

Brugerundersøgelse af biblioteket

Baggrund I kontorkontrakten for 2006 er Informationsservice ansvarlig for, at der gennemføres en undersøgelse af brugernes tilfredshed med biblioteket.

Om undersøgelsen Undersøgelsen blev foretaget i uge 46 og uge 47 2006. Eksterne såvel som interne kunder, der henvendte sig til biblioteket blev bedt om at udfylde spørgeskemaet. Som fysisk besøgende i biblioteket blev kunderne bedt om at udfylde skemaet på en af kundeskærmene. 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 48.

Som bilag til rapporten er vedlagt følgende:

1. Liste med kommentarer fra skemaerne.
2. Spørgeskema (lavet om til en papirversion)

Tabel 1. Sammenlignede besvarelser samt tilfredshed i gennemsnit

	Antal besvaret		Tilfredshed i gennemsnit	
	2004	2006	2004	2006
Bibliotekets svar	66	37	4,3	4,2
Betjeningen	76	42	4,6	4,7
Alt-i-alt	69	42	4,4	4,6

Undersøgelsens hovedresultater Tabel 1. viser undersøgelsens vigtigste resultater angående tilfredsheden med det svar kunden har fået fra biblioteket, den betjening kunden har modtaget og tilfredsheden med bibliotekets ydelser alt i alt. Tilfredsheden måles på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds.

Ændringer fra 2004 Undersøgelse blev gennemført samtidigt med, at der blev foretaget en større ombygning af biblioteket, og derfor er der i år ikke blevet spurgt til tilfredsheden med bibliotekets lokaler.
I stedet har vi spurgt til kendskabet og tilfredsheden med bibliotekets online katalog på adressen www.dst.dk/katalog. 10 personer, hvoraf halvdelen er studerende, har svaret, at de bruger katalogen. Den gennemsnitlige tilfredshed med katalogen ligger på 4,0.

Svarprocent Ombygningen af bibliotekets lokaler har desuden bevirket, at det ikke har været muligt at registrere antallet af personligt fremmødte kunder. Det har derfor kun været muligt at lave en svarprocent for de kunder, der har kontaktet biblioteket via telefon eller e-post.

Vi har modtaget 42 færdigudfyldte skemaer i alt. 13 fra personligt fremmødte kunder og 29 fra kunder der har kontaktet os via telefon eller e-post. I alt har 248 kontaktet os via telefon og e-post i perioden.

Svarprocenten for kunder der har kontaktet biblioteket via telefon og e-post er altså 17 pct.

Vi har en formodning om, at ombygningen og lukningen af bibliotekets hovedindgang har bevirket, at der ikke har været så mange personligt fremmødte kunder i perioden som normalt. Dette har sandsynligvis indflydelse på, at vi har modtaget 35 færre udfyldte skemaer end ved undersøgelsen i 2004.

Stor tilfredshed med biblioteket Selv om de få besvarede skemaer ikke er det bedste udgangspunkt for at konkludere på tilfredsheden med biblioteket, så konstaterer vi med glæde, at langt de fleste af de, der har besvaret skemaet, har givet biblioteket en god bedømmelse.

Såvel eksterne som interne kunder har været meget tilfredse med bibliotekets ydelser. Alt-i-alt-oplevelsen giver et totalt gennemsnit på 4,6, hvilket må betegnes som meget tilfredsstillende. Værdien var 4,3 ved undersøgelsen i 2004.

Kundetyper Vi noterer med tilfredshed, at især folk, der har kontaktet os i erhvervsøjemed, har ønsket at deltage i undersøgelsen, og at de er den eksterne kundegruppe, der er mest tilfredse med bibliotekets service. Dette sætter vi stor pris på, da kunderne i denne gruppe ofte er dem, der ønsker at betale for en serviceopgave, hvis det kræves.

Tabel 2. **Tilfredsheden fordelt på kundetype**

	Antal besvarede	Tilfredshed		
		med svaret	med betje- ningen	alt- i-alt
I erhvervsøjemed	18	4,3	4,8	4,8
Som studerende	11	3,9	4,5	4,4
Som privatperson	6	4,2	4,8	4,5
Som skoleelev	1	3,0	4,0	4,0
Ansæt i Danmarks Statistik	6	5,0	4,3	4,7

*Hurtig betjening
giver høj tilfredshed*

Som det fremgår af tabel 3 giver hurtige besvarelser størst tilfredshed med betjeningen, men ikke nødvendigvis med det svar, man forventede at få. Det fremgår i øvrigt af spørgeskemaerne, at kunderne generelt oplever at blive betjent hurtigt.

Tabel 3. Tilfredshed med betjeningen i forhold til ventetider

	Antal besvarede	Tilfredshed		
		med svaret	med betje- ningen	alt- i-alt
gennemsnitskarakter				
Kontakt pr. e-mail eller "spørg biblioteket" på dst.dk				
Fik svar samme dag	6	3,3	4,7	4,5
Fik svar dagen efter	6	4,0	4,5	4,3
Fik svar i løbet af 2-4 dage	0			
Kontakt pr. telefon				
Kom igennem med det samme	11	4,1	4,6	4,5
Ventede under 2 min.	4	4,5	4,5	5,0
Ventede 2-9 min.	2	5,0	5,0	5,0
Ventede over 10 min.	0			
Ved personligt fremmøde				
Blev betjent med det samme	11	4,6	4,6	4,8
Ventede under 5 min.	2	5,0	4,5	4,0
Ventede over 5 min.	0			

*Voksne brugere
synes mest tilfredse*

I tabel 4 ses tilfredsheden fordelt på alder. Der er dog meget få besvarede skemaer for visse af aldersgrupperne. Som ved undersøgelsen i 2004 fremgår det, at vores største kundesgruppe - brugere i den erhvervsaktive alder, herunder også studerende ved de højere læreanstalter - er godt tilfredse med betjeningen.

Tabel 4. Tilfredsheden fordelt på alder

	< 18 år	18-30 år	31-45 år	46-60 år	> 60 år
————— gennemsnitskarakter —————					
Svaret	4,0	3,9	4,1	5,0	5,0
Betjeningen	4,3	4,5	4,7	5,0	5,0
Alt-i-alt	4,0	4,6	4,5	5,0	4,8

Tabel 4A. Besvarelser fordelt på alder

	< 18 år	18-30 år	31-45 år	46-60 år	> 60 år
————— antal —————					
Svaret	2	17	9	3	5
Betjeningen	3	19	10	4	5
Alt-ialt	3	19	10	4	5

*Opfølgning på
undersøgelsen*

Undersøgelsen synes ikke at give grund til særlige tiltag omkring spørge-tjenesten i biblioteket.

I 2006 har biblioteket indført elektronisk udlån via bibliotekssystemet Book-IT, og i den forbindelse har kunderne fået mulighed for at se og forny deres lån via online katalogen. Efterhånden som flere kunder bliver registreret i systemet, håber vi at også kendskabet til katalogen øges. Vi vil dog overveje om kunderne i højere grad kan gøres opmærksom på den ekstra service med Book-IT.

Bilag 1

Liste med kommentarer fra skemaerne.

Jeg har altid oplevet en flot service og hjælpsomhed i biblioteket, Jeg giver top-karakter.

Dette er det bedste offentlige bibliotek, jeg nogen sinde har besøgt. Helt usædvanlig god hjælp og meget stor viden

MEGET venlig og professionel behandling! god service

Et fantastisk godt bibliotek.

Dejligt med hurtigt svar - man kan have sine tvivl, når man udfylder en "send et spørgsmål" boks på nettet. Men svar kom hurtigt - tak for det

Personalet er altid meget søde og hjælpsomme

Jeg mener godt at biblioteket skulle have mere tilgængelig informationer, omkring et lands producerende varer osv. Man kunne eks. have en liste over diverse ting, man havde over informationer om det pågældende land. Derud fra kunne man se om noget af det man søgte matchede et stikord på listen, o man kunne så konkludere at man kunne finde noget om stoffet på biblioteket her, i stedet for at søge forgæves.

Jeg syntes jeg fik en særdeles fin og imødekommende betjening. Stor ros! :o)

Jeg må nok indrømme at jeg er lidt ukendt overfor hvad I mener med biblioteket, men hvis det "bare" er hjemmesiden www.dst.dk så er jeg yderst tilfreds, især den hurtige respons.

Nemt at finde rundt i.. Hurtigt svar...

Svaret jeg fik, var virkelig meget grundigt - jeg havde forventet en lille statistik, men fik i stedet mange forskellige links, artikler m.m. - helt fantastisk:-)

I mit tilfælde havde jeg blot brug for ganske få informationer, som jeg fik hjælp til at gå videre med. Men jeg er nu blevet opmærksom på muligheden for at bruge Danmarks Statistiks bibliotek, og det er jeg sikker på, jeg vil få glæde af for fremtiden!

Tusind tak for lynhurtig og kompetent besvarelse af mit spørgsmål. Det gør talen til min søsters 50-års fødselsdag meget, meget bedre - og forhåbentlig også morsommere.

altid hjælpsomt personale

Når man kun en gang i mellem skal bruge DS er man ikke inde i den korrekte anvendelse, og derfor er servicen med, at man kan sende et spørgsmål rigtig god. Den vil jeg også gerne kunne benytte mig af i fremtiden.

De ansatte yder en god og kvalificeret service. Det er rart at kunne stille spørgsmål uden at føle man er til besvær

Meget behjælpesom person jeg talte med. Hun lagde mere arbejde i sagen end jeg havde forventet. Stor ros, tak.

Bilag 2

Brugertilfredshedsundersøgelse Danmarks Statistiks Bibliotek og Information

Vi vil gerne forbedre kvaliteten i Biblioteket og beder dig derfor bruge et par minutter på at udfylde dette spørgeskema.

Spørgsmål der måtte forekomme irrelevante springes over.

På forhånd tak for hjælpen.

1. Køn

Kvinde
Mand

2. Alder

< 18 år
18 - 30 år
31 - 45 år
46 - 60 år
> 60 år

3. Hvilket postnummer bor du i?

4. Hvad kontaktede du Biblioteket som?

Skoleelev
Studerende
Privatperson
I erhvervsøjemed
Ansæt i Danmarks Statistik

5. I hvilket tidsrum kontaktede du Biblioteket?

Kl. 10:00 - 12:30
Kl. 12:30 - 15:00

6. Hvor ofte benytter du Biblioteket?

Årligt
Månedligt
Ugentligt
Hyppigere
Dette er første gang

7. Hvad var årsagen til, at du kontaktede Biblioteket i dag?

Jeg søgte information om et eller flere emner
Jeg skulle aflevere, låne, genlåne eller bestille publikationer
Jeg skulle læse aviser og/eller tidsskrifter

8. Hvordan kontaktede du Biblioteket?

Ved personligt fremmøde
Pr. telefon
Pr. fax eller brev
Pr. e-post eller 'Spørg biblioteket' på Internettet

Hvis du mødte personligt frem
9. Hvor længe måtte du vente, før du blev betjent af personalet? Jeg blev betjent med det samme Under 5 minutter Over 5 minutter 10. Hvordan fandt du frem til det, du skulle bruge? Jeg blev vejledt af personalet Jeg ledte selv, til jeg havde fundet det, jeg skulle bruge Jeg fik ikke det, jeg skulle bruge

Hvis du kontaktede os pr. telefon
9. Hvor lang var ventetiden? Jeg kom igennem med det samme Jeg ventede under 2 minutter Jeg ventede 2-9 minutter Jeg ventede over 10 minutter 10. Hvordan fik du løst spørgsmålet af Biblioteket? Jeg fik tilsendt materialet som et lån Jeg fik svar over telefon eller med e-post Jeg fik ikke det, jeg skulle bruge 11. Hvornår fik du svar i forhold til den aftalte tid? Tidligere Til tiden Senere – hvor længe efter? _____

Hvis du kontaktede os på skrift (e-mail mv.)

9. Hvor hurtigt fik du svar?

Jeg fik svar samme dag
Jeg fik svar dagen efter
Jeg fik svar i løbet af 2-4 dage
Jeg fik svar i løbet af 1 uge
Det tog over en uge

10. Hvordan fik du løst spørgsmålet af Biblioteket

Jeg fik tilsendt materialet til låns
Jeg fik svar over telefon eller med e-post
Jeg fik ikke det, jeg skulle bruge

11. Hvornår fik du svar i forhold til den aftalte tid?

Tidligere
Til tiden
Senere – hvor længe efter? _____

Hvis du ikke fik det, du skulle bruge

12. Hvorfor fik du ikke de oplysninger, du skulle bruge?

Oplysningerne var for gamle
Biblioteket havde ikke oplysningerne
Materialet var udlånt
Personalet var optaget

13. Var svaret, som du forventede?

5 Ja, fuldstændig
4
3
2
1 Nej, slet ikke – hvorfor ikke? _____

14. Hvad synes du om Bibliotekets betjening og vejledning?

5 Meget god
4
3
2
1 Meget dårlig

15. Bruger du Bibliotekets online katalog på adressen www.dst.dk/katalog?

Ja

Nej

Hvis du bruger Bibliotekets online katalog
16. Hvor tilfreds er du med katalogen?
5 Meget tilfreds
4
3
2
1 Meget utilfreds

17. Hvor tilfreds er du alt i alt med Bibliotekets ydelser?

5 Meget tilfreds

4

3

2

1 Meget utilfreds

Kommentarer – Vi vil sætte stor pris på bemærkninger, der uddyber din oplevelse af biblioteket.