

Brugerundersøgelser på forskningsbibliotekerne – mellem ritual og refleksivitet?

Af Filip Kruse

Filip Kruse offentliggjorde i 2002 resultaterne af en analyse af danske forskningsbibliotekers brugerundersøgelser i en tiårig periode fra 1990-2000. DF Revy har bedt Filip Kruse om at sammenfatte undersøgelsens resultater i en artikel. Der bliver desuden lejlighed til at høre mere om emnet ved DF's internatmøde i februar, der har performance measurement som tema.

Filip Kruse
Forskningsbibliotekar Statsbiblioteket
fkr@statsbiblioteket.dk



Hvorfor nu det?

Brugerundersøgelser er moderne – ikke i den forstand, at de er en ny og ukendt aktivitet, at de revolutionerer de offentlige institutioner, at de er i stand til at forbavse omverdenen eller lignende. De hører derimod til det moderne. De er en del af 1980'ernes kritik af den institutionaliserede velfærdsstat for at være styret af et hierarkisk forvaltningssystem og af stærke professionsgrupper. Til disse aktørers påståede fælles meriter hørte bl.a. umyndiggørelse af brugere og borgere og produktion af ydelser uden smålig skelen til brugernes behov. Heroverfor lød de politiske krav på decentralisering, direkte brugerbetaling, fritvalgsordninger, ligeværdig dialog mm. – og endelig brugerundersøgelser.

Disse sidste fik i Danmark fra starten den utaknemmelige opgave at fungere som erstatning for det marked som ellers er mekanismen, der giver producenterne information om hvad kunderne foretrækker¹. Fra at have været del af et institutionskritisk frontalangreb er brugerundersøgelser gået hen og blevet en integreret del af livet i offentlige institutioner. Brugerundersøgelser og evalueringer går hånd i hånd med benchmarking, mission statements, servicedeklarationer, institutionel refleksivitet, responsivitet og hele det øvrige New Public Management vokabularium.

Men hvad er det så for en historie, der i dag kan fortælles om brugerundersøgel-

serne? Er det historien om de en gang professionelle institutioner, der nu med afsæt i kvartårlige voxpops febrilsk jagter de sidste nye trends? Er det historien om de snedige institutioner, der ud fra omhyggeligt generaliserede brugerundersøgelses forudsigelige resultater fortsætter med business as usual? Eller er det historien om de refleksive institutioner, der tager bestik af både, hvordan deres ydelser bruges, og hvad brugerne nu og fremover gerne vil have?

Det følgende handler om, hvilken historie der kan fortælles om de danske forskningsbibliotekers brugerundersøgelser². I den første del ser jeg på udvalgte dele af en analyse af disse brugerundersøgelser fra 1990 – 2000. Denne undersøgelse-afundersøgelserne koncentrerer sig om to spørgsmål:

- Indhold – hvad handler de om? og
- Kvalitet – hvor gode er de, målt med gængs samfundsvidenskabelig målestok?

I anden del går jeg nærmere ind på hvad brugerundersøgelserne er for forskningsbibliotekerne, hvilke virkninger de har, om de producerer nyttig viden osv. Og dermed kommer vi tættere på at forstå, hvorfor de ser ud som de gør. Det centrale spørgsmål er her:

- Betydning – er de overhovedet vigtige for bibliotekerne?

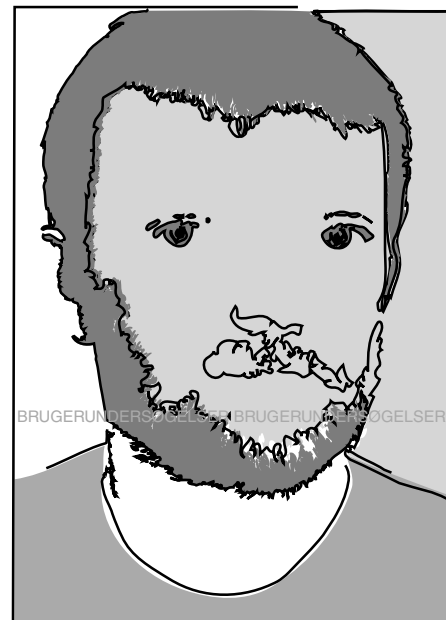
Tilsammen skulle disse tre analyser gøre det muligt at finde ud af, hvilken historie der er den mest rigtige.

Hvad handler brugerundersøgelserne om, og hvor gode er de?

I perioden mellem 1990 og 2000 har 32 forskningsbiblioteker³ foretaget i alt 51 brugerundersøgelser. Ser vi på disse under et, er tre forhold værd at bemærke:

1. Ikke alle biblioteker har foretaget brugerundersøgelser; nogle har foretaget flere og andre ingen. Generelt er brugerundersøgelser mest udbredt blandt de store og mellemstore biblioteker på det humanistisk-samfundsvidenskabelige område.
2. De fleste brugerundersøgelser – tre fjerdedele – er foretaget i sidste halvdel af undersøgelsesperioden.
3. Den hyppigst anvendte metode er survey-undersøgelser med brug af spørgeskema. Kun i fem undersøgelser anvendes kvalitative metoder alene – individuelle eller gruppeinterviews med åbne spørgsmål – eller i kombination med kvantitative metoder.

En nærmere analyse af undersøgelsesvariablene afdækker, at godt tre fjerdedele af alle⁴ kan placeres inden for fire kategorier, der samtidig er dimensioner i forholdet mellem bruger og bibliotek:



- Adfærd – hvordan bruges bibliotekets ydelser aktuelt?
- Tilfredshed – hvordan vurderes ydelserne?
- Vigtighed – hvor stor betydning har de?
- Fremtid – hvad forventer brugerne af biblioteket fremover?

Antallet af variable i undersøgelserne svinger fra 131 til 1. Antallet af undersøgelsesspørgsmål er ofte lavere end antallet af variable. Det skyldes, at flere spørgsmål ofte stilles under en fælles overskrift, hvad der får spørgeskemaet til at fremtræde mere overskueligt. Derfor er spørgsmålene analyseret som variable og derefter kodet i forhold til temaerne ovenfor. Således kan den vægt, temaerne har i den enkelte undersøgelse, bestemmes. Det gælder generelt, at de store forskningsbibliotekers undersøgelser er de mest omfattende – har flest variable. Derefter følger de mellemstore. Dog varierer antallet af variable over tid og i forhold til antallet af undersøgelser på det enkelte bibliotek. De ældre undersøgelser er ofte meget store og eventuelle senere undersøgelser på samme bibliotek er hyppigt mindre. Dette kan tentativt forstås således, at de meget store undersøgelser dels er tidstypiske, dels udtrykker bibliotekets egen erfaring med brugerundersøgelser således, at senere undersøgelser kan afgrænses og målrettes stærkere.

Ser vi på, hvor ofte de forskellige variable er brugt – og dermed hvilke temaer der dominerer – viser det sig, at brugeradfærd og brugertilfredshed er de hyppigst forekommende, mens brugervigtighed og brugerforventninger optræder betyde-

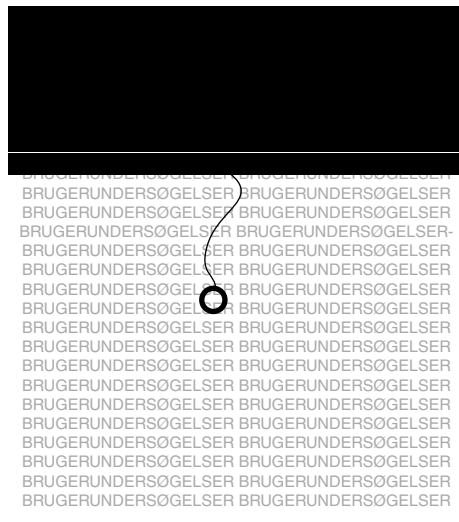
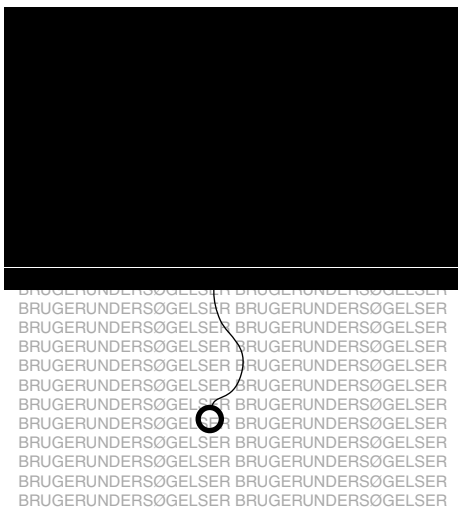
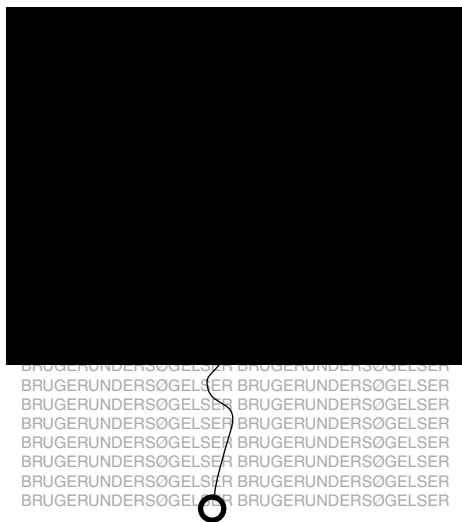
ligt sjældnere. Det er altså væsentligt for bibliotekerne at kende brugernes praktiske omgang med ydelserne og deres tilfredshed eller utilfredshed. Men det er åbenbart mindre væsentligt at vide, hvilke ydelser, der er vigtige for brugerne. Det er ellers en almindelig teknik i brugerundersøgelser at afbalancere tilfredshed med betydning. Dette letter en efterfølgende prioritering således, at der f.eks. ikke sættes mange ressourcer på at forbedre ydelser, der har marginal betydning for brugerne. Brugernes ønsker og krav til fremtidige biblioteksydelser spiller ligeledes en tilbagetrukket rolle. Variable, der vedrører brugernes ønsker til bibliotekerne i fremtiden, er overhovedet de sjældnest anvendte. Variable inden for vigtigheds- eller betydningsdimensionen kan også have en fremtidsrelateret, men også disse er sjældent forekommende. Alt i alt er brugerundersøgelsestendensen fremtidsorientering således svag. Dette peger umiddelbart på en mere begrænset refleksivitet, idet spektret af forhold, som brugerne spørges om, indsnævres.

Undersøgelsestendensen kan analyseres ved at anvende fire konceptuelle redskaber⁵:

- Formål – som formuleret igennem målsætning, oplæg og lignende.
- Design – valg af metode og data, set i forhold til formål
- Redskaber – indhold og form, set i forhold til formål og design
- Metode – anvendt i praksis

Generelt er formålene meget åbent og generelt formulerede: ”hvad brugerne mener” og ”holdninger til bibliotekets service” er typiske eksempler. Det betyder, at hvad der er det reelle tyngdepunkt i den enkelte undersøgelse først viser sig i valget af undersøgelsesvariable. Og her begrundes det ikke nærmere. Tilsvarende gælder det for designet, at der praktisk taget ingen steder argumenteres for valg af metode og data. Og det er umiddelbart besynderligt, da netop de meget åbne angivelser af formål ville gøre det muligt at arbejde med flere forskellige designs. Undersøgelsesredskaberne er til gengæld uden større problemer: operationalisering af variable, spørgsmålsformuleringer osv. er generelt af god kvalitet. De vigtigste metodeproblemer er, at der oftest mangler bearbejdning af forhold som udvælgelse og sammensætning af undersøgelsesgruppen, frafald og andet af betydning for vurdering af undersøgelsesresultaterne.

Sammenfattende er det værd at bemærke, at brugerundersøgelserne stort set alle er kvantitativt funderede survey-undersøgelser. På den baggrund er det bemærkelsesværdigt, at metodiske problemer omkring af undersøgelsesgruppens udvælgelse, sammensætning, repræsentativitet osv. sædvanligvis ikke behandles. Videre er det vanskeligt at se, hvorfor brugertilfredshed – som tillægges en helt central betydning – ikke afbalanceres med brugervigtighed. Dette svækker umiddelbart brugbarheden af resultaterne. Endelig er undersøgelsernes fremtidsorientering svag, fokus ligger



på de aktuelle biblioteksydelser og ikke på brugernes ønsker om alternativer, forslag til fremtidige ydelser etc.

Er brugerundersøgelserne vigtige?

For at forstå hvad brugerundersøgelserne er, må vi også se på, hvad de har betydet for bibliotekerne og herunder, hvad der er kommet ud af dem. En spørgeskemaundersøgelse blandt et udvalg af de deltagende forskningsbiblioteker⁶ repræsenterende 17 biblioteker og 22 brugerundersøgelser skulle belyse baggrunden for undersøgelserne, deres organisation, om der fremkom ny viden og endelig, hvad det hele resulterede i. Her ser vi alene på:

- Viden – hvad har bibliotekerne fået noget at vide om? Er det ny eller gammel viden? Er den vigtig?
- Virkninger – har undersøgelserne påvirket bibliotekernes service? Hvilke dele? Hvor meget?

Bibliotekerne vurderer, at de fleste brugerundersøgelser har givet ny viden, især om brugertilfredshed og brugeradfærd. Dernæst har de givet ny viden om brugerønsker og brugerprioriteringer. Men selvom viden er ny, behøver den jo ikke at være vigtig. Den nye viden om brugertilfredshed anses for den vigtigste, dernæst viden om brugerønsker og bruger-prioriteringer, mens den nye viden om brugeradfærd vurderes som mindre vigtig. Sammenfattende vurderer bibliotekslederne, at undersøgelserne hovedsagelig har bekræftet eksisterende viden. Men hvordan kan det hænge sammen med, at de samtidig vurderer, at de fleste undersøgelser har frembragt ny viden?

En mulighed er, at bibliotekerne igennem brugerundersøgelserne får bekræftet en mere organisationsintern viden, de allerede har. Undersøgelserne giver således denne viden en ny og mere officiel status. En anden mulighed, som ikke strider imod denne, er, at bibliotekerne selv i brugerundersøgelserne konstruerer den bruger, de spørger. Derfor både kender de svarene – og kender dem alligevel ikke. Dette kunne pege i retning af mere ritual og mindre refleksivitet. Disse spørgsmål ser vi nærmere på afslutningsvis.

Og hvilke virkninger har brugerundersøgelserne så haft?

De har stærkest påvirket bibliotekernes formidling, herunder undervisning, hjemmeside etc. Udbuddet af materialetyper og kontakten til brugerne er næstmest påvirkede, og endelig er den faglige dækning, åbningstiderne, ekspeditionshastigheden mm. mindst påvirkede. Sammenfattende vurderes påvirkningen for de fleste undersøgelser at have været en justering af bibliotekernes service, snarere end en grundlæggende forandring. Dette kunne bestyrke tolkningen af de lidt modsigelsesfulde vurderinger af ny og gammel viden ovenfor.

Hvad handler historien så om?

Det ligger i brugerundersøgelsernes natur, at den skal være institutionens spejlen sig i den omverden, institutionen er til for. Brugerundersøgelsen skal gøre det muligt at sammenholde de ydelser, der produceres, med brugernes behov. Her har vi set, at forskningsbibliotekernes undersøgelser koncentrerer sig om at belyse brugernes tilfredshed med de eksisterende ydelser

og deres praktiske adfærd i forhold til disse. Og selvfølgelig er de eksisterende ydelser vigtige at få brugernes vurdering af. Kernen i al evaluering er retrospektiv, det gælder om at få feed-back på det man producerer.

Spørgsmålet er blot, om det er tilstrækkeligt. Vi har set, at forhold som brugernes eventuelle ønsker om helt andre ydelser eller deres vurderinger af de forskellige ydelsers relative vigtighed, stort set lades ude af betragtning. Det er således på forhånd fastlagt, hvilke dele af ydelserne, der skal spejles og hvilke spejlbilleder – dvs. hvilken viden – man kan få retur. I denne fastlæggelse indgår også de forskellige metodiske forhold såsom afgrænsning af undersøgelses-gruppe, valg af metode og design osv.

I denne forstand kan det siges, at bibliotekerne selv konstruerer de brugere, de så efterfølgende udspørger⁷. Dette problem er imidlertid ikke absolut, men relativt: et vigtigt spørgsmål er, om præmisserne for konstruktionen er synlige og dermed, om betingelserne for vidensproduktionen er gennemsigtige. Her er det så karakteristisk, at der kun i meget få af brugerundersøgelserne argumenteres åbent for de foretagne metodiske valg.

Umiddelbart kan vi aflive den første historie om institutionernes professionelle forfald, om de popularitetsjagende biblioteker, der jagter de sidste nye trends. Det er netop de eksisterende ydelser, der er centrale, og der er en iøjnefaldende trofasthed over for evalueringens historiske grundform, effektevalueringen, med dens styrker og svagheder.



Hvilke virkninger har brugerundersøgelserne haft?

Dette betyder, at brugerundersøgelserne nok indgår i bibliotekernes reflekseive sammenhænge, institutionernes handlinger gennemlyses konstant af ny information, modernitetens eksistensvilkår er usikkerhed, at vide er ikke længere det samme som at være sikker osv. osv. Men spørgsmålet er, hvor kritisk den nye viden er, eller rettere sagt har mulighed for at være.

Den anden historie om institutionerne som tryghedsnarkomaner er til gengæld sværere at blive fri for. Brugerundersøgelserne konstruerer brugere af en bestemt type, som ikke åbner op for nye roller, hverken på bruger- eller institutionsside. Tværtimod er den bruger, som bibliotekerne konstruerer, en amputeret og stort set passiv masseforbruger, hvis krav og ønsker til fremtidige biblioteksydelser er uinteressante. Og problemet kan her i et lidt videre politisk perspektiv være, om de mere ritualiserede brugerundersøgelser kan indløse de mål, de fra starten skulle⁸.

Den sidste historie om de reflekseive institutioner kan godt tåle et genhør. I hvert fald dele af den. Viden fra brugerundersøgelserne implementeres faktisk af bibliotekerne, mest i selve formidlingen, men også andre områder ændres. Effekten beskrives af bibliotekerne selv som en justering, snarere end en grundlæggende forandring. Så bibliotekerne er reflekseive institutioner. Men alligevel: Den viden, der medfører ændringerne, er i de fleste tilfælde viden, bibliotekerne havde i forvejen. Så reflekseviteteten må siges at være begrænset.

– Men betyder det, at vi skal til at lave om på vores forståelse af, hvad brugerundersøgelser er? Det ser ud til, at de foruden at være et instrument til at indsamle omverdenens billeder af de offentlige institutioner, åbenbart også fungerer som del af en proces, hvor viden bliver socialt anerkendt inde i institutionerne selv. Så måske skal nøglen til at forstå, hvorfor brugeren i bibliotekernes brugerundersøgelser er en så amputeret konstruktion, søges her. Dette er imidlertid en helt anden historie.

Litteraturhenvisninger

Barkmann, Fölster, S.: *Kan myndigheter utvärdera sig själva? Rapport till expertgruppen för studier i offentlig ekonomi*, Finansdepartementet, Dss 1996: 36, Stockholm. 1996.

Dahler-Larsen, P. og Krogstrup, H. K.: Evaluering og institutionelle standarder: nyinstitutionelle betragtninger af evaluering som vor tids ritual, i: *Politica*, 32-3, s. 283-299, Århus 2000.

Dahler-Larsen, P. og Krogstrup, H. K. (red.): *Tendenser i evaluering*, Odense Universitetsforlag, Odense 2001.

Finansministeriet: *Redegørelse om den offentlige sektor 1988*, Kbh. 1988.

Kruse, F.: *Alice i den røde dronnings land – en analyse af danske forskningsbibliotekers brugerundersøgelser 1990-2000, deres indhold, metode, kvalitet og betydning*. Arbejdsrapporter. En skriftserie fra Statsbiblioteket, nr. 4, 2002.

Lomborg, B.: *Metodologisk vurdering af borger/brugerundersøgelser i Århus Amts kommuner 1995-96*, Institut for Statskundskab, Århus 1998

Patton, M. Q.: *Utilization-focused Evaluation*; The New Century Text, Sage, Thousand Oaks, 1996

Noter

1 I Finansministeriet (1988) omtales brugerundersøgelser første gang som metode til at belyse borgernes behov for offentlige ydelser.

2 Den samlede undersøgelse kan læses i Kruse (2002).

3 Her er fulgt Biblioteksstyrelsens inddeling i store forskningsbiblioteker, mellemstore og små forskningsbiblioteker, der bygger på antal ansatte, udlånspraksis, deltagelse i lånesamarbejde samt biblioteksledelse.

4 De, der ikke kan placeres, vedrører primært respondentoplysninger såsom alder, køn, studium, ansættelsessted etc.

5 Inspiration hentet i bl.a. Barkmann og Fölster (1996), Lomborg (1998) og Patton (1996).

6 Udvalget foretoges ud fra kriterier som aktualitet, sekventialitet (tidligere undersøgelser fra samme bibliotek), spredning i design mv. Bibliotekslederne har besvaret et spørgeskema for hver brugerundersøgelse på biblioteket.

7 Denne proces illustrerer Dahler-Larsen og Krogstrup (2000) med mr. Beans julekort. Han sender et antal kort til sig selv, og efter han har modtaget dem, hænger han dem op som afspejling af sin store popularitet.

8 Dahler-Larsen og Krogstrup (2001) fremhæver, at evalueringer og brugerundersøgelser i dag er symboler på ansvarlighed og styringsparathed, men dette kan udfordres af f.eks. svag faglighed og manglende relevans (s. 260-261)