså mange steder. Nogle gange skal man altså tænke sig godt om.”

Studieadministrationen (Aal)

Der er endvidere nogle aspekter, som kan medvirke til at skabe usikkerhed omkring webkommunikation. Kommunikation via websteder fordrer, at både ansatte og studerende er ajour med de informationer, som udveksles, hvis kommunikationen skal være velfungerende:

”... man er usikker på om de så også får beskederne [på kursuswebben]. Men man er nået til det punkt hvor man gider ikke længere sidde og lave en mailliste til ”sine folk”. Nu satser man på at Studienettet virker.”

Underviser

”... man er meget usikker på om man rammer sine modtagere.”

Studievejledning

Om de ansatte når ud med de informationer, som kommunikeres ud via Studienettet, vil senere blive undersøgt. I det følgende vil det blive belyst, hvilke forhold der spiller ind i den proces, som går forud for at formidle informationer til de studerende på Danmarks Biblioteksskole. Studienettet er foruden at være det mest hyppigt anvendte informationsrum blandt de studerende, også det informationsrum, hvor flest meddelelser fra flest forskellige afsendere skal koordineres og formidles. Der kan dog herske tvivl om proceduren forud for, at en meddelelse skal lægges på webstedet. Dette gælder især med hensyn til akutte meddelelser, som vedrører aktuelle ændringer i undervisningen:

”Altså, jeg tror, at blandt underviserne, der har der været en opfattelse af at ting som der skulle på Studienettet skulle sendes til mig. Selvom vi alle sammen inde i afdelingen kan gøre det ... Men jeg har en opfattelse af, at underviserne bruger kursuswebben utroligt meget til også at lægge små interne beskeder som vi før i tiden lagde gennem det fælles system... [Skaber det forvirring?] Nogen gange. Fordi vi har fået kursuswebben. Så hvis der skal flyttes noget eller aflyses noget, det er ikke særlig ofte, men så kan vi godt blive sprunget lidt over, og så har vi

svært ved at fortælle de studerende hvor de nu skal være, i hvilket lokale, fordi det er gået uden om os. Og så fordi vi jo så ikke retter det til inde i vores system. Så det ville være rart med en standard procedure, så vi fik klar besked.”

Studieadministration (Kbh)

”Jeg tror, at det handler om, at vi har en bedre opdragelse. De ansatte kommer ind og siger godmorgen hver morgen inde på kontoret eller også så sender man en mail eller ringer ind og siger at man er syg eller arbejder hjemme eller sådan noget, så ... vi ved meget bedre hvad underviserne de laver end man gør i København.”

Studieadministration (Aal)

”Altså, jeg gør meget det, både at arbejde med Studienettet, men også at orienterer administrationen således at jeg sikrer mig at alle er med. Og det er måske sådan lidt dobbelt, men det er måske stadig fordi der er en usikkerhed og et behov for at alle ser det.”

Underviser (Aal)

Før en meddelelse forekommer på Studienettet kan der opstå et kommunikationsbrist mellem ansatte. Dette kan have en afgørende betydning for, om meddelelsen når de studerende. Kommunikationen er ikke ensartet, og der forekommer ingen nedskrevne retningslinjer for, hvorledes kommunikationen skal håndteres, forinden meddelelsen publiceres. I kraft af manglende retningslinjer er håndteringen ikke konsekvent. Det betyder, at der på nuværende tidspunkt udveksles informationer mellem de ansatte, som matcher de ansattes individuelle foretrukne informationsveje. Når underviserne har direkte adgang til at orientere de studerende via kursuswebben, kan det endvidere ske, at studieadministrationen ikke bliver orienteret. Dette er problematisk, når de studerende efterfølgende søger oplysninger ved studieadministrationen. I København savner man en standard procedure for akutte meddelelser, som vedrører ændringer i undervisningen. I Aalborg føler man ikke, at der er behov for at ændre nuværende procedurer. Om det blandt studerende opfattes som et problem undersøges i afsnittet: Analyse af fokusgruppeinterview med studerende.

Følgende afsnit vedrører de mindre akutte meddelelser og skal skabe et overblik over selve processen med hensyn til de meddelelser, som skal publiceres på Studienettet. Der foreligger på nuværende tidspunkt ingen fælles nedskreven procedure for, hvordan informationsindhold skal håndteres i henhold til Studienettet. Dette gælder både mht. de administrative dokumenter, som skal være tilgængelige for de studerende på Studienettet, men især også for de informationer, som sendes ud til de studerende under menuen ”meddelelser”. Alle er dog enige om, at meddelelserne overvejende skal have en faglig relevans for de studerende:

”Vi har sådan en hemmelig kodeks, eller hvad man kan sige, for hvad der må ligge på Studienettet. Det skal have en form for studierelevans. Vi ligger meget sjældent noget ud omkring fester, fordi der mener vi netop at Biblnet skal bruges til opslag om sådan noget.”

Studieadministrationen (Kbh)

”Det er ikke mig som skal vurderer om noget er studierelevant, hvis der kommer en og siger til mig ”det her vil jeg gerne have på Studienettet” så lægger jeg det selvfølgelig på Studienettet.”

Studieadministration (Aal)

”Hvis man er i tvivl så snakker man sammen om det. Og hvis vi nogle gange får en henvendelse om noget der skal lægges på Studienettet, så spørger jeg Peter om det er relevant fagligt hvis der er noget jeg er i tvivl om ... og så er det ligesom med hans godkendelse.”

Studieadministrationen (Kbh.)

”Og der sker nok en sondring oppe i mit hoved om det sådan er orienterende om alt muligt mærkeligt eller om det har en eller anden relevans i forhold til at man er studerende på Danmarks Biblioteksskole. Jeg fornemmer at der fra jeres (*studieadministrationens*) side er et udtalt kodeks der går på at ”vi informerer ikke om alt muligt, men det skal være studierelevant”.”

Kommunikationsansvarlig.

Blandt de ansatte er der ingen formel metode til at håndtere forskellige meddelelsetyper. Derfor kan der opstå tvivl om, hvornår en meddelelse er studierelevant. I København vurderer Studieadministrationen nøje, om en meddelelse skal godkendes og publiceres på Studienettet under menuen meddelelser. I Aalborg har man tillid til, at andre ansatte kan vurdere, om en meddelelse er studierelevant, inden de henvender sig til Studieadministrationen med meddelelsen. Når der ikke findes fælles nedskrevne procedurer for håndtering af meddelelser, er det ikke overraskende, at der er forskelle på disse procedurer.

I fokusgruppeinterviewene er der diskuteret forslag til, hvorledes kommunikationen kan forbedres samt ønsker til fremtidige tiltag. Følgende er uddrag fra fokusgrupperne.²³

”... når I som studerende opretter Jeres profil, så skal I tage stilling til om I vil have sendt meddelelser på e-mail eller om I ikke vil. Og når vi går ind og opretter en meddelelse, så kan vi sige, at den her meddelelse den skal sendes med e-mail til de studerende som har bedt om det, eller vi kan tvinge det til at sende ud til alle fordi det er en vigtig meddelelse – eller vi kan sige at den skal slet ikke sendes, den skal bare lægges ud på Studienettet. Og lige nøjagtig det, kan somme tider gøre at der kommer nogen og siger ”jamen, jeg har aldrig fået en meddelelse”, nej, jamen, så er det nok fordi vi har bedt om ikke at få den sendt ud overhovedet. ”jamen jeg har tilmeldt mig?” Ja, men vi kan stadigvæk godt sige at en meddelelse ikke skal sendes ud. Det har jeg somme tider oplevet, og jeg har flere gange sagt, at jeg synes at vi skal stryge den funktion med at sende meddelelser ud til de studerende for at tvinge dem til at gå til Studienettet i stedet for”

Studieadministrationen (Aal)

”Men med hensyn til den der mailfunktion, der kunne jeg godt tænke mig, at der også var mulighed for at informere kolleger, fordi så kunne man i et hug skrive til alle ”nu har jeg opdateret lektionsplanen på Studienettet – gå ind og tjek”. Det er helt korrekt at hvis man skal kommunikere med kolleger, så sender man en mail for at være sikker på at beskeden når frem”.

Underviser

”Hvis nu man kunne være sikker på at alle hver morgen som det første tjekkede f.eks. Studienettet, så ville det være nemmere”

Studievejledningen

”Og så burde det være muligt at få en kvittering på at noget er nået frem ... Det er lidt utrygt. Fordi nogen gange er der noget galt med systemet, og måske har de studerende ikke fået rettet deres mailadresse

Underviser

²³ Se bilag 7 – Rånoter

”Kvitteringer for at man har sendt meddelelser kan ikke løse mit problem synes jeg, fordi det bare ville sikre mig at jeg rent faktisk havde gjort det. Men jeg ved ikke om de ser det, og det er måske i virkeligheden det som der er problemet”
Underviser

Dels er man usikker på, om de studerende tjekker Studienettet regelmæssigt, dels er man usikker på om fordelene ved mailfunktionen og om kvitteringer på, at meddelelser er afsendt kan løse problematikken. Noget tyder på, at man som ansat savner et system, som er lettere at administrere, og hvor informationer (f.eks. dokumenter) hurtigere kan uploades. Samtidig ønsker man en større fleksibilitet i systemet. Der fremsættes blandt andet forslag til, at der åbnes op for en kommunikationsmulighed mellem de ansatte på Studienettet for at gøre Studienettet til et mere nyttigt værktøj, som af ansatte kan benyttes i bredere sammenhænge end på nuværende tidspunkt.

Yderligere kan der være behov for at ændre ved Studienettets nuværende indhold og struktur. ”Det ville også være en fordel for os som undervisere hvis man kunne gå ind på Studienettet og se den studieordning der gælder for det kursus man skal have”
Underviser

”Altså, det kunne måske være rart for os som sidder med Studienettet at kunne gøre mere på Studienettet. Vi har ikke de store redigeringsmuligheder. Vi kan ligge meddelelser ud og skemaer. Men det ville være rart hvis vi selv kunne gå ind og sætte flere menupunkter på f.eks. med links til regler som så kunne henvise til hjemmesiden”

Studieadministration (Kbh.)

”Studienettet er nok nær det kedeligste man kan få – og der er ingen muligheder for at ligge appetisere ud – det er meget punktformsagtigt. Det er kun sådan meget faktuel information”
Underviser

”Med hensyn til Studienettet sorterer jeg også ret meget fra hvor de har et eller andet som de gerne vil tilbyde til de studerende. Der mangler der måske lidt”

Studievejledningen

Opsummerende er der fra undervisernes side et behov for, at studieadministrationen gør flere af de administrative dokumenter, som anvendes i en undervisningssammenhæng tilgængelige på Studienettet. Omvendt vil studieadministrationen også gerne have flere muligheder for at håndtere indholdet, herunder tilføje information. Rent designmæssigt og funktionelt kan der være delte meninger om, hvad man som ansat savner på Studienettet. Nogle savner, at der bliver plads til informationer, som er knap så studierelevante, andre savner muligheder for at inspirere og motivere de studerende med informationer, som er studierelevante, men måske ikke på nuværende tidspunkt optræder på Studienettet. Muligheden for et diskussionsforum eller en to-vejs kommunikation på studienettet synes ikke blandt deltagerne at være en god ide.

”Spørgsmålet er om et diskussionsforum ikke bare ville forkludre det. Når du sidder som studerende og skal sige et eller andet til en underviser, nu kan jo gå tilbage til min egen situation, så er det som regel specifikt. Og hvis vedkommende så synes at det var da af almen interesse, så skulle vedkommende nok sørge for at få det ud”
Underviser

5.1.3 Biblnet

Når man fra skolens side som udgangspunkt for dette projekt har været skeptisk over for brugen af Biblnet, har det ikke været uden grund. Efter fokusgruppeinterviewene som er blevet afholdt i København og Aalborg har det været muligt at konstatere en række problemstillinger, som medvirker til en vurdering af, at Biblnet ikke vil fungere godt som et kommunikationsmiddel, når meddelelser skal formidles fra skolen til de studerende. Vi vil i det følgende beskrive, hvilke faktorer som spiller ind i denne vurdering. Nogle ansatte bruger Biblnet aktivt, andre har aldrig hørt om det:

”Jeg bruger Biblnet, måske ikke regelmæssigt, men jeg bruger det ofte til at følge lidt med i hvad det er som der optager de studerende...”

Kommunikationsansvarlig

”Altså, jeg skal være helt ærlig og sige at jeg kender overhovedet ikke Biblnet... jeg kunne ikke overveje at bruge det overhovedet ... ”

Underviser

”... vi diskuterer det meget, men bruger det ikke så meget”

Studieadministration

”Biblnet har jeg ikke brugt så meget. Men jeg er jeg medlem derinde. Jeg ville have brugt det sidste semester på 4. semester, men det var så der hvor den store ”Biblnet krise var der” og hvor det gik ned”

Underviser

Blandt de ansatte som kender, bruger og har brugt Biblnet er der spurgt yderligere ind til, hvad Biblnet eventuelt kunne bidrage med for dem som ansatte:

”Jeg ved ikke om jeg burde sende det videre til Biblnet [informationer til Studienettet som er blevet afvist] Nogen gange tænker jeg mig selv lidt som et filter der er lidt mere gammeldags end jeg burde være. Fordi hvis jeg sender noget videre så er det studievejledningen der har sagt at der er nogen som der laver det og det og det. Men hvis vi begynder at sige, at der findes den her portal, så har vi også sagt at DB synes at det er en god ide. Og det er ikke fordi vi synes at det er en dårlig ide, men det er bare ikke vores ansvar. Og der mangler jeg klart sådan en sladder-mail, ”køb en sofa, byt en kat.”

Studievejledningen

”Jeg har nogle gange tænkt når jeg var inde på Biblnet, at der var jo utrolig meget sådan faglig information, f.eks. ”Nu ligger jeg lige den her power point ud fra den anden dag”, hvor jeg så tænkte ”Ok er det ikke noget som lærerne lægger ud på Studienettet?”

Kommunikationsansvarlig

”... jeg synes, at det giver et mere sobert billede mht. de studerendes ”liv”.”

Underviser

Som det fremgår af ovenstående kan der være forskellige fordele ved, at de ansatte har adgang til Biblnet og kan orientere sig om de informationer, som udveksles blandt de studerende. En fordel er, at man kan få indblik i de studerendes interesseområder samt faglig udvekslingen. En anden er at man kan kommunikere informationer ud til de studerende, som ikke har en decideret faglig relevans, men som måske kan inspirere eller motivere de studerende i anden sammenhæng.

Selvom nogle ansatte ikke kender Biblnet, så vil der alligevel af følgende fremgå nogle holdninger til, om ansatte bør kommunikere via Biblnet, bidrage til informationsindholdet og dermed være en del af de studerendes online community:

”Der er lidt en blufærdighed i at rode rundt på Biblnet. For det er meget de studerendes domæne”

Underviser

”... selvom jeg kendte det og lærte mig selv det, så ville jeg heller ikke bruge det. Også igen ud fra det der med, at det er bedst, tror jeg, at man har en eller få kanaler hvor man kommunikerer og hvor de studerende har adgang. Også for at træne den kommunikationsform kan man sige, i stedet for at brede det ud til flere forskellige. Det kan jeg slet ikke overskue ... det ville jeg aldrig nogensinde bruge til at kommunikere med de studerende og især ikke mht. undervisningen. Det ville jeg simpelthen ikke turde af frygt for at miste dem som der ikke bruger det”

Underviser

”Jeg blander mig jo lidt i noget der ikke er mit sted, men det er jo åbent for eksterne”

Kommunikationsansvarlig

”... man går ind og lurere og kommenterer på noget som man måske ikke skal have fingrene ned i”.

Studievejledningen

Blandt nogle ansatte møder man således en skepsis og modstand i forhold til at bruge Biblnet. For det første opfatter man Biblnet som de studerendes domæne, og man er usikker på, hvilken rolle man har som ansat, når man kommunikerer med de studerende i deres forum. Dernæst er det et problem for kommunikationen, at man ikke som studerende eller ansat er pålagt at anvende Biblnet og rutinemæssigt følge op på de meddelelser, der bliver lagt ud. Sagt med andre ord, Biblnet er ikke et officielt forum og man kan derfor ikke forvente, at de studerende søger officielle meddelelser, som kommunikerer via Biblnet:

”Hvis man graver ned i det, så er der jo noget formelt juridisk omkring hvordan vi kommunikerer ud i en eller anden officiel situation – og pludselig kan det være forvirrende hvis vi kommunikerer via en ikke-officiel kanal. Så vi kan ikke sige ”jamen vi har jo skrevet det på Biblnet” fordi der er nogle ting som bare ikke matcher sammen der”

Underviser

Alligevel og trods disse holdninger kan der være delte meninger om, hvem Biblnet er for, om det er en god ide samt hvordan og på hvilke præmisser man skal agere som ansat

”Vi taler meget om det i studievejledningen, fordi mine ansatte er jo studerende selv, så går ind og opdager en fejl, og hvis de kommenterer på noget er det de studerende eller studievejledningen der gør det ... men jeg anerkender rigtig meget værdien af det”

Studievejledningen.

”... jeg kan ikke helt forstå det med at det [informationsindholdet] skal kontrolleres. Det er det som jeg reagerer lidt imod. Jeg har det faktisk omvendt. Jeg vil sige, fint at man har et sted hvor de studerende kan få, jeg havde nær sagt alle de frustrationer ud som de havde både i forhold til mig og alle mulige andre, fordi så ved jeg at det er der. Og jeg kan gå ind og se hvad problemet

er i forskellige sammenhænge. Så kan det godt være at man ville køre sur på hinanden, eller så skal jeg lige have en ordentlig røvfuld, men vi er jo offentlige personer i det her forum”

Underviser

”Det vil forpligte hvis man fra skolen går ind og blander sig... Jeg synes ikke, at det er problematisk. Jeg synes bare, at man skal sondre. Det er et brugeroprettet forum, og det fungerer på brugernes præmisser. Der er de konkrete medlemmer men så er der jo også sådan nogle eksterne som os – jeg tror bare, at det er vigtigt at melde ud mht. hvem man er... og hvilken kasket man har på.

Kommunikationsansvarlig

Der er dels en holdning om, at man som ansat skal melde klart ud, hvem man er, hvis man kommunikerer med de studerende på Biblnet. Samtidig værdsætter man, at de studerende har et frirum, hvor der er plads til både faglige og sociale aktiviteter som kan gavne studiemiljøet. Denne undersøgelse drejer sig ikke om, hvorvidt ansatte og studerende fortsat bør have mulighed for at kommunikere på Biblnet, men derimod om at belyse, om Biblnet kan bruges som kommunikationskanal for Danmarks Biblioteksskole. I denne sammenhæng er der en klar pointe - officielle meddelelser bør ikke optræde på Biblnet, hvis man som ansat har et ønske eller en forventning om, at meddelelsen når ud til alle studerende. Yderligere er der nogle andre faktorer, som påvirker de ansatte og skaber barrierer for, at Biblnet kan fungere som et kommunikationsforum. I øjeblikket er det Bibliotekarforbundet, som ”hoster” Biblnet (jf. afsnittet om Biblnet - de tre websteder), og brugen af Biblnet vil derfor efter nogens mening være lig med en blåstempling af BF. Andre mener modsat, at det ikke er et problem, at BF står bag. Dog kan der også være tekniske begrundelser for, at Biblnet ikke er et ideelt kommunikationsforum:

”... der er også det der med, at hvis det en eller anden dag er nede ... Vi er nødt til at have vores egen interne kommunikationsinfrastruktur”

Underviser

5.1.4 Sammenfatning

Ud fra ovenstående kan det udledes, at flere af de ansatte specielt underviserne har erfaringer med, at de studerende har svært ved at finde specifikke oplysninger på www.db.dk. Desuden oplever underviserne også, at det kan være svært at finde svar på detaljespørgsmål på webstedet.

De ansatte føler sig usikre på, hvor ofte de studerende anvender Studienettet. Usikkerheden hænger sammen med, at flere ansatte oplever, at studerende henvender sig til undervisere og studieadministrationen, fordi de ikke har modtaget en eller flere informationer. Ifølge de ansatte kan der være flere årsager til dette. Studieadministrationen har en formodning om, at flere studerende spørger, fordi det er nemmere, og ikke fordi de studerende ikke er i stand til at søge informationen selv. Desuden er man usikker på de studerendes vaner og adfærd på webstederne (www.db.dk og Studienettet). Foruden de studerendes brug sættes der i denne forbindelse også spørgsmålstejn ved underviseres brug, fordi man fra Studieadministrationen har erfaret, at nogle undervisere ikke bruger Studienettet konsekvent og ikke holder informationerne opdateret.

En af årsagerne til at nogle undervisere ikke benytter Studienettet i den grad de burde kunne være, at systemet kan være tungt at arbejde med. Flere undervisere giver udtryk for, at man savner et system, som er lettere at administrere, og som er mere fleksibelt.

Eftersom at undervisere har mulighed for at kommunikere ændringer vedrørende undervisningen til de studerende via kursuswebben kan det skabe kommunikationsproblemer, hvis Studieadministrationen ikke bliver informeret. På grund af manglende retningslinier vedrørende eksempelvis aflysninger har man oplevet, at undervisere aflyser eller flytter timer og lokaler uden at informere Studieadministrationen. Dette er hverken hensigtsmæssigt for ansatte eller studerende.

Langt fra alle ansatte er medlem af Biblnet og færre endnu bruger webstedet jævnligt. Der er generel enighed om, at Biblnet ikke kan bruges i en faglig og officiel sammenhæng, da man ikke kan være sikker på, at alle studerende bruger webstedet. I forlængelse heraf anbefales det, at officielle meddelelser ikke bør kommunikeres via Biblnet, hvis man har et ønske eller en forventning om, at meddelelsen når ud til alle studerende.

Derudover finder flere undervisere det problematisk at anvende Biblnet, da man anser det som værende de studerendes forum. Dog er der andre, som har en profil på webstedet, og som bruger webstedet til at holde sig orienteret omkring de studerendes interesser. Det skal understreges, at flere af de interviewede anerkender Biblnets som værende et fristed for både faglig og sociale diskussioner og derfor også mener, at Biblnet er til gavn for Danmarks Biblioteksskoles studiemiljø.

5.2 Analyse af fokusgruppeinterview med studerende

I det følgende afsnit vil der blive kigget nærmere på de studerendes daglige erfaringer med de tre websteder, og hvilke problemer man i denne sammenhæng oplever. Med udgangspunkt i de to fokusgruppeinterviews, med de studerende på Danmarks Biblioteksskole i Aalborg og København, vil der blive præsenteret en række udtalelser, som er centrale for problemstillingen. Der er i denne forbindelse tale om 4 overordnede temaer, som dækker over de mest centrale temaer i fokusgruppeinterviewene.

5.2.1 Danmarks Biblioteksskoles websted - *www.db.dk*

www.db.dk er som nævnt tidligere Danmarks Biblioteksskoles officielle websted. Webstedet præsenterer institutionen udadtil, men indeholder også en lang række informationer, som er essentielle for de studerende ved Danmarks Biblioteksskole. I det følgende vil webstedet blive diskuteret i henhold til de studerendes brug, oplevelser og holdninger.

Der er en åbenlys forskel på, hvor ofte de studerende bruger *www.db.dk*. Nogle bruger webstedet dagligt, andre meget sjældent. Dette stemmer også overens med spørgeskemaundersøgelsen, hvor der er en spredning på brugshyppigheden.²⁴ Overordnet bruger de studerende webstedet til at finde specifikke informationer, som vedrører studiet, og flere beskriver deres søgeadfærd på webstedet som målrettet. Derudover nævner flere, at de også bruger webstedet som genvej til Studienettet og Webmailen via funktionen ”interne sider”.²⁵

Til spørgsmålet om hvordan studerende oplever *www.db.dk*, udtrykker en deltager sin begejstring for webstedets design:

²⁴ Se afsnit: De studerende brug

²⁵ Se bilag 8 – Rånoter

”Jeg opfatter hovedsiden, eller forsiden som sådan et visitkort ud ad til for Danmarks Biblioteksskole. Og jeg synes faktisk at den er tjekket. Jeg kan godt lide at der er blevet lavet om på... altså at billederne skifter og sådan nogle ting.”
Studerende (Aal)

Et af de meget åbenlyse problemer, som de studerende i Aalborg oplever ved www.db.dk er, at en stor del af informationerne ikke er af interesse for de studerende i Aalborg, men vedrører studerende og ansatte i København. De fire deltagere i Aalborg gav alle udtryk for, hvilke problemer dette giver anledning til:

”Og så er der jo, det er mest generelle informationer, på db.dk. Men de beskeder jeg får der er gennemgående for vedrørende arrangementer i København. Så det er mest siden ”for studerende” som jeg benytter mig af.”
Studerende (Aal)

”... det bare vigtigt at arrangementer i Aalborg kommer ind på hjemmesiden [www.db.dk]. Så det bliver vist, at der faktisk er forskningseftermiddage og at der er tema torsdage. Det kunne man sige, at det vil vi have med. Det skal være mere synligt at der også sker noget i Aalborg, fordi det er faktisk ret vigtigt.”
Studerende (Aal)

I forlængelse heraf nævner den studerende også, at det er positivt at kunne se, hvad der sker i København, da dette kan virke inspirerende. De studerende fra Aalborg ser dog gerne, at Aalborgskolen bliver mere synlig på www.db.dk. Dette kunne blandt andet gøres ved, at aktiviteter i Aalborg præsenteres på webstedet i større omfang.

Flere af deltagerne nævner, at de ikke føler sig opdateret med hensyn til de interne forhold på Danmarks Biblioteksskole. Flere oplever, at de får informationer omkring skolens organisatoriske ændringer fra andre kilder. De udtrykker derfor ønske om, at der bliver gjort mere for at informere de studerende:

”Jeg synes at informationsniveauet er relativt dårligt. Jeg fandt ud af det med biblioteket ved et tilfælde på Biblnet f.eks. Jeg har ikke fået nogen meddelelser pr. mail omkring det. Det med rektor fik jeg at vide en dag hvor jeg var i skole og der fik min lærer det at vide af en af de andre lærere. Så derfor vidste jeg det lige med det samme. Det var rent tilfældigt at jeg fandt ud af det med biblioteket på Biblnet. Jeg synes, at det er underligt, at vi ikke for noget at vide om noget som helst.”

Studerende (Kbh)

I forlængelse heraf nævner en studerende følgende:

”Man kunne godt have sendt en meddelelse ud om hvad der egentlig sker nu her mht. biblioteket og rektor. Jeg har også hørt at det kom op på DPU's hjemmeside før det kom op på vores – det er ikke i orden. Det skulle da gerne have betydning for os hvem som der er rektor. Så det ville jeg forvente.” ”

Studerende (Kbh)

Blandt de deltagende studerende er der generel enighed om forskellen mellem informationer på de tre websteder:

”De to sider [www.db.dk og Studienettet] kan godt gå lidt ind over hinanden nogen gange. Men overordnet giver det mening og er til at finde ud af.”
Studerende (Aal)

Dog er der forvirring omkring, hvor man finder specifikke informationer på www.db.dk. Flere af de studerende mener, at webstedets struktur er uhensigtsmæssig. En af de studerende foreslår, at man samler samtlige studierelevante dokumenter på et websted:

”Mange af de nøgledokumenter som man bruger hvert evig eneste semester, de er aldrig til at finde ... Hver gang har man glemt, hvor man fandt det sidste gang ... Det kunne være rart med ét sted for centrale dokumenter.”
Studerende (Kbh)

”Studieordninger kan man generelt godt finde derinde, men der er nogle mere generelle ting til når man skriver opgaver. Det kan nemlig være svært at finde specifikke oplysninger på db.dk”
Studerende (Kbh)

I forlængelse heraf siger en studerende fra Aalborg følgende:

”SU-regler - det kan faktisk godt være svært at finde. Det kommer meget an på hvad man gerne vil søge efter, det kan faktisk nogen gange være lidt besværligt at finde specifikke oplysninger vedr. eksamen og sådan nogle ting. Men det overordnede det ligger fint nok synes jeg.”
Studerende (Aal)

5.2.2 Studienettet

På Studienettet kan de studerende finde informationer, som er nyttige til den almene orientering samt informationer, som vedrører eget studieforløb, herunder undervisningsplaner mv. Det er derfor ikke overraskende, at de studerende i både København og Aalborg giver udtryk for, at de benytter Studienettet flittigt og ofte. Dette stemmer overens med spørgeskemaundersøgelsens resultater, som viser, at langt de fleste studerende anvender Studienettet dagligt.²⁶ Flere af deltagerne nævner en række funktioner som Studienettet understøtter:

”Studienettet bruger jeg næsten dagligt, når der er undervisning. Kursuswebben bruger jeg til at hente tekster og skemaer, meddelelser, søge studerende og ansatte osv.”
Studerende (Kbh)

I forlængelse heraf tilføjer en anden studerende følgende:

”... Studienettet bruger jeg også til at tjekke skema. Og af erfaringer så kigger jeg på Studienettet inden jeg cykler herud, hvis der er aflysninger eller timen er flyttet eller et eller andet.”

Studerende (Kbh)

²⁶ Se afsnit: De studerende brug

Næsten alle er enige om, at Studienettet er overskueligt og logisk opbygget. En studerende tilføjer:

”... hvor kunne det være lækkert, hvis man på hvert semester, f.eks. på kursuswebben havde de konkrete regler for eksamenen på dette kursus. Det kunne faktisk være rigtig lækkert.”

Studerende (Aal)

En af deltagerne sammenligner Danmarks Biblioteksskoles Studienet med et andet studienet. Hun siger følgende:

”I forhold til andre skoler... f.eks. min mand - han går på DTU - og deres studienet er enormt svært at finde rundt i, altså med hensyn til struktur mv. Der kan man virkelig komme ud af en eller anden tangent. Og der synes jeg at vores er let at finde rundt i. Jeg synes at alt hvad man skal bruge ligger stort set på kursuswebben – det kommer selvfølgelig an på om lærerne ligger det på. Men jeg synes, at Studienettet er overskueligt. Det er let for mig at finde både tekster og oplæg og PowerPoints og hvad der ellers ligger.”

Studerende (Kbh)

”Jeg synes, at det der studienet det er rigtig smart, og de der kursusweb – det er en rigtig god ide. Det synes jeg fungerer rigtig godt. Jeg har en fornemmelse af at mine medstuderende også tjekker deres kursusweb.”

Studerende (Aal)

Som studerende benytter man primært Studienettet, når man ønsker at ajourføre sig med hensyn til den daglige undervisning, herunder ændringer i undervisningen. Studienettet anses for en meget vigtig del af studieforløbet på Danmarks Biblioteksskole:

”Men nu har jeg vænnet mig til, siden jeg startede faktisk til bare at tjekke Studienettet fra morgenen af inden jeg tager i skole. Det er man bare nødt til.”

Studerende (Aal)

”Jeg tror ikke, at man kunne komme igennem de første fire semestre uden kursuswebben, det er jo der hvor der ligger pensumlisters mv.”

Studerende (Kbh)

”Hvis man går her en måned uden at gå på Studienettet, så bliver det meget hurtigt til at blive meget træls.”

Studerende (Aal)

Alle deltagerne er utilfredse med den måde, hvorpå akutte meddelelser vedrørende ændringer i undervisningen håndteres. Blandt de studerende ønskes der derfor nogle klare regler for, hvornår aflysninger senest skal meddeles, samt hvor man som studerende skal orientere sig. En af de interviewede udtaler:

”Der mangler altså nogle konsekvente måder hvorpå man håndtere aflyste og flyttede time. Fordi beskederne de kommer ind på forskellige måder. Og så skulle man gøre det på samme måde hver gang.”

Studerende (Kbh)

I henhold til spørgeskemaundersøgelsen har det været interessant, at de studerende, som har medvirket i fokusgrupperne, ikke har været opmærksomme på websiden ”Adm. dokumenter” på Studienettet og tilmed flere gange efterspørger en side, hvor centrale dokumenter samles og præsenteres. Det skal dog i denne forbindelse også understreges, at alle dokumenter, såvel studieordninger som tekniske vejledninger ikke på nuværende tidspunkt ligger samlet på denne webside.

5.2.3 Biblnet

I forhold til de to andre websteder adskiller Biblnet sig. Webstedet ejes ikke af Danmarks Biblioteksskole, og på webstedet kan de studerende bidrage til informationsindholdet. Som tidligere konstateret²⁷, anvendes webstedet både i faglige såvel som sociale henseender:

”Jeg bruger Biblnet primært til sociale ting, eller når min klasse sender noget om undervisningen ud, f.eks. aflysning af opgaver, eller flytning af opgaver. Det skriver vi sammen om derinde.”

Studerende (Kbh)

”Biblnet bruger jeg primært til sociale kontakter og billeder mv. som er i lidt andet studieregi. Vidensbanken har jeg været inde og kigge på et par gange, hvis der er en opgave som jeg er kørt surt i så kan jeg se at der er andre der også har lavet samme opgave.”

Studerende (Kbh)

Der er meget forskel på, hvor meget man som studerende bruger Biblnet. Nogle bruger megen tid på webstedet og indgår i mange forskellige sociale og faglige grupper og diskussioner, mens andre ikke er medlemmer eller sjældent bruger webstedet.

”Biblnet har brugt lidt, men jeg var derinde den anden dag og der stod der at det var 24 måneder siden sidst. Jeg brugte det i forbindelse med en projektopgave på femte semester, hvor vi i gruppen lagde fælles ting ud, altså ting til opgaven. Så der brugte vi det til at udveksle informationer og havde vores egen lille gruppe. Det er faktisk det eneste som jeg har brugt Biblnet til.”

Studerende (Kbh)

Eftersom at de studerende ikke har en konsekvent brug, kan det derfor være u hensigtsmæssigt at kommunikere meddelelser, som er tiltænkt alle studerende via Biblnet. Som det endvidere blev konstateret i afsnittet ”analyse af fokusgruppeinterview med de ansatte”, så er der også stor forskel på, om og hvor ofte de ansatte bruger Biblnet. Vi vil senere vende tilbage til denne problemstilling.

En studerende fra Aalborg er kraftig modstander af, at undervisere kan blive medlemmer af Biblnet. Vedkommende udtaler følgende:

²⁷ Se afsnittet: ”Biblnet” under afsnittet ”Spørgeskemaundersøgelse”

”... Det er de studerendes net. Der er eksempler her på lærere som også er dukket op på Biblnet, som så går ind og kigger på hvem der er der, og hvad der er. Og det synes jeg er træls ... der skal være et forum som er for de studerende og er de studerendes. Og det er jo ikke fordi jeg er paranoid over for underviserne, men der er bare nogen gange... altså, hvis man ved, at det er vores rum, så er der måske højere til loftet og man er måske ikke paranoid over om der er en eller anden lærer der kigger en over skulderen eller.”
Studerende (Aal)

De fleste er dog enige om, at det er i orden, at undervisere bruger og søger informationer på webstedet. Men man ønsker dog samtidig, at der ikke gives adgang for flere undervisere eller flere eksterne brugere end på nuværende tidspunkt.

De studerende i Aalborg bruger, som også konstateret i afsnit 4²⁸, ikke Biblnet ligeså ofte og til de samme aktiviteter som de studerende i København. De fire studerende som deltog i fokusgruppeinterviewet i Aalborg, bruger stort set ikke Biblnet. En af deltagerne har forsøgt, at være aktivt medlem, men stoppede på grund af en manglende aktivitet fra andre studerende i Aalborg. Det er faktisk kun vidensbanken, som de alle kender til og har brugt:

”Biblnet, det bruger jeg mest når jeg sidder og skriver opgaver. Jeg har en profil der, men det sjove er, at jeg har fundet ud af at københavnerne de har deres helt egen side hvor de sidder og snakker med hinanden og sætter opslag op og posters og sådan noget. Det gør de overhovedet ikke i Aalborg. Det kunne faktisk være fedt hvis der var en side for København og en for Aalborg.”

Studerende (Aal)

I Aalborg opfatter man Biblnet som primært værende et forum for københavnske bibliotekarstuderende. Biblnet er et københavnsk initiativ, og webstedet var allerede veletableret i København, da nyheden om webstedets eksistens nåede til Aalborg. Man føler derfor ikke, at Aalborgstuderende i samme grad er en del af webstedet. Alle er dog enige om, at Biblnet er et rigtig godt initiativ, og man nærer derfor i Aalborg håb om, at man kan få etableret et lignende forum:

”... jeg synes, at det er en fed ide det der med at man lægger ting ud til hinanden og jeg vil også gerne selv lægge noget ud som jeg har lavet hvis andre kan få glæde af det. Jeg går meget ind for den der med, at vi behøver ikke alle sammen at starte ved Adam og Eva eller opfinde den dybe tallerken. Og det er ikke givet at man bare kopierer nogle andres opgaver og arbejde, men man kan se hvordan nogen har klaret noget som er svært for en selv.”
Studerende (Aal)

”Men helt ærligt, er det ikke lidt sammenfaldende at vi bruger nærmest kun vidensbanken.”
Studerende (Aal)

Der er blandt de studerende enighed om, at man i Aalborg har behov for et forum.

”Det vi savner nu i Aalborg, det er at man kan sende meddelelser ud til sin klasse eller endnu bedre hvis man har en studiegruppe, hvis man er en gruppe om at lave en opgave, så kunne det

²⁸ Se afsnit 4: De studerendes brug

være rigtig lækkert, hvis man have et eller andet lille forum, hvor man lige kunne sidde og snakke sammen og netop sætte noget op. Jeg har lavet den opgave her, hvad har I lavet? Eller noget lignende. Det kunne være rigtig lækkert.”

Studerende (Aal)

” Vi har talt om for længe siden, at vi gerne ville have det som mulighed, at man kunne kommunikere med sit hold på Studienettet. Altså, at der ligesom var... eller ikke på Studienettet, på Webmailen, eller på Studienettet – at der var sådan delt op så man faktisk kunne kontakte dem som man var på hold med. Eller evt. ved at lave en blog. At sende mails kan være ret omstændeligt.”

Studerende (Aal)

Som alternativ til Biblnet har man i Aalborg forsøgt sig med forskellige kommunikationsfora. Blandt disse nævnes adskillige ”blogs” som de studerende både på eget initiativ og som en del af undervisningen har oprettet til fælles brug og opdatering. En af de studerende udtaler følgende:

”Jeg er også sådan lidt imod, at man laver sit eget, så vil jeg hellere have at man forbedrer Biblnet på en eller anden måde så der bliver plads til Aalborgskolen.”

Studerende (Aal)

5.2.4 Post-it øvelse – Hvad karakteriserer Studienettet og Biblnet?

I forbindelse med de to fokusgruppeinterviews blev deltagerne bedt om at skrive de stikord ned, som de mente karakteriserede henholdsvis Studienettet og Biblnet. Af nedenstående tabel fremgår øvelsens resultater:

Post-it øvelse Aalborg	
Studienettet	Biblnet
Dagligdag	Inspirerende
Undervisning	Praktisk
Fag	For få bidrag fra Aalborg
Nødvendigt	Interaktivt
Gammeldags design	Alt muligt forskelligt
Skolespecifikt	Socialt
Pensumlistor	Kommunikation mellem studerende
Skemaer	Vidensbank
Studemæssige tekster	Socialt netværk
Hold-lister	Sjov og spas
Finde undervisere/studerendes e-mailadresse	Arrangementer
Meddelelser fra administrationen	Opgaver
Undervisningsmateriale	Noter
Undervisningsplan	Grupper
Litteraturliste	Opslagstavle
Post-it øvelse København	
Studienettet	Biblnet
Studierelevant	Kommunikation mellem studerende
Seriøst	Videndeling
Lærer til elev	Fællesskab virtuelt og fysisk
Pensum og litteraturlister	God ide

Skemaer	Socialt
Meddelelser om studierelevante ting	Elev til elev
-	Sjovt
-	Debat
-	Studierelevante oplysninger, også sociale bånd
-	Lære holdkammerater at kende
-	Netværk på tværs af hold og årgange
-	Vidensbank

Fig. 15. Post-it øvelse – de studerende i Aalborg og København

Post-it øvelsens resultater giver et indblik i de studerendes opfattelser af webstederne i henholdsvis Aalborg og København. En studerende havde misforstået øvelsen, derfor forekommer der færre beskrivelser fra de studerende i København under Studienettet. En sammenligning af øvelsens resultater viser, at de studerende opfatter Studienettet som et websted, som i høj grad er knyttet til undervisningen. Endvidere noterer de studerende, at Studienettet er et seriøst og nødvendigt websted. Biblnet beskriver de studerende gentagne gange som værende et socialt websted, hvor de interaktivt kan kommunikere med medstuderende. Webstedet beskrives som inspirerende og praktisk.

5.2.5 Sammenfatning

De studerende på Danmarks Biblioteksskole bruger www.db.dk i forskelligt omfang. Flere deltagere synes, at det kan være svært at finde specifikke informationer på webstedet, og at informationer er uhensigtsmæssig struktureret. En af fokusgruppedeltagerne mener, at siden er så dårlig struktureret, at det ville være bedre med én enkelt webside, hvor alle de studierelevante dokumenter ligger i en hensigtsmæssig struktur, så man som studerende altid har mulighed for at finde frem til de informationer, som man skal bruge. Derudover ønsker de studerende i Aalborg, at afdelingen i Aalborg bliver mere synlig på www.db.dk. Blandt andet ved at gøre opmærksom på de arrangementer, som finder i Aalborg. Et par af deltagerne føler ikke, at kommunikationen fra Danmarks Biblioteksskole er god nok. De kommer med et par konkrete eksempler på, hvornår man ikke har følt sig tilstrækkeligt informeret. Derfor efterspørger de en mere konsekvent og velinformerende kommunikation.

Yderligere ønsker man, at ændringer vedrørende undervisningen følger nogle på forhånd fastlagt retningslinier.

Studienettet er et centralt element for studerende på Danmarks Biblioteksskole, og de studerende er enige om, at Studienettet er vigtigt og nødvendigt. Man opfatter webstedet som overskueligt og nemt at bruge.

Biblnet bruges både til sociale og faglige aktiviteter. Der er stor forskel på, hvor meget man som studerende bruger webstedet, men flere er enige om, at Biblnet er en god ide. Der er delte meninger om, hvorvidt undervisere er velkomne på Biblnet. I Aalborg giver man stærkt udtryk for, at der er behov for et forum for de studerende, da man ikke føler sig som en del af Biblnet. Alternativt vil de studerende gerne blive en synlig del af webstedet. De studerende giver udtryk for, at Biblnet ikke bruges af de studerende i Aalborg i samme omfang, som det bruges af studerende i København.

De studerende efterspørger op til flere gange i samtlige fokusgruppeinterview en samling af de informationer og administrerende dokumenter, som er centrale for de studerendes studieforløb og almene orientering.

6. Sammenligning af resultater og anbefalinger til Danmarks

Biblioteksskole

[Skrevet af: Janne Byrnak & Martin Rosenbæk Mortensen]

I følgende afsnit sammenlignes undersøgelsen væsentligste resultater fra de to undersøgelser. Efterfølgende for hver sammenligning vil der følge en anbefaling til Danmarks Biblioteksskoles fremtidige webkommunikation.

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at der blandt de studerende ved Danmarks Biblioteksskole er forskel på brugshyppigheden af webstedet www.db.dk. En årsag til dette beskrives i fokusgruppeinterviewene, hvor de studerende giver udtryk for, at en søgning på www.db.dk ofte er målrettet og tilknyttet et specifikt informationsbehov. Webstedet opfattes ikke af de studerende, som et informationsrum, hvor man skal holde sig opdateret og orienteret, men nærmere som et informationsrum, hvor specifikke informationer relateret til specifikke behov kan søges. Fra Studieadministrations side stiller man sig uforstående overfor de studerendes manglende evne til at orientere sig blandt informationer på www.db.dk. Men den manglende evne kan meget vel hænge sammen med de studerendes brugshyppighed og brug. Hvis de studerende kun målrettet søger informationer, så føler de ikke et behov for at orientere sig blandt de informationer, som ikke er aktuelle for deres konkrete behov i en specifik søgning. Det er derfor vigtigt og nødvendigt, at man sikrer, at de studerende er klar over, hvor informationer kan søges og findes. Dette især også, fordi søgefunktionen på webstedet ikke nødvendigvis understøtter de studerendes informationssøgning. Eksempelvis giver en søgning på ”eksamensregler” ingen relevante resultater.

I fokusgruppeinterviewene med de studerende giver deltagerne indledningsvis udtryk for at det er tydeligt, hvor forskellige afsendere kommunikerer informationer til de studerende. Dog viser øvrige udtalelser fra de studerende det modsatte. Dette gælder især akutte meddelelser, hvor nogle studerende forventer at modtage information pr. mail, mens andre forventer at modtage informationer på studienettet fra samme afsender. En del af undersøgelsens formål har været at undersøge, om den nuværende procedure vedrørende håndtering af f.eks. akutte meddelelser, såsom ændringer i undervisning, er velfungerende. Eftersom at flere studerende tilkendegiver, at de op til flere gange har oplevet at møde op forgæves, tyder noget på, at man bør udvikle en fast procedure for akutte meddelelser, både med hensyn til, hvor de skal forekomme, men også med hensyn til hvor sent de må forekomme forinden den pågældende undervisning.

Spørgeskemaundersøgelsen viser også, at mange studerende forventer informationer fra samme afsendere på flere websteder. Det kan give anledning til forvirring, at en afsender kommunikerer via flere websteder. Årsagen til at meddelelser forekommer flere steder er, at man fra skolens side ønsker at publicere en information flest mulige steder for at nå flest mulige modtagere. Dette gælder for såvel fysiske som elektroniske meddelelser. Der er en tendens til, at mange studerende oplever kommunikationen fra skolen som forvirrende, og det ville være hensigtsmæssigt, hvis man fra skolens side forsøgte sig med en anden strategi. Frem for at publicere flest mulige

meddelelser, flest mulige steder, bør man i stedet gøre strukturen af information mere brugervenlig og endvidere via en proces "opdrage" de studerende til at søge specifikke informationer fra specificerede afsendere specifikke steder. Hvis man som afsender meddeler konsekvent, skaber man blandt modtagerne også en forventning om, hvor og hvornår informationer kan findes via webstederne og opnår derved en mere velfungerende kommunikationsproces. Især kommunikation på websteder kræver en nøje koordinering og strategi for at være velfungerende. Undersøgelsen viser, at mange studerende dagligt anvender Studienettet. Derfor er studienettet det mest oplagte websted at tage udgangspunkt i, når man skal videreudvikle og optimere nuværende kommunikation. Selvom langt de fleste studerende i spørgeskemaundersøgelsen angiver, at de anvender Studienettet dagligt, så kender kun halvdelen af de studerende menuen "Adm. dokumenter". Dette er interessant, da mange studerende har et behov for en webside, som er tilegnet administrative dokumenter. En årsag til at mange studerende ikke kender menuen, kan være, at mange studerende muligvis ikke har modtaget den e-mail, som Studieadministrationen udsendte den 23. april 2007, hvor de informerede om menuen. Hvis man ønsker at benytte sig af denne webside i større omfang end hidtil, anbefales det, at man i højere grad skaber opmærksomhed omkring siden. Det skal endvidere understreges, at hvis man efterfølgende ikke opdaterer indholdet og tilstræber en konsekvent brug, så kan man risikere at forvirre studerende frem for at afhjælpe et nuværende informationsbehov.

Det er ligeledes vigtigt og nødvendigt, at man kommunikerer informationer ud til de studerende, som de studerende forventer at modtage. Dette gælder især med hensyn til meddelelser såsom aktuelle nyheder, f.eks. informationer som vedrører institutionen Danmarks Biblioteksskole. Der skal i sammenhæng med dette tilføjes, at man fra skolen side bør tilstræbe at informere de studerende, med de meddelelser som de forventer, inden meddelelser bliver lagt ud på Biblnet.

Årsagen til de studerendes forvirring kan også skyldes, at flere meddelelser fra ansatte efterhånden i større omfang har været kommunikeret via samtlige websteder. Spørgeskemaundersøgelsen viser, at mange studerende forventer at modtage informationer om studierelevante arrangementer på Biblnet. Oprindeligt blev webstedet oprettet som et forum for studerende, hvor de studerende kunne udveksle erfaringer og vidende. Når man fra skolens side i varierende omfang begynder at kommunikere meddelelser ud til de studerende, så sker der for det første det, at de studerende ikke længere kan forvente, at en meddelelse forekommer et bestemt sted. For det andet vænner man de studerende til at modtage informationer fra skolen via "uofficielle kommunikationsveje". Samtidig viser undersøgelsen, at godt 50 procent af de studerende mener, at Biblnet kun bør være for de studerende, og næsten samtlige ansatte tilkendegiver i fokusgruppeinterviewene, at Biblnet ikke er et forum, som egner sig til kommunikation fra skolen til de studerende. Med andre ord anbefales det, at officielle meddelelser ikke kommunikerer via Biblnet. Dette er ikke ensbetydende med, at de ansatte ikke skal have adgang til webstedet, men at studierelevante meddelelser ikke bør kommunikerer via Biblnet. En yderligere begrundelse er, at mange studerende slet ikke anvender Biblnet og derfor ikke ville modtage meddelelsen.

Hvis man alligevel ønsker at Biblnet skal være en del af en fremtidig informationsstrategi, er det nødvendigt, at man fra skolens side er opmærksom på, at Biblnet bruges betydelig mindre i Aalborg end i København. I Aalborg bruger 3 procent af de studerende Biblnet dagligt. I København bruger 43 procent af de studerende webstedet dagligt. Denne meget store forskel i brugshyppigheden hænger sandsynligvis sammen med de studerendes brug af webstedet. Brugen i Aalborg er primært af faglig karakter, hvorimod de studerende i København anvender Biblnet

både i sociale og faglige sammenhænge. De studerende i Aalborg opfatter endvidere Biblnet som et ”københavnprojekt”, som man i Aalborg kun i meget lille udstrækning har del i. Det anbefales dog, at Danmarks Biblioteksskole ikke anvender Biblnet som et supplement til den nuværende kommunikation. Både fordi det skaber forvirring, men også generelt taget i betragtning af de øvrige resultater, som undersøgelserne viser.

Der er en tendens til, at mange studerende ikke kan skelne mellem informationsindholdet på www.db.dk og studienettet. Spørgeskemaundersøgelsen viser, at kun 65 procent af de studerende forventer at kunne finde administrative dokumenter såsom studieordninger og kursusbeskrivelser på www.db.dk. Dette er yderst problematisk, eftersom at studieordninger og kursusbeskrivelser udgør en stor del af det informationsindhold, som kan findes via www.db.dk. Flere studerende tilkendegiver, at det ikke giver mening, at informationer ligger fordelt på de to websteder. De studerende efterspørger op til flere gange i samtlige fokusgruppeinterview en samling af informationer og administrerende dokumenter, som er centrale for de studerendes studieforløb og almene orientering.

Flere studerende påpeger, at det er kompliceret at finde specifikke informationer, og at strukturen på webstedet er uhensigtsmæssig. Selv ansatte finder strukturen frustrerende og mener, at den trænger til en opgradering. Således viser flere uafhængige undersøgelser, at der er problemer med strukturen af informationsindholdet på www.db.dk. Disse tendenser giver anledning til en anbefaling om, at man bør gennemføre en eller flere brugervenlighedstests af Danmarks Biblioteksskoles websted. Denne brugerundersøgelse vedrører de studerendes brug, og således ikke tekniske aspekter ved de webgrænseflader, som er undersøgt. Dog skal det alligevel påpeges, at det i arbejdet med webstedet www.db.dk har været muligt at konstatere adskillige brugevenlighedsproblemer, såsom manglende konsistens, manglende navigationsstier (navigationsmuligheder), problemer med forudsigelighed i navigation mv. Centrale dokumenter såsom vejledninger til teknisk hjælp er placeret dybt på webstedet i forhold til hvor mange studerende, som kunne tænkes at have brug for disse. En række forbedringer kunne foretages med udgangspunkt i en simpel heuristisk evaluering af webstedet. Når undersøgelsen har vist, at flere brugere, såvel ansatte som studerende, har svært ved at navigere i informationsindholdet på siden, ville det være oplagt at anvende tænke-højt metoden for at få afdækket, hvilke problematikker indholdsstrukturen giver, samt få overblik over hvorledes de faktiske brugere tænker om webstedet.

7. Konklusion

[Skrevet af: Janne Byrnak & Martin Rosenbæk Mortensen]

I denne brugerundersøgelse er der indsamlet en række data vedrørende de studerendes brug og opfattelse af webstederne www.db.dk, <http://studienet.db.dk> og www.biblnet.dk. Dette er gjort med henblik på at kunne udarbejde anbefalinger til Danmarks Biblioteksskole i forhold til nuværende kommunikation og fremtidig kommunikationsstrategi.

Mange af de studerende i undersøgelsen synes gennemgående at have en fornemmelse for, hvor informationer kan eller skal søges. Alligevel erklærer ca. 50 procent af de studerende i spørgeskemaundersøgelsen sig enige i, at webkommunikationen fra skolen er forvirrende. Den primære forvirring virker til at vedrører skellet mellem informationsindholdet på www.db.dk og Studienettet. Et element som skaber forvirring på [db.dk](http://www.db.dk) er strukturen af indholdet, som gør det svært at navigere blandt informationerne, herunder gennemskue specifikke informationers placering. Interessant er det også, at 65 procent af de adspurgte studerende mener, at studieordninger kan findes via www.db.dk.

Undersøgelsens resultater indikerer, at der blandt de studerende er tendenser til forskelle i de studerendes brug og brugshyppighed af de tre websteder.

9 procent af de adspurgte studerende anvender www.db.dk dagligt. 51 procent anvender webstedet ugentligt og de resterende 30 procent bruger webstedet mindre end ugentligt. Det kan konkluderes ud fra samtlige undersøgelser, at mange studerende har svært ved at finde specifikke informationer på webstedet og oplever dele af informationsindholdet som u hensigtsmæssigt struktureret og uoverskueligt.

58 procent af de studerende bruger Studienettet dagligt, 39 procent af de studerende bruger det ugentligt og kun 3 procent anvender webstedet månedligt. Der er således en tendens til, at mange studerende ofte orienterer sig på Studienettet. Flere studerende pointerer, at Studienettet er en nødvendig ressource, hvis man som studerende skal holde sig opdateret med hensyn til studiet. Indholdet på Studienettet opleves som overskueligt. Dog er der tendens til, at de studerende ikke er i stand til at skelne mellem informationer på Studienettet og www.db.dk. Struktur mæssigt oplever nogle de studerende, at Studienettets informationsindhold er overskueligt og nemt at anvende. Dette på trods af, at godt halvdelen ikke kender et af de centrale menupunkter på webstedet. Eftersom at studerende benytter Studienettet med gennemgående høj hyppighed, så kan studienettet betragtes som et meget centralt kommunikationsmiddel for Danmarks Biblioteksskoles webkommunikation. Både studerende og ansatte giver udtryk for, at man savner flere informationer på Studienettet, men at det overordnet er en uundværlig ressource.

Biblnet benyttes af de studerende både i faglige og sociale sammenhænge. Undervisere og studerende er enige om, at Biblnet er et godt og relevant initiativ for de studerende ved Danmarks Biblioteksskole studiemiljø. Biblnet bliver brugt flittigt, dog er det langt fra alle studerende, der bruger webstedet. 32 procent af de studerende bruger Biblnet dagligt, 28 procent bruger det ugentligt, og 29 procent bruger webstedet mindre end én gang om ugen. Derudover er der 10 procent af adspurgte, som ikke bruger Biblnet. Mange af de studerende oplever informationsindholdet på Biblnet som både inspirerende og nyttigt. De studerende i Aalborg oplever dog, at Biblnet mest er for de studerende i København, og dette har betydning for deres brugshyppighed. I Aalborg bruger kun 3 procent af de adspurgte Biblnet dagligt, og langt de fleste

månedligt eller sjældnere. Det kan derfor ud fra undersøgelsens resultater udledes, at det ikke er hensigtsmæssigt at kommunikere officielle meddelelser til de studerende via Biblnet, da flere af undersøgelsens resultater taler imod dette. For det første kender og bruger alle ansatte ikke Biblnet. For det andet giver flere ansatte udtryk for, at de ikke ønsker at benytte de studerendes forum som et led i den daglige webkommunikation med de studerende. For det tredje er der en markant forskel på de studerendes individuelle brug, og for det fjerde mener de studerende heller ikke, at Biblnet skal være et forum for både studerende og ansatte. Opsummerende kan det konkluderes, at der er mange ulemper og kun få fordele ved at kommunikere med de studerende via Biblnet.

8. Litteraturliste

- Andersen, B. H. & Hansen, E. J. (2006) *Et sociologisk værktøj: introduktion til den kvantitative metode*. 1. udgave, 3. oplag. København: Hans Reitzel
- Andersen, J.P. & Tronhus (2007) DB STUDIENET: Videnstyring på Danmarks Biblioteksskole.[Projekt opgave i Videnstyring] Aalborg: Danmarks Biblioteksskole (2007)
- Finansministeriet (2002) *Vejledning om brugerundersøgelser*. Lokaliseret den 3. november 2007 på World Wide Web: <http://www.moderniseringsprogram.dk/visPublikationesForside.asp?artikelID=5186>
- Halkier, B. (2002) *Fokusgrupper*. Roskilde: Samfundslitteratur & Roskilde Universitetsforlag.
- Hjortshøj, A (2003) *Brugerundersøgelse af EASY 2002* [rapport fra UNI C] Lokaliseret 3. november 2007 på World Wide Web: http://www.uni-c.dk/produkter/administration/erhverv/unders_2002.pdf
- Jacobsen, D.I & Thorsvik, J (2002) *Hvordan organisationer fungerer: Indføring i organisation og ledelse*. København: Hans Reitzels Forlag
- Johannsen, C.G. & Pors, N.O. (2002) *Udfordringer og forandringer*. København: Danmarks Biblioteksforening.
- Kuniavsky, M. (2003) *Observing the user experience: A practitioner's guide to user research*. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann,
- Kvale, S. (2007) *Interview: en introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. 1. udgave, 14. oplag. København: Hans Reitzels Forlag
- Snitker, T. V (2000) *Brug brugerne: og skab mere brugervenlige web-sites*. København: Ingeniøren
- Wibeck, V. (2000) *Fokusgrupper: om fokuserede gruppinterviewer som undersøgelsesmetode*. Lund: Studentlitteratur