



# Tilfredshedsundersøgelse 2022

## Kære medlemmer

Gennem hele 2022 har vi mærket en stigende interesse for at deltage i vores arrangementer, engagere sig og holde sig orienteret om foreningens arbejde og det er en fantastisk og positiv udvikling, som vi gerne vil kvittere for.

Generelt ser tallene i tilfredshedsundersøgelse også endnu bedre ud end sidste år. Også når det kommer til antallet af besvarelser, hvor vi i år nåede op på 67 biblioteker, der tog sig tid til at deltage i undersøgelsen. Tak for det.

Vi er meget glade for, at I generelt er tilfredse med foreningen og de tilbud og services som bliver stillet til rådighed. Særligt i år, hvor vi endnu engang har måttet meddele, at den nye hjemmesideløsning bliver forsinket og der er blevet taget nogle store beslutninger om retningen for et fokuseret tilbud og opgraderingen af vores digitale børnetilbud, eReolen GO!

Men der er også områder, hvor I giver udtryk for utilfredshed, eller kommer med ønsker og kommentarer, som I har været gode til her i tilfredshedsundersøgelsen.

Det giver os særlig anledning til at kigge på de beslutningsunderstøttende statistikværktøjer, som foreningen stiller til rådighed i form af MAPP, FAKTOR og ConsortiaManager.

Ligesom vi arbejder på at etablere en bedre procedure for indberetninger i issue-tracker og et fast månedligt nyhedsbrev om udviklingen i Next-programmet, hvor I har efterspurgt mere information.

Tak til jer, der har besvaret undersøgelsen og god læsning til jer alle!

Jens-Ole Winther  
*Formand*

Glenn Leervad Bjørnhart  
*Sekretariatschef*



## HJEMMESIDELØSNINGEN (DDB CMS)

Generelt er der tilfredshed med den fælles hjemmeside, I kan tilbyde borgerne – helt nøjagtigt angiver 76% af jer, at I er tilfredse, 5% er meget tilfredse, 3% er utilfredse, mens 15% svarer, at de er hverken eller.

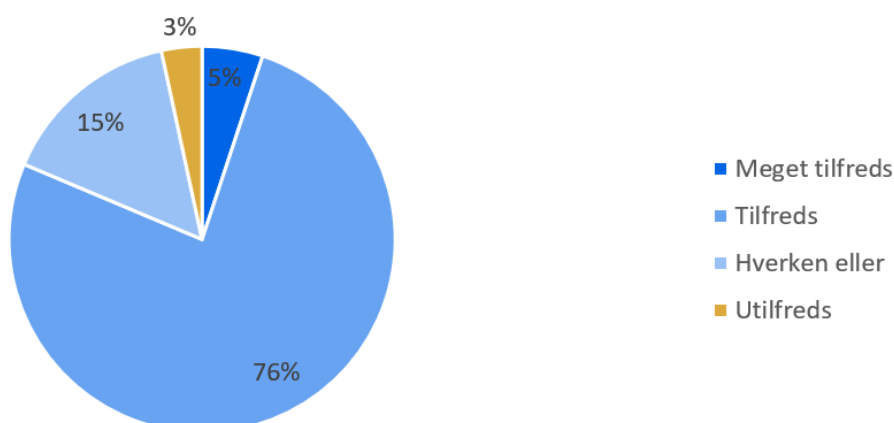
Kommentarerne viser, at der bliver set frem til den nye hjemmesideløsning, *Folkebibliotekernes CMS*. Der er mange, der forståeligt nok, er trætte af lappeløsninger og forældede funktionaliteter og flere, der ønsker bedre integration til smartphones:

*”Tiden er løbet fra hjemmesiden, som den er nu. Så set med 2023-brillerne er den forældet på mange områder, men der er nyt på vej, så forholdet til hjemmesiden er blot lunkent for tiden. Fin nok, hverken helt skidt eller helt fantastisk :-)”*

*”Visningen på smartphones er ikke optimal, da man ikke kan se underpunkter mm. Gerne bedre integration med lokale medier - hvis muligt.”*

*”Fungerer godt men nu er det også tid til fornyelse mht. brugervenlighed, designet og ja - det meste.”*

Hvor tilfreds er du med den hjemmeside, dit bibliotek kan tilbyde brugerne via den fælles hjemmeside-løsning?



Når det kommer til hjemmesidens mulighed for at understøtte den lokale formidling, er der lidt flere, der er utilfredse, men til gengæld også flere, der er meget tilfredse. 10% er meget tilfredse, 63% er tilfredse, 8% er utilfredse og 19% er hverken eller.

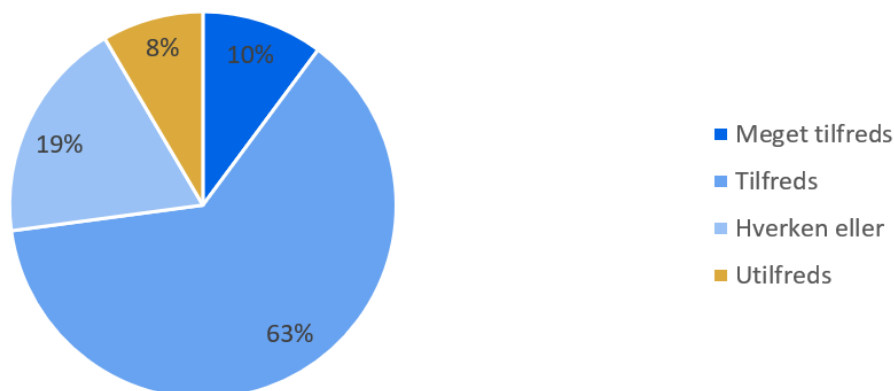


*"Jeg synes, at de muligheder for lokal formidling, som er inkluderet i vores pakke er meget begrænsede, og at mulighederne for at lave dynamisk formidling på sider og artikler er mangelfuld."*

*"De lokale fællesskaber er svære at formidle i den nuværende løsning."*

*"Det er vigtigt, at hjemmesiden understøtter den lokale formidling."*

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



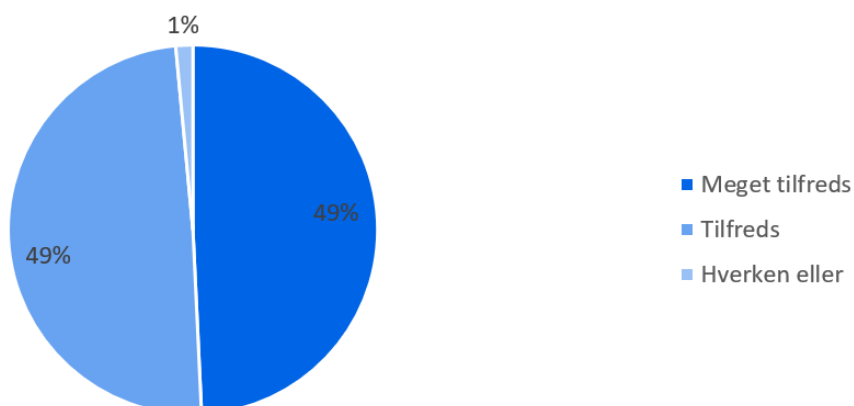
## BIBLIOTEKET-APPEN

Hele 98,6% af jer er tilfredse eller meget tilfredse med den app-løsning I kan tilbyde brugerne. Tallene er fordelt sådan, at 49,3% er meget tilfredse og 49,3% er tilfredse, mens 1,4% ikke har nogen mening om den sag. (I figuren er tallene rundet af til hele tal).

Det stemmer også godt overens med brugernes oplevelse af appen. De har nemlig givet Biblioteket-appen 4,8 stjerner i App Store og 4,7 stjerner i Google Play.



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



Når det kommer til muligheden for at bruge appen til lokal formidling er meningene dog noget mere delte og tilfredsheden lidt mere lunken.

15% er meget tilfredse med appens muligheder for at understøtte den lokale formidling, mens 44% angiver, at de er tilfredse. Der er 11% der er utilfredse og hele 30%, der er indifferente i forhold til mulighederne for lokal formidling på appen.

Flere af jer efterspørger muligheden for selv at lave materialekarruseller eller få en forklaring på, hvordan materialerne bliver udvalgt.

Der er også flere, der mener, at den lokale formidling drukner lidt, mens andre mener, at appen ikke bliver brugt til at lede efter lokalt indhold og derfor ikke prioriterer den lokale formidling i appen.

*"Det er ikke her lånerne leder efter det lokale stof."*

*"Lokal formidling er ikke synligt, det drukner i alt andet Vi savner mulighed for at følge brugen af app'en, lokalt!"*

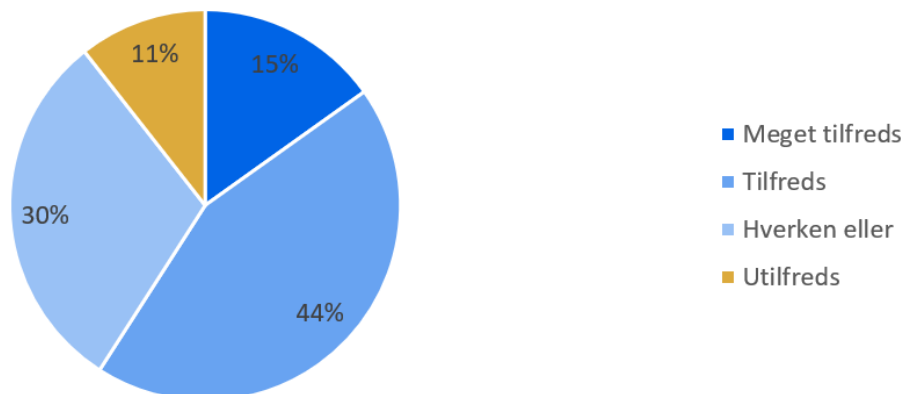
*"Vi ville rigtig gerne selv kunne styre rækkefølgen af f.eks. karusseller i appen."*

*"Giver os ikke mulighed for at foretage den formidling, som vi gerne vil."*

*"Vi bruger ikke lokal formidling i app'en så meget."*



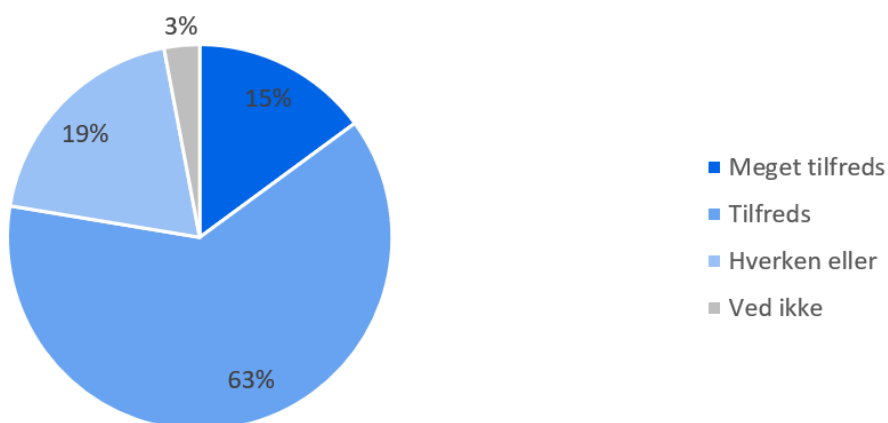
Hvor tilfreds er du med de muligheder Biblioteket-appen giver for at understøtte den lokale formidling?



## EREOLEN

I er godt tilfredse med eReolens hjemmeside. Helt præcist er 63% af jer tilfredse, 15% er endda meget tilfredse, 19% er hverken eller og 3% ved det simpelthen ikke. Flere angiver dog i kommentarerne, at de har valgt "ved ikke", fordi de ikke aktivt formidler eReolens hjemmeside.

Hvor tilfreds er du med eReolens hjemmeside?

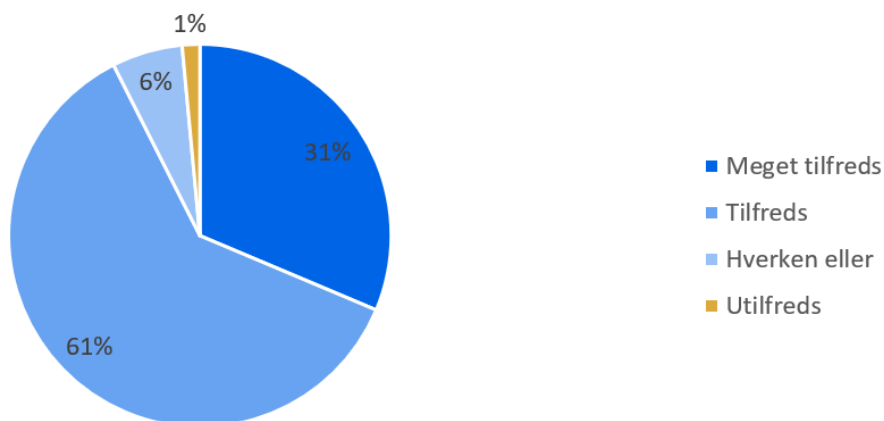


Når det kommer til eReolens app ser tallene endnu bedre ud med flotte 92%, der er tilfredse eller meget tilfredse med den løsning I kan tilbyde borgerne via eReolen-appen.



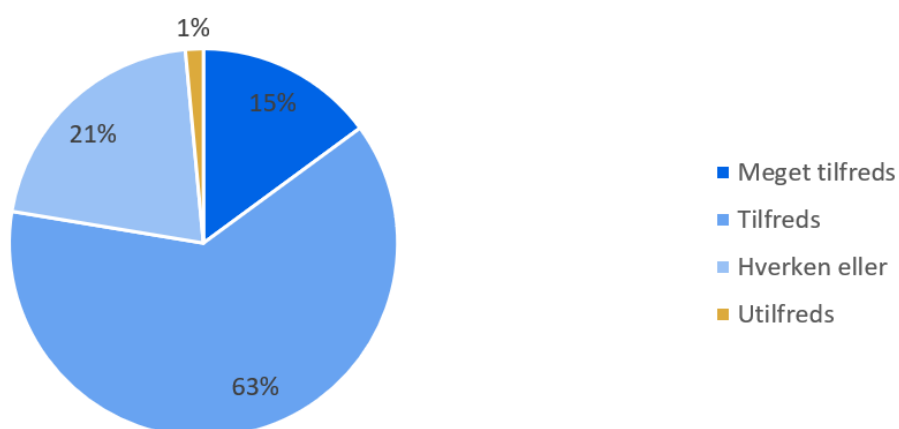
De fordeler sig sådan her: hele 31% af jer meget tilfredse, mens 61% er tilfredse og kun 1% er utilfredse og 6% er hverken eller.

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



Formidlingen på eReolen er I generelt også tilfredse med. Her er der dog 21% der svarer hverken eller, mens 15% er meget tilfredse, 63% er tilfredse og 1% er utilfredse med eReolens formidling.

Hvor tilfreds er du med formidlingen på eReolen?



Kommentarerne viser et ønske om en forbedret søgefunktion og tydeligere markering af, hvad der er lyd- og hvad der er ebøger. Ligesom der også bliver ytret ønske om en tydeligere markering af, hvad der er voksen- og børnematerialer i appen og der efterspørges lidt mere spræl i designet.



*"Forvirrende sammenblanding af lydbøger og ebøger. Det bør være mere tydeligt - særligt hvis to ens forsider vises side om side. Værkvisning med tydelig markering af format foretrækkes."*

*"Vi kan godt undre os over, at eReolens hjemmeside ikke peger på fysiske lån. Altså peger "tilbage" på det lokale bibliotek - ligesom det lokale bibliotek peger på, at man kan låne digitalt via eReolen. Det kunne give et mere sammenhængende bibliotekstilbud."*

*"Jeg så gerne et mindre fokus på formidlingskampagner."*

*"Der mangler søgefiltre på hjemmesiden. Fx fag- og skønlitteratur."*

*"I søgninger kan resultaterne variere i kvalitet. F.eks. kan søgning på en bestemt titel give som resultat at den findes som lydbog, uden at være det."*

*"Forsiden er indbydende, hvorimod forslag under kategorisøgning er mindre indbydende - det grafiske udtryk."*

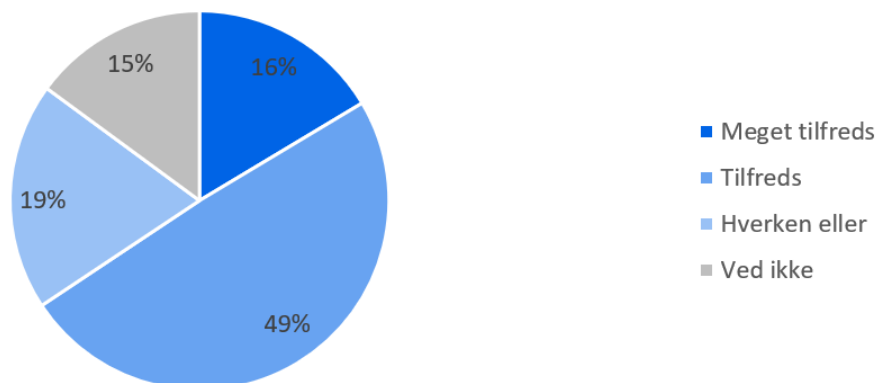
*"Det virker overskueligt og ret gnidningsfrit - man kunne sagtens lade sig inspirere af grafikken på e-reolen go i forhold til at gøre udtrykket mere dynamisk og livligt. Legende uden at være barnligt"*

## EREOLEN GO

Tæt på halvdelen af jer, der har besvaret undersøgelsen, er tilfredse med eReolen Gos hjemmeside, nemlig 49%. 19% svarer hverken eller, 15% svarer ved ikke og 16% er meget tilfredse.

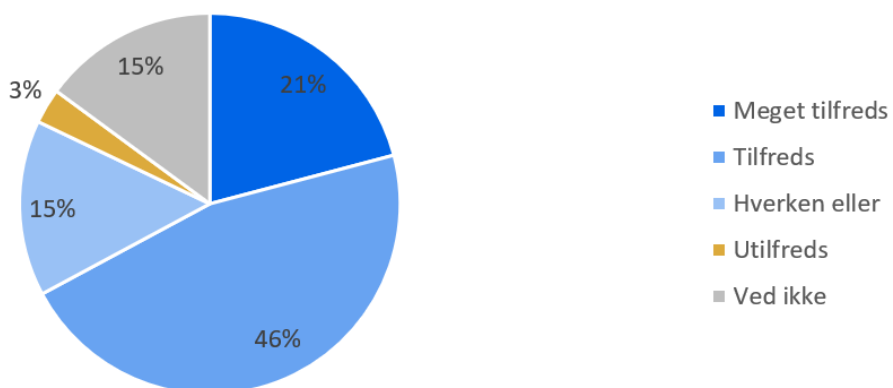


Hvor tilfreds er du med eReolenGO!s hjemmeside?



Et lignende billede tegner sig for tilfredsheden med den app-løsning I kan tilbyde borgerne via eReolen Go-appen. Her fordeler tallene sig sådan, at 46% er tilfredse med appen, 21% er meget tilfredse, 15% er hverken eller, 15% ved ikke og 3% er utilfredse.

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

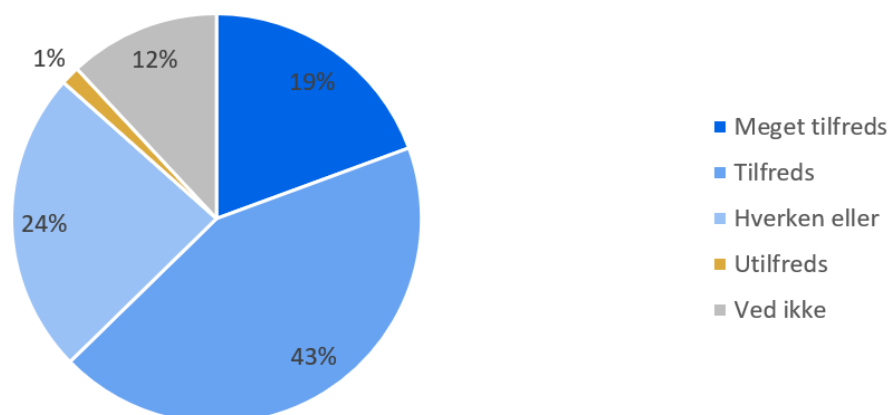


Når det kommer til tilfredsheden med formidlingen på eReolen Go er der en væsentlig større del, der har svaret hverken eller, nemlig 24%. 43% er tilfredse, 19% er meget tilfredse, 12% har svaret ved ikke og 1% er utilfredse med formidlingen.





Hvor tilfreds er du med formidlingen på eReolen Go?



I kommentarerne kan man læse, at det kan være svært at søge og svært at se forskel på, hvad der er e- og lydbøger:

*"Op til 3 ens forsider i parallel visning er ikke hensigtsmæssigt. Værkvisning med tydelig format-markering foretrækkes."*

*"Vi kan være lidt bekymret for, om brugerne får scrollet på app'en. Men har svært ved at se andre løsninger."*

*"Kategorier skal kunne findes fra forsiden, både på appen og hjemmesiden. Det er svært at søge på niveau/alder i appen og på hjemmesiden."*

*"Igen - mindre fokus på kampagner. Vi foretrækker at lave lokale kampagner."*

## ØVRIGE KOMMENTARER TIL BORGERRETTEDE LEVERANCER

*"Vi kunne ønske os flere grafiske materialer til markedsføring, kampagner (tryk og online). Vi vil gerne have det løbende og nyt."*

*"Der er mange brands"*

*"Sporet med Digital Artikelservice, hvor artikler kan hentes gennem vores lokale hjemmeside, er for os en optimal løsning for hvordan vi får formidlet vores digitale løsninger."*



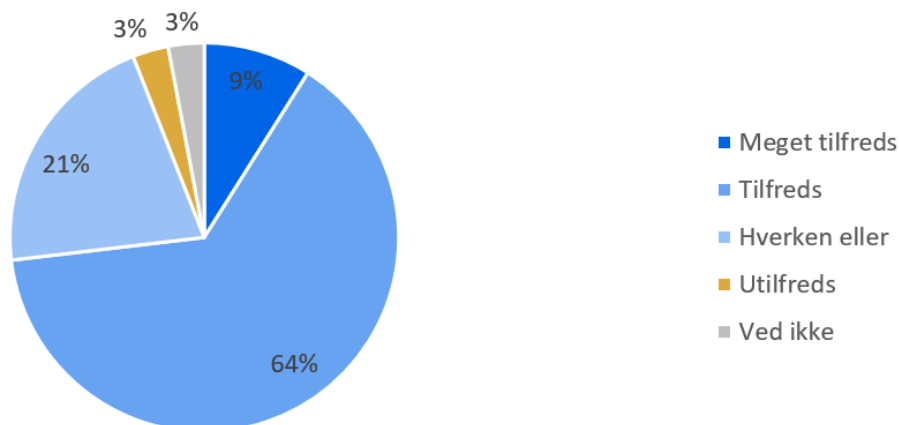
*"Vi skulle stå sammen og gøre det ens fra kommune til kommune hvor mange digitale bøger man kan låne. En gang for alle tage kampen med forlag mm. så vi alle tilbyder eksempelvis 5 stk. pr. borger."*

## TEKSTLICENSER

64% af jer angiver, at I er tilfredse med de priser og aftalevilkår, der forhandles hjem på licensområdet.

9% er meget tilfredse, 21% er hverken eller, 3% ved det ikke og 3% er decideret utilfredse.

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

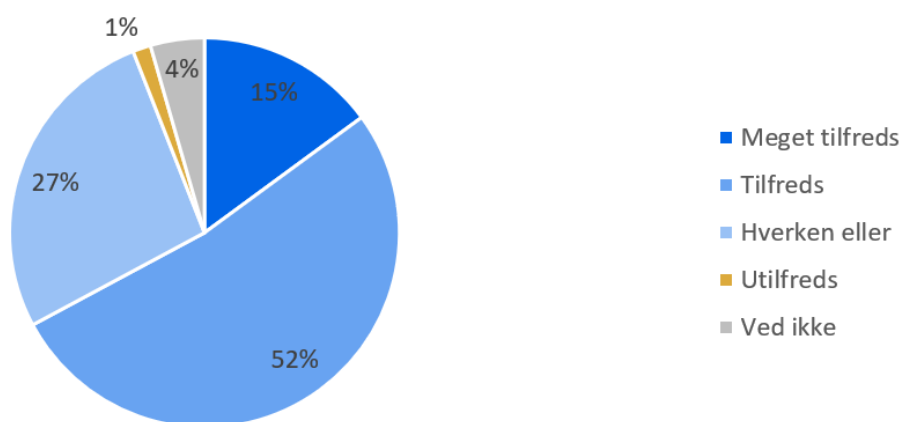


Noget mere blandet ser det ud, når det kommer til spørgsmålet om, hvor tilfredse I er med de muligheder ConsortiaManager (tidligere ERMS) giver jer for at håndtere licenserne.

Her er der kun 52% der er tilfredse, til gengæld er 15% meget tilfredse og hele 27% er hverken eller, mens 4% svarer ved ikke og kun 1% er utilfredse.



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



Rigtigt mange af jer mener, at abonnementsprisen på Infomedia er for høj. Der er også stor enighed om, at statistikken i ConsortiaManager ikke fungerer optimalt og ikke bliver opdateret hurtigt nok. Nogle af jer nævner, at det er svært at gennemskue, hvordan man får adgang til de forskellige tjenester og at det store udbud gør dem svære at formidle:

*"Hellere færre centrale og formidlingsorienterede licenser end for mange, der ikke bliver brugt. Omkring ERMS er der stadig manglende statistik-muligheder på de enkelte licenser. Det burde være et krav at der er statistik på alle de licenser, der tilbydes."*

*"Måske skal man til at kigge på Infomedias prissætning igen."*

*"Kontrakter med prisregulering på +10% betyder at vi overvejer disse aftaler. Vores indkøbsstørrelse hos Infomedia burde kunne bruges til at opnå bedre vilkår for slutbrugerens brug af produktet. Vi ser gerne mere aggressive forhandlinger - også selv om det betyder at vi mister nogle licenser."*

*"Vi har rigtig mange forskellige tilbud og må også indse at vi har svært ved at formidle dem."*

*"Vi mangler stadigvæk statistik, der er virkelig brugbar. Vi har forståelse for de vanskeligheder, der er i forhold til at skaffe den brugbare statistik."*

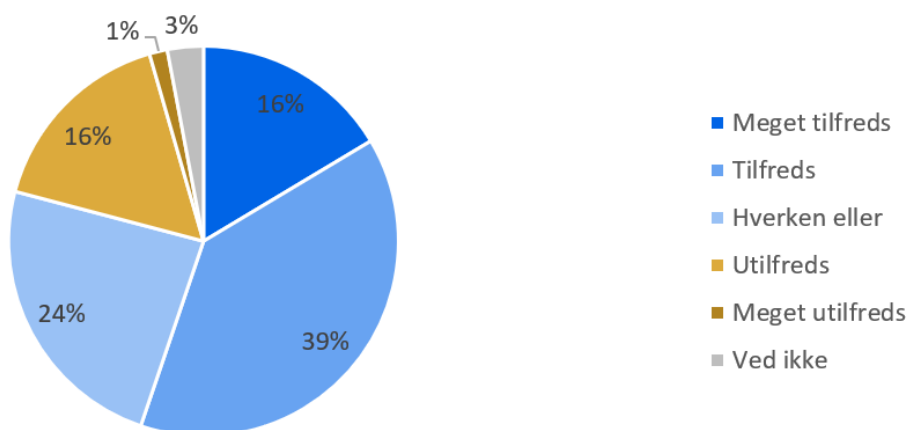


## EBØGER OG LYDBØGER

På eReolen bliver der løbende forhandlet aftalevilkår med forlagene. I er blevet spurgt til jeres tilfredshed med de priser og aftalevilkår, der er blevet forhandlet hjem til eReolen i 2022 og det er virkelig et område, der deler vandene.

16% af jer er meget tilfredse og 16% af jer er utilfredse. 39% er tilfredse, 24% er hverken eller, 1% er meget utilfredse og 3% svarer ved ikke til spørgsmålet om priser og aftalevilkår på eReolen.

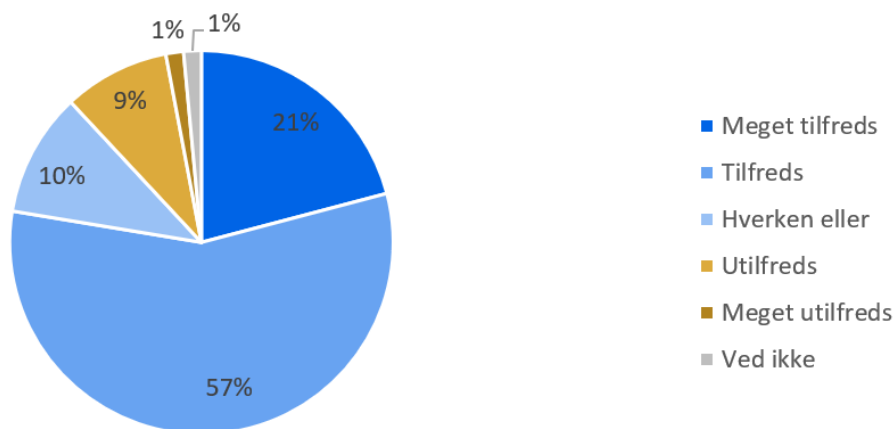
Hvor tilfreds er du med de priser og aftalevilkår, som bliver forhandlet hjem på eReolen?



Der er lidt mere enighed, når I skal svare på, hvor tilfredse I er mulighederne for at kontrollere forbruget på eReolen. 57% af jer er tilfredse og 21% er meget tilfredse. Der er 10%, som svarer hverken eller, 9% er utilfredse, 1% er meget utilfredse og 1% ved det ikke.



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



I svarer nærmest enstemmigt, at selvom I egentlig finder priserne rimelige, så stiger forbruget på eReolen så hastigt, at I er ved at nå en smertegrænse:

*"Det er rigtigt, at vi får mere for pengene, men når prisen alligevel stiger, får vi problemer med at have råd. Det er et svært dilemma, men uanset kan jeg konstatere, at udfordringen bliver større og større"*

*"Jeg er ikke utilfreds med de, der forhandler vilkår og priser naturligvis, men synes generelt produktet er alt for dyrt og belaster for stor en del af budgettet (og vi har "kun" 3 udlån/måned af henholdsvis bøger og lydbøger)"*

*"I gør det sgu så godt I kan efter de vilkår der er"*

*"Det er stadig dyrt! Vi kender ikke fordelingsnøglen. Vi har svært ved at gennemskue udlånsgebyret."*

*"Vi er pressede på vilkårene, fordi efterspørgslen overstiger den økonomiske formåen. En flatrate-aftale ville være en dejlig ting, når vi som her taler om en kerneydelse."*

## STATISTIK

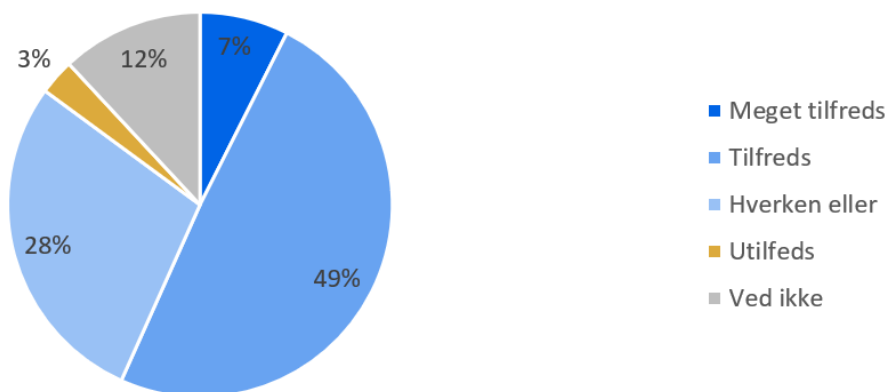
Det Digitale Folkebibliotek tilbyder licensstatistik via ConsortiaManager, webstatistik via MAPP og beslutningsunderstøttende statistik via FAKTOR.

Vi har spurgt jer, hvor tilfredse I er med de forskellige statistikløsninger.



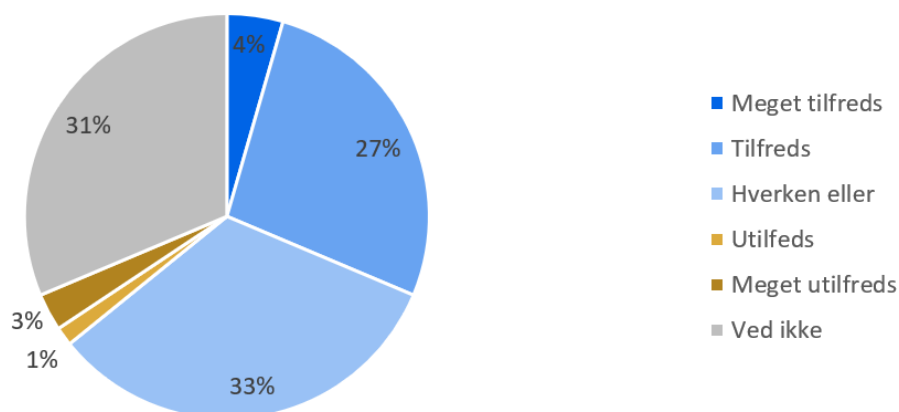
På spørgsmålet om, hvor tilfredse I er med det beslutningsgrundlag som ConsortiaManager (tidligere ERMS) giver jer, har 49% af jer svaret, at I er tilfredse. 28% har svaret hverken eller, 12% ved ikke, 7% er meget tilfredse og 3% er utilfredse.

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



Tilfredsheden med MAPP er noget mindre, især fordi 31% har svaret ved ikke og 33% har svaret hverken eller til spørgsmålet om, hvor tilfredse I er med beslutningsgrundlaget i MAPP. 27% markerer sig dog som tilfredse, 4% er meget tilfredse, 1% er utilfredse og 3% er meget utilfredse.

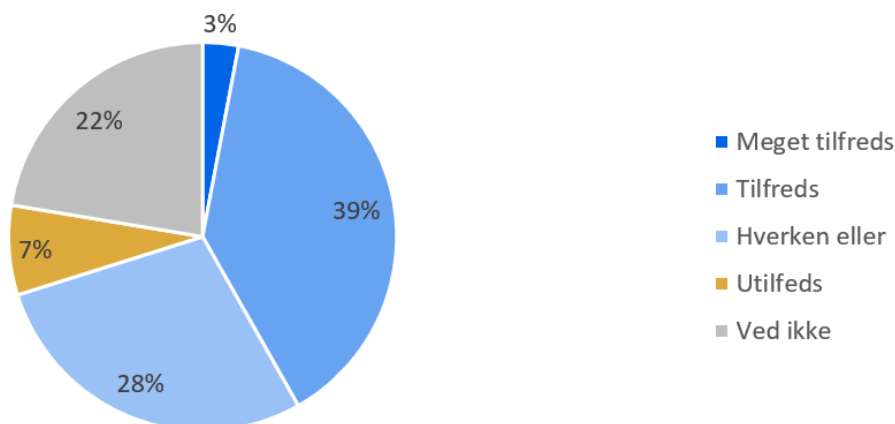
Hvor tilfreds er du med det beslutningsgrundlag, du får via MAPP?



Lidt bedre ser det ud med FAKTOR, hvor 39% er tilfredse med det beslutningsgrundlag som FAKTOR stiller til rådighed. 28% svarer hverken eller, 22% ved ikke, 3% er meget tilfredse og 7% er utilfredse.



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



Som man kan læse ud af besvarelsene, er der mange, der svarer ved ikke, til spørgsmålene om statistikløsningerne og det skyldes måske et manglende kendskab til løsningerne eller at der stadig er en vis usikkerhed i forbindelse med at anvende data som beslutningsunderstøttende værktøj rundt omkring på bibliotekerne.

Flere angiver også i kommentarerne, at statistikløsningerne er svære at bruge og at FAKTOR halter bagefter:

*"Mapp er meget svær at arbejde med, når man ikke dagligt har mulighed for at benytte løsningen. Den er simpelthen for avanceret - ikke intuitiv."*

*"Mapp er svær at bruge - ikke særlig intuitiv"*

*"Vi mangler det samlede værktøj. Pt. har vi flere løsninger, og selv om de hver især er gode værktøjer, så skal vi ofte bearbejde tallene samlet, for at få det ønskede overblik."*

*"Vi vil gerne have det samlet, så vi ikke skal kigge flere forskellige steder."*

*"Det virker til at arbejdet med FAKTOR har stået stille noget tid. Ikke al statistik virker."*

*"Kunne man overveje en form for single sign on til de tre løsninger?"*

*"Det kan meget vel skyldes, at vi ikke er gode nok til at bruge dem."*

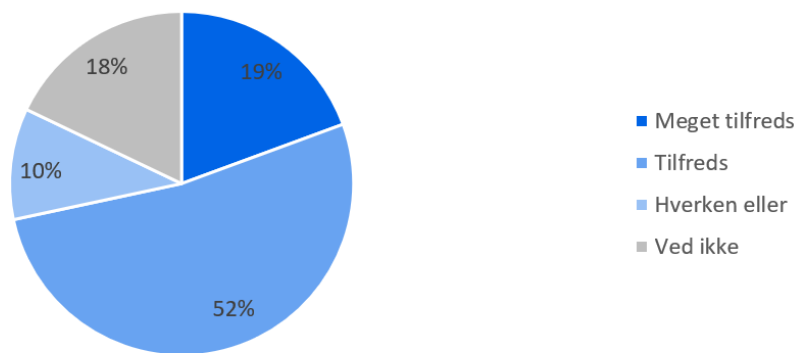


## GDPR

Det Digitale Folkebibliotek er databehandler på foreningens brugervendte grænseflader og listeservices, og yder juridisk rådgivning om blandt andet GDPR i relation til brugen af foreningens løsninger og understøttende systemer.

På spørgsmålet om hvor tilfredse I er med foreningens varetagelse af GDPR-området svarer 19% af jer, at I er meget tilfredse, 52% er tilfredse, 10% hverken eller og hele 18% ved det ikke.

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



Kommentarerne tyder også på, at der er brug for lidt mere klarhed over dette område:

*"Det fremgår ikke at databehandleraftalen, hvilke brugervendte grænseflader, den dækker."*

*"Her må vi stole på at DDF har styr på det."*

*"Jeg er bekymret for, at vi har valgt en position, der er "for slap" i forhold til holdningen ude blandt kommunerne. Vi mærker i hvert fald en tydelig stramning hos os."*

*"Vidste ikke at det var en mulighed!"*

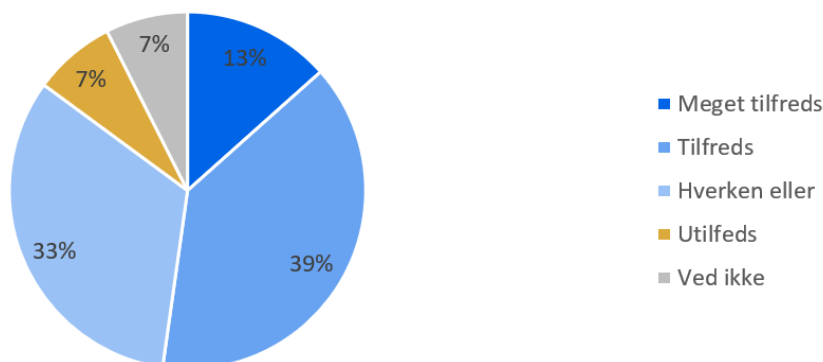
## BPI





Næsten alle svarmulighederne bliver brugt, når I skal svare på, hvor tilfredse I er med servicen Biblioteksproduceret indhold. 13% er meget tilfredse, 39% er tilfredse, 33% er hverken eller 7% er utilfredse og 7% svarer ved ikke.

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



Kommentarerne afslører da også meget blandede meninger om BPI. Nogle er meget glade for BPI og benytter det flittigt, nogle mener, at kvaliteten af artiklerne er for lav og en hel del oplever, at det tager lang tid at flytte billederne over til de lokale hjemmesider:

*"BPI er et godt supplement til webformidlingen. Funktionen er god til landsdækkende eller internationale begivenheder, det kan f.eks. være prisuddelinger. Teknisk set fejler BPI lidt for ofte (ustabilt). Gerne bedre mulighed for billeddeling."*

*"Næsten altid lidt tungt at få over på lokal hjemmeside. Det drejer sig om eventuelle billeder og materialer."*

*"Vi skal generelt være bedre til at producere skriftligt materiale."*

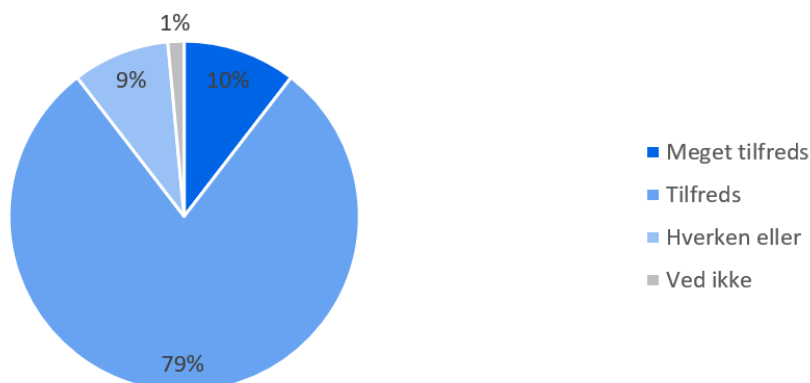
*"For meget irrelevant materiale af svingende kvalitet. Problemer med at hente billeder ind, der burde være tilgængelige."*

## KOMMUNIKATION

Hele 79% af jer er tilfredse med det generelle informationsniveau fra foreningen. 10% er meget tilfredse, 9% er hverken eller og 1% svarer ved ikke.



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



Der er også optimisme at spore i jeres kommentarer til spørgsmålet om tilfredsheden med informationsniveauet:

*"Det går fremad."*

*"Vi oplever at kommunikationen er blevet bedre, men at kom. vedr. Next har været noget sparsom."*

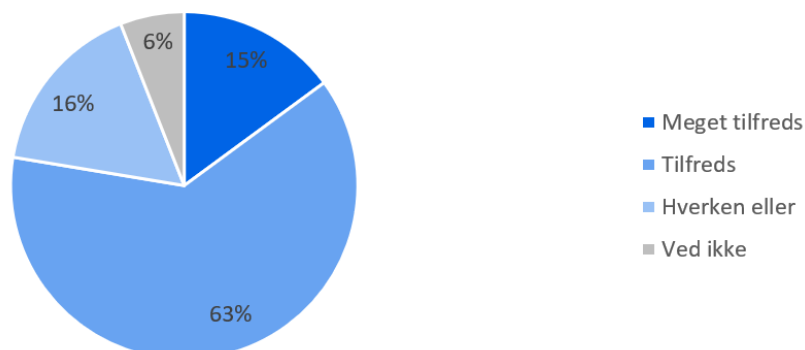
*"Er blevet væsentlig klogere i løbet af året ;-)"*

## KOMMUNIKATION FRA EREOLEN

15% af jer er meget tilfredse med det generelle informationsniveau fra eReolen og 63% er tilfredse. 16% svarer hverken eller og 6% ved ikke.



Hvor tilfreds er du med det generelle informationsniveau fra eReolen?



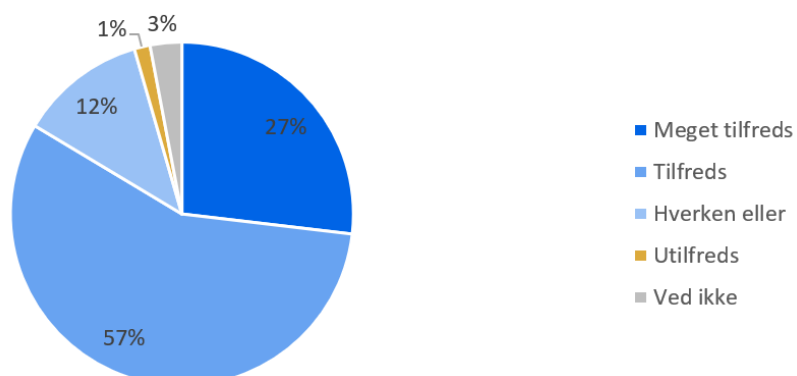
Der er et enkelt ønske i kommentarerne:

*”Det ville være en fordel med tydelige årshjul som sendes ud i god tid, så formidlingen kan tænkes ind i bibliotekets årshjul mv.”*

## MEDLEMSARRANGEMENTER

Der er meget stor tilfredshed med de medlemsmøder som Det Digitale Folkebibliotek holder. Faktisk er 84% af jer tilfredse eller meget tilfredse, fordelt på 27% der er meget tilfredse og 57% der er tilfredse. Kun 1% betegner sig som utilfredse, mens 12% er hverken eller og 3% svarer ved ikke.

Hvor tilfreds er du med de medlemsarrangementer Det Digitale Folkebibliotek afholder?





Kommentarerne viser, at I generelt er rigtigt glade for foreningens onlinemøder, men at det kan knibe med ressourcerne, når det kommer til at deltage i de fysiske møder:

*"Meget effektive møder digitalt. Tak for det."*

*"Vi har desværre ikke ressourcer til at deltage ret tit."*

*"De fysiske møder har brugt for lidt tid på at diskutere det omhandlede emne og haft for meget unødvendigt information. Vi er glade for muligheden for Teams møder."*

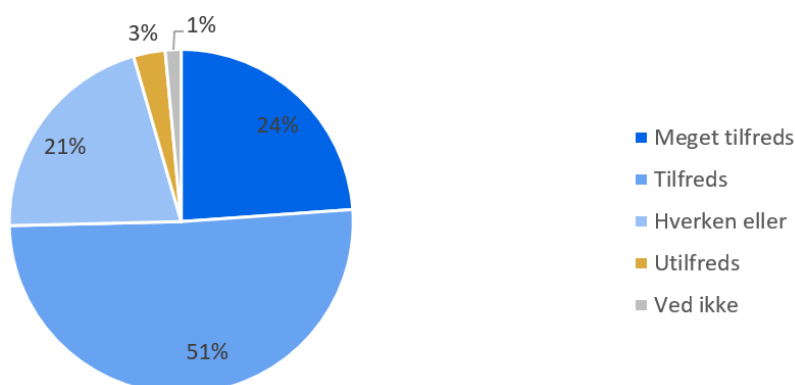
*"Tekstlicenserne, deres aftaleforhold, indhold m.m. kan være svære at få et overblik over, og derfor er det rigtig godt med de webinarer, der bliver afholdt om dem."*

*"Der er for store omkostninger/ressourcer forbundet med at deltage i medlemsmøderne."*

## INDFLYDELSE

51% af jer er tilfredse med jeres mulighed for at få indflydelse på foreningens retning og udvikling. 24% af jer er meget tilfredse, 21% er hverken eller og 3% er utilfredse, mens 1% svarer ved ikke.

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



I kommentarerne giver I udtryk for et stort ønske om at blive inddraget:



*"Vi så gerne at det faglige lag på bibliotekerne blev brugt til beslutningsgrundlag, samt i langt højere grad blev involveret i de processer som går forud for beslutningsgrundlag."*

*"Man kunne med fordel se på Kombits måde at inkludere fagpersoner i beslutnings- og udviklingsprocesser."*

*"Håber forsat at I sørger for at sikre inddragelse af os medlemmer. Det er meget vigtigt at denne model bevares."*

*"Branchen er stærk mht. at sikre indflydelse. Fungerer godt. Jeg kunne nok være blevet klogere hurtigere hvis der var en form for "intro" til nye bib.chefer... Der er meget at sætte sig ind i."*

## ØVRIGE BEMÆRKNINGER

*"Der kunne ønskes flere møder for og med medarbejdere i forhold til udviklingsprocessen."*

*"Processerne er langt fra gennemsigtige, og foreningen kan klart forbedre sig på dette område."*

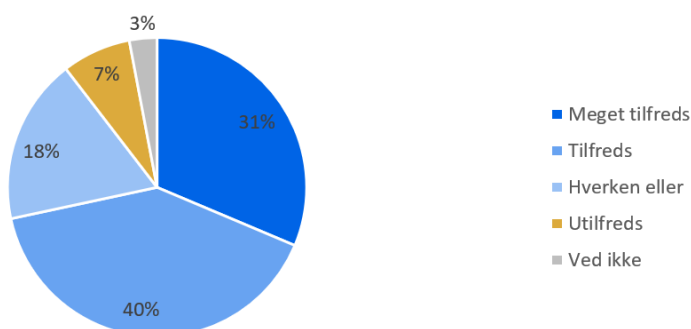
## FOKUSERET TILBUD

Dette forår har i højeste grad været præget af hele beslutningsprocessen omkring et fokuseret digitalt tilbud. Vi har spurgt jer om I har været tilfredse med mængden af information I har modtaget om projektet og her er svarende overvejende positive om end lidt blandede.

31% af jer svarer, at I er meget tilfredse med den information I har modtaget om Fokuseret tilbud. 40% af jer er tilfredse, 18% er hverken eller, mens 7% er utilfredse og 3% svarer ved ikke.



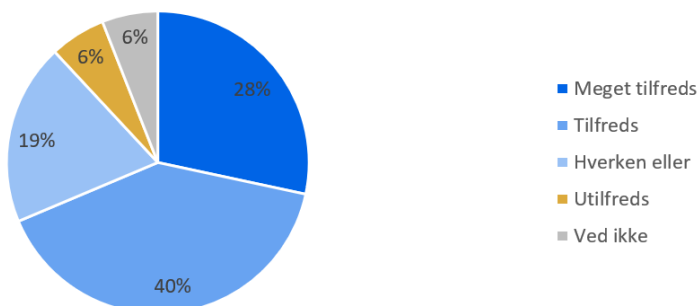
Hvor tilfreds er du med den information, du har fået om projektet 'Fokuseret Tilbud'?



Når det kommer til spørgsmålet om, hvor tilfredse I har været med muligheden for indflydelse på projektet Fokuseret tilbud gennem medlemsmøder og høringer er tallene nogenlunde de samme.

28% svarer, at de er meget tilfredse, 40% er tilfredse, 19% er hverken eller, 6% er utilfredse og 6% svarer ved ikke.

Hvor tilfreds er du med muligheden for at få indflydelse på projektet 'Fokuseret Tilbud' gennem medlemsmøder og høring?



*"Processen har været meget veltilrettelagt og vellykket."*

*"Økonomi og brugstal burde have været en central del af informationer. Vi har skulle forholde os til et scenarie, som er bygget på et spinkelt grundlag. Medlemsmøderne har været gode, men den manglende diskussion af netjtjenesterne inklusion eller ej er problematisk."*

*"Processen har ikke været transparent, om end ønsket fra bestyrelsen sikkert har været hertil. Der kunne have været mere dialog undervejs, og man kunne have udnyttet medlemmernes viden. Vi har ønsket mere information om beslutningsgrundlaget i forhold til empiri og økonomi, og mener at hørings svarene*



*kunne havde været yderligere kvalificeret, såfremt denne information, hvis den foreligger, var videregivet i høringsmaterialet.”*

*”Der går for meget ”fnidder” i debatten og beslutningerne, og det er svært at træffe beslutninger på grundlag der både mangler neutralitet, økonomisk gennemsigthed mm. Det er muligt man kan finde oplysningerne et sted, men der meget ”synsning” over hele proceduren.”*