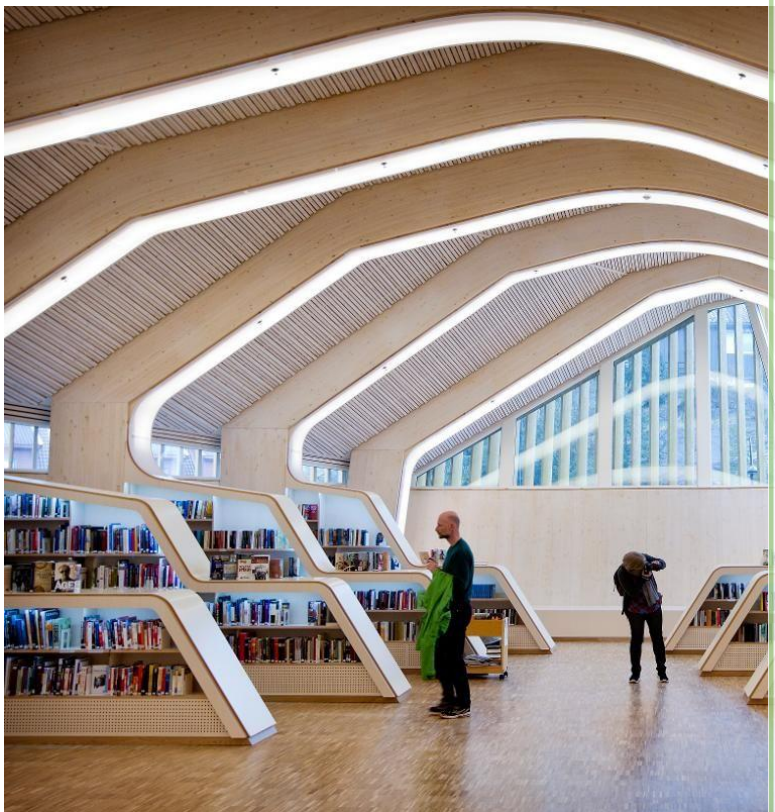


2019

# Rapport evaluering av nasjonal bibliotekstrategi



Jan Fredrik Rasmussen

Advicia AS

18.01.2019

## Innhold

1. Sammendrag av rapporten.....	1
2. Innledning.....	2
Kilder for evalueringen.....	2
3. Nasjonalbibliotekets rolle som utvikler.....	3
4. Digitale tjenester.....	6
Digitale tjenester sett fra bibliotekledernes ståsted.....	8
Bibliotekutvikling med prosjekt- og utviklingsmidler.....	8
Folkebibliotekene som debatt- og læringsarena, møteplass og formidlingsinstitusjon.....	10
5. Felles infrastruktur.....	11
Depotbibliotek.....	12
Biblioteksøk.....	12
6. Innspill til fremtidig strategi.....	13
7. Oppsummering og konklusjoner.....	15

## 1. Sammendrag av rapporten

Denne rapporten inneholder evaluering av Nasjonal bibliotekstrategi for perioden 2015 – 2018. Grunnlaget for evalueringen er tre undersøkelser: undersøkelse mot et representativt utvalg av den norske befolkning, spørreundersøkelse mot alle landets fylke- og folkebibliotek samt dybdeintervju av 10 personer fra biblioteksektoren.

Nasjonalbibliotekets rolle som utvikler er sentral for strategien, med stikkord som utviklingsprosjekter, kompetansesenter, prosjektbase og synliggjøring av digitale tjenester. På dette området har svært mye vært gjort innenfor prosjektutvikling med arena- og utviklingsmidler. Midlene er det punktet hvor nær alle parter mener strategien har lyktes best. På området om felles infrastruktur er mye gjort, men det er mer å hente fra tjenestene biblioteksøk og gratis metadata.

Samlet sett er de overordnede målene i strategien oppnådd. Det er skapt annet innhold og bruk av bibliotek enn det som var før, og virkningene av endringer vil vare etter strategiperioden er over. På enkelte området slik som prosjektbase, organisering av kontaktpunkter og bruk av digitalt innhold er ikke alle ønskede målsettinger innfridd. Det viktigste i så måte er å videreføre arbeidet for å oppnå effekt og ressursutnyttelse av de midler som er investert. Det er en betydelig positiv innstilling til bibliotek som tilbyder i befolkningen, dette er en ressurs som må forvaltes godt i årene fremover.

## 2. Innledning

Nasjonal bibliotekstrategi for perioden 2015 – 2018 ble lagt frem august 2015, altså omtrent halvveis inn i kalenderåret. I september 2018 ble evalueringsarbeidet satt i gang etter bestilling fra Nasjonalbiblioteket. Det er følgelig en periode på rett over 3 år som ligger til grunn for vurderingen av hvorvidt målene i strategien er oppnådd.

Det ønskes gjennomført en uavhengig evaluering som gjennomføres utenfor Nasjonalbibliotekets egen organisasjon. Dette er for å legge til rette for en uhildet evaluering. Ekstern leverandør er engasjert for å gjennomføre evalueringen. Firmaet Advicia har gjennomført brukerundersøkelse for Nasjonalbiblioteket tidligere og kjenner således oppdragsgiver godt, men etterstreber en nøytral og uavhengig rolle som utreder av denne evalueringen. Denne rapporten bygger i hovedsak på tre hovedkilder: kvantitativ spørreundersøkelse mot landsrepresentativt utvalg, kvantitativ spørreundersøkelse mot landets folke- og fylkesbibliotek samt dybdeintervju med en samling av bibliotekledere. Ingen av de tre nevnte kilder er altså del av oppdragsgivers egen organisasjon og skal således være en god kilde til ekstern vurdering, slik intensjonen for evalueringen er.

### Kilder for evalueringen

Det er benyttet flere sekundærkilder i arbeidet, i tillegg til primærdata som kommer fra de undersøkelser som er gjennomført. I hovedsak er sekundærkildene selve strategidokumentet utgitt av Kulturdepartementet, statusdokumenter utarbeidet av Nasjonalbiblioteket samt en rekke notater gjort under arbeid med strategisk råd i høsten 2018.

Når vi i denne rapporten referer til strategien og selve strategidokumentet menes det skriv som ble utgitt Kulturdepartementet 08/2015, se bildet til høyre. Videre er spørreundersøkelsen som vi har gjennomført mot ledere i folkebibliotekene omtalt som biblioteksundersøkelsen.

Dybdeintervju gjennomført omtales som samtaler med bibliotek. Når vi snakker om befolkningen er det den landsrepresentative spørreundersøkelsen vi har gjennomført det vises til. Som grunnlag for å måle utvikling i befolkningen har vi benyttet tall fra Statistisk sentralbyrås Bibliotekundersøkelse fra 2015. Der hvor dette er relevant har vi etterstrebet så like forhold som mulig, for en mest mulig reelt måling av utvikling og sammenligning.

Gjennomgående vil Nasjonalbiblioteket omtales som NB. Det skal tydelig fremgå der hvor rapportskrivers egne tolkninger og syn ligger til grunn for funn og resultater.



### 3. Nasjonalbibliotekets rolle som utvikler

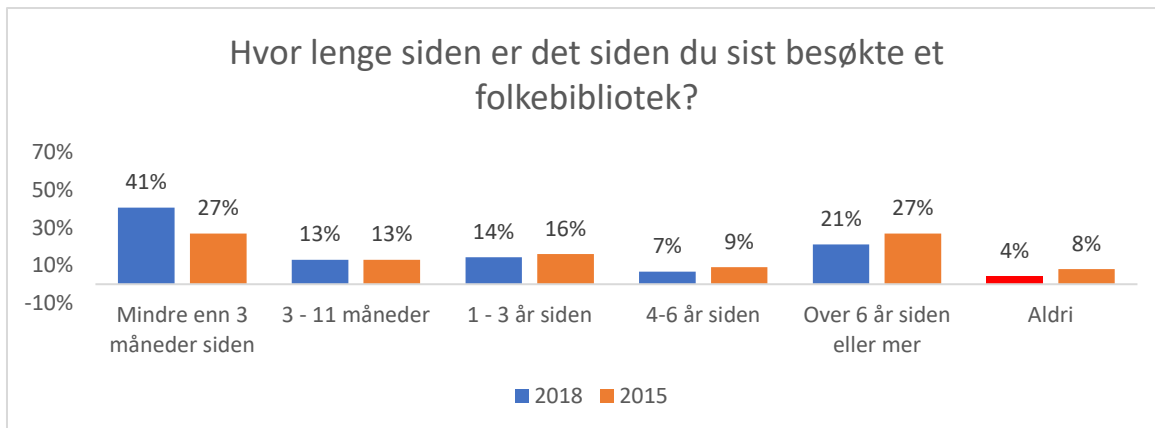
I strategidokumentet står det å lese at Nasjonalbibliotekets rolle som utvikler blant annet handler om at:

- Nasjonalbiblioteket skal bli mer aktive i utviklingsarbeidet, ved å koordinere, initiere og igangsette utviklingsprosjekter
- Nasjonalbiblioteket skal styrke sin funksjon som kompetanse- og ressurscenter
- Nasjonalbiblioteket skal utvikle en prosjektbase der rapporter og kontaktinformasjon fra utviklingsprosjekter gjøres tilgjengelig
- Folkebibliotekstatistikken skal videreutvikles for bedre å synliggjøre digitale tjenester og folkebibliotekene som arena for læring og debatt

Det første punktet over om utviklingsarbeidet er nærmest overordnet i strategien og vil omtales i flere sammenhenger i denne rapporten, blant annet under kapittelet om bibliotekutvikling med prosjekt- og utviklingsmidler. Funksjonen som kompetanse- og ressurscenter vil ha forgreininger i flere emner, men også bli konkret målt i biblioteksundersøkelsen. Det handler blant annet om nyansettelser på juridisk fagfelt i NB samt en dedikert person i Nasjonalbiblioteket som har fokusert på tilrettelegging av folkebibliotek som arena i strategiperioden. Noen av folkebibliotekene har benyttet seg av denne muligheten for fysisk besøk fra Nasjonalbiblioteket, hvor veiledning har funnet sted. Det fleste folkebibliotek oppgir allikevel at det er fylkesbiblioteket som de forholder seg til på dette området. Det er naturlig med den ansvarsfordelingen som ligger i organiseringen av biblioteksektoren.

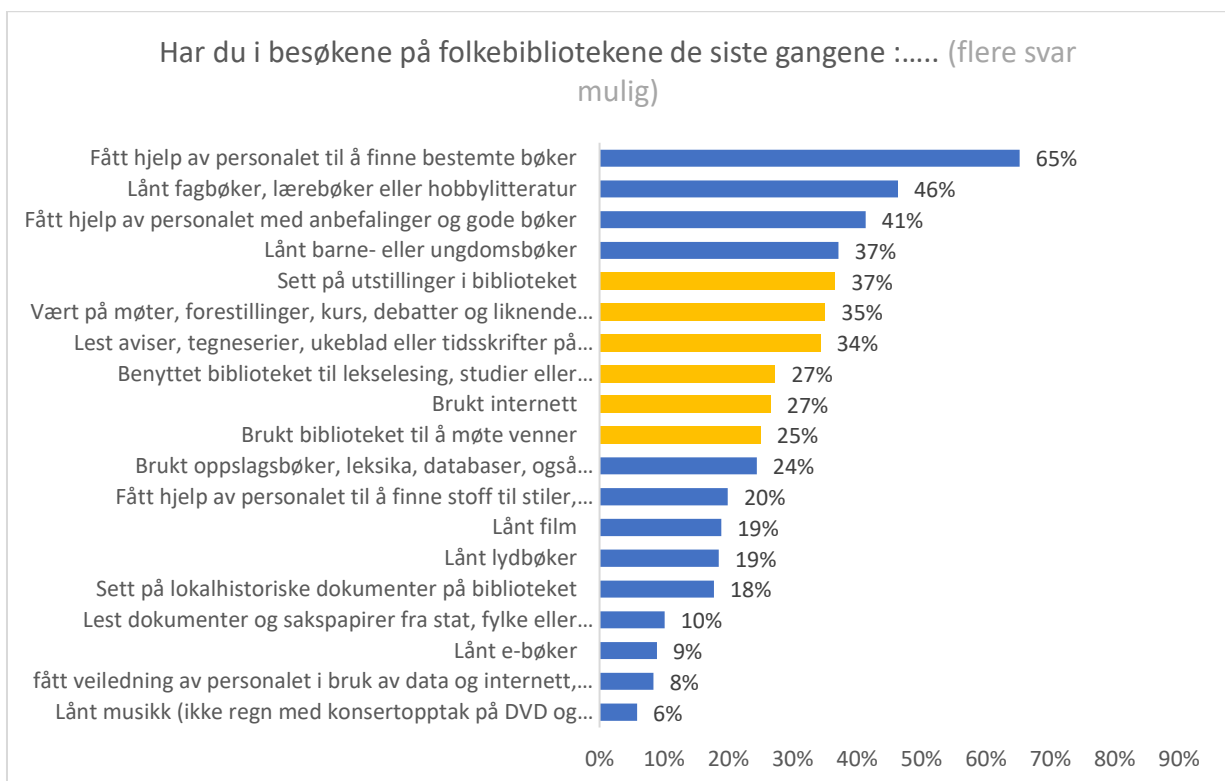
Arbeidet med en prosjektbase er i gang, men ikke implementert fullstendig. I samtaler med bibliotekledere er dette eksplisitt nevnt som et savn for flere bibliotek. Det pekes på at hjelpen fra Nasjonalbiblioteket er god, men at kontaktflaten er noe snever og det oppleves sårbart. Nasjonalbiblioteket besitter en betydelig fagkunnskap og er således en ressursbase for fylkes- og folkebibliotekene. Det blir allikevel ofte de samme personene i NB som har kontakt med det enkelte fylkes- og folkebibliotek. Det meldes at det ikke er så lett å finne ut hvem andre man burde henvende seg til, slik en prosjektbase kan adressere. Det konkluderes derfor med at det fortsatt er behov for en prosjektbase og at dette arbeidet bør fortsettes, for å nå ønsket resultat.

En side av rollen som utvikler er at den faktiske bruken av folkebibliotek også utvikles, som fører til flere besøk fra publikum på folkebibliotekene. Parallelt med faktisk bruk antas synet på biblioteket som institusjon å endres, fra et sted man bare låner bøker, til en møteplass med rom for svært mange forskjellige opplevelser. Vi har bedt befolkningen oppgi hvor lenge siden de besøkte et folkebibliotek og sammenlignet resultatet med samme spørsmål stilt ved begynnelsen av strategiperioden. Resultatet vises i følgende graf.



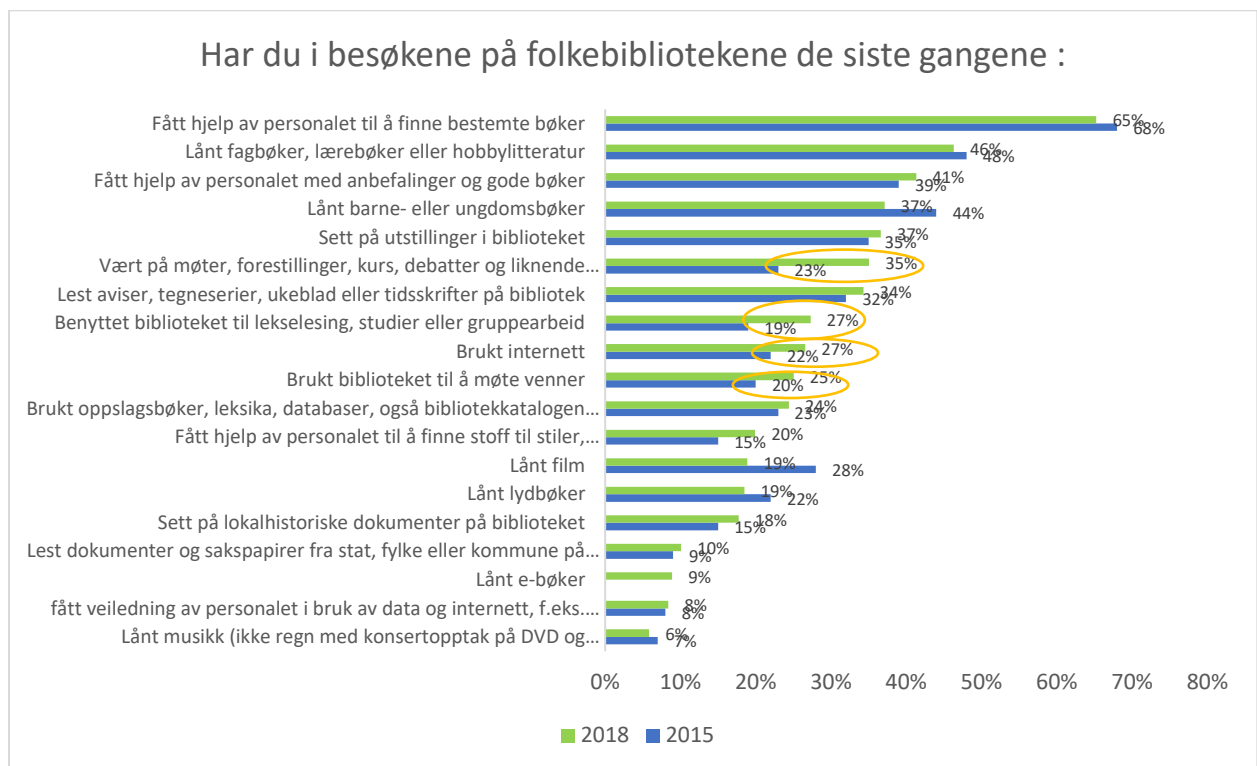
Grafen ovenfor (tabell 1) viser resultat fra landsrepresentativ undersøkelse november 2018. Andelen som har besøkt et folkebibliotek for mindre enn 3 måneder siden er 14% poeng større enn den var i 2015, som er en vesentlig positiv utvikling. Vi kan ikke slå fast om det har vært flere besøk rett oppunder gjennomføringen av undersøkelsen, men peke på at andelen besøk innenfor de siste 3 måneder uansett er større i 2018, enn den var i 2015. Som et øyeblikksbilde har dette i seg selv en verdi. Det er videre en klar tendens til at hele spekteret av bruk er skiftet mot mer bruk av bibliotek i 2018. Både gruppen som aldri besøker et folkebibliotek og de som ikke har besøkt de siste 6 årene er mindre nå enn de var i 2015. I sum er utviklingen positiv når vi ser på hva befolkningen oppgir om sitt bruk av folkebibliotek.

Når vi spør befolkningen hva de gjør på biblioteket er det i 2018 fortsatt de klassiske tjenestene de benytter, slik som boklån og veiledning fra de ansatte på biblioteket. Når bøker skal lånes bistår de ansatte med råd og anbefalinger slik at brukerne finner frem til bestemte titler. Det er omtrent 1 av 2 brukere som har lånt bøker ved siste besøk på biblioteket. Se nedenfor for spørreundersøkelsen mot et landsrepresentativt utvalg av befolkningen gjennomført i november 2018 (tabell nr. 2).



Et av de mest interessante trekk ved resultatet, spesielt opp mot Nasjonal bibliotekstrategi, er at hele 37% har sett utstillinger, vært på møter forestillinger, kurs debatter og lignende i regi av et bibliotek. Av de som ikke har besøkt et folkebibliotek det siste året er det særlig to årsaker som trekkes frem. Det ene er at de foretrekker å finne fakta og opplysninger på internett og det andre er at de heller kjøper bøker og annet materiale fremfor å låne. Det er henholdsvis 81% og 58% som oppgir disse årsakene til ikke å besøke et bibliotek. Det kan ikke utelukkes at dette handler like mye om holdninger og oppfatninger til hva biblioteket kan tilby som det faktiske innholdet, analogt og digital som er i biblioteket i dag.

Når tallene om hva man bruker biblioteket til sammenlignes med resultater fra Biblioteksundersøkelsen fra 2015 er det noen tydelige utviklingstrekk som er verdt å merke seg.



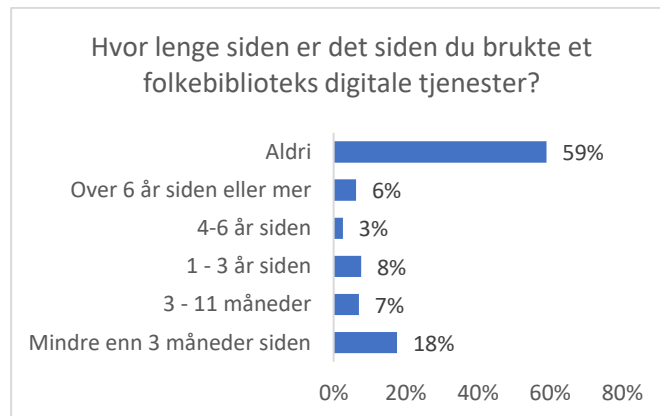
Ovenfor vises resultat fra spørreundersøkelsen mot et landsrepresentativt utvalg sammenlignet med tilsvarende spørsmål stilt befolkningen i 2015 (tabell nr. 3).

Andelen som har vært på møter, forestillinger, kurs og debatter har gått fra 23% til 35%. De som benytter biblioteket til lekselesing, studier eller gruppearbeid er opp fra 19% til 27%. Møteplassen hvor venner treffes er opp fra 20% til 25%. Alle disse utviklinger er i tråd med målsettingene i strategien. Det må også bemerkes en nedgang i andelen som svarer at de lånte barne- eller ungdomsbøker fra 44% til 37% og lån av film er ned fra 28% til 19%. Det fremkommer ikke i undersøkelsene hvorfor disse nedganger oppstår, men lån av fysisk film som medium kan antas å være til dels erstattet av streaming av film over forskjellige internettbaserte løsninger.

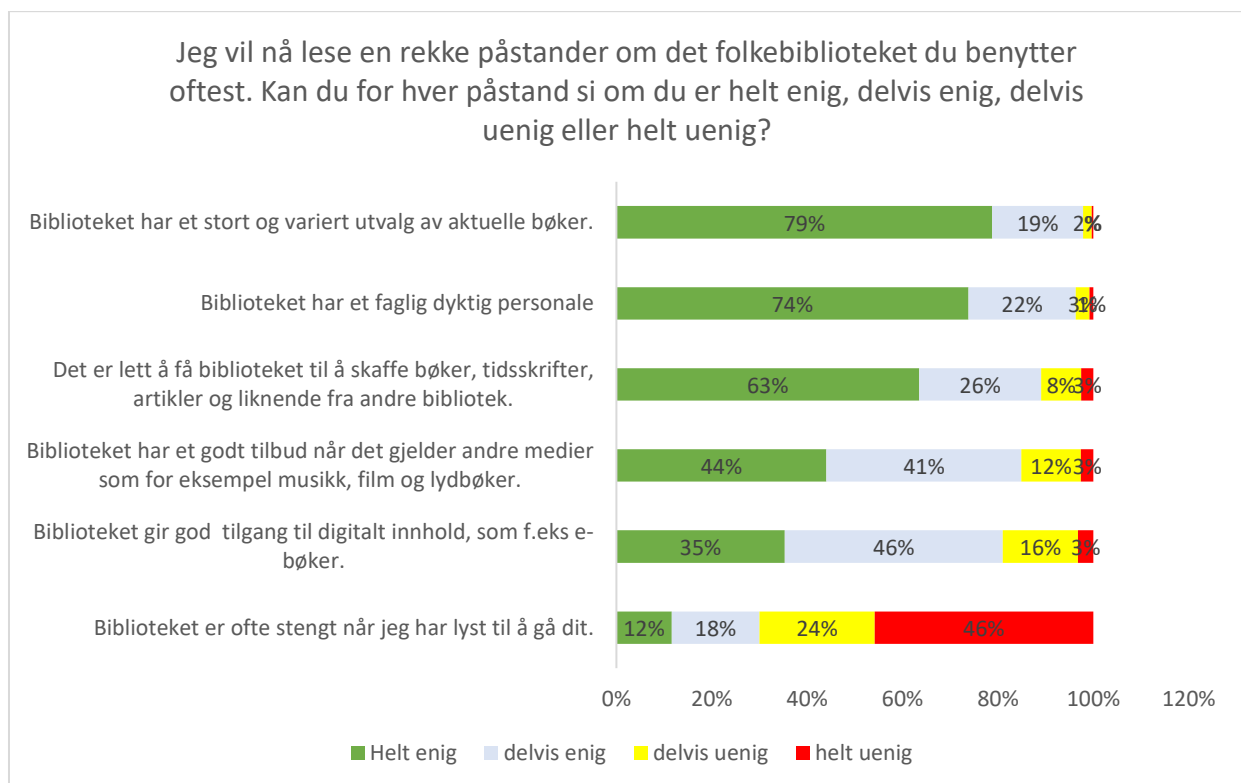
## 4. Digitale tjenester

Bibliotekene har i dag flere digitale tilbud til sine brukere. Både e-bøker og lydbøker samt mange forskjellige digitale tjenester som avis og andre tidsskrifter. Det satses på det digitale, men effekten og ikke minst etterspørselen oppleves lavere blant bibliotekledere, enn hva de kanskje kunne forvente sammenlignet med andre steder i samfunnet. Mange bibliotekbrukere foretrekker fortsatt å lese på papir og ønsker å forholde seg til det analoge når de besøker biblioteket.

Noe av oppfattelsen blant bibliotekledere vises også i befolkningen når vi spør om når de har brukt folkebiblioteks digitale tjenester (se tabell nr. 4). Summen som har benyttet digitale tjenester er 41%, så litt under halvparten av befolkningen kan klassifiseres bredt som digitale brukere.



Det er videre interessant å se dette mot hvordan befolkningen ser på det digitale tilbudet når det er brutt ned i elementer. I tabellen nedenfor ser vi at om vi slår sammen de som er delvis enig med de som er helt enig får vi 85% som mener biblioteket har et godt tilbud av andre medier, som for eksempel musikk, film og lydbøker.

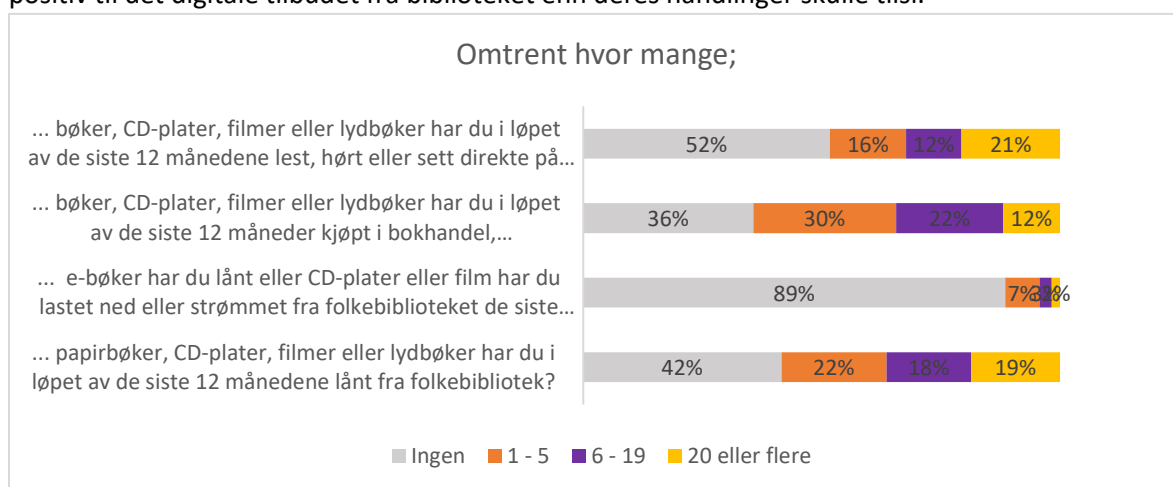


Figur nr. 5 fra landsrepresentativ undersøkelse mot utvalg av befolkningen



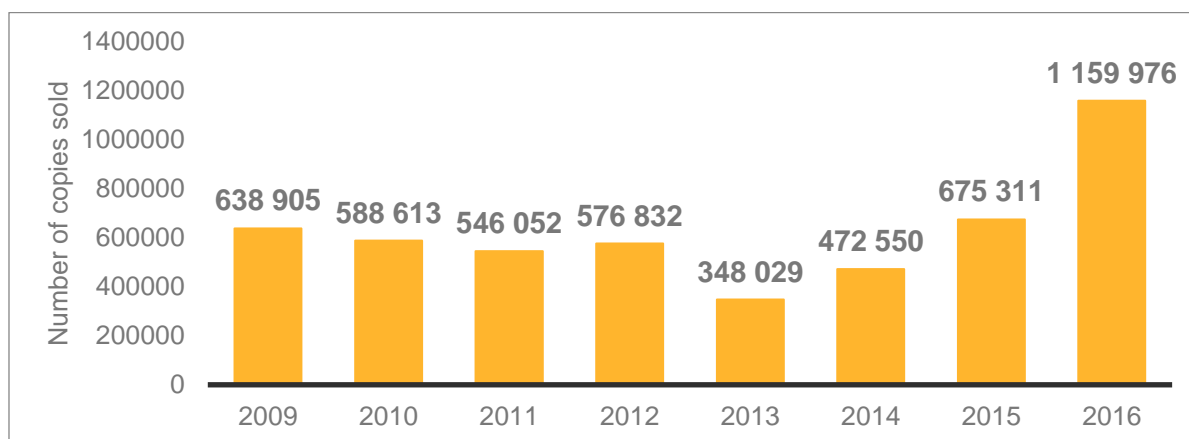
Videre er det (46+35) 81% som er helt eller delvis enig at biblioteket gir god tilgang til digitalt innhold, som for eksempel e-bøker. Det er altså en betydelig andel som uttrykker positive oppfatninger om det digitale innholdet som biblioteket tilbyr. Andelen positive til det digitale tilbudet, på 81%, er større enn de vi i dag kan definere som digitale brukere på (18+7+8) 33%, som har benyttet folkebibliotekets digitale tjenester i strategiperioden. Hva som ligger bak dette funnet gjør ikke våre undersøkelser krav på å avdekke, men en mulig forklaring er en positiv overordnet innstilling til bibliotek, slik at man selv uten inngående kunnskap om tilbudet stiller seg positiv som bruker.

Det er relevant å sammenligne hva befolkningen oppgir å mene om det digitale tilbudet fra biblioteket og hva de rapporterer å ha benyttet av digitalt innhold. Andelen som har sett digitalt innhold på nett siste 12 måneder er 48%. Andelen som har lånt, lastet ned eller strømmet fra et folkebibliotek siste 12 måneder er bare 11%. Så i denne sammenheng er befolkningen mye mer positiv til det digitale tilbudet fra biblioteket enn deres handlinger skulle tilsi.



Figur nr. 6 fra landsrepresentativ undersøkelse mot utvalg av befolkningen på antallet enheter kjøpt, lånt eller på andre måter konsumert siste året.

En rask sammenligning med tall fra forleggerforeningen på antallet lydbøker som er solgt i Norge bekrefter dette at digitale produktet er økende i omfang. Vi kan ikke si sikkert om det er en kannibalisering mellom salg og lån av lydbøker, men ser en økning i det digitale innenfor salg av bøker i strategiperioden. Dersom salg av digitale bøker ikke går på bekostning av konsum av analoge bøker, vil en videre satsning på det digitale kunne øke det totale omfang av konsumert litteratur.



Figur nr. 7 viser antallet lydbøker solgt i Norge fra 2009 til 2016. Kilde: Den norske Forleggerforening.



## Digitale tjenester sett fra bibliotekledernes ståsted

I samtaler med bibliotekledere kommer det frem en oppfatning om manglende markedsføring av det digitale. Det står ikke nødvendigvis på viljen, for bibliotekledere mener det digitale nevnes i alle tenkelige sammenhenger. Men likevel oppleves det at budskapet ikke når helt ut og frem.

Biblioteklederne mener det er mulig man bør tenke litt nytt rundt formidling av det digitale tilbudet. Det er en forventning om at det digitale skal ta mer av, men det er få konkrete tegn på hva og hvordan dette vil utarte for folkebibliotekene. Man kan derfor tenke seg en digital ketchup-effekt, hvor det plutselig kommer en storm av det digitale. Men et alternativ til et digitalt jordskred er små steg inn i en mer digital fremtid. Denne fremgangsmåten styrker en satsning på rammeverk for det digitale innholdet. I praksis er det lite lån av e-bøker, men jobben som allerede er gjort anses av bibliotekledere som viktig for fremtiden.

Avistjenesten omtales av bibliotekledere som bra digitalt eksempel, men den er for lite i bruk av folkebibliotekene. Også der nevnes mangel på tilstrekkelig markedsføring av noe som eksisterer. Sammenliknet med skole og helse som tjenesteytere ser bibliotekledere at deres virksomhet ikke klarer helt å henge med i det digitale skiftet. Bibliotekene sier selv de er litt redd for å kaste seg på den digitale bølgen. Bibliotekledere mener det er viktig at NB er pådriver her og at det ikke blir opptil hvert bibliotek å finne løsningen.

Tilgjengelighet av digitalt innhold er en utfordring ifølge bibliotekledere. Ikke alt som skal være tilgjengelig for bibliotekene er faktisk det. Det jobbes med, men er ikke i mål på dette feltet. Biblioteklederne opplever at flere brukere nå benytter seg av flere bibliotek. På denne måten spres kunnskap om hva de forskjellige bibliotek kan tilby. Dette synes spesielt på det digitale hvor det er forskjeller i tilbudet. Små bibliotek ser på tid og egne ressurser som en utfordring mer enn de større bibliotek gjør. Det er grunn til å tro at størrelse og ressurser er viktig element for å lykkes med å kommunisere og levere de digitale tjenester.

## Bibliotekutvikling med prosjekt- og utviklingsmidler

Sentralt for Nasjonal bibliotekstrategi er prosjekt- og utviklingsmidler. Det har også vært en sentral del av både biblioteksundersøkelsen og samtalene vi har hatt med bibliotekledere rundt om i landet. En ny modell for tildeling av prosjekt- og utviklingsmidlene i strategiperioden har vært i virke siden høsten 2015. Det har blitt påpekt at endringen i § 1, den såkalte bibliotekloven, (endret ved lov 21 juni 2013 nr. 95 (ikr. 1 jan 2014 iflg. res. 21 juni 2013 nr. 747)) også har bidratt til den samme utviklingen.

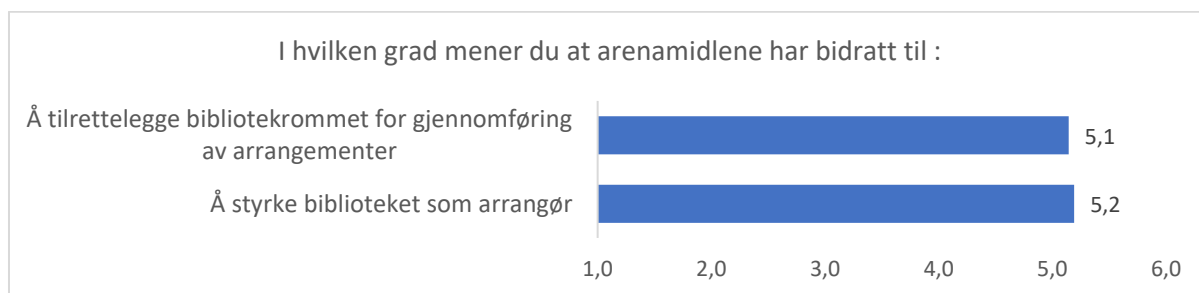
Når vi i intervju med bibliotekledere har bedt dem reflektere over hvilke endringer som har vært mest vesentlige i strategiperioden sier så godt som alle prosjekt- og utviklingsmidler. Alle nevner arrangement, økningen i bredden og antallet arrangement ute blant folkebibliotekene. Det er store forskjeller blant bibliotekene, mye basert på størrelse på bibliotek og de ressurser de har til rådighet. Selv om det er til dels store forskjeller på arrangement fra storby-, store og små bibliotek, råder oppfatningen om at dette har vært den største endringen. Flere tar også opp utviklingen hvor biblioteket går fra å være et sted hvor man bare låner bøker til også et sted hvor mennesker møtes, noen ganger uten å låne noe. Dette er noe som de små bibliotekene kjenner godt til, men ikke helt har fått til selv. Årsaken er både begrensninger i de fysiske lokalene som ikke er tilpasset til å være en

møteplass, samt for få ressurser. Flere bibliotekledere nevner at utviklingen ikke har vært utelukkende et resultat av den nasjonale strategien, men at det har vært trenden over lengre tid. Det blir nevnt at den årlige «potten» med økonomiske midler man søker på i strategiperioden oppleves å være veldig målrettet og motiverer til å søke på tiltak som skaper møteplasser.

Når vi ser på biblioteksundersøkelsen ser vi at 9 av 10 har søkt om utviklings- og / eller arenamidler i strategiperioden. Hovedårsaken til å ikke søke er krevende prosess og manglende interne ressurser/egenandel. 78% har søkt arenamidler og nesten alle som søkte om arenamidler fikk tildelt midler. Flere skriver at prosjektmidlene var avgjørende for å oppfylle formålet i strategien. Både antallet, men også kvaliteten på arrangement er hevet som følge av midlene. Noen bibliotekledere kunne ønske seg *mer* i midler og uttrykker frustrasjon over dette. Noen få bibliotekledere mener søknadsprosessen er for krevende. Dette gjelder gjerne små bibliotek med begrenset ressurser, hvor det for eksempel kun er en deltidsstilling ansatt. Flere skriver om kommunal ledelse som ikke alltid prioriterer biblioteket i en stram kommuneøkonomi. Det ønskes mer politisk oppmerksomhet rundt bibliotek og gjerne at flere bidrar til å oppnå dette, slik mange oppfatter at Nasjonal bibliotekstrategi har vært med på å gjøre. Det ble trukket fram i samtalen at med midlene som er blitt fordelt, så ble oppmerksomheten rundt bibliotekene høyere, også blant lokale politikere.

Med utviklings- og arenamidler har de aktuelle bibliotek anskaffet fysisk utstyr som for eksempel høyttalere, mikrofoner og scene-elementer. Flere større bibliotek har gjort endringer i de fysiske lokaler, ved å flytte vegger, bygge om rom for arrangement og optimalisere rommet for nye bruksområder. Disse endringer vil ha en langtidseffekt, da dette utstyret normalt vil ha mange års levetid. Den arrangementskompetansen som bygges opp, vil kunne være langsiktig, avhengig av at ansatte forblir i sektoren. Også den endring i oppfatninger blant publikum vil kunne ha en langtidseffekt dersom biblioteket fortsetter og forsterker sin nye rolle som møteplass og debattarena. I sum viser dette at flere langtidseffekter er mulig å oppnå, men det er som kjent vanskelig å spå, spesielt om fremtiden. På dette punkt viser denne evalueringen at hensikten er nådd. Det bemerkes at en langtidseffekt ikke er en absolutt størrelse og strategien heller ikke kvantifiserer hvilke endringer og hvor lang virkning som ønskes oppnådd.

For å speile resultatene fra befolkningen mot oppfatningen blant de ansatte i bibliotek har vi spurt biblioteklederne om hvordan de oppfatter effekten av arenamidler som et konkret område innenfor utvikling av arrangementer. Bibliotekene opplever selv at det har vært stor effekt, som kan ses i grafen nedenfor hvor biblioteklederne vurderer hva arenamidlene har bidratt til.

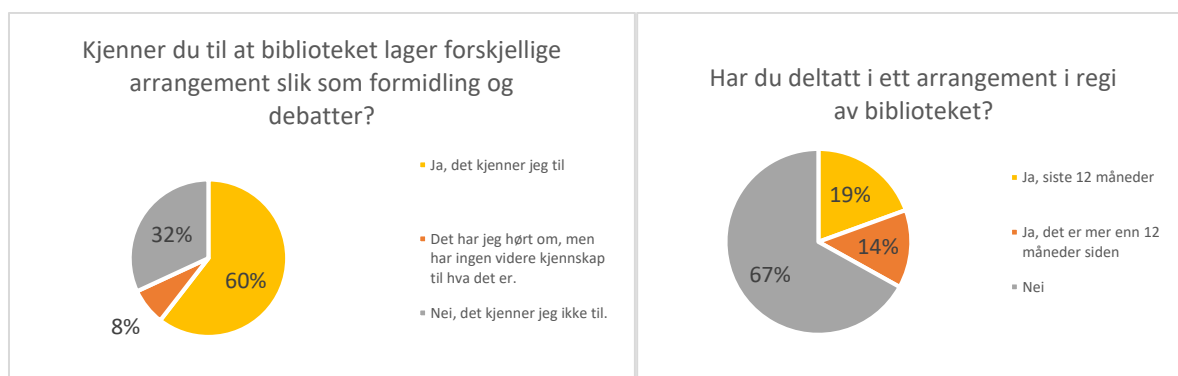


Tabell nr. 8 fra Biblioteksundersøkelsen 2018.

I samtale med biblioteklederne kommer de inn på temaet arrangement. Når midlene omtales sier flere at det ville ikke vært mulig for dem å gjøre dette over driftsbudsjettet, der er postene på forhånd lagt og utprøving av nye arrangement har ikke fått rom tidligere. Som nevnt er det innkjøpt fysisk utstyr med midlene og kompetanse er bygget som gjør at arrangørrollen har fått et betydelig løft.

## Folkebibliotekene som debatt- og læringsarena, møteplass og formidlingsinstitusjon

Også blant befolkningen har det vært synlige resultat av prosjekt- og utviklingsmidler. Vi har spurt om hva brukerne har benyttet biblioteket til. Selv om de store gruppene fortsatt oppgir at det er å låne bøker og få hjelp av personalet til å finne frem i litteraturen, er det betydelig bevegelse på det området som handler om effektene fra prosjekt- og utviklingsmidler (se tabell nr.2). Andelen som har vært på møter, forestillinger, kurs, debatter og lignende er økt fra 23% i 2015 til 35% i 2018. Dette må sies å være en formidabel positiv forandring. Videre er andelen som har benyttet biblioteket til lekselesing, studier eller gruppearbeid økt fra 19% til 27%. Dette er ekstra gledelig med tanke på nedgangen i bruk av bibliotek som funnet sted blant yngre brukere de siste årene. Det har vært en økning på de områder som handler om møteplasser.



Figur nr. 9 fra landsrepresentativ undersøkelse mot utvalg av befolkningen

For å adressere den mer holdningsmessige siden om hva befolkningen oppfatter at biblioteket tilbyr har vi stilt spørsmål om kjennskap til arrangement (tabell nr. 9). Dette er altså ikke det samme som hva de benytter et bibliotek til, da dette også er arrangement i andre fysiske lokaler hvor biblioteket samarbeider med andre aktører. Det er hele 60% som oppgir å kjenne til at biblioteket lager forskjellige arrangement slik som formidling og debatter. Videre oppgir her 19% å ha deltatt på et arrangement i regi av biblioteket siste 12 måneder og ytterligere 14% har deltatt på et arrangement, men det er mer enn 12 måneder siden. Det er allikevel mulig at dette er innenfor de siste 3 år og således en del av perioden som strategien har vært virksam. Det er et svært positivt resultat at så mange som 68% av befolkningen har noe kjennskap til at biblioteket lager forskjellige arrangement slik som debatter og annen formidling.

## 5. Felles infrastruktur

Felles infrastruktur er en del av strategien som ikke nødvendigvis involverer brukerne direkte, men indirekte vil felles infrastruktur ha vesentlig betydning for bruken av bibliotek i Norge. For eksempel er Biblioteksøk et gratis tilbud til brukerne som er ment å samle tilgangen til de ulike bibliotek i Norge. Tilfredsheten blant fylkes- og folkebibliotekene er svært god med Nasjonalt lånekort og låneregister. Det er videre naturlig å se på hva de ansatte i fylkes- og folkebiblioteket sier om felles infrastruktur da de har kunnskap om elementene som antas å bidra til å oppfylle målene i strategien på dette feltet.

Nedenfor ses resultat fra biblioteksundersøkelsen hvor tjenestene fra NB vurderes på en skala fra 1 til 6 hvor 1 er lik svært lite tilfreds og 6 er lik svært tilfreds. Felles infrastruktur finnes helt i topp, hvor Depotbibliotek, Nasjonalt lånekort og register samt DFB får strålende tilbakemeldinger. Nederst finner vi biblioteksøk og gratis metadata fra Bokbasen.



Tabell nr. 10 fra Biblioteksundersøkelsen 2018.

## Depotbibliotek

Depotbiblioteket mottar samlinger fra norske fag- og folkebibliotek. Nasjonalbibliotekets depotsamling består av en nær komplett samling av norske monografier og tidsskrifter, mikrofilmer av norske aviser og tidsskrifter, og norske lydbøker utgitt fra og med 2004. I depotbiblioteket finner vi også det flerspråklige bibliotek, som består av over 90 000 bøker på mer enn 60 språk, filmer og språkkurs (kilde bibliotekutvikling.no).

I biblioteksundersøkelsen oppgir 94% av folkebibliotekene at de benytter depotbiblioteket. Tilfredshet med tjenesten er svært god, med en snittscore på 5,5, på en sekspunkts skala. Det er derfor vanskelig å tenke seg at folkebibliotekene skulle kunne bli vesentlig mer fornøyd med tjenesten slik den foreligger i dag. I strategien lå det at satsningen på Depotbiblioteket skulle fortsettes og at magasinkapasiteten skulle økes. Dette antas innfridd ved at Automatlager 2 nå er i drift.

Fjernlån fra Depotbibliotek er en vesentlig del av norsk bibliotekstjenester. I samtaler med bibliotekledere kommer dette ofte opp som en styrke, da det adresserer utfordringer med geografien, hvor Norge er langstrakt og med store avstander mellom brukerne. Dette er samtidig også en kilde til frustrasjon for de som er lokalisert i Nord-Norge hvor transportordningen ikke er den samme som for resten av landet.



## Biblioteksøk

Biblioteksøk skal utvikles som en nasjonal tjeneste med funksjonalitet for både bibliotek og låner. Biblioteksøk implementeres fylkesvis og tjenesten er i skrivende stund i drift (desember 2018). Biblioteksøk er et av to elementer som folkebibliotekene scorer lavest i undersøkelsen, med en snittscore på 4,3 på en 1-6 skala. Dette er ikke kritisk lav vurdering, men det er rom for forbedring. Utfordringene som rapporteres omhandler både den tekniske kvaliteten på søket, samt de mer strukturelle rammene rundt prosessen som søk er en del av. For eksempel nevnes det at når bruker søker og bestiller selv, kan en bok som befinner seg i nærheten bli bestilt opp fra et annet bibliotek som befinner seg lengre unna. En annen side av prosessen er at bibliotek som inngår som en del av søket, ikke faktisk deltar i deling av bøker, slik at det reelt sett ikke lar seg gjøre å få tak i bøkene som søket oppgir. Vi har i arbeidet med denne rapporten ikke undersøkt hvordan disse hendelser oppstår, eller hva som kan være forklaringen bak. Det tas med her da det nevnes av flere i de undersøkelsene som vi har gjennomført og uavhengig om hva forklaring bak eller fakta om søkefunksjonalitet er, vil *oppfatningen* blant brukerne være en betydelig påvirkning på adopsjonen av Biblioteksøk. Hvordan Biblioteksøk *oppfattes* er en viktig faktor for om Biblioteksøk blir tatt godt i mot blant brukere og folkebibliotek eller ikke. Parallelt med teknisk videreutvikling av funksjonalitet vil kommunikasjonen

til målgruppene her være en sentral del av videre arbeid for å sikre full effektoppnåelse av Biblioteksøk, som altså er implementert.

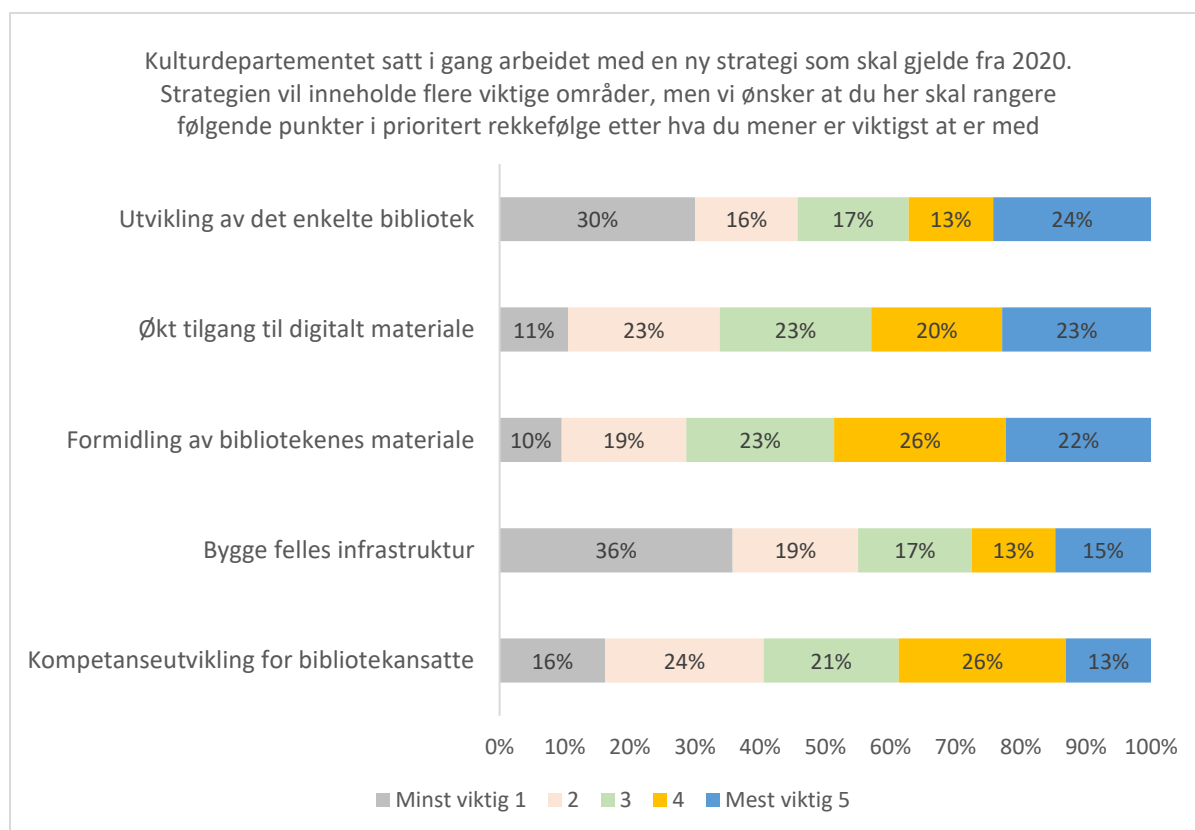
Gratis metadata fra Bokbasen er det elementet med lavest tilfredshet blant bibliotekledere. En gjennomsnittscore på 4,3 er i seg selv ikke et dårlig resultat, men er såpass lavt at det åpner for at tema bør ses på i videre arbeid. Fra biblioteksundersøkelsen og samtaler vi har hatt med bibliotekledere kommer det frem at det er en sammensatt forklaring på opplevelsen av metadata fra Bokbasen. Flere ser på alternativene de har med andre leverandører, som de mener har en bedre teknisk løsning for samme bruksområdet som gratis metadata fra NB dekker. En teknisk innretning som flere er opptatt av er Rfid merking av bøker som antas å redusere arbeidstiden hvert enkelt bibliotek må bruke på å behandle bøker.

## 6. Innspill til fremtidig strategi

I samtaler med bibliotekledere kommer det frem flere tydelige innspill til fremtidig strategi. Her følger de mest vesentlige punkter som biblioteklederne melder om, gjengitt med bibliotekledernes egne ord fra samtaler vi har gjennomført som del av evalueringsarbeidet:

- ▶ Det bør bli sterkere nasjonal infrastruktur. Fra stort sett analogt innhold til en helt annen fordeling digital / analog. Det digitale perspektiv må tas videre og tydeliggjøres. Finne den beste måten folkebibliotekene kan tilfredsstille behovet som finnes i befolkningen.
- ▶ Kommer til å komme stor etterspørsel etter strømmetjeneste. Noen av disse tingene må være fundert nasjonalt. Digital kompetanse må styrkes i bibliotekene.
- ▶ Må videreføre måten man utvikler seg i samme retning. Folkebibliotekene har blitt flinkere til å snakke med brukerne. Skal NB utvikle seg må de ha nærkontakt med folkebibliotekene.
- ▶ Unngå den digitale kløfta, avstanden mellom de som kan og de som ikke kan.
- ▶ Bistå brukeren i å vurdere kvaliteten på det man finner. Kunne vært bedre på denne rollen, må være tydelig på hva folkebibliotek er og skal være.

Det er også blitt forelagt biblioteklederne en rekke påstander med mulige satsningsområder for neste strategiperiode, se tabell nr. 11.



Det elementet som har høyest andel «Mest viktig» er Utvikling av det enkelte bibliotek. Det er altså med knapp margin det viktigste. Økt tilgang til digitalt materiale, men også formidling av bibliotekenes materiale anses som svært viktig, spesielt hvis vi legger sammen svaralternativene 4 og 5. Ved å snu vinklingen til å se på hva flest mener ikke er viktig kommer i sum «Formidling av bibliotekenes material ut som det viktigste. Det er altså både mange som anser som viktig og svært få som anser som uviktig.



## 7. Oppsummering og konklusjoner

Denne rapporten inneholder evaluering av Nasjonal bibliotekstrategi 2015 – 2018. Grunnlaget for evalueringen er tre undersøkelser: mot et representativt utvalg av den norske befolkning, kvantitativ spørreundersøkelse mot alle landets fylke- og folkebibliotek samt dybdeintervju med 10 representanter fra biblioteksektoren.

Nasjonalbibliotekets rolle som utvikler er sentral for strategien, med stikkord som utviklingsprosjekter, kompetansesenter, prosjektbase og synliggjøring av digitale tjenester. På dette området har svært mye vært gjort innenfor prosjektutvikling med arena- og utviklingsmidler. Midlene er det punktet hvor nær alle parter mener strategien har lyktes best. Det er ikke etablert en prosjektbase og dette er et savn fra biblioteklederne. Verdien av å få på plass en prosjektbase er antatt å være stor blant biblioteklederne.

Bruken av folkebiblioteket er endret ved at flere har besøkt et folkebibliotek den siste tiden enn når dette ble undersøkt rett før ved strategien ble startet opp i 2015. Selv om befolkningen som helhet fortsatt bruker biblioteket mest til å låne fysiske bøker er det en vesentlig andel som også har andre opplevelser med biblioteket. Hele 1 av 3 i befolkningen har vært på arrangement i regi av biblioteket. Av de som bruker biblioteket har 35% vært på møter, forestillinger, kurs, debatter og lignende i regi av et bibliotek. Det er signifikante økninger i gruppene som har vært på møter, forestillinger, kurs og debatter samt de som benytter biblioteket til lekselesing, studier eller gruppearbeid. Også som møteplassen hvor venner treffes er opp fra 20% til 25%. På dette området må man kunne si at målsettingene i strategien er nådd.

De digitale tjenestene som tilbys er etter hvert blitt mange i folkebiblioteket. Antallet titler som tilbys digitalt er økt og bredden i digitale tjenester har kommet i løpet av strategiperioden. Det er en positiv holdning til det digitale tilbudet i befolkningen, selv om den faktiske bruken av det digitale er lav. Sett fra biblioteklederne er det en utfordring med kommunikasjon av det tilbudet som allerede finnes og for enkelte bibliotek en utfordring med å kunne tilby alt de ønsker digitalt.

Som debatt- og læringsarena, møteplass og formidlingsinstitusjon har det vært en positiv utvikling i strategiperioden. Andelen bibliotekbrukere som har deltatt på møter, forestillinger, kurs, debatter og lignende er økt fra 23% i 2015 til 35% i 2018. Hele 60% av befolkningen oppgir å kjenne til at biblioteket lager forskjellige arrangement, slik som formidling og debatter. Det er 19% som har deltatt på et arrangement i regi av biblioteket siste 12 måneder og ytterligere 14% har deltatt på et arrangement, men det er mer enn 12 måneder siden. I sum har man lyktes med å øke antallet som deltar på arrangement i regi av biblioteket i strategiperioden. Andelen av brukerne som har benyttet biblioteket til lekselesing, studier eller gruppearbeid økt fra 19% til 27%.

Under punktet felles infrastruktur finner vi svært populære tjenester som Depotbibliotek, Nasjonalt lånekort og Det flerspråklige bibliotek. Disse tjenestene benyttes hyppig og er høyt ansett blant ansatte ved bibliotekene. Denne positive utviklingen må kunne tilskrives endringene som er gjort på området i strategiperioden. Det er identifisert potensialet for forbedring på gratis metadata og biblioteksøk. I sum har det skjedd god utvikling med felles infrastruktur og man er nær ved å løse alle utfordringer, men ikke 100% i mål på dette punktet ved strategiperiodens utløp.