



# Tilfredshedsundersøgelse 2022

## INDLEDNING

### **Kære medlemmer**

4. maj fyldte foreningen Det Digitale Folkebibliotek 2 år. Vi er nået langt siden starten, men vi er, som alle andre 2årige, stadigvæk i fuld gang med at udforske vores fulde potentiale, finde vores plads i verden og lære at stå sikkert på benene.

Det Digitale Folkebibliotek er en medlemsforening – I er foreningen. Derfor er det vigtigt, I engagerer jer og føler ejerskab til foreningen. Vi har i starten af året taget en temperaturmåling på jeres tilfredshed med foreningens konstruktion, produkter og services.

Det er tanken, at vi vil gentage undersøgelsen årligt, da tal og procenter først bliver rigtig interessante og brugbare, når man har noget at holde dem op imod. Det har vi ikke endnu, men alligevel tillader vi os at drage nogle konklusioner ud fra jeres besvarelser.

Overordnet betragtet ser det rigtig godt ud med medlemstilfredsheden. I udviser stor forståelse for, at det er en ny forening og at der arbejdes på at findes de bedste løsninger til gavn for fællesskabet og I er meget glade for de fleste af vores ydelser.

Undersøgelsen afslører også, at vi har nogle områder, der kræver forbedring. Blandt andet er der mange, der svarer "ved ikke" til spørgsmålene om FAKTOR og MAPP, så det er nogle løsninger, vi skal blive bedre til at fortælle jer om. Det samme gælder, hvorfor der er flere modeller på eReolen, og hvorfor ikke alle digitale titler er tilgængelige.

Det ser også ud, som om mange kommuner, der ikke tilbyder Unilogin til eReolenGO! til kommunens skoler, ikke bruger hverken hjemmeside eller app i formidlingen, og det er derfor vigtigt at understrege, at borgerne jo stadig kan bruge GO!'s formidlingsuniverser med almindeligt biblioteks-login.

Et andet tal, hvor vi gerne vil forbedre os, er antallet af besvarelser. 62 kommuner har valgt at besvare undersøgelsen, men vi vil meget gerne have alle med. Vi er mange forskellige stemmer og dét er vores styrke. Så vi ser frem til fuld deltagelse næste år og håber også på at have endnu flere "meget tilfredse" medlemmer.

Rigtigt god fornøjelse med læsningen, hvad enten du kan genfinde din egen stemme eller ej.

*Jakob Heide Petersen, formand & Glenn Leervad-Bjørnhart, sekretariatschef*



## HJEMMESIDER

Der er generelt høj tilfredshed med den fælles hjemmesideløsning. Det samme gælder eReolens hjemmeside og de muligheder, den giver for at understøtte den lokale formidling. Få er dog decideret begejstrede. Meningerne er mere delte om eReolen GO!'s hjemmeside, hvilket til dels skyldes besvarelser fra kommuner, der ikke tilbyder UNILogin og ikke er opmærksomme på, at borgerne kan få adgang med biblioteks-login.

79% giver udtryk for at være tilfredse eller meget tilfredse med den bibliotekshjemmeside, man kan tilbyde borgerne, og kun 6% er mindre tilfredse. 66% er tilfredse eller meget tilfredse med hjemmesidens mulighed for at understøtte den lokale formidling. Kun 4% er mindre tilfredse, mens hele 28% ingen mening har.

77% er tilfredse med eReolens hjemmeside og kun 5% utilfredse. Til gengæld er kun 55% tilfredse eller derover med eReolen GO!'s hjemmeside, mens hele 24% svarer "ved ikke".

Kommentarerne afslører stor detaljeviden om gode og dårlige ting ved bibliotekshjemmesideløsningen, og mange glæder sig til Folkebibliotekernes CMS. Et eksempel er:

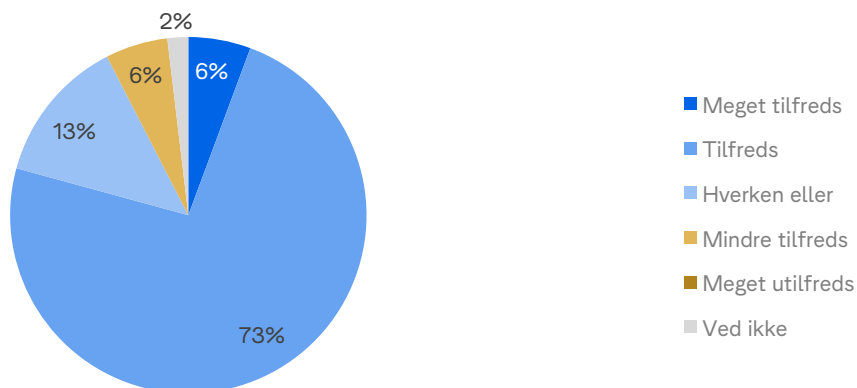
*"Den må gerne være endnu mere enkel i designet, og så skal den matche appen, så det hele kommer til at signalere bibliotek, og man kan navigere på samme måde i genkendeligt design."*

Til eReolens og eReolen GO!'s hjemmesider er der ros, men også tvivl om den generelle anvendelighed:

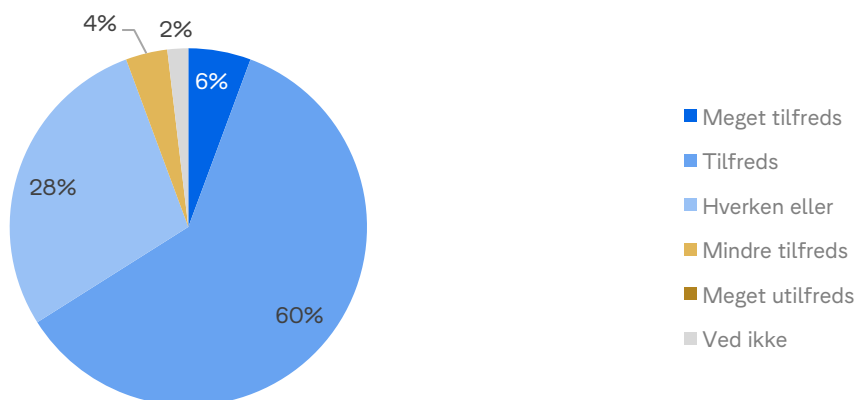
*"Tænker de er overflødige, der bør kun fokuseres på apps."*



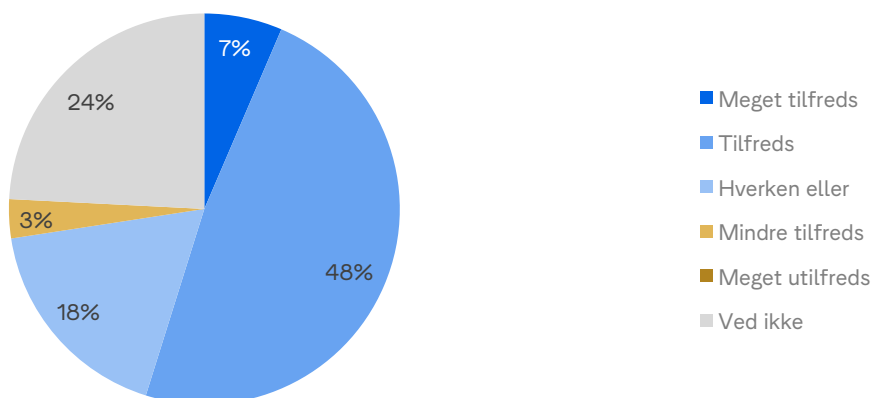
Hvor tilfreds er du med den hjemmeside, dit bibliotek kan tilbyde brugerne ved hjælp af den fælles hjemmesideløsning?



Hvor tilfreds er du med de muligheder hjemmesideløsningen giver for at understøtte den lokale formidling?

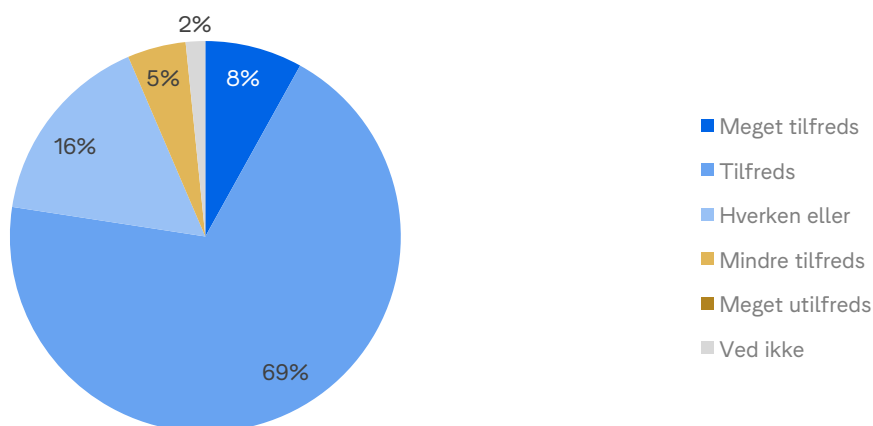


Hvor tilfreds er du med eReolenGO's hjemmeside?





Hvor tilfreds er du med eReolens hjemmeside?



## APPS

Spørgsmålene til apps dækker både Biblioteket, eReolen og eReolen GO!

Generelt er der høj tilfredshed med foreningens app-løsninger. Hele 93% erklærer sig tilfredse eller mere, hvoraf 42% er meget tilfredse. Lidt mindre godt ser det ud for muligheden for at understøtte den lokale formidling, men 74% er dog tilfredse eller mere. Utilfredsheden for begge spørgsmål ligger på 4-5%

85% er tilfredse eller meget tilfredse med eReolen-appen. 7% er mindre tilfredse. 65% er tilfredse eller meget tilfredse med eReolen GO!-appen, og her er ingen utilfredse. Cirka 60% af medlemmerne tilbyder UNILogin til eReolen GO! i kommunen, og derfor er andelen af besvarelser uden mening om eReolen GO! næsten en fjerdedel i lighed med spørgsmålene til hjemmesider.

I kommentarerne udtrykkes ønsker om bedre integration mellem Biblioteket-appen og med de digitale tjenester, mens der er uenighed om, i hvor høj grad den skal understøtte det lokale.

*"Den fungerer ok, men vi skal have indgangen til de digitale tjenester til at være integreret i appen."*

*"Vi skal i højere grad kunne styre karrusellerne lokalt."*

*"Den understøtter formidling af arrangementer. Er der muligheder, vi overser?"*



*"Det er mit indtryk at appen bruges til at søge, forny, reservere og lignende hurtige handlinger. Jeg tror ikke på at der skal være særlig meget lokal formidling via appen."*

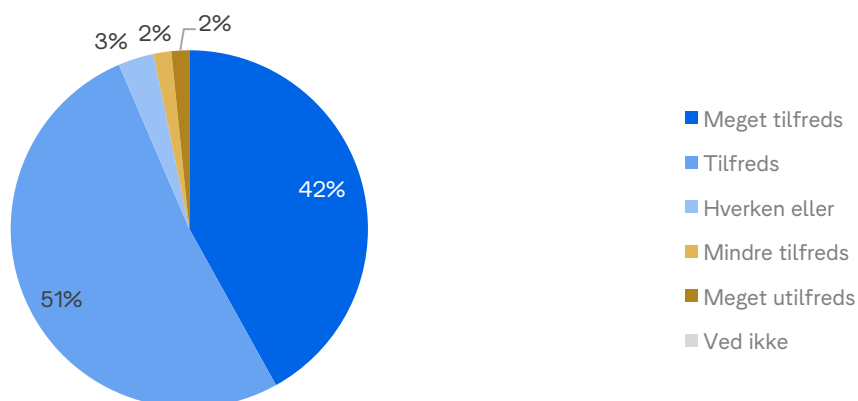
Kommentarerne til eReolen og eReolen GO! viser, at særligt eReolen GO! bliver behandlet meget forskelligt i kommunerne, hvor nogle har nemmere end andre ved at designe en fungerende, lokal betalingsmodel, og det influerer på brugbarheden af appen.

*"Desværre er kommunens skoler ikke interesserede. En af udfordringerne er uklar prismodel"*

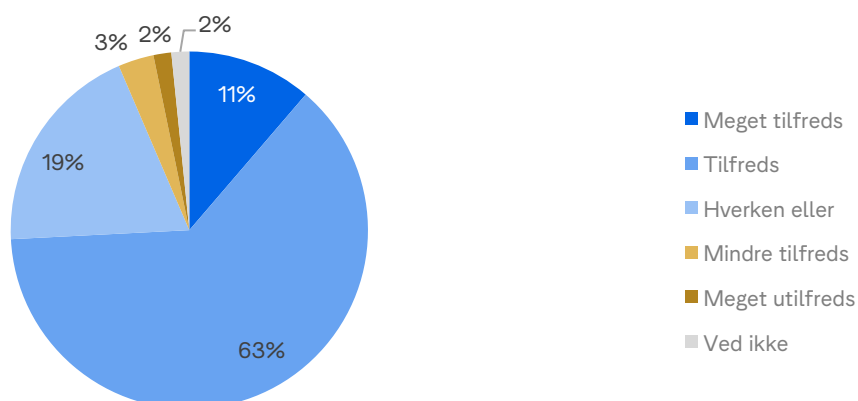
Men også:

*"Alle folkeskoler er tilknyttet og det fungerer, vi hører aldrig bøvl :)"*

Hvor tilfreds er du med den app-løsning dit bibliotek kan tilbyde jeres brugere ved hjælp af Biblioteket-appen?

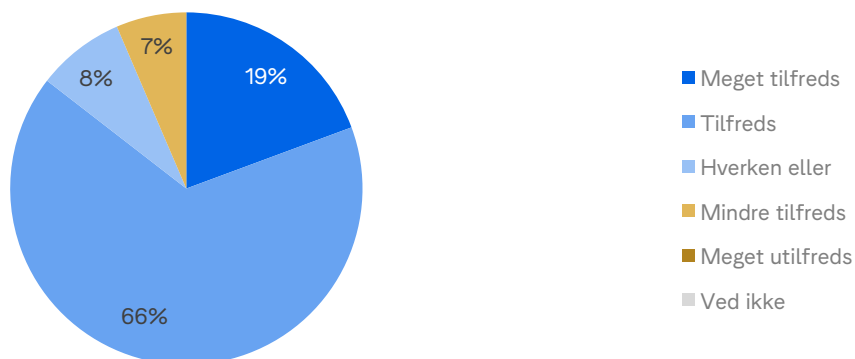


Hvor tilfreds er du med de muligheder appen Biblioteket giver for at understøtte den lokale formidling?

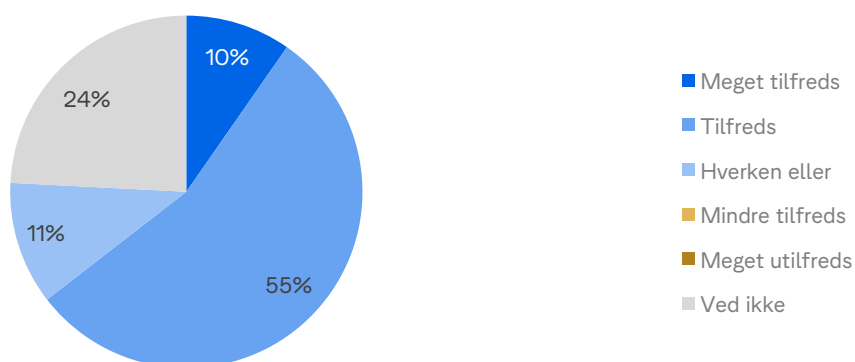




Hvor tilfreds er du med den app-løsning dit bibliotek kan tilbyde jeres brugere ved hjælp af eReolen-appen?



Hvor tilfreds er du med den app-løsning dit bibliotek kan tilbyde jeres brugere ved hjælp af eReolenGO!-appen?



## EREOLEN – FORMIDLING, PRISER OG VILKÅR

Der er generelt stor tilfredshed med formidling, priser og vilkår for eReolen, men også lidt mere utilfredshed end i de foregående spørgsmål.

81% er tilfredse eller mere med eReolens formidling, mens 6% er mindre tilfredse eller meget utilfredse. I kommentarerne er mange gode råd og pejlemærker som eksempelvis:

*"Ingen mulighed for formidling af lokale begivenheder og artikler. Hvordan får vi lånerne tilbage til bibliotekets hjemmeside, så vi kan formidle vores andre tilbud?"*

Der er overvejende tilfredshed med eReolens forhandlingsresultater med 57% tilfredse eller mere for eReolen. Ingen er meget utilfredse, men dog er 16% mindre tilfredse. Der er



til gengæld generel høj tilfredshed med mulighederne for at kontrollere forbruget på eReolen med 86% tilfredse eller derover.

Kommentarerne viser håb om stadig bedre priser og spredt frustration over utilgængelige titler samt de forskellige pris- og lånemodeller, men også, at det kan være svært at vurdere udefra. Det sidste er opsummeret her:

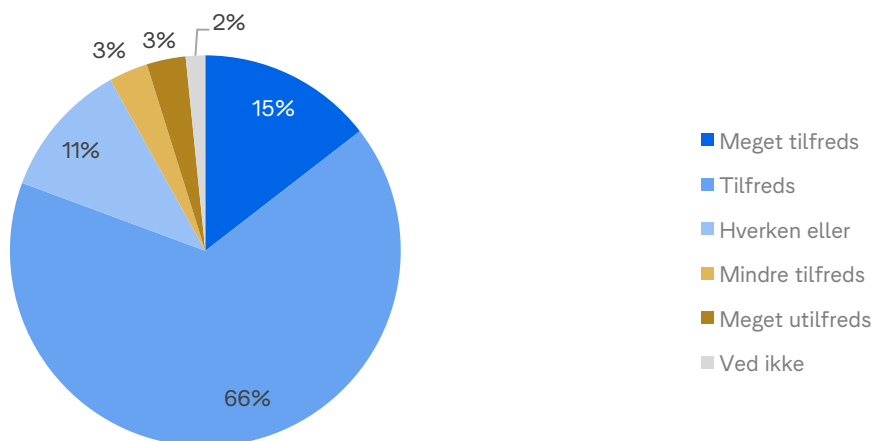
*"Det er dyrt men måske kan det ikke gøres bedre"*

Flere kommuner oplever bekymringer i forbindelse med eReolen GO!, som man kan læse i citaterne her:

*"Vi kunne ønske os en bedre måde at kontrollere forbruget på EreolenGO, så man kunne styre på de enkelte skoler i kommunen."*

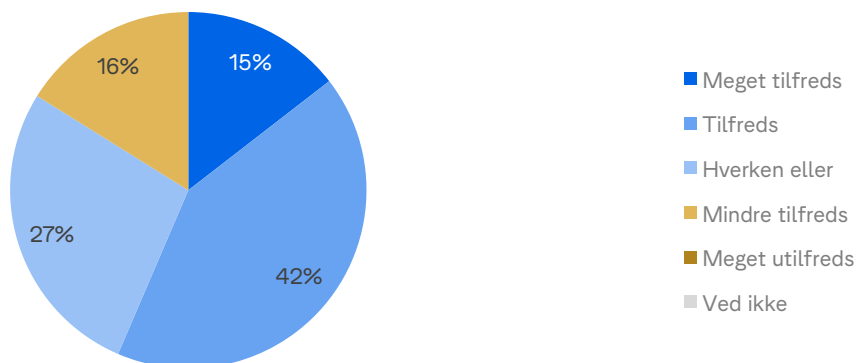
*"Vi kunne ønske, at der, evt. i CB-regi, blev udarbejdet en forretningsmodel på et samarbejde mellem folkebiblioteker og skolars benyttelse af eReolenGO. Folkebibliotekerne har ikke råd til at finansiere skolernes omfattende benyttelse af tjenesten."*

Hvor tilfreds er du med formidlingen på eReolen og eReolenGO?

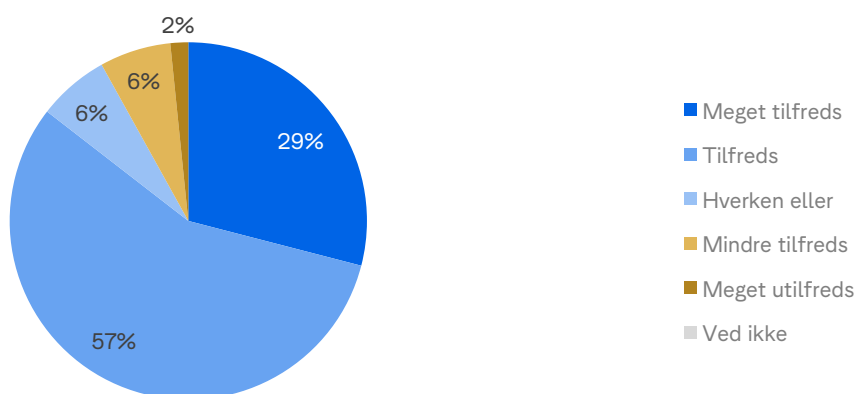




Hvor tilfreds er du med de priser og aftalevilkår, som bliver forhandlet hjem på eReolen?



Hvor tilfreds er du med mulighederne for at kontrollere forbruget på eReolen?



## TEKSTLICENSOMRÅDET

Der er generelt meget høj tilfredshed med administrationen af tekstlicensområdet.

79% er tilfredse eller mere, hvad angår priser og vilkår for de forhandlede licenser, mens tilfreds eller mere-andelen er 71%, for så vidt angår ConsortiaManagers (ERMS) evne til at administrere licenserne lokalt. Begejstringen for beslutningsgrundlaget, man får fra ConsortiaManagers (ERMS) er mere behersket, men stadig er 66% tilfredse eller mere. Ingen erklærer sig meget utilfredse med noget på tekstlicensområdet.

Kommentarerne afslører, at det først og fremmest er statistikken, der giver anledning til frustration:

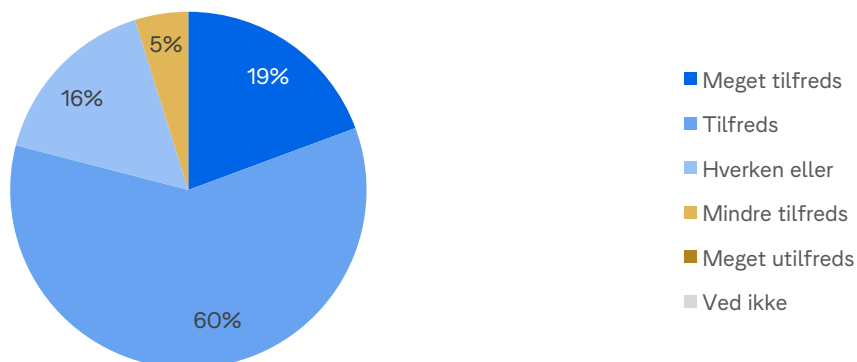
*"Det skal være meget mere gennemskueligt."*



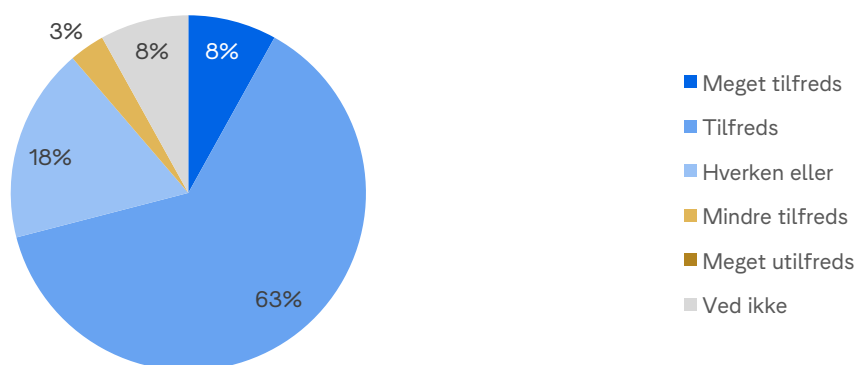


*"Køb fungerer godt. Besværligt at finde PR-materialer. Vi kan ikke finde statistik om brugen af licenserne."*

Hvor tilfreds er du med de priser og aftalevilkår, som bliver forhandlet hjem på licensområdet?

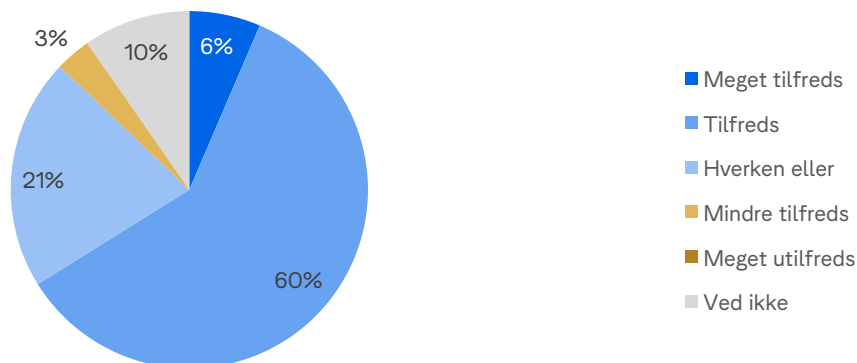


Hvor tilfreds er du med de muligheder, ConsortiaManager (ERMS) giver dit bibliotek for at håndtere jeres licenser?





Hvor tilfreds er du med det beslutningsgrundlag, du får via ConsortiaManager (ERMS)?



## FAKTOR, MAPP OG BPI

Disse tjenester hører til de lavest rangerede i tilfredshedsundersøgelsen, selvom der ikke bliver givet udtryk for direkte utilfredshed. Det er også et område præget af en del "Hverken eller."

42% er tilfredse eller meget tilfredse med beslutningsgrundlaget, FAKTOR giver, mens det tilsvarende tal for FAKTORS standardrapporter er 48%. De 12% utilfreds eller meget utilfreds for beslutningsgrundlaget via FAKTOR er hele undersøgelsen højeste af sin slags. Næsten en tredjedel – 32% - svarer "Hverken eller" til begge spørgsmål.

Kommentarerne viser en vis forbeholdenhed over for at komme i gang med FAKTOR og veksler mellem at udtrykke utilfredshed med tilgængelige data og brugervenlighed og et ønske om at få kastet sig ud i det.

*"Vi glæder os til at der kommer mere data i faktor."*

*"Vi er lidt usikre på, om vi ikke er dygtige nok, eller om der mangler nogle muligheder for at trække data. Vi kunne godt bruge noget mere vejledningsmateriale."*

Kendskabet til MAPP – værktøjet til webstatistik – er tydeligvis ikke så stort, og det er svært at trække meget mere ud af undersøgelsen med 50% "Ved ikke" og 29% "Hverken eller." Godt ser det ud for BPI med 65%, der erklærer sig tilfredse eller meget tilfredse, selvom næsten en tredjedel svarer "Hverken eller."

*"Aner ikke, hvad det er."*



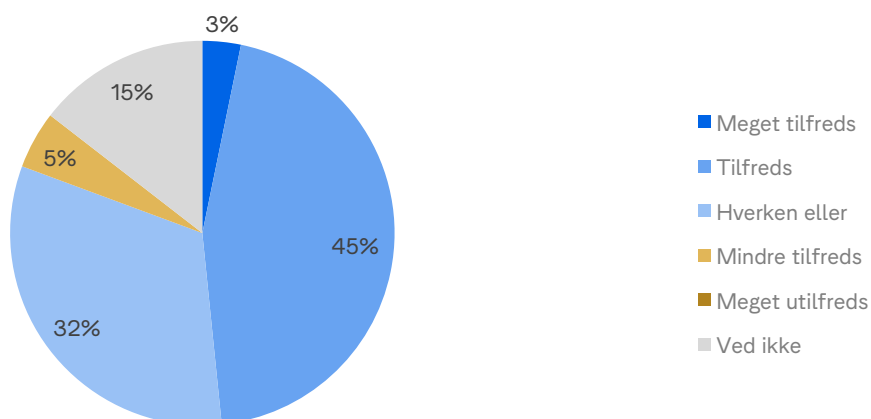
*"Giver mange muligheder, men læringskurven er stejl."*

Kommentarerne til BPI roser generelt tanken, men ikke udførelsen i samme grad:

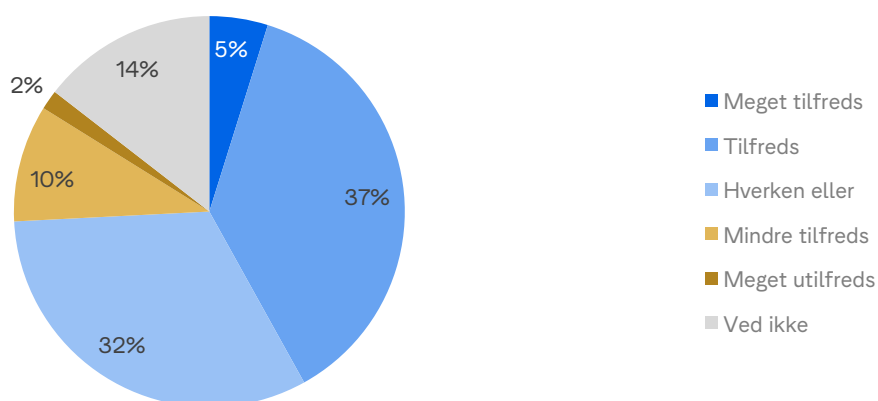
*"Den er overordnet god og det er godt i tråd med bibliotekstanken, at vi hjælper hinanden ved at dele indhold."*

*"Funktionelt dårligt men konceptet er super godt."*

Hvor tilfreds er du med de standardrapporter, der er tilgængelige i  
FAKTOR?

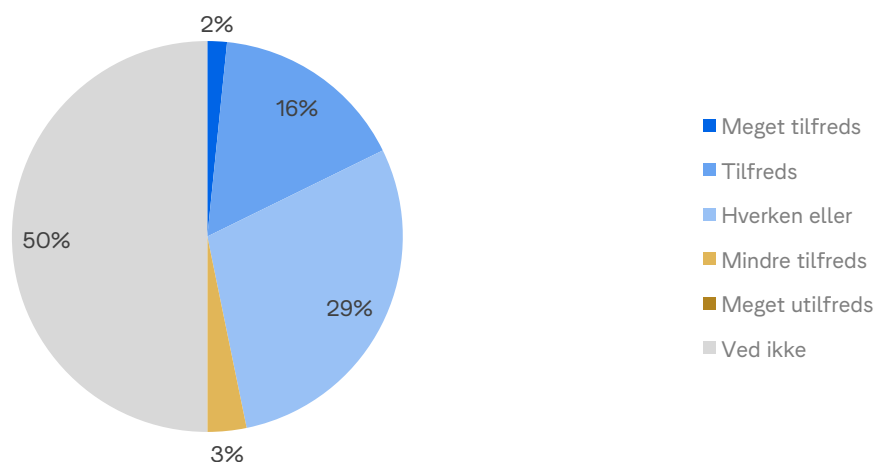


Hvor tilfreds er du med det beslutningsgrundlag, du får via FAKTOR?

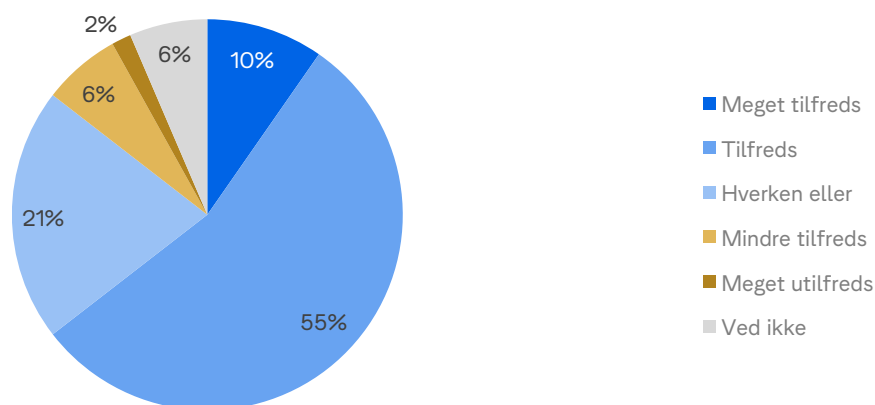




Hvor tilfreds er du med det beslutningsgrundlag, du får via MAPP?



Hvor tilfreds er du med servicen Biblioteksproduceret indhold (BPI)?



## INFORMATION, KOMMUNIKATION OG GDPR

Der er generel stor tilfredshed med informations- og kommunikationsniveauet i foreningen, selvom der tydeligvis stadig er steder, hvor der er behov for en særlig indsats. GDPR-området står også stærkt i forhold til informations- og kommunikationsindsatserne.

76% er tilfredse eller mere med foreningens overordnede informationsniveau, mens 5% er mindre tilfredse og en enkelt procent er meget utilfredse. Endnu bedre ser det ud for information fra eReolen, hvor tilfredshedsgraden er 84%. Kommunikationstiltag fra foreningen i form af medlemsmøder og lignende mødes med en tilfredshed på 74% og mindre tilfredshed eller utilfredshed på 5%



Kommentarerne viser en hungren efter information, men også, at man kommer langt med selv at gøre en proaktiv indsats:

*"Måske kunne der komme lidt information ud til os?"*

*"Med lidt indsats er man godt informeret."*

*"Netbib-nyhedsbrevet er værdifuldt."*

*"Også et lokalt ansvar at følge med."*

Der er til gengæld ikke enighed om, hvordan man bedst arrangerer medlemsmøder:

*"Webinarer og fyraftensmøder er for korte og der er ikke tid til at dykke ned i de faglige problemstillinger. Der er til gengæld for mange ligegyldige overordnede møder."*

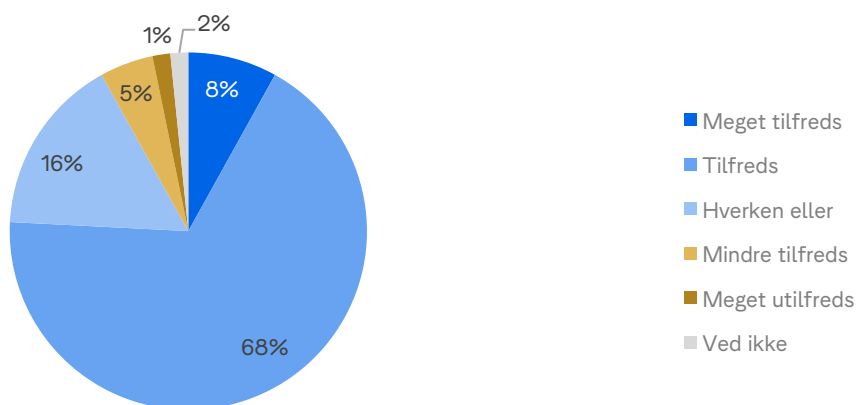
*"Møderne virker koncentreret på chefniveau. Savner fora for medarbejdere på andre niveauer."*

Der er stor tilfredshed med varetagelsen af GDPR-området og ingen utilfredse overhovedet.

Kommentarerne er få, men viser generelt stor tillid som for eksempel:

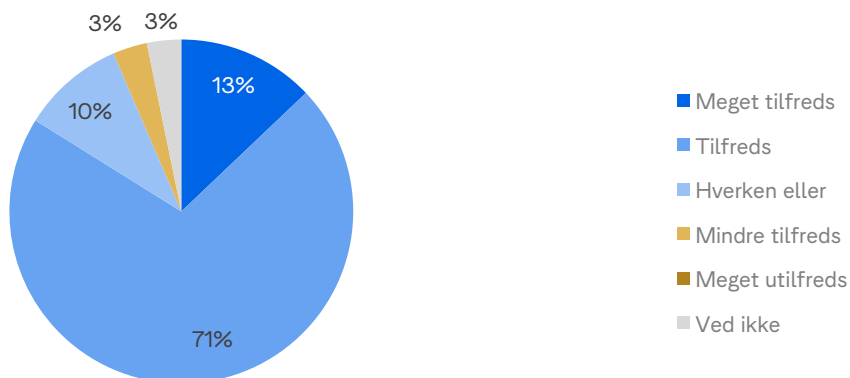
*"Vi stoler på jer :-)"*

Hvor tilfreds er du med det generelle informationsniveau fra Det Digitale Folkebibliotek?

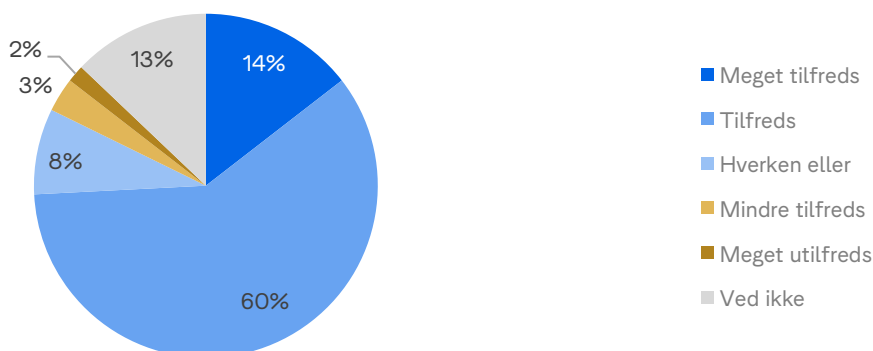




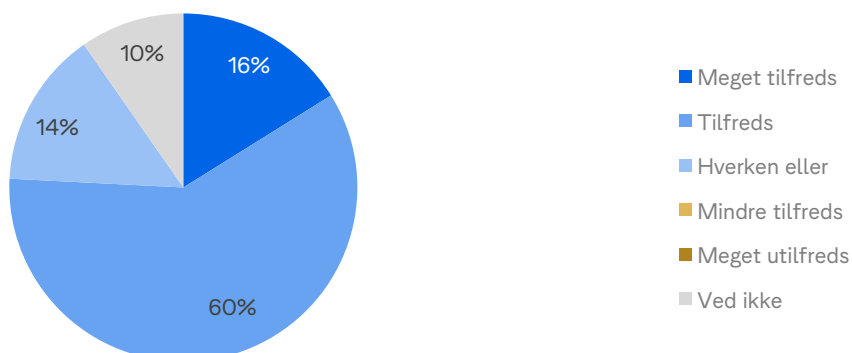
Hvor tilfreds er du med det generelle informationsniveau fra eReolen, (herunder nyheder fra eReolen, der bliver udsendt gennem netbib-nyhedsbrevet)?



Hvor tilfreds er du med de medlemsarrangementer Det Digitale Folkebiblioteker afholder? (medlemsmøder, generalforsamling, fyraftensmøder)?



Hvor tilfreds er du med foreningens varetagelse af GDPR-området?





## BETALING, ORGANISATION, STRATEGI OG INDFLYDELSE

De tungeste og måske vigtigste spørgsmål til sidst viser klare tilkendigelser af meninger – få svarer ”Hverken eller” – og en stor generel tilfredshed.

Sammenhæng mellem betaling, ydelser og indflydelse på foreningen er spørgsmålet med den mest beherskede begejstring, men viser alligevel, at 60% er tilfredse eller meget tilfredse. 6% er mindre tilfredse, men ingen er meget utilfredse. Organisationen af foreningen påkalder sig 71% tilfredshed eller mere. Her er dog 2% meget utilfredse.

Der er stor opbakning til foreningens strategiske fokus : 87% er tilfredse eller meget tilfredse, og ingen er utilfredse. Muligheden for indflydelse opnår ikke helt samme høje niveau, men dog er der en tilfredshed eller mere på 67% og kun 5% er utilfredse eller mindre.

Kommentarerne favner bredt. Der er stor fokus på udgiften til foreningen

*”Det må være en generel ambition og målsætning, at det generelle prisniveau sænkes og kvaliteten fastholdes. Dette bør skrives tydeligt ind i den overordnede strategi.”*

*”Det skal blive billigere, men jeg er klar over, at det er det muliges kunst. Men vore midler beskæres årligt.”*

*”Indflydelse og kvalitet er fin, men det er dyrt ...”*

Selvom der ikke er enighed om, hvordan foreningens organisering fungerer – ikke mindst fordi det stadig er en opstartsfasen – så indeholder kommentarerne denne hilsen til kollegerne i bestyrelse og fagudvalg:

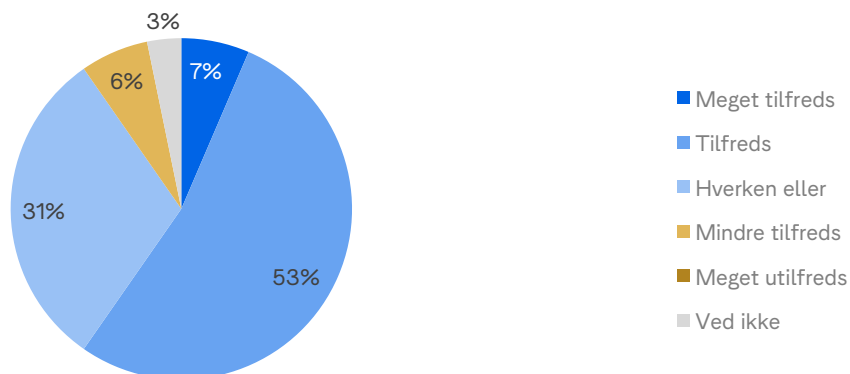
*”Fedt at de gør det.”*

Og:

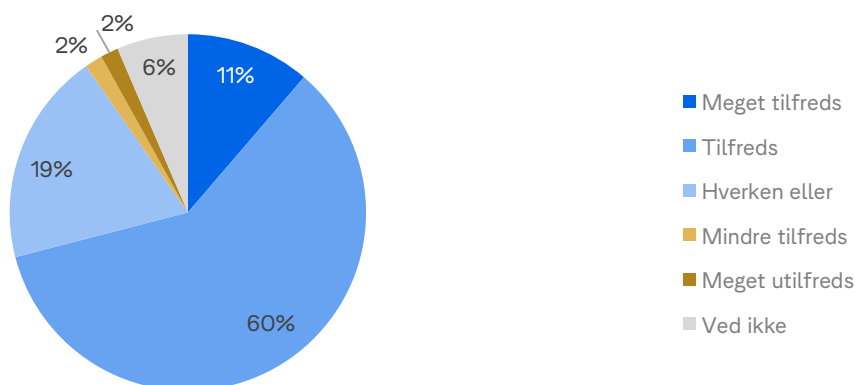
*”I gør det godt, men det er en kæmpe portefølje, I har.”*



Hvor tilfreds er du med sammenhængen mellem den pris, din kommune betaler og de ydelser og den indflydelse, du får i Det Digitale Folkebibliotek?



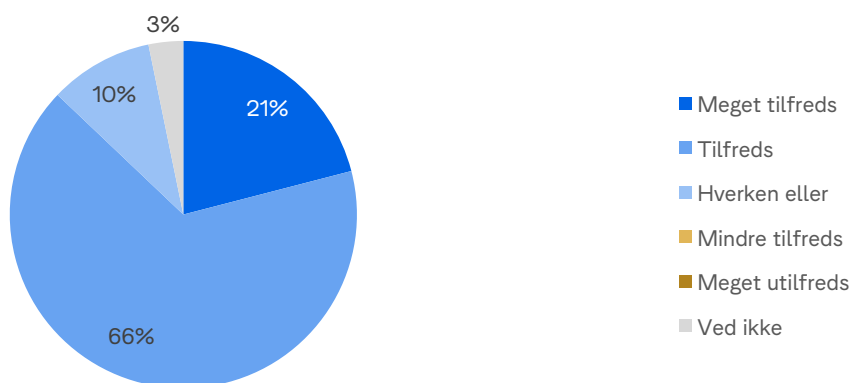
Hvor tilfreds er du med foreningens organisering med fagudvalg og bestyrelse?







Hvor tilfreds er du med Det Digitale Folkebiblioteks strategiske fokus?



Hvor tilfreds er du med din organisations muligheder for at få indflydelse på Det Digitale Folkebiblioteks retning og udvikling?

