

Til Karin Ravn

Brugerundersøgelse af biblioteket

Baggrund I kontorkontrakten for 2004 er Information og Service ansvarlig for, at der gennemføres en undersøgelse af brugernes tilfredshed med biblioteket. En rapport med undersøgelsens resultater skal afleveres til afdelingsdirektøren senest 12. november 2004, og der skal gives forslag til eventuel opfølgning.

Om undersøgelsen Undersøgelsen blev foretaget i uge 44 og uge 45 2004. Alle der henvendte sig til biblioteket blev bedt om at udfylde skemaet elektronisk, interne såvel som eksterne kunder. Som fysisk besøgende i biblioteket blev kunderne bedt om at udfylde skemaet på en af kundeskræmme. Ved telefoniske henvendelser og henvendelser via e-mail blev der henvist til et link til skemaet på dst.dk. Indsamlingen af resultater ophørte fredag i uge 45. En enkelt dag i uge 44 er der ikke foretaget undersøgelse, da biblioteket var lukket på grund af undervisning i EDH-systemet.

Som bilag til rapporten er vedlagt følgende:

1. Liste med kommentarer fra skemaerne
2. Spørgeskema, (elektronisk udgave dannet som papirversion)

*Undersøgelsen
hovedresultater*

Tabel 1. Undersøgelsens vigtigste resultater.

	Besvaret	Gennemsnit
Tilfredshed		
Indhold	66	4,3
Betjening	76	4,6
Lokaler	45	4,4
Alt i alt	69	4,4

Tabel 1.

Svarprocent Vi modtog i alt 397 henvendelser. 165 mødte personligt frem og 232 kontaktede os via telefon og e-post. Vi har modtaget 77 færdigudfyldte skemaer. Undersøgelsen viser altså en samlet svarprocent på 19%.

*Stor tilfredshed med
biblioteket* Såvel eksterne som interne kunder har været meget tilfredse med bibliotekets ydelser. Alt-i-alt oplevelsen giver et totalt gennemsnit på 4,4 på en skala fra 1-5, hvilket må betegnes som meget tilfredsstillende. Værdien var 4,5 i en lignende undersøgelse i 2002.

Særlig vægt lægger vi på de eksterne kunders vurdering af vores service. Vi noterer os med tilfredshed, at også kunder der henvender sig pr. e-mail eller telefon udtrykker stor tilfredshed. Denne form for brug af biblioteket er stærkt stigende, kan vi se af vore aktivitetsstatistikker.

	Hvordan kontaktede du Biblioteket?			
	E-post eller www.dst.dk	Pr. telefon	Ved personligt fremmøde	Hovedtotal
Antal				
Indhold	24	15	27	66
Betjening	29	20	27	76
Lokaler	10	8	27	45
Alt i alt	23	19	27	69
Gennemsnit				
Indhold	4,3	3,9	4,6	4,3
Betjening	4,5	4,5	4,9	4,6
Lokaler	-	-	4,4	4,4
Alt i alt	4,1	4,1	4,7	4,4

Tabel 2.

	Fordeling	Antal svar	Alt i alt - tilfredshed
Ved personligt fremmøde			
Hvor længe måtte du vente, før du blev betjent af personalet?			
Ikke udfyldt	4%	1	5,0
Jeg blev betjent med det samme	85%	23	4,7
Under 5 minutter	11%	3	5,0
Pr. telefon			
Hvornår blev opkaldet besvaret?			
Ikke udfyldt	5%	1	2,0
Jeg kom igennem med det samme	55%	10	4,3
Jeg ventede 2-9 minutter	5%	1	4,0
Jeg ventede over 10 minutter	5%	1	3,0
Jeg ventede under 2 minutter	30%	6	4,3
Pr. e-post eller 'Spørg Bibliotek og Information' på www.dst.dk			
Hvor hurtigt fik du svar?			
Ikke udfyldt	3%	1	4,0
Jeg fik svar dagen efter	63%	14	4,0
Jeg fik svar i løbet af 2-4 dage	13%	3	4,0
Jeg fik svar samme dag	20%	5	4,4

Tabel 3

*Hurtig betjening giver høj
tilfredshed*

Ikke overraskende giver umiddelbare besvarelser størst tilfredshed, som det fremgår af tabel 3. Kunder der besøger biblioteket fysisk, bliver oftest betjent med det samme og vil formodentlig også opnå en større forståelse for statistikkernes begrænsning i dialogen med personalet. Det fremgår dog i øvrigt af spørgeskemaerne, at kunderne generelt oplever at blive betjent hurtigt. Svartiderne kan naturligvis variere noget hen over året, afhængig af antallet af forespørgsler.

*Voksne brugere synes
mest tilfredse*

Der er ikke store udsving i tilfredsheden i tabel 4, når hovedsvarene vurderes efter alder. Det skal dog bemærkes, at antallet af besvarede skemaer for visse af aldersgrupperne er meget få. Det fremgår, at vores største kundegruppe – brugere i den erhvervsaktive alder, herunder også studerende ved de højere læreanstalter - er godt tilfredse med bibliotekets service.

Tilfredsheden fordelt på alder					
	< 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	> 60 år
Antal					
Indhold	5	21	21	17	2
Betjening	5	23	26	20	2
Lokaler	2	15	14	12	2
Alt i alt	4	22	23	18	2
Gennemsnit					
Indhold	3,6	4,1	4,3	4,7	5,0
Betjening	4,0	4,4	4,8	4,8	5,0
Lokaler	4,0	3,9	4,1	4,5	5,0
Alt i alt	3,5	4,1	4,4	4,6	5,0

Tabel 4

*Opfølgning på
undersøgelsen*

Som det fremgår af undersøgelsens resultater, er kunderne generelt meget tilfredse med bibliotekets virksomhed. Der synes derfor ikke at være grund til at iværksætte særlige kvalitetsforbedrende initiativer.

Brugernes kommentarer fra skemaerne

jeg har ikke set biblioteket

Jeg har bare en lille kommentar: I spørgsmålet om hvordan jeg kan lide bibliotekets lokaler, kunne jeg ikke svare, da jeg aldrig har været på biblioteket-denne option ikke er givet. jeg svarede også at jeg kontaktede jer via e-mail. M.V.H. *[navn fjernet]*

Alting kan gøres bedre, men man skal passe på at man ikke ændre for meget og kommer til at slette noget, som allerede var godt... Jeg har ikke været i biblioteket, så jeg kan ikke svare på om det er en flot indretning eller ej.. og ydelserne... det ville jeg nok kunne svare på, hvis jeg havde kontaktet jer nogle flere gange... tak for sidst *[navn fjernet]*

Jeg sendte en mail fredag eftermiddag med mine spørgsmål og fik allerede svar mandag. Derfor har jeg besvaret med dagen efter mht. responstid. Tak for den hurtige respons fra Per Knudsen. Der fandtes desværre ikke det materiale, jeg søgte med fik nogle gode henvisninger til hvor jeg evt. kunne finde det materiale, jeg søgte.

Hej!! Tak til Ilone, Thomas, Dorte og Karen! *[navn fjernet]*

tak for rigtig god behandling og service....

Biblioteket burde have overblik over internetadresser og indgangsvinkler vedrørende forhold som er betydende for Danmark og i EU lande.

jeg synes der skal være ventetids musik og der gå for længe tid inden du fik en der betjening der. og eller jeres statistiker skal lægge på en computer som man ikke behovet og komme ind til jer.

It should has more analysis publication beside data publication, especially in the subject of economic and international trade.

Som altid er det godt, at få klog og rigtig god betjening af søde kollegaer i biblioteket Med venlig hilsen *[navn fjernet]*

Altid en utrolig venlig og kompetenthjælp fra medarbejderne. Går aldrig uden at have fået det jeg har brug for - eller i det mindste med udsigt til at få det fra andet bibliotek. Hører til i toppen blandt danske biblioteker.

Der mangler relevante muligheder for at svare enten ved ikke eller aldrig besøgt. Jeg bor i Kolding og har derved ikke mulighed for at besøge biblioteket. derfor kan jeg ikke svare på spørgsmål om bla indretning. Desuden kan mit svar på søgning på siden kun blive generelt gennemsniligt, da det afhænger af karakteren af opgaven.

biblioteket er meget ordentligt og nemt at bruge.