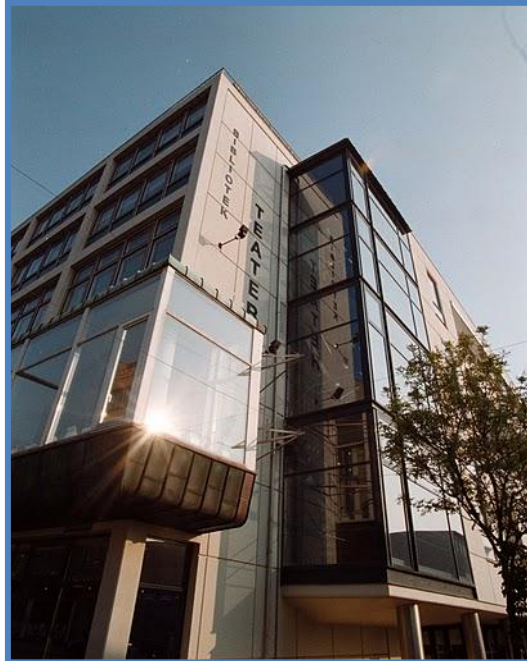


Det erhvervsrelaterede projekt

# Brugerevaluering af det fysiske bibliotek i Fredericia



Udarbejdet af Herdis Maj Hansen & Anne Marcher Årgang 2006

Projektsted: Fredericia Bibliotek

Vejleder: Niels Ole Pors

Antal ord: 9.492

Danmarks Biblioteksskole • København • Januar 2010

## Resumé

Denne projektrapport udgør sammen med en projektplan og et produkt et erhvervsrelateret projekt på Danmarks Biblioteksskoles 7. semester. Produktet består af en brugerevaluering af nyindretningen på Fredericia Bibliotek. I projektrapporten analyseres produktet ift. hensigtsmæssigheden af de anvendte metoder og teorier til at besvare problemstillingen. Der anvendes kvantitativ og kvalitativ dataindsamlingsmetode, samt teori om projektet *Den tredje vej* og serendipitet. Overvejelserne bag struktureringen af produktet samt de problemer, der opstod undervejs, præsenteres. Til sidst evalueres projektforsøget og produktet ift. formidling, organisationsteori og projektstyring. Der perspektiveres til andre dataindsamlingsmetoder og til indretningens status i folkebiblioteket. Det konkluderes bl.a. at de anvendte metoder var hensigtsmæssige, men at andre metoder kan supplere dem.

## Indholdsfortegnelse

---

Indholdsfortegnelse.....	2
1. Indledning.....	3
2. Problemformulering.....	4
3. Metode.....	4
3.1 Kilder om det fysiske biblioteksrum.....	4
3.2 Kvantitativ og kvalitativ metode.....	6
3.2.1 Kilder om kvantitativ og kvalitativ metode.....	7
3.3 Strukturering af undersøgelsen: Undersøgelsesbegreber.....	8
3.4 Litteratursøgning.....	9
4. Teori.....	9
4.1 Den tredje vej.....	9
4.2 Serendipitet.....	11
5. Dataindsamlingsmetoder.....	13
5.1 Kvantitativ metode: spørgeskemaundersøgelse.....	13
5.1.1 Valg af indsamlingsmetode.....	13
5.1.2 Udvalgsmetode, bortfald og population.....	13
5.1.3 Måleniveauer.....	15
5.1.4 Udformning af spørgeskema.....	16
5.1.5 Reliabilitet og validitet.....	17
5.1.6 Behandling af data.....	19
5.2 Kvalitativ metode: forundersøgelse og interviews.....	20
5.2.1 Forundersøgelse.....	20
5.2.2 Interviewundersøgelse.....	21
6. Produktrapport.....	23
6.1 Opbygning.....	23
6.2 Formidling og målgruppe.....	23
7. Evaluering af projektforsløb.....	25
7.1 Projektstyring.....	25
7.2 Samarbejdet med projektstedet.....	25
7.3 Formål og interesser omkring projektet.....	25
7.4 Vurdering af formidlingen af produktrapporten.....	28
7.4.1 Vores vurdering af formidlingen.....	28
7.4.2 Bibliotekets vurdering af formidlingen.....	28
8. Perspektivering.....	29
9. Konklusion.....	31
Litteratur.....	33
Bilagsoversigt.....	37

**Ansvarsfordeling:** Angivet ved hvert afsnit

Fælles: Resumé, Indledning, Problemformulering, Konklusion

Herdis Maj Hansen: HMM

Anne Marcher: AM

## 1. Indledning

---

Folkebiblioteket skal matche det 21. århundredes videnssamfund både i udformning, indretning og placering. Derfor er det fysiske biblioteksrum også i fokus, og mange kommuner bygger biblioteks-flagskibe, der har som mål at være identitetsskabende i byrummet (Niegaard, Lauridsen & Schulz, 2008, Forord) (ibid., s.22).

Nærværende erhvervsrelaterede projekt indeholder en brugerevaluering af det fysiske biblioteksrum på Fredericia Bibliotek (herefter FB). Også i Fredericia er der planer om et ”*fremtidens bibliotek*”, som en del af kommunens *Vision 2012* (Fredericia kommune, 2003) (Fredericia kommune, [2005]). Dette sker formentlig i år 2012, men indtil videre er det gamle bibliotek i 2008 blevet nyindrettet, med radikale ændringer i opdeling af afdelinger og materialer. FB har ønsket en brugerevaluering af nyindretningen, for at se om den fungerer godt. Erfaringerne vil FB tage med i indretningen af det nye bibliotek.

Vi blev interesserede i at lave denne brugerevaluering, fordi materialeopdelingen er atypisk, og den traditionelle opdeling af afdelinger er opløst. F.eks. tænkes der på tværs af alder og således er der ikke længere et decideret børnebibliotek. Vi blev nysgerrige efter at finde ud af, om denne opdeling fungerer. Den oprindelige beskrivelse af projektet, som den ser ud i databasen over erhvervsrelaterede projekter, ses på bilag 1. Vi har koncentreret denne beskrivelse i projektplanen (bilag 2, s.1). For at sikre, at vores undersøgelse kom til at ligge op ad FBs egne visioner for indretningen valgte vi, at arbejde ud fra seks begreber fra FBs virksomhedsplan 2009-10 (bilag 2 s.1) (Fredericia Bibliotek 1, s.1-2). Disse blev også udgangspunkt for problemstillingen i produktet:

Opfatter brugerne at bibliotekets intentioner med indretningen understøtter *ophold, oplevelse, overraskelse, ro, fordybelse og samvær?* (Bilag 2, s.1)

Vi har med forskellige teorier samt kvantitativ og kvalitativ dataindsamlingsmetode lavet brugerevalueringen. Undersøgelsen resulterede i et produkt, der herefter kaldes produktrapport (bilag 3), som vi også præsenterede mundtligt på FB (bilag 4). Resultaterne af undersøgelsen kan ses i bilag 3.

Nærværende rapport har til hensigt, at se kritisk på produkt rapporten og præsentationen samt problemstillingen hertil.

## 2. Problemformulering

---

I denne projektrapport undersøger vi produkt rapporten og projektforsløbet ud fra følgende spørgsmål:

Hvilke metodiske og teoretiske overvejelser ligger der bag udarbejdelsen af undersøgelsen, og har de vist sig hensigtsmæssige?

Hvordan forløb projektforsløbet og hvordan har samarbejde, kommunikation og formidling fungeret?

Hvilken respons har vi fået på vores produkt rapport og præsentation?

Hvad har vi fået ud af projektforsløbet?

Vi ønsker desuden at perspektivere ud fra følgende spørgsmål:

Er det svært at lave brugertilfredshedsundersøgelser omkring indretning?

Hvilke andre dataindsamlingsmetoder kan anvendes til undersøgelser af dette felt?

Hvordan indfælder biblioteksindretning sig i et større perspektiv?

## 3. Metode (HMH/AM)

---

Vi har i projektet trukket på viden fra forskellige fag på Danmarks Biblioteksskole (herefter DB). Disse er *Forskningsmetode, Bibliotek og samfund, Kultur og medier, Interaktiv brugeradfærd, Børn, medier og biblioteker, Informationssøgning, Organisation og økonomi* samt *Vidensorganisation*.

I dette afsnit introduceres anvendte kilder samt vores valg af dataindsamlingsmetoder og undersøgelsesbegreber. Derefter præsenteres vores litteratursøgning.

### 3.1 Kilder om det fysiske biblioteksrum (HMH)

De teoretiske overvejelser omkring nyindretningen af FB tager bl.a. udgangspunkt i webstedet *Den tredje vej – sæt strøm til det nye bibliotek*, som dokumenterer et innovationsforsløb,

støttet af Biblioteksstyrelsens Udviklingspulje (Den tredje vej, 2008). Dette har vi anvendt til udformning og operationalisering af hypoteser. Vi har desuden brugt to artikler fra en artikelserie om innovation i netværk fra *Danmarks Biblioteker* nemlig *Innovation – fokus på et radikalt nyt biblioteksrum* (2007) af biblioteksudviklingscheferne Sara Jørgensen og Hans Nielsen og *Innovation i netværk: Fokus på et radikalt anderledes biblioteksrum* (2008) af biblioteksleder Jytte Bræmer. Desuden har vi frekventeret biblioteksstyrelsens publikation *Strategi: Fra information til viden. På vej til vidensamfundets bibliotek* fra 2006, der ligeledes omhandler det fysiske bibliotek.

Desuden anvendes betragtninger fra artiklen *Serendipitetsfaktorer og brugeradfærd på det fysiske bibliotek* af lektor på DB Lennart Bjørneborn. De fungerer også som grundlag for en operationalisering af vores undersøgelsesbegreber (2008). Bjørneborn har bl.a. undersøgt hvilke elementer i det fysiske biblioteksrum, der påvirker mulighederne for serendipitet.

Anna Margrethe Nygaard, som er afdelingsleder på FB, holdt et oplæg for os om FBs nyindretning, og dette gav os en mere indgående forståelse for den kontekst den er opstået i. Hun har været så venlig, at give os tilladelse til, at vi må bruge hendes powerpoints fra oplægget som kilde, nemlig *Hvad skete der lige dér* (2008) (bilag 5).

Til belysning af det fysiske bibliotek i forhold til nyindretninger/nybyggeri har vi primært brugt bibliotekarerne Hellen Niegaards, Jens Lauridsens og Knud Schulz' *Biblioteksrummet. Inspiration til bygning og indretning* (2008) samt et oplæg af leder af Center for Kulturpolitiske Studier Dorte Skot-Hansen, *Kultur på tværs – tendenser i kulturpolitikken* (2004).

For at få overblik over selve projektforløbet har vi anvendt virksomhedsrådgiver Steen Thorborgs *Projektstyring* (2005). Denne rummer nyttige redskaber til strukturering af et projektforløb.

Bogen *Hvordan organisationer fungerer – Indføring i organisation og ledelse* af Dag Ingvar Jacobsen og Jan Thorsvik benyttes i evalueringen af projektforløbet. Den er brugt til at beskrive interesse modsætninger ud fra en organisationsteoretisk vinkel. Til udarbejdelse af et *rich picture* over kommunikationsvejene mellem projektets parter har vi brugt professor i

biblioteksvidenskab Peter G. Underwoods retningslinier fra bogen *Soft Systems Analysis – and the management of libraries, information services and resource centres* (1996).

Da der også er et formidlingsaspekt i forhold til projektet har vi konsulteret lektor i kommunikation Leif Becker Jensens bog *Den sproglige dåseåbner – om at formidle faglig viden forståeligt* (2007). Denne har været værdifuld i forhold til formidling af resultaterne, både skriftligt og mundtligt.

### 3.2 Kvantitativ og kvalitativ metode (AM)

Vi har integreret både kvantitativ- og kvalitativ dataindsamlingsmetode i vores undersøgelse og benytter os hermed af metodetriangulering. Ved at anvende metodetriangulering udsættes det samme område for flere metodologiske svagheder (Pors, 1998, s.26). Derved supplerer de to metodiske tilgange hinanden. Dette greb kan højne undersøgelsens validitet (Informationsordbogen, 2009).

Vores målgruppe var brugere af det fysiske bibliotek i Fredericia. Vi lavede en forundersøgelse pr. mail med åbne spørgsmål, en stikprøve via et spørgeskema samt ti telefoninterviews. Kontakten til biblioteksbrugerne foregik dels ansigt-til-ansigt på biblioteket, ved uddeling af spørgeskemaet, og dels på afstand via teknologiske hjælpemidler som computer og telefon. Kontakten vha. teknologier var velegnet rent økonomisk, fordi vi derved ikke var nødsaget til at være fysisk på biblioteket, der ligger to timers togtur fra Kbh.

Spørgeskemaet kan karakteriseres som en kvantitativ metode, mens forundersøgelsen og forskningsinterviewet begge er kvalitative metoder. Kvantitativ metode beskæftiger sig med mange enheder samt en større mængde data, som resulterer i talværdier, der muliggør sammenligning mellem værdier. Kvalitativ metode er derimod kendetegnet ved at omfatte et mindre antal enheder, og den resulterer i tekst i form af citater (Hellevik, 2006, s.110). Med den kvantitative metode er det muligt at pege på generelle tendenser, mens den kvalitative metode går i dybden og undersøger informanternes forståelse af virkeligheden (Thagaard, 2004, s.19).

### 3.2.1 Kilder om kvantitativ og kvalitativ metode (AM)

Bogen *Kvalitetsmålinger i folkebiblioteker* (1998) af professor ved DB Niels Ole Pors gav os baggrundsviden om brugerundersøgelser i folkebiblioteker. Det er en slags håndbog i kvalitetsmåling på folkebiblioteker. Vi anvendte den til at tilrettelægge både den kvalitative og den kvantitative brugerundersøgelse. Desuden brugte vi den til at danne os et billede af, hvad vi kunne forvente i en tilfredshedsundersøgelse.

Steinar Kvale var professor i pædagogisk psykologi. Tilrettelæggelsen af de to kvalitative undersøgelser, forundersøgelsen og interviewundersøgelsen, er funderet i hans bog *Interview*. Vi bruger bogen i to udgaver, fra 1997 og 2008, fordi de adskiller sig fra hinanden. Bl.a. lægges der i den nye udgave større vægt på den praktiske del samt det etiske aspekt ved interviewundersøgelser. Begge bøgerne giver en grundig indføring i kvalitativ metode, retningslinier for at lave en interviewguide, samt praktiske råd til interviewsituationen.

Ottar Hellevik, som er professor i statsvidenskab, har skrevet bogen *Forskningsmetode i sociologi og statsvitenskap* (2006). Denne omhandler forskellige metoder indenfor empirisk forskning. Vi har anvendt den som supplement til Kvale i de kvalitative undersøgelser. Vi har dog i højere grad brugt den i den kvantitative undersøgelse. Her suppleres med sociologerne Erik Jørgen Hansens og Bjarne Hjorth Andersens bog *Et sociologisk værktøj. Introduktion til den kvantitative metode* (2000). Vi brugte dem også i forbindelse med hypotesedannelse og bearbejdelse af data sammen med Pors' bog *Statistisk metoder* (1993).

Publikationen *Slip brugerne løs – en kagebog til brugerinddragelse* er en praktisk indføring i brugerinddragende undersøgelser på folkebiblioteker (Århus Hovedbiblioteket, 2009). Her gennemgås både planlægningsfasen og de metoder, man kan anvende. Publikationen er en "kagebog", og derfor er den overfladisk rent teoretisk, men den fungerer godt som inspiration i planlægningsfasen.

Endnu en primært praktisk tilgang til den kvantitative metode fandt vi i bogen *Spørgeskemaer i virkeligheden: Målgrupper, design og svarkategorier* (2008) af sociologerne Niels-Henrik M. Hansen, Bella Marckmann og Esther Nørregård-Nielsen. Her gennemgås den

praktiske udformning af spørgeskemaet og de problematikker, man skal være opmærksom på undervejs.

De metodiske greb under hver dataindsamlingsmetode nævnes i de respektive afsnit.

### 3.3 Strukturering af undersøgelsen: Undersøgelsesbegreber (AM)

Vi valgte at strukturere vores undersøgelser ud fra et udvalg af beskrivende begreber, som biblioteket selv bruger om det, de ønsker at indretningen skal understøtte. Således holdt vi os tæt op af bibliotekets egne målsætninger. Begreberne fandt vi i bibliotekets virksomhedsplan for 2009/10 (Fredericia Bibliotek 1, 2009, s.1-2):

- Oplevelse/Overraskelse
- Ophold
- Ro
- Fordybelse
- Samvær
- Leg
- Fornøjelse
- Dialog
- Læring

Vi afgrænsede undersøgelsen ved at vælge nogle af begreberne fra nemlig *leg, læring, dialog* og *fornøjelse*. Disse begreber er svære at måle i forhold til indretning og ville alle bevæge sig ind på mange andre aspekter af biblioteket end det fysiske rum. Undersøgelsen ville således komme for langt væk fra vores fokus.

Under arbejdet med brugerudtalelserne og i databehandlingen fandt vi yderligere to områder, som vi mente skulle tilføjes, nemlig (*u*)*overskuelighed* og *personale*. Dette skyldtes, at rigtig mange brugere havde kommenteret på disse to elementer. Til tider var det svært at adskille begreberne, fordi der forekom overlapninger. F.eks. kan mulighed for *fordybelse* være en faktor i at brugerens *ophold* på biblioteket forlænges. Dette løste sig dog i arbejdsprocessen.



### 3.4 Litteratursøgning (AM)

Vi har lavet emnesøgninger i Danbib via Netpunkt, Bibliotek.dk samt i Det Kongelige Biblioteks onlinekatalog REX. Desuden har vi søgt i Defnets tidsskriftdatabase. Yderligere har vi søgt på Biblioteksstyrelsens hjemmeside. Vi har søgt artikler fra *Danmarks Biblioteker* på Biblioteksforeningens hjemmeside samt fra *Bibliotekspressen* via Bibliotekarforbundet. Ud fra centrale dokumenter har vi også lavet citationssøgninger. På internettet har vi lavet emnesøgninger via søgemaskinen Google.

## 4. Teori (AM/HMH)

---

I følgende afsnit præsenteres de teoretiske overvejelser omkring det fysiske biblioteksrum, som ligger til grund for undersøgelsen. Det drejer sig om *Den tredje vej* og serendipitetsbegrebet.

### 4.1 Den tredje vej (AM)

Begreberne fra virksomhedsplanen og nyindretningen på FB afspejler teori/praksis fra forskellige projekter og rapporter gennem de sidste 10 år (Fredericia Bibliotek 1, 2009). Disse teorier giver en grundlæggende forståelse af bibliotekets visioner for indretningen. I det følgende opridses tankerne bag indretningen, som primært har rødder i *Den tredje vej*.

Projektet *Den tredje vej* forløb fra maj 2007 til februar 2008 og havde som målsætning at lave koncepter for "*radikalt nye bud på fremtidens fysiske bibliotek*" (Bræmer, 2008) (*Den tredje vej*, 2008). Projektet skulle yderligere resultere i en model for innovative forløb, der kan blive et redskab for brancheorienteret innovationsledelse (Jørgensen & Nielsen, 2007). Vi koncentrerer os her om koncepterne for det fysiske bibliotek.

Siden 2001 har biblioteket haft en vision om biblioteket som *Væksthuset for det legende og lærende menneske* (Nygaard, 2009, dias 2). Vi mener, at projektet *Den tredje vej* er en naturlig videreudvikling af den ældre vision. Væksthustanken medførte i 2003 en omstrukturering af personalegruppen ud i teams og en ny tredeling af afdelingerne:

*Bibliotekstorvet, Fakta og Viden* samt *Kultur og oplevelse* (ibid., dias 4). Fotos fra de tre afdelinger ses på bilag 7.

Biblioteksstyrelsens publikation fra 2006 *Strategi: Fra information til viden. På vej til vidensamfundets bibliotek* har også spillet en rolle for bibliotekets indretning. Denne publikation ekspliciterer, at udgangspunktet for det fysiske rum i folkebibliotekerne ikke skal være biblioteket og samlingen, men brugeren. Således kan det fysiske bibliotek få eller bibeholde en plads som en central samfundsinstitution i den digitale tidsalder (Biblioteksstyrelsen, 2006). På FB afstedkom denne publikation, at man i 2007 lavede nye definitioner af de traditionelle brugergrupper og endte med ni nye brugergrupper (Nygaard, 2009, dias 6) (Lauridsen, 2009).

*Den tredje vej* redefinerer den traditionelle tankegang omkring det fysiske biblioteksrum (Den tredje vej 2). På bloggen for *Den tredje vej* findes fire koncepter for biblioteket, som ikke er færdige indretningsplaner, men grundtanker i en radikal ny måde, at organisere det fysiske bibliotek på (Den tredje vej, 2008):

**Pitstop-biblioteket;** skal identificere brugernes livssituationer, symboliseret i pitstops, som både skal afspejles i det fysiske rum og i bibliotekets organisering (Den tredje vej 1). Brugeren tænkes i tre perspektiver nemlig *privatmennesket*, *borgeren* og den *professionelle* (Bræmer, 2008). Biblioteket skal være indbydende og inspirerende og møde individet i en anerkendende dialog (Den tredje vej 2).

**On-off biblioteket;** skal være opdelt i forhold til menneskets behov dels for at være på og blive set og dels for at trække sig tilbage og være usynlig (Jørgensen & Nielsen, 2007).

**Det tematiserede bibliotek;** har brugerinddragelse i centrum og laver løbende behovsafdækning i forhold til brugerne. Biblioteket skal både afspejle lokale og globale interesser. Der tænkes på tværs af alder; alle rum er for alle. Biblioteket skal være engagerende (Den tredje vej 3).

**Servicekonceptet;** går på tværs af ovennævnte koncepter og rummer nytænkning af bibliotekets servicebegreb. Det servicekoncept man vælger, skal afspejles i biblioteksindretningen. De menneskelige ressourcer er væsentlige og alt personale er synligt (Bræmer, 2008) (Den tredje vej 4).

Disse bibliotekskoncepter er flydende. På FB arbejder man målrettet med pitstopkonceptet, men vi mener også, at bibliotekets indretning afspejler det tematiserede bibliotek og

servicekonceptet. De tre livssituationer i pitstopkonceptet, nemlig *borgeren, det professionelle menneske og det private menneske* afspejles i opdelingen af biblioteket i henholdsvis *Bibliotekstorvet, Fakta & Viden og Kultur & Oplevelse* (bilag 5, dias 15). Her hænger væksthustanken og *Den tredje vej* sammen. Der er også lagt stor vægt på biblioteket som indbydende og inspirerende. Pitstopkonceptet og det tematiserede bibliotek er afspejlet i bibliotekets radikalt anderledes opdeling af materialer, delvist er inddelt i temaer, samt i nytænkningen af bibliotekarernes placering (Den tredje vej 1). Bibliotekets "*opløsning*" af børnebiblioteket peger på et element i det tematiserede bibliotekskoncept, nemlig at alle rum er for alle. Ydermere er rummene tematiserede og åbne (Den tredje vej, 2008). Desuden er synligheden af personalet vigtig på FB, og dette afspejler service-konceptet.

Tankerne bag *Den tredje vej* illustrerer grundvisionen i den nye indretning, og vi har brugt denne som baggrundsviden. For at undersøge konsekvenserne af implementeringen af bibliotekskoncepterne spurgte vi til de praktiske problemer, der måske kan opstå med temaiddelingen og den alternative aldersopdeling. Dette operationaliseres bl.a. i spørgsmål 17, der drejer sig om spredningen af børne- og ungeafdelingen (bilag 6). Her bliver brugerne bl.a. spurgt til om de mener, at det giver for meget støj med forskellige aldersgrupper i samme rum og om spredningen har en inspirerende effekt. Servicekonceptet undersøger vi i spørgsmål 15.6 om bibliotekarernes placering (bilag 6).

## 4.2 Serendipitet (HMH)

For at undersøge brugernes holdning til biblioteksindretningen i forhold til begreberne *oplevelse og overraskelse*, har vi benyttet Bjørneborns betragtninger omkring serendipitetsmuligheder i biblioteksrummet (2008).

Serendipitet karakteriseres ifølge informationsordbogen.dk således; "*fænomen at man kan have held til at gøre værdifulde opdagelser eller få nyttige informationer uden systematisk at søge*" (2009). Begrebet henviser til de uplanlagte fund, man kan gøre på et bibliotek, hvis man er åben overfor nye inputs (Bjørneborn, 2008. s.43-44). Dette kræver nogle serendipitive elementer, som er uventede, uplanlagte og overraskende for brugeren. Disse betegnes af Bjørneborn som *affordances*, dvs. brugspotentialer, som indretningen og

designet tilbyder brugerne i forhold til deres adfærd, brug og oplevelser (2008, s.46).

Brugspotentialer kan f.eks. skabes, når biblioteket sætter bøgerne frem på en indbydende måde, men de kan også opstå uafhængigt af bibliotekets intentioner.

Det var oplagt at inddrage Bjørneborns betragtninger omkring serendipitet, fordi vi i FBs nye indretning kunne identificere mange serendipitetsfaktorer. De appellerer til den eksplorerende informationsadfærd. F.eks. skabes der på biblioteket brugspotentiale på den måde, hvorpå de nyeste bøger er opstillet på reolerne med expres-lån. Det at bøgerne er frontvendte og at reolerne har et smart design fungerer som blikfang, når brugeren træder ind i biblioteket (bilag 7, 1.4). Bjørneborn identificerer ti serendipitetsfaktorer i biblioteksrummet, som kan være med til at øge muligheden for serendipitet (ibid., s.51-53). Én faktor er f.eks. *Eksponering*, som er en måde at tiltrække brugernes opmærksomhed på ved at synliggøre materialerne. Det er det FB benytter sig af med expres-lån.

I spørgeskemaet har vi brugt serendipitetsbegrebet til at spørge til, i hvor høj grad brugerne finder uplanlagte materialer, og om rummene understøtter serendipitet. Dette er formuleret i spørgsmål 14: *Lånte du andre materialer end dem du kom efter?*, spørgsmål 15.11: *Der er mulighed for at opdage nye ting* og spørgsmål 15.12: *Man finder tit spændende materialer på uventede steder* (bilag 6). Vi har også spurgt til mere specifikke brugspotentialer i rummet, f.eks. de skiftende udstillinger og hylderne med expres-lån. De operationaliseres i spørgsmål 16: *Hvor inspireret bliver du af...* (bilag 6). Vi valgte at operationalisere *oplevelse/overraskelse* til *inspiration*, fordi vi mente, at begrebet var nemmere at forholde sig til for brugerne. Det var for at øge validiteten i spørgeskemaet, at vi valgte ordet *inspiration*.

Serendipitetsbegrebet har vist sig meget anvendeligt til at specificere, hvordan indretningen indbyder til *oplevelse/overraskelse* i forhold til udformningen af spørgsmål.

## 5. Dataindsamlingsmetoder (HMH/AM)

De efterfølgende afsnit omhandler en uddybende præsentation og vurdering af de dataindsamlingsmetoder, som vi har benyttet. Først fremstilles den kvantitative metode og derefter de kvalitative metoder.

### 5.1 Kvantitativ metode: spørgeskemaundersøgelse

#### 5.1.1 Valg af indsamlingsmetode (HMH)

Vi valgte kvantitativ metode af flere årsager. For det første er det den metode, vi har arbejdet mest med på DB. For det andet kan man med denne metode samle et stort datamateriale og dermed generalisere over resultaterne. De lukkede svarkategorier gør desuden bearbejdningen af datamaterialet overskuelig (Pors, 1998, s.22). Anonymiteten, der er knyttet til spørgeskemaer, er også en fordel, da brugere ofte føler sig mere trygge ved at udtale sig anonymt.

#### 5.1.2 Udvalgsmetode, bortfald og population (HMH)

Stikprøvens repræsentativitet og dermed muligheden for at kunne generalisere over resultatet, hænger sammen med udvalgsmetode, bortfald og population (Pors, 1993, s.124) (Hansen et al., 2008, s.43). Udvælgelsen skal være tilfældig for at man kan generalisere over resultatet, selvom dette ikke er en garanti (Pors, 1993, s.124).

Vi kombinerede to ikke-sandsynligheds-udvalgsmetoder, nemlig *self selected sample* eller *selvseleksion* og *slumpemæssig udvælgelse*. Grunden til at vi valgte ikke-sandsynlighedsudvælgelse var bl.a., at det er en billig udvalgsmetode, hvilket passede godt til vores begrænsede projektbudget (Hellevik, 2006, s.114). *Selvseleksion* indebærer, at brugeren selv bestemmer, hvorvidt han eller hun vil deltage i undersøgelsen, og derfor er den ikke tilfældig (ibid., s.120). *Slumpemæssig udvælgelse* er derimod tilfældig, og illustreres ved, at vi ikke udvalgte enhederne, men stillede os på biblioteket og stræbte efter at spørge alle brugere over 18 år. Hermed lod vi ikke nogle brugergrupper have større sandsynlighed end andre for at blive valgt. Vi vidste heller ikke, hvem vi ville få fat i, og samtidig kunne brugerne ikke vide, at vi ville stå på biblioteket den dag (Hellevik, 2006, s.120-121). Da den

ene udvalgsmetode ikke er tilfældig er der fare for, at der kan opstå systematiske skævheder og måske får man fat i et forkert udsnit af populationen (Hellevik, 2006, s.120). Det kan f.eks. være en bestemt type mennesker, der giver tilsagn til deltagelse, måske den utilfredse del af populationen (ibid., s 122).

For at øge chancen for et repræsentativt udsnit af populationen uddelte vi spørgeskemaerne personligt, da denne uddelingsform kan øge svarprocenten markant. En høj svarprocent mindsker den statistiske usikkerhed (Pors, 1998, s.23) (Hansen et al., 2008, s.46). Desuden uddelte vi spørgeskemaet over en uge i to forskellige tidsrum på dagen, nemlig fra kl. 10 til 11.30 samt kl. 15 til 16.30. Bibliotekets personale uddelte også spørgeskemaer i weekenden i det omfang, det var muligt. Da biblioteket kun har åbent fra kl. 10 til 14 om lørdagen, uddeltes de i hele åbningstiden. Da vi ville stille spørgsmål om brugerens sidste biblioteksbesøg, var det oplagt, at uddele skemaet, når brugerne var på vej ud af biblioteket. Det kan give for stor usikkerhed i resultatet, hvis brugeren i stedet skulle huske tilbage til deres sidste besøg. Dette valg kan dog have den ulempe, at folk har travlt og ikke vil deltage (Pors, 1998, s.23). Det dominerede dog ikke vores indsamling, da mange brugere umiddelbart sagde ja. For at imødekomme travle brugere uddelte vi også sedler med et link til en elektronisk udgave af spørgeskemaet (bilag 8). Dette var den mindst succesfulde uddelingsmetode. Vi uddelte 80 sedler til travle brugere, og vi fik tre svar, dvs. der var et bortfald på 96 %. Det skyldtes nok, at linket var langt og besværligt at indskrive i browseren (bilag 8). Vi kunne ikke udforme det på anden måde, og biblioteket var imod, at vi lagde et link på bibliotekets hjemmeside, da de havde dårlige erfaringer med dette fra en tidligere undersøgelse. Vi havde også opstillet borde og stole, så brugeren kunne sidde komfortabelt, og tilbød kaffe, the og slik, for at få flere til at udfylde skemaet på stedet.

Vores mål var 200 svar. Dette giver en statistisk usikkerhed mellem 3 % og 6,9 %, hvilket vi fandt acceptabelt i denne undersøgelse (Hansen et al., 2008, s.46). Vi fik 204 svar i alt, hvilket var tilfredsstillende.

Vi begik den fejl, at vi ikke registrerede bortfald i undersøgelsen, dvs. dem der sagde nej til at deltage. Dette kan repræsentativiteten lide under (ibid. s.53). Nejsigerne skal ideelt set indgå

i svarprocenten for at bortfaldet kan beregnes. Normalt ligger bortfaldet i spørgeskemaundersøgelser på mellem 25 % og 30 % (Hansen & Andersen, 2000, s.89) (Hansen et al, 2008, s.53). Vi har kun registreret det bortfald, der blev skabt af antallet af spørgeskemaer, der ikke kom tilbage i udfyldt stand. Dette bortfald skyldes at enkelte brugere, især ældre, fik lov til at tage skemaet med hjem til udfyldelse. Det var på 8 %, da vi af 221 uddelte skemaer fik 204 tilbage. Vi kan kun beskrive vores iagttagelser omkring nejsigerne; for det første var det ikke bestemte grupper, f.eks. alders- eller kønsmæssigt, der sagde nej, og for det andet var der en meget positiv holdning til at deltage i undersøgelsen.

Ser vi på fordelingen af køn i vores undersøgelse, er der næsten ligelig fordeling; 55 % kvinder og 45 % mænd. Aldersmæssigt er flertallet af respondenterne over 31 år gamle (bilag 3, s.5). Vi har sammenholdt dette udsnit af populationen, med udsnittet fra en tilfredshedsundersøgelse foretaget i uge 5, 2009 på FB (bilag 9). Undersøgelsen blev primært udført på det fysiske bibliotek, da et link til undersøgelsen på bibliotekets hjemmeside kun blev benyttet af 6 brugere. Undersøgelsen omfattede 283 svar. Her var kønsfordelingen 58 % kvinder og 42 % mænd. Dette ligger ikke langt fra vores resultat. Gruppering af alder afviger lidt fra vores, her er 77 % af de adspurgte over 36 år gamle og den største gruppe er mellem 56 og 65 år gamle. I vores undersøgelse er 88 % af de adspurgte over 31 år, og den største gruppe ligger mellem 61 og 89 år. Spredningen i alder i de to udsnit tilnærmer sig dog hinanden, idet der er flest ældre brugere. De to udsnit af populationen ligner altså hinanden køns- og aldersmæssigt, og det er derfor sandsynligt at vores udsnit repræsenterer den faktiske brugergruppe på FB. Der er dog det forbehold, at vi kun har haft adgang til resultaterne af den tidligere undersøgelse og kender derfor ikke datamaterialet.

### 5.1.3 Måleniveauer (HMH)

Ud fra de syv overordnede evalueringsbegreber og teoretiske overvejelser, lavede vi først en række indbyrdes modsigelsesfri udsagn eller hypoteser (bilag 10)(Hansen & Andersen, 2000, s.37) (Pors, 1993, s.132ff). Vi præciserede disse, så de kunne omformes til variabler og dermed måles (ibid., s.38).

I spørgeskemaet er der to baggrundsvariabler, nemlig *køn og alder* (Andersen & Hansen, 2000, s.73). Vi valgte kun at medtage disse to, da både biblioteket og vi mente, at sociale- og uddannelsesmæssige sammenhænge ikke var relevante for undersøgelsen. Den mere generelle tilfredshedsundersøgelse på FB, som er nævnt i forrige afsnit, indeholdt yderligere to baggrundsvariabler, nemlig uddannelse og erhverv. Undersøgelsen omhandlede tilfredshed med alt fra bibliotekets åbningstider til materialeudvalg, hvor kendskab til de enkelte social- og erhvervsgruppers behov er vigtigere.

Vi målte baggrundsvariablerne på henholdsvis en nominalskala og en ratio- eller forholdstalsskala. Det er kun variabelen *alder*, der måles på sidstnævnte skalatype. Denne type bruges, når observationerne kan rangordnes, og man kan måle afstanden imellem dem (Hansen & Andersen, 2000, s.118).

27 variabler er målt på en nominalskala. Disse variabler handler om rent kvalitative egenskaber og har ingen indbyrdes aritmetisk relation (ibid., s.116-117). Her er det f.eks. *køn* samt ja/nej-spørgsmål.

De resterende 23 variabler er målt på ordinalskalaer. Disse skalaer dannes af variabler, der kan rangordnes i entydig rækkefølge (ibid., s.117). Det drejer sig her især om holdningsspørgsmål, som vi overvejende har udformet som påstande med forskellige typer svarkategorier (bilag 6, s15 & 16). Disse svarstrukturerede spørgsmål har vi forsøgt at lave, så de positive og negative svarkategorier balancerer (Hellevik, 2006, s.128).

#### 5.1.4 Udformning af spørgeskema (HMH)

Vi fulgte de praktiske råd mht. logisk rækkefølge af spørgsmål fra *Spørgeskemaer i virkeligheden* (Hansen et al., 2008). Der var ingen følsomme spørgsmål i spørgeskemaet, så dette aspekt voldte ikke problemer. Hansen et al. anbefaler at placere baggrundsspørgsmål til sidst, da disse ikke har noget direkte med undersøgelsesemnet at gøre (ibid., s.65). Vi valgte imidlertid at placere dem først i skemaet, fordi der kun var to baggrundsspørgsmål.

Vi lavede en kort introduktion til respondenterne, hvor vi præciserede hvad undersøgelsen handlede om, hvem der lavede den og hvad resultatet skulle bruges til (ibid., s.69).



Layoutmæssigt gjorde vi spørgeskemaet så indbydende og lettilgængeligt som muligt, så respondenterne skulle få lyst til at besvare det (ibid. s.67).

### 5.1.5 Reliabilitet og validitet (AM)

Reliabiliteten vidner om *hvordan* og med hvor stor nøjagtighed målingerne er udført, dvs. om der forekommer tilfældige målefejl (Hellevik, 2006, s.183). Reliabilitet betegnes også som pålidelighed. Et spørgeskema er pålideligt, hvis målingerne er så nøjagtige, at andre kan gentage forsøget og få samme resultat (Hansen et al, 2008, s.91).

I selve spørgeskemaet kan spørgsmål 6 og 7 påvirke reliabiliteten negativt, da svaret afhænger af respondentens hukommelse, og kan være efterrationaliseret (Hansen & Andersen, 2000, s.146) (bilag 6). For at øge skemaets pålidelighed, og dermed reliabiliteten, har vi forsøgt at undgå ledende spørgsmål (Hansen et al, 2008, s.91). Dog kan spørgsmål 5 opfattes som ledende og have påvirket reliabiliteten negativt, idet brugerne muligvis følte, at det var pinligt at svare nej (bilag 6). I spørgsmål 16, hvor der bliver spurgt til inspirerende elementer, kan reliabiliteten også falde ved, at nogle påstande ikke er blevet præciseret. F.eks. er de *materialer, der er udstillet på bordene* en uklar formulering, da vi egentlig mente, de materialer der ligger fladt på bordene, som i en boghandel (bilag 7, 1.5).

Spørgsmål 18, der spørger til brugerens overordnede holdning til indretningen, kan påvirke reliabiliteten, fordi det er et meget generelt spørgsmål. Men da vi har spurgt til tilfredshedsgraden omkring mere specifikke elementer i spørgsmål 15, 16 og 17, står spørgsmål 18 ikke alene (bilag 6). Spørgsmål omkring generel tilfredshed kan give usikkerhed i målingerne, da brugernes forventninger ikke altid stemmer overens med det potentiale, som biblioteket rent faktisk besidder. Derfor har brugerne ofte en tendens til, at erklære sig tilfredse med det hele, og dette afspejles faktisk i, at 88 % af brugerne har erklæret sig tilfredse. Usikkerheden kunne vi have formindsket ved at lave skala-inddelte svarkategorier i spørgsmål 18, som f.eks. *Meget tilfreds, Tilfreds, Utilfreds, Meget utilfreds*. Det anbefaler Pors, at man gør (Pors, 1998, s.49). Dette ville have differentieret resultatet og derved gjort målingerne mere nøjagtige.

I spørgsmål 11, 12 og 13 forekommer overlappende svarkategorier. Da der allerede er indlagt et filter i spørgsmål 11 og 12, "hvis ja, så..." er *ved ikke*-kategorien i spørgsmål 12 og 13 unødvendig. Det burde dog ikke have indflydelse på resultatet, og vi mener ikke, at det har påvirket reliabiliteten negativt.

Generelt har mange brugere svaret *ved ikke* på udvalgte spørgsmål, f.eks. spørgsmål 15.4 og 16.1 (bilag 3, figur 22 og figur 10). Dette kan skyldes uklare formuleringer i spørgsmålene.

Konstruktionen af påstandsspørgsmål er ikke problemfri. Det er svært at lave neutrale påstande. Når det ikke har været muligt har vi prøvet at veksle mellem positive og negative ladninger. Vi har også tilstræbt at lave forholdsvis korte, entydige, logiske spørgsmål samt logiske svarkategorier (ibid., s.108ff).

Validiteten hænger sammen med *hvad* der måles, og om man får målt det, man vil måle (Hellevik, 2006, s.183). Et validt resultat hænger sammen med operationaliseringen af de teoretiske begreber (Hansen & Andersen, 2000, s.149). Validiteten siger noget om, hvorvidt man kan generalisere over data. Jo højere reliabilitet og validitet, des grundigere er undersøgelsen udført.

Vi har forsøgt at sikre, at de teoretiske definitioner stemmer overens med de operative definitioner og hermed sikre en vis grad af validitet. Der var dog stor forskel på, hvor vanskeligt det var at operationalisere de udvalgte undersøgelsesbegreber. Hvor *ro* var forholdsvis nemt at operationalisere, som i spørgsmål 15 *Der er for meget støj på biblioteket*, var det vanskeligere med *oplevelse/overraskelse* (bilag 6). Som tidligere nævnt valgte vi at operationalisere *oplevelse/overraskelse* til begrebet *inspiration*. Men dermed er *oplevelse/overraskelse* ikke nødvendigvis dækket i vores undersøgelse, og validiteten kan være lav. Vores undersøgelse er derimod valid ift. det undersøgte begreb *ro*. Vi vil ikke gå i dybden med alle begreber her, men mener at der er en rimelig validitet omkring de andre undersøgelsesbegreber også. Operationalisering af alle begreberne ses på bilag 10.

### 5.1.6 Behandling af data (AM)

Til behandling af data valgte vi at benytte programmet SPSS. Det er dels et program, vi har kendskab til fra tidligere undervisningssammenhænge, og dels er der adgang til programmet fra DB. Vi lavede univariat- og bivariat analyse. I ét tilfælde lavede vi en mere avanceret statistisk udregning, nemlig en sammenlægning af spørgsmål 11, 12 og 13. Her valgte vi *select cases*, så vi kun medtog dem, der sagde ja til spørgsmål 11. Herefter krydstabulerede vi spørgsmål 12 og 13 og trimmede tabellen, så vores diagram viste, om dem, der ledte efter et bestemt materiale og fandt det, syntes at det var nemt at finde (bilag 11) (bilag 3, figur 15).

Vi har anvendt værdien for chi-i-anden som mål for samvariationen mellem variabler og dennes styrke (Alstrup, 2007, s.269). Den kan nemlig bruges på alle måleniveauer og er et godt mål, uanset om der er skævhed i fordelingen. Dog kan for få observationer i en krydstabel gøre målet usikkert (ibid. s.268-269). Den forventede observerede cellefrekvens skal gerne ligge under 20 %, og den teoretiske cellefrekvens skal ligge over 1,0 (ibid.).

Det viste sig at flere af de hypoteser, vi havde opstillet, ikke kunne bekræftes, fordi der ikke var tydelig statistisk signifikans. Dette skyldes dels, at der var for få besvarelser indenfor de enkelte svarkategorier, men er muligvis også et tegn på, at det er vanskeligt at måle det, vi ville måle.

På bilag 12 ses output for de fire krydstabeller, med statistisk signifikans, som vi tog med i produktrapporten, med tilknyttede tabeller for chi-i-anden. For de tre første krydstabeller gælder det, at den asymptotiske signifikans ligger under 5 %, dvs. at chi-i-anden værdierne er signifikante (ibid., s.240). Dog er der til de første to chi-i-anden tests knyttet en note, der angiver, at over 20 % af de forventede observerede cellefrekvenser ligger under 5 (ibid., s.241). Den er for høj, men da der ikke er en note til den forventede teoretiske cellefrekvens, har vi valgt at stole på samvariationens styrke. I krydstabel 3 ligger præcis 20 % af de forventede observerede cellefrekvenser under 5, hvorfor denne chi-i-anden værdi er problemfri. I krydstabel 4 er der ikke tydelig statistisk signifikans, da P værdien er 0,205. Desuden ligger 55 % af de forventede observerede cellefrekvenser under 5. Vi tog diagrammet med for denne krydstabel i produktrapporten, trods den manglende

samvariation. Vi mener nemlig, at der alligevel kan aflæses en tendens; at antallet af dem, der er helt uenige i påstanden *Der er for meget støj på biblioteket* hænger sammen stigning i alder (bilag 12, 4).

Chi-i-anden for krydstabellen mellem spørgsmål 12 og 13 viser statistisk signifikans (bilag 11). Dog er cellefrekvensen for høj. Vi valgte at tage den med, fordi vi mener, at den siger noget om sammenhængen mellem de tre variabler.

Vi valgte at lave søjlediagrammer over alle frekvens- og krydstabeller. Disse kan bruges på alle måleniveauer og er den mest brugte fremstillingsform især i univariat analyse (Hellevik, 2006, s.218-219). Vi vurderede, at det ville være mest overskueligt for læseren, hvis vi benyttede samme diagramtype i hele produktrapporten.

SPSS er et komplekst program, og vi havde til tider svært ved at finde de rigtige funktioner, så det var en udfordring rent teknisk. Redigeringsmæssigt var det tidskrævende at ændre layoutet på diagrammerne, fordi man ikke kan redigere dem i Word, men kun i programmets output. Muligvis ville det have været lettere at anvende Excel til bearbejdning af data især i forhold til den grafiske fremstilling.

## 5.2 Kvalitativ metode: forundersøgelse og interviews (HMH)

### 5.2.1 Forundersøgelse (HMH)

For at kvalificere spørgsmålene til spørgeskemaet, lavede vi en forundersøgelse (bilag 13). Ifølge Kruse (1999, s.35), er det oplagt at involvere biblioteksbrugere i undersøgelser om dem selv, så de i højere grad finder undersøgelsen væsentlig. Det sikrer samtidig at det, der er vigtigt for brugerne, kommer med i undersøgelsen.

Det praktiske i forhold til at kontakte brugerne løste sig i første omgang ved, at FB havde en række e-mailadresser til brugere fra undersøgelsen i uge 5, 2009. Her gav nogle brugere tilsagn om, at kunne kontaktes igen. E-mail-kontakten havde samtidig den fordel, som Kvale påpeger, at den var tekstbaseret og derved transskriberede sig selv (Kvale, 2008, s.169). Til 36 brugere sendte vi en præsentation af undersøgelsen samt et link til ét åbent spørgsmål og tredelt svarmulighed, i internetprogrammet *Survey Monkey* (bilag 13). Tanken var, at vi på

den måde kunne få forskellige inputs til det videre arbejde med spørgeskemaet. Da brugerne selv havde givet tilsagn til at blive kontaktet, var der risiko for, at bestemte brugergrupper ikke blev repræsenteret i forundersøgelsen. Men det var heller ikke meningen, at denne del af undersøgelsen skulle være repræsentativ.

De seks svar vi fik tilbage pegede i mange forskellige retninger, og derfor var der ikke klare tendenser at spore i dem. Vi havde håbet på flere svar, fordi brugerne selv havde indvilliget i at blive kontaktet, men det var trods alt et halvt år siden, de havde givet tilsagn. De seks svar gav os et par idéer til spørgsmål i spørgeskemaet, som vi ikke selv havde overvejet. Bl.a. spørgsmål 16.5 *Hvor inspireret bliver du af... hylderne med expres-lån i stueetagen* (bilag 6).

### 5.2.2 Interviewundersøgelse (HMH)

Den sidste del af vores dataindsamling omhandlede ti telefoninterviews med biblioteksbrugere. Forskningsinterviewet blev benyttet fordi svarene giver et indblik i den livsverden, som interviewpersonerne befinder sig i. Det var først og fremmest brugernes meninger og holdninger, som vi var interesseret i (Kvale, 1997, s.108). Man kan få en større forståelse for indretningen gennem informantens beskrivelser (ibid., s.129-132).

Det primære formål med de ti interviews var, at få nogle gode brugerudtalelser, som biblioteket ønskede. Formålet var også, at der via interviewsamtalen kunne opstå ny viden omkring brugernes opfattelse af indretningen, som kunne indgå i analysen. Vi brugte udsagn fra disse interviews som supplement til statistikken i produktrapporten, hvor de er indrammet i blå kasser (bilag 3, s. 11ff).

En fordel ved at lave interviews, er bl.a. at begreberne kan forklares undervejs i samtalen (Pors, 1998, s.25). Således øges muligheden for, at der svares på det, der bliver spurgt om, og validiteten stiger. For at øge troværdigheden af svarene og dermed reliabiliteten, har vi forsøgt ikke at stille ledende spørgsmål under interviewet (Kvale, 2008, s.271-272). En ulempe ved metoden er dog intervieweffekten, dvs. at brugeren svarer det, de tror interviewerens gerne vil høre (Pors, 1998, s.24-25). Det er vanskeligt at vurdere om intervieweffekten har spillet en rolle i de interviews vi foretog. Men da vores interviews foregik telefonisk, kan det muligvis have mindsket intervieweffekten i forhold til i et ansigt-

til-ansigt-interview. Da vi fandt interviewpersonerne via frivillig tilmelding i spørgeskemaet, faldt repræsentativiteten, idet vi ikke selv udvalgte dem, som man f.eks. gør i en fokusgruppe. Biblioteket ønskede ikke fokusgruppeinterviews, og derfor valgte vi denne metode til at indsamle interviewpersoner.

Vores oprindelige mål var at interviewe 25 personer, men pga. uventet mange brugerkommentarer i spørgeskemaets kommentarfelter, skar vi antallet ned til ti. Da de ti interviews skulle fungere som supplement til spørgeskemaet, vurderede vi, at dette var acceptabelt. Vi vurderede samtidig undervejs i forløbet, at vi ikke havde tid til at behandle 25 interviews grundigt nok. Ifølge Kvale (2008, s.134) er ti interviews et acceptabelt antal, og han lægger vægt på, at det er en fordel med færre interviews, så man har ordentlig tid til at efterbehandle dem. Vi mente også, at ti interviews var nok til at opfylde bibliotekets ønske.

Som udgangspunkt for de ti interviews udarbejdede vi en interviewguide med tre spørgsmål (bilag 14). Spørgsmålsformuleringen og rækkefølgen var nøje planlagt, og udførelsen foregik slavisk efter guiden (Hellevik, 2006, s.108). Dog stillede vi til tider uddybende spørgsmål undervejs. Vi valgte at lave fastlagte spørgsmål, fordi vi ikke har erfaring med at udføre forskningsinterviews. Interviewguiden gav os en sikkerhed for, at vi kunne udføre det på en god og udbytterig måde. Spørgsmålene var åbne, og svarene skulle indkredse brugernes generelle oplevelse af indretningen. Den interviewform der kommer nærmest er den halvstrukturerede (Kvale, 1997, s.129). Vores spørgsmål var ganske vist fastlagte, men der var plads til at forfølge de svar, interviewpersonen gav (ibid.). Med diktafon optog vi interview'ene, hvilket vi havde fået brugernes accept til. Derefter transskriberede vi dem (bilag 15). Vi var generelt opmærksomme på det etiske aspekt i undersøgelsen, i og med at brugerne selv meldte sig til interviewet, og vi gjorde dem opmærksomme på, at de ville være anonyme. De etiske krav omkring informeret samtykke og fortrolighed blev således opfyldt (Kvale, 2008, s.89-91).

De ti interviews resulterede i meget forskellige svar, hvilket vi også havde forventet på de åbne spørgsmål. Vi fik nogle gode og brugbare udsagn, som både understøttede og supplerede kommentarerne fra spørgeskemaet. Vi fik ikke så meget ny viden, hvilket kan

skyldes vores problemer med operationalisering, og at vi pga. tidspres ikke vægtede denne del af undersøgelsen nok.

## 6. Produktrapport (HMH/AM)

---

Efter at have redegjort for de metodiske og teoretiske overvejelser, der ligger til grund for produktrapporten (bilag 3), omhandler den næste del en evaluering af dennes form mht. opbygning og formidling. Derefter evalueres projektføreløbet.

### 6.1 Opbygning (HMH)

FBs krav til vores produktrapport var, at den skulle rumme de vigtigste resultater, brugerudtalelser samt anbefalinger til justeringer af indretningen. Vi skulle desuden præsentere den mundtligt for bibliotekets personale. Biblioteket ville gerne have en kort produktrapport. Vi spurgte ind til definitionen af kort, men da det ikke blev præciseret yderligere, vurderede vi selv, hvor lang den skulle være. Vi holdt os til de krav, DB stillede til projektet (jf. Danmarks Biblioteksskole, 2009). Vi foreslog at tage udgangspunkt i Kvaless standardrapport omkring opbygningen af rapporten, hvilket ledelsen på FB godkendte (2009, s.304). Denne standardrapport indeholder en indledning, et metodeafsnit, resultater og diskussion. I stedet for et diskussionsafsnit indførte vi en konklusion samt brugernes og vores egne forslag til justeringer af indretningen. Produktrapporten er opbygget omkring beskrivelser af resultaterne fra den kvantitative undersøgelse. Disse suppleres med udsagn i kursiv fra spørgeskemaets kommentarfelder (bilag 6, spørgsmål 18) og udsagn fra interviews i blå rammer. Resultatet blev en koncentreret produktrapport på 32 sider, hvor vi præsenterede de væsentlige elementer fra vores undersøgelse, både metode- og resultatmæssigt (bilag 3).

### 6.2 Formidling og målgruppe (AM)

Vi overvejede nøje, hvordan vi skulle formidle vores resultater. Vi medtænkte i denne forbindelse konteksten mht. formål, budskab og målgruppe (Becker Jensen, 2007, s.110-112). Vores formål var at formidle vores resultater, så målgruppen kunne relatere dem til den virkelighed på biblioteket, som de arbejder i til daglig. Det, der er relevant for os som

bibliotekarstuderende, er ikke nødvendigvis det, der er relevant for bibliotekspersonalet på FB (ibid. s.122). Vi fik at vide, at hele personalegruppen, som består af ledere, bibliotekarer og hk'ere, ville modtage produktrapporten. For at tilgodese hele målgruppen var vi derfor opmærksomme på, at ikke alle er bekendte med metoder og teori indenfor biblioteks- og informationsvidenskabsdomænet. Vi overvejede også hvilke fagtermer vi brugte (ibid. s.141). Dette betød bl.a. at vi undlod at udfolde serendipitetsbegrebet samt kvantitativ og kvalitativ metode i produktrapporten. Dette tog vi i stedet med i den mundtlige præsentation (bilag 4, dias 5-6).

For at præsentere vores data og brugerudtalelser på en overskuelig måde, og tage udgangspunkt i vores problemstilling, strukturerede vi produktrapporten ud fra de begreber, vi valgte fra virksomhedsplanen (jf. afsnit 3.5). Vi mente, som før nævnt, at denne inddeling ville signalere direkte relation til bibliotekets egne målsætninger og samtidig gøre fremstillingen overskuelig.

Vi valgte at lave grafiske fremstillinger af de statiske beregninger fremfor tabeller, selvom grafikken oftest bruges til at supplere tabellerne (Andersen & Hansen, s.176). Dette gjorde vi af formidlingsmæssige årsager, fordi denne fremstillingsform kan rette fokus mod centrale pointer fra analyse af store datamængder (ibid.).

De meget få krav biblioteket stillede til udformningen og indholdet af rapporten, gjorde det svært for os at vurdere, om produktet levede op til deres forventninger, før vi fik feedback i forbindelse med den mundtlige præsentation.

Vi lavede en mundtlig præsentation d. 4/12, med tilhørende powerpoints, til et morgenmøde mellem kl. 9 og 10 på biblioteket for hele personalegruppen (bilag 4). Her trak vi på den viden og erfaring vi har fra DB mht. at lave mundtlige præsentationer. Vi disponerede præsentationen ud fra produktrapportens opbygning, men trak kun de allervigtigste resultater ud. Desuden supplerede vi med serendipitetsbegrebet samt kvantitativ og kvalitativ metode.



## 7. Evaluering af projektforsløb (AM/HMH)

### 7.1 Projektstyring (AM)

For at strukturere projektets overordnede forløb udarbejdede vi et gantt-skema (bilag 16). Vi lavede det ud fra de principper, som Thorborg beskriver i bogen *Projektstyring* (2005), og det indeholder projektets aktiviteter på den lodrette akse og ugerne i forløbet på den vandrette (Thorborg, 2005, s.128). Skemaet var velegnet som visuel oversigt over det tidsmæssige aspekt i projektforsløbets faser. Derudover udarbejdede vi et tidsskema for at få et mere detaljeret overblik over de enkelte dage i projektet (bilag 17). Her indførte vi møder med projektsted og vejleder, vigtige deadlines, vores tilstedeværelse på projektstedet, undervisning på DB samt arbejdsfaser som f.eks. transskribering af interviews og udarbejdelse af produktrapport og projektrapport. Det var et meget nyttigt huskeredskab i projektforsløbet. Både gantt- og tidsskema indgik i projektplanen, der blev udarbejdet som en kontrakt med FB inden undersøgelsens start (bilag 2). Heri indgår projektets målbeskrivelse, metoder, ressourcer, slutprodukt, forventet effekt samt opfølgning. Vi ændrede kun lidt i denne undervejs.

### 7.2 Samarbejdet med projektstedet (HMH)

Vi mødtes med vores kontaktperson, bibliotekets leder Jytte Bræmer, første gang d. 10/8 2009. Hun viste os rundt på biblioteket og præciserede, hvad de ville have undersøgt. Det næste møde på projektstedet foregik d. 31/8 med ledergruppen. Her fremlagde vi vores projektplan og justerede den i fællesskab. Samarbejdet foregik mest på lederniveau, og resten af projektperioden havde vi god kontakt til ledergruppen via mails. I uge 40, hvor vi var på biblioteket fra mandag til fredag, samarbejdede vi også med andre fra personalegruppen. Det drejede sig især om personalet i bibliotekets reception, da vi delte spørgeskemaerne ud dér.

### 7.3 Formål og interesser omkring projektet (HMH)

En organisation kan, ifølge Jacobsen og Thorsvik betragtes som en arena med forskellige interessegrupper, også kaldet koalitioner (2002, s.161). Samarbejdet i vores projekt foregik

mellem en intern koalition, ledelsen, og en ekstern koalition, os. Vi har i dette projekt haft forskellige udgangspunkter, interesser og mål.

Vores formål var at lave en god, brugerinddragende undersøgelse af en radikal anderledes indretning og at bruge relevante teorier og metoder, som vi har arbejdet med på DB. Vi valgte opgaven på FB af flere grunde. Dels fordi det var interessant, at skulle måle effekten af et fornyende tiltag på det fysiske bibliotek, og dels fordi det gav os mulighed for at orientere os i nyere projekter i biblioteksverdenen.

Projektstedets formål og interesser var primært at brugerevaluere nyindretningen. Desuden ønskede de gode brugerudsagn. Vores indtryk var, at disse skulle bruges til punchlines i pjecer og på bibliotekets hjemmeside, og at gode udtalelser betød positive udtalelser. Vi havde foretrukket, at brugerudtalelserne ikke var et mål i sig selv, men blot en sidegevinst ved vores undersøgelse. Vi havde lidt problemer med at integrere dette ikke-videnskabelige formål i interviewundersøgelsen, fordi det er svært at operationalisere. Desuden havde det ikke nødvendigvis direkte sammenhæng med biblioteksindretningen.

På biblioteket var der ligeledes bestemte forestillinger om, hvad projektet *ikke* skulle indeholde. F.eks. fik vi at vide, at et "*faghjørne*" for børn, var problematisk, fordi det lå skjult og ikke blev benyttet. Dette var for os at se et oplagt tema at tage med i undersøgelsen, men dette ønskede biblioteket ikke. Denne interessemodsatning mellem biblioteket og os er et eksempel på en mulig latent konflikt, dvs. en konflikt, der ligger skjult under overfladen (Thorborg, 2005, s.167). Der opstod dog ikke på noget tidspunkt åbne konflikter, fordi der var en god kommunikation omkring de forskellige interesser i projektet.

Vi har lavet et *rich picture* over kommunikationsprocesserne mellem projektsted, os og vejleder, hvor man kan se kommunikationsveje og latente konflikter mellem parterne (bilag 18). *Rich picture's* bruges indenfor systemanalyse og kan bruges til at illustrere processer i en gruppe (Underwood, 1996, s.163).

I den oprindelige projektbeskrivelse stod der, at biblioteket ville bruge undersøgelsen til at lave *efterfølgende justeringer af indretningen* (bilag 1). Denne formulering blev på mødet

med ledergruppen d. 31/8 ændret til *efterfølgende anbefalinger til justeringer af indretningen* efter ønske fra en af afdelingslederne. Betragtes dette ud fra en organisationsteoretisk vinkel, tyder det på, at der var en interesseforskel internt i ledergruppen omkring ønsket om, at binde sig til en ændring af indretningen eller ej. Det var øjensynligt ikke alle i ledergruppen, der havde læst projektbeskrivelsen, inden den blev lagt ud på DBs projektdatabase.

Den direkte kommunikation omkring projektet foregik dels mellem kontaktpersonen/ledelsen og os og dels mellem vejleder og os. Dette gav en konflikt i forhold til valg af dataindsamlingsmetode, idet vores kontaktperson ønskede, at vi lavede opsøgende brugerinterviews på biblioteket. Dette blev vi dog frarådet at gøre af vores vejleder, da denne form for opsøgende arbejde kan være intimiderende for brugerne, og man ofte kun får en lille, og måske speciel, gruppe i tale. Biblioteket ønskede, som tidligere nævnt, ikke fokusgruppeinterviews, og derfor endte vi med at lave telefoninterviews, hvilket både vejleder, kontaktperson og vi accepterede.

Det at vi kun kommunikerede med ledelsen kan skyldes de interne konflikter, der har været på biblioteket omkring indretningen. Bibliotekslederen gjorde os opmærksomme på, at der havde været voldsom modstand mod nyindretningen blandt personalet, især pga. nedlægningen af børnebiblioteket, hvilket også fremgår af andre kilder (Krogsgaard Hansen & Kjærsgaard Sørensen, 2008, s.10). Derfor ville vi muligvis have i en konflikt, der ikke kun drejede sig om indretningen, men om andre faglige stridspunkter blandt bibliotekarerne.

Bibliotekets motiver for ikke at ville sætte fokus på det problematiske "*faghjørne*" for børn eller for ikke at ønske fokusgruppeinterviews, kan være udtryk for *tavs viden*, dvs. erfaringsbaseret viden (Jacobsen & Thorsvik, 2002, s.333). Det kan være områder, som biblioteket tidligere har haft dårlige erfaringer med. Det kan også være et udtryk for interne interessekonflikter på biblioteket.

## 7.4 Vurdering af formidlingen af produktrapporten (AM)

### 7.4.1 Vores vurdering af formidlingen (AM)

Vi synes, at det lykkedes os, at formidle vores undersøgelsesresultater på en forståelig og overskuelig måde. Figurene var nemme at forklare, og vi tilføjede ekstra forklaring, der hvor det var relevant eller nødvendigt. Vi mener, at inddelingen i begreber fra virksomhedsplanen gjorde produktrapporten mere overskuelig for læseren.

Vi havde en time til rådighed til den mundtlige præsentation af resultaterne fra produktrapporten. Vi vurderede at 40 min. var passende, da der også skulle være plads til spørgsmål. Præsentationen tog ca. 35 min., og der blev stillet en del relevante spørgsmål undervejs. De ansatte var engagerede og interesserede. Vi vurderer, at det var en succesfuld præsentation af flere grunde. Dels fik vi fremlagt det vi ville på en overskuelig måde, og dels var der en god dialog om produktet. Dette kan betyde, at vores undersøgelse var relevant for biblioteket. Den kritik af indretningen, som vores resultater pegede på, blev positivt modtaget.

### 7.4.2 Bibliotekets vurdering af formidlingen (AM)

Vi fik positiv respons på produktrapporten. Biblioteksledelsen tilkendegav, at undersøgelsen giver svar på, hvorvidt de intentioner og formål biblioteket har opstillet for selve nyindretningen er opfyldt, og på om brugerne har taget rummene til sig. De mener, at den indeholder klare konklusioner og anbefalinger, og at de relevante data er præsenteret i overskuelige diagrammer, ligesom der er lavet relevante kombinationer af data. De syntes at vi hurtigt opfangede det, der er vigtigt for biblioteket at få belyst, og rapporten har derfor stor brugsværdi for dem. De har også nævnt, at spørgeskemaet var af høj kvalitet og indeholdt relevante og præcise spørgsmål. Vi fik positiv feedback både fra ledelsen og det øvrige personale, der tilkendegav, at det var en god præsentation, og at resultaterne var relevante. Det lykkedes tilsyneladende at formidle til hele gruppen og ikke kun til ledelsen. Efterfølgende er vores rapport blevet offentlig tilgængelig på FBs hjemmeside (Fredericia Bibliotek 2, 2009). Dette betragter vi som et udtryk for tilfredshed med vores arbejde og det færdige produkt.

## 8. Perspektivering (AM)

---

En alternativ metodisk tilgang til en brugerevaluering af indretning er f.eks., at holde et diskussionsmøde med et brugerpanel eller en fokusgruppe. Det kunne f.eks. være med udgangspunkt i fotografier af indretningen før og efter den blev ændret. Indretningen på FB er netop tænkt i forhold til ni brugergrupper, og derfor ville det være oplagt at tage udgangspunkt i dem (Lauridsen, 2009, s.18). Ved selv at sammensætte et brugerpanel, øges repræsentativiteten, idet man får mulighed for at få fat i alle bibliotekets brugergrupper. Man kunne med fordel tage udgangspunkt i en af de workshop-metoder, der er beskrevet i *Slip brugerne løs i biblioteket. Kogebog til brugerinddragelse* (Århus Hovedbibliotek, 2009, s.30). *In situ*-workshoppen er netop velegnet til at inddrage brugene i udviklingen af det fysiske rum på biblioteket (ibid.).

I tidligere erhvervsrelaterede projekter er der lavet flere tilfredshedsundersøgelser. De projekter, der rent tematisk falder sammen med vores projekt er desværre kun tilgængelige via abstracts f.eks. R. Engell-Kofoeds *Forandring fryder - tendensen indenfor biblioteksindretning & indretningsmuligheder* (2007) samt S. K. Henriksens og H. von Essens *Benyttelse af det fysiske bibliotek* (2006).

Rent metodisk er der i flere projekter eksempler på brug af kvantitativ og kvalitativ metode samt metodetriangulering. I nogle projekter suppleres den kvantitative undersøgelse med fokusgruppeinterviews med brugere eller personale. I andre projekter suppleres der med observationer af brugeradfærd på biblioteket. F.eks. har A. Öhrström og S. Juhl Petersen lavet fokusgruppeinterviews med personalet på Allerød Bibliotek (2004). Dette kunne vi også have gjort på FB for at have fået et bedre billede af baggrunden for indretningen til supplerende af de samtaler, vi havde med ledelsen. Dette valgte vi at undlade, da det var brugernes holdning, vi skulle belyse.

Vi kunne også med fordel have inddraget struktureret observation. Med denne metode kunne vi have kortlagt den del af brugerens adfærd, som brugeren måske ikke er bevidst om og som det derfor er svært at stille spørgsmål til. Dette kunne man belyse om indretningen

opfylder bibliotekets målsætning. I sit projekt *Brugerne i DUS – en adfærdsbaseret brugerundersøgelse med fokus på folkebibliotekets samlede ressourcer* (2007) kombinerer L. Winding trafiktælling og kvalitative interviews, hvilket også ville have været en relevant tilgang i vores projekt. Vi vurderede, at vi ikke tidsmæssigt kunne indlemme observationer, men disse ville kunne tilføje adfærdsmæssige træk omkring brugen af indretningen, som kan supplere resultaterne af andre metoder.

I de seneste år har man søgt nye måder at undersøge brugeradfærden i det fysiske biblioteksrum. Dette sker f.eks. i forskningsprojektet *Walking the Library*, som foregår på Hjørring bibliotekerne i samarbejde med Aalborg Universitet (Aalborg Universitet, 2009, s.1). Ved at benytte en tracking-teknologi med RFID-chips og sensorer kan man få en viden om, hvor brugerne opholder sig, og hvordan de bevæger sig rundt. Derved kan man finde ud af, hvordan biblioteket bedst muligt kan præsentere sine materialer, og hvilke områder i biblioteksrummet, der virker (ibid., s.2). Metoden skal på længere sigt kunne benyttes på alle biblioteker. Den vil, i samspil med andre metoder til brugerinddragelse, sandsynligvis kunne give et endnu større indblik i brugernes adfærd i- og holdning til det fysiske biblioteksrum. Da der igennem de sidste år har været mere fokus på biblioteketsindretning i det fysiske rum, er det nødvendigt, at der udvikles nye metodiske tilgange til at undersøge dette felt.

FB er et godt eksempel på, at man kan nyindrette det "gamle" bibliotek og få helt nye brugspotentialer ud af det. Det er dog helt nye biblioteker eller kommunale flagskibe, der er trenden indenfor biblioteksindretning. Den instrumentelle funktion af disse kulturmastodonter omtales af Dorte Skot-Hansen i artiklen *Kultur på tværs – tendenser i kulturpolitikken* (2004). Hun taler her om konkurrencen kommunerne imellem for at bygge det mest spektakulære. Problemet er, at det kan være svært at finde på noget nyt, for alle kommuner konkurrerer med hinanden, og de imageskabende flagskibe drukner i denne konkurrence (ibid.).

Et mere kontroversielt synspunkt på nybygning af biblioteker leverer internet-entreprenøren Thomas Madsen-Mygdal. Han mener, at bibliotekerne har været så gode til at udbrede nettet, at de har sejret sig ihjel. Han mener også, at bibliotekerne har for mange ressourcer

der bevirker, at man ikke nytænker det, men har låst fokus fast på indretning og hvilken farve væggene skal have:

*"Der bliver for eksempel brugt enormt mange penge på nye flotte bygninger og indretning, og det er jo virkelig som rearranging the deckchairs on Titanic". (Madsen-Mygdal, 2009)*

Det er vigtigt for bibliotekerne at lave nye spændende biblioteksrum, men der er en pointe i at man ikke fortaber sig i formen men også tænker i indhold. Dog er der ikke tvivl om, at man skal nytænke på flere områder for at tilpasse sig den digitale tidsalder, som Biblioteksstyrelsens strategi også angiver (2006).

## 9. Konklusion

---

De anvendte metoder og teorier har vist sig anvendelige i forhold til at løse opgaven for FB. Vi synes, at det var været spændende at arbejde med forskellige metodetilgange samt at have direkte kontakt med brugerne. Vi er blevet opmærksomme på problematikkerne omkring at lave et godt spørgeskema og et godt interview. Vi lavede en alvorlig fejl i den kvantitative undersøgelse ved den manglende registrering af bortfald. Vi prøvede dog at hæve repræsentativiteten på andre måder og mener, at resultaterne har en vis grad af validitet og reliabilitet. At lave et godt interview kræver, at man har mange bolde i luften samtidig. De interviews, som undersøgelsen indeholder, tjente deres formål mht. at indhente gode brugerudsagn, men fungerede også godt som supplement til statistikken. De kunne have været længere og mere givende, hvis vi havde haft mere tid. Vi synes, at vi generelt har fået en væsentlig større viden indenfor metodefeltet.

Projektarbejdet har været udfordrende på mange områder. Det har været interessant at tage udgangspunkt i en konkret opgave fra den virkelige biblioteksverden og heri afprøve sin viden indenfor domænet. Samtidig har samarbejdet med FB været konstruktivt og udfordrende, og det har været præget af stor seriøsitet. De valgte undersøgelsesbegreber fra virksomhedsplanen har både fungeret som fokuspunkter for undersøgelsen, som strukturerende element i formidlingen og som en måde at forankre undersøgelsen i bibliotekets målsætninger.

Bibliotekets ansatte har vist interesse og engagement, og vi har fået positiv og konstruktiv feedback. Dette signalerer givetvis at FB var tilfredse med vores indsats, og at vi har løst opgaven. Projektarbejdet har givet os en indsigt i en organisations rutiner, målsætninger og interesser. Vi er desuden blevet bevidste om, at god kommunikation er en meget vigtig faktor for at et samarbejde fungerer optimalt. Dette gælder specielt hvis man har forskellige interesser og målsætninger.

Vi er i dette projektforløb blevet opmærksomme på, hvor vanskeligt det er at måle tilfredsheden med biblioteksindretning. Det er svært at operationalisere denne. Det kan bl.a. forklare, at vores undersøgelse kun mandede ud i få anbefalinger til justeringer af indretningen (bilag 3, s.32). Det kan også have noget at gøre med de valgte dataindsamlingsmetoder, og måske ville struktureret observation kombineret med fokusgruppeinterviews give et mere differentieret resultat. Det er vanskeligt at vurdere, i hvor høj grad brugerne egentlig lægger mærke til ændringer i indretningen, samt om de reflekterer over, hvad den betyder for dem. Det er ofte når indretningen ikke fungerer, at brugerne lægger mærke til den, f.eks. når de ikke kan finde materialerne (bilag 3, s.11ff). Det er tydeligt, at en alternativ opdeling af materialer skaber genfindingsproblemer. Dette er problematisk på et bibliotek, hvor funktionalitet og mulighed for genfindning er vigtige elementer.



## Litteratur

---

**Alstrup, Erik (2007).** *Kan det være anderledes...? Metoder til at beskrive og analysere data.*

København: Danmarks Biblioteksskole. Lokaliseret den 10. oktober 2009 via Danmarks Biblioteksskoles studienet på

[http://studienet.db.dk/modules/kursusweb/kursusweb.detaljer.aspx?skema\\_basis\\_id=1018](http://studienet.db.dk/modules/kursusweb/kursusweb.detaljer.aspx?skema_basis_id=1018)

**Becker Jensen, Leif (2007).** *Den sproglige dåseåbner – om at formidle faglig viden forståeligt.*

Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

**Biblioteksstyrelsen (2006).** *Strategi: Fra information til viden. På vej til vidensamfundets bibliotek.* Lokaliseret den 15. august 2009 på

<http://www.bs.dk/publikationer/rapporter/strategi/index.htm>

**Björneborn, Lennart (2008).** *Serendipitetsfaktorer og brugeradfærd på det fysiske bibliotek.*

I: Dansk Biblioteksforskning. Vol. 4(2). S.43-56. Lokaliseret den 28. august 2009 på

<http://www2.db.dk/dbf/2008/nr2/bjorneborn.pdf>

**Bræmer, Jytte (2008).** *Innovation i netværk: Fokus på et radikalt anderledes biblioteksrum.*

I: Danmarks Biblioteker 2008. Nr. 3. Lokaliseret den 15. august 2009 på

<http://www.danmarksbiblioteker.dk/Default.aspx?ID=5280>

**Danmarks Biblioteksskole (2009).** *Vejledning for det erhvervsrelaterede projektmodul på 7.semester. For studerende, projektsteder og vejledere ved det erhvervsrelaterede projekt.*

Lokaliseret den 1. august 2009 på

[http://www.db.dk/binaries/vejledning%20dep2009.pdf\\_3235.pdf](http://www.db.dk/binaries/vejledning%20dep2009.pdf_3235.pdf)

**Den tredje vej (2008).** Blogspot for projektet *Den tredje vej*. Lokaliseret den 1. august 2009

på <http://dentredjevej.blogspot.com/>

**1) Oplæg den tredje vej. Pitstopbiblioteket**

[http://www.viborgbib.dk/db/Bibliotek.nsf/pdf/opleag/\\$File/opleag.pdf](http://www.viborgbib.dk/db/Bibliotek.nsf/pdf/opleag/$File/opleag.pdf)

**2) Pitstopbiblioteket – vi nærmer os omverdenen. Lokaliseret den 27. februar 2008**

[http://www.viborg.dk/db/Bibliotek.nsf/pdf/pitstopbiblioteketmf2/\\$File/pitstopbiblioteketmf2.pdf](http://www.viborg.dk/db/Bibliotek.nsf/pdf/pitstopbiblioteketmf2/$File/pitstopbiblioteketmf2.pdf)[http://www.viborg.dk/db/Bibliotek.nsf/pdf/pitstopbiblioteketmf2/\\$File/pitstopbiblioteketmf2.pdf](http://www.viborg.dk/db/Bibliotek.nsf/pdf/pitstopbiblioteketmf2/$File/pitstopbiblioteketmf2.pdf)

**3) Det tematiserede bibliotek (dias)** <http://dentredjevej-tematiseret.blogspot.com/>

**4) Servicekonceptet** [http://docs.google.com/Doc?id=ddzzknkq\\_126gf5sxxkdg](http://docs.google.com/Doc?id=ddzzknkq_126gf5sxxkdg)

**Engell-Kofoed, Rasmus (2007).** *Forandring fryder - tendensen indenfor biblioteksindretning & indretningsmuligheder.* Erhvervsrelateret projekt. Danmarks Biblioteksskole. Lokaliseret den

10. december på <http://biblis.db.dk/Archimages/933.PDF>

**Fredericia Bibliotek (FB) (2009).**

- 1) **Virksomhedsplan 2009/10.** Lokaliseret den 29. juni 2009 på <http://www.fredericiabib.dk/bibliotekinfo/Virksomhedsplan2009-2010.pdf>
- 2) **Fredericia Biblioteks hjemmeside.** Lokaliseret den 29. december 2009 på <http://www.fredericiabib.dk/>

**Fredericia kommune (2003).** *Vision 2012.* Lokaliseret den 2. september 2009 på <http://www.fredericiakommune.dk/NR/rdonlyres/7FF6DBD6-FDE5-4A10-B7F1-76C0786ABD5F/0/VISION2012.pdf>

**Fredericia kommune [2005].** *Nyt bibliotek på Tre For-grunden.* Lokaliseret den 5. december 2009 på <http://www.fredericiakommune.dk/NR/rdonlyres/COFB3FD5-EDA0-4AC0-9CA7-58B99368B0AE/0/4Bibliotek.pdf>

**Hansen, Erik Jørgen & Hjorth Andersen, Bjarne (2000).** *Et sociologisk værktøj. Introduktion til den kvantitative metode.* København: Hans Reitzels Forlag

**Hansen, Niels Henrik M., Marckmann, Bella & Nørregård-Nielsen, Esther (2008).** *Spørgeskemaer i virkeligheden: Målgrupper, design og svarkategorier.* Frederiksberg: Samfundslitteratur

**Hellevik, Ottar (2006).** *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap.* Oslo: Universitetsforlaget

**Henriksen, Sólvør K. og Essen, Helle von (2006).** *Benyttelse af det fysiske bibliotek* [referat]. Erhvervsrelateret projekt. Danmarks Biblioteksskole. Lokaliseret den 10. december på <http://biblis.db.dk/Archimages/490.PDF>

**Informationsordbogen (2009).** Lokaliseret den 10. oktober 2009 på [www.informationsordbogen.dk](http://www.informationsordbogen.dk)

**Metodetriangulering**

[http://www.informationsordbogen.dk/concept\\_comment.php?cid=2603](http://www.informationsordbogen.dk/concept_comment.php?cid=2603)

**Serendipitet**

<http://www.informationsordbogen.dk/search.php?text=serendipitet&type=all>

**Jacobsen, Dag Ingvar & Thorsvik, Jan (2002).** *Hvordan organisationer fungerer – Indføring i organisation og ledelse.* København: Hans Reitzels Forlag

**Jørgensen, Sara & Nielsen, Hans (2007).** *Den tredje vej: Innovation i netværk. Innovation – fokus på et radikalt nyt biblioteksrum.* I: Danmarks Biblioteker, årgang 2007, nr. 8. Lokaliseret den 15. august 2009 på <http://www.dbf.dk/Default.aspx?ID=5087&Printerfriendly=1>

**Krogsgaard Hansen, Anne & Kjærsgaard Sørensen Gitte (2008).** *Oplevelsesrum i Fredericia*, Master i børne- og ungdomskultur, æstetiske læreprocesser og multimedier, REBUS – Fælles uddannelse for folke- og skolebibliotekarer. Lokaliseret den 5. september på <http://rebus.bibliotek7000.dk/wp-content/projekter/Oplevelsesrum.pdf>

**Kruse, Filip (1999).** *Brugerundersøgelser i teori og praksis*. Århus: Statsbiblioteket.

**Kvale, Steinar (1997).** *Interview. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København: Hans Reitzels Forlag

**Kvale, Steinar (2008).** *Interview. Introduktion til et håndværk* (2. udg.). København: Hans Reitzels Forlag

**Lauridsen, Jens (2009).** *Indretning efter brugernes behov*. I: Bibliotekspressen, nr. 10, 2009. S.18-19.

**Madsen-Mygdal (2009)** *Rearranging the deck chairs on Titanic*. I: Bibliotekspressen. Nr. 9. Lokaliseret den 10. december 2009 på <http://www.bibliotekspressen.dk/Bladet/2009/Nr15/RearrangingTheDeckChairsOnTitanic.aspx>

**Niegaard, Hellen, Lauridsen, Jens & Schulz, Knud (2008).** *Biblioteksrummet. Inspiration til bygning og indretning*. København: Danmarks Biblioteksforening

**Pors, Niels Ole (1993).** *Statistiske metoder. Introduktion for bibliotekarer*. København: Danmarks Biblioteksskole

**Pors, Niels Ole (1998).** *Kvalitetsmåling i folkebiblioteker*. Ballerup: Dansk Biblioteksforenings Forlag

**Skot-Hansen, Dorte (2004)** *Kultur på tværs – tendenser i kulturpolitikken*. Oplæg holdt på kulturkonferencen "Kultur på tværs", onsdag den 15. september 2004 på Holckenhavn Slot. Lokaliseret den 5. december 2009 på <http://www.dbf.dk/Default.aspx?ID=2479>

**Thagaard, Tove (2004).** *Systematik og indlevelse. En indføring i kvalitativ metode*. København: Akademisk Forlag

**Thorborg, Steen (2005).** *Projektstyring*. [København:] Gyldendal.

**Underwood, Peter G. (1996).** *Soft Systems Analysis – and the management of libraries, information services and resource centres*. London: Library Association Publishing

**Winding, Laura (2007).** *Brugerne i DUS – en adfærdsbaseret brugerundersøgelse med fokus på folkebibliotekets samlede ressourcer*. Erhvervsrelateret projekt. Danmarks Biblioteksskole. Lokaliseret den 10. december på <http://biblis.db.dk/Archimages/684.PDF>

**Öhrström, Ane og Juhl Petersen, Stine (2004).** *En brugertilfredshedsundersøgelse på Allerød Biblioteker : virker værdierne?* Erhvervsrelateret projekt. Danmarks Biblioteksskole. Lokaliseret den 10. december på <http://biblis.db.dk/Archimages/160.PDF>

**Aalborg Universitet (2009).** *Walking the library – hvordan bruger vi biblioteket?* Lokaliseret den 5. november 2009 på <http://presse.aau.dk/GetAsset.action?contentId=4512998&assetId=4513021>

**Århus Hovedbibliotek (2009).** *Slip brugerne løs – en kogebog til brugerinddragelse.* Hovedbiblioteket Århus. Lokaliseret den 1. september 2009 på: <http://www.aakb.dk/graphics/portal/boern/HB/Projekter/SBL/Slip%20brugerne%20l%C3%B8s%20-%20Kogebog%20til%20brugerinddragelse.pdf>

## Bilagsoversigt

- Bilag 1 Projektbeskrivelse
- Bilag 2 Projektplan
- Bilag 3 Produktrapport
- Bilag 4 Powerpoint-præsentation af produktet
- Bilag 5 *Hva' skete der lige dér?* (powerpoints)
- Bilag 6 Spørgeskema
- Bilag 7 Fotos fra Fredericia Bibliotek
- Bilag 8 Linkseddel (elektronisk spørgeskema)
- Bilag 9 Køns- og aldersfordeling i tidligere undersøgelse
- Bilag 10 Hypoteseoversigt
- Bilag 11 Krydstabel over s12 og s13
- Bilag 12 Output: Krydstabeller – Chi-i-anden
- Bilag 13 Forundersøgelse
- Bilag 14 Interviewguide
- Bilag 15 Transskription af interviews
- Bilag 16 Gantt-skema
- Bilag 17 Tidsskema
- Bilag 18 Rich Picture