



BRUKERUNDERSØKELSE

Rapport

Juli 2020

Innhold

Innledning	2
1. Brukere av det fysiske biblioteket.....	3
Bruken av Nasjonalbibliotekets tjenester	3
Tilfredshet med Nasjonalbiblioteket	4
2. Bibliotek.....	5
Bibliotekenes bruk av Nasjonalbibliotekets tjenester og opplevelse av disse	6
Prosjektmidler	8
3. Befolkningen.....	9
Endringer som følge av Covid-19	11
4. Nettsiden www.nb.no	12
Bruk av nettsiden nb.no	12
5. Forskere	14
Forskeres kjennskap og bruk	15
Forskernes tilfredshet med Nasjonalbiblioteket	17
Oppsummering og konklusjoner	18

Innledning

Advicia AS har på vegne av Nasjonalbiblioteket gjennomført en brukerundersøkelse våren 2020. Undersøkelsen er tilsvarende den som ble gjennomført høsten 2017, og det var også da Advicia som var den utførende virksomhet. Som uavhengig tredjepart har Advicia ansvar for å samle inn data, analysere og rapportere på data omkring brukernes opplevelse. Det er resultatet fra dette arbeidet som er samlet i denne rapporten.

Hensikten med undersøkelsen er å måle hvordan brukerne ser på Nasjonalbiblioteket, hvordan tjenestene brukes og oppleves, samt å forstå behov og ønsker for fremtiden. Spørsmålene som blir stilt er i all hovedsak de samme som ble stilt i 2017 og noen er også stilt i 2013. Spørreskjema er revidert for å best mulig reflektere nå-situasjon og samtidig ivareta ønske om å måle utvikling. Derfor vises utvikling der hvor det er mulig hvor like spørsmål er stilt over tid.

Tabellen nedenfor viser undersøkelsens målgrupper, med respektive svarprosent der hvor det er mulig å beregne:

Brukergruppe	Antall inviterte	Antall svar	Svarprosent
Brukere	25150	1397	6%
Bibliotekansatte	508	302	59%
Nettsiden	(ukjent)	1313	-
Befolkningen	Ikke relevant	1152	-
Forskere	5381	983	18%
Totalt		5147	

Denne rapporten fremstiller hovedfunn og må ses i sammenheng med utfyllende delrapporter som inngår i samme prosjekt. Dessverre foreligger ikke rådata for 2013. Det gjør at grunnlaget for sammenligning med 2013 her er de aggregerte resultatene.

1. Brukere av det fysiske biblioteket

Av de fem forskjellige brukergruppene som vi her deler inn i er det de som bruker det fysiske Nasjonalbiblioteket vi tar for oss først. Det er personer som er i Norge og har registrert seg med navn og e-post adresse. Registreringen har funnet sted i forbindelse med bruk av tjenester. Totalt er dette 25.150 personer. 1397 personer svarte på undersøkelsen i perioden fra 26. mars til 6. april 2020. Dette gir en svarprosent på 6%. Selv om vi alltid kan ønske oss en høyere svarprosent er antallet respondenter her tilstrekkelig ut fra statistiske prinsipper for praktiske anvendelige spørreundersøkelser. Statistisk feilmargin ved et 5/95 konfidensnivå og 1397 svar er pluss minus 1,2%. Det betyr at svarene her representerer den totale populasjon som er alle brukere med 95% sannsynlighet, men at det ved hvert resultat hefter en feilmargin på + - 1,2%.

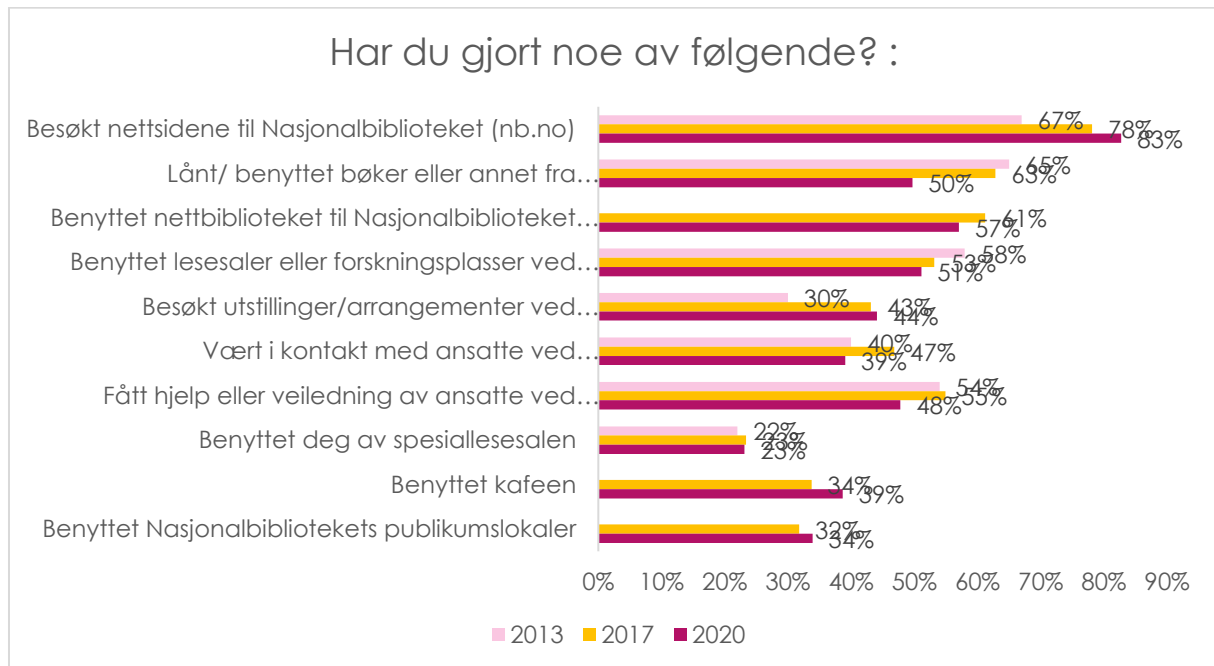
Ikke overraskende er så mange som 4 av 5 brukere bosatt i Oslo eller Viken. Omtrent samme andel av brukerne har høyere utdanning og det er en liten overvekt av menn blant brukerne. Snittalderen er i 2020 57 år.

Bruken av Nasjonalbibliotekets tjenester

1 av 4 har kontaktet Nasjonalbiblioteket 25 ganger eller mer det siste året. Det er med andre ord en ganske vesentlig gruppe som har svært hyppig kontakt med Nasjonalbiblioteket som tilbyder av bibliotekstjenester. Denne gruppen med mye kontakt er også noe større nå i 2020 enn den var i tilsvarende måling i 2017. To sentrale felt for bruk av tjenestene er slektsforskning og lokalhistorie. Disse områdene er nå enda litt større, på hhv 38 og 37%. Videre benytter 37% av brukerne seg av tjenestene i privat sammenheng og 36% i forbindelse med studie eller jobb.

Forbindelsen man bruker tjenestene i endres lite over tid. Det var tilsvarende mønster ved forrige måling i 2017.

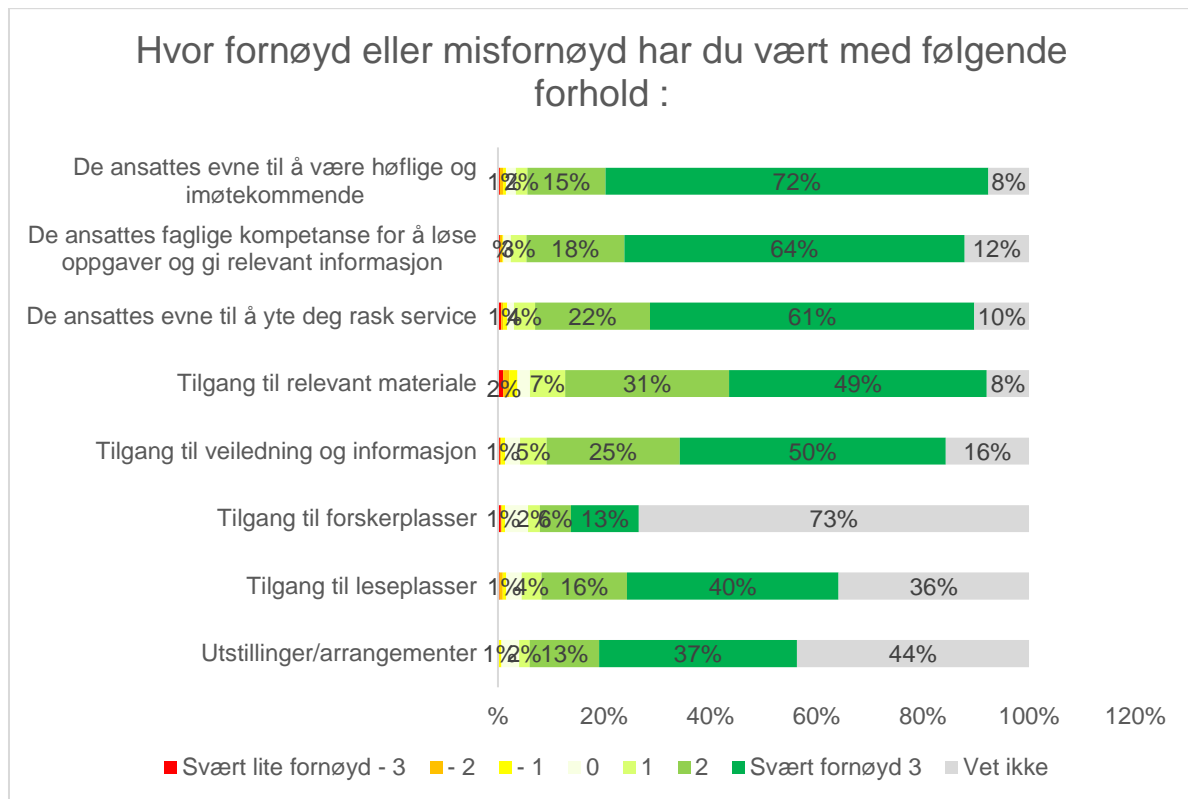
På spørsmål om hvilke av tjenestene som brukes er det flere tjenester som benyttes av mange av brukerne. Nettsiden er den mest benyttet tjenesten med 83% av alle respondentene, og det har vært en vesentlig økning i bruken av denne siden målingene i 2017 og 2013. Videre er nettbiblioteket nå benyttet av 57%. Dette er en reduksjon fra 61% i forrige måling.



De som bruker Nasjonalbibliotekets nettbibliotek, benytter det for det meste til å søke etter informasjon eller lese i digitale bøker. Det er også omtrent 1 av 2 som leser i digitale bøker. En litt mindre andel leser i aviser. 1 av 2 brukere som har benyttet nb.no har søkt informasjon om Nasjonalbibliotekets samlinger og tjenester. 8 av 10 leser bøker på nb.no fordi det er praktisk, 73% fordi boken kun er tilgjengelig der. 89% er fornøyd med nettsiden nb.no

Tilfredshet med Nasjonalbiblioteket

Sentralt for enhver brukerundersøkelse er hvorvidt brukerne mener tilbudet er godt og de er fornøyd med det de får. Derfor ber vi brukerne vurdere Nasjonalbiblioteket på de mest sentrale områder som både er relevante og de har tilstrekkelige forutsetninger for å vurdere. 9 av 10 er godt fornøyd med Nasjonalbiblioteket, bare 3% er misfornøyd. Dette er en positiv økning hvor enda litt flere er i kategorien «svært fornøyd» nå enn i 2017. I tråd med tilfredsheten gir brukere svært positiv omtale av Nasjonalbiblioteket. Generelt godt fornøyd med forholdene, og svært tilfredse med ansattes service og faglig kompetanse. Men som man kan se på bildet nedenfor er det en relativt stor andel som ikke kjenner til flere av tilbudene. Dette kan tyde på at informasjonsarbeid er et tiltak å vurdere i det videre arbeidet.



Andelen som er fornøyd er allikevel høy da de som ikke har kjennskap må holdes utenfor en vurdering av tilfredshet. Det er svært få som kjenner tilbudene som er misfornøyd med dem. Når vi anbefaler tiltak for å øke kjennskapen til tjenesten er dette fremfor å bruke ressurser på å forbedre den tjenestene som tilbys i dag. Dette er under forutsetningen om at det er knapphet i ressurser tilgjengelig og nødvendig med en prioritering mellom tiltak.

2. Bibliotek

Denne delen av brukerundersøkelsen er rettet mot bibliotekledere rundt om i landet. Vi ønsker å måle hvordan bibliotekledere opplever Nasjonalbiblioteket som leverandør av tjenester og fordeler av midler som tildeles. Undersøkelsen omfatter folkebibliotek, fylkesbibliotek og fag- og forskningsbibliotek. Spørsmålene som ble stilt er i all hovedsak de samme som ble stilt i brukerundersøkelsen i 2017, og noen av spørsmålene ble også stilt i 2013. Dette gir et godt grunnlag for å kartlegge utviklingen som har vært i tidsperioden over de siste tre årene. Det er videre en målestokk som kan gi verdifulle innspill på hvorvidt et resultat er godt eller ikke. Denne historiske sammenligningen må vurderes opp mot dagens situasjon, slik at vi makter å stille relevante spørsmål og fange opp trender og utviklinger så godt det lar seg gjøre. Undersøkelsen ble distribuert over e-post, ved at hvert bibliotek mottok invitasjon til å delta i undersøkelsen. Det er i stor grad generiske e-postadresser som benyttes, slik som post@biblioteket.no og info@biblioteket.no.

Undersøkelsen ble gjennomført over internett i mars og april 2020. Denne tidsperioden ble valgt mest av praktiske hensyn, og det påpekes at tidspunkt kan ha

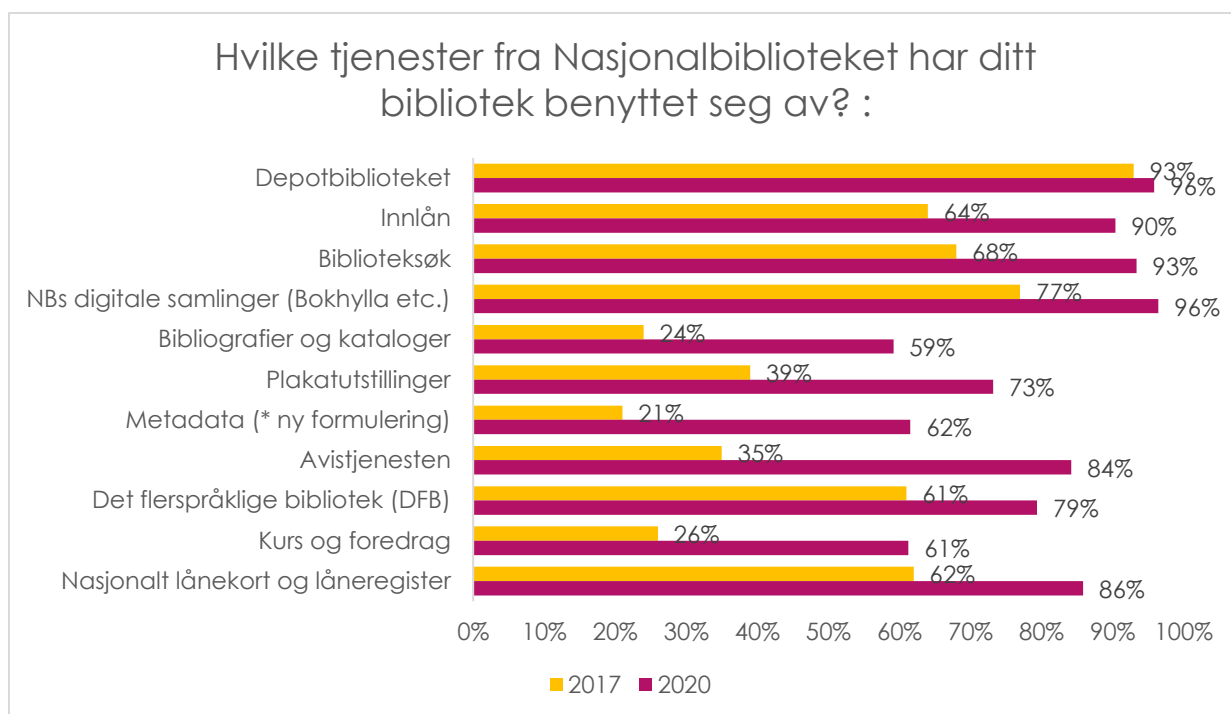
en viss påvirkning på resultatet, da mottagerne gjerne svarer ut ifra nå-situasjonen som stadig endres.

Det ble i forkant av invitasjonen sendt ut informasjon gjennom de formelle kanaler om undersøkelsens formål, innhold og tiltenkte bruksområde. Totalt ble 508 ledere fra forskjellige bibliotek invitert til å delta i undersøkelsen. Det var 302 personer som valgte å besvare undersøkelsen. Dette utgjør en deltakelse på 59,4%. Vi er tilfredse med den oppslutning som undersøkelsen fikk blant biblioteklederne. Selv om vi alltid kan ønske oss flere svar i en slik undersøkelse, er vi her innenfor en akseptabel svarprosent. 7 av 10 svar kommer fra folkebibliotek, hvorav mange er små med 1-4 ansatte. Dette er i tråd med situasjonen i populasjonen ellers, hvor det er flest folkebibliotek og mange av dem er små med få ansatte. Målingen har svar fra alle deler av landet, hvor Viken, Innlandet og Oslo naturlig nok er største grupper.

Bibliotekenes bruk av Nasjonalbibliotekets tjenester og opplevelse av disse

Biblioteklederne rapporterer om en utbredt bruk av Nasjonalbiblioteket sine tjenester. Nesten alle benytter i noen grad Nasjonalbiblioteket sine tjenester, mest av alt Depotbiblioteket, digitale samlinger og Biblioteksøk. I andre enden av skalaen finner vi Norart, bibliografier og kataloger, som er de minst benyttede tjenester. Disse benyttes allikevel av omtrent 1 av 2 bibliotek i undersøkelsen.

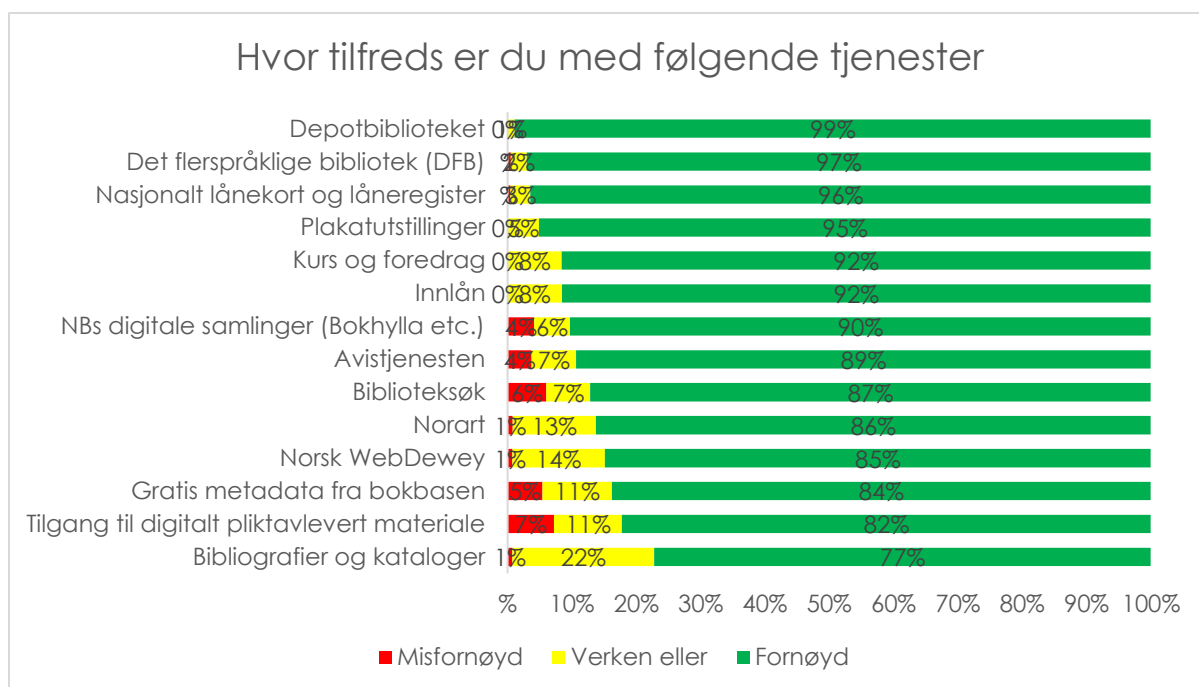
En tydelig utvikling siden sist måling i 2017 er en økning i bruken av tjenestene. Økningen har vært størst på de tjenester som i 2017 hadde lav bruk, slik som kurs og foredrag, avistjenesten og bruk av metadata. Også bibliografier og kataloger, som er en lite benyttet tjenesten relativt sett i 2020, har hatt god økning siden 2017. Så selv om det er den minst benyttede tjenesten i 2020, er det mer enn dobling i bruken fra 2017. Alt i alt har det altså vært en gjennomgående økning i bruk av Nasjonalbibliotekets tjenester. Dette kan ses i påfølgende figur:



Hvorvidt tjenesten som leveres holder god kvalitet kan måles på flere måter. I denne undersøkelsen har vi bedt de som har benyttet en tjeneste om å gradere sin egen tilfredshet. Det er benyttet en skala som går fra minus 3 for svært misfornøyd til pluss 3 for svært fornøyd. Denne skalaen kan presenteres i sin helhet eller samles i tre kategorier, som da er misfornøyd, verken eller og fornøyd. Når dette gjøres på Nasjonalbiblioteket sine tjenester får vi et bilde som domineres av gode brukeropplevelser, hvor mange er i kategorien fornøyd. Depotbiblioteket er tjenestene som brukes av flest bibliotek og den har en andel tilfredse brukere på 99%. Dette må kunne sies å være svært bra. Det samme gjelder for en rekke av tjenestene, da de aller fleste har en andel tilfredse på over 80%. Tjenesten bibliografier og kataloger har lavest tilfredshet, med en andel tilfreds på 77%. Det er ingen tjenester med stor andel misfornøyde, men de tjenester som har flest misfornøyde er tilgang til pliktavlevert materiale og Biblioteksøk.

En tilbakemelding som er gitt fra en respondent i denne sammenheng er: «Vi er veldig fornøyde med tilgangen til pliktavlevert materiale, men jeg håper dere kan prioritere å legge inn nyere bøker i nettbiblioteket. Det er veldig mye som ikke er tilgjengelig der, kanskje spesielt fra 2016 og senere.» Dette sitatet fra en representant for et bibliotek er ikke nødvendigvis representativt for alle bibliotekledere, men tas med for å belyse det som kan være en grunn til lavere tilfredshet med pliktavlevert materiale. Merk at sitatet også belyser et annet relevant punkt: hva som oppfattes av tilbudt materiale og kvaliteten på det som tilbys spiller begge relevante roller. Med det menes at det både kan tenkes at det er en utfordring med å kommunisere hva som faktisk tilbys og samtidig levere et tilbud som holder god kvalitet i brukerens øyne. Begge deler kan gi lavere score på dette spørsmålet og har ulike tilnærminger for en god løsning.

Følgende bilde viser alle tjenester og deres tilfredshet:



En annen av Nasjonalbiblioteket sine tjenester er et årlig arrangement for bibliotekledere, kalt Biblioteklederkonferansen. Blant respondentene i undersøkelsen deltok 1 av 5 på konferansen. Manglende finansiering og prioritering av andre møter/konferanser er hovedårsaken til at man ikke har deltatt. Det avholdes også et årlig Haakon Nyhuus-seminar. Det er relativt lav kjennskap til dette seminaret, hvor bare 2 av 5 kjenner til det.

Ansatte ute i bibliotek er vant til å lese tekst og søke opp og finne frem i både digitale og analoge tekster. Det er interessant å spørre denne målgruppen hvordan de opplever informasjonen som finnes på de nettsider som tilbys av Nasjonalbiblioteket. Nettsiden bibliotekutvikling.no har 80% som i noen grad er fornøyd. Dette er et overordnet godt resultat. Det er få som er direkte misfornøyd, noe som tyder på at lite er direkte galt med nettsiden og at forbedring kan skje ved å gjøre «mer av det samme», altså fortsette arbeidet som gjøres med nettsiden i dag, fremfor å endre på innholdet. Hovednettsiden til Nasjonalbiblioteket, www.nb.no, er også populær blant bibliotekene, hvor 8 av 10 er fornøyd med informasjonen som ligger der.

Prosjektmidler

En av Nasjonalbibliotekets oppgaver er å administrere søknadsprosessen og tildele midler til landets bibliotek. 1 av 3 bibliotek i undersøkelsen søkte på utviklingsmidler, og 1 av 2 søkte bokårsmidler. Den høyere andelen som søkte bokårsmidler kan også ses i sammenheng med at nesten alle som søker faktisk mottar bokårsmidler. For utviklingsmidler er derimot situasjonen at omkring halvparten av de som søker mottar midlene. Bibliotekene oppgir selv at mangel på ressurser og krevende prosess er hovedforklaringen på hvorfor de ikke søker om midler. Hvis man ser historisk på situasjonen har dette vært ganske entydig over tid, det er mangel på tid og ressurser som gjør at bibliotek ikke søker. De som faktisk går igjennom prosessen med å søke oppgir en god søkeprosess, og dette har vært tilfelle i målinger både i 2017 og

tidligere i 2013. En av de ønskede effektene av prosjektene er kunnskapsspredning som følge av prosjektmidler. Dette er ikke alltid tilfelle og målingen viser at omkring halvparten oppgir noen grad av tilfredshet med kunnskapsspredningen fra gjennomførte prosjekter. Det er med andre ord et potensial for større kunnskapsspredning fra prosjektene ute hos bibliotekene.

3. Befolkningen

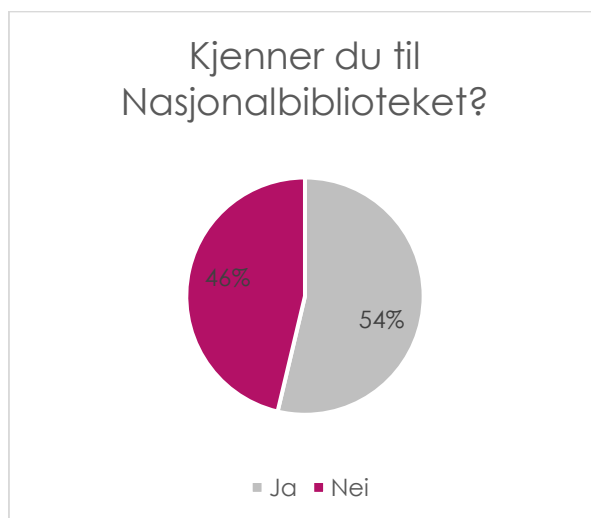
Nasjonalbiblioteket har et stort fysisk lokale i Oslo og betjener befolkningen både direkte og gjennom de andre bibliotekene rundt om i landet. Det er derfor betimelig med en del av en brukerundersøkelse som retter seg mot befolkningen.

Undersøkelsen gjennomføres for å måle den norske befolkningens kjennskap til Nasjonalbiblioteket, men også hvilken oppfattelse og bruk av bibliotekets tjenester som oppfattes av publikum.

Spørsmålene er utviklet spesifikt for formålet, men det er også noen spørsmål som er hentet fra «Undersøkelse om bibliotekbruk» fra 2015 gjennomført av SSB. Der hvor det er mulig vises derfor utviklingen over tid, basert på at like spørsmål er stilt i begge undersøkelser. Det er gjennomført en ekstra runde med spørring mot befolkningen for å fange opp eventuelle endringer som kommer som følge av Covid-19 pandemien. Resultatene fra denne ekstra runden er lagt til et eget kapittel i rapporten.

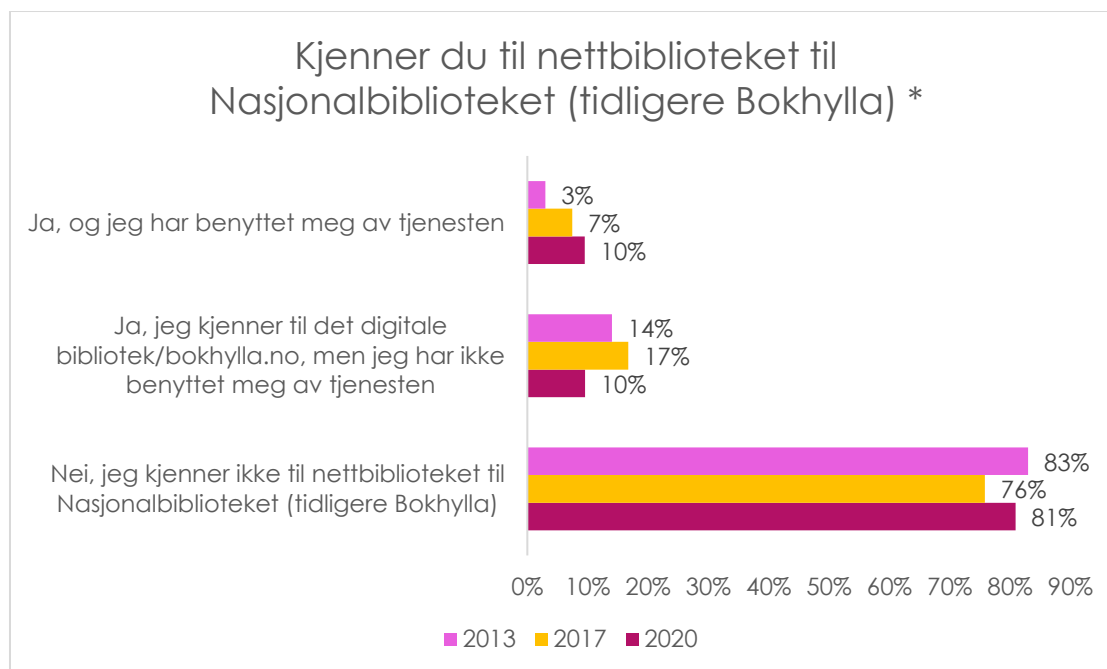
Respondentene i et landsrepresentativt utvalg skal på best mulig måte si noe om hva hele befolkningen mener om Nasjonalbiblioteket. Det vil da være lik fordeling mellom kvinner og menn, inneha alle aldersgrupper over 15 år og en bosetning som er spredt over hele landet. Det er da noen store fylker som Viken, Oslo og Vestland, og 32% bor i by med mer enn 50.000 innbyggere. For å sikre at utvalget som svarer på undersøkelsen er lik den i befolkningen er tallene vektet ut ifra SSB nøkkeltall for demografi.

Det første og mest sentrale spørsmålet til befolkningen er hvorvidt de kjenner til Nasjonalbiblioteket. Det svarer 54% at de gjør. Deretter blir de som kjenner til Nasjonalbiblioteket spurt om de vet hva Nasjonalbiblioteket tilbyr. Det oppgir 55% at de kjenner til. Disse tallene har vært relativt stabile over tid i de målinger som har vært gjennomført på samme måte. Det neste sentrale spørsmålet handler om det digitale tilbudet som tidligere het Bokhylla, nå nettbiblioteket.



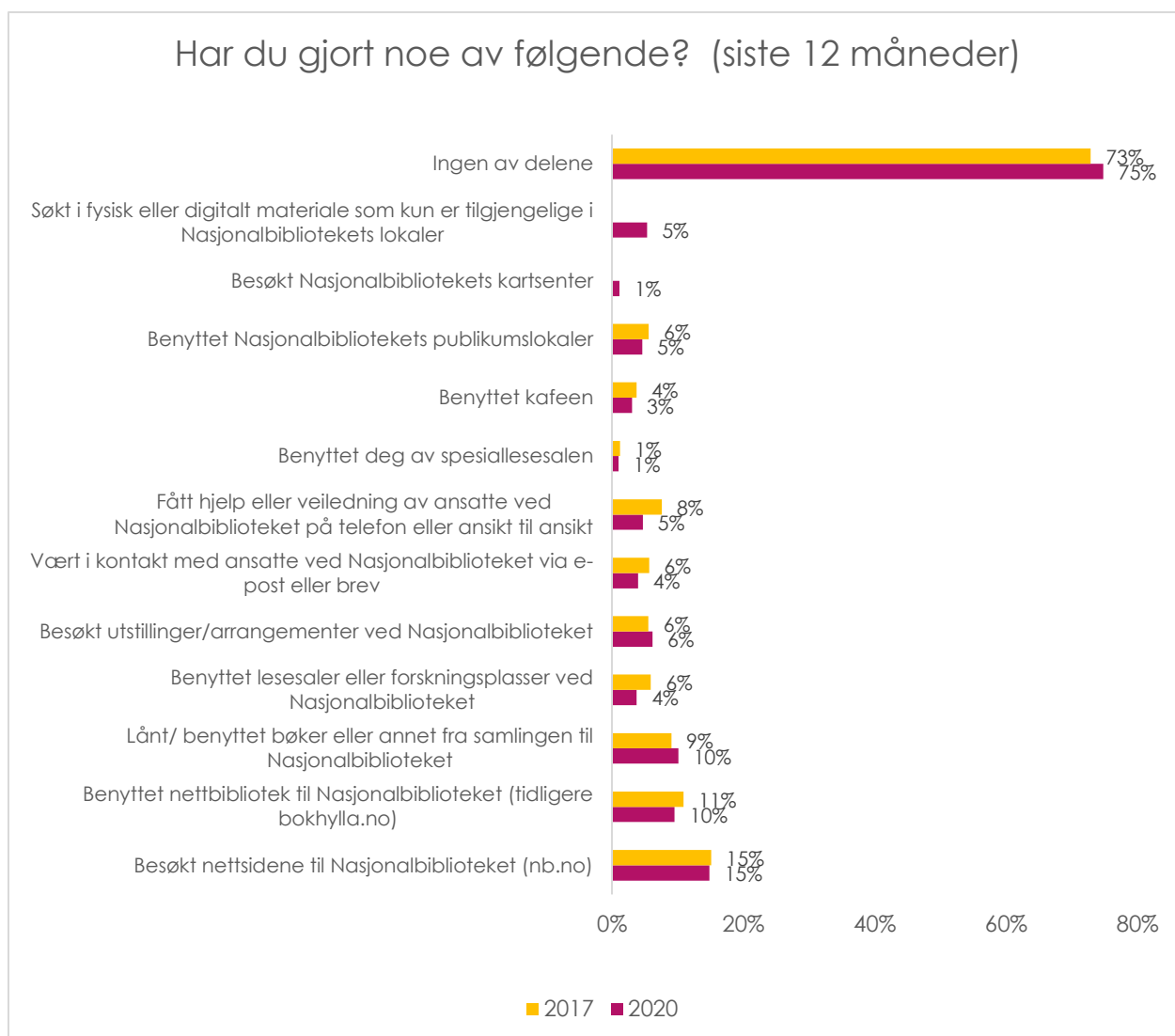
I påfølgende figur ser vi at det er en begrenset del av befolkningen som i 2020 kjenner til Nasjonalbibliotekets nettbibliotek. Det er 10% som oppgir å ha kjennskap til tjenesten og 10% som svarer at de både kjenner og har benyttet tjenesten. Det er en

økning fra 2013, men en reduksjon fra målingen i 2017 hvor disse to gruppene til sammen var 24%.



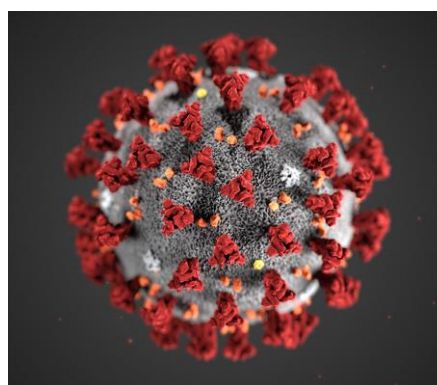
For å danne et bilde av hvor hyppig befolkningen besøker et bibliotek spør vi om når de sist besøkte et bibliotek. De som har besøkt et bibliotek siste året får også spørsmål om hvor mange ganger siste året de har besøkt et bibliotek. I denne undersøkelsen skiller vi også mellom de tre forskjellige bibliotektypene folkebibliotek, universitets- eller høyskolebibliotek og skolebibliotek. 51% av befolkningen oppgir å ha besøkt et folkebibliotek siste 12 måneder. Dette er tre prosentpoeng lavere enn det som ble målt i evalueringen av forrige nasjonale bibliotekstrategi i 2018 og 11 prosentpoeng høyere enn bibliotekbruksundersøkelsen som ble gjennomført av SSB i 2015. Som alle spørreundersøkelser er dette et øyeblikksbilde og hva respondenten opplever er ikke er det samme som å telle besøk på biblioteket. Det er relevant som et bilde på hva respondentene rapporterer, og ikke minst når det samme spørsmålet stilles over tid for å måle utvikling slik vi gjør her.

Det er også svært relevant å undersøke hvilke tjenester befolkningen benytter fra Nasjonalbiblioteket. I undersøkelsen oppgir 15% av befolkningen å ha besøkt hjemmesiden til Nasjonalbiblioteket. 10% oppgir å ha benyttet nettbiblioteket. Dette er tilsvarende tall som ved målingen som ble gjennomført i 2017. Den største endringen fra 2017 finner vi i spørsmålet om de har fått hjelp eller veiledning fra ansatte ved Nasjonalbiblioteket, som var 8% i 2017, men nå er ned til 5%. Det er i det hele tatt ikke store endringer i dette spørsmålet fra 2017, men det er en liten økning i andelen som oppgir å ikke ha benyttet noen av tjenestene. I 2020 er dette 75%, noe som er litt opp fra 2017 hvor andelen var på 73%.



Endringer som følge av Covid-19

Da undersøkelsen mot befolkningen ble gjennomført i mars 2020 var Covid-19 pandemien nådd Norge, i den forstand at deler av samfunnet ble stengt i dagene fra midten av mars og fremover. De fleste av spørsmålene er ikke direkte knyttet til tidspunktet besvarelsen gis, så det ble vurdert forsvarlig å gjennomføre undersøkelsen i begynnelsen av mars 2020. For å ytterligere forsikre om at ikke svarene ble unødvendig farget av omstendighetene ble enkelte av spørsmålene gjentatt i en «ekstra runde» i juni 2020. I juni hadde flere av tiltakene som ble innført opphørt, slik som stenging av skoler og andre institusjoner i samfunnet.



I hovedtrekk er resultatene fra juni målingen tilnærmet lik resultatene fra mars målingen. Det er en liten nedgang i kjennskap til Nasjonalbiblioteket på ett prosentpoeng, men dette er innenfor feilmargin og kan være tilfeldige utslag. Et spennende funn ved «korona» undersøkelsen er 2%-poeng økning i kjennskap til det

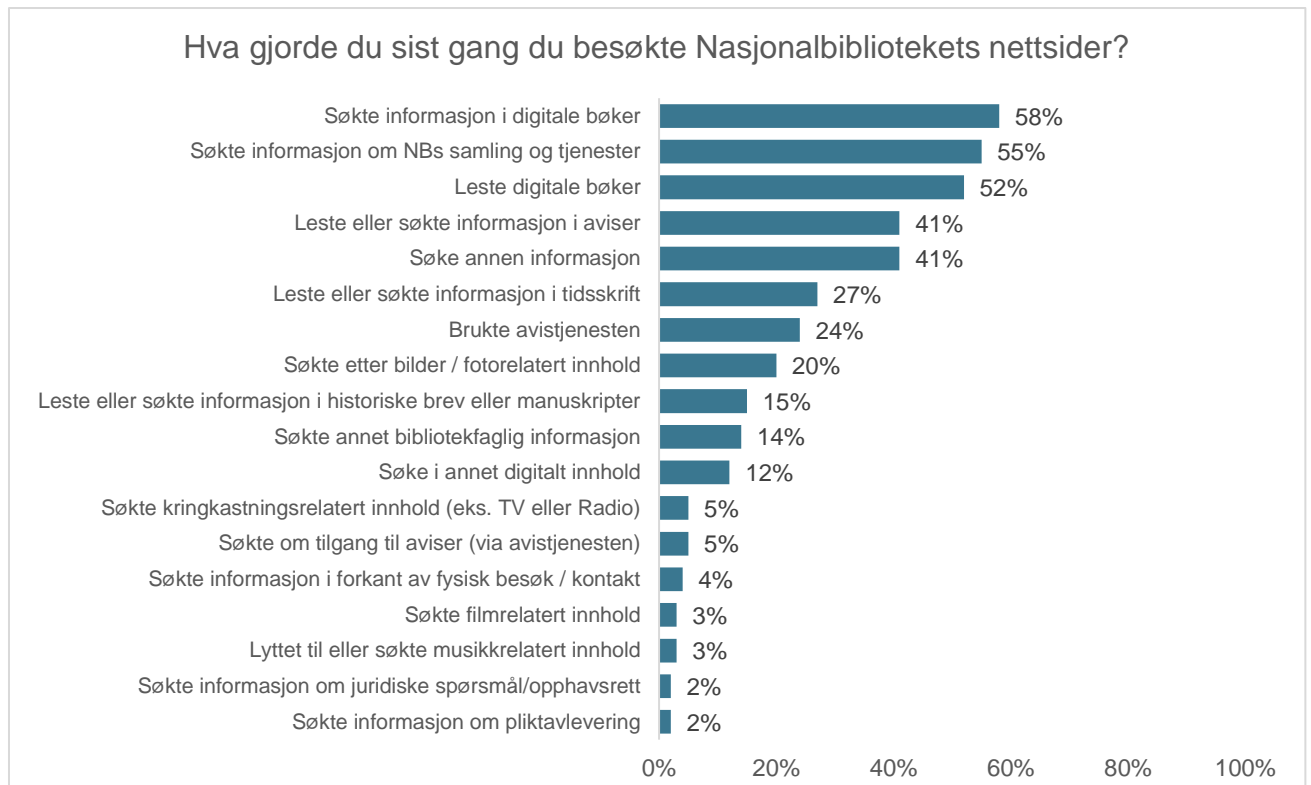
digitale bibliotek i befolkningen, noe som tilsvarer ca. 100.000 flere innbyggere som har fått kjennskap til den digitale satsningen. Merk at dette er en forenklet projisering som tas med for å illustrere potensiale i en begrenset økning på 2%. Det er ikke ment som en matematisk beregning av rekkevidden av tiltak innført av Nasjonalbiblioteket under Covid-19 pandemien. Vi kan allikevel slå fast at de tiltak som er iverksatt under korona har fått en viss utbredelse i befolkningen. Økingen i bevissthet og bruk av digitale tjenester som podkaster og kontakt via sosiale medier kan vi se har funnet sted. Men utover det kan vi ikke si at befolkningen har brukt koronatiden til å øke sin bruk av Nasjonalbiblioteket sine tjenester.

4. Nettsiden www.nb.no

Mer og mer sentralt for de fleste virksomheter er det digitale tilbudet og slik er det også for Nasjonalbiblioteket. En del av brukerundersøkelsen er derfor en egen måling av nettsiden www.nb.no. Hensikten er å måle dagens brukeropplevelse på nettsiden nb.no, herunder hva som fungerer bra, hva kan forbedres og ikke minst vite mer om hvem brukerne er. Da en slik undersøkelse er gjennomført tidligere i 2017 er også her mange av spørsmålene i all hovedsak de samme som ble stilt sist. Undersøkelsen ble lagt som en såkalt «pop-up» på www.nb.no. Det gjør at brukere som gikk inn på siden fikk opp et forespørsmål om å svare på noen spørsmål om nettsiden. De kunne velge å delta eller la være ved å klikke bort invitasjonen. Det ble lovet en premie for å delta i form av trekning av en iPad til en vinner. Det var 1313 personer som valgte å besvare undersøkelsen. Da det totale antallet besøkende på siden ikke er kjent er det vanskelig å beregne en nøyaktig svarprosent for nettsiden.

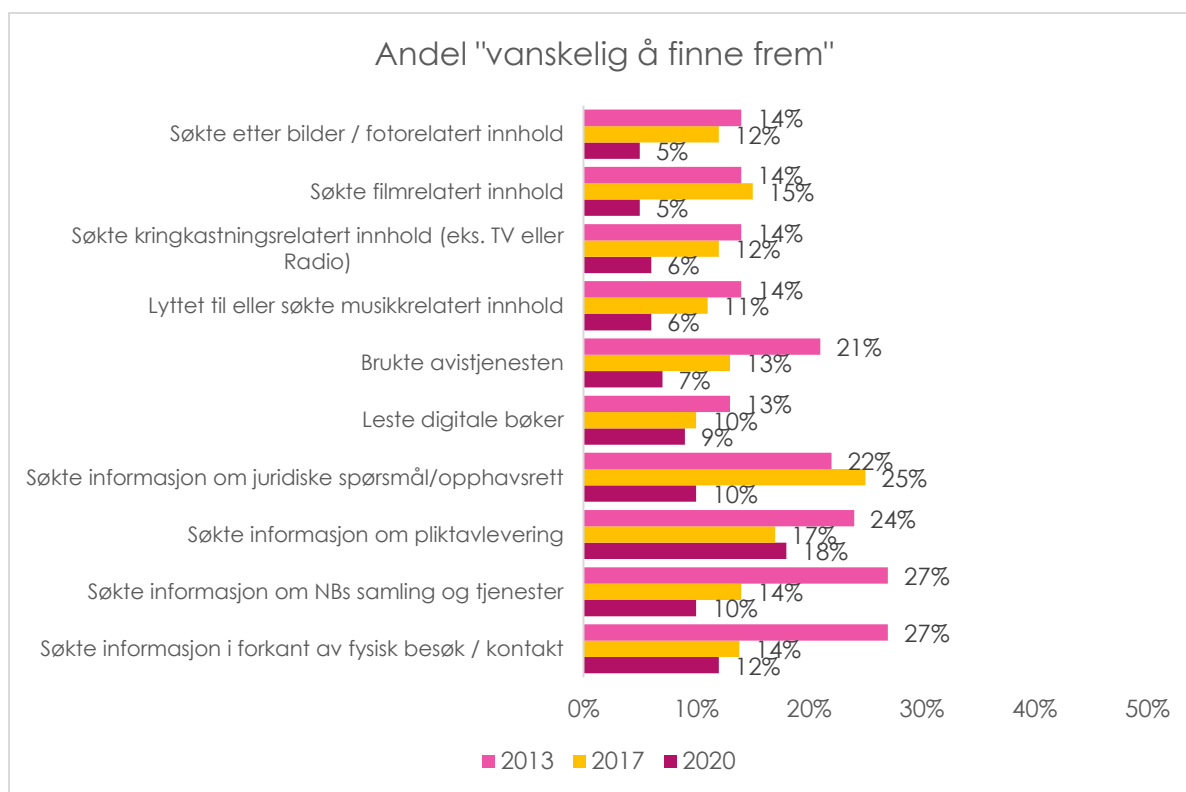
Bruk av nettsiden nb.no

Største brukergruppen er de som er ansatt utenfor akademia/forskning og bibliotek, og flest er bosatt i Oslo. Man kunne kanskje tenke seg at nettsiden har flest brukere som bor lengre unna det fysiske nasjonalbiblioteket, men det er altså ikke tilfelle. Videre er den typiske brukeren høyt utdannet, hvor hele 8 av 10 har universitets- eller høyskoleutdanning. Det er en liten overvekt av bruk til private gjøremål da 57% er til privat bruk, de andre er i forbindelse med jobb, skole/studier eller annet. Det de fleste sier at de gjør når de er på nettsiden er å søke etter informasjon i digitale bøker. Dette er tett fulgt av å søke informasjon om samlinger og tjenester, men også det å lese i digitale bøker. Dette i sum gjør at nettsiden er en kanal hvor det er fokus på de digitale sider av Nasjonalbiblioteket. 1 av 2 oppgir også at det er praktisk å lese bøker på nb.no, mens 1 av 3 av de som svarte på undersøkelsen på nettsiden forteller at grunnen til at de leser bøker på nb.no er at dette er det eneste stedet disse bøkene er tilgjengelig for dem.



For å vurdere om www.nb.no er velfungerende som kanal stiller vi spørsmålet om det er lett eller vanskelig å finne frem på nettsiden. Spørsmålet er stilt på en skala hvor vi i ettertid kan gruppere i interessante deler. Her skal vi se på gruppen som synes det er vanskelig å finne frem. Dette er et fokus man finner i andre målinger av nettsider og som er benyttet på Nasjonalbiblioteket sine nettsider i tidligere målinger

På samtlige områder er andelen som opplever at det er vanskelig å finne frem blitt mindre siden forrige måling. Akkurat hva som gjør at det oppfattes enklere å finne frem kan ikke entydig slås fast her, men det er utvilsomt en positiv utvikling. Det skal legges til at siden den digitale utviklingen i samfunnet stadig skrider frem er det grunn til å tro at også Nasjonalbiblioteket sine brukere øker sin kompetanse på navigering av nettsider. Men dette tar ikke vekk den tydelige trenden vi ser om at nettsidens brukere opplever navigeringen som enklere enn før.



Størst forbedring ser ut til å ha skjedd fra 2013 til 2017, men også de siste tre årene oppleves nettsiden enklere å finne frem i. Det er gruppen som besøker nettsiden daglig som opplever at det er enklest å finne frem. Tilsvarende er det blant de som bare en innom en sjelden gang i året man finner en større andel som ikke synes det er lett å finne frem. Av yrkesgrupper er det faktisk de bibliotekansatte som synes det er vanskeligst å finne frem. Dette kan komme av en høyere kunnskap om hva som faktisk finnes tilgjengelig og derfor en høyere forventning til hva man skal klare å finne, og følgelig en slags høyere standard til tilgjengelighet. Det er også mulig at denne brukergruppen leter etter bibliotekfaglig materiale som ikke ligger på nettsiden nb.no, men på nettsiden bibliotekutvikling.no, som er Nasjonalbibliotekets nettsiden for biblioteksektoren. Utdanning ser ikke ut til å påvirke hvor lett man finner frem på nettsiden, det er i hvert fall ikke slik at høyere utdanning betyr at man opplever det enklere å finne frem.

5. Forskere

Forskere er en av Nasjonalbibliotekets brukergrupper som er både identifiserbare og antatt noe mer homogene i sin bruk av bibliotek tjenester, da de har forskning som fellesnevner for bruk av bibliotek tjenester. Det er relevant å få en tilbakemelding på hva forskere rundt om i landet mener om Nasjonalbiblioteket, tjenestene og den kontakten de har hatt med Nasjonalbiblioteket. Forskere var en egen gruppe sist tilsvarende undersøkelse ble gjennomført og spørsmålene som stilles nå er i all hovedsak de samme som ble stilt til forskere i 2017 og 2013. Undersøkelsen ble distribuert over e-post, ved at respondentene mottok personlig e-post med invitasjon til et nettbasert skjema.

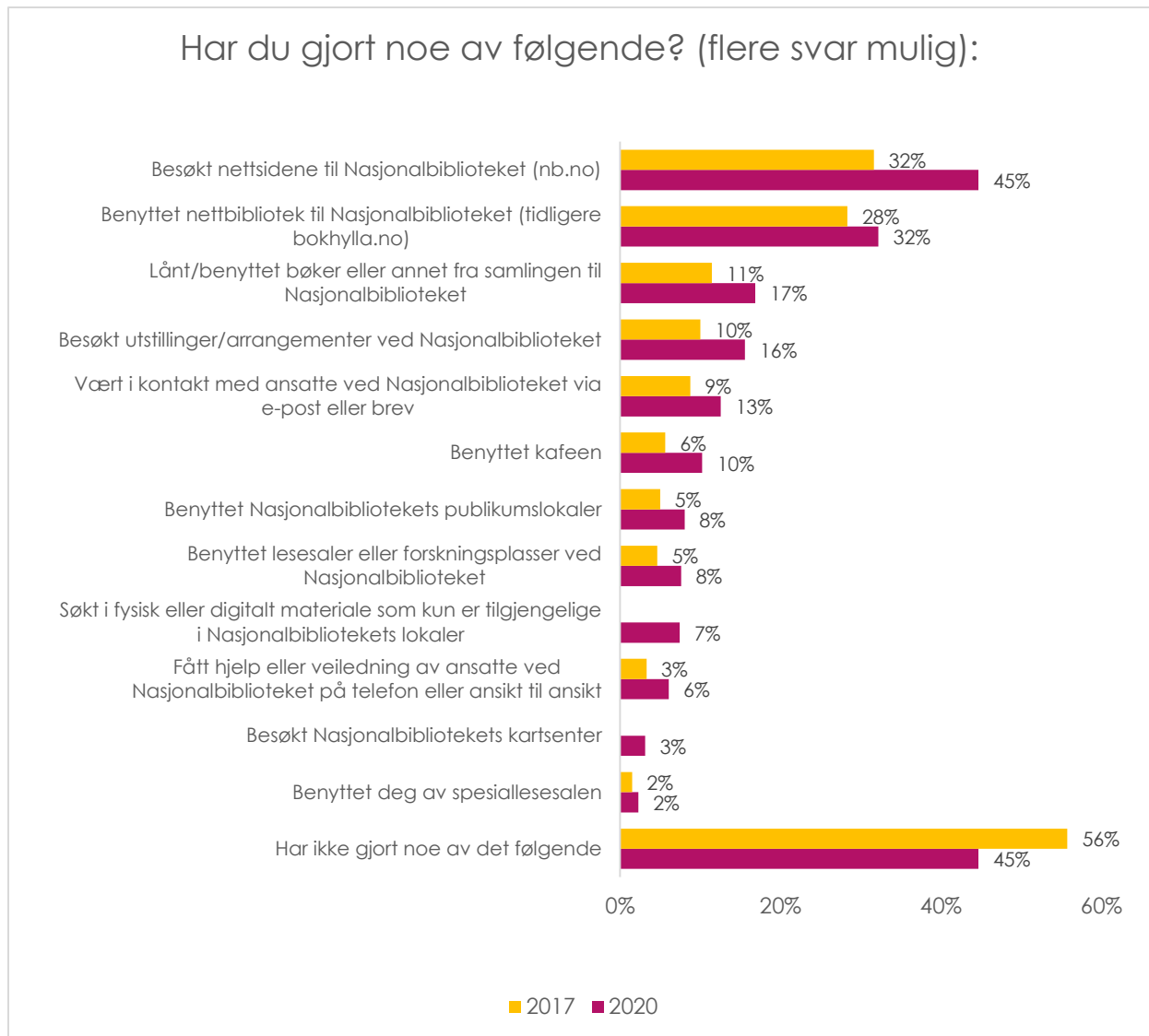
Undersøkelsen ble gjennomført over Internett i tidsperioden 25. mars til 4. april 2020. Det ble sendt ut en påminnelse til de som ikke hadde svart ca. 1 uke etter utsendelse. Forskerne ble i hovedsak hentet fra to forskjellige lister, som er registrene «CRISTIN» og «Web of Science» (WOS). Vi viser historisk sammenligning der hvor like spørsmål er stilt over tid. Totalt ble 5381 forskere invitert til å delta i undersøkelsen. Det var 983 personer som valgte å besvare undersøkelsen. Dette utgjør en deltakelse på 18%.

Forskerne som har svart på undersøkelsen representerer de fleste fagområder innenfor forskning. Største delen kommer fra fagene samfunnsvitenskap, Humaniora og Medisin. Færrest er det fra Teologi og Juridiske fag som begge har sterke faginstitusjoner hvor det er tilgang til egne bibliotek.

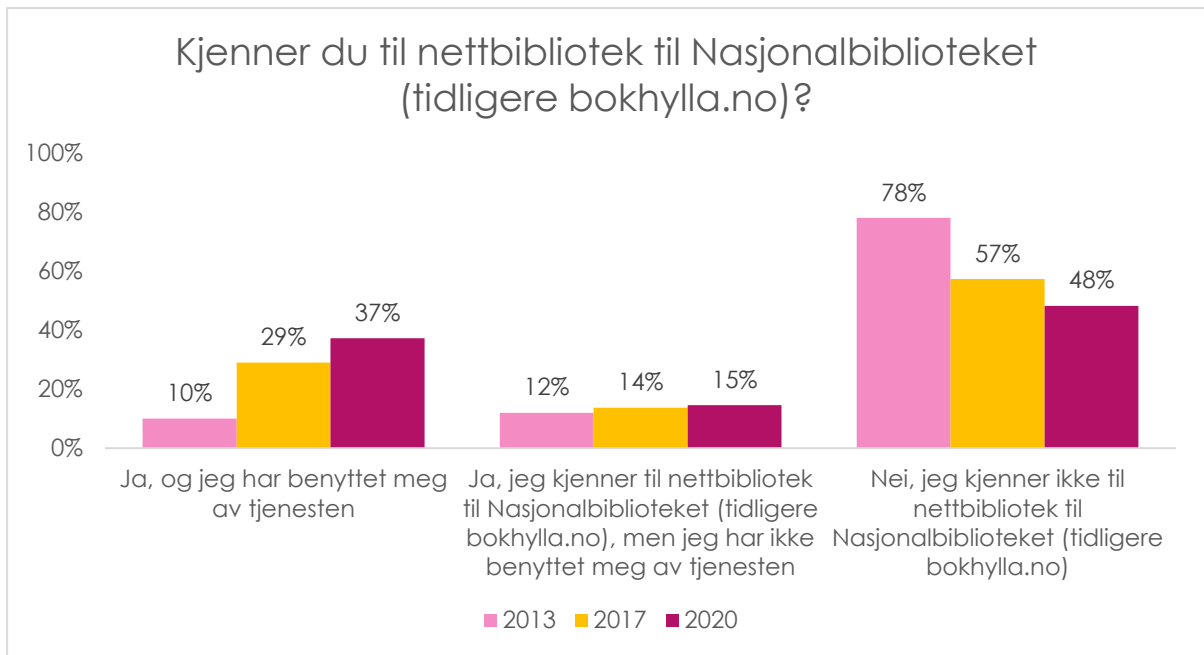
Forskeres kjennskap og bruk

Kjennskapen til Nasjonalbiblioteket er som forventet svært høy, da hele 9 av 10 oppgir å kjenne til Nasjonalbiblioteket. Dette er en liten oppgang fra 2017, fra 89% til 91%. Det er grunn til å anta at jo mer man vet om et tema, jo mer oversikt opparbeider man seg, og derfor har man også bedre innsikt i hva man ikke vet. På spørsmålet som hva Nasjonalbiblioteket tilbyr er det derfor ikke så overraskende at omtrent 1 av 2 forskere oppgir å vite hva tilbudet består av. Det er rimelig å anta at forskerne som oppgir å ikke vite har en viss kunnskap, men mener selv at denne ikke er fullstendig, en antagelse om at Nasjonalbiblioteket tilbyr mer enn de selv er klar over. Det merkes at andelen som sier de vet hva Nasjonalbiblioteket tilbyr er opp fra 42% til 52%, som er en betydelig oppgang. Vi spør også forskerne som sier at de ikke bruker tjenestene om hvorfor det er slik. Den årsaken flest da oppgir er at de ikke kjenner godt nok til tjenestene. Dette funn kan være grunnlag for å rette mer informasjonsarbeid mot forskere som et rettet tiltak med basis i funn fra undersøkelsen. Et sitat fra en forsker som underbygger dette er: «Ved å motta nyhetsbrev (og ved at) Nasjonalbiblioteket kan ha stand på relevante forskningskonferanser og informere om sine tjenester».

De største endringene i forskernes bruk av Nasjonalbiblioteket sine tjenester siden 2017 er besøk på nettsiden www.nb.no. Men også de mer analoge tjenestene som leveres av mennesker er noe mer benyttet i 2020 enn i 2017. Dette gjelder tjenester som å benytte lesesal, kafe og andre publikumslokaler. Nær alle områder vi spør om i undersøkelsen er nå mer benyttet av forskerne enn de var i 2017.

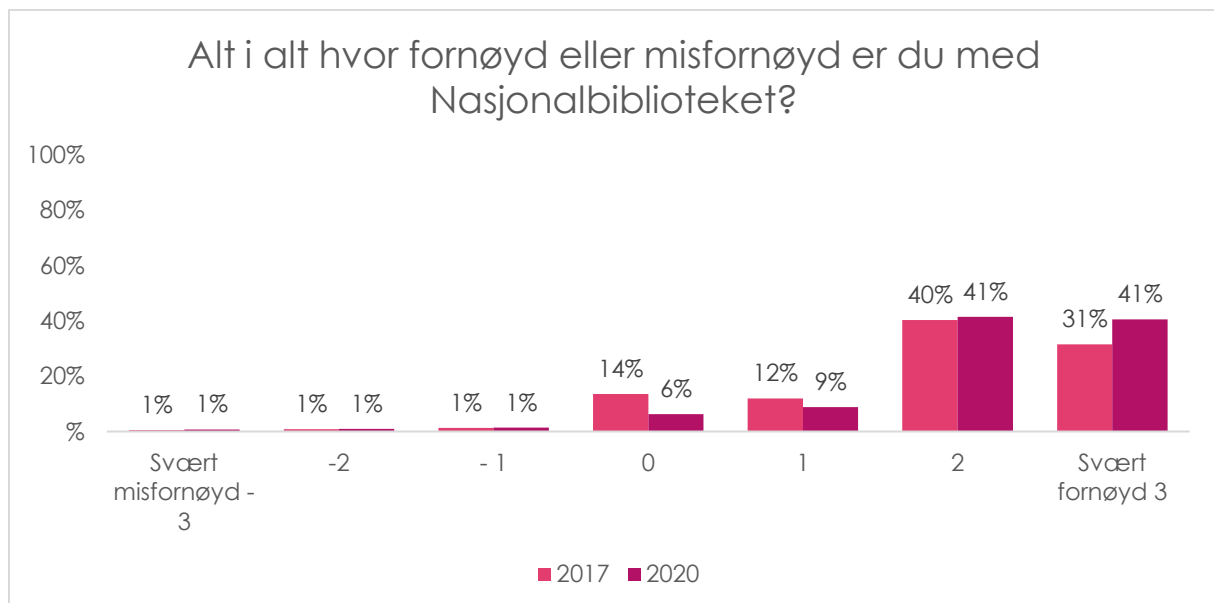


I undersøkelsen er det egne spørsmål som forsøker å avdekke hva forskerne er ute etter når de besøker www.nb.no. Her oppgir 59% å være ute etter informasjon om Nasjonalbibliotekets samlinger og tjenester. Dette tyder på at de selv søker informasjon, men merk at dette også gjelder de forskerne som oppgir en god kjennskap til Nasjonalbiblioteket fra før. Det er også en vesentlig andel på 66% av forskerne som oppgir å lese digitale bøker når de er på nettsidene til Nasjonalbiblioteket. Omtrent like stor andel oppgir å søke etter informasjon i digitale bøker. En vesentlig del av det digitale tilbudet er nettbiblioteket som tidligere het bokhylla.no. Forskerne har tilsvarende kjennskap til nettbiblioteket som andre brukergrupper, og en vesentlig vekst i andelen som både kjenner og har benyttet tjenesten. Dette tyder på at tiltak som har vært rettet mot å øke kjennskap og bruk av nettbiblioteket har hatt en positiv effekt.



Forskernes tilfredshet med Nasjonalbiblioteket

Forskernes vurdering av Nasjonalbiblioteket må sies å være god, totalt sett er 91% fornøyd med Nasjonalbiblioteket. Det samme bildet tegnes når vi spør om på hvilken måte de vil omtale Nasjonalbiblioteket, hvor andelen som sier svært positiv er økende år for år. Det viser seg at forskerne som er hentet fra Cristin har enda noe høyere tilfredshet enn forskerne hentet fra Web of Science. Hva årsaken til dette er kommer ikke frem av datamaterialet og kan være noe man kan se nærmere på for å lære mer om årsaken til denne svært tilfredse gruppen. Det er mulig at man gjennom å kontakte forskere som ligger i Cristin, har nådd en gruppe forskere hvor Nasjonalbibliotekets tilbud er mer relevant enn for forskere funnet gjennom Web of Science.



Oppsummering og konklusjoner

Nasjonalbiblioteket har i 2020 gjennomført en brukerundersøkelse blant sentrale grupper av brukere. Undersøkelsen har tidligere vært gjennomført i 2017 og 2013, og på bakgrunn av dette er det grunnlag for å måle historisk utvikling. Enkelte av spørsmålene har også vært stilt i den såkalte bibliotekbruksundersøkelsen i 2015.

Brukerne av det fysiske biblioteket er gjennomgående fornøyde med tilbudet de mottar. Mange er ivrige brukere av de tjenester som tilbys og en vesentlig andel av brukerne bruker biblioteket hyppig. Det er det digitale tilbudet som når flest, da hele 83% av brukerne har benyttet nettsiden. En av de tingene som trekkes frem av brukere er de ansattes kompetanse og service.

Landets biblioteker er viktige brukere av Nasjonalbiblioteket. Bibliotekene benytter også hyppig tjenestene som Depotbiblioteket, digitale samlinger og Biblioteksøk. Foruten depot er statistikk og digitalt materiale de mest utbredte årsaker til kontakt med Nasjonalbiblioteket. Bibliotekene uttrykker stor tilfredshet med Nasjonalbiblioteket. 92% er fornøyde med veiledning og informasjon, kun 2% har uttrykt misnøye. Litt flere er fornøyde i 2020 enn de var i 2017 med informasjon og veiledning fra Nasjonalbiblioteket. Nettsiden bibliotekutvikling.no har 80% som i noen grad er fornøyd. 83% av bibliotekledere er fornøyde med informasjonen på nb.no

Befolkningen er viktig for Nasjonalbiblioteket, og betjenes både direkte gjennom Nasjonalbibliotekets egne publikumsrettede tjenester og indirekte gjennom landets mange biblioteker. Følgelig er det gledelig at 1 av 2 sier de kjenner til Nasjonalbiblioteket. Nettsiden er den mest benyttede tjenesten da 15% oppgir å ha benyttet denne. 1 av 5 kjenner til nettbiblioteket og andelen som har benyttet nettbiblioteket øker år for år. 10% svarer i 2020 at de har benyttet nettbiblioteket. En egen kartlegging i juni etter korona viser at det er en liten nedgang i kjennskap og tilsvarende ørliten nedgang i kunnskap om Nasjonalbibliotekets tilbud. Men det er 2 prosentpoeng økning i kjennskap til tjenesten det digitale bibliotek i befolkningen. Vi ser at de spesielle tiltak under korona har fått en viss utbredelse i befolkningen, men folk har ikke brukt koronatiden til å øke sin bruk av Nasjonalbiblioteket sine tjenester.

Nettsiden www.nb.no er et betydelig satsningsområde for Nasjonalbiblioteket. 1 av 2 brukere av nettsiden leser digitale bøker og litt færre søker informasjon i digitale bøker. Det har vært en økning i andel som søker informasjon i digitale bøker og andel som søker informasjon om Nasjonalbibliotekets samling og tjenester (justert for endret formulering). 1 av 2 oppgir at det er praktisk å lese bøker på nb.no, 1 av 4 sier de leser bøker på nb.no fordi det kun er der boken er tilgjengelig. 75% synes det i noen grad er lett å finne rett informasjon på nb.no og det er flere som synes det er enklere å finne rett informasjon enn tidligere. Størst forbedring på søk om informasjon om juridiske spørsmål og andel som bruker avistjenesten.

Forskere anses som en viktig brukergruppe og gledelig da at 9 av 10 forskere kjenner til Nasjonalbiblioteket. Det er litt flere forskere som vet hva som tilbys nå enn i 2017. Det er gjennomgående økning i bruken av Nasjonalbibliotekets tjenester, spesielt på besøk av bibliotekets nettsider. Nettbiblioteket på nb.no er mest brukt til å lese eller søke informasjon i digitale bøker og tidsskrifter. Om lag halvparten kjenner til nettbiblioteket, mens ca. 4 av 10 har benyttet seg av tjenesten. 82% er godt

fornøyde med Nasjonalbiblioteket, bare 3% er misfornøyde. I tråd med bedre tilfredshet, er det høyere score på omtale av Nasjonalbiblioteket. Det er dog en del uvisshet rundt tilbudene, som kan være utgangspunkt for tiltak for Nasjonalbiblioteket.