

Alternative tilgange til brugerundersøgelser i Gentofte Hovedbibliotek

En Undersøgelse af mulighederne for implementering af observationsmetoder i forbindelse med evaluering af Gentoftes hovedbiblioteks tilbud og service

- Projektsted: Gentofte Hovedbibliotek, Ahlemanns Allé 6, 2820 Gentofte
- Projektperiode 1. september – 5. januar 2010
- Studerendes navn: Simon Friberg e-mail: simonfranksen@gmail.dk
- Kontaktperson: Marie Ulletved Holmegaard. e-mail: muh@gentofte.dk & Stig Grøntved Larsen. e-mail: sgl@gentofte.dk
- Vejleder: Lennart Björneborn. e-mail: lb@db.dk

.....Målbeskrivelse

Målet med undersøgelsen er at udforske og vurdere mulighederne, udfordringerne og omkostningerne for implementering af observationsmetoder i Gentoftes hovedbiblioteks evaluering af deres tilbud og service til brugerne.

Problemfelt og problemstilling

Der har i de foregående år pågået en omfattende eksplorativ undersøgelse for at determinere, hvordan man bedst kan evaluere bibliotekets tilbud og service. Man har i den forbindelse tillempt de mere traditionelle brugerundersøgelser og får derved information, om hvordan brugerne oplever disse tilbud og services. Der savnes således en alternativ tilgang der kan kortlægge brugernes faktiske adfærd, både for at udvikle bibliotekets ydelser efter den faktiske adfærd og for at sammenligne brugernes opfattelse af deres adfærd og deres faktiske adfærd i biblioteksrummet. I den forbindelse vælger den studerende at arbejde med skjulte observationsmetoder.

.....Metodebeskrivelse/Arbejdsformer

Den studerende arbejder både på Gentofte hovedbibliotek og hjemme. Arbejdsformerne er observationsundersøgelser af brugernes adfærd med fokus på aflevering/udlånsområdet i stueetagen. Observationsundersøgelserne er ikke-deltagende eller skjulte. Der udvælges 3 typer af skjulte observationsmetoder, nemlig rumobservation (sweeps), lokalitetsobservation (spots) og personobservation (shadowing). Det kræver, at den studerende indhenter tilladelse fra bibliotekschefen for Gentofte hovedbibliotek. Dette er gjort pr. e-mail d. 11/9-2009.

Udover at være til stede på Gentofte hovedbibliotek arbejder den studerende hjemme med at skrive rapporterne, læse relevant litteratur og deltage i undervisningen på Danmarks Biblioteksskole.

.....Undersøgelsesform

Undersøgelsesformen vil bestå af forskellige typer af observationsundersøgelser og en vurdering af omkostningerne ved implementering vha. costbenefitanalyse.

.....Rapporteringsform

Den studerende rapporterer løbende om projektet til kontaktpersonerne. Dette foregår vha. e-mail, personlig henvendelse og ved at gøre hoveddokumenterne tilgængelige imens der

arbejdes på dem. Desuden er det aftalt at Simon Friberg tager kontakt til Marie eller Stig og fortæller hvornår han vil gennemføre dataindsamlingen.

▪▪▪▪▪▪▪▪▪▪ **Evalueringsform**

Det er aftalt, at projektet evalueres ved samtale og e-mail korrespondance mellem den studerende og kontaktpersonerne. Det er i øvrigt et udtrykt ønske, at projektstedet gerne vil modtage evalueringsrapporten af slutproduktet, der skal afleveres til Danmarks Biblioteksskole d. 5/1 2010. Det imødekommer den studerende naturligvis. Se i øvrigt under formidling nederst.

▪▪▪▪▪▪▪▪▪▪ **Ressourcer**

Projektstedet skal ikke levere nogen form for ressourcer for at produktrapporten kan færdiggøres, selvom input naturligvis er velkomne. Den studerende har fuldt ansvar for udfærdigelse af produktrapport. Den studerende har i sin bachelor opgave arbejde med flere af de metoder der benyttes og har derfor allerede værdifuld viden om disse. Der hvor den studerende mangler ressourcer – det være teknik som viden henvender han sig til enten litteraturen, vejlederen eller DB. Han medtager selvfølgelig idéer og ønsker fra kontaktpersonerne.

▪▪▪▪▪▪▪▪▪▪ **Øverslag over økonomiske udgifter forbundet med projektets gennemførelse**

Udfærdigelsen af rapporten vil være gratis for Gentofte hovedbibliotek.

▪▪▪▪▪▪▪▪▪▪ **Hvem medvirker – hvem betaler?**

Den studerende er hovedansvarlig for projektet. Der forventes dog i mindre grad vejledning og hjælp fra Gentofte hovedbiblioteks ansatte og vejlederen på Danmarks Biblioteksskole.

▪▪▪▪▪▪▪▪▪▪ **Slutprodukt**

Produktrapporten vil blive en skriftlig rapport estimeret til 10-15 sider. Rapporten vil blive afleveret til projektstedet senest den 1. december 2009. Det skal herudover nævnes at Gentoftebibliotekerne har rettighed til benytte resultaterne under henvisning til den studerende.

▪▪▪▪▪▪▪▪▪▪ **Forventet effekt af projektets gennemførelse på projektstedet**

Gentofte hovedbibliotek vil kunne anvende undersøgelsen til at udvikle på det undersøgelsesdesign, man allerede har opbygget på området.

▪▪▪▪▪▪▪▪▪▪ **Tidsplan for perioden 1/9 2009 - 5/1 2010**

Uge 37-38	Ændre projektplanen efter tilbagemelding fra vejleder og projekt sted
Uge 38-39	Udvælgelse af specifikke metoder og forberedelse til dataindsamling
Uge 41-42	Dataindsamling
Uge 42-45	Databearbejdning
Uge 46-49	Færdiggøre slutprodukt (til projektsted)
Uge 50-1	Færdiggøre projektrapport (til DB + Projektsted)

▪.....Ansvarsfordeling med deadlines

Tid	Studerende	Projektsted	DB/vejleder
14/9 - 2009		Komme med ændringsforslag til projektplan	
21/9 - 2009	Udfærdige endelig projektplan inden aflevering	Sidste mulighed for at komme med kommentarer til projektplanen	Godkende projektplan
30/9 - 2009	Afleverer projektplan	Modtage endelig projektplan	Modtage projektplan
1/12 - 2009	Afleverer produkt	Modtage produkt	
5/1 - 2010	Afleverer plan, produkt & rapport	Mulighed for at modtage rapport	Modtage plan, produkt & rapport

▪.....Møder mellem studerende og projektsted

Der aftales møder efter behov og forespørgsel.

▪.....Oversigt over tilstedeværelse på projektstedet (fx antal timer/uge, dage/uge)

Den studerende vil være tilstede på biblioteket i uge 39-42. Som udgangspunkt 3-4 dage om ugen i ca. 5-6 timer. Resten af tiden skal anvendes til at bearbejde de indsamlede data, skrive rapport, læse relevant teori og modtage vejledning og undervisning.

▪.....Vejledning af studerende ved vejleder på Biblioteksskolen

Første vejledningmøde med Lennart Björneborn er tirsdag den 15. september.

▪.....Evt. møde mellem studerende, projektsted og vejleder

Nej.

▪.....Opfølgning

Fremsendelse af produktet til projektsted:

Afleveres både i papirform og digitalt til kontaktpersonerne.

Evt. aftale om fremsendelse af projektrapport:

E-mailes til kontaktpersonerne.

▪.....Formidling og præsentation af produktet og dets hovedresultater/konklusion for projektsted

Det vil være i form af skriftlig rapport på ca. 10-15 sider. Der kan desuden foretages aftale om en mundtlig fremlæggelse af undersøgelsens resultater, hvis projektstedet finder det fordrende for den fremtidige brug af disse.