

Erhvervsrelateret projekt:
Danmarks Biblioteksskole

RUB under lup

- En brugertilfredshedsundersøgelse
på Roskilde Universitetsbibliotek



Charlie Koustrup Olsen & Jeannette Larsen
2003

Skriftserie fra Roskilde Universitetsbibliotek
nr. 39
ISBN 8773495646

1 Abstract

Denne opgave er en brugertilfredshedsundersøgelse, foretaget på Roskilde Universitetsbibliotek i 2002. Opgavens sigte er at undersøge, hvorvidt den nye biblioteksbygning har haft en indflydelse på brugertilfredsheden. For at besvare dette, definerer vi indledningsvis brugertilfredshed, og angiver på baggrund heraf, hvordan brugertilfredshed gøres målbar. Herefter udfører vi en spørgeskemaundersøgelse, der sammenlignes med en tidligere undersøgelse, foretaget i de gamle biblioteksbygninger.

For at påvise ændringer i brugertilfredsheden, foretager vi en statistisk databehandling i statistikprogrammet SPSS, hvorefter databehandlingen diskuteres i forhold til den tidligere definerede brugertilfredshed.

På baggrund af dette konkluderer vi, at biblioteksbygningen spiller en rolle for brugertilfredsheden vedrørende enkelte biblioteksområder, men ikke alle.

1.1.1.1.1.1 Indholdsfortegnelse

Abstract.....i	
1 Indledning og problemformulering	5
2 Metode	6
2.1 Struktur	6
2.2 Afgrænsning	6
2.3 Litteratursøgning.....	6
2.4 Måleinstrument	8
2.4.1 Stikprøvemodel.....	9
2.4.2 Forbehold.....	10
2.5 Fokusgruppeinterview	10
2.5.1 Udvælgelse af deltagere i fokusgruppeinterview.....	11
2.5.2 Dataindsamlingsteknik.....	12
2.6 Databehandlingsmetode	12
2.6.1 Forbehold.....	13
3 Brugertilfredshed.....	13
3.1 Hvad er brugertilfredshed?	13
3.2 Hvad er ECSI.....	16
3.3 Hvordan kan man måle brugertilfredshed?	17
4 Statistisk databehandling.....	20
4.1 Tilfredshedsdeterminanterne	20
4.1.1 Personalets betjening	20
4.1.2 Materialer	21
4.1.3 Elektroniske ressourcer.....	22
4.1.4 Andre tilbud	23
4.1.5 Tekniske faciliteter	23
4.1.6 Øvrige forhold	24
4.2 Tilfredshed på determinantniveau	25
4.3 Væsentlighed for brugerne	25
5 Diskussion og fortolkning.....	26
5.1 Personalet.....	27
5.2 Materialerne	28
5.3 Elektroniske ressourcer.....	30
5.4 Andre tilbud.....	31
5.5 Tekniske faciliteter	31
5.6 Øvrige forhold	32
5.7 Brugertilfredshedstilstand 2002.....	34
6 Konklusion	36
7 Erfaringer med anvendt metode	38
8 Perspektivering.....	39
9 Litteraturliste.....	41

Bilag

2 Indledning og problemformulering

Hvor vi tidligere lænede os op af erfaringer, traditioner og gode eksempler, lever vi i dag ”i evalueringsernes tidsalder”¹, hvor vi reflekterer over, og stiller spørgsmål til ting, vi tidligere tog for givet. Således er det inden for de seneste årtier blevet stadig mere populært at ”tage temperaturen” på virksomheder, både private, men også offentlige.

Også biblioteker har redet med på evalueringsbølgen, men da biblioteker engagerer sig i mange aktiviteter, der nemt kan tælles og måles, såsom antal materialer, åbningstider, besøgstal og udlånstal, har tendensen været at måle på disse – måske fordi det er lettere at måle på kvantitet end på kvalitet²? Eller fordi der har været tradition for, at sidestille kvalitet med samlingens størrelse og anvendelse³?

Nye tider og brud på traditioner – nu begynder nogle biblioteker også at måle brugertilfredshed, og tale om servicekvalitet, og visse teoretikere mener endda, at dette er ”(...)concepts vital to libraries’ continued well-being.”⁴

På Roskilde Universitetsbibliotek (RUB) fik man i 2001 netop foretaget en undersøgelse af brugerne, for at afdække deres tilfredshed med biblioteket.

Kort tid efter denne undersøgelse flyttede biblioteket til et nydesignet flagskib for nyere biblioteksarkitektur – for nyere arkitektur generelt – og denne kombination af allerede indsamlede data fra den gamle bygning og flytningen til de nye lokaler giver os dermed en unik mulighed for at undersøge, hvorvidt der er en sammenhæng mellem bygning og brugertilfredshed, eller om der måske kunne være tale om, at den nye bygning øger personalets begejstring og motivation, der så smitter af på brugerne?

Den tidligere undersøgelse vil i det følgende blive betegnet som ”Undersøgelsen 2001”⁵ ligesom vores undersøgelse efterfølgende betegnes ”Undersøgelsen 2002”. Begge betegnelser henviser til undersøgelsesernes dataindsamlingsperioder.

Opgavens mål er at undersøge, hvorvidt de ændrede fysiske forhold på Roskilde Universitetsbibliotek har betydet en forskel i brugernes tilfredshed, blandt andet i forbindelse med vejledning, undervisning og udlånsservice.

For at besvare dette undersøges følgende:

- Hvordan defineres brugertilfredshed og hvordan gøres den målbar?
- Hvilke faktorer er væsentlige for RUB-brugernes tilfredshed?

¹ Dahler Larsen, Peter: ”Den rituelle refleksion”, s.7

² Dahler Larsen, Peter: ”Den rituelle refleksion”, s.14

³ Nitecki, Danuta A.: ”Changing the concept and measure of service quality in academic libraries”, s.181

⁴ Hernon, Peter & Altman, Ellen: ”Assessing service quality”, s. 6

⁵ Martensen, Anne & Grønholdt, Lars: *Brugerundersøgelse i biblioteker: DEF-projekt*

3 Metode

I det følgende vil vi redegøre for opgavens opbygning, afgrænsning af emnet samt de metoder, der er anvendt for at kunne besvare vores problemformulering: Litteratursøgning, måleinstrument, fokusgruppeinterview og statistisk databehandling.

3.1 Struktur

Opgavens hoveddel/brødtekst er struktureret, så den, overordnet betragtet, falder i 3 dele: Første del omhandler kort brugertilfredshed. Da der er flere forskellige måder at definere brugertilfredshed på, vil vi her fremføre, hvad vores definition er, på baggrund af allerede eksisterende teorier.

I anden del vil vi foretage en statistisk behandling af de indsamlede data. Endelig vil vi i tredje del, på baggrund af vores definition af brugertilfredshed, diskutere og fortolke de bearbejdede data.

3.2 Afgrænsning

Da målet for undersøgelsen 2001 var at undersøge, hvorvidt principper fra European Customer Satisfaction Index (ECSI) kunne bruges til at måle brugertilfredshed på biblioteker, og nærværende undersøgelse 2002 vil sammenligne dataene fra de to undersøgelser for at finde en eventuel ændring i brugertilfredshed, har vi derfor i opgaven ikke søgt at dekonstruere, men udelukkende kort gennemgået baggrunden for og principperne, der ligger til grund for ECSI. Ej heller har det været opgavens sigte at estimere en model vha. Partial Least Squares, men derimod, ud fra testresultaterne af de to spørgeskemaundersøgelser, at foretage fortolkning og perspektivering.

3.3 Litteratursøgning

Udgangspunktet for vores litteratursøgning har været gennemgang af pensumlister fra vores uddannelse, hvilket gav megen relevant litteratur. Herefter har vi søgt i forskellige kilder, vi har kendskab til, ligeledes gennem vores uddannelse, og som forventet fandt vi dokumenter, der var relevante i forhold til vores emne.

Vi har i vores litteratursøgning efterstræbt at søge litteratur af primær karakter⁶ for at få original information, der behandler aspekter af vores emne mere indgående, men også den tertiære litteratur⁷ har vist sig at være givtig. Sekundærlitteratur⁸ har vi hovedsageligt fundet i form af databaser, hvori vi har foretaget søgninger.

⁶ Primærlitteratur dokumenterer ny viden (Hjørland, Birger et al.: *Faglitteraturens dokumenttyper*, s. 37f og 67f)

⁷ Tertiærlitteratur sammenfatter primærlitteraturen og er fx oversigtslitteratur og lærebøger. (Hjørland, Birger et al.: *Faglitteraturens dokumenttyper*, s. 37f og 67f)

⁸ Sekundærlitteratur registrerer den primære litteratur, for at muliggøre søgning i denne. (Hjørland, Birger et al.: *Faglitteraturens dokumenttyper*, s. 37f og 67f)

Overordnet har vi erfaret, at kædesøgninger, foretaget ud fra de fundne dokumenters referencelister, har givet et stort udbytte.

3.4 Måleinstrument

I og med, vi skal sammenligne nyindsamlede data med data fra en tidligere foretaget undersøgelse⁹, er måleinstrumentet (se bilag 1), der tager udgangspunkt i ECSI, givet på forhånd. Netop fordi samme måleinstrument er anvendt i begge undersøgelser opnås en høj grad af sammenlignelighed mellem undersøgelserne, såvel som mulighed for at anvende data som udtrykker et tidligere øjebliksbillede, frem for at skulle basere undersøgelsen på en erindret tilfredshed. Ved at benytte resultaterne fra den tidligere undersøgelse, frem for erindringer, mener vi at opnå en højere grad af validitet i undersøgelsen, da erindringer udgør et mere usikkert statistisk grundlag.¹⁰

Spørgeskemaet er udformet på baggrund af tidligere biblioteksundersøgelser og en række fokusgrupper med biblioteksbrugere¹¹, hvor man har søgt at afdække brugerværdier og forventninger; disse er grupperet i følgende 6 determinanter (hovedområder):

- Personalets betjening
- Materialer
- Elektroniske ressourcer
- Andre tilbud
- Tekniske faciliteter
- Øvrige forhold

Værdierne er omformuleret til påstande i spørgeskemaet

I forhold til dette finder vi, at der mangler en dimension i spørgeskemaet: Brugernes bliver ikke spurgt om, hvorvidt de enkelte områder er væsentlige for dem. Vi mener, at brugernes forventninger er endda meget væsentlige i forbindelse med måling af tilfredshed, og ville, hvis vi selv havde haft mulighed for at udforme spørgeskemaet, have anvendt principper som dem, der ligger til grund for fx SERVQUAL, der er et måleinstrument udviklet i 1980'erne af Parasuraman, Berry og Zeithaml til at måle brugeres tilfredshed med en serviceydelse. Princippet bag SERVQUAL er at måle brugernes forventninger, deres oplevelse af den faktisk ydede service og hvor væsentlig brugerne finder den tilbudte ydelse¹². Ud fra disse oplysninger skulle det så være muligt at "tage temperaturen" på organisationens serviceniveau og brugernes tilfredshed med samme.^{13, 14} Dette måleinstrument er for nylig videreudviklet i en bibliotekstilpasset version, LibQUAL¹⁵, som vi dog ikke har haft mulighed for at studere endnu.

I et forsøg på at få væsentlighedsfaktoren med, har vi indflettet et tillægsspørgsmål, hvor vi beder brugeren om at fordele 100 point mellem de 6 determinanter, efter hvor væsentlig personen finder disse i forhold til at få opfyldt sine forventninger (Se bilag 1, s. 5). Fordelingen af

⁹ Martensen, Anne & Grønholdt, Lars: *Brugerundersøgelse i biblioteker: DEF-projekt* (Elektronisk ressource)

¹⁰ Parasuraman, A.: *"Marketing Research"*, s. 139

¹¹ Martensen, Anne & Grønholdt, Lars: *Brugerundersøgelse i biblioteker: DEF-projekt* (Elektronisk ressource)

¹² Zeithaml, Valarie A. ; Parasuraman, A. & Berry, Leonard L.: *"Delivering quality service"*, s. 23ff

¹³ Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A. & Berry, Leonard L.: *"Moving forward in service quality research"*, s. 6+38

¹⁴ Curry, Adrienne & Sinclair, Emma: *"Assessing the quality of physiotherapy services using Servqual"*, s. 198f

¹⁵ LibQUAL (elektronisk ressource)

de 100 point giver os mulighed for at holde brugernes faktiske oplevelser af de 6 områder op imod deres opfattelse af områdernes indbyrdes væsentlighedsforhold.¹⁶

3.4.1 Stikprøvemodel

For at få en fornemmelse af populationens størrelse, har vi valgt at finde størrelsen på hovedbrugergruppen, studerende og undervisere ved RUC: Der er pr. august 2002 indskrevet 8842 studerende, og ifølge personalechef Christian Strøm er der 750 normerede fuldtidsstillinger, foruden et antal timelønsansatte. Derudover er biblioteket offentligt tilgængeligt for alle, som måtte finde det relevant.

Vi har fastlagt dataindsamlingsperioden til ugerne 40/41 2002; ved at sammenholde trafiktællingerne med tællinger foretaget i ugerne 42-45 mener vi, at besøgs mønsteret i uddelingsperioden godt kan ses som et udtryk for bibliotekets generelle besøgs mønster (Se bilag 2).

Vi har uddelt 482 skemaer, hvoraf vi har fået 319 retur, hvilket giver undersøgelsen en svarprocent på 66,2%. Heraf var 2 afleveret for sent og 3 så mangelfuldt udfyldt, at vi måtte erklære dem for ugyldige; dette medførte et gyldigt antal besvarelser på 314 (heraf 35 fra udenlandske studerende), og dermed en valid svarprocent på 65,1%. Størrelsesmæssigt stemte denne stikprøve godt overens med den tidligere undersøgelses stikprøvestørrelse, der omfattede 312 besvarelser. Ud fra vores kendskab til lignende spørgeskemaundersøgelser foretaget på biblioteker, er det vores fornemmelse, at svarprocenten muligvis ligger i underkanten, men alligevel indenfor en acceptabel størrelse.

Med hensyn til den tidligere undersøgelse, foreligger der ingen dokumentation for den anvendte stikprøvemodel. Vi ved ikke hvor mange skemaer der er udleveret, blot at der er modtaget 312 gyldige besvarelser, og at respondenterne ligeledes fik udleveret et kopikort som tak for hjælpen.

Ud fra ønske om repræsentativitet valgte vi at udlevere spørgeskemaer til alle de brugere, der kom ind på biblioteket i de 30-minutters perioder, hvor vi udleverede spørgeskemaerne. Dette kaldes slumpmæssig udvælgelse¹⁷ og går ud på, at hverken forskeren eller respondenterne på forhånd ved, hvem der kommer til at deltage – altså en fuldstændig tilfældig udvælgelse. For at mindske frafald udleverede vi som motivation 1 kopikort med 100 kopier til respondenterne, når de afleverede et udfyldt skema; for at undgå "rygte-effekten" fordelte vi udleveringsperioderne bevidst uregelmæssigt over alle ugedage og inden for hele åbningstiden (Se bilag 3).

Vi valgte at afgrænse uddelingen til 30-minutters intervaller, hvor alle, der kom ind på biblioteket, blev tilbudt et spørgeskema, frem for at uddele et forudbestemt antal skemaer. Dette skulle have den effekt, at der i perioder med mange besøgende uddeltes væsentligt flere spørgeskemaer end i intervaller med få besøgende, hvilket skulle afspejle en forholdsvis ligelig procentvis fordeling mellem besvarelser og besøgsintensivitet, og derved forstærke repræsentativiteten¹⁸.

¹⁶ Parasuman, A.: "Marketing research", s. 429

¹⁷ Hellevik, Ottar: "Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap", s. 67f

¹⁸ DIOS A/S: "Kvalitetsudvikling", s. 38

Vi udleverede selv spørgeskemaerne til respondenterne, da vi i forhold til både personale og brugere må anses som uvildige. Da vi ikke selv var til stede i hele åbningstiden, skulle skemaerne dog afleveres til personalet i udlånsskranken.

Respondenterne havde mulighed for enten at udfylde skemaet på stedet eller at aflevere det senere, dog inden for en uge. En fordel herved skulle være, at travle brugere, der ikke tog ophold på biblioteket, også fik mulighed for at deltage i undersøgelsen, hvilket igen skulle øge repræsentativiteten. Ulemperne herved var en lavere svarprocent, og, da spørgeskemaerne også var anonyme, at vi ville miste kontrollen med frafaldet, forstået således, at vi ikke kan se, om der er nogle fællestræk mellem de potentielle respondenter, der valgte ikke at besvare spørgeskemaet.

3.4.2 Forbehold

Vi er nødt til at tage en del forbehold, herunder blandt andet for periodicitet i dataene, da vi spurgte brugerne indenfor en 14-dages periode, hvilket bevirker, at vi ikke kan være sikre på, at disse brugere udgør et repræsentativt udsnit af alle brugerne¹⁹.

Ved slumpmæssig udvælgelse er der risiko for skævhed/manglende repræsentativitet i forhold til populationen, fordi vi ikke kan være sikre på at de forskellige brugergrupper, som fx studerende og undervisere, bliver forholdsmæssigt ligeligt repræsenteret.²⁰

Derudover kan vi ikke garantere at have opnået den tilstræbte repræsentativitet, da det dels ikke vil være muligt at undersøge/følge op på årsagen til et evt. frafald og dels pga. at vi ikke kan udelukke evt. doubletter, hvilket kan anfægte undersøgelsens reliabilitet. Endvidere undersøgte vi kun de fysiske brugere, hvilket vil sige, at de brugere, der kun anvender biblioteket virtuelt, ikke medvirker i undersøgelsen.

Yderligere må vi tage forbehold for, at motivationsfaktoren (gratis kopikort) kan have tilskyndet personer, der normalt ikke ville have brugt biblioteket i indsamlingsperioden, til at besøge biblioteket.

3.5 Fokusgruppeinterview

Da vi savner personligt kendskab til forholdene i det tidligere bibliotek, søgte vi at drage nytte af personalets indsigt i dette ved at foretage et fokusgruppeinterview med 5 ansatte; ligeledes håbede vi at få del i personalets opfattelse af bibliotekets brugere, såvel som den nye bygnings indvirkning på ikke kun brugernes, men også personalets tilfredshed. Derudover søgte vi at belyse, hvorvidt personalets motivation og adfærd kunne være påvirket af de ændrede fysiske forhold, og om dette i så tilfælde indvirkede på brugerne.

Fokusgruppeinterview er en kvalitativ undersøgelsesmetode, hvor en gruppe, enten ud fra temaer eller løst strukturerede spørgsmål, diskuterer indbyrdes. Hensigten er at belyse et eller flere emner ud fra flere forskellige vinkler, men et fokusgruppeinterview kan derudover også generere nye ideer.^{21, 22}

¹⁹ Pors, Niels Ole: "Baggrundsnotat til oplæg om evaluering" i Prestasjonsmåling og kvalitetssikring, s. 2

²⁰ Parasuraman, A.: "Marketing research", s. 478

²¹ Parasuraman, A.: "Marketing Research", s. 131 og 256

²² Gorman, G.E. & Clayton, Peter: "Qualitative research for the information professional", s. 142f

Vi har valgt at udforme en interviewguide med åbne, men forholdsvis strukturerede, spørgsmål (Se bilag 4).

Fokusgruppeinterview har den fordel frem for enkeltinterview, at vi får forholdsvis mange informationer på forholdsvis kort tid.²³ En anden fordel er, at den muliggør en diskussion af de præsenterede temaer, hvor interviewpersonernes interaktion giver den enkelte mulighed for perspektivering og refleksion, hvilket kan udmønte sig i mere nuancerede og facetterede udsagn.²⁴ Emnerne vil derved blive behandlet mere dybdegående, end ved eksempelvise spørgeskemametoden. Til gengæld har man ikke samme bredde i interviewet, hvilket indebærer den ulempe, at der ikke kan generaliseres ud fra de indsamlede data.²⁵ Andre ulemper kan være, at man risikerer at interviewet mister fokus eller at enkelte dominerende deltagere forhindrer andre i at komme til orde.²⁶

Til trods for at flere teoretikere, som fx Parasuraman²⁷ og Rieper²⁸, anbefaler flere fokusgrupper, har vi kun valgt en enkelt, da vores formål med fokusgruppeinterviewet ikke var, at det skulle danne grundlag for en undersøgelse, men derimod ved metodetriangulering medvirke til at øge reliabiliteten²⁹ og validiteten³⁰ i vores undersøgelse ved at påvise, om deltagernes opfattelse stemte overens med vores antagelser om brugerne etc.

Afslutningsvis anmodede vi deltagerne om enkeltvis at besvare vores tillægsspørgsmål fra spørgeskemaet, ud fra hvordan de troede, at brugerne ville vægte vigtigheden af determinanterne. Dette fordi vi ønskede at vurdere, hvorvidt der var et sammenfald, altså: kender de deres brugere?

3.5.1 Udvælgelse af deltagere i fokusgruppeinterview

Deltagerantal i et fokusgruppeinterview ligger typisk på 6-12 deltagere, som det blandt andet ses hos Crabtree et al.³¹ og Rieper³². Når vi alligevel valgte kun at have 5 deltagere, var det ud fra en betragtning om, at alle deltagerne skulle have mulighed for og tid til at komme til orde inden for den afsatte tidsramme (max 1½ time).

Vi ønskede derudover en på en gang homogen og heterogen gruppe, homogeniteten for at sikre deltagerne det bedst mulige ytringsforum, heterogeniteten for at sikre deltagernes repræsentativitet af hele personalegruppen. Det homogene søgtes opfyldt ved at deltagerne arbejdede indenfor de samme fysiske rammer og med den samme brugergruppe, det heterogene dels ved en køns- og aldersmæssig spredning, dels ved en spredning over 3 personalegrupper (bibliotekarere, fagreferenter og biblioteksassistenter), da disse har den daglige

²³ Dahler-Larsen, Anne Marie & Dahler-Larsen, Peter: "Fokusgrupper i teori og praksis", s. 5

²⁴ Rieper, Olaf: "Gruppeinterview i praksis", s.9f

²⁵ Wolff, Brent et al.: "Focus groups and surveys as complementary research methods" i Successful focus groups, s. 119

²⁶ Bech, Mia et al.: "Fokusgruppeinterview." (Elektronisk ressource)

²⁷ Parasuraman, A.: "Marketing Research", s. 258

²⁸ Rieper, Olaf: "Gruppeinterview i praksis", s.9

²⁹ Reliabilitet (pålidelighed) – kan det efterprøves af andre med samme resultat? (Gorman, G.E. & Clayton, Peter: "Qualitative research for the information professional", s. 57)

³⁰ Validitet (gyldighed) – måler du det, du siger, du måler, og får du det korrekte svar? (Gorman, G.E. & Clayton, Peter: "Qualitative research for the information professional", s. 57)

³¹ Crabtree, Benjamin F. et al.: "Selecting individual or group interviews" i Successful focus groups, s. 142

³² Rieper, Olaf: "Gruppeinterview i praksis", s.9

kontakt til brugerne og derfor ville være i stand til at bidrage med væsentlige informationer indenfor vores interessesfære. Ligeledes var det et krav fra vores side, at alle deltagere havde arbejdet såvel i den tidligere som den nuværende biblioteksbygning, jvf. afsnit 2.5.

3.5.2 Dataindsamlingsteknik

Vi anvendte primært notatteknik, men med båndoptagelse som "back-up" i tvivlstilfælde, da vi derved i højere grad havde mulighed for at koncentrere os om at notere interviewdeltagernes udtryk og adfærd, når vi ikke behøvede at hænge ved hvert ord, der blev sagt af skræk for at gå glip af guldgrubene. Båndoptagelsen vil dog ikke blive transskriberet.

En ulempe ved at optage interviewet kunne have været, at interviewdeltagerne følte sig generede/stressede, hvilket kunne have haft en indflydelse på samtaleens spontane forløb. Vi lod derfor interviewdeltagerne afgøre, hvorvidt vi måtte optage seancen.

Af bilag 5 fremgår det, hvordan fokusgruppeinterviewet blev forberedt og udført; her tog vi afsæt i blandt andet Rieper³³, Snitker³⁴ og Molich³⁵.

3.6 Databehandlingsmetode

Til behandling af de i spørgeskemaundersøgelsen indsamlede data har vi anvendt statistikprogrammet Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)³⁶, der, sammen med Statistical Analysis System (SAS), er det mest anvendte program indenfor samfundsvidenskaberne³⁷.

I forbindelse med indtastning af spørgeskemaerne valgte vi at nummerere disse; de indtastede data og kommentarer nummereredes som spørgeskemaerne, dels for at vi kunne tjekke de indtastede data for evt. indtastningsfejl, og dels for at vi kunne sammenholde dataene med kommentarerne, som vi har valgt at indtaste i et Word-dokument (Se bilag 6). Efter indtastning er datasættet rensat for angivelserne "ved ikke", "kender ikke" og for ubesvarede spørgsmål.

Da vores undersøgelse baserer sig på 2 stikprøver, og vi ønsker at sammenligne data fra disse, har vi valgt at foretage en t-test, da denne netop er velegnet til at undersøge sandsynligheden for, at de to populationers parametre er de samme.³⁸

Vi har valgt at teste på et 5% signifikansniveau, hvilket vil sige at stikprøven med 95% sikkerhed er et udtryk for populationen.

Vi har sammenholdt gennemsnittene for samtlige spørgsmål i begge stikprøvers 6 determinanter, for at se, om der var forskel, og om denne så udtrykte en signifikant forskel eller blot almindelig stikprøveusikkerhed.

Da vi gerne ville sammenligne den undersøgte tilfredshed med de i bibliotekets udviklingsplan 2002-2004 formulerede succeskriterier, har vi omregnet de ved t-testen fremkomne gennemsnit til tilfredshed i procent ved hjælp af formlen: Gennemsnit / 7 x 100.

³³ Rieper, Olaf: "Gruppeinterview i praksis", s. 24f

³⁴ Snitker, Thomas V.: *Brug brugerne*, s. 91

³⁵ Molich, Rolf: *Brugervenligt webdesign*, s. 135ff

³⁶ SPSS (Elektronisk ressource)

³⁷ Babbie, Earl & Halley, Fred: *Adventures in social research*, s. 5

³⁸ Pors, Niels Ole: *Statistiske metoder*, s. 137

Ved omregning af gennemsnit til procent, konverterede vi tal fra en ordinalskala til en ratioskala, hvorved vi omkodede en rangordningsskala til en værdiskala med et fast nulpunkt. Vi mener dog i dette tilfælde at kunne forsvare handlingen, da svarkategorien 1 (helt uenig) implicit udgør et nulpunkt: Man kan ikke være mere uenig end helt uenig, og 7 (helt enig) ligeledes udgør en absolut øvre værdi. Når der således er et fastlagt interval, vil nulpunktet svare til 0% og den øvre værdi til 100% og ud fra den antagelse mener vi godt at kunne forsvare vores formodning om, at de mellemliggende værdier vil fordele sig jævnt her imellem.

For at finde et samlet brugertilfredsheds mål på determinantniveau, har vi foretaget en beregning ud fra de påstande i de enkelte determinanter, der dækker determinantens generelle tilfredshed. Vi har derfor valgt at foretage beregningen ud fra påstande, der omfatter dels en samlet vurdering af determinanten og dels brugerens behovsopfyldelse i forhold til determinanten. For at tage højde for de forskelle, der er i antallet af besvarelser af de enkelte påstande, har vi foretaget følgende beregning:

$$\text{Determinanttilfredsheden} = ((n_1 * m_1) + (n_2 * m_2)) / n_1 + n_2$$

hvor n = antal besvarelser og m = gennemsnit i besvarelserne.

Da vi gerne vil sammenholde brugernes tilfredshed med bibliotekets succeskriterier for brugertilfredshed, har vi omregnet ovenstående til procent ved at dividere med 7 og gange med 100.

Derudover har vi søgt at indkredse, hvilke faktorer der er vigtige for brugertilfredsheden ved at anvende det spørgsmål, vi selv har tilføjet spørgeskemaet. Her bedes brugerne angive, hvor væsentlige de finder, at de 6 determinanter er indbyrdes; resultatet af dette illustreres ved et lagkagediagram. Brugernes opfattelse af væsentlighed har vi sammenholdt og diskuteret i forhold til undersøgelsens tilfredshedsresultater.

3.6.1 Forbehold

Vi kan kun vurdere faktorernes væsentlighed for tilfredshed på baggrund af 2002 undersøgelsen, da spørgsmålet ikke var med i undersøgelsen 2001.

4 Brugertilfredshed

I dette afsnit vil vi først give en definition på brugertilfredshed, herefter kort redegøre for principperne bag ECSI, for at afrunde med en diskussion af, hvordan brugertilfredshed kan måles.

4.1 Hvad er brugertilfredshed?

Brugertilfredshed som begreb er sammensat af "bruger" og "tilfredshed". Tilfredshed er at være tilfreds, og begrebet "tilfreds" defineres af Nudansk ordbog som: "[En] som er glad, og som har fået

dækket sine behov"³⁹. Samme sted defineres bruger som: "En person som bruger noget, fx en ting el. en offentlig institution"⁴⁰. Ud fra ovenstående kan "brugertilfredshed" defineres således: En person, der via sit brug af fx et bibliotek, har fået dækket sit behov.

Traditionelt set har biblioteksbenyttet været betegnet som brugere, men: "Nye strømninger i tiden har ført til anvendelsen af begrebet "kunder" om brugere"⁴¹, hvilket vi anser som en følge af de sidste 20 års generelle liberaliseringstendens; ikke mindst bestræbelserne på at modernisere den offentlige sektor, har haft betydning for dette. Moderniseringen er stærkt influeret af New Public Management (NPM), der søger at implementere den private sektors ledelses- og organisationsmæssige tankegange og værktøjer i den offentlige sektor.⁴² Total Quality Management (TQM), hvor "focusing on the customer is an essential principle"⁴³, er en del af NPM's ide om præstationsmåling, og kan ifølge Klaudi Klausen defineres som: "(...)total effektivitetskontrol gennem kvalitetstækning"⁴⁴.

At begreberne "bruger" og "kunder" anvendes i flæng, finder vi dog ikke uproblematisk, da der i begrebet "kunde" implicit ligger et køber/sælger-forhold, hvor "værdi for pengene" er en væsentlig faktor for kundens tilfredshed.

Brugerens tilfredshed influeres derimod ikke af "value for money", idet vedkommende ikke skal have pengene op af lommen, men indgår i et indirekte, og mere eller mindre ubevidst, betalingsforhold via skatten.

Ved biblioteksvirksomhed mener vi, at borgerne må betegnes som brugere, mens staten er den egentlige kunde: Det er staten, der køber ydelsen for at "fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet"⁴⁵ og derved skabe lige adgang til information for alle borgere. Staten og brugerne kan således ses som to grupper, hvis forventninger ikke nødvendigvis er de samme, men hvor biblioteket ikke desto mindre skal søge at tilfredsstille begge parter.⁴⁶ Med dette siger vi blot, at man skal være bevidst om forskellen mellem brugere og kunder, men derudover selvfølgelig benytte sig af de teorier og forskningsresultater fra den kommercielle sektor, som er relevante for den offentlige sektors forsknings- og udviklingsmuligheder.

Ny forskning viser for øvrigt, at personalet er rigtig givtigt at investere i, og at "their role in delivering satisfaction cannot be overstated"⁴⁷: Gallup foretog i 2001 en omfattende undersøgelse, der påviste en signifikant sammenhæng mellem medarbejdertilfredsheden og virksomhedens økonomiske overskud, produktivitet og kundetilfredshed.⁴⁸ Så brugertilfredshed handler – udover at lytte til kundens behov – ligeså meget om at skabe et godt arbejdsklima og en kultur, som fremmer medarbejdertilfredsheden.⁴⁹ Den kommercielle sektors erkendelse af denne sammenhæng, har rent faktisk ført til at nogle virksomheder er begyndt at aflønne deres ledere

³⁹ Becker-Christensen, Christian: *Politikens Nudansk ordbog med etymologi*, s.1406

⁴⁰ Becker-Christensen, Christian: *Politikens Nudansk ordbog med etymologi*, s. 202

⁴¹ Hjørland, Birger: *Informationsvidenskabelige grundbegreber*, s. 37

⁴² Klaudi Klausen, Kurt: *New Public Management*, s. 76

⁴³ Martensen, Anne et al.: *Measuring student oriented quality in higher education*, s. 372

⁴⁴ Klaudi Klausen, Kurt: *Om filosofien bag TQM som ledelsesværktøj*, s. 22

⁴⁵ Kulturministeriet: *Lov nr. 340 om biblioteksvirksomhed*, § 1

⁴⁶ Quinn, Brian: "Adapting service quality concepts to academic libraries", s. 362

⁴⁷ Hennon, Peter & Whitman, John R.: "Delivering satisfaction and service quality", s. 39

⁴⁸ Stokholm, Frank: "Der er penge i glade medarbejdere", s. 28

⁴⁹ Bhote, Keki R. & Lund, Klaus: "Loyalty Management", s. 8

efter, hvor tilfredse medarbejderne bliver målt til at være.⁵⁰ Indenfor den offentlige sektor kan man også se tiltag i den retning, eksempelvis har Horsens Bibliotek netop placeret sig på en 28. plads ud af 100 i dysten om at blive Danmarks bedste arbejdsplads 2002, blandt andet ved at fokusere på medarbejdertrivsel, -indflydelse og -kompetenceudvikling.⁵¹

Der er efterhånden en udbredt enighed blandt forskere om at "*Satisfaction is a sense of contentment that arises from an actual experience in relation to an expected experience*"⁵², der derved kan ses som "*fulfilling(...)expectations and meeting(...)needs and demands*"⁵³.

Forventninger er lidt som et løg, med flere lag: Midten, der kan kaldes kerneforventninger, er de træk, der, bevidst eller ubevidst, er fælles for de fleste mennesker, fx social adfærd som almindelig høflighed, der gør sameksistens mulig. Laget udenom er de tillærte forventninger, som vokser op om kerneforventningerne ud fra erfaringer og gennem interaktion med andre mennesker – et resultat af socialisering. Yderste lag er den "rene" forventning, det der, hvis den faktiske oplevelse overgår det forventede, kan udløse en "WOW"-oplevelse, altså begejstringsskabende kvalitet⁵⁴, ⁵⁵. Disse 3 lag af forventninger svarer til Kano's model⁵⁶, hvor de kaldes basic, performance og excitement needs, og viser sig sådan: de grundlæggende behov (basic) er dem, der kun bemærkes af brugeren, når de ikke er i orden, performance needs er forventningsopfyldelse, og viser en lineær sammenhæng med tilfredshed, og excitement needs skaber begejstring. Altså igen et spørgsmål om, hvorvidt brugerens forventninger skuffes, mødes eller overgås.

Brugertilfredshed opstår altså hvis brugerens forventninger mødes eller overgås af det faktisk oplevede. Det problematiske/udfordrende er i denne forbindelse, at forventninger ikke er statiske, men dynamiske og ændrer sig over tid, i takt med oplevelser og erfaringer.⁵⁷ Derfor er disconfirmation, der kan beskrives som forskellen mellem det forventede og det oplevede, et væsentligt element i teorier om tilfredshed: Hvis brugertilfredshed matcher forventningsniveauet, er der tale om confirmation, hvorimod disconfirmation opstår, hvis brugertilfredshed enten øges eller mindskes i forhold til forventningsniveauet.⁵⁸ Eksempelvis vil tilfredshedsniveauet stige umiddelbart ved serviceforbedringer, for derefter ret hurtigt at stabilisere sig, da disse forbedringer fremover blot vil være forventelige. Hvis der derimod ikke foretages serviceforbedringer, er det forventeligt at tilfredshedsniveauet vil falde, fordi forventningsniveauet sandsynligvis – på et eller andet tidspunkt - vil stige under alle omstændigheder, da dette også i høj grad er influeret af almen erfaringsdannelse, herunder kendskabet til serviceniveauer i andre sammenlignelige institutioner.⁵⁹

⁵⁰ Stokholm, Frank: "*Der er penge i glade medarbejdere*", s. 29

⁵¹ Bibliotekspressen: "*Horsens Bibliotek – en af landets bedste arbejdspladser*", s. 733

⁵² Hernon, Peter & Whitman, John R.: "*Delivering satisfaction and service quality*", s. 32

⁵³ Maughan, Patricia Davitt: "*Library resources and services*", s. 356

⁵⁴ Hernon, Peter & Whitman, John R.: "*Delivering satisfaction and service quality*", s.33f

⁵⁵ Johannsen, Carl Gustav & Pors, Niels Ole: "*Udfordringer og forandringer*", s.152f

⁵⁶ Tan, Kay C. & Pawitra, Theresia A.: "*Integrating SERVQUAL and Kano's model into QDF for service excellence development*", s.421f

⁵⁷ Booth, Gordon D.: "*Do we know how our customers define quality?*" (Elektronisk ressource)

⁵⁸ Anderson, Eugene W. & Fornell, Claes: "*A customer satisfaction research prospectus*", s. 247

⁵⁹ Booth, Gordon D.: "*Do we know how our customers define quality?*" (Elektronisk ressource)

Vi mener, at det her må være på sin plads at pointere, at kun services og tilbud, der er relevante for brugeren, vil denne have etableret klare forventninger til, hvilket vil sige, at man hverken kan erklære sig meget tilfreds eller meget utilfreds med forhold, der i bund og grund ikke betyder noget for én. Det kræver en klar viden om, hvor væsentlig en service er for brugerne, for overhovedet at kunne anvende tilfredshedstilkendegivelser til andet end gisninger.

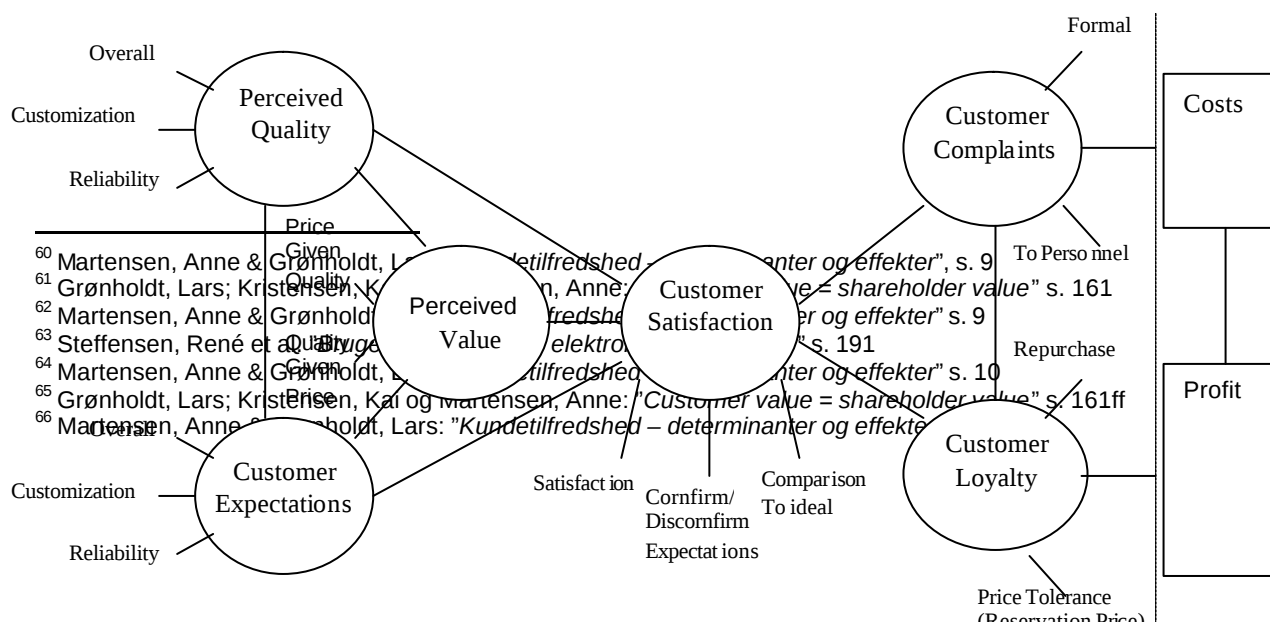
Ud fra ovenstående vil vi definere brugertilfredshed som følgende:

At brugeren får opfyldt sine forventninger og behov gennem services og tilbud, i forhold til hvor væsentlige de er for vedkommende.

4.2 Hvad er ECSI

European Customer Satisfaction Index (Europæisk kundeindex) introduceredes i 1998 og er blevet til på initiativ fra EU-kommisionen og European Organisation for Quality sammen med udvalgte forskningsinstitutioner.⁶⁰ Inspirationen er hentet i Sverige, hvor Claes Fornell i 1989 oprettede Sveriges Kundbarometer og i USA, der i 1994 oprettede American Customer Satisfaction Index, inspireret af det svenske kundebarmeter. Disse organisationer dokumenterede en sammenhæng mellem kundetilfredshed og økonomiske resultater på virksomhedsniveau.⁶¹ Intentionen med ECSI er at fremme europæisk konkurrencedygtighed og økonomisk vækst.⁶² Virksomheder skal kunne måle og sammenligne (også kaldet benchmarking) egen kundetilfredshed over tid, men også virksomheden i forhold til andre virksomheder; der skal endvidere kunne måles og sammenlignes på nationalt og internationalt niveau.⁶³ Der er som følge heraf oprettet flere europæiske kundeindexer på nationalt niveau, herunder blandt andet Dansk Kundeindex på initiativ af forskere fra Handelshøjskolen i Århus.⁶⁴ For måling af tilfredshed anvender ECSI en model af Fornell, der kan anvendes på tværs af produkter og virksomhedstyper – såvel private som offentlige – i forskellige brancher og i forskellige lande. ECSI-modellen bygger på 2 væsentlige elementer indenfor TQM, nemlig fokus på kunden og fokus på facts; den beskriver, hvorledes kundens forventninger, opfattede kvalitet og opfattede værdi for pengene påvirker kundens tilfredshed, og hvorledes tilfredsheden dernæst har effekt på kundens loyalitet, og i sidste ende virksomhedens økonomiske resultat.⁶⁵

Fornell's model for kundetilfredshed⁶⁶



4.3 Hvordan kan man måle brugertilfredshed?

Grundstenen i ECSI er antagelsen om, at brugertilfredshed kan måles ved loyalitet, udtrykt ved kunders genkøbs-intentioner og pris-tolerance; kunder tager både pris og kvalitet med i deres betragtninger, når de vurderer et produkt.⁶⁷ Loyale kunder er trofaste og skeler ikke meget til andre virksomheder, end den foretrukne, derfor er det heller ikke uforståeligt, at virksomheder direkte satser på kundeloyalitet, da det, alt andet lige, er billigere at holde på eksisterende kunder, end at tiltrække nye, hvilket Reichheld & Sasser konkretiserer således: *"It cost five to seven times more to recruit a new customer as it does to retain one."*⁶⁸ At denne antagelse virker realistisk for den kommercielle sektors vedkommende, er vi enige i, men som Fornell selv udtrykker det: *"Whether or not a customer remains loyal depends critically on the overall level of satisfaction with the current supplier and the availability of alternatives"*⁶⁹. Sammenhængen mellem tilfredshed og loyalitet mister betydning i en ikke-konkurrencemæssig situation, og i monopollignende situationer er kunder loyale, uanset tilfredshedsgraden. Altså, jo lettere det er at finde egnede alternativer, desto større sammenhæng mellem tilfredshed og loyalitet.⁷⁰

Vi mener, det er urealistisk at anvende loyalitet som tilfredshedsindikator indenfor offentlige serviceydelser, herunder biblioteker, af flere grunde: En undersøgelse af biblioteksbrug viser, at det fortrinsvis er faktorer udenfor biblioteket, der har betydning for, om brugerne kommer på biblioteket ("er loyale")⁷¹, og at biblioteksbrugsintensivitet er afhængig af folks forskellige livsfaser.⁷² En anden undersøgelse viser, at forsknings- og fagbiblioteker er foretrukne på basis af, at samlingerne er relevante for de studerendes studieaktiviteter, og at studerende er biblioteksafhængige og har en væsentlig højere benyttelseshyppighed end øvrige brugere, så

⁶⁷ Fornell, Claes: "A national customer satisfaction barometer", s. 11

⁶⁸ Reichheld, Frederick F. & Sasser, W. Earl Jr.: "Zero defections", citeret fra Kessler, Sheila: "Measuring and managing customer satisfaction", s. 49

⁶⁹ Anderson, Eugene W. & Fornell, Claes: "A customer satisfaction research prospectus", s. 241

⁷⁰ Martensen, Anne & Grønholdt, Lars: "Kundetilfredshed – determinanter og effekter" s. 139f

⁷¹ Jochumsen, Henrik & Hvenegaard Rasmussen, Casper: "Gør biblioteket en forskel?", s. 51

⁷² Jochumsen, Henrik & Hvenegaard Rasmussen, Casper: "Gør biblioteket en forskel?", s. 46

længe de studerer, næsten uafhængigt af graden af tilfredshed. Folkebiblioteker, derimod, er karakteriseret ved at blive foretrukket på baggrund af nærhedsprincippet.⁷³ Altså er biblioteksbrug ikke konstant, men periodisk, hvor man vælger det bibliotek, der er mest relevant i forhold til aktuelt behov.

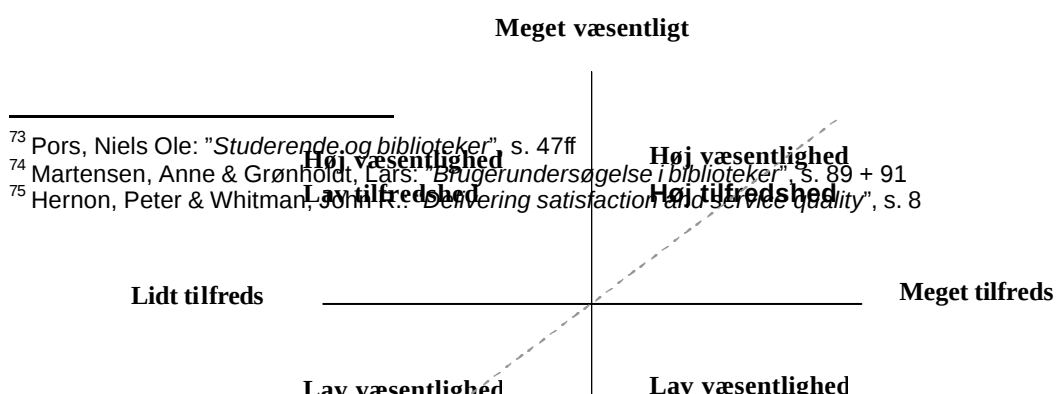
Derudover fremgår det af undersøgelsen 2001, hvor benchmarking, på faktorerne loyalitet og tilfredshed, er forsøgt mellem biblioteker og et antal kommercielle virksomheder, at biblioteker, både på virksomheds- og brancheniveau, skiller sig markant ud fra de øvrige.⁷⁴ Hvor der for de øvrige virksomheders vedkommende ses en klar indbyrdes sammenhæng mellem tilfredshed og loyalitet, ses der for bibliotekernes vedkommende et forholdsmæssigt højere loyalitetsniveau i forhold til tilfredsheden (Se bilag 7 og 8). Bibliotekernes atypiske placering tolker vi som et udtryk for, at loyaliteten i offentlige institutioner i mindre grad afhænger af tilfredsheden, end af manglen på alternativer.

Det skal dog siges, at ikke alle deler denne opfattelse, og at nogle forudsætter at bibliotekerne i fremtiden vil skulle konkurrere med fx onlinetjenester og boghandlere.⁷⁵

Hvis loyalitet ikke anvendes som målestok, hvordan er det så muligt at måle brugertilfredshed? En måde er at måle afstanden mellem brugernes forventninger og deres faktiske oplevelser ved at bede dem angive både hvordan det ideelle bibliotek og det aktuelle bibliotek er. Differencen vil så være udtryk for brugernes grad af tilfredshed. Hvis der yderligere spørges til hvor væsentlige brugerne finder de enkelte biblioteksområder i relation til hinanden, får man ikke blot et ganske godt billede af den aktuelle tilfredshed, men også af fremtidige indsatsområder. Ydermere har man, hvis undersøgelsen gennemføres jævnligt, mulighed for benchmarking, både internt i organisationen over tid, men også med andre tilsvarende organisationer, forudsat at organisationerne anvender samme måleinstrument.

Ved at kombinere tilfredshed og væsentlighed og præsentere dette i nedenstående todimensionelle model, får biblioteket et billede af brugernes tilfredshed med og vægtning af væsentlighed af de enkelte biblioteksområder. Dette kan samtidig være et meget konstruktivt redskab i bibliotekets fremtidige ressourceallokering, da det af modellen tydeligt fremgår, at især biblioteksområder, der placeres i øverste venstre hjørne bør være øjeblikkelige indsatsområder, mens nederste højre hjørnes områder indikerer en fejldisponering, hvorfra ressourcer kan omdisponeres uden væsentligt tab af tilfredshed.

For at anskueliggøre, hvor de enkelte biblioteksområder bør være placeret for at opfylde målet for brugertilfredshed, har vi tilføjet modellen en indikator (stiplet linie), der synliggør denne lineære sammenhæng mellem hvor væsentlig brugerne finder determinanten og hvor tilfredse de er med den.



Modellen er inspireret af Keki R. Bhotes kundevinduesmodel⁷⁶

⁷⁶ Bhote, Keki R.: "Det handler om kundeloyalitet, fjols" s. 12

5 Statistisk databehandling

I dette afsnit foretager vi analyser af det indsamlede datamateriale ved hjælp af statistikprogrammet SPSS.

5.1 Tilfredshedsdeterminanterne

Vi har valgt at analysere spørgsmålene indenfor hver determinant samlet, for at skabe overblik over de enkelte områder. Spørgsmålene er formuleret som påstande, der muliggør skalerede svarkategorier fra 1-7, hvor 1 udtrykker den mest negative holdning i forhold til påstanden og 7 den mest positive. Middelværdien er 4 og må anses som en neutral holdning.

Nedenstående tabeller viser gennemsnit (mean) i besvarelserne fra henholdsvis 2001 og 2002. Hvorvidt forskellen kan forklares som udtryk for almindelig stikprøveusikkerhed, en signifikant forskel eller blot tendens til forskel har vi undersøgt ved hjælp af en t-test. For yderligere dokumentation af t-testresultaterne, se bilag 9.

I de følgende tabeller angiver ✓ en signifikant forskel og * en tendens til forskel.

5.1.1 Personalets betjening

	Undersøg. årstal	Antal svar	Mean	Tilfredshed i procent	✓ Sig. * Tend.
Personalet giver god faglig vejledning	2001	287	5,84	83,43	
	2002	275	5,79	82,71	
Personalet er venligt og imødekommende	2001	309	6,05	86,43	*
	2002	313	5,87	83,86	
Ventetid for at få hjælp af personalet ved udlånsskranken er passende kort	2001	308	5,53	79,00	✓
	2002	306	5,31	75,86	
Ventetid for at få hjælp af personalet ved vejledningsskranken er passende kort	2001	299	5,54	79,15	
	2002	287	5,41	77,29	
Samlet vurdering af personalets dygtighed	2001	295	5,98	85,43	
	2002	289	5,88	84,00	
Samlet vurdering af personalets service og imødekommenhed	2001	308	5,90	84,29	
	2002	308	5,81	83,00	
Lever personalets betjening op til dine behov	2001	308	6,06	86,57	
	2002	305	5,95	85,00	

Ovenstående tabel for personalets betjening viser et generelt lavere gennemsnit i 2002 end i 2001. Der er dog ved t-testen kun i ét tilfælde påvist en signifikant forskel og i ét andet tilfælde en tendens til forskel, mens resten må tilskrives almindelig stikprøveusikkerhed.

5.1.2 Materialer

	Undersøg. årstal	Antal svar	Mean	Tilfredshed i procent	✓ Sig. * Tend.
Udvalget af bøger indenfor mit interesseområde er alt i alt passende	2001 2002	306 296	4,90 5,18	70,00 74,00	✓
Udvalget af tidsskrifter indenfor mit interesseområde er alt i alt passende	2001 2002	265 259	4,72 5,14	67,43 73,43	✓
Udvalget af videobånd indenfor mit interesseområde er alt i alt passende	2001 2002	101 104	4,62 4,71	66,00 67,29	
RUBs samling af studenterrapporter er betydningsfuld for mit studium	2001 2002	272 282	5,12 5,37	73,14 76,71	*
Biblioteket har som regel de ønskede materialer hjemme	2001 2002	307 307	3,98 4,18	56,86 59,71	*
Biblioteket er god til at skaffe materialer som de ikke selv har	2001 2002	231 201	5,73 5,82	81,86 83,14	
Det er nemt at låne materialer med hjem	2001 2002	305 307	6,13 6,16	87,57 88,00	
Det er nemt at reservere materialer	2001 2002	303 300	6,07 6,26	86,71 89,43	✓
Det er nemt at forny (genlåne) materialer	2001 2002	286 275	4,86 6,01	69,41 85,86	✓
Lånetider er passende	2001 2002	304 305	5,20 5,17	74,29 73,86	
Bestilte materialer kommer hurtigt	2001 2002	256 248	4,73 4,92	67,57 70,29	
Det er let at finde de ønskede materialer på hylderne	2001 2002	308 309	4,62 5,23	66,00 74,71	✓
Samlet vurdering af bibliotekets udvalg af materialer	2001 2002	302 300	5,29 5,55	75,57 79,29	✓
Lever bibliotekets udbud af materialer op til dine behov	2001 2002	308 303	5,08 5,27	72,57 75,29	*

Ovenstående tabel for materialerne viser i alle spørgsmål, på nær ét (lånetider), en stigning i gennemsnit fra 2001 til 2002; heraf er der ved t-testen i 6 tilfælde påvist en signifikant forskel og i 3 tilfælde en tendens til forskel, hvorimod resten må tilskrives almindelig stikprøveusikkerhed.

5.1.3 Elektroniske ressourcer

	Undersøg. årstal	Antal svar	Mean	Tilfredshed i procent	✓ Sig. * Tend.
Bibliotekets udvalg af elektroniske ressourcer er dækkende for mit interesseområde	2001	257	5,48	78,29	
	2002	258	5,53	79,00	
Adgang til internetressourcer via bibliotekets hjemmeside er et effektivt hjælpemiddel	2001	269	6,01	85,86	
	2002	278	6,04	86,29	
Bibliotekets webside er nem at finde rundt i	2001	293	5,74	82,00	
	2002	296	5,74	82,00	
Bibliotekets webside har relevant information om tilbud og materialer	2001	235	5,38	76,86	
	2002	255	5,48	78,29	
Information om anvendelse af elektr. ressourcer er letforståelig og dækkende (trykt og online)	2001	239	5,06	72,29	
	2002	234	5,17	73,86	
Bibliotekets katalog RUBikon er nem at bruge	2001	273	5,41	77,29	
	2002	248	5,35	76,43	
Samlet vurdering af bibliotekets elektr. ressourcer	2001	293	5,47	78,14	
	2002	295	5,57	79,57	
Lever bibliotekets udvalg af elektroniske ressourcer op til dine krav	2001	286	5,47	78,14	
	2002	286	5,55	79,29	
Jeg læser ofte nyhederne på bibliotekets webside	2001	285	1,80	25,71	
	2002	289	1,93	27,57	
Det er vigtigt at have adgang til bibliotekets elektroniske ressourcer hjemmefra	2001	294	6,12	87,43	
	2002	301	6,28	89,71	
At bruge E-mail til at kommunikere med biblioteket er godt	2001	166	5,73	81,86	✓
	2002	227	6,11	87,29	
Det er vigtigt, at alle elektroniske ressourcer kan bruges i ét samlet system	2001	263	6,29	89,86	
	2002	276	6,69	95,57	
www.bibliotek.dk er et godt tilbud med adgang til relevant information	2001	103	5,81	83,00	
	2002	184	5,70	81,43	
www.bibliotek.dk er nem at bruge	2001	96	5,36	76,57	
	2002	180	5,23	74,71	

Ovenstående tabel for elektroniske ressourcer viser for 10 udsagns vedkommende en stigning, for 3 et fald og for 1 ingen ændring i gennemsnit fra 2001 til 2002. Der er ved t-testen kun i ét tilfælde påvist en signifikant forskel, mens resten må tilskrives almindelig stikprøveusikkerhed.

5.1.4 Andre tilbud

	Undersøg. årstal	Antal svar	Mean	Gennemsnit i procent	✓ Sig. * Tend.
Biblioteket tilbyder litteratursøgningskurser jeg har behov for	2001	226	5,31	75,86	✓
	2002	214	5,00	71,43	
Biblioteket tilbyder individuel vejledning der passer til mine behov	2001	216	5,29	75,57	
	2002	209	5,30	75,71	
Kvaliteten af kurser og individuel vejledning er god	2001	219	5,21	74,43	
	2002	202	5,17	73,86	

Ovenstående tabel for andre tilbud viser for 1 udsagns vedkommende en stigning og for 2 et fald i gennemsnit fra 2001 til 2002. Der er ved t-testen kun i ét tilfælde påvist en signifikant forskel, mens de to øvrige må tilskrives almindelig stikprøveusikkerhed

5.1.5 Tekniske faciliteter

	Undersøg. årstal	Antal svar	Mean	Gennemsnit i procent	✓ Sig. * Tend.
De tekniske faciliteter er gode (pc, printer, kopimaskine m.m.)	2001	297	5,35	76,43	
	2002	302	5,41	77,29	
Pc'ernes hastighed er god	2001	295	5,06	72,29	✓
	2002	297	5,69	81,29	
Den tid der tildeles ved pc'erne er passende	2001	224	5,28	75,43	✓
	2002	236	6,06	86,57	
Ventetid på at benytte pc'ere er acceptabel	2001	280	5,03	71,86	✓
	2002	269	6,16	88,00	
Ventetid på at benytte printer og kopimaskine er acceptabel	2001	252	5,25	75,00	
	2002	279	5,04	72,00	
Samlet vurdering af de tekniske faciliteter	2001	301	5,33	76,14	✓
	2002	304	5,63	80,43	
Lever bibliotekets tekniske faciliteter op til dine behov	2001	301	5,57	79,57	*
	2002	304	5,75	82,14	

Ovenstående tabel for tekniske faciliteter viser for 6 udsagns vedkommende en stigning og for 1 et fald i gennemsnit fra 2001 til 2002. Der er ved t-testen påvist en signifikant forskel i 4 tilfælde og i 1 tilfælde en tendens til forskel, mens resten må tilskrives almindelig stikprøveusikkerhed.

5.1.6 Øvrige forhold

	Undersøg. årstal	Antal svar	Mean	Gennemsnit i procent	✓ Sig. * Tend.
Biblioteket er indrettet godt og overskueligt	2001	307	4,71	67,29	✓
	2002	311	5,91	84,43	
Biblioteket har tilstrækkelig mange læsepladser	2001	282	4,11	58,71	✓
	2002	278	5,40	77,14	
Der er tilstrækkelig fred og ro til at læse og koncentrere sig	2001	279	4,17	59,57	✓
	2002	279	5,45	77,86	
Biblioteket er et godt mødested for at være/arbejde sammen med andre	2001	257	3,79	54,14	✓
	2002	235	4,82	68,86	
Der er en rar atmosfære på biblioteket	2001	310	5,60	80,00	✓
	2002	309	5,85	83,57	
Der er pænt og rent på biblioteket	2001	312	6,04	86,29	✓
	2002	308	6,44	92,00	
Bibliotekets indeklime er godt (belysning, støj, varme etc.)	2001	310	5,21	74,43	✓
	2002	310	5,93	84,71	
Bibliotekets åbningstider passer til mine behov	2001	306	5,56	79,43	
	2002	303	5,69	81,29	
Bibliotekets trykte informationsmaterialer indeholder gode og brugbare oplysninger	2001	156	5,29	75,57	✓
	2002	139	5,63	80,43	
Samlet vurdering af bibliotekets indretning, atmosfære, åbningstider m.m.	2001	309	5,24	74,86	✓
	2002	310	5,87	83,86	
Lever bibliotekets indretning, atmosfære, åbningstider m.m. op til dine behov	2001	309	5,25	75,00	✓
	2002	311	5,81	83,00	

Ovenstående tabel for øvrige forhold viser et generelt højere gennemsnit i 2002 end i 2001. Der er påvist en signifikant forskel i alle tilfælde, på nær i 1, der kan ses som udtryk for almindelig stikprøveusikkerhed.

5.2 Tilfredshed på determinantniveau

Vi har beregnet en samlet brugertilfredshedsprocent for hver enkelt determinant ud fra påstande i de enkelte determinanter, der dækker determinantens generelle tilfredshed. Disse påstande giver dels en samlet vurdering af determinanten og dels brugerens behovsopfyldelse i forhold til determinanten (Se bilag 10).

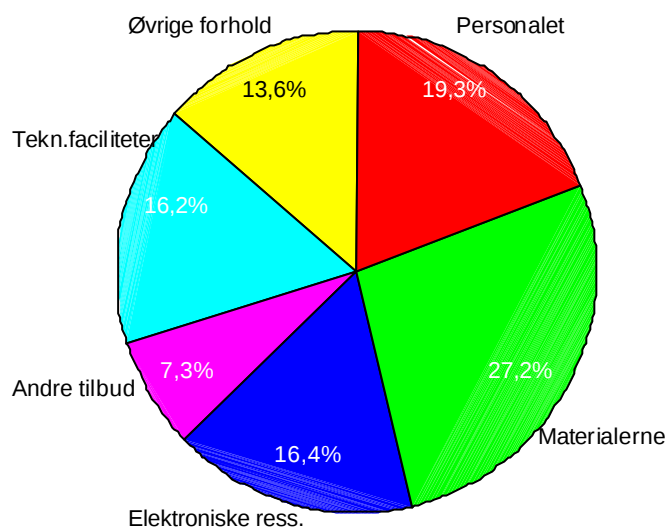
Tabellen viser brugertilfredshed på determinantniveau i procent.

Determinant	2001	2002
Personalets betjening	85,43	84,00
Materialer	74,06	77,28
Elektroniske ressourcer	78,14	79,43
Andre tilbud	75,29	73,65
Tekniske faciliteter	77,86	81,29
Øvrige forhold	74,93	83,43

Af tabellen fremgår det, at der for personalets og andre tilbuds vedkommende i 2002 er sket en mindre nedgang i den samlede brugertilfredshed i forhold til 2001. For de øvrige determinanter er brugertilfredsheden derimod steget. For elektroniske ressourcers vedkommende er der dog tale om en mindre stigning, hvorimod materialer og tekniske faciliteters stigning er større, væsentligst er stigningen, der vedrører øvrige forhold.

5.3 Væsentlighed for brugerne

Nedenstående diagram viser gennemsnit fra besvarelserne 2002 af spørgsmålet, hvor brugerne i spørgeskemaet fordelte 100 point efter hvor væsentlige de fandt, at de 6 determinanter var indbyrdes, i forhold til deres forventninger til et biblioteksbesøg.



Diagrammet viser, at brugerne 2002 i pointfordelingen har vægtet materialerne som den vigtigste faktor for deres tilfredshed, og andre tilbud som den mindst vigtige. De øvrige 4 faktors væsentlighed er vægtet forholdsvis ligeligt indenfor et smalt spektrum.

Da fokusgruppedeltagernes pointfordeling, ud fra hvordan de troede, at brugerne ville vægte vigtigheden af determinanterne, stort set er i overensstemmelse med brugernes pointfordeling (Se bilag 11), hvilket viser at de kender deres brugere, tillader vi os at tillægge fokusgruppens udtalelser så væsentlig værdi, at vi i det følgende vil inddrage dem i vores diskussion og fortolkning af dataene.

6 Diskussion og fortolkning

I det følgende afsnit vil vi diskutere og fortolke resultaterne fra den statistiske databehandling på baggrund af vores definition af tilfredshed, bibliotekets formulerede succeskriterier og fokusgruppeinterviewet. Afslutningsvis vil vi præsentere determinanternes samlede tilfredshedsprocenter i forhold til brugernes vægtning af væsentlighed vha. vinduesmodellen.

Fordi det ved evalueringer er en forudsætning med et mål at evaluere i forhold til⁷⁷, har vi yderligere valgt at lade bibliotekets formulerede succeskriterier indgå i vores diskussion og fortolkning af undersøgelsens resultater. Disse indgår i bibliotekets drifts- og udviklingsplan

⁷⁷ Dahler-Larsen, Pøter: "Den rituelle refleksion", s. 19f

2002-2004, hvori der står: "Succeskriterium: Mindst 80% brugertilfredshed i brugerundersøgelser"⁷⁸. For materialevalget er succeskriteriet dog mindst 85%.

6.1 Personalet

Til trods for at der på et 5% signifikansniveau ikke kan påvises en signifikant forskel i mere end ét tilfælde, er det dog bemærkelsesværdigt, at tilfredsheden for samtlige faktorer er faldende, specielt da den generelle tendens er, at der i de øvrige determinanter samlet set er en overvejende stigende tendens. Vi mener, man bør være opmærksom på dette, da sandsynligheden for et lavere gennemsnit i 2002 end i 2001 i samtlige faktorer, statistisk set er meget lille. Med andre ord: Ud af de i alt 14 faktorer i undersøgelsen, hvor der er sket et fald i tilfredshedsniveauet, optræder 7 af disse i personalet-determinanten. På den baggrund vil vi derfor tolke dette som et mønster, og mener, at man fremover bør være opmærksom på udviklingen. Om ændringen til gengæld skyldes et faldende tilfredshedsniveau eller et stigende forventningsniveau, kan vi ikke udtale os om med sikkerhed, men vover på baggrund af den høje tilfredshedsprocent og de positive tilkendegivelser om personalet fra mange brugere i kommentarerne vedrørende det, de er mest glade for på biblioteket (Se bilag 12), at tolke ændringen som en stigning i brugernes forventninger.

Når det er sagt, er det dog kun i forbindelse med ventetiden for at få hjælp af personalet ved udlånsskranken, at vi med 95% sikkerhed kan udtale os om, at der er sket et statistisk signifikant fald i tilfredsheden. Da begge påstande, der vedrører ventetiden, har en lavere tilfredshedsprocent end de øvrige faktorer, og ikke lever op til bibliotekets succeskriterium på 80% brugertilfredshed, bør man fremover være opmærksom på netop disse 2 faktorer inden for denne determinant. Dette til trods for at en ny udlånsautomat tager 12-13 % af udlånet, ligesom det nu også er muligt at forny og reservere materialer via internettet, hvilket pudsigt nok netop burde nedbringe ventetiden. Endvidere viser undersøgelsen også, at brugerne nu finder det meget lettere selv at finde de ønskede materialer på hylderne, hvilket burde lette presset på personalet.

Ud fra besvarelsene kan noget tyde på, at personalets gode faglige vejledning, venlighed og imødekommenhed, som har en høj tilfredshedsprocent, bør ses i forhold til ventetiden ved både udlåns- og vejledningsskranken, der begge har en lavere tilfredshedsprocent. At personalet har vægtet kvaliteten frem for kvantiteten, for at skabe tilfredshed hos brugerne, bekræftes yderligere af fokusgruppeinterviewet, hvor personalet netop fremhævede betydningen af at have tid til den enkelte bruger, vise interesse og lytte, være hjælpsomme og imødekommende. Vi mener dog ikke kvantitet, her forstået som ekspeditionshastighed, bør undervurderes i forhold til brugernes følelse af behovsopfyldelse, og at hurtig ekspedition også er en væsentlig faktor for oplevelse af kvalitet og dermed tilfredshed ved biblioteksbesøg.

En yderligere faktor i de lavere ventetidstilfredshedstal, kan også være problemer med kopimaskinerne, som for personalet er meget tidskrævende og for brugerne et stort irritationsmoment, især fordi kopieringsbehovet er steget væsentligt i forhold til 2001, grundet en beslutning om ikke længere at udlåne tidsskrifter.

⁷⁸ Drifts- og udviklingsplan for Roskilde Universitetsbibliotek (RUB) 2002-2004 (Elektronisk ressource)

Personalet har, ud af de i alt 6 determinanter, den højeste samlede brugertilfredshed, hvilket i fokusgruppeinterviewet blandt andet blev forklaret med, at personalet er gode til at trække på hinandens viden, og ikke er bange for at sende brugeren videre til kollegaer, der ved mere om det specifikke emne.

Men - på trods af den høje tilfredshed med faktoren "personalets venlighed og imødekommenhed", ses der rent faktisk fra 2001 til 2002 et fald, der vel ikke er signifikant, men dog viser en stærk tendens til forskel, selvom tilfredshedsprocenten stadig opfylder udviklingsplanens formulerede succeskriterium.

Ifølge fokusgruppen har flytningen til nye lokaler betydet en centralisering af vejledningen, hvor biblioteket, der tidligere bestod af flere bygninger havde tilsvarende flere vejledningsskranker. Denne centralisering har givet en effektivisering af vejledningen, således at færre personer kan dække vejledningsbehovet. Efterfølgende har personalegruppen siden 2001 været igennem en fyringsrunde, der har betydet en yderligere nedskæring blandt andet i vejledningen, foruden at de tilbageblevne har måttet påtage sig en stigende arbejdsmængde og nye arbejdsopgaver.

Dette har, ifølge fokusgruppen, betydet, at der nu er skåret ind til benet, og at yderligere ressourcebesparelser vil medføre forringelser i serviceniveauet. Sammenholder man den negative tendens i personale-determinanten med de øvrige tilfredshedsdeterminanters positive tendenser, kunne noget tyde på, at serviceniveauet allerede er blevet påvirket.

Oprindeligt havde vi en hypotese om, at flytningen til de flotte nye lokaler ville skabe begejstring og yderligere motivere personalet, hvilket ville kunne afspejles i en stigning i brugernes tilfredshed med personalet. Denne hypotese har vi dog måtte forkaste af to årsager: Dels ses der ingen stigning i tilfredsheden med personalet og dels fremgik det af fokusgruppeinterviewet, at flytningen til nye lokaler ingen indflydelse har på medarbejdertilfredshed og dermed motivationen; derimod fremhævedes organisationsstrukturen som en væsentlig faktor.

På baggrund af organisationsændringer som fx personalenedskæringer og omlægning af arbejdsopgaver, vil vi, da vi ved at medarbejdertilfredshed kan have stor betydning for brugertilfredshed, ikke udelukke muligheden for, at dette kan have haft betydning i forhold til faldet i brugertilfredshed vedrørende personalet.

6.2 Materialerne

Ser man på den samlede materialedeterminant, viser der sig en stigende tilfredshed: I 6 tilfælde er der tale om en signifikant forskel og i yderligere 3 en tendens til forskel.

Meget iøjnefaldende er i særdeleshed brugernes opfattelse af, at det er blevet nemmere at reservere og især forny materialer, hvilket ses ved at tilfredsheden for denne faktor er steget fra 69,41 til 85,86 procent. Vi mener ikke, at denne udvikling kan tilskrives den nye biblioteksbygning, men derimod den teknologiske udvikling, og at udviklingen er generel for biblioteker.

Ulempen ved ovenstående fremgår tydeligt af besvarelsene, hvor materialernes tilgængelighed (simpelt defineret som: materialer hjemme) opnår undersøgelsens næstlaveste tilfredshedsprocent. Dette er dog også en generel tendens, da nyere undersøgelser netop viser, at den øgede mulighed for at forny materialer hjemmefra har bevirket et fald i

tilgængeligheden.⁷⁹ Af undersøgelsens kommentarer understreges tilgængelighedsproblemet ved, at brugerne efterlyser flere eksemplarer af materialerne (Se bilag 6).

For at øge tilgængeligheden kan allerede reservede materialer kun lånes i 14 dage mod normalt 1 måned.

Et nyt tiltag i forhold til 2001 er beslutningen om, at tidsskrifter ikke længere udlånes, men enten må benyttes på stedet, eller kopieres, hvilket har forårsaget et stort pres på kopimaskinerne. Dette har ganske vist øget tilgængeligheden af tidsskrifterne, men samtidig medført en vis utilfredshed blandt brugerne, hvilket både fremgår af fokusgruppeinterviewet og især af kommentarerne; brugerne ytrer her både utilfredshed med at tidsskrifterne ikke længere udlånes og i særdeleshed med kopifaciliteterne. Da brugernes forventninger er dannet af tidligere erfaringer og oplevelser, vil disconfirmation være forventeligt ved indførelse af restriktioner, idet forventningsniveauet med ét bliver højere end den faktiske oplevelse af tilfredshed. Der er sandsynligvis tale om at forventningsniveauet i løbet af en periode vil justeres i forhold til de faktiske forhold, således at den disconfirmation som fremgår af undersøgelsen, blot er et udtryk for, at brugerne stadig er inde i en tilvænningsperiode. På baggrund af den ringe tilfredshed med materialetilgængeligheden, mener vi, at det er en fornuftig disponering at tidsskriftssamlingen er omlagt til præsenssamling, selvom det medfører et faldende udlånstal og utilfredshed hos brugerne i overgangsperioden.

På trods af at der nu afhentes materialer fra magasin 1 gang i timen, imod tidligere 2 gange dagligt, oplever personalet, at brugerne er utilfredse med at skulle vente på dette. Forklaringen på dette, der ifølge ovenstående burde føre til en positiv disconfirmation, men ikke har gjort det, tror vi skal ses på baggrund af informationsteknologiens udvikling, der har muliggjort en stort set øjeblikkelig informationsoverførsel, hvilket har påvirket vores forventningsniveau, så vi nu ikke længere finder os i at skulle vente.

I de faktorer, der vedrører udlånsservicen, ser vi i "reservation" og "fornyelse" en forbedring i tilfredshedsniveauet, hvorimod der i de øvrige ("god til at skaffe materialer", "nemt at låne materialer med hjem", "lånetider er passende", "bestilte materialer kommer hurtigt") ikke kan påvises nogen ændringer fra 2001 til 2002, og vi må derfor konstatere, at flytningen til den nye bygning ikke har haft nogen indvirkning på brugertilfredsheden på dette område.

I undersøgelsen 2001 fremgår det at: "*materialer [er] trusler for Roskilde Universitetsbibliotek, idet betydningen er høj, mens de opnåede indeks er lave.*"⁸⁰ (vores understregning), hvilket stemmer ganske godt overens med resultaterne fra 2002-undersøgelsen. Da den tidligere undersøgelses metode ikke er fyldestgørende beskrevet, kan vi dog ikke udtale os om resultaternes validitet. Men da materialedeterminanten allerede i 2001-undersøgelsen karakteriseredes som bibliotekets væsentligste trussel, og i særdeleshed tilfredsheden med udvalget af tidsskrifter, bøger og videobånd samt materialernes tilgængelighed, er det positivt at der nu kan påvises en signifikant stigning i tilfredsheden, hvad angår udvalget af både tidsskrifter og bøger. Set i forhold til væsentlighedsgraden ligger tilfredshedsprocenten dog stadig uforholdsmæssigt lavt,

⁷⁹ Johannsen, Carl Gustav & Pors, Niels Ole: "Udfordringer og forandringer", s. 216

⁸⁰ Martensen, Anne & Grønholdt, Lars "Brugerundersøgelse i biblioteker", s. 78 (Elektronisk ressource)

og en fortsat positiv udvikling er derfor nødvendig, dels for at matche bibliotekets brugeres behov, men også set i forhold til bibliotekets succeskriterium for materialevalg på 85%.

Hvad angår bibliotekets samling af videobånd kan der ikke påvises en ændring i brugernes tilfredshed, men det er bemærkelsesværdigt, at 2/3 af respondenterne, både i 2001 og 2002, har afgivet svaret "ved ikke"; hvilket kunne tyde på, at brugerne ikke er opmærksomme på, at muligheden for at låne videobånd foreligger.

RUBs samling af studenterrapporter er stadigvæk meget betydningsfuld for brugerne, og indkasserer stadig den højeste tilfredshedsgrad blandt de trykte materialer, selvom der kun kan ses en tendens til forskel i form af stigende tilfredshed.

Spørgsmålet om materialernes tilgængelighed var i 2001 og er stadig i 2002 ømfindtligt, da den markant lave tilfredshedsprocent langt fra tilsvare væsentligheden. Selv om tilfredshedsprocenten er steget fra 2001 til 2002, kan der ikke påvises en signifikant forskel, men kun en tendens til forskel.

Brugerne giver udtryk for at det er blevet meget lettere at finde de ønskede materialer på hylderne, hvilket ses ved en signifikant forskel i tilfredsheden. Dette tror vi skyldes at den nye bygning har muliggjort en samlet og logisk opstilling af bibliotekets samlede materialebestand; denne antagelse bekræftedes i fokusgruppeinterviewet.

6.3 Elektroniske ressourcer

Da vi finder det uhensigtsmæssigt at skille de elektroniske ressourcer fra de øvrige materialer, fordi tilgængelighed også er adgang, vil vi indledningsvis behandle de 3 faktorer vi finder vedrører de elektroniske materialer, og derfor, efter vores mening, burde være placeret under materialedeterminanten.

Faktorerne "udvalget er dækkende for mit interesseområde", "samlet vurdering", "udvalg lever op til mine krav", stemmer i tilfredshed godt overens med den samlede vurdering af de øvrige materialer, men har ikke ændret sig fra 2001 til 2002.

Havde man ikke udskilt de elektroniske ressourcer fra materialerne er det ikke utænkeligt at materialerne ville være blevet vægtet endnu tungere, i forhold til de andre determinanter, i brugernes væsentlighedsvægtning, end de allerede er.

Af de tiloversblevne faktorer i denne determinant kan der kun i ét tilfælde, nemlig at det er godt at kommunikere med biblioteket vha. e-mail, påvises en signifikant forskel fra 2001 til 2002. Ud over at tilfredshedsprocenten er steget ved denne faktor, omfatter den i 2002 også besvarelser fra langt flere respondenter end i 2001. Dette mener vi kan ses som et udtryk for at e-mail i al almindelighed er blevet en integreret del af vores kommunikationsform, hvilket også fremgår af, at man nu ofte i anmodninger om adresseoplysninger også bedes oplyse e-mailadresse. Vores oplevelse er da også, at man ikke længere bliver spurgt om, hvorvidt man har en e-mailadresse, men hvad e-mailadressen er; forventningsniveauet med hensyn til at kunne kommunikere let og hurtigt elektronisk, har ganske bestemt ændret sig i løbet af de sidste år.

Med hensyn til bibliotekets webside, håber vi ikke, at det er væsentligt for biblioteket, at brugerne læser nyhederne på denne, da det af besvarelsene åbenlyst fremgår, at de, som i 2001, heller ikke nu benytter sig af dette formidlingstilbud.

På baggrund af besvarelsene af de 2 spørgsmål vedrørende "bibliotek.dk" ser det ud til at denne katalog vinder stadig større udbredelse: Der kan ganske vist ikke påvises nogen forskel i tilfredshedsgraden, men antallet af respondentbesvarelser er steget med henholdsvis 78 og 87 % fra 2001, hvilket skyldes at færre har svaret "kender ikke" og "ved ikke" i 2002. Generelt mener vi, at katalogen er en fordel for brugerne, idet den hjælper dem til at blive mere selvhjulpne; for biblioteket går denne umiddelbare ressourcebesparelse dog langt fra lige op med den samtidige stigning i interurbanlån, der både økonomisk og tidsmæssigt er meget ressourcekrævende.

Da de elektroniske ressourcer netop er kendetegnede ved at være virtuelle og derfor ikke stedsafhængige, har den nye biblioteksbygning næppe haft nogen nævneværdig betydning for brugernes tilfredshed med de elektroniske ressourcer.

6.4 Andre tilbud

Noget kan tyde på at brugerne, i forhold til deres behov, nu finder bibliotekets litteratursøgningskurser mindre relevante end i 2001, da tilfredsheden er faldet signifikant til 71,43 procent, hvorimod tilfredsheden for de øvrige 2 faktorer (individuel vejledning og kvaliteten af kurser og vejledning) er uændret. Ingen af de 3 faktoreres tilfredshedsprocent opfylder bibliotekets succeskriterium på 80% brugertilfredshed.

Brugerkurser i biblioteksbrug er fra 2001 til 2002 blevet beskåret fra 11½ til 6½ time, hvilket, set i forhold til brugernes vægtning af væsentlighed (7,3%), er en fornuftig disponering af ressourcer, især da biblioteket tilbyder fokuseret gruppevejledning af en fagreferent.

Fokusgruppens opfattelse er, at brugerne generelt er tilfredse med vejledningen, at der er meget få klager, og at det vigtigste for brugerne er, at personalet er hjælpsomt og giver sig tid til at lytte. Fokusgruppens bud på, hvor væsentlig brugerne finder vejledning/undervisning ligger på 12%, som er lidt højere end brugernes faktiske vægtning på 7,3% (Se bilag 11).

I forhold til kurser og vejledning, mener vi ikke flytningen til en ny bygning har haft nogen indvirkning på tilfredsheden, da disse tilbud, ligesom elektroniske ressourcer, heller ikke kan siges at være stedsafhængige.

6.5 Tekniske faciliteter

De ændrede forhold i forbindelse med flytningen til en ny bygning, blandt andet i form af en væsentlig forøgelse i både kvantiteten og kvaliteten af pc'ere, har medført en betydelig signifikant positiv forskel i tilfredshedsniveauet ved 3 faktorer, der netop alle udelukkende vedrører pc'erne. I en 4. faktor, den samlede vurdering af de tekniske faciliteter, er forskellen også signifikant, men stigningen i tilfredshed er her en del lavere end i de øvrige 3 tilfælde, hvilket vi mener skal ses på baggrund af en gennemgående utilfredshed med kopimaskinerne. Kopimaskinerne er blevet brugernes og dermed bibliotekets smertensbarn, fordi beslutningen om ikke at udlåne tidsskrifter, har skabt et øget kopieringsbehov, hvilket dels skaber ventetid, og

dels fordrer personaleassistance i form af vejledning, udbedring af fejl etc. Kopimaskinerne hører da også til blandt det hyppigst kommenterede i spørgeskemaerne.

Bibliotekets tekniske faciliteter lever, på nær kopimaskinerne, flot op til de opstillede succeskriterier. Ifølge fokusgruppen kunne en løsning på kopimaskineproblemet være, at biblioteket fremover valgte kun én model, der var mindre teknisk, men mere driftsikker, ud fra devisen "Jo mindre den kan, jo mindre kan gå i stykker", og at personalet får oplæring i netop denne ene model.

Om tilsvarende ændringer i de tekniske faciliteter havde givet samme løft i tilfredshed i de gamle bygninger, kan vi kun gisne om, men vi kunne godt forestille os, at det kunne have været tilfældet.

6.6 Øvrige forhold

Der ses en signifikant forskel for samtlige faktorer, undtagen åbningstiden, men da der heller ikke, ifølge bibliotekets publikumschef Peter Søndergaard, er sket ændringer i denne de sidste mange år, skulle en evt. ændring i tilfredshed have skyldtes en behovsændring. Selv om dette ikke kan påvises at være tilfældet, fremgår det dog af kommentarerne at en del, og herunder størsteparten af de udenlandske studerende, udtrykker ønske om udvidede åbningstider. Dette er for de udenlandske studerendes vedkommende forståeligt nok, da deres forventninger jo blandt andet er dannet på baggrund af erfaringer fra udlandet, hvor der i langt højere grad er tradition for mere liberale åbningstider. Ifølge fokusgruppen anvender de udenlandske studerende i øvrigt i langt højere grad end andre biblioteket som "varmestue".

I en tidligere dansk undersøgelse af netop studerende og biblioteker, påvises det ligeledes at studerende finder det ønskeligt med videre åbningstider.⁸¹

Tilfredsheden med de fysiske forhold har fået et løft over hele linien i forbindelse med den ny bygning og flytningen fra "patchwork-bygningen", der igennem årene havde formeret sig ved knopskydning. Derfor kan man heller ikke tale om at biblioteket har fejlprioriteret ressourcerne, selvom faktorer, der i forvejen var styrkeområder, er blevet forstærket, nemlig at der er pænt og rent, god atmosfære og godt indeklima, da der ved nybyggeri som regel tilstræbes forbedringer i forhold til det bestående.

Hvad atmosfære angår, kan vi ikke isolere bygning og indretning som de eneste faktorer, der påvirker en eventuel ændring i tilfredshed hos brugerne, og da atmosfæren i den gamle biblioteksbygning scorede en tilfredshedsprocent på 80, og stigningen fra 2001 til 2002 ganske vist er signifikant, men dog noget lavere end de øvrige faktoreres stigning, nemlig til 83,57, tolker vi dette som at brugerne i deres vurdering af atmosfære, udover bygning og indretning, også lægger vægt på andet, hvilket eksempelvis kunne være personalets imødekommenhed.

Selvom der ses en signifikant forbedring i tilfredshedsniveauet med biblioteket som gruppearbejdssted, opnår det alligevel kun 68,86% og ligger derfor noget lavere end de øvrige faktorer indenfor denne determinant. Fokusgruppen oplyser, ligesom det også fremgår af kommentarerne i spørgeskemaerne, at brugerne efterlyser bedre muligheder for at arbejde sammen i grupper. Hvis man tager RUC-studieformen i betragtning, som jo netop udmærker sig

⁸¹ Pors, Niels Ole: "Studerende og biblioteker", s. 135

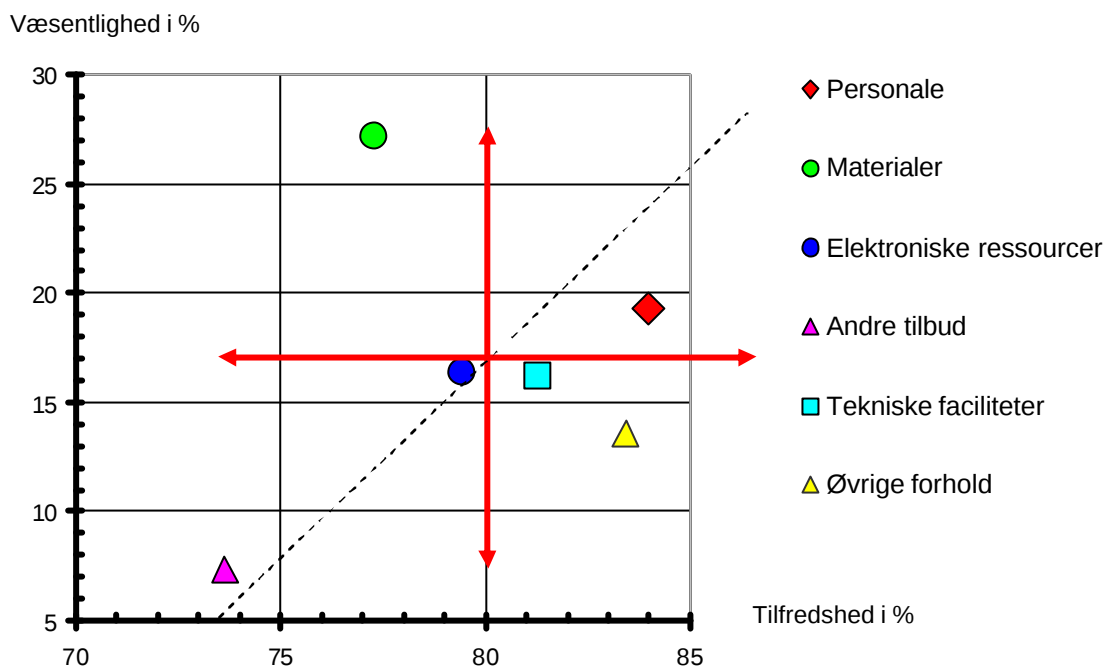
ved gruppe- og projektarbejde, kan det kalde til undren, at bibliotekets indretning ikke i langt højere grad afspejler denne arbejdsform; også i førnævnte undersøgelse om studerende og biblioteker fremhæves det, at der er en klar sammenhæng mellem muligheden for at benytte passende studiepladser og vurderingen af, hvorvidt biblioteksbesøget er tilfredsstillende.⁸²

For størsteparten af denne determinants faktoreres vedkommende er det let at isolere den nye biblioteksbygnings betydning for tilfredshed, hvor det i andre tilfælde kan være svært at udelukke andre omstændigheder, såsom nye politikker eller øvrige ændringer, der er tiltrådt siden 2001-undersøgelsen. Den generelle stigning i tilfredsheden for denne determinant, mener vi skal ses som et udtryk for, at bygningen lever op til brugernes forventninger til et universitetsbibliotek, og derfor kan siges at være en succes.

Den positive disconfirmation, der er opstået, kan dog, efterhånden som brugerne vænner sig til forholdene, forventes at udjævnes i takt med, at deres forventningsniveau justeres (fra wow-oplevelse til noget forventet), og tilnærme sig confirmation. Til gengæld vil biblioteksbygningen sandsynligvis være forventningsdannende, og man kan derfor forestille sig, at brugerne ved fremtidige besøg på andre biblioteker vil opleve en negativ disconfirmation på grund af et for højt forventningsniveau.

⁸² Pors, Niels Ole: "*Studerende og biblioteker*", s. 134 ff

6.7 Brugertilfredshedstilstand 2002



I ovenstående koordinatsystem, hvor de enkelte determinanter er positioneret i forhold til deres væsentlighed for brugerne og deres samlede tilfredshedsprocent, har vi implementeret vinduesmodellen; modellens vertikale akse er placeret ud fra bibliotekets formulerede succeskriterier, der for alle determinanter, på nær materialedeterminanten, der er på 85%, er en brugertilfredshed på 80%. Den horisontale akse er her placeret ved 16,66%, der er et gennemsnit af determinanternes samlede pointscore i %.

Den stiplede linie indikerer den lineære sammenhæng mellem brugernes opfattelse af væsentlighed og oplevelse af tilfredshed, som vi mener bør tilstræbes, jvf. vores definition af brugertilfredshed, og vil i det følgende udtrykke målet for brugertilfredshed.

Vinduets inddeling har følgende betydning:

- Øverste venstre hjørne er karakteriseret ved høj væsentlighed og lav tilfredshed, og repræsenterer dermed trusler.
- Øverste højre hjørne er karakteriseret ved høj væsentlighed og høj tilfredshed, og repræsenterer dermed styrker.
- Nederste venstre hjørne er karakteriseret ved lav væsentlighed og lav tilfredshed, og repræsenterer dermed svagheder.
- Nederste højre hjørne er karakteriseret ved lav væsentlighed og høj tilfredshed, og repræsenterer dermed muligheder.

Vinduesmodellen kan placeres hvor som helst i koordinatsystemet, alt afhængigt af hvad man er villig til at give køb på. Eksempelvis kan man få placeret samtlige determinanter i øverste højre

hjørne (styrkeområdet), ved at sænke succeskriteriet for brugertilfredshed til 73% og slække på betydningen af hvad brugerne finder væsentligt, i dette tilfælde til 6%.

Af ovenstående illustration fremgår det, at personaledeterminanten som den eneste ligger i styrkeområdet, men i forhold til, hvor væsentlig brugerne finder den, overopfylder den det nødvendige mål for brugertilfredshed, og kan dermed ses som et område med ressourceoverskud.

Afstanden til den vertikale akse viser, at der er en uoverensstemmelse mellem bibliotekets succeskriterium for brugertilfredshed, både i forhold til hvor væsentlig brugerne finder determinanten og den faktiske brugertilfredshed.

Materialeledeterminantens placering er den mest afvigende og som den eneste en trussel. I forhold til hvor væsentlig brugerne finder den, er det uheldigt, at den har den næstlaveste tilfredshedsscore, der kun undergås af "Andre tilbud", som brugerne til gengæld ikke finder synderlig væsentlig. Den ringe sammenhæng mellem brugertilfredshed og hvor væsentlig brugerne finder materialeledeterminanten indikerer, at området ikke opfylder målet for brugertilfredshed og derfor bør tilføres ressourcer.

For materialeledeterminanten er bibliotekets succeskriterium for brugertilfredshed (85%) højere end for de øvrige determinanter, hvilket stemmer godt overens med målet for brugertilfredshed på rundt regnet 86%, begge disse mål er dog uoverensstemmende med den faktiske brugertilfredshed.

Determinanten for elektroniske ressourcer udmærker sig ved at være den af determinanterne, der er forholdsmæssigt bedst positioneret. Der ses en stærk sammenhæng mellem hvor væsentlig brugerne finder determinanten og deres tilfredshed med den, hvormed målet for brugertilfredshed er opfyldt. Da den samtidig ligger meget tæt på den vertikale akse, betyder det, at der også er overensstemmelse med bibliotekets succeskriterium for brugertilfredshed. Determinanten kan derfor ses som et biblioteksområde, hvis ressourcetildeling på undersøgelsestidspunktet var passende.

Hvad angår determinanten "Andre tilbud", opfylder også denne målet for brugertilfredshed, da der er en acceptabel sammenhæng mellem hvor væsentlig brugerne finder den og hvor tilfredse de er med den. Til gengæld er der kun ringe overensstemmelse mellem bibliotekets succeskriterium for brugertilfredshed, og både den faktiske brugertilfredshed og hvor væsentlig brugerne finder determinanten.

Determinanten er placeret i vinduesmodellens svaghedsområde, men da målet for brugertilfredshed er opfyldt, er der ikke, i første omgang, grund til at ændre på ressourcetildelingen.

Determinanten for de tekniske faciliteter overopfylder, men ganske vist ikke meget, både målet for brugertilfredshed og bibliotekets succeskriterium, imellem hvilke der ses en god overensstemmelse. Da determinantens position ligger på grænsen mellem muligheder og styrker, er den for væsentlig til at kunne regnes for et område, hvorfra der er mulighed for at hente overskydende ressourcer.

Determinanten "Øvrige forhold" har en høj faktisk tilfredshedsscore set i forhold til målet for brugertilfredshed, hvilket umiddelbart indikerer et overforbrug af ressourcer. Der er ikke megen overensstemmelse mellem bibliotekets succeskriterium for brugertilfredshed og målet for brugertilfredshed, men endnu mindre i forholdet mellem succeskriteriet og den faktiske tilfredshed.

Overordnet betragtet ser vi, at materialedeterminanten, for at opfylde målet for brugertilfredshed, behøver en ressourcetilførsel, mens determinanten for øvrige forhold, og til dels også personaledeterminanten, tilsyneladende har et ressourceoverskud, hvor der måske kan hentes ressourcer til trængte områder; her er især "Øvrige forhold" iøjnefaldende i vinduesmodellens mulighedsområde.

Derudover ses det at bibliotekets succeskriterium på 80% i forhold til "Andre tilbud" ligger forholdsmeæssigt højere end målet for brugertilfredshed på dette område egentlig fordrer.

7 Konklusion

Vi har undersøgt, hvorvidt de ændrede fysiske forhold på Roskilde Universitetsbibliotek, har betydet en forskel i brugernes tilfredshed, blandt andet med vejledning, undervisning og udlånservice. For at kunne gøre dette har vi dels defineret, dels opstillet en model til måling af brugertilfredshed. Endvidere har vi undersøgt, hvilke faktorer, der er væsentlige for RUB-brugernes tilfredshed.

Undersøgelsens resultater er som følger:

Brugertilfredshed definerer vi ved, at brugeren får opfyldt sine forventninger og behov gennem services og tilbud, i forhold til hvor væsentlige de er for vedkommende.

Brugertilfredshed kan måles ved afstanden mellem brugernes forventninger og deres faktiske oplevelser; denne kan findes ved at bede brugerne angive, både hvordan det ideelle bibliotek bør være og hvordan det aktuelle bibliotek faktisk er. Differencen vil så være udtryk for brugernes grad af tilfredshed. Hvis der yderligere spørges til, hvor væsentlige brugerne finder de enkelte biblioteksområder i relation til hinanden, får man ikke blot et ganske godt billede af den aktuelle tilfredshed, men også af fremtidige indsatsområder.

Af de faktorer, der tilsammen konstituerer brugertilfredshed på RUB, har vi bedt brugerne om at vægte disse, efter hvor væsentlige de finder dem i forhold til deres forventninger til et biblioteksbesøg. Resultatet viser, at især materialer har stor betydning, men at også personalet er væsentligt for tilfredshedsoplevelsen.

Samlet ses der en stigning i brugertilfredsheden i 2002 i forhold til 2001, men ser man isoleret på brugernes tilfredshed med personalet er denne ganske vist stadig meget høj, dog ses her et lille fald i forhold til 2001; faldet er ikke statistisk signifikant, men da tilfredsheden for samtlige faktorer der vedrører personalet er faldende tolker vi alligevel dette som et mønster. Sammenholdt med nedskæringer foretaget i den mellemliggende periode, kan dette være et tegn på at serviceniveauet er faldet, selvom vi kun i ét tilfælde kan påvise en statistisk signifikant forskel, nemlig faldet i brugertilfredshed hvad angår ventetid ved udlånsskranken.

Tilfredsheden med materialerne er stigende i forhold til 2001, men langt fra god nok, set i forhold til at brugerne vægter denne determinant som den væsentligste. Ligesom ved 2001-undersøgelsen udgør materialerne stadig bibliotekets største trussel.

Både hvad angår udvalget af bøger og tidsskrifter, er der tale om en vis stigning i tilfredsheden fra 2001 til 2002, men der er stadig behov for forbedring, og det største problem er tilgængeligheden af materialerne, hvor brugerne langt fra erklærer sig enige i, at ønskede materialer er hjemme.

Vedrørende udlånsservicen viser undersøgelsen, at tilfredsheden vedrørende reservation og især fornyelse af materialer er steget markant, og begge faktorer matcher nu brugernes mål for tilfredshed. Stigningen mener vi må tilskrives den generelle teknologiske udvikling og dermed ikke flytningen til nye lokaler. At brugerne nu finder det væsentligt nemmere at finde de ønskede materialer på hylderne, mener vi til gengæld kan tilskrives de øgede muligheder for en samlet og logisk opstilling af bibliotekets samling, som den ny bygning har givet plads til.

For de elektroniske ressourcers vedkommende, er der ikke sket nogen nævneværdige ændringer i tilfredsheden, bortset fra at brugerne udtrykker større tilfredshed med at kunne kommunikere med biblioteket vha. e-mail; dette må dog nok igen tilskrives den generelle teknologiske udvikling.

For denne determinants vedkommende har den nye bygning næppe haft nogen betydning, da elektroniske ressourcer, netop ved at være virtuelle, ikke er stedsafhængige.

Determinanten "Andre tilbud" er det mindst væsentlige område for brugerne, men da der her ses en stærk sammenhæng mellem hvor væsentlig brugerne finder området og hvor tilfredse de er med det, er det egentlig kun bibliotekets succeskriterium, der ligger forholds-mæssigt for højt. I forhold til kurser og vejledning har flytningen til en ny bygning ikke haft nogen indvirkning på tilfredsheden.

I forbindelse med flytningen til de nye lokaler er tilfredsheden med de tekniske faciliteter steget en del, især hvad angår PC'erne, hvorimod kopimaskinerne er et problem, som mange brugere klager over. Vi mener dog ikke, at denne stigning i tilfredshed skyldes flytningen til den nye bygning, men at tilsvarende ændringer i de tekniske faciliteter i de gamle bygninger kunne have medført en lignende stigning.

Der er ingen tvivl om, at de største stigninger i tilfredsheden vedrører determinanten "Øvrige forhold" der hovedsageligt omhandler de fysiske forhold på biblioteket, og der ses en signifikant positiv forskel for alle faktorer, undtagen for åbningstiden.

3 faktorer opfylder ganske vist ikke bibliotekets succeskriterier, men tilfredsheden med disse er steget markant fra 2001; disse faktorer omhandler alle forhold omkring muligheden for at anvende biblioteket som studierum, hvilket stemmer overens med brugernes udtrykte ønsker om flere gruppearbejdspladser og stillepladser.

For denne determinants vedkommende er det let at isolere bygningens betydning for tilfredshedsstigningen.

Ud fra ovenstående konkluderer vi, at bygningen spiller en rolle for visse determinanter, men ikke alle. Vi kan kun for "øvrige forhold"-determinanten fastslå, at den nye bygning har haft en afgørende betydning for tilfredsheden. For de øvrige determinanters vedkommende kan det være vanskeligt at isolere bygningen som den faktor, der har forårsaget ændringen i brugertilfredsheden, da der i perioden mellem de to undersøgelser samtidig er sket nedskæringer, organisationsændringer, ændringer i udlånspolitik og forbedringer i tekniske faciliteter, især pc-mæssigt.

Brugertilfredsheden på Roskilde Universitetsbibliotek er generelt udmærket, der er dog et enkelt område, nemlig materialer, der udgør en trussel for biblioteket og her er især tilgængeligheden kritisk.

Hvad angår vejledning, undervisning og udlånservice, kan det ud fra undersøgelsen ikke påvises, at bygningen har nogen indflydelse på brugertilfredsheden vedrørende disse forhold.

8 Erfaringer med anvendt metode

Undervejs i undersøgelsen har vi gjort os nogle erfaringer med nogle af de anvendte metoder:

Hvad angår udfyldelsen af spørgeskemaerne, blev det i løbet af dataindtastningen klart, at hvor respondenterne generelt ikke havde problemer med at udfylde skala-spørgsmålene korrekt, havde de visse problemer med fordelingsspørgsmålene, hvor en del var enten blanke eller forkert udfyldt, ofte med sum på mere end 100 procent/point. Her må vi beklageligvis erkende, at især vores tillægsspørgsmål tilsyneladende voldte kvaler, og i bagkundskabens klare lys står det nu klart, at spørgsmålsformuleringen kunne have været uddybet med en tydelig forklaring om at summen af de tildelte point skulle give 100.

At de elektroniske materialer er adskilt fra de øvrige materialer, frygter vi kan have bevirket, at respondenterne allerede i spørgsmål vedrørende tidsskrifter i materialedeterminanten kan have medregnet elektroniske tidsskrifter i deres vurdering. Er dette tilfældet, indgår de elektroniske tidsskrifter derved 2 gange i undersøgelsen.

Generelt om spørgeskemaet: Det ville have været ønskværdigt med færre emner, men rart i stedet at have haft mulighed for at bede respondenterne angive både forventninger, faktisk oplevelse samt vægtning af væsentlighed for hvert enkelt spørgsmål, hvilket desværre ikke var muligt, da spørgeskemaet var givet på forhånd.

Vores arbejdsmetode har vist sig særdeles givtig; vi har mødtes dagligt, og har diskuteret livligt. Dermed har vi i selve projektfasen skabt en synergieffekt, ligesom den stadige proces med at diskutere, skrive, diskutere igen og skrive videre har været en iterativ proces, der har været væsentlig for vores undersøgelse.

At vi har kunnet kombinere kvalitative og kvantitative undersøgelsesmetoder har dels afbalanceret vores resultater, dels ladet os teste vores hypoteser fra flere vinkler, så vi ved metodetriangulering har kunnet øge reliabiliteten i vores undersøgelse.

I forbindelse med vores fokusgruppeinterview har vi haft stor glæde og gavn af, at interviewet blev optaget på bånd; især de steder, hvor der var diskrepans mellem moderators og loggers noter, var det meget nyttigt at kunne bruge optagelsen til at afklare tvivlstilfælde. Desuden var det en stor hjælp at høre interviewet i sin helhed igen efter dataanalysen.

9 Perspektivering

"Firms that treat customer satisfaction as a fad – and do not respond to the need for restructuring, reorganizing, reallocating resources, and redesigning incentive plans to genuinely pursue customer satisfaction – will fall behind in the competition for tomorrow's customers".⁸³ Det gælder altså om at være både bruger- og fremtidsorienteret, for kundeklager og reklamationer er godt nok et vigtigt element at orientere sig i, i et forsøg på at opnå brugertilfredshed, men er også en katastrofeindikator, da den kommer for sent⁸⁴. Vi mener at biblioteket bør tage brugernes vægtning af væsentlighed med i sine overvejelser, når der fastsættes succeskriterier for de forskellige biblioteksområder, da ikke alle områder fordrer samme tilfredshedsprocent.

Når brugere giver deres mening til kende i en brugerundersøgelse, og måske oven i købet kommenterer og fremsætter forslag, forventer de at deres tilkendegivelser implementeres eller i det mindste bliver taget til efterretning.⁸⁵ Man kan derfor fremtidigt overveje, om man i stedet for blot at gentage samme undersøgelse, i stedet skulle foretage mere dybdegående undersøgelser af de områder, der af allerede foreliggende undersøgelser er fremhævet som indsatsområder, i dette tilfælde materialeområdet.

⁸³ Anderson, Eugene W. & Fornell, Claes: "A customer satisfaction research prospectus", s. 242

⁸⁴ Bhote, Keki: "Det handler om kundeloyalitet, fjols", s. 15

⁸⁵ Kessler, Sheila: "Measuring and managing customer satisfaction", s. 91

Da fokusgruppen kom med et, efter vores opfattelse, udmærket løsningsforslag på kopieringsproblemet vil vi opfordre biblioteket til at tage dette op til overvejelse. Derudover bør man, da man kan forudsige en fortsat stigning i anvendelsen af elektroniske materialer, og dermed en tilsvarende stigning i printbehovet, måske allerede nu tage højde for, at det nuværende pres på kopimaskinerne kan tænkes at overflyttes til printerne.

Med hensyn til problemet med den manglende tilgængelighed af materialer, finder vi, at bibliotekets beslutning om ikke længere at udlåne tidsskrifter, er en fornuftig disposition og opfordrer til at overveje, hvordan problemet yderligere kan reduceres.

Derfor kan vi kun anbefale biblioteket en dybdegående undersøgelse af materialeområdet. Måske kunne det derudover overvejes at få foretaget en medarbejdertilfredshedsundersøgelse, da denne kan have stor indflydelse på brugertilfredshed - disse projekter kunne måske endda udbydes til næste års bibliotekarstuderende.

10 Litteraturliste

Anderson, Eugene W. & Fornell, Claes

A customer satisfaction research prospectus.

I: Rust, Roland T. & Oliver, Richard L.: Service Quality: new directions in theory and practice. – Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc., 1994. – ix, 289 s. – ISBN: 0-8039-4919-7

Babbie, Earl & Halley, Fred

Adventures in social research: data analysis using SPSS for windows 95.

Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press, 1998. – 326 s. – ISBN: 0-7619-8524-7

Bech, Mia et al.

Fokusgruppeinterview.

u.å. – Lokaliseret d. 10.10.2002 på: <http://mile.auc.dk/MILE/documents/afg.pdf>

Becker-Christensen, Christian

Politikens Nudansk ordbog med etymologi.

2. udg. – Kbh.: Politiken, 2001. – 2 bd., 1596 s. – ISBN: 87-567-6556-8

Bhote, Keki R.

Det handler om kundeloyalitet, fjols: om at pleje og måle det, der virkelig betyder noget.

Kbh.: Børsens Forlag, 1996. – 24 s. – (Børsen ledelseshåndbøger)

Bhote, Keki R. & Lund, Klaus

Loyalty Management: hvor langt er vores virksomhed?

Kbh.: Børsens Forlag, 1999. – 14 s. – (Børsen ledelseshåndbøger)

Bibliotekspressen

Horsens Bibliotek – en af landets bedste arbejdspladser

I: Bibliotekspressen. – 2002, nr. 22, s. 733

Booth, Gordon D.

Do we know how our customers define quality?

Lokaliseret d. 31.10.2002 på:

http://www.bootha.com/main/Library/Do_We_Know_How_Our_Customers_Define_Quality.aspx

Crabtree, Benjamin F. et al.

Selecting individual or group interviews. – I: Morgan, David L.: Successful focus groups: advancing the state of the art. – Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc., 1993. – 271 s. –

ISBN: 0-8039-4874-3.

Curry, Adrienne & Sinclair, Emma

Assessing the quality of physiotherapy services using Servqual.

I: International journal of health care quality assurance. – vol.15, 2002, nr.5, s. 197-205

Dahler-Larsen, Anne Marie & Dahler-Larsen, Peter

Fokusgrupper i teori og praksis.

Odense: Odense Universitet, Institut for Statskundskab, 1999. – 16 s.

(Politologiske Skrifter nr.2/1999)

Dahler-Larsen, Peter

Den rituelle refleksion: om evaluering i organisationer

Odense: Odense Universitetsforlag 1999. – 179 s. – ISBN: 87-7838-387-0

DIOS A/S

Kvalitetsudvikling: en håndbog for folkebiblioteker.

2000. – Lokaliseret d. 19.09.2002 på: <http://www.kib.dk/haandbog.doc>

Fornell, Claes

A national customer satisfaction barometer: the swedish experience.

I: Journal of marketing. – 1992, vol.56, januar, s. 6-21

Gorman, G.E. & Clayton, Peter

Qualitative research for the information professional: a practical handbook.

London: Library Association Publishing, 1997. – 287 s. – ISBN: 1-85604-178-6

Grønholdt, Lars; Kristensen, Kai og Martensen, Anne

Customer value = shareholder value.

I: Ledelse i Dag. -1999, vol.9,nr.2, s. 160-165

Hellevik, Ottar

Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap.

Oslo: Universitetsforlaget, 1971. – 384 s.

Hernon, Peter & Altman, Ellen

Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers

Chicago: American Library Association, 1998. – xvii, 243 s. – ISBN: 0-8389-3489-7

Hernon, Peter & Whitman, John R.

Delivering satisfaction and service quality: a customer-based approach for libraries.

Chicago: American Library Association, 2001. – xiv, 181 s. – ISBN: 0-8389-0789-X

Hjørland, Birger

Informationsvidenskabelige grundbegreber.

2. udg. – Kbh.: Danmarks Biblioteksskole, 1995. – 2 bd., 457 s. – ISBN: 87-7415-252-1

Hjørland, Birger et al.

Faglitteraturens dokumenttyper: i kommunikations,- og videnskabsteoretisk belysning: kategorier, medier, former, genrer, niveauer & kvaliteter.

6. foreløbige udg. – Kbh.: Danmarks Biblioteksskole, 1997

Jochumsen, Henrik & Hvenegaard Rasmussen, Casper

Gør biblioteket en forskel?

Kbh.: Danmarks Biblioteksforenings Forlag, 2000. – 167 s. – ISBN: 87-90849-11-6

Johannsen, Carl Gustav & Pors, Niels Ole

Udfordringer og forandringer.

Kbh.: Danmarks Biblioteksforening, 2002. – 243 s. – ISBN: 87-90849-16-7

Kessler, Sheila

Measuring and managing customer satisfaction: going for the gold

Milwaukee, WI: ASQ, 1996. – 228 s. – ISBN: 0-87389-364-6

Klaudi Klausen, Kurt

New Public Management: falsk varebetegnelse med udfordrende indhold.

I: Ledelse i dag. – 1996, vol.6, nr.3, s. 75-86

Klaudi Klausen, Kurt

Om filosofien bag TQM som ledelsesværktøj.

I: Samfundsøkonomen. – 1999, nr.5, s. 22-27

Kulturministeriet

Lov nr. 340 om biblioteksvirksomhed: lov nr. 340 af 17. maj 2000.

Lokaliseret d. 18.11.2002 på: <http://www.kum.dk/sw2545.asp>

LibQUAL

2002. - Lokaliseret d. 19.09.2002 på: <http://www.libqual.org>

Martensen, Anne et al.

Measuring student oriented quality in higher education: application of the ECSI methodology.

Oprettet 2000. – Lokaliseret d. 19.09.2002 på: <http://www.blweb.it/esoe/tqmhe2/29.PDF>

Martensen, Anne & Grønholdt, Lars

Brugerundersøgelse i biblioteker: DEF-projekt

I: Brugertilfredshed i de elektroniske biblioteker: DEF-Projekt 00/135.

Lokaliseret d. 22.08.2002 på: http://www.dfh.dk/bibliotek/brugertilfredshed_rapport.php3

Martensen, Anne & Grønholdt, Lars

Kundertilfredshed – determinanter og effekter

Århus.:Institut for informationsbehandling, det erhvervsøkonomiske fakultet, 1998. – 187 s.
(Working Paper 104)

Maughan, Patricia Davitt

Library resources and services: a cross-disciplinary survey of faculty and graduate student use and satisfaction.

I: The journal of academic librarianship. – 1999, vol.25, nr.5, s. 354-366

Molich, Rolf

Brugervenligt webdesign.

Kbh.: Teknisk Forlag, 2000. – 182 s. – ISBN: 87-571-2285-7

Nitecki, Danuta A.

Changing the concept and measure of service quality in academic libraries

I: The journal of academic librarianship. – 1996, vol. 22, nr. 3, s. 181-190

Parasuraman, A.

Marketing Research.

2.udg. - Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company, 1991. - xiv, 898 s. –

ISBN: 0-201-50282-8

Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A. & Berry, Leonard L.

Moving forward in service quality research: measuring different customer-expectation levels, comparing alternative scales, and examining the performance – behavioral intentions link.

Cambridge, MA: Marketing Science Institute, 1994. – (Report no. 94-114). – 54 s.

Pors, Niels Ole

Baggrundsnotat til oplæg om evaluering.

I: Tremoen, Jo Ragnar: Prestasjonsmåling og kvalitetssikring: Kongsvoldseminaret 7.- 9.1992, Kongsvold Fjeldstue. – Trondheim: NBF Avd. Sør-Trøndelag, 1992

Pors, Niels Ole

Statistiske metoder: introduktion for bibliotekarere.

Kbh.: Danmarks Biblioteksskole, 1993.- 175 s. – ISBN: 87-7415-239-4

Pors, Niels Ole

Studerende og biblioteker: en undersøgelse af studerendes biblioteksbenyttelse

Kbh.: Statens Bibliotekstjeneste, 1995. – (Skrifter fra Statens Bibliotekstjeneste 9). - 146 s.

ISBN: 87-89147-39-1

Quinn, Brian

Adapting service quality concepts to academic libraries.

I: The journal of academic librarianship. – 1997, vol.23, nr.5, s. 359-369

Rieper, Olaf

Gruppeinterview i praksis: brug af fokusgruppeinterview i evalueringsforskning.

Kbh.: AKF Forlaget, 1993. – 43 s. – ISBN: 87-7509-311-1

Roskilde Universitetsbibliotek

Drifts- og udviklingsplan for Roskilde Universitetsbibliotek (Rub) 2002-2004.

2002. – Lokaliseret d. 04.11.2002 på: <http://www.rub.ruc.dk/om-rub/udviklingsplan.html>

Snitker, Thomas V.

Brug brugerne: og skab mere brugervenlige web-sites.

Kbh.: Ingeniøren bøger, 2001. – 152 s. – ISBN: 87-571-2358-6

SPSS

U.å. - Lokaliseret d. 05.12.2002 på: <http://www.spss.com/>

Steffensen, René et al.

Brugertilfredshed i de elektroniske biblioteker.

I: DF-Revy. - 2001, vol.24, s. 191-194

Stokholm, Frank

Der er penge i glade medarbejdere.

I: Berlingske Tidendes Nyhedsmagasin. – 2002, vol. 1, nr. 15, s. 28-29

Tan, Kay C. & Pawitra, Theresia A.

Integrating SERVQUAL and Kano's model into QDF for service excellence development.

I: Managing service quality. – 2001, vol. 11, nr. 6, s. 418-430

Wolff, Brent et al.

Focus groups and surveys as complementary research methods: a case example

I: Morgan, David L.: *Successful focus groups: advancing the state of the art.* – Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc., 1993. – 271 s. – ISBN: 0-8039-4874-3.

Zeithaml, Valarie A. ; Parasuraman, A. & Berry, Leonard L.

Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations

New York, NY: The Free Press, 1990. – xii, 226 s. – ISBN: 0-02-935701-2