



# Bibliotek

Brukerundersøkelse Nasjonalbiblioteket

advicia

# Innhold

- ▶ Innledning
- ▶ Resultat
  - Bruk av tjenester og tilfredshet
  - Prosjektmidler
  - Biblioteklederkonferansen
- ▶ Oppsummering og konklusjoner



# Om undersøkelsen

- ▶ Hensikten er å måle hvordan bibliotekledere rundt om i landet opplever Nasjonalbiblioteket, tjenestene og tilbud samt litt om de midler som tildeles.
- ▶ 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. Spørreskjema er revidert for å best mulig reflektere nå-situasjon og samtidig ivareta ønsket om å måle utvikling.
- ▶ Målingen mot bibliotek er én del av Nasjonalbibliotekets brukerundersøkelse som måler forskjellige brukeres opplevelser.
- ▶ Undersøkelsen ble distribuert over e-post, ved at hvert bibliotek mottok invitasjon til å delta i undersøkelsen. Det er i stor grad generiske e-post adresser som benyttes, slik som [post@biblioteket.no](mailto:post@biblioteket.no) og [info@biblioteket.no](mailto:info@biblioteket.no).
- ▶ Invitasjonen var rettet til bibliotekledere.

# Metoden

- ▶ Undersøkelsen ble gjennomført over internett i mars og april 2020
- ▶ Det ble i forkant av invitasjonen sendt ut informasjon gjennom de formelle kanaler om undersøkelsens formål, innhold og tenkt bruksområde.
- ▶ Totalt ble 508 ledere fra forskjellige bibliotek invitert til å delta på undersøkelsen. Det var 302 personer som valgte å besvare undersøkelsen. Dette utgjør en deltakelse på 59,4%.
- ▶ Statistisk feilmargin ved 303 svar er pluss minus 2,5%. Det betyr at svarene her representerer den totale populasjon med 95% sannsynlighet, og at det ved hvert resultat hefter en feilmargin på + - 2,5%.

# Resultat

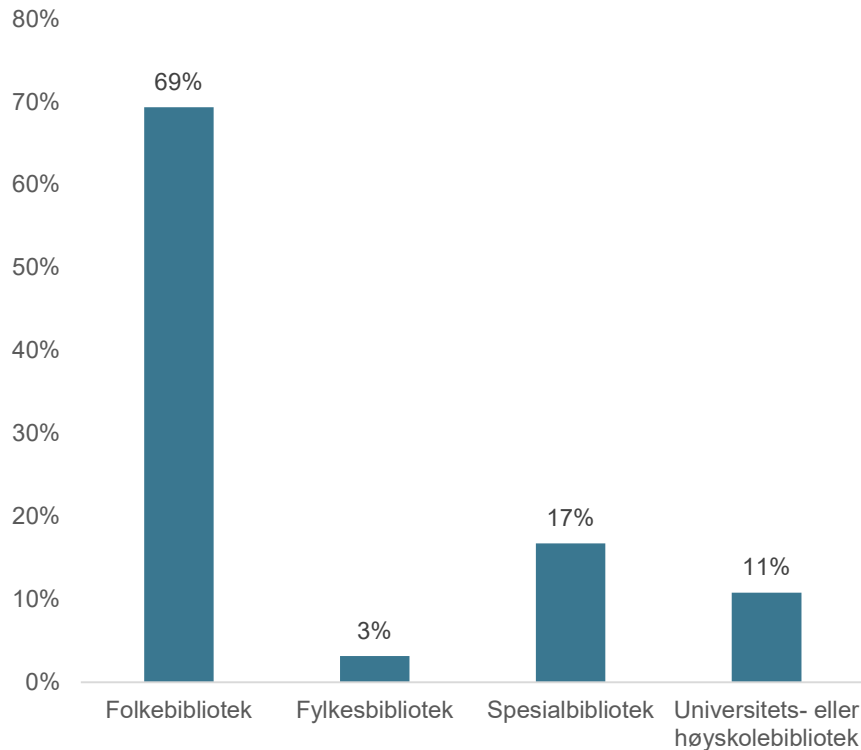
- ▶ Demografi
- ▶ Bruk av tjenester og tilfredshet
- ▶ Prosjektmidler
- ▶ Biblioteklederkonferansen



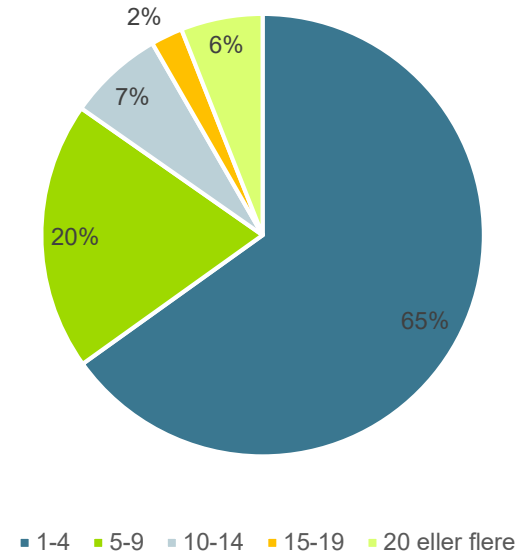
advicia

# 7 av 10 svar er fra folkebiblioteket, hvorav mange er små med 1-4 ansatte

Hvilken type bibliotek arbeider du i?



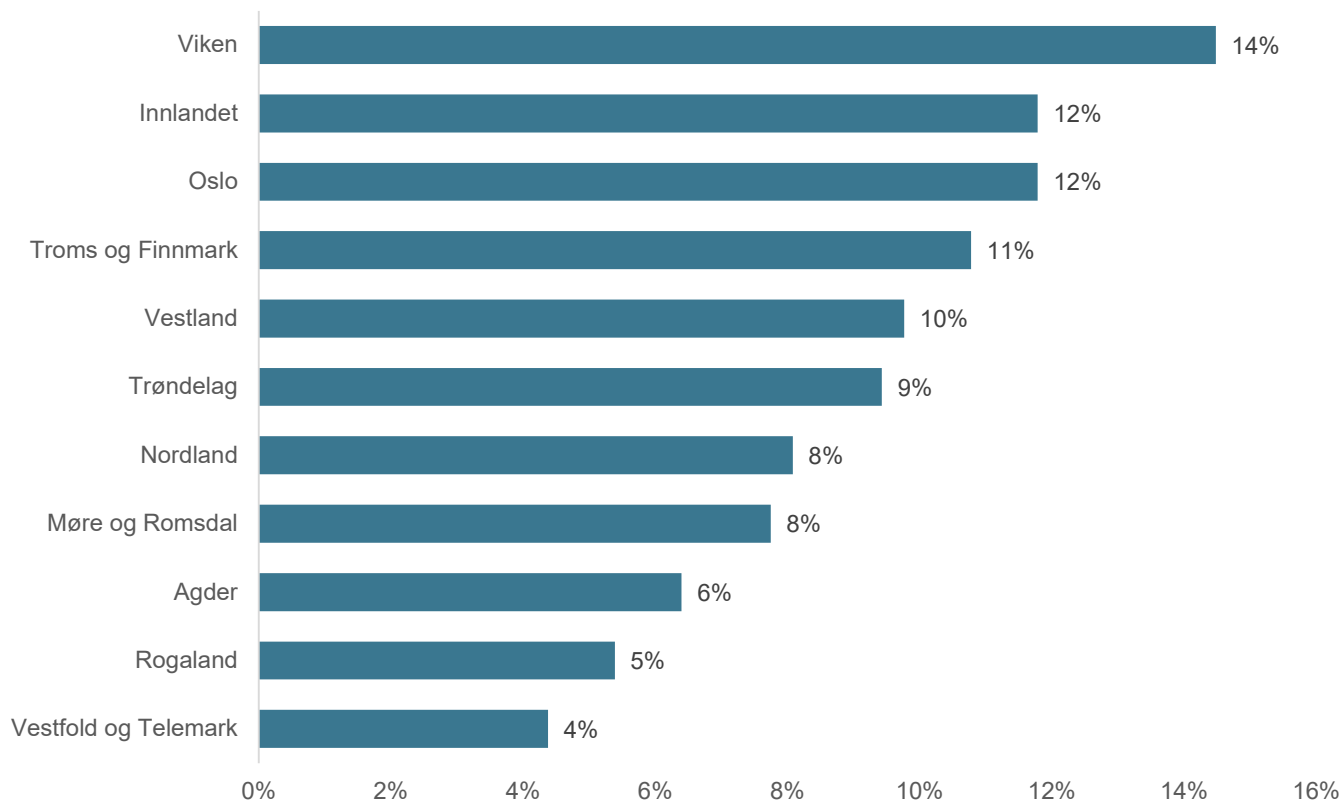
Hvor mange ansatte er det ved biblioteket?



N= 301

# Viken, Innlandet og Oslo er største grupper

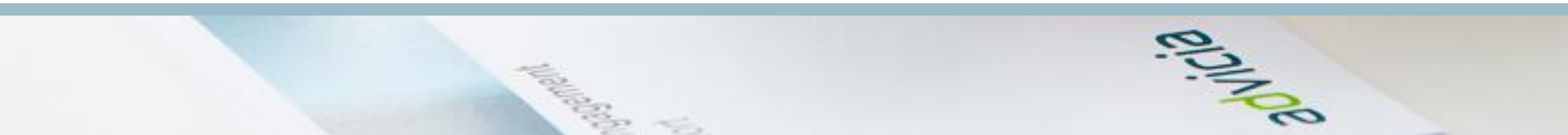
I hvilket fylke jobber du?



N= 301

adicia

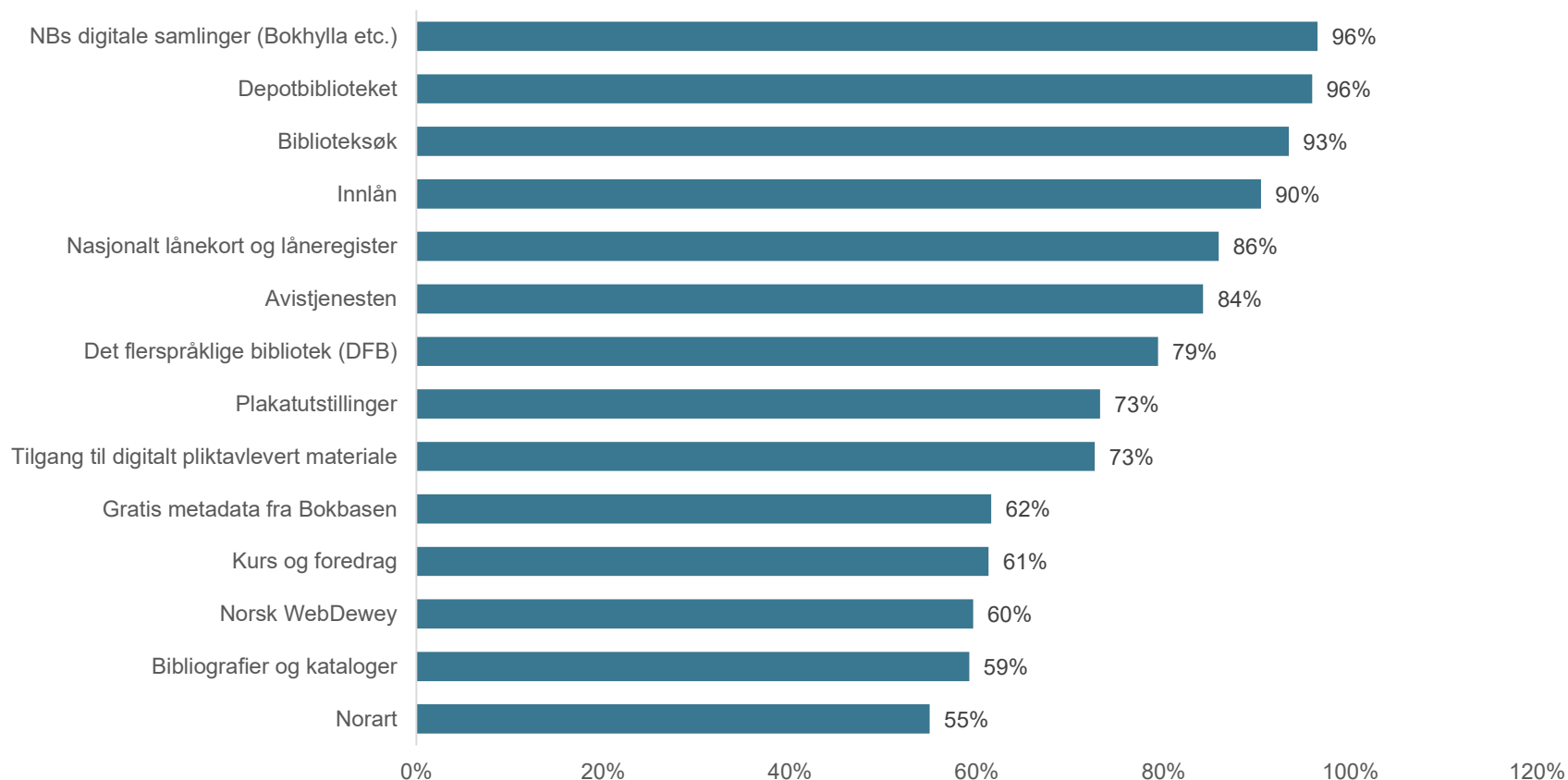
# BRUK AV TJENESTER OG TILFREDSHET





# Nesten alle benytter NB sine tjenester, mest av alt Depotbiblioteket, digitale samlinger og Biblioteksøk

Hvilke tjenester fra Nasjonalbiblioteket har ditt bibliotek benyttet seg av?

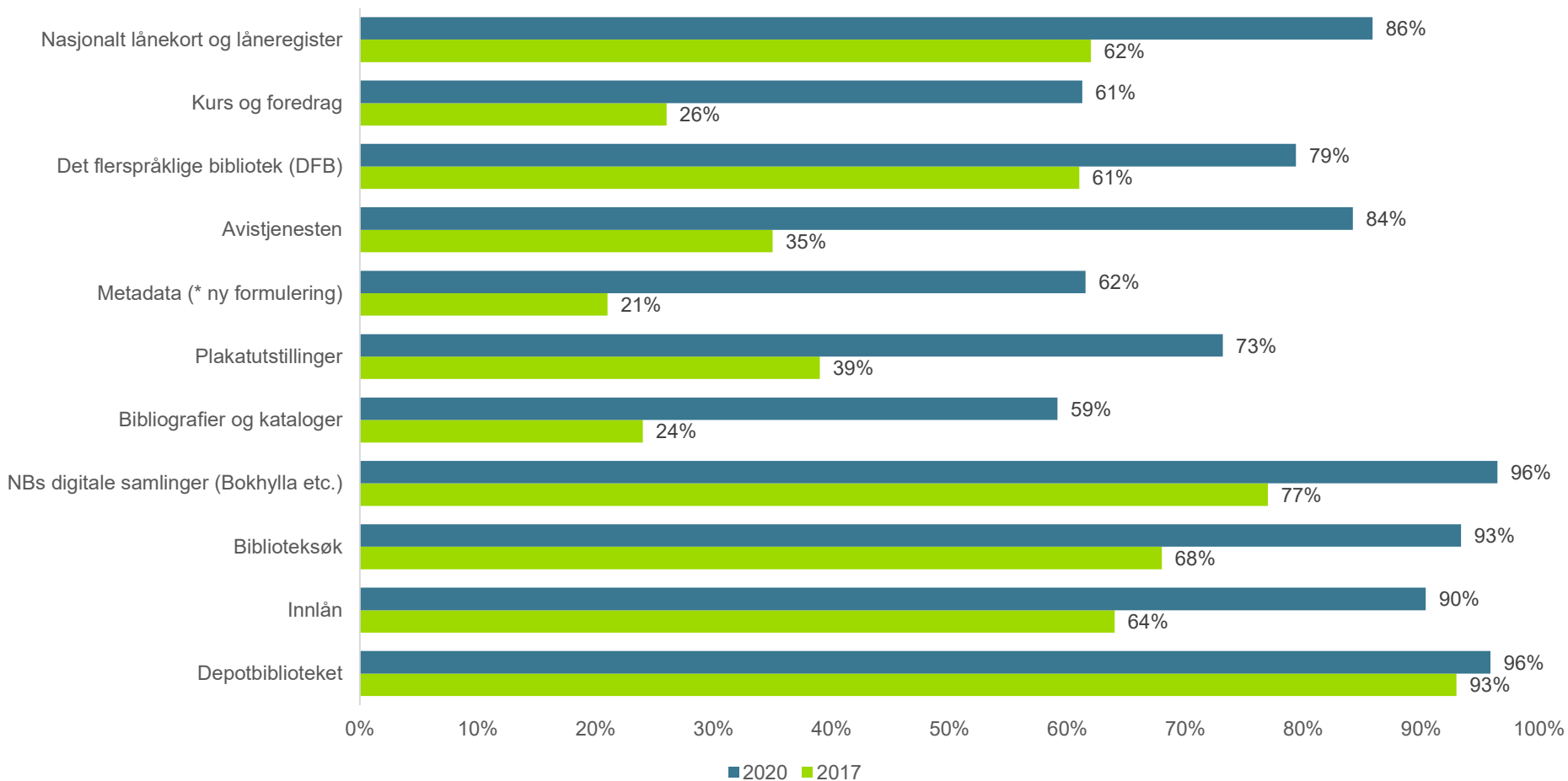


N= 298

edificia

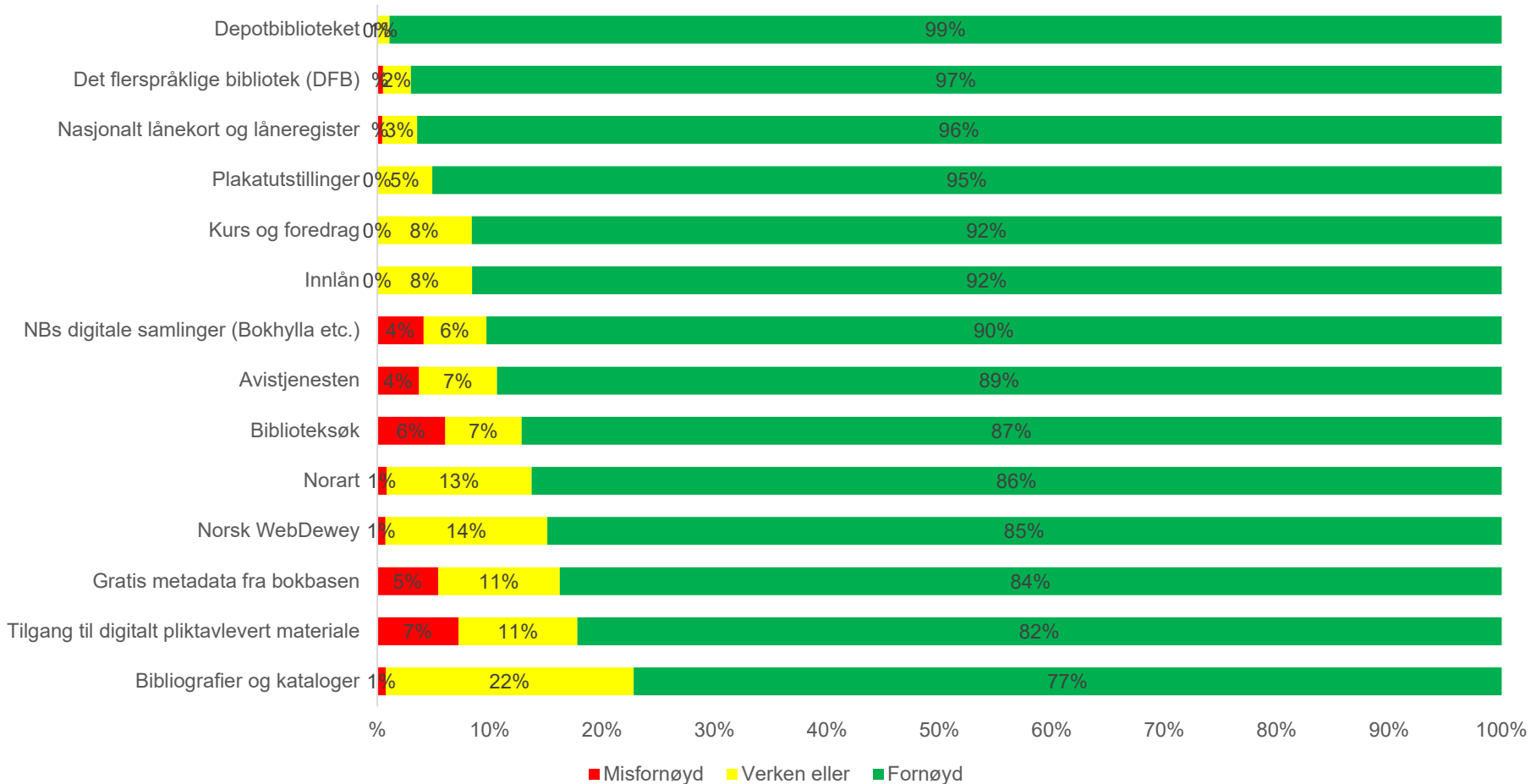
# Økning i bruk av tjenester fra NB

Hvilke tjenester fra Nasjonalbiblioteket har ditt bibliotek benyttet seg av? :



# Få områder med særlig misnøye

Hvor tilfreds er du med følgende tjenester

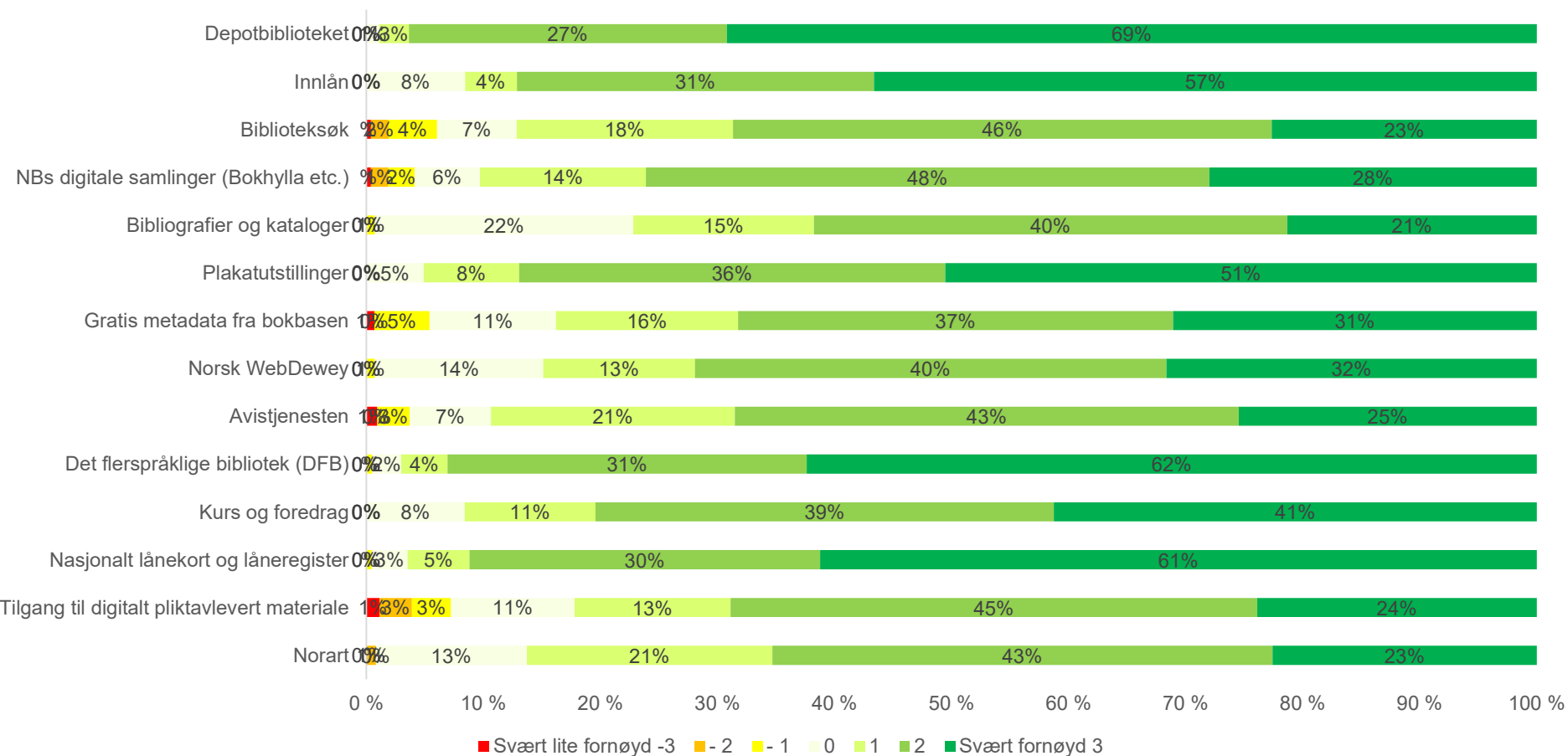


N= 298

edificia

# Stor grad av tilfredshet med tjenestene fra NB, særlig Depot, Innlån og Nasjonalt lånekort

Hvor tilfreds er du med følgende tjenester:

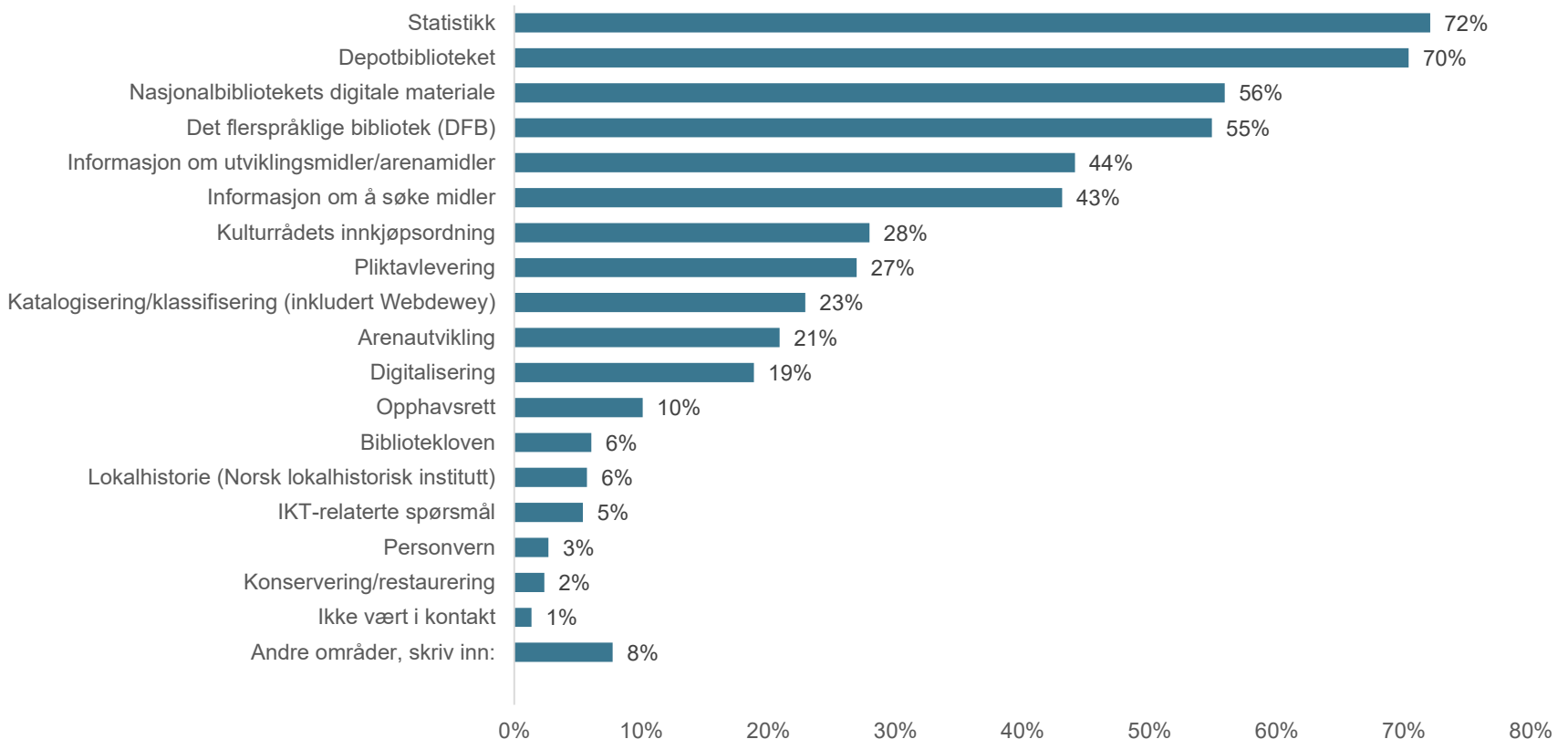


N= 298

Spørsmål kun stilt til de med erfaring fra tjenestene

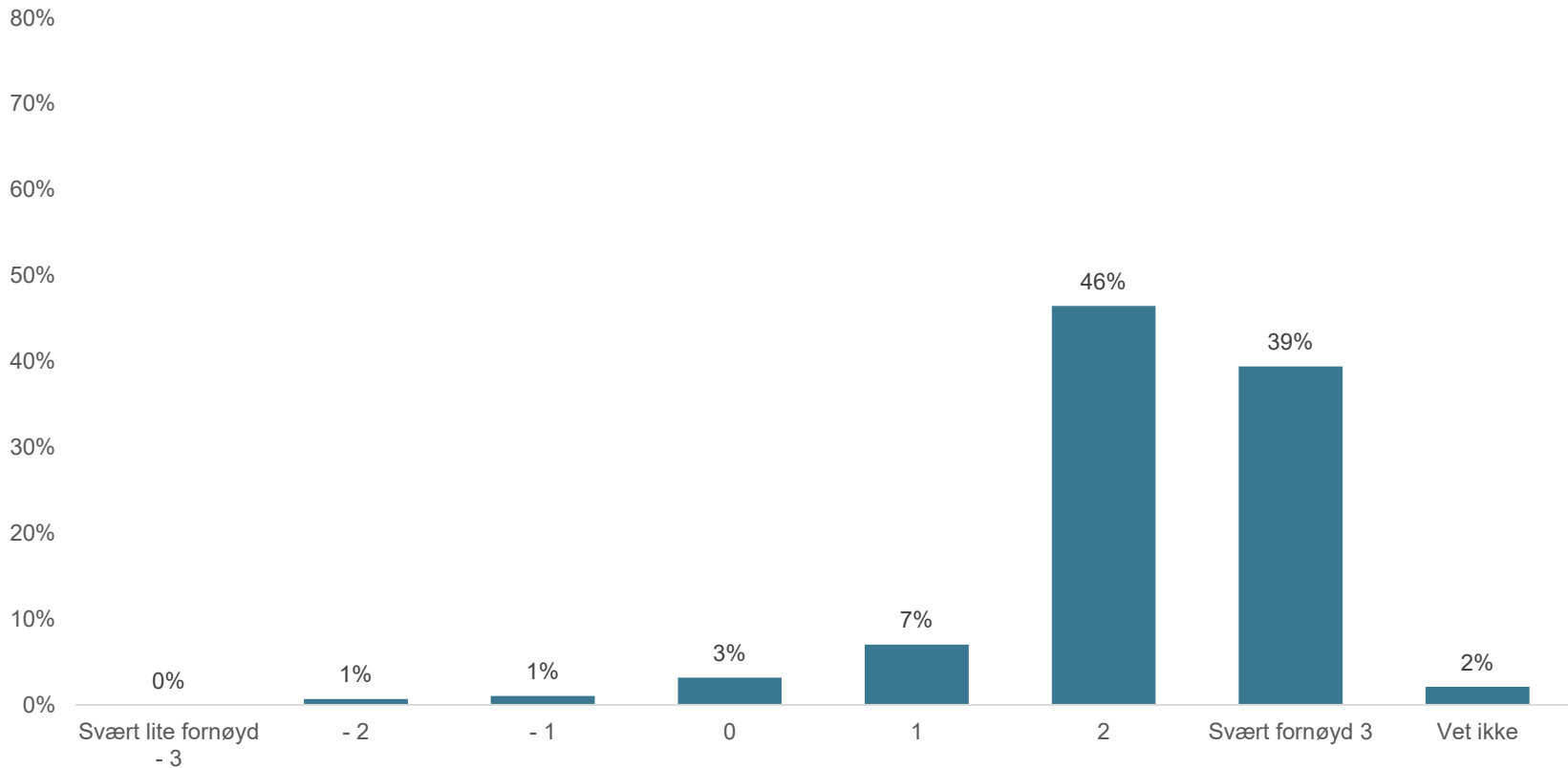
# Statistikk, depot og digitalt materiale er mest utbredt årsak til kontakt med NB

Dersom du har vært i kontakt med Nasjonalbiblioteket, innen hvilke områder var dette?



# 92% er fornøyde med veiledningen, kun 2% har uttrykt misnøye

Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd var du med informasjonen eller veiledningen du fikk?

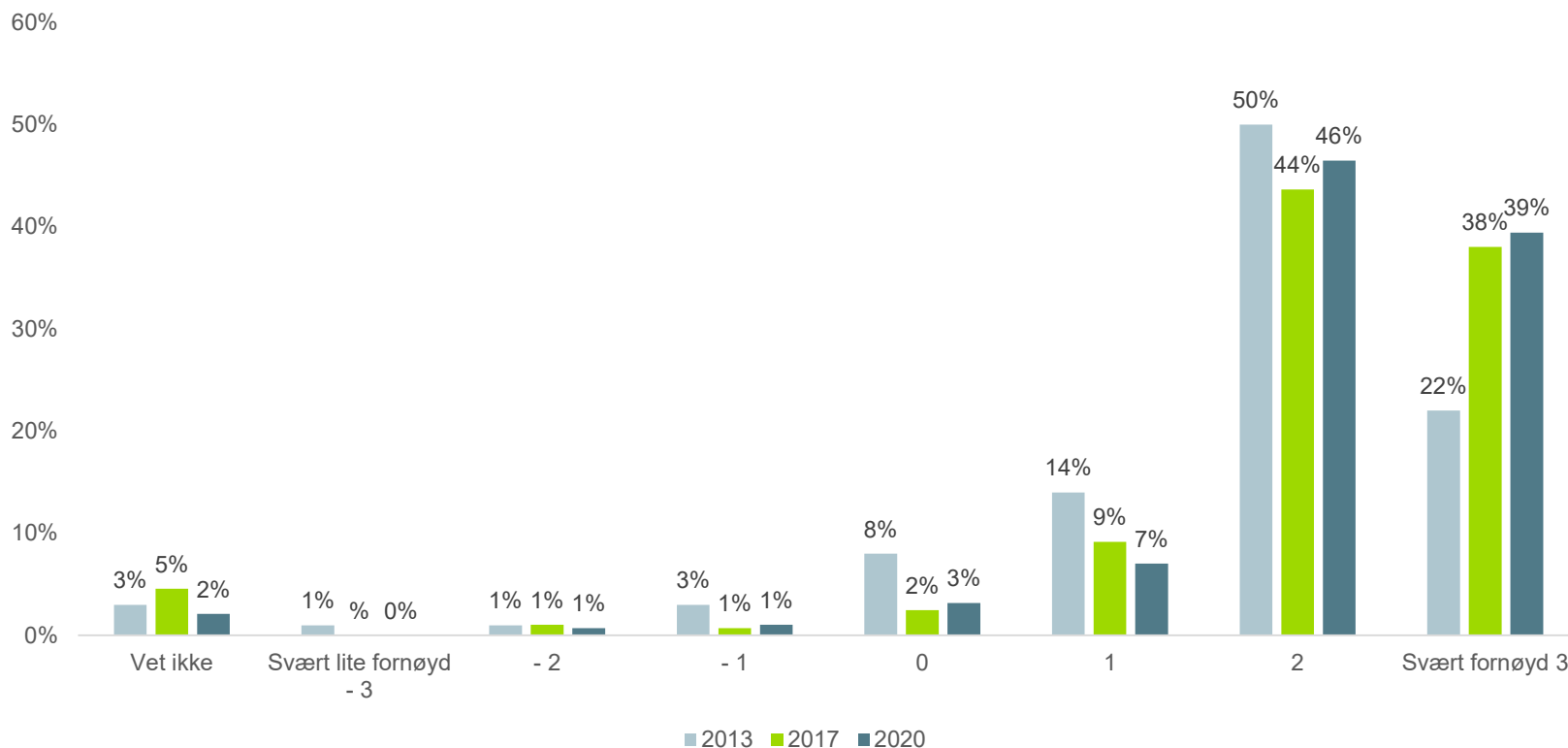


N= 284

adicia

# Litt flere fornøyde nå enn i 2017 med informasjon og veiledning fra Nasjonalbiblioteket

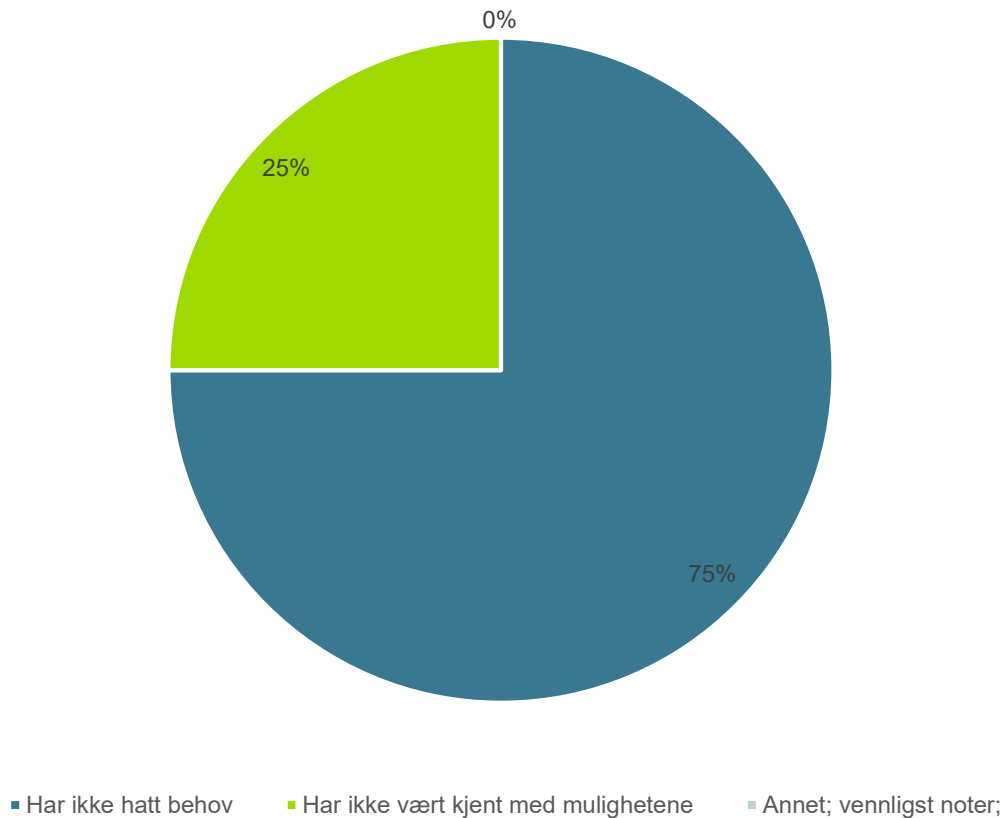
Alt i alt, hvor fornøyd var du med informasjonen eller veiledningen du fikk?



2013 N= 338, 2017 N= 284, 2020 N=284

# Av de som ikke har vært i kontakt oppgir 75% at de ikke opplevde et behov, men 25% kjenner ikke mulighetene

Hvorfor har du ikke vært i kontakt med Nasjonalbiblioteket?



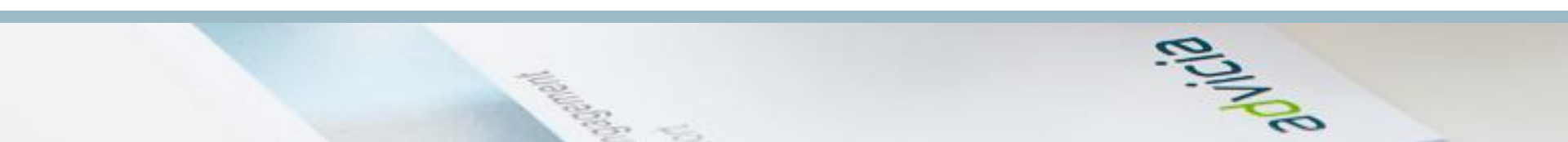
N= 4

edicia



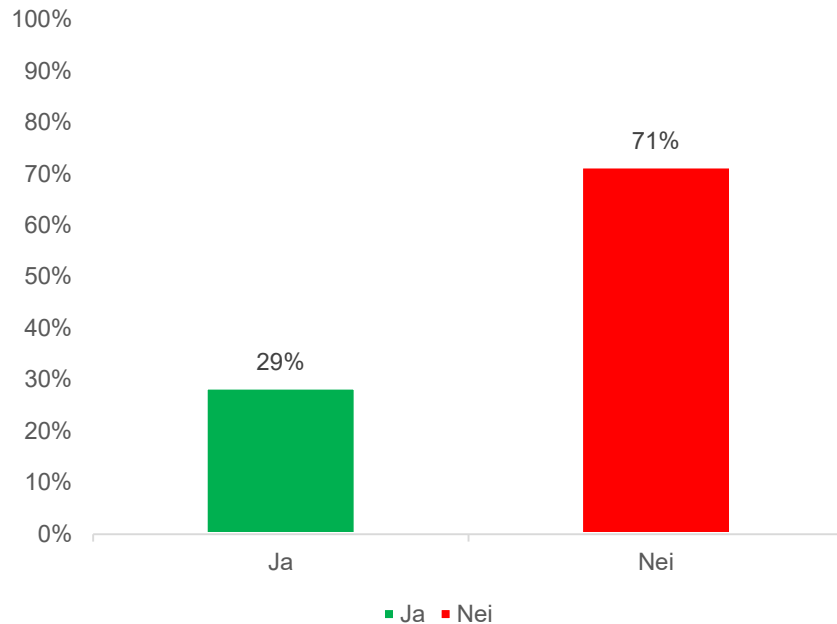
Utviklings- og/eller bokårsmidler

# PROSJEKTMIDLER



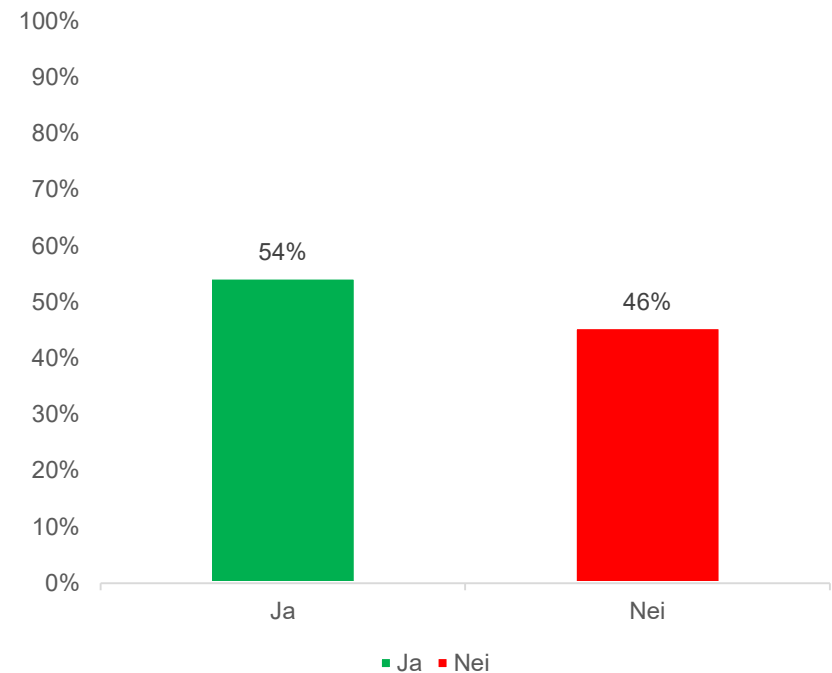
# 1 av 3 søkte utviklingsmidler, 1 av 2 søkte bokårsmidler

Søkte ditt bibliotek om utviklingsmidler fra Nasjonalbiblioteket for 2019?



N= 298

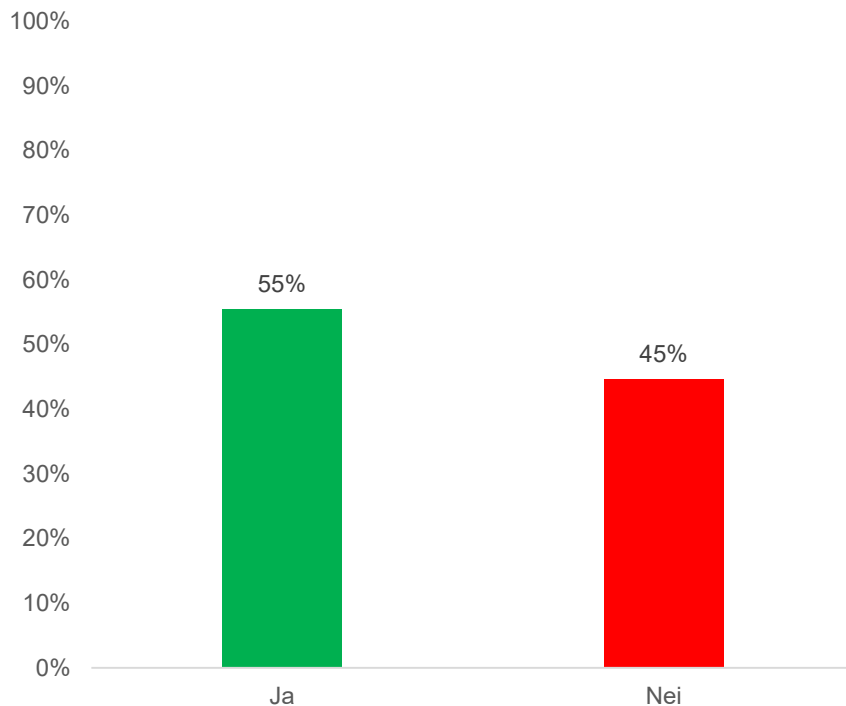
Søkte ditt bibliotek om bokårsmidler fra Nasjonalbiblioteket for 2019?



N= 204

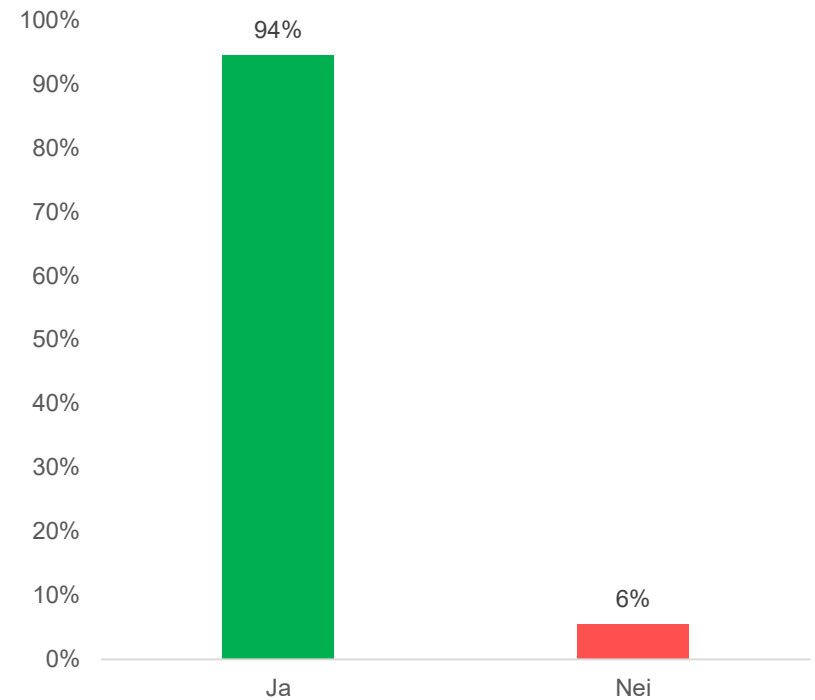
# 1 av 2 som søkte fikk utviklingsmidler de søkte på, nesten alle fikk bokårsmidler

Fikk dere tildelt utviklingsmidler?



N= 74

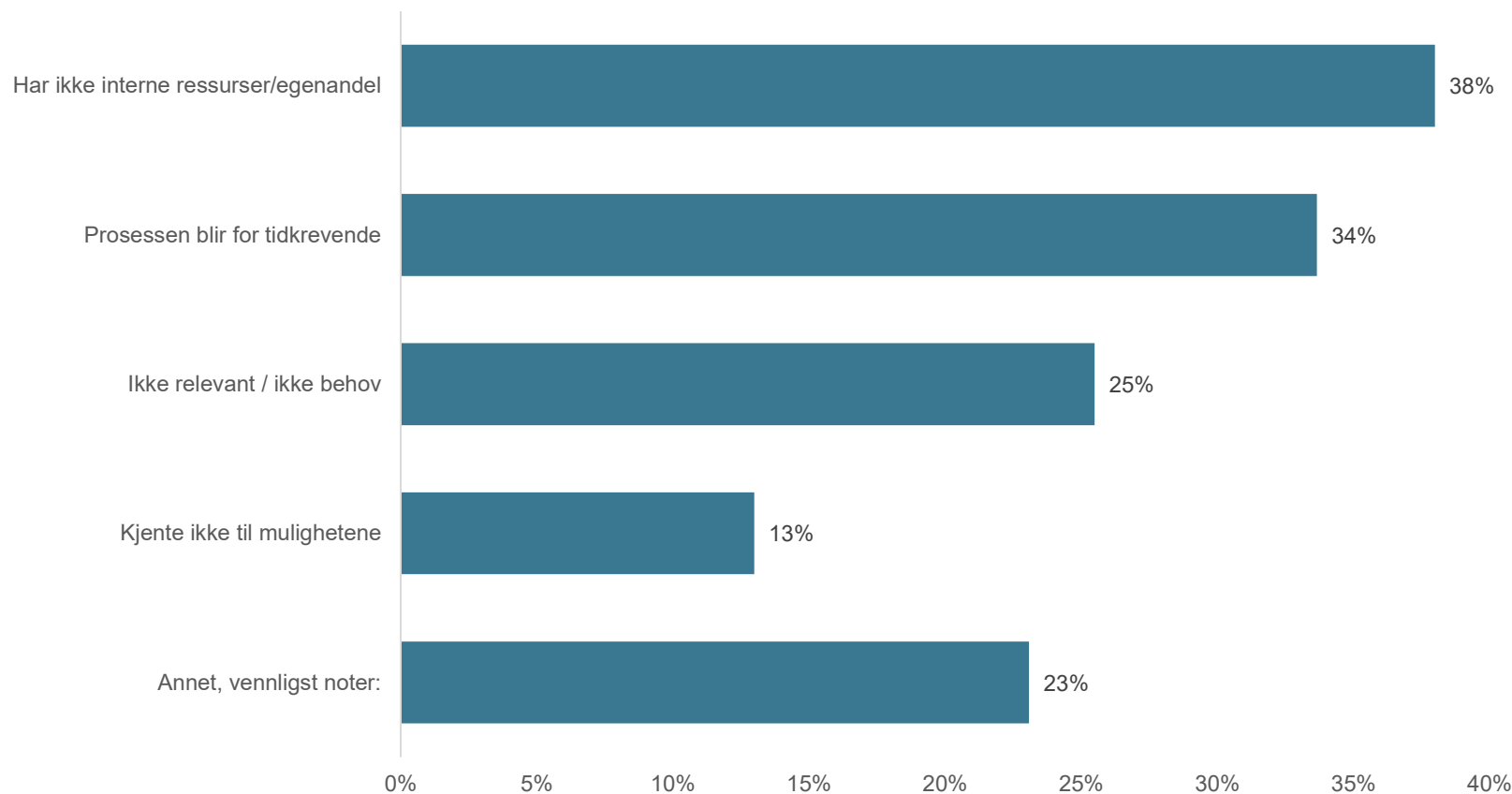
Fikk dere tildelt bokårsmidler?



N= 109

# Mangel på ressurser og krevende prosess er hovedforklaringen på hvorfor de ikke søker

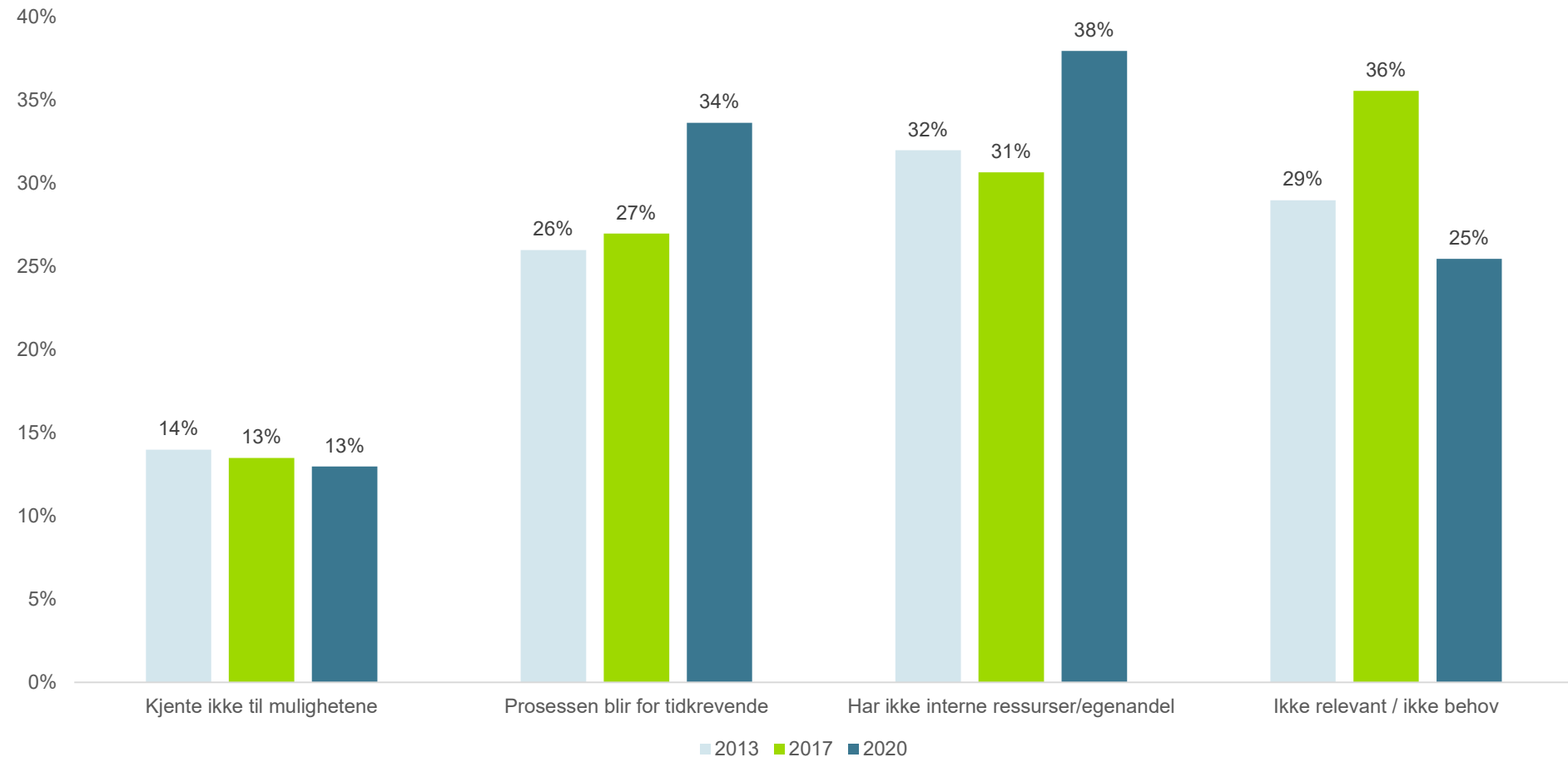
Hva er årsaken til at dere ikke har søkt om utviklings- og/eller bokårsmidler? :



N= 208

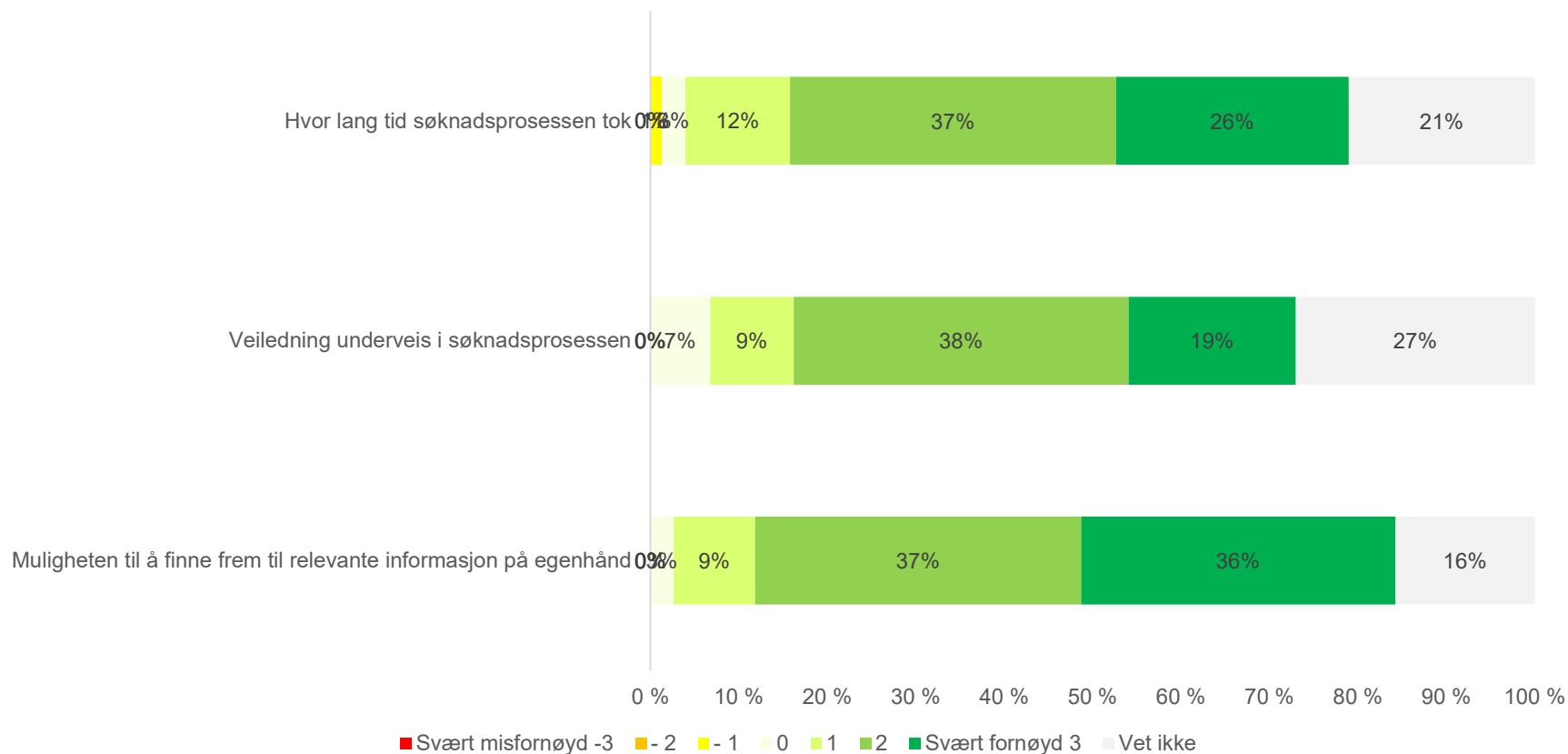
# Mer entydig forklaring på hvorfor de ikke søker midler enn tidligere år

Hva er årsaken til at dere ikke har søkt om utviklings- og/eller arenamidler/bokårsmidler?



# Jevnt og godt resultat for selve søkeprosessen, blant de som har vært igjennom den.

Tenk tilbake på søknadsprosessen for utviklingsmidler. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ...:

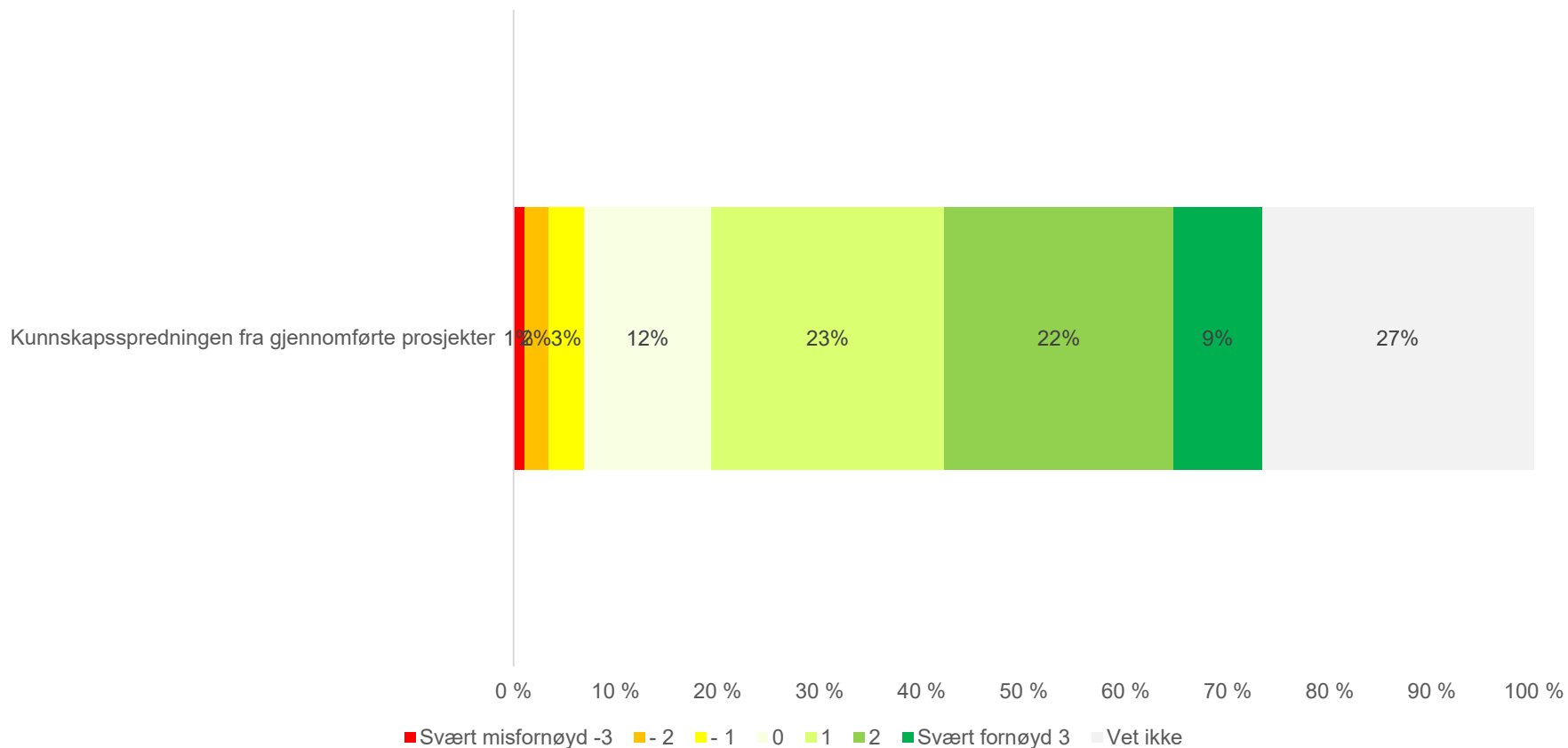


N= 110

edvia

# Omkring halvparten oppgir noen grad av tilfredshet med kunnskapsspredningen fra gjennomførte prosjekter

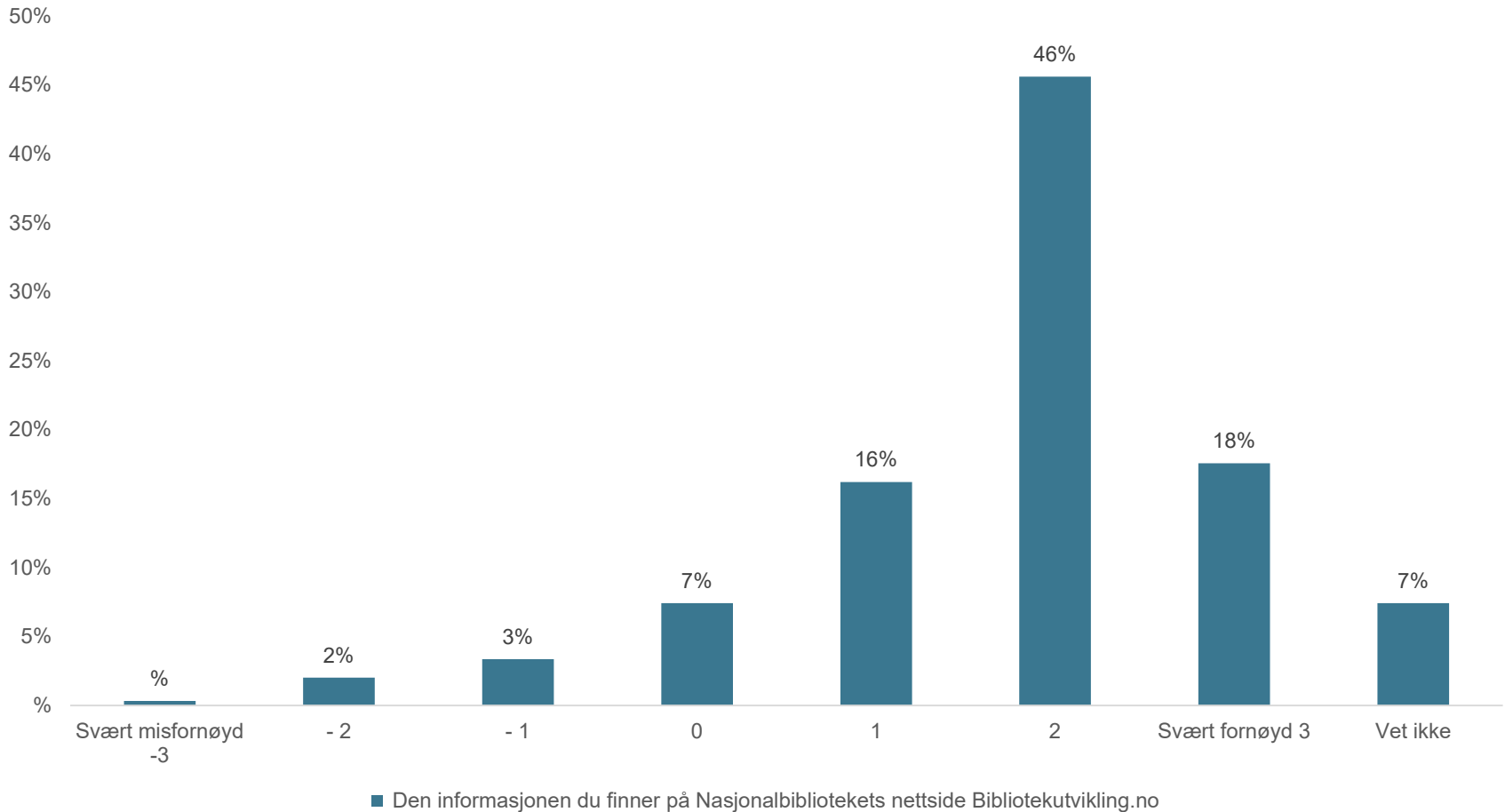
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med; :



N= 293

edvia

# Nettsiden bibliotekutvikling.no har 80% som i noen grad er fornøyd



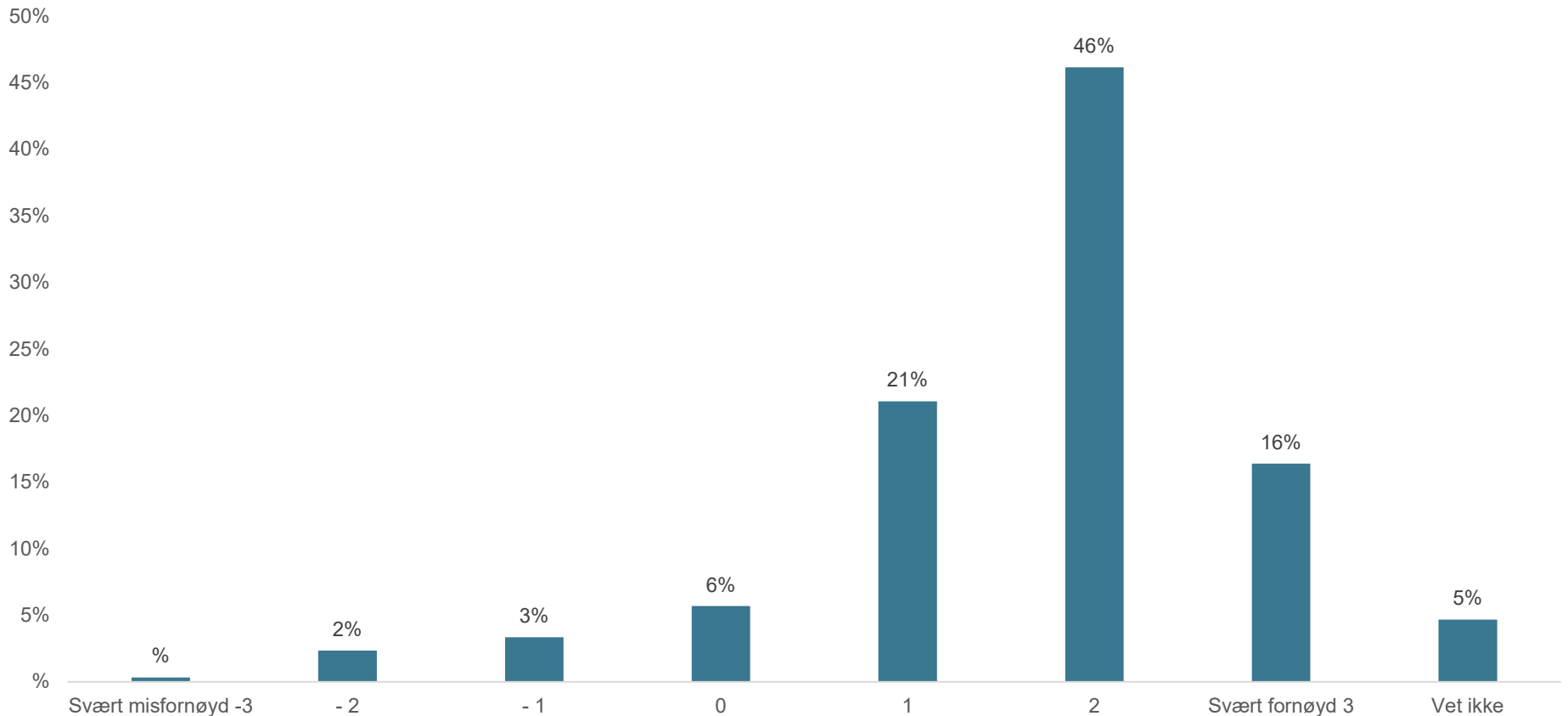
N= 297

adicia



# 8 av 10 er fornøyde med informasjonen på nettsiden nb.no

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med; : Informasjonen du finner på Nasjonalbibliotekets nettside nb.no?



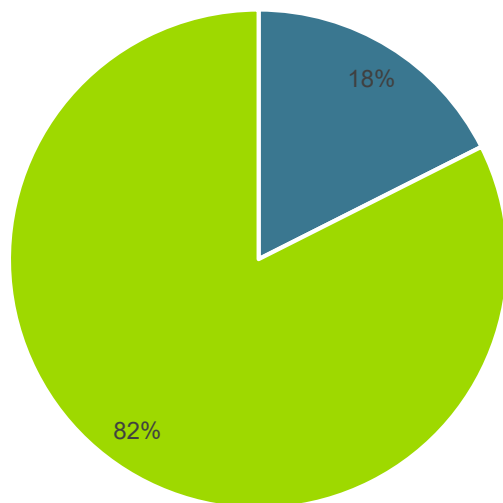
N= 291

# BIBLIOTEKLEDER- KONFERANSEN



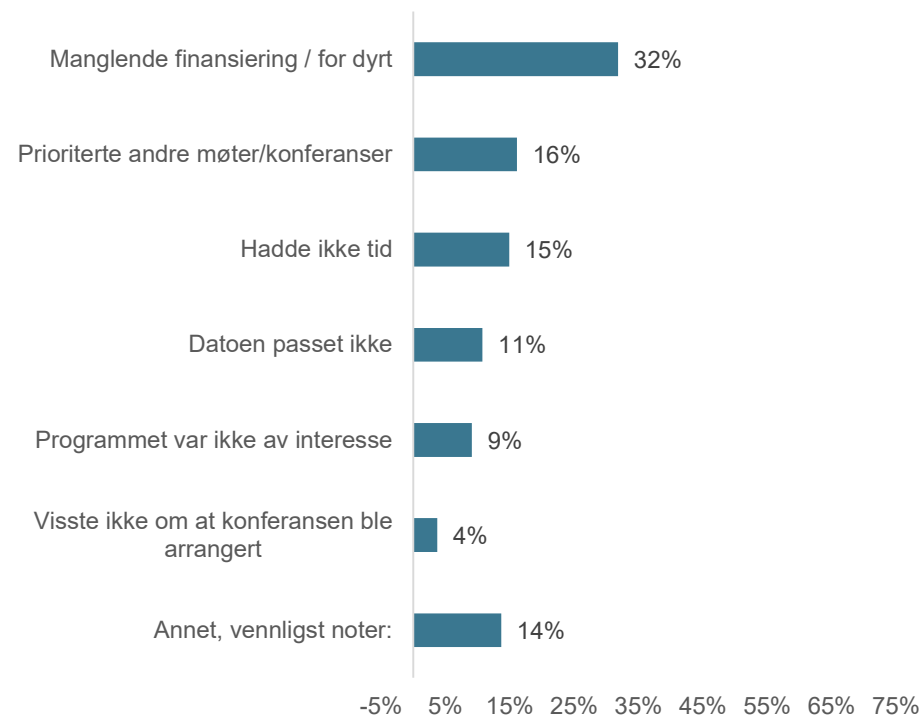
# 4 av 5 deltok ikke på konferansen. Manglende finansiering og prioritering av andre møter / konferanser er hovedårsaken

Deltok du på fjorårets biblioteklederkonferanse?



■ Ja ■ Nei

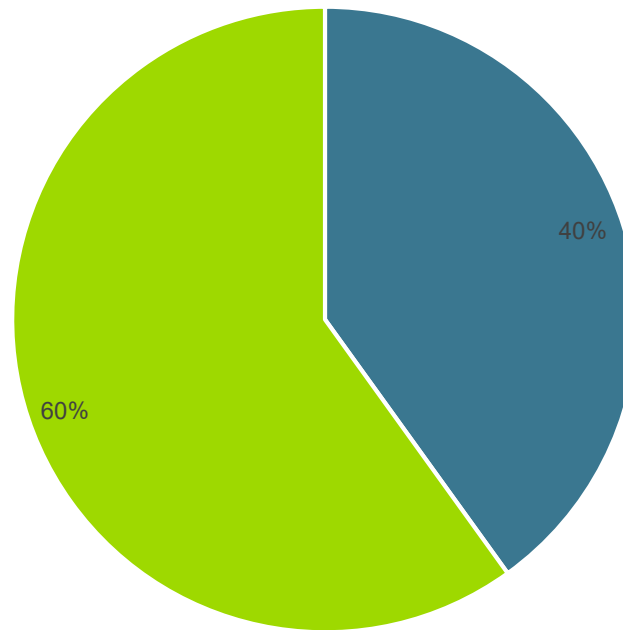
Hvorfor deltok du ikke?



N= 294

# 2 av 5 kjenner til Haakon Nyhuus-seminaret

Kjenner du til Haakon Nyhuus-seminaret som årlig arrangeres av Nasjonalbiblioteket?



■ Ja ■ Nei

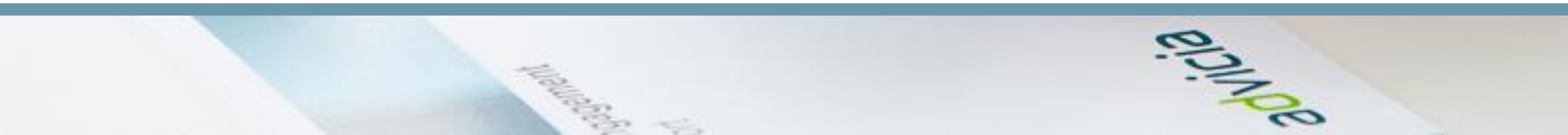
# Ett lite utvalg andre kommentarer

*«Vi er veldig fornøyd 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.»*

«Setter stor pris på at Nasjonalbiblioteket står på for flere og mer åpne digitale tjenester nå i disse koronatider»

«Nasjonalbiblioteket er så viktig og bra! Jo mer som kan organiseres felles av metadata, digitalisering og felles tjenester, jo mer praktisk tid får jeg i et-årsverks-biblioteket til å lage gode tjenester til brukerne her. Skulle gjerne brukt bokbasen-metadata, men det er så mye verdt å få postene direkte ved innkjøp når jeg bestiller bøker i biblioteksentralen, at jeg allikevel velger å bruke pengene på Bibbi.»

«Stå på: Utvikle websiden og Bibliotekutvikling.no videre. Lag gjerne flere plakatutstillinger.»



# Oppsummering og konklusjoner



advicia

# Oppsummering

- ▶ Nesten alle benytter NB sine tjenester, mest av alt Depotbiblioteket, digitale samlinger og Biblioteksøk. Statistikk, depot og digitalt materiale er mest utbredt årsak til kontakt med NB.
- ▶ Stor grad av tilfredshet med tjenestene fra NB, særlig Depot, Innlån og Nasjonalt lånekort.
- ▶ 92% er fornøyde med veiledning og informasjon, kun 2% har uttrykt misnøye
- ▶ Litt flere fornøyde nå enn i 2017 med informasjon og veiledning fra Nasjonalbiblioteket
- ▶ 1 av 3 søkte utviklingsmidler, 1 av 2 søkte bokårsmidler. 1 av 2 som søkte fikk utviklingsmidler de søkte på, nesten alle fikk bokårsmidler
- ▶ Mangel på ressurser og krevende prosess er hovedforklaringen på hvorfor de ikke søker, og en mer entydig forklaring på hvorfor de ikke søker midler enn tidligere år
- ▶ Jevnt og godt resultat for selve søkeprosessen, blant de som har vært igjennom den
- ▶ Omkring halvparten oppgir noen grad av tilfredshet med kunnskapsspredningen fra gjennomførte prosjekter
- ▶ Nettsiden bibliotekutvikling.no har 80% som i noen grad er fornøyd. 83% er fornøyde med informasjonen på nb.no
- ▶ 4 av 5 deltok ikke på Biblioteklederkonferansen. Manglende finansiering og prioritering av andre møter / konferanser er hovedårsaken. 2 av 5 kjenner til Haakon Nyhuus-seminaret



Skrevet av Jan Fredrik  
Rasmussen;  
[jfr@advicia.no](mailto:jfr@advicia.no)  
905 63 424