



Ann Kristin Johnsen og Tore Nøtnes

Biblioteket i fokus?

Rapport fra fokusgrupper for
Bibliotek og informasjonssenteret
i Statistisk sentralbyrå

Notater

Innhold

Innledning	3
Hensikten med fokusgruppene	3
Funn	4
Hvor og hvordan henter deltakerne i gruppene sin faglige input og informasjon?	4
Hvilke erfaringer har brukerne med biblioteket slik det er i dag?.....	4
Hva brukerne mener fungerer dårlig i dagens bibliotek?	5
Hvorfor bruker dere biblioteket lite?.....	6
Hvilke konkrete forslag har brukerne for å forbedre bibliotekets funksjoner?	6
Gruppenes meninger om kurs i regi av biblioteket	8
Emneportaler	8
Bibliotekets lokaler	8
Spørsmål kun rettet til gruppen med seksjonssjefer	9
Avslutning og oppsummering av viktigste funn	9
Vedlegg: Intervjuguidene	
1: Intervjuguide lite bruk av biblioteket	10
2: Intervjuguide storbrukere	13
3: Intervjuguide seksjonssjefer	15
De sist utgitte publikasjonene i serien Notater	17

Innledning

Prosjekt Bibliotek 2005 har som formål å utvikle biblioteket til en aktiv og integrert faktor i den daglige kunnskapsoverføringen og kompetanseutviklingen i SSB. Biblioteket ønsket i den forbindelse å foreta en brukerundersøkelse blant de ansatte for å få tilbakemelding på virksomheten, og ikke minst få brukernes synspunkter på hvordan biblioteket kan bli enda bedre. Fokusgrupper ble valgt som metode for undersøkelsen, og i august-september 2004 ble det gjennomført 3 fokusgruppesamtaler. Denne rapporten oppsummerer hovedreaksjonen til gruppedeltakerne, deres grad av tilfredshet med biblioteket, og deres forslag til forbedringer.

Hensikten med fokusgruppene

"Fokusgrupper skiller seg fra andre type grupper ved at formålet er å fremskaffe informasjon om ulike forhold. I andre typer grupper er formålet ofte å oppnå enighet om ett eller annet, komme med anbefalinger, eller å treffe beslutninger.

Fokusgrupper produserer kvalitative data som gir innsikt i folks følelser, holdninger og forståelse av virkeligheten. Fokusgrupper skiller seg fra survey-undersøkelser ved at formålet med undersøkelsen ikke er å si noe om utbredelsen av sosiale fenomen, men snarere å gi en enhetlig forståelse av dem." (Tore Nøtnæs, Interne notater 2001:24, SSB)

Fordelen med fokusgrupper er at de hurtig kan få frem flere sider og meninger knyttet til et bestemt tema. Dette skjer ved at gruppen utvikler en dynamikk gjennom at enkeltindivider spiller på hverandre, og dermed får frem informasjon som ellers ikke ville kommet frem i en tilsvarende bredde under intervjuer med enkeltpersoner. Det som kjennetegner fokusgrupper er at deltakerne i hver gruppe har noen bestemte kjennetegn felles. For å få variert representasjon og flest mulig innspill valgte vi for biblioteket ut tre grupper blant de ansatte.

Gruppe 1 hadde som fellesnevner at de alle var lite brukere av biblioteket, men at noen hadde vært aktive brukere tidligere. En av deltakerne poengterte imidlertid at vedkommende regnet seg selv som mer selvhjulpen enn lite bruker.

Gruppe 2 var definert som storbrukere av biblioteket

Gruppe 3 besto av seksjonssjefer, eller personer som tidligere hadde vært seksjonssjefer

Ved rekruttering til gruppene la vi vekt på representasjon fra flest mulig fagavdelinger, både i Oslo og Kongsvinger, og vi prøvet å finne en balanse ut i fra kriterier som kjønn, alder og fartstid i SSB. Det ideelle antall deltakere i en fokusgruppe er mellom 6 og 10 personer. Alle 3 gruppene i vår undersøkelse bestod av enten 7 eller 8 personer.

Hensikten med å gjennomføre fokusgrupper for biblioteket var å kartlegge:

- Hva brukerne mener er bra med biblioteket slik det er i dag
- Hvor og hvordan brukerne henter sin faglige informasjon
- Hva brukerne mener fungerer dårlig i dagens bibliotek
- Om brukerne har konkrete forslag til å forbedre bibliotekets funksjoner
- Hvordan brukerne ønsker å bruke biblioteket
- Brukernes synspunkter på kurs i regi av biblioteket
- Brukernes synspunkter på bibliotekets lokaler

I tillegg fikk fokusgruppen for seksjonssjefer noen spesialspørsmål.

Funn

Innledningsspørsmålet til alle gruppene var:

Hvor og hvordan henter deltakerne i gruppene sin faglige input og informasjon?

- Fagtidsskrifter ble nevnt av samtlige deltakere både i gruppen for lite bruk og storbrukere av biblioteket. Andre mye brukte informasjonskilder er:
- Internett
- Byrånett
- Q-disk
- WEBSAK
- Kolleger og faglig nettverk
- Konferanser og konferanserapporter
- Egne innkjøp av bøker og tidsskrifter

Gruppen med storbrukere utdypet dette, og nevnte følgende informasjonskanaler som de viktigste kildene til faglig informasjon:

- Tidsskriftsartikler
- Bøker
- Internett
- Konferanser og Working papers (fordi dette ofte er en fullverdig publisering av forskningsmateriale, som senere blir publisert i tidsskriftsartikler)
- BIBSYS
- Siterings- og referansedatabasene ISI og EconLit
- Google og generelle søkemotorer
- Hjelp fra bibliotekarene

Seksjonssjefene nevnte egne fagseminarer, arrangert av seksjonene, som en viktig kilde til faglig informasjon, i tillegg til faglig input via internasjonale konferanser som medarbeiderne deltar på. Biblioteket brukes når de ansatte skal skrive fagartikler, sjekke referanser og eldre SSB dokumenter, eller søke etter norsk faglitteratur. De bruker også biblioteket for å bestille lån av litteratur eller artikler fra andre bibliotek.

Hvilke erfaringer har brukerne med biblioteket slik det er i dag?

Dette spørsmålet skulle åpne for å utdype deltakernes oppfatninger av biblioteket.

Det som gikk igjen i alle 3 gruppene var en stor grad av tilfredshet med biblioteket slik det fungerer i dag. Alle gruppene trakk frem bibliotekarene som positive, serviceinnstilte og med god faglig kompetanse.

Deltakere i gruppen lite bruk av biblioteket presiserte:

- Det er bra at biblioteket kan skaffe litteratur fra andre fagbibliotek
- Biblioteket gir tilgang til eldre fagstoff, i motsetning til Internett som konsentrerer seg mer om nyere informasjon
- Både systematisering og kvalitetssikring av informasjon ble trukket fram som viktige oppgaver for biblioteket

Deltakere i gruppen storbrukere av biblioteket spesifiserte ytterligere:

- Bibliotekarene følger opp bestillinger personlig slik at man blir informert hvis det er problemer med bestillingen
- Biblioteket har en rask og god leveringsservice. Dette ble understreket som viktig av alle deltakerne
- Bibliotekarene er eksperter på litteratursøk. Ansatte får derfor kvalifisert hjelp når de spør om hjelp til å søke etter litteratur
- Biblioteket har eldre litteratur som ikke er tilgjengelig på Internett

Gruppen med seksjonssjefer uttrykte det slik:

De var godt fornøyde med kvaliteten på fagbiblioteket, og hadde gode erfaringer med bruk av fagbiblioteket på sine seksjoner.

Hva brukerne mener fungerer dårlig i dagens bibliotek?

Det viktigste svaret som ble trukket frem av alle gruppene var at de mente at biblioteket måtte bli bedre til å markedsføre sine tjenester. I tillegg ble tidsskriftsirkulasjonen nevnt som treg og lite effektiv.

Gruppen lite bruk av biblioteket utdypet det slik:

- De ansatte har ikke god nok kjennskap til hva slags informasjon de kan forvente å finne på biblioteket og hva de kan få hjelp til
- Bibliotekets webside var ukjent for de fleste deltakerne og ble ikke brukt
- Noen av deltagerne mente biblioteket hadde dårlig dekning på enkelte fagområder. Manglende regnskapstall (som kan brukes til å lage statistikk), metodelitteratur og manualer ble trukket fram som eksempler
- En av deltagerne mente det må avklares hva som skal være fokus for biblioteket, eksterne eller interne brukere, eller begge deler. Deltageren oppfattet at biblioteket i dag først og fremst var rettet mot eksterne brukere. Han begrunnet sitt syn med plasseringen og utformingen av biblioteket (rett inn fra gaten)
- Biblioteket må bli mer synlige på Kongsvinger. Biblioteket skal ikke opprette en filial på Kongsvinger, men bibliotekarene må være jevnlig til stede på Kongsvinger

Storbrukerne av biblioteket nevnte i tillegg dette:

- Biblioteket må bli mer synlig på ssb.no
- Biblioteket mangler enkelte fagtidsskrifter
- Brukerne savner informasjon om hvor lang tid det tar å få litteratur som er bestilt fra eksterne bibliotek

Seksjonssjefene hadde i tillegg følgende merknader til biblioteket slik det fungerer i dag:

- Bibliotekets ressursbruk må sees i sammenheng med effektivisering av rutiner og utvikling av nye elektroniske tjenester
- Det må informeres bedre om Bibliotekets tjenester på Kongsvinger
- Biblioteket må bli mer utadrettet

Deretter gikk alle fokusgruppene over til nøkkelspørsmålene. Nøkkelspørsmålene utgjør kjernen, og er den biten som skal gi planleggerne konkret informasjon som de kan arbeide videre med. Det første nøkkelspørsmålet gikk kun til gruppen som var definert som lite bruk av biblioteket:

Hvorfor bruker dere biblioteket lite?

Gruppen svarte slik:

- 1) De visste ikke hva slags tjenester bibliotek kan tilby
- 2) De henter faglig informasjon andre steder

Det andre nøkkelspørsmålet gikk til alle gruppene:

Hvilke konkrete forslag har brukerne for å forbedre bibliotekets funksjoner?

I alle gruppene ble hver deltaker bedt om å skrive opp konkrete forslag til forbedringer av biblioteket. Forslagene ble så lagt frem for gruppen i prioritert rekkefølge. Ved at deltakerne arbeidet individuelt i 5 minutter med å sette opp forslag før de ble drøftet i plenum, var det mulig å få høre alle deltakernes meninger uten at de ble påvirket av de andre i gruppa.

Gruppen med deltakere som var lite brukere av biblioteket ble oppfordret til å si noe om hvilke tiltak som ville gjøre dem til mer aktive brukere av biblioteket. Gruppen med lite brukere svarte slik:

- Alle deltagerne understreket at biblioteket må bli flinkere til å markedsføre tjenestene sine. I dag vet deltagerne for lite om hva slags informasjon som finnes på biblioteket eller hva som kan finnes ved hjelp av bibliotekets nettressurser. Noen av deltagerne sa at de savner informasjon om hva de kan be biblioteket om hjelp til
- Deltagerne mente det hadde vært en stor fordel om all faglig informasjon var blitt samlet på ett sted, og da fortrinnsvis i biblioteket. Slik det er i dag er denne informasjonen spredt på ulike steder som biblioteket, seksjonsbiblioteker, byrånett, q-disk, kontorer, Internett osv. Det at informasjonen er spredt på ulike steder, gjør det vanskelig å finne fram til relevant faglitteratur. Dersom all fysisk faglitteratur som finnes rundt om på huset var blitt samlet på biblioteket, og biblioteket hadde fått systematisert nettressursene i en emneportal, hadde det blitt mye enklere å søke etter relevant faglitteratur
- Biblioteket må bli mer synlige på Kongsvinger og orientere ansatte om tjenestetilbudet. Det må være en eller flere bibliotekarer fysisk til stede på Kongsvinger av og til
- Deltagerne foreslo at biblioteket burde arrangere faglitteratursamlinger i auditoriet av og til. Her kunne det være aktuelt å be forfattere som nylig har utgitt en bok om å komme å snakke om boken sin

Gruppen med storbrukere presiserte også behovet for bedre markedsføring og mer synliggjøring av bibliotekets tjenester. I dag er det mange som ikke vet hva slags ressurser som finnes på biblioteket. Andre forslag fra denne gruppen var:

- Informasjon og tilbud skreddersydd for de ulike målgruppene og rettet direkte mot seksjonene heller enn generelle tilbud i regi av Byråskolen. Deltagerne mente at alle på huset (både nyansatte og "gamle travere") har behov for opplæring i litteratursøking
- Biblioteket må få en mer synlig plassering på ssb.no
- Sirkulasjonssystemet for tidsskrifter må forbedres. Slik det er i dag tar det lang tid før tidsskriftene kommer fram til de som er langt nede på sirkulasjonslista. Et tiltak for å løse dette problemet kan være å scanne innholdsfortegnelsen og sende den ut på mail, og at de som er interessert i noen av artiklene må ned på biblioteket for å ta kopi

- Anskaffelse av flere tidsskrifter til biblioteket
- En av deltagerne mente det kunne være smart å abonnere på en tidsskriftrangering hos ISI
- For å få til en effektiv utnyttelse av ressursene, mente en av deltagerne at det kunne være fornuftig med en bedre arbeidsdeling mellom fagbiblioteker i Oslo-området. Ved at bibliotekene tar ansvar for ulike fagområder, kunne man få til en mer effektiv utnyttelse av de begrensede ressursene, unngå overlapping og at det blir huller i tilbudet på fagbøker
- En av deltagerne mente innkjøpsordninger av bøker i SSB er uklar og rotete. Slik det er i dag blir mange bøker kjøpt inn av seksjonene, men det er ikke noe system for registrering av disse. Deltageren mente at alle bøker som blir kjøpt inn på huset, bør registreres i BIBSYS på den personen som har boken
- Deltagerne foreslo at det burde opprettes et fora hvor fagseksjonene og biblioteket kunne komme sammen og diskutere informasjonstjenesten, mer spesifikt hvem som skal ha ansvaret for hva i informasjonen til eksterne brukere. En av deltagerne stilte også spørsmålet om biblioteket bør involvere seg sterkere i formidling av fagstoff på SSB.no. Vedkommende kunne ønske seg at arkiveringen av publisert stoff ble bedre

Seksjonssjefene presenterte følgende punkter til forbedring:

- **Bedre synliggjøring av alle bibliotekets tjenester - dette ble sterkt presisert av alle.**
- Bruke kursene for nyansatte til å informere om biblioteket
- Besøke seksjonsmøter - regelmessig tilbud til fagseksjonene
- Fronte tjenestene bedre på Intranettet. Være tilgjengelige på Intranettet
- Større tilstedeværelse i Kongsvinger
- Innskjerpe sirkuleringen
- Systematisere informasjon innenfor et fagfelt, f.eks. organisere fagstoff knyttet til konferanser.
- Seksjonssjefene kan oppfordre sine medarbeidere til å benytte seg av fagbibliotekets tjenester.
- Biblioteket kan arrangere temadager, f.eks. i anledning 100-års jubileet. Biblioteket kan gjerne bringe opp noe som vekker nysgjerrigheten og virker inspirerende for andre ansatte. Arrangere tema utstillinger - store permanente utstillinger eller i forbindelse med enkelte arrangementer i auditoriet
- Biblioteket bør orienteres om konferanser i Auditoriet, slik at de kan forberede utstillinger, stand etc
- Det er ønskelig at brukere av auditoriet kan vrimle ut i bibliotekets fellesareal, se på noe interessant i pausen
- Biblioteket kan holde kurs i kildesøk f.eks. i forbindelse med prosjektarbeid
- Det er viktig at biblioteket som alle andre ansatte bidrar til omstilling og utvikling i SSB, også mht effektivisering og budsjettkutt
- Bibliotekets medarbeidere kan brukes til eksterne kurs og undervisning

Spørsmålet om brukerne ønsket å finne litteratur på egen hånd, eller om de ønsket å bli veiledet av en bibliotekar, ble kun stilt til gruppen for lite bruk av biblioteket.

De fleste ønsker å bruke biblioteket ved en kombinasjon av å finne frem til litteratur på egen hånd og å få hjelp fra en bibliotekar etter behov. Noen av deltakerne var i høy grad selvhjulpne, andre ga uttrykk for at de foretrakk å få personlig hjelp til å finne frem til litteraturen i hyller og i Bibsys.

Gruppenes meninger om kurs i regi av biblioteket

Generelt sett var alle gruppene meget positive til kurs. Gruppen lite bruk av biblioteket mente at kurs ville være veldig nytting, og trakk frem seksjonsseminarer som et egnet sted for dette.

Gruppen med storbrukere av biblioteket mente at dette ville være relevant både for nyansatte, og for de som har vært lenge i systemet. Det burde også settes av mer tid til bibliotekorientering på informasjonsprogrammet for nyansatte.

Seksjonssjefene mente også at kurs for nyansatte er en viktig informasjonskanal for bibliotekets tjenester. Videre sa seksjonssjefene at det er ønskelig at biblioteket kommer på seksjonsmøter og demonstrerer tjenestene. Biblioteket må gjerne selv ta initiativ til disse møtene. De av seksjonssjefene som har hatt besøk av biblioteket anbefaler dette til andre. De oppfattet dette som nyttig informasjon til medarbeiderne.

Emneportaler

Et annet viktig moment som ble drøftet av alle gruppene var emneportaler. Gruppen med lite bruk av biblioteket fremhevet at det er mye informasjon som ligger på q-disker i mer eller mindre private databaser i seksjonene. Hvis informasjonen i stedet kunne blitt systematisert i en emneportal, ville det bli lettere å søke etter relevant faglitteratur. Å lage og vedlikeholde en emneportal krever imidlertid et nært og godt samarbeid mellom brukere og biblioteket.

Storbrukerne av biblioteket var i utgangspunktet positive til nettportaler, men de fleste av deltakerne ga også uttrykk for en viss skepsis da det vil kreve mye ressurser å vedlikeholde en slik database, og at det vil være fare for at basen vil inneholde for mye informasjon, og informasjon av en for generell karakter.

Seksjonssjefene mente at det ville være positivt om biblioteket kunne bistå med lenker, det være seg til internasjonale institusjoner, internasjonale konferanser, konferansepapirer, metodelitteratur, manualer, publiseringsretningslinjer, andre statistikk institusjoner eller andre nettverk i Europa og øvrige verden.

Enkelte fagseksjoner kan sitte på omfattende samlinger av elektroniske lenker til faglitteratur og spesielt konferansepapirer. De fleste seksjonssjefene mente at biblioteket skal ha kjennskap til hvor dette materialet finnes, og gjerne ha en lenke dit. Biblioteket kan ha en funksjon ved å samle inn slik informasjon fra nøkkelpersoner på seksjonene, og gjøre dette materialet tilgjengelig for flere medarbeidere. Det kan også være en oppgave for biblioteket å indeksere og strukturere dette i samarbeid med fagseksjonene.

Enkelte deltakere uttrykte imidlertid også motforestillinger mot å sentralisere slik informasjon. Begrunnelsen for det var at den ansatte som trenger slik informasjon vet hvor han eller hun skal finne den.

Bibliotekets lokaler

Til slutt ble deltakerne spurt om synspunkter på bibliotekets lokaler

Gruppen lite bruk av biblioteket var i hovedsak godt fornøyd med bibliotekets lokaler. Lokalene ble oppfattet som fine og trivelige. En av deltagerne mente imidlertid at plassering og utforming av biblioteket gjenspeilte at eksterne brukere var prioritert. En av deltagerne var også litt usikker på om han var tilfreds med at mye av litteraturen hadde havnet i kjelleren etter at det nye auditoriet ble bygget.

Storbrukerne av biblioteket var også meget fornøyd med lokalene.: En av deltagerne sa at han var meget fornøyd med at biblioteket ligger der det ligger. Slik det ligger i dag er det selve "hertet" i huset. Deltagerne tror ikke på at en "folkeliggjøring" av biblioteket er det som skal til for at biblioteket skal bli mer brukt. Deltagerne understreket at det er viktig at biblioteket er et kompetent fagbibliotek, og ikke et folkebibliotek.

Med seksjonssjefene ble ikke dette drøftet.

Spørsmål kun rettet til gruppen med seksjonssjefer

Som nevnt i innledningen fikk gruppen med seksjonssjefer noen spesialspørsmål:

- I hvilken grad dekker biblioteket din seksjons behov?
- I hvilken grad er seksjonssjefene kjent med bibliotekets svartjeneste?
- Hvor fornøyd er seksjonssjefene med bibliotekets svartjeneste?
- Hva mener seksjonssjefene at biblioteket bør gjøre for å bli bedre integrert i SSB

Generelt sett mente seksjonssjefene at seksjonenes behov for bibliotekets tjenester i stor grad ble dekket.

Seksjonssjefene kjente til at svartjenesten er lagt til biblioteket, og de hadde full tillit til bibliotekets håndtering av henvendelsene, og var godt fornøyd med ordningen. De utdypet dette med at bibliotekets svartjeneste avlaster fagseksjonene for arbeid, og mente at dette var en tjeneste som kunne utvides, eventuelt bli en betalingstjeneste.

For å bli bedre integrert i SSB må biblioteket bli mer synlig. Tjenestene må markedsføres bedre og biblioteket må ha en aktiv rolle på seksjonsseminarer, gjennom kurs og opplæring for nyansatte.

Avslutning og oppsummering av viktigste funn

Alle gruppene var godt fornøyd med bibliotekarenes serviceinnstilling, deres rolle som eksperter på litteratursøking og systematisering av informasjon

Det som er konkrete utfordringer for biblioteket fremover vil med begrunnelse i denne rapporten være:

- 1: Bedre markedsføring og synliggjøring av bibliotekets tjenester, både på Intranettet og Internettet.**
- 2: Bibliotekarene må være offensive på opplæringsfronten. Dagens kurs for nyansatte må videreføres, og eventuelt bygges ut med påbyggingskurs. Bibliotekarene må ta initiativ ovenfor seksjoner og delta i større grad med orientering på seksjonsseminar. Bibliotekarene kan også ta initiativ til seminarserier i auditoriet.**
- 3: Tidsskriftsirkulasjonen må effektiviseres. Scanning av innholdsfortegnelsen som sendes ut er et alternativ som ble nevnt.**
- 4: Opprette, drifte, kvalitetssikre og vedlikeholde emneportaler. Hvordan dette kan gjøres praktisk må biblioteksteamet utrede videre. Her må det avgjøres om emneportalen skal lages for spesialister, eller om det skal være informasjon til alle. Hvilke sider er det som skal bygges ut?**
- 5: Bli mer synlig i Kongsvinger.**

Intervjuguide lite bruk av biblioteket

Introduksjon

Velkommen til fokusgruppe. Jeg heter Ann Kristin Johnsen og jobber på Formidlingsavdelingen. Bakgrunnen for at vi har samlet dere her i dag er at biblioteket i SSB har et prosjekt som heter "Bibliotek 2005". Formålet med dette prosjektet er at biblioteket skal bli en aktiv og integrert del av kunnskapsoverføringen og kompetanseutviklingen i byrået. For å lykkes med denne målsetningen er biblioteket avhengig av å få tilbakemelding på virksomheten sin, og ennå viktigere, å få tilbakemelding på hvordan biblioteket kan bli enda bedre.

En slik gruppesamtale som vi skal ha nå kalles en fokusgruppe. En fokusgruppe er en uformell gruppediskusjon hvor hensikten er å få innsikt i deltagerens holdninger og forståelse av virkeligheten. Vi pleier å bruke fokusgrupper før vi skal lage spørreundersøkelser og da bruker vi metoden for å få nærmere kjennskap til det feltet vi skal undersøke. Formålet med den samtalen som vi skal ha nå, er at dere skal gi oss innspill på hvordan biblioteket kan bli enda bedre.

Felles for dere som er her er at dere bruker biblioteket relativt lite. Det vi ønsker å få belyst i denne gruppesamtalen er hva slags bibliotek dere ønsker dere og vi vil gjerne ha gode ide'er til hvordan biblioteket kan bli enda bedre. I fokusgrupper er det først og fremst deltagerne, dvs. dere, som står for snakkingen. Min rolle er å først og fremst å styre samtalen og å lytte til hva dere har å si.

Presentere sekretær. Hans oppgave er å ta notater av hva som blir sagt.

Formaliteter

Vi ønsker å ta opp samtalen på video. Årsaken til det er at det blir mye enklere for oss å analysere samtalen når vi har den på video. Hvis det er noe vi ikke husker, eller noe vi er usikre på hva som faktisk ble sagt, har vi muligheten til å gå tilbake til kilden når vi har det på video. Videokassetten vil bli slettet i løpet av 14 dager. Videoen startes ikke før jeg gir signal om at den skal startes.

To bibliotekarere ønsker å følge med på denne samtalen som observatører. Det er Elsa Granvoll og Bjørg Glesne. De sitter bak et enveisspeil i naborommet. Bak denne gardinen er det et enveisspeil. Enveisspeilet fungerer slik at de kan se oss, men vi kan ikke se dem. Deres oppgave er å styre videoen og å være observatører.

Det kan virke litt uvant at samtalen blir tatt opp på video og at vi blir observert, men vår erfaring er at det glemmer man så snart samtalen er i gang.

Ellers er det viktig å understreke at det er frivillig å delta i fokusgruppa, så dersom noen av dere ønsker å trekke dere, så har dere anledning til å gjøre det nå.

Har dere noen spørsmål?

Trekk opp rullgardina. Lag navneskilt

Åpningsspørsmål

Kan dere si hvem dere er, litt om hvor ofte dere bruker biblioteket og hvordan dere bruker biblioteket?

(Påpeke likhet)

Introduksjon/overgangsspørsmål

Kan dere kort fortelle meg hvor og hvordan dere pleier å innhente faglig informasjon?

Sjekkpunkter:

- kolleger i fagmiljøet
- søk i databaser /cd-rom
- på internett
- bibliotek
- seksjonsbibliotek
- annet

Med utgangspunkt i den erfaringen dere har med biblioteket. Hva synes dere om biblioteket slik det er i dag? Hva er bra og hva kan bli bedre? Start med det som er bra. (Hvis det er noen av dere som føler at dere mangler erfaring for å kunne uttale dere om biblioteket, så er det legitimt å si at dere ikke har grunnlag for å uttale dere).

Sjekkpunkter:

- fagområder som er dårlig dekket
- liten tilgang til sentrale databaser
- vanskelig å orientere seg i biblioteket
- liten hjelp fra bibliotekarene
- bibliotekarene er i Oslo (bare for kongsvingerfolk)
- tidsskrifter som biblioteket ikke abonnerer på
- dårlig markedsføring av bibliotekets tjenester. Vet ikke hva slags muligheter som finnes på biblioteket?

Detaljerte Sjekkpunkter:

- tidsskriftsirkulasjonen
- tilgang til elektroniske tidsskrifter
- tilgang til elektroniske databaser
- bibliotekets web-sider
- alerttjenesten
- fjernlån
- Bibsys - mitt Bibsys
- mulighet for å foreslå innkjøp
- formidling av innkjøp til seksjonene
- formidling av internasjonal statistikk

Nøkkelspørsmål

De fleste av dere har sagt at dere bruker biblioteket lite. Jeg er litt interessert å høre hvorfor dere bruker biblioteket lite.

Sjekkpunkter:

- geografisk avstand *(bare for Kongsvingerfolk)*

kjenner deltakerne til hva som er gjort for å kompensere dette, be om kommentarer på hvilke tiltak de mener burde vært gjort

- ikke bruk for biblioteket
- får informasjon andre steder
- biblioteket er lite tilpasset behovet
- dårlig erfaring med biblioteket
- vet lite om hva biblioteket kan tilby
- andre ting

Hva skal til for at dere skal bruke biblioteket mer?

(Deltagerne får 2 minutter til å skrive ned tiltak)

Hvordan ønsker dere å bruke biblioteket? Ønsker dere å finne fram til litteratur på egen hånd eller ønsker dere å bli veiledet av en bibliotekar? Kombinasjon?

Kunne dere tenke dere at biblioteket arrangerte egne opplæringskurs, eks i hvordan man bruker bibsys og andre databaser, hvordan man søker etter litteratur på internett? Andre kurs dere savner?

Hvis nei, hvorfor ikke?

Hvis ja, hva er viktig å legge vekt på?

Har dere synspunkter på bibliotekets lokaler? Forslag til forbedringer?

Sjekkpunkter:

- plass for faglig/sosial kommunikasjon
- lesing av fagtidsskrifter i biblioteket
- lesing av aviser i biblioteket
- vanskelig å orientere seg i biblioteket

Oppsummering

Har vi forstått dere riktig?

Har vi glemt noe?

Intervjuguide storbrukere

Introduksjon

Velkommen til fokusgruppe. Jeg heter Ann Kristin Johnsen og jobber på Formidlingsavdelingen. Bakgrunnen for at vi har samlet dere her i dag er at biblioteket i SSB har et prosjekt som heter "Bibliotek 2005". Formålet med dette prosjektet er at biblioteket skal bli en aktiv og integrert del av kunnskapsoverføringen og kompetanseutviklingen i byrået. For å lykkes med denne målsetningen er biblioteket avhengig av å få tilbakemelding på virksomheten sin, og ennå viktigere, å få tilbakemelding på hvordan biblioteket kan bli enda bedre.

En slik gruppesamtale som vi skal ha nå kalles en fokusgruppe. En fokusgruppe er en uformell gruppediskusjon hvor hensikten er å få innsikt i deltageres holdninger og forståelse av virkeligheten. Vi pleier å bruke fokusgrupper før vi skal lage spørreundersøkelser og da bruker vi metoden for å få nærmere kjennskap til det feltet vi skal undersøke. Formålet med den samtalen som vi skal ha nå, er at dere skal gi oss innspill på hvordan biblioteket kan bli enda bedre.

Felles for dere som er her er at dere er storbrukere av bibliotekets tjenester. Det vi ønsker å få belyst i denne gruppesamtalen er hva slags bibliotek dere ønsker dere og vi vil gjerne ha gode ide'er til hvordan biblioteket kan bli enda bedre. I fokusgrupper er det først og fremst deltagerne, dvs. dere, som står for snakkingen. Min rolle er å først og fremst å styre samtalen og å lytte til hva dere har å si.

Presentere sekretær. Hans oppgave er å ta notater av hva som blir sagt.

Åpningsspørsmål

Kan dere si hvem dere er, litt om hvor ofte dere bruker biblioteket og hvordan dere bruker biblioteket?

Introduksjon/overgangsspørsmål

Kan dere kort fortelle meg hvor og hvordan dere innhenter faglig informasjon?

Sjekkpunkter:

- kolleger i fagmiljøet
- søk i databaser /cd-rom
- på internett
- bibliotek
- seksjonsbibliotek
- annet

Hva synes dere om biblioteket i byrået slik det er i dag. Hva er bra og hva er dårlig (kan bli bedre)? *Start med det som er bra.*

Sjekkpunkter for hva som kan bli bedre:

- fagområder som er dårlig dekket
- liten tilgang til sentrale databaser
- vanskelig å orientere seg i biblioteket
- liten hjelp fra bibliotekarene
- bibliotekarene er i Oslo (bare for kongsvingerfolk)
- tidsskrifter som biblioteket ikke abonnerer på
- dårlig markedsføring av bibliotekets tjenester. Vet ikke hva slags muligheter som finnes på biblioteket?

Detaljerte Sjekkpunkter:

- tidsskriftsirkulasjonen
- tilgang til elektroniske tidsskrifter
- tilgang til elektroniske databaser
- bibliotekets web-sider
- alerttjenesten
- fjernlån
- Bibsys - mitt Bibsys
- mulighet for å foreslå innkjøp
- formidling av innkjøp til seksjonene
- formidling av internasjonal statistikk

Nøkkelsspørsmål

*Dere skal nå få prøve dere på en praktisk oppgave. Dere skal få en bunke med kort hver. **Jeg vil at dere skriver ned forslag til forbedringer av biblioteket på kortene. Ett forslag for hvert kort.***

Når dere er ferdig kan dere sortere kortene (tiltakene) i prioritert rekkefølge. De viktigste tiltakene først

Hvordan ønsker dere å bruke biblioteket? Ønsker dere å finne fram til litteratur på egen hånd eller ønsker dere å bli veiledet av en bibliotekar? Kombinasjon

Kunne dere tenke dere at biblioteket arrangerte egne opplæringskurs, eks i hvordan man bruker bibsys og andre databaser, hvordan man søker etter litteratur på internett? Andre kurs dere savner?

Hvis nei, **hvorfor ikke?**

Hvis ja, **hva er viktig å legge vekt på?**

Har dere synspunkter på bibliotekets lokaler? Forslag til forbedringer?

Sjekkpunkter:

- plass for faglig/sosial kommunikasjon
- lesing av fagtidsskrifter i biblioteket
- lesing av aviser i biblioteket
- vanskelig å orientere seg i biblioteket

Oppsummering

Har vi forstått dere riktig?

Har vi glemt noe?

Intervjuguide seksjonssjefer

Introduksjon

Velkommen til fokusgruppe. Jeg heter Ann Kristin Johnsen og jobber på Formidlingsavdelingen. Bakgrunnen for at vi har samlet dere her i dag er at biblioteket i SSB har et prosjekt som heter "Bibliotek 2005". Formålet med dette prosjektet er at biblioteket skal bli en aktiv og integrert del av kunnskapsoverføringen og kompetanseutviklingen i byrået. For å lykkes med denne målsetningen er biblioteket avhengig av å få tilbakemelding på virksomheten sin, og ennå viktigere, å få tilbakemelding på hvordan biblioteket kan bli enda bedre.

En slik gruppesamtale som vi skal ha nå kalles en fokusgruppe. En fokusgruppe er en uformell gruppediskusjon hvor hensikten er å få innsikt i deltagerens holdninger og forståelse av virkeligheten. Vi pleier å bruke fokusgrupper før vi skal lage spørreundersøkelser og da bruker vi metoden for å få nærmere kjennskap til det feltet vi skal undersøke. Formålet med den samtalen som vi skal ha nå, er at dere skal gi oss innspill på hvordan biblioteket kan bli enda bedre.

Felles for dere som er her er at dere er seksjonssjefer. Det vi ønsker å få belyst i denne gruppesamtalen er hva slags bibliotek dere ønsker dere og hvordan biblioteket bedre kan dekke seksjonenes behov for faglig informasjon. I fokusgrupper er det først og fremst deltagerne, dvs. dere, som står for snakkingen. Min rolle er å først og fremst å styre samtalen og å lytte til hva dere har å si.

Presentere sekretær. Hans oppgave er å ta notater av hva som blir sagt.

Åpningsspørsmål

Kan dere si hvem dere er, litt om hvor ofte dere bruker biblioteket og hvordan dere bruker biblioteket?

Introduksjon/overgangsspørsmål

Med utgangspunkt i den erfaringen dere har med biblioteket. Hva synes dere om biblioteket slik det er i dag? Hva er bra og hva kan bli bedre? Start med det som er bra.

Nøkkelspørsmål

Hvor viktig er biblioteket for din seksjon?

Vet dere hvordan ansatte på seksjonen bruker biblioteket?

Vet dere om biblioteket dekker de ansattes behov for faglig informasjon?

Har dere forslag til tiltak for hvordan biblioteket bedre kan dekke seksjonenes behov? (la de skrive ned tiltak på lapp)

Sjekkpunkter:

- kurs i hvordan bruke databaser, søk på bibsys, søk på Internett? hvordan bør disse kursene arrangeres? Hvilke fora?
- bygge opp emneportaler over relevante nettressurser
- individuell omvisning og orientering av nyansatte på seksjonen?
- ønsker dere at biblioteket kjøper inn/innhenter litteratur til nye prosjekter
- Ønsker dere at litteratur som kjøpes inn av seksjonen registres i BIBSYS?

- Kunne dere tenke dere at biblioteket lager utstillinger i forbindelse med større seminarer som SSB holder?

Har dere synspunkter på bibliotekets samlinger? Er det noen fagområder som er dårlig dekket? Hvordan bør bibliotek og seksjoner samarbeide om innkjøp av litteratur? (biblioteket må få tips)

Biblioteket og informasjonssenteret svarer på mange av spørsmålene som kommer inn til byrået, både på e-post og over telefon.

Kjenner dere til at biblioteket svarer på mange av henvendelsene til byrået?

Synes dere det er ok at biblioteket svarer på disse henvendelsene?

Hva bør biblioteket svare på, hva bør seksjonene svare på?

Har dere tillit til at biblioteket svarer på mange av henvendelsene eller vil dere svare på dem selv?

Kunne dere tenke dere at biblioteket og seksjonene samarbeidet tettere om å besvare disse henvendelsene?

Har dere synspunkter på bibliotekets lokaler? Hva skal til for at biblioteket skal bli mer brukt av ansatte og eksterne brukere?

Tror dere sosiale tiltak vil øke bruken av biblioteket eller er det andre tiltak som må til?

Vi prøver å tenke kreativt og offensivt for å gjøre biblioteket mer integrert i SSB og for at biblioteket skal oppfattes som et "must" for alle ansatte.

Har du noen ideer om nye veier å gå?

Oppsummering

Har vi forstått dere riktig

Har vi glemt noe?

De sist utgitte publikasjonene i serien Notater

- 2004/54 T.M. Normann: Samordnet levekårsundersøkelse 2001 - panelundersøkelsen. Dokumentasjonsrapport. 54s.
- 2004/55 T.M. Normann: Samordnet levekårsundersøkelse 2002 - panelundersøkelsen. Dokumentasjonsrapport. 89s.
- 2004/56 T. Guldbrandsen og A. Holmøy: Omnibusundersøkelsen april/mai 2004. Dokumentasjonsrapport. 54s.
- 2004/57 Ø. Brekke: Praktisk guide for teknisk utstyr og dataprogrammer i brukertester. 33s.
- 2004/58 K. Henriksen: Ny metode for prismåling av personbiler i konsumprisindeksen. 24s.
- 2004/59 A.S. Abrahamsen, J. Heldal, og D. Rafat: UT- Undersøkelsene i 2004 for ikke-finansielle foretak. Utvalgsplaner og utvalg til kvartals og årsundersøkelsene. 48s.
- 2004/60 Ø. Bolsgård og L.-C. Zhang: Prisindeks for engoshandel . 35s.
- 2004/61 T. Guldbrandsen og B.O. Lagerstrøm: Undersøkelse om arbeids- og boligforhold. Dokumentasjonsrapport. 27s.
- 2004/62 G. Dahl: Trygd blant innvandrere 1992-2000. 79s.
- 2004/63 A. H. Sætre og N. Buskoven: Lokalvalgundersøkelsen 2003. Dokumentasjonsrapport. 79s.
- 2004/64 Kravspesifikasjon for elektronisk innberetning, kjennemerke og filbeskrivelse for lønnsstatistikken. Oppdatert 2004. 16s.
- 2004/65 L. Østby: Innvandrere i Norge - Hvem er de, hvordan går det med dem? Del I Demografi. 156s.
- 2004/66 L. Østby: Innvandrere i Norge - Hvem er de, hvordan går det med dem? Del I Levekår 154s.
- 2004/67 L. Lerskau, K.M. Heide, E. Holmøy og I.F. Solli: Virkningsberegninger på MSG6. Appendiks til Rapporter 2004/18 "Macroeconomic Properties of the Norwegian Applied General Equilibrium Model MSG6". 140 s.
- 2004/68 A. Holmøy, R. Johannessen og L. Solheim: Etablering av ny husleiestatistikk (indeks) - en forstudie. 19s.
- 2004/69 E.E. Eibak og F. Haraldsen: Undersøking om foreldrebetaling i barnehagar, august 2004. 45s.
- 2004/70: A. Raknerud, D. Rønningen og T. Skjerpen: Dokumentasjon av kapitaldatabasen. En database med data for varige driftsmidler og andre økonomiske data på foretaksnivå. 12s.
- 2004/71 M. T. Dzamarija: Norske barn i utlandet. Utvalgte land: Pakistan, Marokko, Tyrkia og Spania. 32s.
- 2004/72 A. S. Abrahamsen og A. Seierstad: Analyse av revisjon. KOSTRA kommunehelse. 49s.
- 2004/73 E. Mørk og E. Willand-Evensen: Husholdningers forbruk. En sammenlikning av forbruksundersøkelsen og nasjonalregnskapet. 36s
- 2004/74 M. Aamodt: Kvalitetsprosjektet for videregående opplæring. Utført på oppdrag fra Utdannings- og forskningsdepartementet i perioden mars 2003-september 2004. 187s.
- 2004/75 S. Blom: Holdninger til innvandrere og innvandring 2004. 53s.
- 2004/76 A. Rolland: En inspeksjon av Elevinspektørene. 50s.
- 2004/77 A. Rolland: KOSTRA og kvaliteten på de kommunale tjenester. 31s.
- 2004/78 J. A. Osnes: Beregningsutvalget. Dokumentasjon av SAS-systemet. 97s.
- 2004/79 T. Eika og T. Skjerpen: Hvitevarer 2005. Modell og prognose. 17s.