

Projektplan

Hvad fortæller brugerne os i brugerundersøgelsen?

Planen bag produktet

Denne projektplan er udarbejdet af:
Nina Christine Francis, studerende ved
Det Informationsvidenskabelige Akademi, IVA – Københavns Universitet
Uddannelsen som Bibliotekar – Det erhvervsrelaterede projekt

Projektplanen er udarbejdet i efteråret 2013 - og tager udgangspunkt i et samarbejde med Køge Bibliotek

Vejleder: Henrik Jochumsen
Afleveringsdato: 24-09-2013

Indhold

Indledning	2
Målbeskrivelse	2
Problemfelt og problemstilling	2
Metodebeskrivelse	3
Ressourcer	5
Forventet effekt af projektets gennemførelse på projektstedet	7
Tidsplan	7
Opfølgning	9

Indledning

Projektetplanen tager udgangspunkt i et projekt som i foråret 2013 blev udbudt i Det Informationsvidenskabelige Akademis Projektdatabase. Projektet lød for mig meget interessant, hvorefter jeg tog kontakt til Køge Bibliotek. Umiddelbart efter blev der afholdt et indledende møde hvor et projektsamarbejde blev indgået.

Denne projektplan, som nu vil blive præsenteret indeholder en; målbeskrivelse, metodebeskrivelse, resurser, slutprodukt, forventet effekt af projektets gennemførelse på projektstedet, tidsplan samt en plan over opfølgning af projektet.

Projektplanen har til formål, at skabe et samlet overblik over de forskellige processer i projektforløbet.

Projektplanen er foreløbig, idet der kan nås ændringer løbende i projektforløbet. Derfor skal der tages forbehold for dette.

I overvejelserne bag projektplanen forelægger bogen; Projektstyring - projektledelse i praksis, af Steen Thorborg fra 2013.

Målbeskrivelse

Formålet med undersøgelsen er en kvalificering af Køge Bibliotekernes anvendelse af brugerundersøgelsen Bibliometer, som blev gennemført for 3. gang i efteråret 2012. Undersøgelsen er foretaget med henblik på, at generere viden om Biblioteks brugeres tilfredshed af Biblioteket. Bibliometerundersøgelsen er en benchmarkundersøgelse som er udarbejdet af konsulentfirmaet Moos-Bjerre Analyse og afdækker hvordan 1.173 repræsentative brugere fra 15 år vurderer bibliotekets værdi på en række dimensioner, som tilsammen opfylder bibliotekslovens formålsparagraf.

I den forbindelse ønsker Biblioteket at få belyst resultatet af brugerundersøgelsen på udvalgte områder, hvor der kan være tvivl om, hvad brugerne mere konkret mener, når de svarer som de gør. Køge Bibliotek ønsker at få dimensionerne inspiration, brugerinvolvement og service belyst nærmere, i forhold til hvad borgerne mener og forventer indenfor disse områder. Projektets ønskede effekt er derved at afdække, hvordan Køge Bibliotek fremadrettet kan arbejde mere målrettet med at forbedre og udvikle Biblioteket ud fra en brugerorienteret tilgang. Dette vil blive undersøgt med henblik på, at Køge Bibliotek kan få mere tilfredse brugere og derved bedre resultater i brugerundersøgelsen Bibliometer i fremtiden. Undersøgelsen er afgrænset ved kun at tage udgangspunkt i Køge hovedbiblioteks brugere på grund af projektets omfang.

Den oprindelige projektbeskrivelse som Køge Bibliotek udbød i projektdatabasen, er vedlagt i **bilag 1**.

Problemfelt og problemstilling

Med udgangspunkt i Køgebiblioteks målbeskrivelse, som er omdrejningspunkt for opgavens problemfelt, ønsker jeg følgende problemformulering besvaret:

Hvordan kan dimensionerne service, brugerinvolvement og inspiration foregå i den fremtidige biblioteksudvikling på Køge Bibliotek, med udgangspunkt i Biblio-

tekets brugeres egne holdninger og forventninger?

Herunder:

- Hvad er brugernes egne holdninger og forventninger til dimensionerne service, brugerinvolvering og inspiration?
- Hvordan kan brugernes holdninger og forventninger vedrørende dimensionerne service, brugerinvolvering og inspiration operationaliseres i en konkret bibliotekskontekst?

Metodebeskrivelse

Til at undersøge ovenstående problemstilling, vil jeg benytte mig af fokusgruppeinterviews som metode. Fokusgruppeinterviews anvendes på den ene side fordi, netop denne type interviews er velegnet til at få en dybere indsigt og forståelse for Køge Biblioteks brugeres tanker, holdninger med henblik på de udvalgte bibliometerdimensioner. På den anden side er fokusgruppeinterview en metode, som Køge Bibliotek har ønsket som undersøgelsesdesign.

Det endelige metodedesign for fokusgruppeinterviewet er ikke fastlagt endnu, men vil indeholde et kreativt design med henblik på at få brugerne til at idégenerere og italesætte af begreberne. Dette skyldes at jeg vurderer, at især begreberne brugerinddragelse og inspiration, kan være problematiske for fokusgruppedeltagerne at forholde sig til og italesætte og et kreativt metodedesign derved vil modvirke dette.

Jeg har planlagt, at gennemføre to fokusgruppeinterviews med brugere fra Køge Bibliotek. Herunder vurderer jeg at det optimale antal vil være ca. 5-6 personer.

- Arbejdsformer

I løbet af projektførelsen vil jeg anvende følgende arbejdsformer:

- Research og gennemlæsning af relevant forskning og litteratur på området. Herunder både teori og metode samt Bibliometerundersøgelsen fra Køge Bibliotek
- Vejledning, undervisning og workshops på Det Informationsvidenskabelige Akademi
- Udarbejdelse af små "plakater" til reklamering af fokusgruppeinterviewene
- Udarbejdelse af design til fokusgruppeinterviewene
- Udarbejdelse af spørgeguide til udførelse af fokusgruppeinterviewene
- Besøg på Køge Bibliotek, herunder hverve fokusgruppedeltagere
- Gennemførelse af to fokusgruppeinterviews på Køge Bibliotek
- Udarbejde resume af fokusgruppeinterviewene
- Analyse af empiri og udvælgelse af citater til anvendelse af produktrapporten
- Udarbejdelse af produktrapporten
- Udarbejdelse af PowerPoint til præsentation af produktet
- Fremlægge produktrapport for Bibliotekets ansatte
- Udarbejdelse af rapport til Det Informationsvidenskabelige Akademi

– **Undersøgelserformer**

I forhold til opgavens teoretiske afsæt vil jeg på nuværende tidspunkt anvende følgende litteratur og teorier:

- Bjørneborn, L. (2008) Serendipitetsfaktor og brugeradfærd på det fysiske bibliotek. *Dansk Biblioteksforskning*, 4(2), 43-56.
 - Anvendes til at belyse dimensionen inspiration.
- Fischer, M., Gråbæk, D., P. Kern-Jespersen., Mulvad, J. (2009). Slip brugerne løs på biblioteket: Kogebog til brugerinddragelse. Slip brugerne løs, Borgerservice og Biblioteker, Hovedbiblioteket, Århus.
 - Anvendes med henblik på at få indsigt i brugerinddragelse, i forhold til at belyse brugernes ønsker.
- Jacobsen, M. R. (2011). Fokusgrupper for begyndere: *En praktisk håndbog*. Frederiksberg C: Frydenlund.
 - Anvendes med henblik på at skabe en grundlæggende viden om udførelse af fokusgruppeinterviews.
- Jochumsen, H. & Rasmussen, C. H. (2008). Ej blot til oplysning: Folkebiblioteket i oplevelsessamfundet. I: Andersen, J. et al. (red.), *At forstå biblioteket: En introduktion til teoretiske perspektiver*. København: Danmarks Biblioteksforening.
 - Anvendes med henblik på at belyse brugeres behov for oplevelser tilknyttet deres anvendelse af Biblioteket.
- Kvale, S. (1997). *InterView: En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København: Hans Reitzels Forlag.
 - Anvendes med henblik på at kunne udforme og stille spørgsmål i fokusgruppeinterviewene.
- Moos-Bjerre Analyse. (2012). *KøgeBibliotekerne. Bibliometerrapport 2012*. København K.
 - Anvendes med henblik på at få en forståelse for udgangspunktet for Køge Biblioteks problemstilling.
- Pine, J og Gilmore, J. (2009). *Oplevelsesøkonomien- Arbejde er teater og enhver virksomhed er en scene*. Århus: Forlaget Klim.
 - Anvendes til at belyse dimensionen inspiration, i forhold til at tilknytte oplevelser hertil.
- Projekt Værtensklasse i biblioteket – Evalueringsrapport (2012) af: Johannsen, C. G anvendes til at belyse servicebegrebet.
 - Anvendes med henblik på at belyse værtskab i forhold til dimensionen service.

Disse nævnte metoder, teorier og litteratur er kun et foreløbigt udkast, for at skabe en forforståelse for den situation der skal undersøges. Udkastet vil derfor være afsæt for projektets videre udformning. Yderlig anvendt litteratur og teori vil præsenteres i projektrapporten.

– **Rapporteringsformer**

Der er ikke aftalt nogen faste tidspunkter for rapportering eller datoer for møder undervejs i projektforsløbet med projektstedet. Dog vil jeg informere min kontaktperson på Køge Bibliotek løbende pr telefon og/eller mail. Ydermere vil møder aftales løbende hvis behovet er for det.

Jeg vil løbende reportere pr. mail til min vejleder inden en aftalt vejledning finder sted, vedrørende de spørgsmål jeg ønsker at få vejledning i.

– **Evalueringsformer**

Evaluering af projektet vil foregå i forlængelse af oplægget for bibliotekets ansatte af kontaktpersonen på projektstedet.

Ydermere vil jeg evaluere det samlede projektforsløb, i den endelige rapport til Det Informationsvidenskabelige Akademi.

Ressourcer

– **Hvem medvirker**

Projektet udarbejdes af undertegnede: Nina Christine Francis, studerende ved Det Informationsvidenskabelige Akademi, Københavns Universitet.

Vejleder på projektet er: Henrik Jochumsen, lektor ved Det Informationsvidenskabelige Akademi, Københavns Universitet.

Projektstedets primære kontaktperson er: Randi Drejsig Keinicke Petersen fra Køge Hovedbibliotek.

I forbindelse med at afholde fokusgruppeinterview, er det kun mig som sørger for at planlægge og afholde disse. Dette sker ved at henvende mig direkte til personer i Køge by samt på Biblioteket.

Kontaktpersonen på projektstedet har tilbudt at hjælpe med at opsætte opslag på Biblioteket samt på deres Facebookgruppe, hvor den nærmere planlægning af dette aftales indbyrdes.

– **Tilstedeværelse**

Grundet projektstedets geografiske placering og de økonomiske udgifter forbundet med transport, vil jeg primært arbejde i København. I forbindelse med at hverve fokusgruppemedtagere samt afholdelse af fokusgrupperne, vil jeg opholde mig på projektstedet i det omfang der er behov for det.

– **Hvilke teknologier/systemer anvendes**

- Jeg vil benytte min iPhone til optagelse af fokusgruppeinterviews. Dog vil der blive lånt en diktafon af Det Informationsvidenskabelige Akademi til backup af lydfileerne
- Jeg har anvendt Excel til at udarbejde af et Gantt-skema med det formål, at få et overblik over projektets forskellige elementer.

- Under projektet vil jeg anvende printer. Jeg har mulighed at låne en printer på projektstedet hvis det bliver aktuelt. Ellers vil jeg anvende printerne på Det Informationsvidenskabelige Akademi
- Under fokusgruppeinterviewsne får jeg brug for en flip-over tavle. Denne vil Køge bibliotek stille til rådighed
- Til præsentation af mit produkt til Bibliotekets ansatte stiller projektstedet en computer samt projekter til rådighed til PowerPoint Præsentationen.

– **Overslag over økonomiske udgifter forbundet med projektets gennemførelse**

I forbindelse med projektet vil der være udgifter til transporten til og fra Køge Bibliotek. Ud over det indledende møde med projektstedet i august, vurderer jeg på nuværende tidspunkt, at det er realistisk at foretage 4 besøg til Køge. 4 rejser tur retur vil udgøre ca. 864 kr.

I forbindelse med gennemførelse af fokusgruppeinterviewene vil der være udgifter til forplejning i form af kaffe, vand og snacks. Jeg vurderer udgifterne til at udgøre ca. 200-250kr.

– **Hvem medvirker – hvem betaler?**

Transport til og fra Køge Bibliotek betales som udgangspunkt af mig selv. Dog vil jeg muligvis søge om refundering hos Det Informationsvidenskabelige Akademis rejsefond. I forbindelser med udgifterne til fokusgruppeinterviewene stilles kaffe til rådighed af Køge Bibliotek. Forplejning i form af snacks og evt. sodavand vil jeg lægge ud for, hvor en aftale om refundering heraf er indgået med Biblioteket.

Slutprodukt

På et indledende møde på Køge Bibliotek i august blev det bestemt, at slutproduktet skal være en kort rapport til projektstedet. Køge Bibliotek har ikke nogle konkrete krav eller ønsker til udformningen af rapporten. Yderligere vil en kort præsentation af produktet blive afholdt på projektstedet for de ansatte som ønsker at medvirke.

På nuværende tidspunkt ønsker jeg at rapporten skal indeholde følgende punkter:

- Indledning, forord og udgangspunkt for projektet.
- Kort oprids af metode og fremgangsmåde.
- Læsevejledning med tilhørende "quickguide".
- Konkrete forslag til forebringer af dimensionerne: Service, brugerinvolvering og inspiration på Køge Bibliotek. Herunder underbygget med citater fra brugerne.
- Opsummering

Rapportens opbygning er inspireret af en traditionel opbygning af opgaver. Denne facon har jeg valgt, fordi at en traditionel opbygning af rapporten vil være læsevenlig.

Jeg har i læsevejledningen i produktrapporten udarbejdet en "quickguide", så læseren

kun behøver læse indledning og opsummering for at få en overordnet forståelse for projektets budskaber og handleanvisninger. Dette har jeg gjort med øje for, at gøre det nemt og hurtigt for den travle læser, at få de centrale budskaber uden at læse hele rapporten.

Forventet effekt af projektets gennemførelse på projektstedet

Køge bibliotek ønsker at resultatet af brugerundersøgelsen skal være med til at indgå i Bibliotekets løbende udvikling af servicetilbud. Med projektets kvalificering af brugerundersøgelsens resultater, er det Køge Biblioteks medarbejders ønske at kunne imødekomme borgerne mere målrettet. Projektets resultater kan også bidrage til en eventuel videreudvikling eller justering af den næste brugerundersøgelse, som forventes at finde sted i foråret 2014.

Tidsplan

- Overordnet tidsplan måned for måned

Tid	Den studerende	Projektsted	Det Informationsvidenskabelige Akademi
August	Møde med Køge Bibliotek.	Indledende møde. Afklaring vedkørende projektet.	Afleveret foreløbig aftale med projektstedet.
September	Afleverer projektplan	Afklare tvivls- spørgsmål. Godkende Projektplan.	1. Vejledning Afklare spørgsmål vedrørende teori og metode. 2. Vejledning Godkende Projektplan.
Oktober	Gennemførelse af fokusgruppeinterviews	Assistere vedrørende at finde deltagere til fokusgruppeinterviews. Stiller møderum til rådighed.	3. (Vejledning)
November	Analyse og behandling af indsamlede data. Udfærdigelse af produktrapport til projektsted.	Invitere interessenter til præsentation af undersøgelsens resultater.	4. (Vejledning) 5. (Vejledning)

Decem-ber	Aflevering af rapport til projektstedet d. 2/12 2013. Afholdelse af præsentation d. 9/12 2013 Skrivefase og udfærdigelse af rapport til Det Informationsvidenskabelige Akademi.	Deltager i præsentation af undersøgelsen som finder sted på Køge Bibliotek. Herunder feedback fra Projektstedet.	6. (Vejledning)
Januar	Projektrapport afleveres. (egen deadline er d. 20. december)		Modtager projektplan, projektprodukt og projektrapport til bedømmelse.

Projektet startede officielt i august hvor der blev afholdt et indledende møde med projektstedet, hvor interesser og forventninger blev afstemt. Til mødet deltog min kontaktperson Randi Drejsig Keinicke Petersen, biblioteksleder Jytte Dahl fra Køge Bibliotek og undertegnede.

Vejledning vedrørende projektet der er indskrevet i den overordnede tidplan, er ikke de endelige datoer, da disse ikke er fastlagt endnu. Dette skyldes at vejledningen vil foregå efter behov. Derfor vil datoer for vejledning aftales med vejleder Henrik Jochumsen løbende i processen.

– **Milepæle/delresultater undervejs**

- Aflevering af projektplan 24/9 2013
- Udføre første fokusgruppeinterview Lørdag d. 19/10 2013
- Udføre fokusgruppe nummer to. Onsdag d. 23/10 2013
- Aflevering af rapport til Køge Bibliotek 2/12 2013
- Oplæg på Køge Bibliotek inklusiv feedback 9/12 2013
- Aflevering af projekt til Det informationsvidenskabelige Akademi 6/1 2014 (egen deadline er 20. december)

Min egen deadline for aflevering af projektplan, produktrapport og projektrapporten til IVA har jeg sat for den officielle deadline. Dette skyldes at jeg vil bruge efterårsferien i uge 42 til at hverve deltagere til fokusgruppeinterviewene til fordel for, at have projektet færdigt inden jul.

Ydermere har Køge Bibliotek lukket i uge 40 og 41, grundt chipning af deres materialer. Derfor er det ikke været muligt at afholde fokusgrupper før dette tidspunkt, da det er urealistisk at kunne forberede og afholde fokusgruppeinterviewene inden uge 40. Derfor har jeg vurderet, at det er nødvendigt at afholde fokusgrupperne i uge 42 og 43 for, at kunne nå at udarbejde produkt- og projektrapporten.

Jeg har udarbejdet et Gantt-skema over hele projektets forløb uge for uge som er vedlagt **bilag 2**.

Opfølgning

Den færdige projektrapport vil blive sendt pr. mail til projektstedet mandag d. 2 december. Rapporten vil blive præsenteret på Køge Biblioteks ansatte, som er interesseret i projektet. Mødet vil blive afholdt mandag den 6 december. Projektstedet ønsker at oplægget skal være 10-15 minutter hvorefter der kan stilles spørgsmål til projektet. I forlængelse heraf vil jeg modtage feedback fra projektstedet i forhold til produktet.