

Rapport over Erhvervsrelateret projekt

Abstract.....	2
Projektet.....	3
Projekttopslaget	3
Metode.....	4
Indledende møder	4
Undersøgesdesign	5
Uge 37:Udlevering af spørgeskema og valg af respondenter.....	7
Online spørgeskema	8
Indkodning i SPSS samt frasortering af svar.....	8
Analysen	9
Konklusion af tilfredshedsundersøgelsen	10
Teori vs. praksis.....	10
Udbytte og erfaring fra projektførelsen	11
Det politiske aspekt	12
Konklusion	14
Litteraturliste	15
Bilag projektopslag.....	16
Bilag Mailkorrespondance.....	17
Bilag Tilfredshed med arrangementer	35

Abstract

Projektrapporten omhandler udfærdigelsen af en tilfredshedsundersøgelse med dertilhørende slutprodukt i form af et projekt beskrivende de fundne konstateringer, udført for Holbæk Bibliotek og omhandlende voksenbibliotek. Tilfredshedsundersøgelsen har fokus på respondenternes meninger om bibliotekets services og tilbud. Projektets art gennemgås, hvilke kriterier der er fremsat for undersøgelsen og hvorledes den endelige rapport er sammensat. Dernæst diskuteres, hvordan projektet har fungeret, som overgang mellem teori og praksis, hvordan projektstedet har haft indflydelse på arbejdet og hvilke erfaringer den studerende har gjort sig under forløbet.

Projektet

Projektet er en kvantitativ tilfredshedsundersøgelse af Holbæk Biblioteks services og tilbud. Det er ønsket at tilfredshedsundersøgelsen skal give et øjebliksbillede af situationen på Holbæk Bibliotek. Produktet skal primært omhandle voksenafdelingen og dets brugere. Bibliotekets størrelse muliggør en tilfredshedsundersøgelse af forholdsvis valid karakter, med en bredt repræsenteret respondentgruppe. Projektet skal i sidste ende udmønte sig til et produkt, som Holbæk Bibliotek kan bruge i deres overvejelser omkring eventuelle forandringer og fornyelser på biblioteket. I det følgende vil jeg beskrive de teorier og metoder, der er brugt i projektet. Det skal blot slås fast, at der anvendes det statistiske program SPSS¹ til at behandle og præsenterer de kvantitative data i tilfredshedsundersøgelsen. Det tekniske bag SPSS vil ikke blive diskuteret.

Projektet opslaget

Som nævnt i ovenstående, annoncerede Holbæk Bibliotek efter at få klarlagt brugernes tilfredshed med bibliotekets nuværende tilbud og udbud². Dette skete ud fra regeringens kvalitetsreform, som stiller krav til at systematisk opmåle og evaluerer offentlige services som f.eks. biblioteker.³ Holbæk Bibliotek havde en klar positiv forventning til resultatet af tilfredshedsundersøgelsen, da der tidligere var lavet en lignende, om end større, tilfredshedsundersøgelse i 1998 og fordi de mente, at de er i god forbindelse med deres daglige brugere og deres holdninger.

Holbæks Biblioteks opslag vakte især min interesse fordi brugertilfredshed og kundebehov er altafgørende i bibliotekernes fremtid og overlevelse. Det er derfor uhyre interessant at få lov til at lave en stor kvantitativ undersøgelse samt at få indblik i hvad brugerne mener lige nu. Tilfredshedsundersøgelsen skal give biblioteket mulighed for at tage stilling til evt. ændringer og mulige fremtidsplaner.

¹ SPSS: Statistical Package for the Social Sciences (<http://www.spss.com>)

² Bilag Projektet opslag

³ Regeringens kvalitetsreform (<http://kvalitetsreform.dk/multimedia/Pjecen.pdf>).

Metode

I produktet vil undersøgelsen blive udført som en kvantitativ brugerundersøgelse med udgangspunkt i bibliotekets forventninger og erfaringer. Til selve analysen har statistikprogrammet SPSS udgjort grundstenen. Excel er brugt i et mindre omfang til at lave grafer og modeller ud fra SPSS datasættet. Efter at have undersøgt på hvilket grundlag spørgeskemaet skulle udformes har jeg koncentreret mig om at overholde alle krav SPSS har til udformning af spørgeskema og indtastning af data. Derefter vil de elementer der er relevant blive gennemgået, undersøgt og udvalgt og dernæst samlet i et produkt for Holbæk Bibliotek. I rapporten vil der blive gennemgået de erfaringer udarbejdelsen af produktet har medført og forsvare eventuelle tilvalg og fravalg. I rapporten vil der også være fokus på forskellen mellem teoretiske og praktiske opgaver udført af den studerende. Tilslut vil der blive set kritisk på det politiske aspekt i gennemførelser af kvantitative brugerundersøgelser i det offentlige.

Indledende møder

I de indledende samtaler/møder med Bjørn Larsen, senere også Lars Friis Kristiansen og Michael Koch, blev der først fastlagt, hvad biblioteket ønskede og forventede af tilfredshedsundersøgelsen og hvilke emner der var vigtigst for dem at få afdækket i spørgeskemaet. Dette blev skåret ned til at være en tilfredshedsundersøgelse uden filialbibliotekerne i et forsøg på at begrænse omfanget af produktet, så det passede til én person. Konklusionen blev hurtigt at arbejde videre med en tilfredshedsundersøgelse om voksenbiblioteket og primært være mere overordnede spørgsmål, der ikke gik meget i dybden med de enkelte afdelinger, da Holbæk Bibliotek ønskede et så bredt et omfang som muligt. Det blev via mailkorrespondance foreslået af Holbæk Bibliotek at der skulle tages udgangspunkt i Københavns Kommunes tilfredshedsundersøgelse fra 2002.⁴

Dertil blev der budgetteret for eventuelle udgifter til transport etc. og udpeget hjælp og assistance fra den del af personalet, der ønskede at hjælpe med tilfredshedsundersøgelsen. Efterfølgende blev der lavet et skema over, hvem der skulle hjælpe med uddelingen af spørgeskema.⁵ Generelt var interessen fra hele personalet overvældende, hvilket var en stor støtte.

Der blev i de indledende møder også besluttet at tilfredshedsundersøgelsen hovedsagligt skulle være fysisk og ikke elektronisk. Dog med den undtagelse at

⁴ Bilag Mailkorrespondance

⁵ Bilag Mailkorrespondance: Skema over personale deltagelse s. 23

spørgeskemaet skulle være tilgængelig på hjemmesiden i samme periode, som spørgeskemaet blev uddelt. Efterfølgende lå alle produktmæssige beslutninger hos mig og dermed var Holbæk Biblioteks indsats ovre. Generelt var møder og mailkorrespondance præget af god tone og gensidig respekt.

Undersøgelsesdesign

Spørgsmålene⁶ og skemaet er udformet til at være kompatibelt med det kvantitative analyseprogram SPSS. Selve indholdet i spørgeskemaet blev modelleret efter hvad Holbæk Bibliotek havde udtrykt de ønskede medtager. Designmæssigt blev der taget udgangspunkt i Københavns kommunes tilfredshedsundersøgelse fra 2002.⁷ Spørgsmålene blev dannet ud fra de krav ”Introduktion til SPSS” stiller angående nominale, ordinale og skalerede variabler.⁸ Spørgeskemaet skulle således designes til at fastslå: hvem der bruger biblioteket, hvordan de bruger det og om de er tilfredse med det. Derudover var det den politiske part, regeringens kvalitetsreform, der udgjorde grundlaget for udbydelsen af dette projekt. Det var dog en fordel for mig som udenforstående at få be- og afkræftet de formodninger Holbæk Bibliotek havde givet udtryk for de havde til undersøgelsen. Uddelings-ugen især gav mig et stort indblik i respondentgruppen.

Selve spørgeskemaet er delt op i tre dele.⁹

- Brugen af biblioteket
- Respondenternes generelle tilfredshed
- Generelle baggrundsvariabler

Ingen af spørgsmålene er åbne, med undtagelse af spørgsmål 13, som er et felt for øvrige kommentarer. Dette var især for at give respondenterne en mulighed for at komme med kommentarer til dele der ikke var medtaget i spørgeskemaet, men også et felt for diverse ris eller ros. Holbæk Bibliotek var i første omgang ikke videre begejstret over at dette punkt blev medtaget, men efterhånden som uddelingensugen skred frem blev personalet generelt mere og mere interesseret i hvad respondenterne havde at tilføje. Dette har muligvis bund i svarenes hovedsaglige positive karakter.

⁶ Bilag Spørgeskema

⁷ Københavns hovedbibliotek undersøgelse 2002

(http://www.bibliotek.kk.dk/bibliotekerne/findbibliotek/hovedbiblioteket/om_hovedbiblioteket/brugerundersogelse/view?searchterm=brugerunders%C3%B8gelse)

⁸ Ørum Andersen og Jakobsen 2004 s 31

⁹ Bilag Spørgeskema

Formuleringen af spørgsmålene er bestræbt på at være så enkle og utvetydige som muligt og jeg har så vidt muligt undgået at bruge fagtermer.¹⁰ Derudover har jeg valgt at begrænse spørgeskemaet til ét A4-ark. Primært fordi det ville give en god størrelse skema at arbejde med og sekundært virker det mere overskueligt for respondenterne. Det havde også den fordel at når vi sagde det ikke tog mere end et par minutter at udfylde, kom respondenterne tilbage og sagde at det var dejligt at det virkelig kun tog to minutter at udfylde. Holbæk Bibliotek havde i starten ikke helt nemt ved at se det fordelagtige i at spørgeskemaet kun fyldte en side. Det viste sig at en side var overkommelig for os at uddele og overkommelig for respondenterne at tage stilling til uden at tage for meget af deres tid. Dette var især tydeligt da anden printning fejlede og spørgeskemaerne kom ud på to stykker papir klippet sammen. At samle skemaet på et A4-ark med tekst på begge sider, viste sig at være et særdeles godt valg.

En uoverensstemmelse, der tog noget tid at blive enige om var placeringen af baggrundsspørgsmålene. Holbæk Bibliotek havde en formodning om, at det var klogest at starte blidt og stille spørgsmål respondenterne ikke behøvede at have en mening om. Dette arbejdede jeg således ud fra, men opdagede i mit pilotprojekt¹¹ at respondenterne generelt var ret tilfredse med at blive kastet direkte ud i spørgsmålene. Selvom der kan ligge noget psykologisk i at komme med de ”nemme” spørgsmål først, oplevede jeg at hvis de lå afslutningsvis vidste folk præcist, hvad de var gået ind til inden de udfyldte spørgsmål om sig selv. En anden fordel er at respondenterne med det samme bliver spurgt om det relevante. I mit føromtalte pilotprojekt uddelte jeg begge former for spørgeskemaer og oplevede at den valgte version, krævede færre uddybende spørgsmål. Allerede før projektet var ordentligt startet erfarede jeg at forskellige former for spørgeskemaer giver forskellige former for respons. Især at det kan have en virkning på respondenterne, hvor i skemaet baggrundsspørgsmålene står. Man kan stadig overveje om effekten overhovedet har nogen indvirkning på det endelige resultat, men jeg synes især det var sigende at min pilotgruppe havde færre spørgsmål til forståelsen af spørgsmålene i skemaet. Det var derfor et velovervejede valg både at inkludere et pilotprojekt, men også at baggrundsspørgsmålene blev placeret til sidst.

¹⁰ Hellevik 1999 s. 52

¹¹ Pilotprojektet bestod af frivillige medstuderende, venner, familie og bekendte, der havde tid og lyst til at give feedback på udformning og spørgsmålsforståelse etc.

Uge 37: Udlevering af spørgeskema og valg af respondenter

Selve udleveringen af spørgeskemaerne forløb optimalt. Borgerne i Holbæk Kommune var meget interesseret i hvorfor og hvordan biblioteket skulle undersøges. Dette fremgik også af det helt utrolige lille bortfald der var. Der blev på 6 dage udleveret 600 spørgeskemaer og 548 blev returneret enten personligt eller i postkassen. Det lille bortfald kan forklares med den personlige udlevering af skemaerne. Især da det skete i forbindelse med kendte ansigter i form af ansatte på biblioteket. Det viste sig ofte at især de mere aktive og ældre bibliotekarer, som kendte nærmiljøet godt, fik selv den travleste bruger til at stoppe op og udfylde skemaer. Udvælgelsen af respondenter foregik også forholdsvist gnidningsfrit. Kravet til en respondent var at vedkommende skulle være voksen-låner, dvs. over 15. Uddelingen foregik ved bibliotekets indgang så alle der gik igennem i det udvalgte tidsrum blev spurgt. Respondenterne var også overvejende positive og interesseret i at medvirke. Der var dog få episoder, hvor det blev tydeligt at den upartiske uddeling ikke altid var muligt. F.eks. var det svært at sige nej til en bruger på 14, der virkelig gerne ville deltage og havde forslag til ændringer i voksenafdelingen. En anden episode var at en af bibliotekarerne undgik en blind, da hun ikke troede vedkommende var interesseret eller nem at få til at deltage. Der forekom derfor uhensigtsmæssig partisk uddeling. Folk, der tydeligvis brugte passagen¹² til gennemgang blev heller ikke altid udspurgt, da vi ikke kunne identificere dem som brugere af biblioteket. Dette kunne de dog sagtens være. Uddelingen er dog i bund og grund tilstræbt at være så upartisk som muligt.

De argumenter folk havde for ikke at ville udfylde skemaerne var oftest at de ikke havde lyst. Disse fik lov til at gå i fred. Dem, der sagde de ikke havde tid, blev tilbudt at få et spørgeskema med hjem, som de kunne returnere i løbet af uddelingsugen i postkassen. Alternativt blev de informeret om muligheden for at udfylde skemaet online. De respondenter, der var mere tøvende, besvarede vi gerne spørgsmål for. Især angående hvorfor tilfredshedsundersøgelsen blev lavet, samt hvem der udførte den. Respondenterne var især meget interesseret i at hjælpe en bibliotekarstuderende.

¹² Den gennemgang der er fra Holbæk hovedgade og til parkeringspladsen og hvori bibliotekets indgang ligger.

Online spørgeskema

Det at spørgeskemaet også lå til rådighed på hjemmesiden¹³, havde en meget lille effekt i forhold til tilfredshedsundersøgelsen. Skemaet blev lagt ud mandag til lørdag aften i uge 37 under feltet ”Nyheder”. Det blev enstemmigt besluttet af der ikke skulle benyttes ”pop-up”-reklame for at gøre besøgende på hjemmesiden opmærksom på undersøgelsen, da alle mente det ville være at påtvinge brugerne det. Set i bagklogskabens klare lys var det nok ikke mærkbart anderledes end at stå og dele det ud til alle der gik ind af bibliotekets dør. Dette burde derfor ikke være besluttet og havde jeg mulighed for at ændre dette ville jeg klart tillade ”pop-up”-reklame for at få større fokus på denne del af undersøgelsen.

Ugen gav i alt 7 spørgeskemaer fra hjemmesiden. Det var derfor ikke en mærkbar del af respondenter, der havde valgt at bruge skemaet på hjemmesiden. Det ville have været ønskværdigt at denne del af tilfredshedsundersøgelsen havde været mere vellykket, da det havde skabt et sammenligningsgrundlag. Det er da også nemt at se at det ikke var via deres hjemmeside biblioteket havde lyst til at få respons. Det virkede meget vigtigt for dem at det især var de respondenter der dukkede fysisk op på biblioteket, de var interesseret i.

Indkodning i SPSS samt frasortering af svar

Dette forvoldte en del problemer. Årsagen er primært respondenternes individuelle svarmåder, men sekundært spiller den store mængde data også ind. Selve svarene udmundede i flere problemer, hvilket kom til udtryk i frasortering af svar. Dette var desværre en meget nødvendig proces i projektet. ”Falske” svar blev ikke medtaget i SPSS-datasættet, da de skabte ugyldig data.¹⁴ Respondenterne havde i mange tilfælde valgt at se bort fra spørgeskemaets instruktioner om ”Hvis nej, gå videre til spørgsmål X”, selvom de efterfølgende spørgsmål startede med ”Hvis ja, ...” I de tilfælde måtte jeg vælge at sortere falske svar fra, for ellers ville jeg sidde med tal der fortalte mig at f.eks. 147 benyttede sig af bibliotekets hjemmeside, mens 215 benyttede den dagligt.¹⁵ Dette er problematisk i forhold til at give et nøjagtigt øjebliksbillede af bibliotekets brugere. Frasorteringen skete dog stadig for at kunne lave sandfærdige billeder i krydstabuleringerne. Jeg ville nemlig

¹³ <http://www.bibliotek.holbaek.dk/go.asp?LangRef=79>

¹⁴ Ørum Andersen og Jakobsen 2004 s94

¹⁵ Jf. produktet

ikke begynde at fortolke på deres svar, og f.eks. ændre et nej til et ja, selvom jeg tydeligt kunne se at respondenterne rent faktisk mente ja. Jeg synes begge dele er problematiske, men at den endelige version opnår det mest sandfærdige resultat. Havde et elektronisk spørgeskema været benyttet, havde de opfølgende spørgsmål automatisk ikke været medtaget og respondenterne fastholdt i sit nej. Det kan derfor konkluderes at de spørgsmål der efterfølgende krævede uddybning skulle have været nedprioriteret.

En anden form for utilsigtede svar var at postkassen til aflevering af spørgeskemaer uden for bibliotekets åbningstider også blev brugt til at aflevere biblioteksbøger i. Postkassen stod i foyeren udenfor biblioteket og var tilgængelig for alle der benyttede sig af passagen fra gågaden og til parkeringspladsen. Postkassen forårsagede altså uventede handlinger fra brugerne og er måske et tegn på at brugerne har et behov for at kunne aflevere også uden for bibliotekets åbningstider. I projektet er der dog set bort fra denne effekt, da det var en meget lille del. I dialog med biblioteket har aflevering uden for åbningstiderne været på tale, men afvist pga. tidligere erfaringer, hvor pågældende postkasse rent faktisk blev brugt til aflevering uden for åbningstiderne. Interessant er det dog at der med enhver planlagt del af projektet er dukket utilsigtede, men spændende elementer op.

Analysen

Til selve analysen valgte jeg, på baggrund af tidligere kendskab til programmet, SPSS. At Holbæk Bibliotek også selv nævnte dette program i opslaget gjorde kun valget nemmere. Derfor ligger der ikke en stor overvejelse til grund for valg af dette redskab.

Da jeg valgte at lave spørgsmålene undervurdere både jeg og biblioteket betydningen af kommunesammenlægningerne. Det viste sig at den nye sammenlægning betydeligt besværliggjorde anvendelse af krydstabuleringer af postnr. og øvrige svarmuligheder, da respondentgruppen hovedsagligt kom fra 4300 og ikke de omliggende områder. Det var derfor få brugbare analyser ved krydstabulering af postnr. og øvrige svar. Dette ville derfor være unødvendigt at medtage i en evt. opfølgende analyse. Derudover voldte analysen af dataene ikke store problemer, udover kunsten at balancere så stort et datasæt lige skulle læses.

Konklusion af tilfredshedsundersøgelsen

Konklusionen af tilfredshedsundersøgelsen var derfor en bekræftelse af bibliotekets formodninger og forventninger af brugerne generelle tilfredshed, dog med den undtagelse at de godt kunne reklamere mere med de services de tilbyder, såsom trådløst internet. Respondenterne er hovedsagelig meget positive og glade for de services og tilbud biblioteket har.

Teori vs. praksis

Igennem projektets forløb har jeg oplevet flere forskellige mærkbare forskelle imellem at udarbejde et færdigt produkt til et bibliotek og at arbejde på en teoretisk opgave, som tidligere har været det jeg har beskæftiget mig med under min uddannelse. Samtidig har jeg dog på mange punkter fundet ligheder mellem at arbejde teoretisk med en opgave og at lave et praktisk projekt, hovedsageligt hvad udformningen og indholdet angår. Den største forskel imellem at skrive en teoretisk opgave og at lave et praktisk projekt, har været fokuseringen på det endelige mål. Det sagt, har meget af måden at arbejde på været akkurat den samme som ved tidligere opgaver, nemlig i den teoretiske opbygning til arbejdet med det faktiske produkt. Arbejdsmetoden har føltes som lagt på rygraden gennem tidligere løste opgaver

Med hensyn til min egen faglige rolle i forhold til projektstedet, er den svær at definere, da jeg som nævnt ikke havde meget kontakt til biblioteket og dets arbejdsgange efter uge 37. Jeg mener dog at dette ikke er det eneste forhold at tage højde for, når man forsøger at afklare om hvor meget projektarbejdet har givet en indsigt i praktisk arbejde. Jeg tror ikke at det havde været meget anderledes, hvis jeg havde brugt mere tid fysisk på biblioteket. Jeg mener ikke at man får den samme fornemmelse af den daglige gang i en organisation ved at være fysisk til stede på projektstedet. Hvis man havde deltaget i en periode med regulær praktik på et bibliotek eller anden institution eller den erfaring man får ved at have et arbejde et sådant sted ville det have været en anden sag. Det kan siges at selv med et direkte erhvervsfagligt projekt stadig er en teoretisk distance, da det er et projekt udført i uddannelsesmæssigt øjemed fra den studerendes side af og ikke en indgang i projektstedets normale arbejdsgang. Forskellen ser jeg mest som værende at det endelige produkt har basis i et "rigtigt" bibliotek og skal relateres hertil og ikke blot fungerer indenfor uddannelsesinstitutionens rammer. Et sådant projektarbejde ville måske have større relevans, hvis den studerende fik mulighed for at udføre arbejde

for en organisation, der selv arbejder med samme typer opgaver i dagligdagen som der ønskes at den studerende skal udføre. Dette vil give den studerende indsigt i organisationen frem for at udføre et stykke arbejde for organisationen og dermed være mere erhvervsrelateret i ordets egentlige betydning.

Udbytte og erfaring fra projektførelsen

Under projektførelsen har jeg gjort mig flere erfaringer, både af forventet og uventet karakter. Det specifikt udførte arbejde havde stort grundlag i de teoretiske kompetencer jeg tilegnede mig i løbet af uddannelsen, især fra faget forskningsmetode. Dette fag har været grundstenen både i forbindelse med metodiske overvejelser, planlægningen af hele førelsen, designet af tilfredshedsundersøgelsen og sidst, men ikke mindst, den praktiske gennemførelse af projektet.

Der har naturligvis været ligheder mellem at arbejde med et erhvervsrelateret projekt og at arbejde med en teoretisk opgave, - en af forskellene var dog det ændrede fokus på selve slutresultatet. Jeg havde nok et uudtrykt ønske til at det erhvervsrelaterede projekt havde haft en større form af en egentlig praktisk arbejdsproces på et projektsted, som en praktikperiode med en afsluttende praktisk opgave. Dette er nok ikke muligt at indfri med en projektorienteret opgave, da projektet er udført for og ikke med projektstedet. Dette skal selvfølgelig ses i sammenhæng med at projektopslaget ikke lægger op til en arbejdsform i tæt samhørighed med projektstedet, men derimod kun har karakter af konsulentarbejde. Denne observation er af ren personlig karakter.

I henhold til det ændrede fokus for projektarbejdet vil jeg pointere at det at arbejde hen imod et praktisk anvendeligt produkt har givet en god mulighed for at prøve andre perspektiver til den stillede opgave og andre måder at præsentere sine resultater på, end jeg ellers før har haft mulighed for.

Selve projektudbyttet indeholder også en mere personlig erfaring, i form af større indsigt i min egen evne til at bevare overblikket og styre et projekt af væsentligt større karakter end tidligere. Dette har især givet mig stærke værktøjer og erfaringer til fremtidig projektarbejde.

En vigtig erfaring var dog at erkende behovet for en sparringspartner, udover projektstedet og vejleder. Manglen på dette kan være kritisk i forhold til et stort projekt. Alt i alt har projekt førelsen været udbytterigt på erfaringer og indsigt i projektarbejde og personlig formåen.

Det politiske aspekt

Kort fortalt er hovedformålet af ”Regeringens kvalitetsreform” at skabe mere kvalitet for brugerne i offentlige services.¹⁶ I produktet er det politiske blevet nedtonet til at være den afgørende faktor for at tilfredshedsundersøgelse bliver lavet. Dette betyder at selve undersøgelsesdesignet ikke er farvet af den politiske tilgang i særlig høj grad. Regeringens kvalitetsreform anmoder om at der skal skabes mere kvalitet for brugerne, ved systematisk at måle og dokumenterer om services lever op til standarder og succesmål. Den erhvervsrelaterede del er at måle om brugerne er tilfredse med bibliotekets services og tilbud. Med kvalitetsreformen er der altså tale om stigende dokumentation, evaluering og ikke mindst kontrol. Kvalitetsreformen er ment som et styringsværktøj, der skal give de enkelte organisationer mere frihed til at handle inden for nogle overordnede rammer.¹⁷ Efter at have forsøgt at jonglere en tilfredshedsundersøgelse for at dokumentere at Holbæk Bibliotek rent faktisk opfylder brugernes forventninger og dermed lever op til de standarder og succesmål regeringen har fastsat, kunne det især frygtes at evalueringen måles for evalueringens skyld, og derved risikerer at virke som en decideret hæmsko, frem for at fremme biblioteket.¹⁸

Politisk set bruges tilfredshedsundersøgelsen altså til at legitimere en organisations virke, her Holbæk Bibliotek. Derudover kan den også være identitetsskabende idet den hjælper, eller i dette tilfælde, bekræfter et vist billede af biblioteket. Den bliver altså brugt som et termometer for om det nu også går som det skal og til at skabe en ydre erkendelse af at der er løbende kontrol med driften. Både negative og positive resultater kan derfor være med til at skabe nye strukturer og nye opgaver i biblioteket.¹⁹

Man skal dog være opmærksom på at kvalitetsreformen også kan virke som skyklapper og skabe en falsk fornemmelse af tryghed. Eller som Dahler-Larsen og Krogstrup udtrykte

”Evalueringer udpeger betydningsfulde værdier, som konstituerer en bestemt praksis. Tolkninger, orienteringer og handlinger i offentlige organisationers arbejde kan præges i retning af, hvad et evalueringssystem udpeger som værdifuldt.

Evalueringssystemet bliver en mental ramme hvorigennem arbejdet betragtes”²⁰

¹⁶ Regeringens kvalitetsreform: (<http://www.kvalitetsreform.dk>)

¹⁷ Gjørup et al 2007

¹⁸ Foss Hansen 2003 s98

¹⁹ Dahler-Larsen 2001 s13-17

²⁰ Dahler-Larsen og Krogstrup 2001 s138

Dette kan konkret forklares ved at der i undersøgelsen fremkom eksempler på at der er 24 % af respondenterne der tilkendegiver at de benytter sig af bibliotekets arrangementer, mens 80 % af dem er enten ”tilfreds” eller ”meget tilfreds” med arrangementerne.²¹ Dette viser ikke at 80% af respondenterne er tilfredse med bibliotekets arrangementer men at under en fjerdedel af respondenterne rent faktisk bruger bibliotekets arrangementer. Det er så her at brugen af tilfredshedsundersøgelsen bliver et farligt redskab, og understreger hvor vigtigt det er at den bruges i overensstemmelse med det oprindelige formål, nemlig at sikre et vist niveau af kvalitet for brugerne.

Samtidig med at det kan være et manipulerende værktøj man kan ”tvinge” til at vise præcis hvad man vil, må det siges at evnen til at kunne reflekterer over kerneområder er en vigtig kunnen for bibliotekerne. Der bliver konstant stillet nye krav og ønsker til bibliotekets services. Materialer, medier mm bliver mere og mere differentierede. Indretning, indhold og serviceområder, kan antage forskellige former og bliver udtrykt på mange forskellige måder, sammen med bevidstheden om at det kunne ses og gøres anderledes. Når man har valgt at handle på en måde er der mange alternativer man har fravalgt. Hvor fristende det end måtte være at ”skabe” de ønskede svar, må det kraftigt forsøges at følge ”spillereglerne” når man arbejder med kvantitative statistiske undersøgelser.

Bibliotekets identitet og virke er derfor i høj grad præget af at biblioteksvirksomhed er en gammel og meget traditionsrig institution. Dette kan resultere i indgroede forestillinger om hvad deres opgave i samfundet er og følgelig gøre det svært at omstille sig til nye krav og hurtige skift. Bibliotekerne kan ikke længere bygge deres aktiviteter på traditioner og forsvundne ideologier, men må i langt højere grad være lydhøre over for hvilken udvikling deres brugere ønsker og hvordan de kan blive ved med at være en uundværlig organisation i samfundet. Dette kan være en forklaring på at der er kommet tiltag som ”Regeringens Kvalitetsreform” og offentlige organisationer i høj grad har taget evalueringsfænomenet til sig og ved hjælp af dette forsøger at blive mere lydhøre overfor brugernes aktuelle behov.

Set i forhold til den samfundsmæssige kontekst, som er præget af stigende kompleksitet og diversitet har man altså brug for et ledelsesværktøj, der kan hjælpe til at styre og legitimere de handlinger organisationen foretager.

²¹ Bilag Tilfredshed med arrangementerne

Konklusion

Alt i alt har det været en helt utrolig lærerig proces og det har været meget spændende at omsætte teori til praksis og få fingrene dybt ned i et stort projekt. Forløbet har givet en god opsamling af flere af de ting, der læres i løbet af uddannelsen.

På trods af forskellig medgang og modgang lykkedes det at udarbejde et projekt Holbæk Bibliotek udtrykte tilfredshed med.

Til slut kan det siges at det har været spændende at arbejde med et projekt med en anden indgangsvinkel end et rent teoretisk slutprodukt og med projektstedet som modtager for øje. Det er denne anderledes modtager, der har været mest relevante for det anderledes syn på det erhvervsfaglige projekt i forhold til tidligere udførte teoretiske opgaver.

Litteraturliste

Hellevik Ottar (1999) *Forskningsmetode i sosiologi og statsvidenskab*. Oslo: Universitetsforlaget 6. udgave

Dahler-Larsen, Peter(1998) *Den rituelle refleksion : om evaluering i organisationer* 2. rev. oplag. Odense Universitetsforlag,

Dahler-Larsen og Krogstrup(2001) *Tendenser i evaluering*. Odense Universitetsforlag

Foss Hansen, Hanne, (2003) *Evaluering i staten: Kontrol, læring eller forandring?*, København, Samfundslitteratur, 1. udgave.

Gjørup, J., Hjortdal, H., Jensen, T., Lerborg, L., Nielsen, C., Refslund, N., Suppli, J., Winkel, J. S. (2007). ”Tilgiv os – vi vidste ikke hvad vi gjorde”, i *Politiken*, 29.3.2007
Lokaliseret den 3. Jan 2009 på: <http://politiken.dk/debat/kroniker/article274053.ece>

Københavns Hovedbibliotek Brugerundersøgelse, Københavns kommunes biblioteker, 2002
Lokaliseret d. 3. Jan 2009 på:
http://www.bibliotek.kk.dk/bibliotekerne/findbibliotek/hovedbiblioteket/om_hovedbiblioteket/brugerundersogelse/view?searchterm=brugerunders%C3%B8gelse

Regeringens kvalitetsreform, Sekretariatet for ministerudvalget for kvalitet i den offentlige sektor.(2007)
Lokaliseret den 3. Jan 2009 på : <http://kvalitetsreform.dk>

Ørum Andersen Lars og Jakobsen, Karsten Ull (2004) *Introduktion til statistik med SPSS*. Frederiksberg : Samfundslitteratur, 2004

Bilag projektopslag

Brugerundersøgelse(r) på Holbæk Bibliotek

Status Ingen aftale indgået
Projektperiode 2007

Kontaktinformation

Holbæk Bibliotek
Nygade 9-13
4300 Holbæk

Kontaktperson Bjørn Ulrik Larsen
Telefon 72366035
E-mail bul@holb.dk

Projektinformation

Formål

Byrådet i Holbæk og Holbæk Bibliotek ønsker at undersøge borgernes/brugernes tilfredshed med bibliotekets services og tilbud

Beskrivelse

Som udgangspunkt som en bredt dækkende brugerundersøgelse dels på hovedbiblioteket og dels på ét af tre lokalbiblioteker.

Arbejdsmetode

På baggrund af ønsket om en bredt dækkende brugerundersøgelse, må det antages, at en kvantitativ orienteret undersøgelse er den mest hensigtsmæssige metode. Spørgeskemaer i papirform og/eller onlinebaserede spørgeskemaer. Undersøgelsens resultater kan f.eks. databehandles i SPSS eller tilsvarende software.

Slutprodukt

Biblioteket forventer, at brugerundersøgelsen resulterer i en rapport med resultaterne af undersøgelsen.

Forventet effekt

Brugerundersøgelsen har dels et dokumentationsformål i forhold til status på brugertilfredsheden, og undersøgelsens resultater vil desuden indgå som ét af flere elementer i forhold til justeringer og omprioriteringer i services og tilbud.

Forventet tidsforbrug

Biblioteket er indstillet på i udstrakt grad at medvirke til den praktiske gennemførelse af undersøgelsen og har ingen forventninger om tidsforbrug fra de studerendes side ud over de fastlagte rammer for tidsforbrug.

Krav om den studerendes tilstedeværelse

Ét eller flere planlægnings- og beslutningsmøder. Derudover ingen krav, hvis det gensidigt ikke skønnes nødvendigt.

Profil for studerende

Der ønskes samarbejde med studerende med interesse for og med teoretisk/praktisk viden om gennemførelse af brugerundersøgelser.

Bilag Mailkorrespondance

Spørgeskema

5 messages

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Wed, Aug 22, 2007 at 2:01 PM

To: emmahjorth@gmail.com

Cc: Michael Koch <mk@holb.dk>, Lars Friis Kristiansen <Lars@holb.dk>

Hej Emma

Vedhæftet et bidrag til den endelig afklaring af udformning (indhold) af spørgeskema.

Vi nærmer os hastigt uge 37: Har du mulighed for at komme til Holbæk mandag den 27.08? Gerne samme tid som sidst (ankomst Holbæk 11.47)

Bedste hilsen

Bjørn



SPØRGESKEMA 2007.doc

38K

Emma <emmahjorth@gmail.com>

Thu, Aug 23, 2007 at 8:29 AM

To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Hej Bjørn.

Tusind tak for dit/jeres bidrag til spørgeskemaet. Det er nu rart med nogle input fra dig.

Og jeg vil meget gerne komme på mandag, men jeg ville høre om det ville passe dig hvis det blev rykket enten en time frem eller tilbage?

De bedste hilsner Emma

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Thu, Aug 23, 2007 at 8:58 AM

To: Emma <emmahjorth@gmail.com>

Cc: Michael Koch <mk@holb.dk>, Lars Friis Kristiansen <Lars@holb.dk>

Hej Emma

Jeg vil jeg foretrække, at vi rykker mødet en time frem - altså der er togankomst Holbæk, kl. 12.47.

Bedste hilsen

Bjørn

Fra: Emma [mailto:emmahjorth@gmail.com]

Sendt: 23. august 2007 09:29

Til: Bjørn Ulrik Larsen

Emne: Re: Spørgeskema

Hej Bjørn.

Tusind tak for dit/jeres bidrag til spørgeskemaet. Det er nu rart med nogle input fra dig. Og jeg vil meget gerne komme på mandag, men jeg ville høre om det ville passe dig hvis det blev rykket enten en time frem eller tilbage?

De bedste hilsner Emma

Emma <emmahjorth@gmail.com>
To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Thu, Aug 23, 2007 at 9:17 AM

Hej Bjørn.

Det synes jeg også er bedst. Så ses vi mandag kl 13. Hvor skal jeg gå hen denne gang?

Mange venlige hilsner

Emma

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>
To: Emma <emmahjorth@gmail.com>

Thu, Aug 23, 2007 at 9:46 AM

Hej Emma

Du kommer bare direkte op på 2. sal, samme mødelokal som sidst.

Bedste hilsen

Bjørn

Fra: Emma [<mailto:emmahjorth@gmail.com>]

Sendt: 23. august 2007 10:18

Til: Bjørn Ulrik Larsen

Emne: Re: Spørgeskema

Hej Bjørn.

Det synes jeg også er bedst. Så ses vi mandag kl 13. Hvor skal jeg gå hen denne gang?

Mange venlige hilsner

Emma

Spørgeskema. version 25. august.

1 message

Emma <emmahjorth@gmail.com>
To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Sat, Aug 25, 2007 at 5:47 PM

Hej Bjørn.

Her er der er meget gennearbejdet spørgeskema. Jeg har efter flere versioner fundet ud af denne her version får folk til at svare mest ærligt! Jeg har haft nogle udgaver hvor alle tilfredshedsspørgsmålene stod samlet, som du foreslog i din udgave, og det fik mine forsøgskaniner til at fokusere mere på hvad de havde krydset af i forrige spørgsmål end på hvad de rent faktisk mente.

Jeg har derfor valgt denne udgave frem for de mere lay-out-mæssige pænere udgaver.


Mine forsøgskaniner (medstuderende) var måske ikke den bredeste gruppe at udspørge, men de var gode til lige at få tankerne igang. . Jeg brugte dem mest til at finde ud af om jeg havde formuleret mig godt nok, om de forstod spørgsmålene og hvad de forventede af deres lokalbibliotek end på hvad de svarede. Det tænkte jeg at jeg ville få rig lejlighed til at koncentrere mig om.

Det de fokuserede meget på var om man måtte snakke i mobiltlf. i dele af biblioteket og om der var nok stikkontakter/siddepladser til medbragte pc'er

Så er det noget jeg skal indarbejde i spørgeskemaet? Noget med 'er du tilfreds med muligheden for at medbringe egen pc på biblioteket?'

Eller skal vi lade brugerne tilføje det selv under 'øvrige kommentare'. Jeg ved jo ikke helt hvor aktuelt det er på Holbæk Bibliotek!

God Weekend og mange venlige hilsner
Emma Hjorth

 **spørgeskema holbæk 25.doc**
41K

VS: Spørgeskema. version 25. august.

1 message

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Sun, Aug 26, 2007 at 12:29 PM

To: Emma <emmahjorth@gmail.com>

Cc: Michael Koch <mk@holb.dk>, Lars Friis Kristiansen <Lars@holb.dk>, "Bente D. Nielsen - Tølløse" <BDN@holb.dk>, Birgitte Winzentsen <biw@holb.dk>, Peter Blumensaadt <pbs@holb.dk>, Rikke Rørbeck Drustrup <rrc@holb.dk>

Hej Emma

Tak for den vel bearbejdede udgave. Vi ses i morgen mandag, hvor jeg tror, at vi kan fastlægge den endelige version.

Bedste hilsen og fortsat god søndag

Bjørn

Fra: Emma [mailto:emmahjorth@gmail.com]

Sendt: 25. august 2007 18:48

Til: Bjørn Ulrik Larsen

Emne: Spørgeskema. version 25. august.

Hej Bjørn.

Her er der er meget gennearbejdet spørgeskema. Jeg har efter flere versioner fundet ud af denne her version får folk til at svare mest ærligt! Jeg har haft nogle udgaver hvor alle tilfredshedsspørgsmålene stod samlet, som du foreslog i din udgave, og det fik mine

forsøgskaniner til at fokusere mere på hvad de havde krydset af i forrige spørgsmål end på hvad de rent faktisk mente.


Jeg har derfor valgt denne udgave frem for de mere lay-out-mæssige pænere udgaver.

Mine forsøgskaniner (medstuderende) var måske ikke den bredeste gruppe at udspørge, men de var gode til lige at få tankerne igang. . Jeg brugte dem mest til at finde ud af om jeg havde formuleret mig godt nok, om de forstod spørgsmålene og hvad de forventede af deres lokalbibliotek end på hvad de svarede. Det tænkte jeg at jeg ville få rig lejlighed til at koncentrere mig om.

Det de fokuserede meget på var om man måtte snakke i mobiltlf. i dele af biblioteket og om der var nok stikkontakter/siddepladser til medbragte pc'er

Så er det noget jeg skal indarbejde i spørgeskemaet? Noget med 'er du tilfreds med muligheden for at medbringe egen pc på biblioteket?'
Eller skal vi lade brugerne tilføje det selv under 'øvrige kommentare'. Jeg ved jo ikke helt hvor aktuelt det er på Holbæk Bibliotek!

God Weekend og mange venlige hilsner
Emma Hjorth

 **spørgeskema holbæk 25.doc**
41K

Ang. spørgeskema.

5 messages

Emma <emmahjorth@gmail.com>
To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Tue, Aug 28, 2007 at 11:10 AM

Hej Bjørn.
Jeg har fået et vejledermøde presset ind i morgen kl 13. Så jeg venter lige med at sende spørgeskemaet tilbage til jer til jeg har hørt hvad Casper siger. Hvis det altså er okay med jer.
KH Emma

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>
To: Emma <emmahjorth@gmail.com>

Tue, Aug 28, 2007 at 11:57 AM

Hej Emma

Det er OK.

Bedste hilsen

Bjørn

Fra: Emma [mailto:emmahjorth@gmail.com]

Sendt: 28. august 2007 12:11
Til: Bjørn Ulrik Larsen
Emne: Ang. spørgeskema.

Hej Bjørn.

Jeg har fået et vejledermøde presset ind i morgen kl 13. Så jeg venter lige med at sende spørgeskemaet tilbage til jer til jeg har hørt hvad Casper siger. Hvis det altså er okay med jer.

KH Emma

Emma <emmahjorth@gmail.com>
To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Wed, Aug 29, 2007 at 1:59 PM

Hej Bjørn.

Her er spørgeskemaet med de sidste rettelser.
Skriv eller ring endelig, hvis der er noget jeg kan eller skal gøre anderledes.
Ellers ses vi den 10. oktober.

De Venligste Hilsner
Emma



spørgeskema holbæk 29.doc
48K

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>
To: Emma <emmahjorth@gmail.com>

Wed, Aug 29, 2007 at 2:29 PM

Hej Emma

Tak for det. Du får en endelig tilbagemelding i morgen.

Du mener den 10. september!?

I næste uge indsættes kr. 5.000 på din bankkonto, så du kan dække dine rejseudgifter m.v.

Bedste hilsen

Bjørn

Fra: Emma [mailto:emmahjorth@gmail.com]

Sendt: 29. august 2007 15:00

Til: Bjørn Ulrik Larsen

Emne: Re: Ang. spørgeskema.

[Quoted text hidden]

Emma <emmahjorth@gmail.com>

Wed, Aug 29, 2007 at 2:49 PM

To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Ups ja selvfølgelig mener jeg den 10. September. Jeg har bare så travlt at jeg troede september var ved at være slut og ikke august. :)

Emma

[Quoted text hidden]

Spørgeskema

3 messages

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Thu, Aug 30, 2007 at 11:40 AM

To: Emma Hjorth <emmahjorth@gmail.com>

Cc: Michael Koch <mk@holb.dk>, Lars Friis Kristiansen <Lars@holb.dk>

Hej Emma

Hermed kommentarer fra os vedr. spørgeskema – alt stort set i småtingsafdelingen og med henblik på præciseringer.

Indledningsvis: Vi går ud fra, at ændringen i rækkefølgen (baggrundsspørgsmålene) er sket efter samråd med Casper Hvenegaard. Det er OK for os.

I øvrigt:

Spm. 3

Tom linje mellem næstsidste og sidste afkrydsningsmulighed bør slettes.

Spm. 4:

'biblioteks' rettes til 'bibliotekets'

Spm. 8:

Vi foreslår, at spørgsmålet formuleres således: **Benytter du dig af selvbetjening?** Og med følgende i parentes og skrevet i mindre font: (udlån, aflevering, fornyer lånte materialer)

Spm.9 c:

Vi har (igen) forholdt os til, om vi mener 'Bibliotekernes søgedatabaser' eller 'Bibliotekets søgedatabase'.

Vi mener det første! Men foreslår, at vi i parentes og skrevet i mindre font eksemplificerer, f.eks. således: (www.biblioteket.dk, www.infomedia.dk)

Spm. 11 c:

Vi foreslår spørgsmålet omformuleret til: **'Bruger du bibliotekets computere mindre efter at biblioteket er begyndt at tilbyde trådløst netværk?'**

Spm. 12:

Det er generelt underforstået, at hele undersøgelsen drejer sig om hovedbiblioteket, jf. formuleringen af spm. 1. Vi forslå derfor, spørgsmålene 12 a-d formuleres således:

- a) **'Hvordan bedømmer du biblioteket som helhed?'**
- b) **'Hvordan vurderer du bibliotekets lokaler som helhed?'**
- c) **'Hvordan lever Holbæk Bibliotek op til dine forventninger om biblioteker?'**
- d) **'Synes du, at biblioteket følger med udviklingen?'**

Spm. 15:

Første afkrydsningsmulighed ændres fra '15-19 år' til '14-19 år'. Dermed er vi i overensstemmelse med aldersafgrænsningen børn/voksne i Lov om biblioteksvirksomhed.

Bedste hilsen

Bjørn

Emma <emmahjorth@gmail.com>
To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Fri, Aug 31, 2007 at 10:28 AM

Hej Bjørn.


Tak for rettelserne. Jeg har rettet alle de påtalte og ændret nogle småting selv. Jeg har bl.a. givet alle underspørgsmålene tal og bogstav, så det både bliver mere overskueligt for mig at taste ind men forhåbentligt også mere overskueligt for brugerne at udfylde.

Ja, rettelsen med at stille baggrundsspørgsmål bagerst, skete i samråd med Casper, som derudover var fint tilfreds med spørgeskemaets indhold og længde i forhold til mit projekt.

Jeg har dog tilføjet en rubrik i spørgsmål 1, 7a og 9a så der er 5 muligheder efter foreslag fra Casper. Hvad siger I til det?

God weekend når du kommer dertil.

KH Emma

 **spørgeskema holbæk 31.doc**
50K

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>
To: Emma <emmahjorth@gmail.com>

Fri, Aug 31, 2007 at 12:20 PM

Hej Emma

Michael og jeg er enige om at sætte punktum her! (Lars har ikke set denne udgave, men hab har næppe indvendinger). Der skal jo også være noget til censor – som Michael udtrykte det!

Jeg synes, det tegner godt. Tak for en god indsats og godt samarbejde indtil videre.

Bedste hilsen og god weekend

Bjørn

Fra: Emma [mailto:emmahjorth@gmail.com]
Sendt: 31. august 2007 11:29
Til: Bjørn Ulrik Larsen
Emne: Re: Spørgeskema

[Quoted text hidden]

VS: Spørgeskema

1 message

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>
To: Emma Hjorth <emmahjorth@gmail.com>
Cc: Lars Friis Kristiansen <Lars@holb.dk>

Fri, Aug 31, 2007 at 1:04 PM

Hej Emma

Du får lige denne sidste lille rettelse med ...

Bedste hilsen og igen god weekend.

Bjørn

Fra: Lars Friis Kristiansen

Sendt: 31. august 2007 13:45
Til: Bjørn Ulrik Larsen
Emne: SV: Spørgeskema

Hej Bjørn.

Jeg har en mindre rettelse (som helt åbenlyst bare er en tastefejl):

Spørgsmål 9a: fjerde afkrydsningsmulighed skal være en (og ikke et) eller flere gange om året.

Med venlig hilsen

Lars Friis Kristiansen

Fra: Bjørn Ulrik Larsen
Sendt: 31. august 2007 12:53
Til: Michael Koch; Lars Friis Kristiansen
Emne: VS: Spørgeskema

Hej Michael og Lars

Alt OK for mig!

Fra: Emma [mailto:emmahjorth@gmail.com]
Sendt: 31. august 2007 11:29
Til: Bjørn Ulrik Larsen
Emne: Re: Spørgeskema

Hej Bjørn.

Tak for rettelserne. Jeg har rettet alle de påtalte og ændret nogle småting selv. Jeg har bl.a. givet alle underspørgsmålene tal og bogstav, så det både bliver mere overskueligt for mig at taste ind men forhåbentligt også mere overskueligt for brugerne at udfylde.

Ja, rettelserne med at stille baggrundsspørgsmål bagerst, skete i samråd med Casper, som derudover var fint tilfreds med spørgeskemaets indhold og længde i forhold til mit projekt.

Jeg har dog tilføjet en rubrik i spørgsmål 1, 7a og 9a så der er 5 muligheder efter foreslag fra Casper. Hvad siger I til det?

God weekend når du kommer dertil.

KH Emma

Spørgeskema

1 message

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Tue, Sep 4, 2007 at 11:07 AM

To: Emma Hjorth <emmahjorth@gmail.com>

Cc: "Bente D. Nielsen - Tølløse" <BDN@holb.dk>, Birgitte Haag Jespersen <bjn@holb.dk>, Birgitte Winzentsen <biw@holb.dk>, Lars Friis Kristiansen <Lars@holb.dk>, Marianne Bech Hansen <mbh@holb.dk>, Michael Koch <mk@holb.dk>

Hej Emma

Vedhæftet korrekturlæst udgave af spørgeskemaet; det er så den endelige udgave

Nedenfor til orientering skemaet for uge 10, hvor medarbejdere fra biblioteket også er indsat:

Dag	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag
Tid	10-13	11-14	12-15	15-18	13-16	10-13
Medarbejder	Birgitte Winzentsen	Marianne Bech Hansen	Lars Friis Kristiansen	Birgitte Haag Jespersen	Bente D. Nielsen	Bjørn Ulrik Larsen

Vi sørger for kopiering af skema og det praktiske i øvrigt.

Vi ses på mandag.

Bedste hilsen

Bjørn



Spørgeskema 2007 - endelig udgave.doc
56K

Spørgeskema - endnu engang

3 messages

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Tue, Sep 4, 2007 at 5:32 PM

To: Emma Hjorth <emmahjorth@gmail.com>

Cc: "Bente D. Nielsen - Tølløse" <BDN@holb.dk>, Birgitte Winzentsen <biw@holb.dk>, Marianne Bech Hansen <mbh@holb.dk>, Birgitte Haag Jespersen <bjn@holb.dk>, Michael Koch <mk@holb.dk>, Lars Friis Kristiansen <Lars@holb.dk>

Hej Emma

Opdagede, at formateringen blev 'påvirket' af korrektoren. Vedhæftet derfor igen den forhåbentlig endelige udgave af spørgeskema.

Bedste hilsen og på gensyn **mandag den 10.09. i uge 37!**

Bjørn


 **Spørgeskema 2007 - endelig udgave.doc**
56K

Emma <emmahjorth@gmail.com>
To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Tue, Sep 4, 2007 at 6:26 PM

Hej Bjørn.
Tak for de mange mails og rettelserne i spørgeskemaet.
Jeg omformaterede din sidste format-ændring så titlen får lidt mere plads at 'svæve' på og der så er mindre spildplads nederst på siden.
Har I brug for nogen hjælp til at kopierer, printe eller lignende, så vil jeg da gerne komme og hjælpe. :)
Og en sidste ting. Hvor skal jeg dukke op på mandag? Bare inde i forhallen? Mit tog er inde kl 9.40, med mindre det er nødvendigt at komme tidligere.

KH Emma
[Quoted text hidden]

 **Spørgeskema 2007 - endelig udgave 4sept.doc**
50K

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>
To: Emma <emmahjorth@gmail.com>

Tue, Sep 4, 2007 at 7:51 PM

Hej Emma

Tak for denne sidste indsats i forhold til skema-layout.

Vi sørger for kopiering. Det er OK, at du kommer kl. 9.40 – vi sørger for det praktiske.

Bedste hilsen

Bjørn

Fra: Emma [mailto:emmahjorth@gmail.com]

Sendt: 4. september 2007 19:27

Til: Bjørn Ulrik Larsen

Emne: Re: Spørgeskema - endnu engang

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>
To: Emma Hjorth <emmahjorth@gmail.com>, "Bente D. Nielsen - Tølløse" <BDN@holb.dk>, Birgitte Winzentsen <biw@holb.dk>, Birgitte Haag Jespersen <bjn@holb.dk>, Lars Friis Kristiansen <Lars@holb.dk>, Marianne Bech Hansen <mbh@holb.dk>
Cc: Michael Koch <mk@holb.dk>

Fri, Sep 7, 2007 at 10:47 AM

Kære alle

Så er vi klar til brugerundersøgelsen i uge 37.

Spørgeskemaer er kopieret/kopieres løbende; der er fremstillet et par store plakater til

'annoncering' af brugerundersøgelsen.

Der er indkøbt en halv snes kg. slik med henblik på at lokke brugerne til!

Det praktiske arrangement med borde, stole og postkasse m.v. klares mandag morgen.

Bedste hilsen og god weekend

Bjørn

Mere spørgeskema

1 message

Michael Koch <mk@holb.dk>

Fri, Sep 7, 2007 at 4:41 PM

To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>, Emma Hjorth <emmahjorth@gmail.com>

Cc: Lars Friis Kristiansen <Lars@holb.dk>, Marianne Bech Hansen <mbh@holb.dk>

Så er spørgeskemaet også Web klar. Formularen skal lige finpudses, men er i hovedsagen klar.

Spørgeskemaet kan ses via denne url:

<http://www.holbaeknettet.dk/webform/webform.asp?FormID=145&LangRef=79>

Test så meget i har lyst!

Spec. Marianne ->

Spørgeskemaet sættes på hjemmesiden mandag morgen (uge 37).

Der linkes via Nyhed om Brugerundersøgelsen, men IKKE vha PopUp.

Spec. Emma ->

Web besvarelserne modtages som email i denne form:

Brugerundersøgelse - 07-09-2007 13:40:58

Sp. 1:

Dagligt

Sp. 2:

Meget tilfreds

Sp. 3:

Låne bøger, cd'er, tidsskrifter, mv.

Sp. 4:

Ja

Sp. 4a:

Tilfreds

Osv.....

Jeg sætter Emma på som modtager (emmahjort@gmail.com) af udfyldte skemaer, fra mandag morgen uge 37.

hilsen
Michael

opfølgning på spørgeskema uge.

9 messages

Emma <emmahjorth@gmail.com>
To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Thu, Sep 20, 2007 at 12:27 PM

Hej Bjørn.

Jeg ville høre om du havde tid til et møde torsdag den 27. september kl 14 eller derefter?

Jeg vil jo som sagt gerne høre lidt mere om biblioteket ud fra de forskellige punkter jeg tager op fra spørgeskemaerne.

Derudover vil jeg gerne have du underskriver min projektplan til biblioteksskolen. Jeg er igang med at udarbejde den og jeg vil have gennemgået den med Casper inden jeg kommer til Holbæk. Men den består kort og godt af skemaer og tidslinjer over hvordan jeg vil disponere min tid til de forskellige aspekter af opgaven. Jeg medbringer selvfølgelig et eksemplar på dagen.

Slutteligt ville jeg meget gerne se et eksempel på hvordan I ønsker rapporten skal se ud i bogform og et evt antal, så jeg kan finde det rette sted at få det trykt i tide. Men som du selv nævnte er det en mindre ting, det er bare rart at vide i forhold til hvor lang tid jeg skal forvente at bruge på tryk og indbinding i min projektplan.

Ellers tak for sidst.
KH Emma Hjorth

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>
To: Emma <emmahjorth@gmail.com>

Thu, Sep 20, 2007 at 1:07 PM

Hej Emma

Denne torsdag du'r bare ikke. Jeg er både tilmeldt en konference i DB-regi (både torsdag og fredag) og samtidig indkaldt til chefmøde, torsdag fra kl. 14. Det er muligt, at jeg melder fra til konferencen, men det har jeg ikke endeligt besluttet endnu.

Jeg har plads i kalenderen tirsdag den 25.09. efter kl. 10; onsdag den 26.09. efter kl. 12. Ellers kommer vi hen i uge 40 – her er jeg muligvis optaget tirsdag den 02.10. fra kl. 14, men ellers....

Med hensyn til trykning m.v. af rapporten har du sådan set frit spil. Mine bemærkninger herom i lørdags var alene tænkt som et tidligt advis om, at vi gerne betaler for en pænt udformet fysisk rapport. Tidsmæssigt er vi indstillet på at modtage rapporten i henhold til din opgavetidsplan.

Vi skal bruge 25 stk.

Bedste hilsen

Bjørn

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>
To: Emma <emmahjorth@gmail.com>

Tue, Sep 25, 2007 at 7:22 AM

Hej Emma

Jeg har nu meldt fra til DB-konferencen den 27. og 28. sept. på grund af bl.a. chefmødet den 27. Det betyder, at jeg vil være på biblioteket den 28.; så – hvis det passer ind i din kalender, er det også en mulighed.

Bedste hilsen

Bjørn

Fra: Bjørn Ulrik Larsen
Sendt: 20. september 2007 14:07
Til: 'Emma'
Emne: SV: opfølgning på spørgeskema uge.

[Quoted text hidden]

Emma <emmahjorth@gmail.com>
To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Tue, Sep 25, 2007 at 8:52 AM

Hej Bjørn.
Fredag lyder rigtig godt. jeg har dog lige en deadline på skolen jeg skal have til at passe sammen så jeg ville høre om jeg måtte vende tilbage ang tidspunkt i morgen efter jeg har været til vejledermøde? Det skal jeg kl 11 så jeg burde kunne vende tilbage til dig først på eftermiddagen?

KH Emma

[Quoted text hidden]

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>
To: Emma <emmahjorth@gmail.com>

Tue, Sep 25, 2007 at 8:53 AM

Hej Emma

Det er OK; jeg vil foretrække, at det ikke bliver alt for sent på dagen.

Bedste hilsen

Bjørn

Fra: Emma [mailto:emmahjorth@gmail.com]
Sendt: 25. september 2007 09:52
Til: Bjørn Ulrik Larsen

Emne: Re: opfølgning på spørgeskema uge.

[Quoted text hidden]

Emma <emmahjorth@gmail.com>
To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Tue, Sep 25, 2007 at 9:01 AM

Hej Bjørn.
Det skal jeg nok sørge for at det ikke bliver :)
KH Emma
[Quoted text hidden]

Emma <emmahjorth@gmail.com>
To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Wed, Sep 26, 2007 at 2:07 PM

Hej Bjørn.
Jeg ville høre om du havde tid et stykke tid fredag kl 11? Eller 10
Kh Emma
[Quoted text hidden]

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>
To: Emma <emmahjorth@gmail.com>

Wed, Sep 26, 2007 at 2:16 PM

Hej Emma

Det passer fint, hvis du kommer med toget, der er i Holbæk 10.40.

Bedste hilsen

Bjørn

Emma <emmahjorth@gmail.com>
To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Wed, Sep 26, 2007 at 5:30 PM

Det vil jeg gøre så :)
KH Emma
[Quoted text hidden]

Brugerundersøgelse

4 messages

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>
To: emmahjorth@gmail.com

Fri, Aug 17, 2007 at 10:29 AM

Cc: Michael Koch <mk@holb.dk>, Lars Friis Kristiansen <Lars@holb.dk>, "Bente D. Nielsen - Tølløse" <BDN@holb.dk>, Birgitte Winzentsen <biw@holb.dk>, Rikke Rørbeck Drustrup <rrc@holb.dk>, Peter Blumensaadt <pbs@holb.dk>

Hej Emma

Tak for mødet i onsdags og det foreløbige tilsagn om at gennemføre en brugerundersøgelse på

hovedbiblioteket i Holbæk.

Jeg håber, at du har haft tid til at kigge nærmere på undersøgelsen – herunder spørgeskemaet – fra 1998/99.

Michael, Lars og jeg har i dag haft et kort møde, hvor vi har gennemgået spørgeskemaet med henblik på redaktionel og indholdsmæssig opdatering. Vi har samtidig set på et nyere og mere enkelt spørgeskema fra en undersøgelse gennemført på hovedbiblioteket i København i 2002. Undersøgelsen kan hentes via nedenstående link; spørgeskemaet kan ses på siderne 27-29:

http://www.bibliotek.kk.dk/bibliotekerne/findbibliotek/hovedbiblioteket/om_hovedbiblioteket/brugerundersogelse/view?searchterm=brugerundersogelse

Vi vil foreslå, at vi sammen overvejer at benytte dette spørgeskema som **udgangspunkt** for undersøgelsen i Holbæk. Skemaet fra KKB-undersøgelsen skal tilpasses m.v. vores egen undersøgelse.

Hvad siger du til det? Vi kontakter dig primo næste uge.

Bedste hilsen og god weekend

Bjørn

Med venlig hilsen

Bjørn Ulrik Larsen

bibliotekschef

Holbæk Bibliotek

Nygade 9-13

DK 4300 Holbæk

bul@holb.dk

Tlf. 72 36 36 06 (omst)

Tlf. 72 36 60 35 (mobil)

<http://www.bibliotek.holbaek.dk>

Emma <emmahjorth@gmail.com>
To: Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>

Mon, Aug 20, 2007 at 1:19 PM

Hej Bjørn.

Først vil jeg også gerne sige tak for mødet i sidste uge. Det var rigtig rart at få snakket om de forskellige forventninger der er til projektet og hvad det skal indebære.

Jeg har nu haft tid til at få læst begge brugerundersøgelser igennem, med fokus på spørgeskemaerne. Jeg vil give jer ret i at modellen fra Københavns Hovedbibliotek er klart at foretrække, i særdeleshed pga dens enkelthed og overskuelighed og jeg synes det er en rigtig god ide at bruge denne model. Jeg kan især godt lide at alle spørgsmålene kan være på et stykke papir og jeg arbejder på at det samme er gældende for dette spørgeskema. Det gør det meget mere overskueligt, for brugerne at udfylde, hvilket forhåbentligt giver større svarprocent. (Plus der bliver spildt mindre regnskov :))

Jeg har også kigget en del på om hvordan den kan gøres brugbar for Holbæk bibliotek. Dette har imidlertid rejst et spørgsmål i forbindelse med bopæls-kommune. Jeg har derfor udskiftet dette med 'Hvilket postnr bor du i?' Efter kommunesammenlægningen giver postnr. informationerne et klarere billede af hvor folk bor, fremfor angivelse af kommune.

Jeg sender en Holbæk-udgave inden ugens udgang, så vi begge får rigeligt tid til at komme med rettelser og kommentare inden uge 37.

Indtil videre har jeg ikke flere spørgsmål til skemaet og arbejder derfor videre på at få det rettet til. Hvis I har spørgsmål eller kommentare til mig så hold jer endelig ikke tilbage for at skrive.

Mange venlige hilsner
Emma Hjorth

Jeg kan også kontaktes på mobil 26391127

Bjørn Ulrik Larsen <bul@holb.dk>
To: Emma <emmahjorth@gmail.com>

Mon, Aug 20, 2007 at 2:27 PM

Cc: Michael Koch <mk@holb.dk>, Lars Friis Kristiansen <Lars@holb.dk>, "Bente D. Nielsen - Tølløse" <BDN@holb.dk>, Birgitte Winzentsen <biw@holb.dk>, Peter Blumensaadt <pbs@holb.dk>, Rikke Rørbeck Drustrup <rc@holb.dk>

Hej Emma

Tak for feedback. Fint, at vi er enige om at tage udgangspunkt i KKB-varianten.

Jeg forsøger at skabe kalendertid i denne til også at få bearbejdet spørgeskemaet – ikke for at lave dobbeltarbejde, men det kan være hensigtsmæssigt at have to udgaver at forholde os til med henblik på udformning af den endelige udgave af spørgeskemaet.

Bedste hilsen

Bjørn

Bilag Tilfredshed med arrangementer

