



UiT Norges arktiske universitet

Universitetsbibliotekets brukerundersøkelse 2019

Rapport 20. november 2019

Marit Bull Enger, Kjærsti Løkholm Bergli og Linnea Nordström



Innholdsfortegnelse

| | |
|---|----|
| 1. Innledning..... | 1 |
| 1.1 Metode..... | 1 |
| 1.2 Kort om resultatet..... | 2 |
| 2. Funn..... | 4 |
| 2.1 Brukergrupper..... | 4 |
| 2.2 Bibliotekavdelinger | 4 |
| 2.3 Fakultetstilhørighet..... | 5 |
| 2.4 Tidsbruk – det fysiske bibliotek..... | 6 |
| 2.5 Kjennskap til tilbud ved UB | 7 |
| 2.6 Nettsider og sosiale medier | 11 |
| 2.6.1 Nettsiden til UB..... | 11 |
| 2.6.2 Sosiale medier | 13 |
| 2.7 Oria..... | 15 |
| 2.8 Hvordan finner du faglitteratur?..... | 16 |
| 2.9 E-bøker | 17 |
| 2.10 Brukernes opplevelse av personalet..... | 19 |
| 2.10.1 Kommunikasjonen med UB | 19 |
| 2.10.2 UBs personale..... | 20 |
| 2.11 Bibliotekrom og fysiske fasiliteter..... | 21 |
| 2.11.1 Bibliotekrommet..... | 21 |
| 2.11.2 Fysiske fasiliteter | 22 |
| 3. Avsluttende kommentarer | 24 |
| 3.1 Videre arbeid for Universitetsbiblioteket | 24 |
| Figurliste | 26 |
| Vedlegg..... | 27 |

1. Innledning

Følgende gruppe ble satt ned for å jobbe med utvikling av brukerundersøkelsen for Universitetsbiblioteket (UB): Kjærsti Løkholm Bergli, Linnea Nordström, Erik Lieungh og Marit Bull Enger. Gruppen fikk også hjelp av Trine Sand Bakken til distribuering av undersøkelsen til alle studenter og ansatte ved UiT. Mariann Løkse leste korrektur på den norske versjonen og Marjorie Fry leste korrektur på den engelske versjonen. Undersøkelsen ble testet av praksisstudenter ved UB.

Forrige brukerundersøkelse ved UB ble kjørt vinteren 2016/2017. Dette var da den første undersøkelsen Universitetsbiblioteket holdt siden 2009. Årets brukerundersøkelse ble publisert 2. april og varte ut mai måned.

1.1 Metode

UBs brukerundersøkelse fra 2017 fikk lav respons. Det var problemer med å nå ut til brukerne for å få svar og undersøkelsen endte med svar fra kun 324 respondenter. Gruppen brukte erfaringen fra sist og var tidligere ute denne gangen med å finne de rette kanaler for å distribuere årets undersøkelse. Erik Lieungh var med spesielt for å se på hvilke muligheter UB hadde for å få sendt ut informasjon. Det ble også besluttet å belønne deltakelsen. Man kunne være med i trekning av premier ved å delta i undersøkelsen. Gevinstene var et sett trådløse hodetelefoner og VISA gavekort à kr 250,-. Informasjon og lenke til undersøkelsen ble første uka delt på sosiale medier og infoskjermer. Hele perioden ble det delt ut bokmerker med informasjon om undersøkelsen på alle bibliotek. Andre uka etter publisering (9. april) ble det sendt ut e-post til alle studenter, stipendiater og ansatte. Med denne e-posten nådde undersøkelsen ut til hele målgruppen samtidig. Det ble også sendt ut påminnelse i UiTs nyhetsbrev til studenter og ansatte som blir sendt ut hver fredag.

Undersøkelsen ble laget i det web-baserte verktøyet *Nettskjema* som er utviklet for blant annet spørreundersøkelser av Universitetet i Oslo. Den ble publisert på norsk og engelsk. Spørsmålene som ble stilt i 2017-undersøkelsen ble brukt som utgangspunkt for 2019-undersøkelsen for å ha mulighet til å sammenligne svar der det kunne være interessant. Arbeidsgruppen så et behov for å oppdatere, utvide og endre noen av spørsmålene. Blant annet var det laget flere fritekstsvar i 2019-undersøkelsen. Tanken bak dette var å gjøre justeringer og små endringer for å tilpasse framtidige undersøkelser til utviklingen UB gjennomgår.

Responsen på årets undersøkelse ble veldig bra i og med at det kom inn hele 1771 svar. Det er derfor et helt annet datagrunnlag å ta utgangspunkt i enn det man fikk i undersøkelsen i 2017. Det er flere svar fra studenter og det er flere svar fra alle enhetene hver for seg. Antallet svar gjør at validiteten i undersøkelsen er mye høyere enn ved brukerundersøkelsen fra 2017. Dette betyr at det med større

sikkerhet kan konkluderes at funnene i undersøkelsen er representative for hva brukerne tenker om og ønsker av Universitetsbiblioteket.

Undersøkelsen startet med å kartlegge demografien til respondentene og undersøkte videre bruken av UBs tjenester og fasiliteter samt opplevelsen av personalet og kommunikasjonen på UB. Oria, nettsidene, sosiale medier og bruken av e-bøker var viet særlig oppmerksomhet. Under disse fire kategoriene var det åpnet opp for fritekstsvar. Temaene var fordelt på 24 spørsmål hvor av 5 var fritekstsvar. Undersøkelsen ble avsluttet med et siste fritekstsvar der det var åpent for generelle tilbakemeldinger på det brukerne selv ønsket å kommentere. Resultatene ble behandlet i Excel og i Nvivo, program for kvalitativ analyse av tekstsvar. Kommentarer behandlet i Nvivo ble delt inn i sine respektive kategorier (nettsider, Oria osv.) uavhengig av hvilket av de åpne kommentarfeltene i undersøkelsen de ble lagt inn i. Fargevalget i figurene som brukes i rapporten er tenkt slik at rød farge viser negativt svar, gult viser mellomstekt og grønt viser positive svar.

1.2 Kort om resultatet

Metodene som ble brukt for å få flest mulige respondenter fungerte og det totale antallet besvarelser ble altså 1771. Arbeidet med å bearbeide og analysere svarene ble svært omfattende da det kom inn over 865 fritekstsvar på de åpne spørsmålene.

Det er positivt at en høy prosent (53 %) av svarene var fra studenter med lavere og høyere grad. Hvis PhD-studenter regnes med i kategorien studenter er hele 65 % av svarene fra studenter. Kjennskap til tjenestene som Universitetsbiblioteket tilbyr er variert blant ulike brukergrupper. Det er mange som ikke kjenner til eller har benyttet seg av viktige tjenester som f. eks. iKomp, Take Control of your PhD-Journey og veiledning med fagreferenter.

Resultatene fra spørsmålene om nettsiden og sosiale medier overasket, da 80 % oppgav at de ikke følger Universitetsbiblioteket på sosiale medier og flere kommenterte at de ønsker at nettsiden prioriteres. Søkerverktøyet Oria, som brukes for å finne litteratur, engasjerer og mange valgte å kommentere at de sliter med søk og trefflister. Det er også forholdsvis mange som ikke kjenner til Oria og bedre formidling og flere tilbud om Oria-kurs ønskes derfor.

De fleste bruker Oria for å finne faglitteratur, mens fagdatabaser ikke er brukt i like stor grad. En overraskende stor del oppga at de finner litteratur på hyllene. E-bøker er et tilbud som mange fortsatt ikke kjenner til eller bruker aktivt, men de fleste stiller seg positive til tilbudet. Til tross for det er det et høyt antall av fritekstsvar som viser skepsis eller motforestillinger til å bruke e-bøker.

På generell basis er de fleste fornøyde med bibliotekrommet og de fysiske fasilitetene på bibliotekene. Leseplasser, grupperom og åpningstider får positiv respons. Støy derimot var noe som flere opplever som et problem og lengre åpningstider på kvelder og helger ønskes. De fysiske fasilitetene på biblioteket scorer også høyt, men noen kommenterer behov for bedre lys, ventilasjon og tilgang til strømuttak.

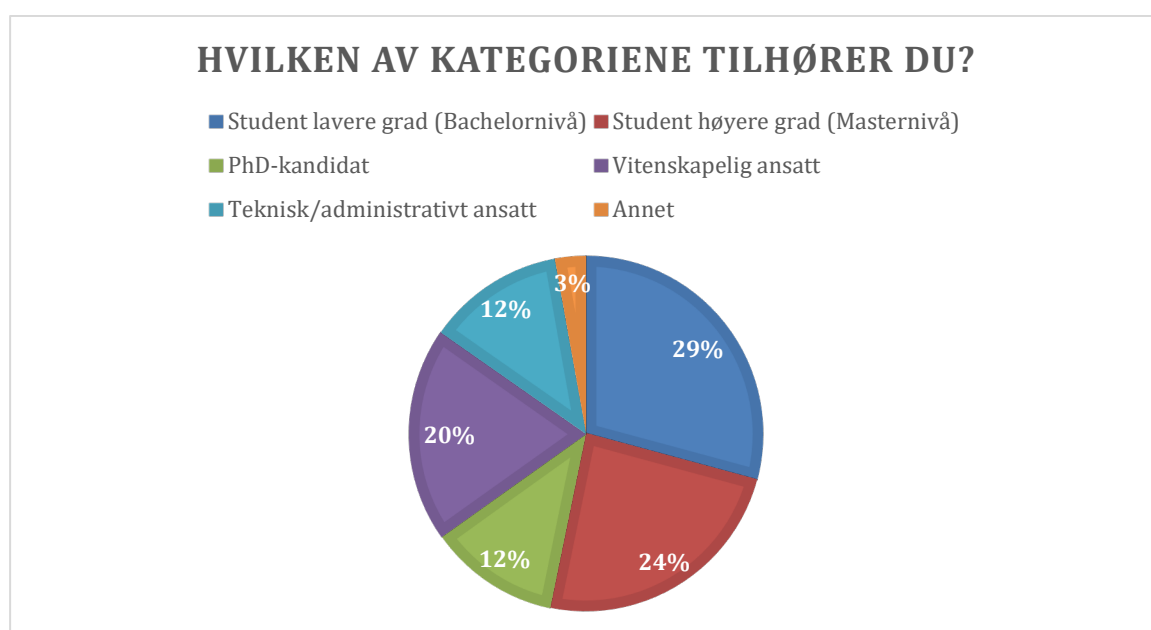
Avslutningsvis er det viktig å poengtere at det ligger mye nyttig informasjon og konkrete ønskemål i kommentarene til de åpne spørsmålene som kan brukes videre som bidrag til forbedrings- og utviklingsarbeid ved UB. Det er ikke mulig å referere helhetlig til alle disse kommentarene i denne rapporten. Det er derfor viktig at rapporten brukes for å danne et grunnlag for videre arbeid.

2. Funn

Her kommer funnene fra brukerundersøkelsen. Noen av funnene er trukket fram og sett nærmere på.

2.1 Brukergrupper

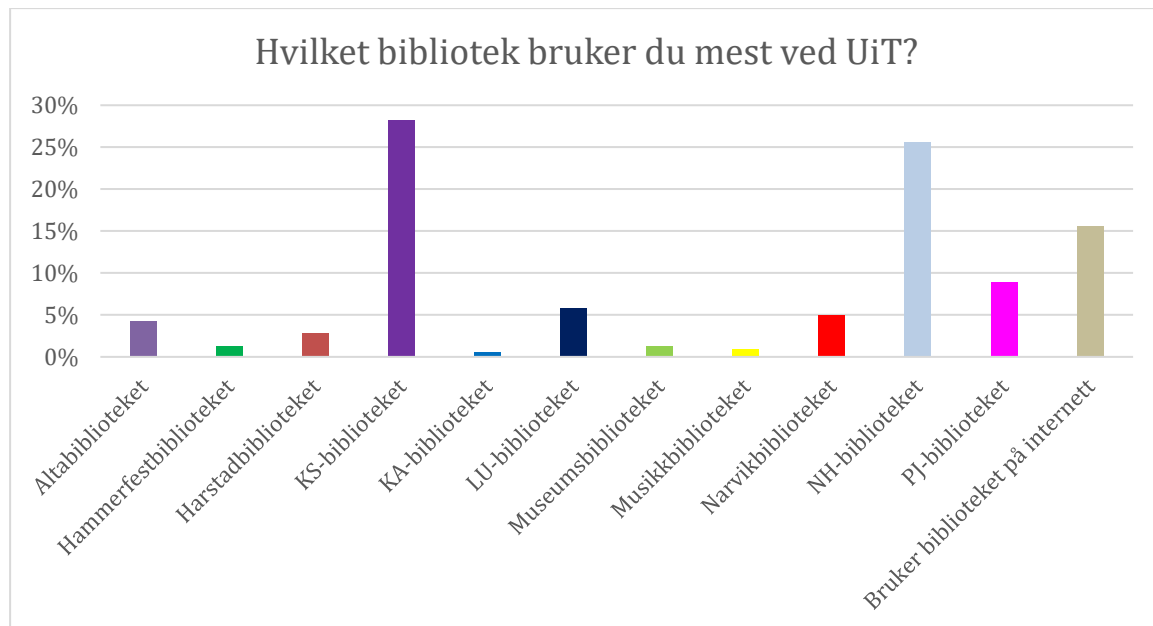
Svarene fordeler seg mellom de ulike kategoriene som vist i figur 1. Studenter (student lavere grad og student høyere grad) representerer den største gruppen med 53 %. Dette er en endring fra siste brukerundersøkelse fra 2017 da 54 % var ansatte.



Figur 1 Kategorier

2.2 Bibliotekavdelinger

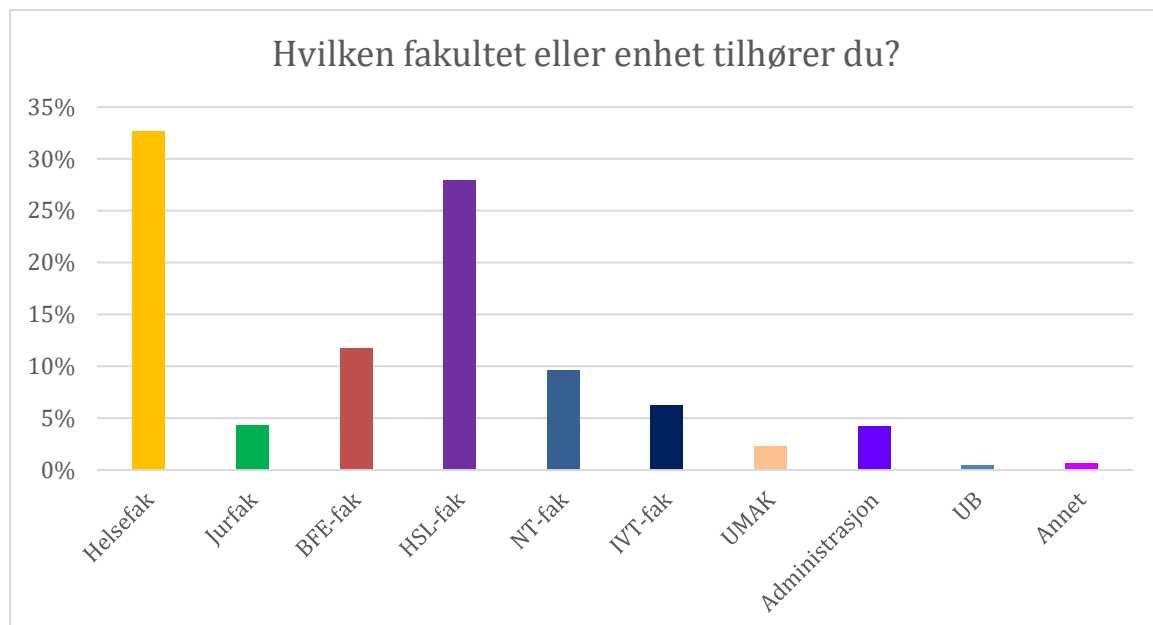
Den største andelen av brukerne fra denne undersøkelsen tilhører KS-biblioteket (28 %), deretter kommer NH-biblioteket (26 %) og en gruppe som bruker biblioteket hovedsakelig på internett (16 %). Dette er en ny kategori som ikke var med i siste brukerundersøkelse fra 2017.



Figur 2 Bibliotekavdelinger

2.3 Fakultetstilhørighet

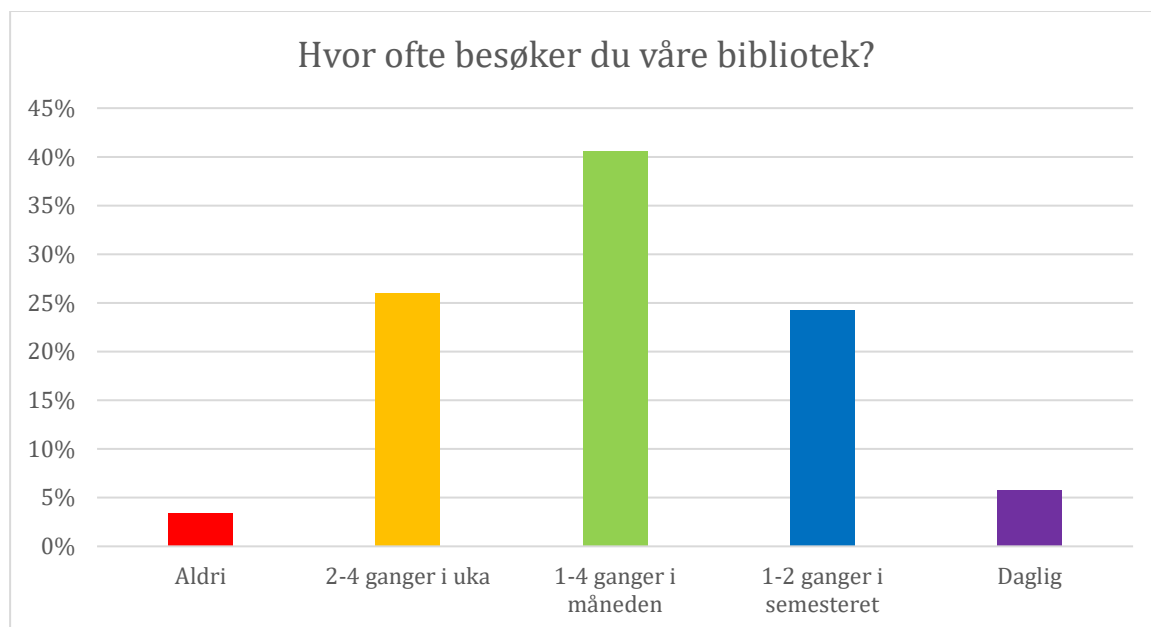
Brukere fra det helsevitenskapelig fakultet utgjør den største andelen svar (33 %), mens HSL-fakultetet utgjør 28 % fulgt av BFE-fakultetet med 12 %, NT-fakultetet med 10 % og IVT-fakultetet med 6 %.



Figur 3 Fakultetstilhørighet

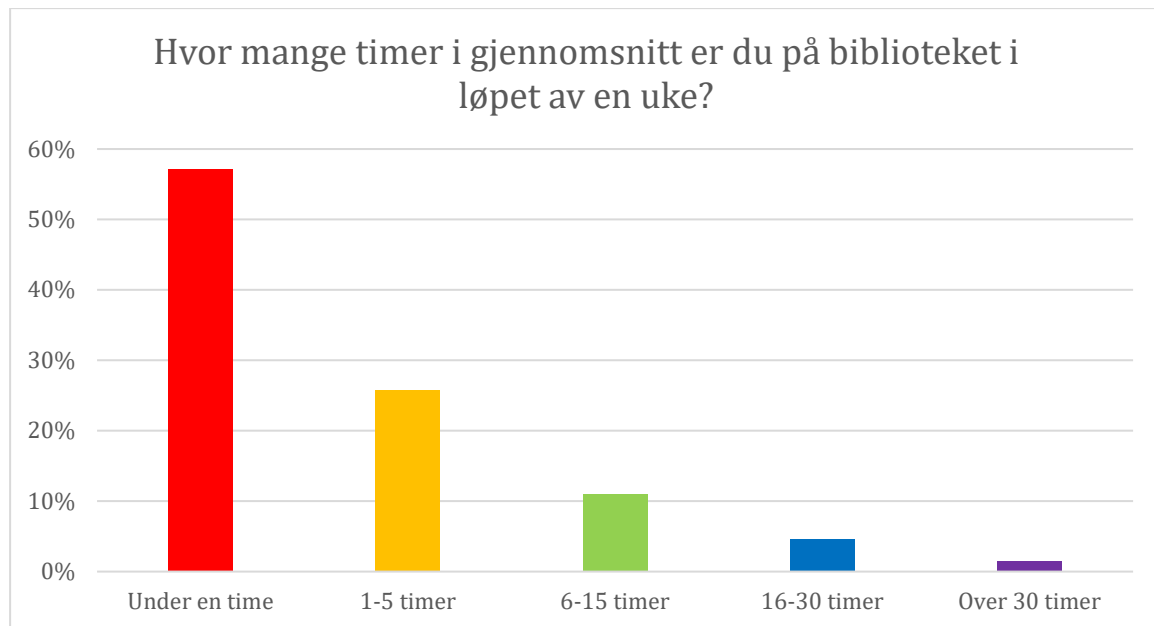
2.4 Tidsbruk – det fysiske bibliotek

Et av spørsmålene denne gang gikk også på hvor ofte brukerne var innom biblioteket. De fleste som svarte var innom biblioteket mellom 1 og 4 ganger i måneden (41 %). Dette er ca. den samme fordelingen som 2017, med noen færre som nå oppgir at de besøker biblioteket 1-2 ganger i semesteret eller daglig.



Figur 4 Tidsbruk – Hvor ofte

På spørsmålet om hvor lang tid de gjennomsnittlig brukte på biblioteket i løpet av ei uke, svarte de fleste (57 %) under en time og 26 % 1-5 timer. Tidsbruken har økt noe siden forrige undersøkelse da det er færre som bruker biblioteket under en time, sist var det 63 %. Det er altså noen flere som nå bruker biblioteket 1-5 timer (26 %) og 6-15 timer (11 %). Det er ingen endring i hvor mange som bruker biblioteket mer enn 16 timer i uka.

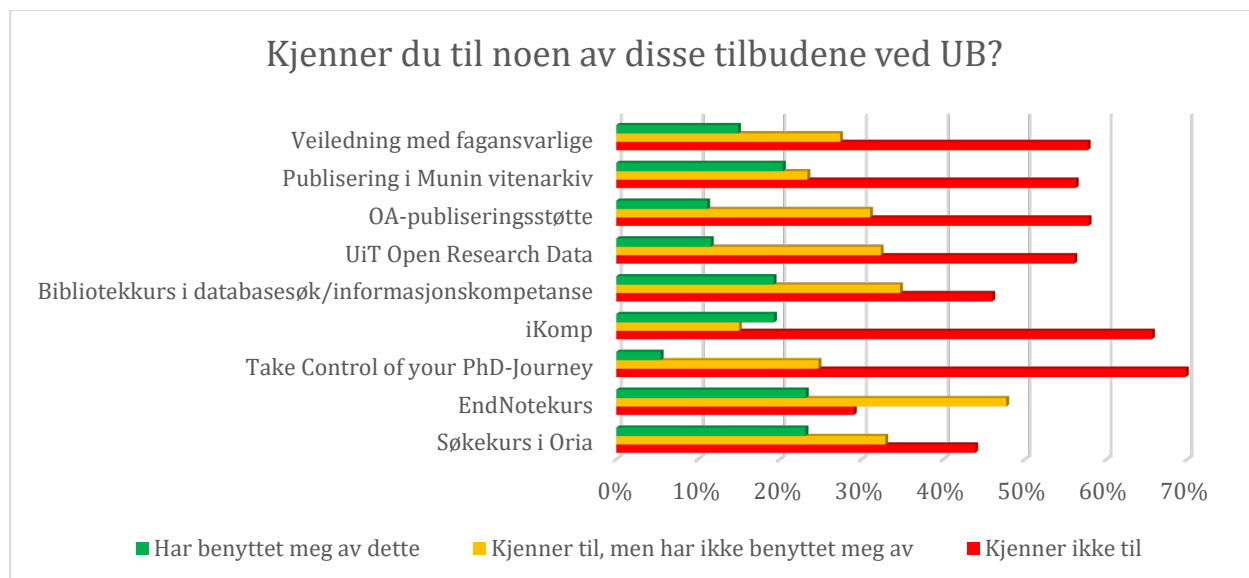


Figur 5 Tidsbruk – Hvor lenge

2.5 Kjennskap til tilbud ved UB

Det er viktig å vite hvor godt kjent brukerne er med tjenestene som UB tilbyr, og det er spesielt interessant å se om tilbudene er bedre kjent nå enn for noen år siden. Ut fra figuren er det iKomp og Take Control of Your PhD-Journey som er minst kjent blant de som har svart. Det er mange som kjenner til EndNote-kurs og Bibliotekkurs i databasesøk eller informasjonskompetanse men som ikke har benyttet seg av tilbudene. EndNote-kurs og Søkekurs i Oria var mest brukt.

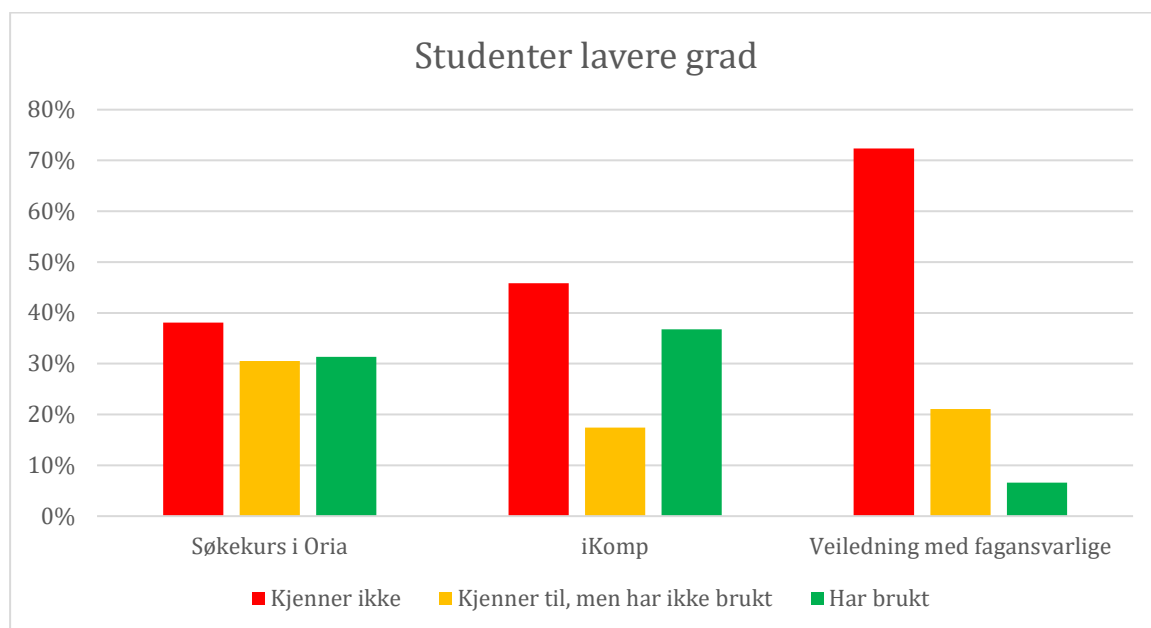
På generell basis er figuren veldig lik den fra 2017 og det er ikke store forbedringer i hvor godt brukerne kjenner tilbudene til UB. Det kan også skyldes at svarprosenten fra siste brukerundersøkelse var mye lavere og en større proporsjon av de som svarte sist gang var ansatte som kan forventes å ha bedre kjennskap til UBs tilbud enn studenter. Uansett så viser figuren at UB fortsatt har mye jobb å gjøre med å formidle alle tjenestene og forankre de i fagmiljøene.



Figur 6 Kjennskap til tilbud ved UB

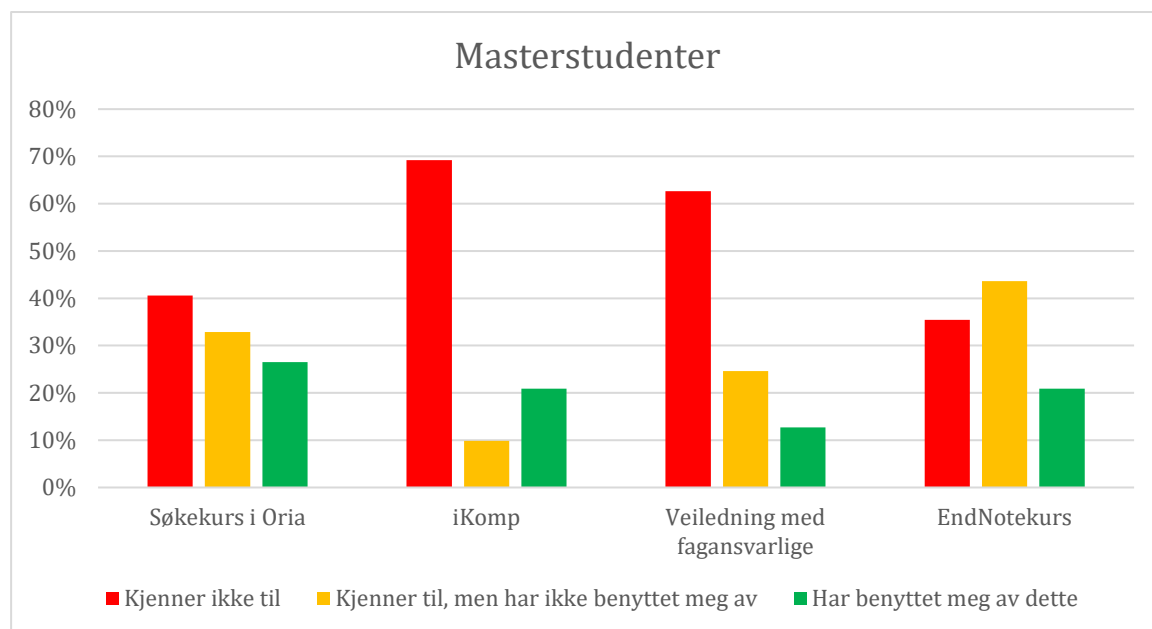
Følgende figurer går mer i dybden på brukergrupper og hvilken kjennskap lavere grads studenter, høyere grads studenter, PhD-studenter og vitenskapelig ansatte har til UBs ulike tilbud. Tilbudene er valgt utfra det som er mest relevant fra de ulike brukergruppene, og er samme utvalg som i 2017.

Det var totalt 517 lavere grads studenter som svarte på brukerundersøkelsen. Av de utvalgte tilbudene er iKomp mest brukt (37 %) mens det er ca. like mange som har brukt søkekurs i Oria (31 %) og som kjenner til, men har ikke brukt det (31 %). Tilbudet som færrest kjenner til er Veiledning med fagansvarlige hvor hele 72 % av de som har svart ikke kjenner til tilbudet.



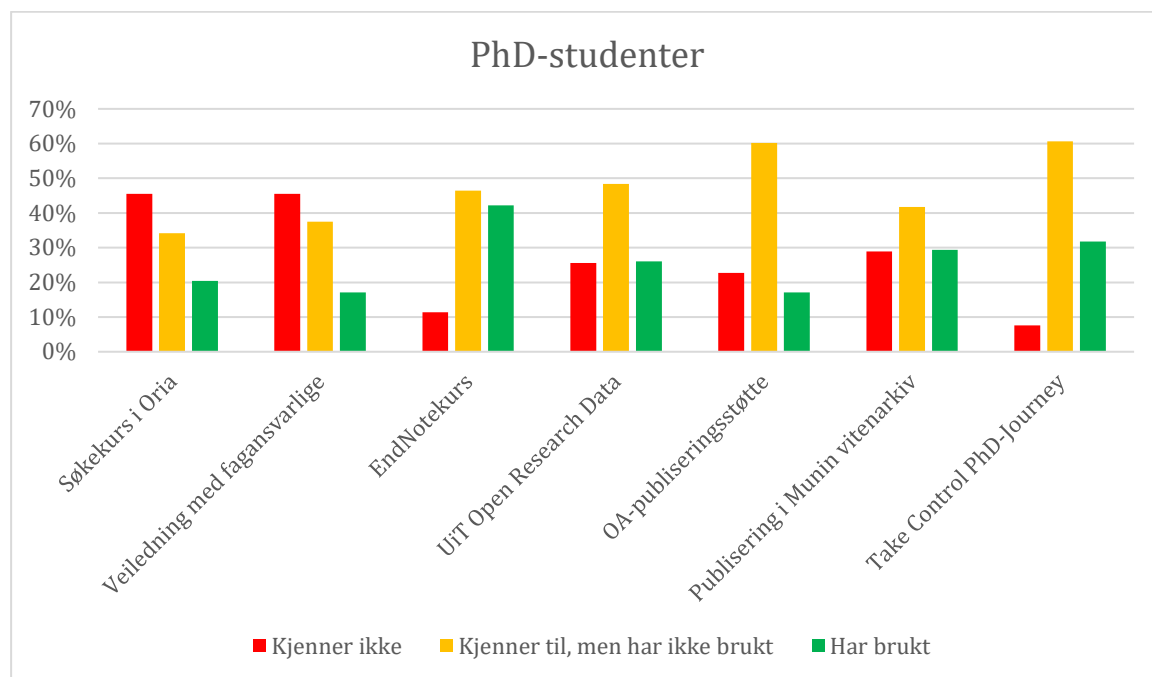
Figur 7 Kjennskap til utvalgte tilbud ved UB – Studenter lavere grad

Det kom 426 svar fra høyere grads studenter. Av disse ser mange ut til å ha lite kjennskap til iKomp (69 %) og veiledning med fagansvarlige (63 %). Det er mange som kjenner til, men har ikke benyttet seg av EndNote-kurs (44 %) og søkekurs i Oria (31 %). Tjenesten som de fleste har benyttet seg av er søkekurs i Oria (27 %).



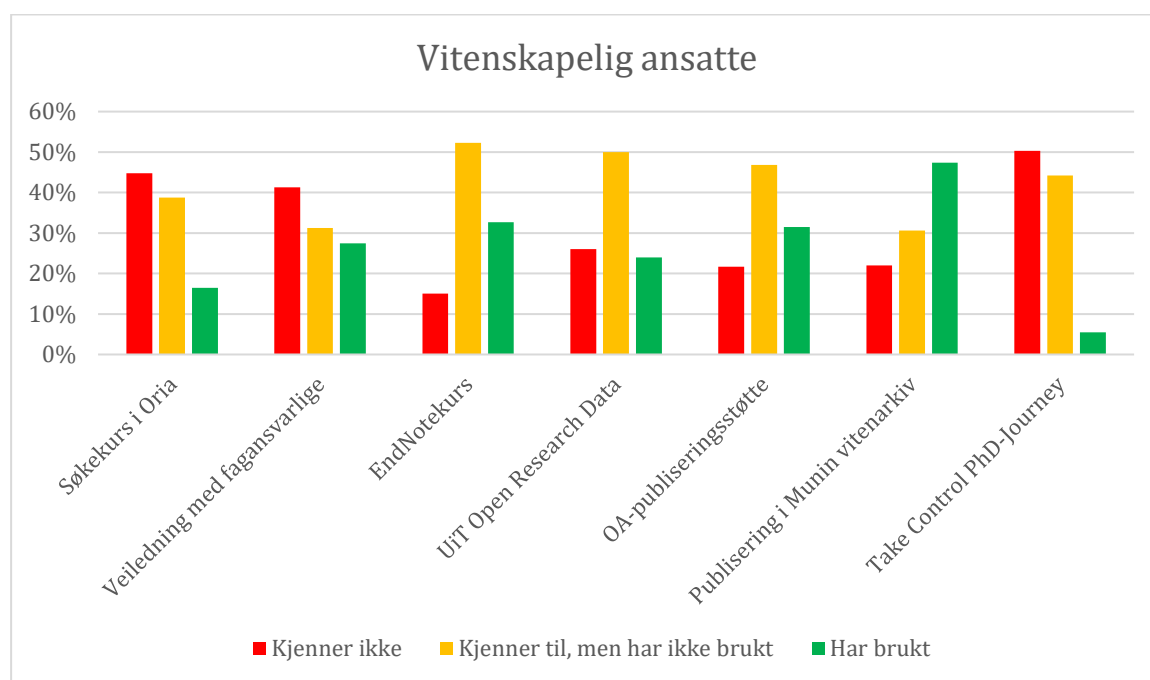
Figur 8 Kjennskap til utvalgte tilbud ved UB – Masterstudenter

Av de 211 PhD-studenter som svarte på undersøkelsen var det mange som har kjennskap til tilbudene men færre som har benyttet seg av dem. Tjenestene som er minst kjent er Søkekurs i Oria (45 %) og veiledning med fagansvarlige (45 %). PhD-studenter kjenner til men har ikke benyttet seg i stor grad av Open Access publiseringsstøtte (60 %) og Take Control of your PhD-Journey (61 %) mens tilbudet som brukes mest aktivt er EndNotekurs (42 %).



Figur 9 Kjennskap til utvalgte tilbud ved UB – PhD-studenter

Det kom 346 svar fra vitenskapelig ansatte. Her er det også relativt god kjennskap til tilbudene ved UB, selv om de ikke bruker tilbudene aktivt. Av alle tilbudene er det derimot lite kjennskap til Take Control of your PhD-Journey (50 %), søkekurs i Oria (45 %) og veiledning med fagansvarlige (41 %). Det er mange som kjenner til, men har ikke benyttet seg av EndNote-kurs (52 %), UiT Open Research data (50 %) og Open Access publiseringsstøtte (47 %). Tilbudene som de har benyttet seg i størst grad er publisering i Munin-arkivet (47 %), EndNote-kurs (33 %) og Open Access publiseringsstøtte (32 %).



Figur 10 Kjennskap til utvalgte tilbud ved UB – Vitenskapelig ansatte

2.6 Nettsider og sosiale medier

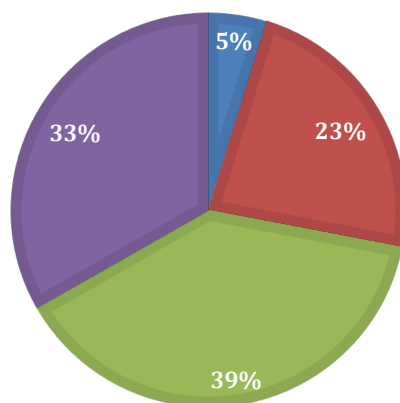
2.6.1 Nettsiden til UB

Det store flertallet bruker nettsiden noen ganger i måneden (39 %) eller sjeldnere eller aldri (33 %).

Det er bare 23 % som sier at de bruker nettsiden noen ganger i uka og 5 % som bruker den hver dag.

HVOR OFTE BRUKER DU UNIVERSITETSBIBLIOTEKETS NETTSIDER?

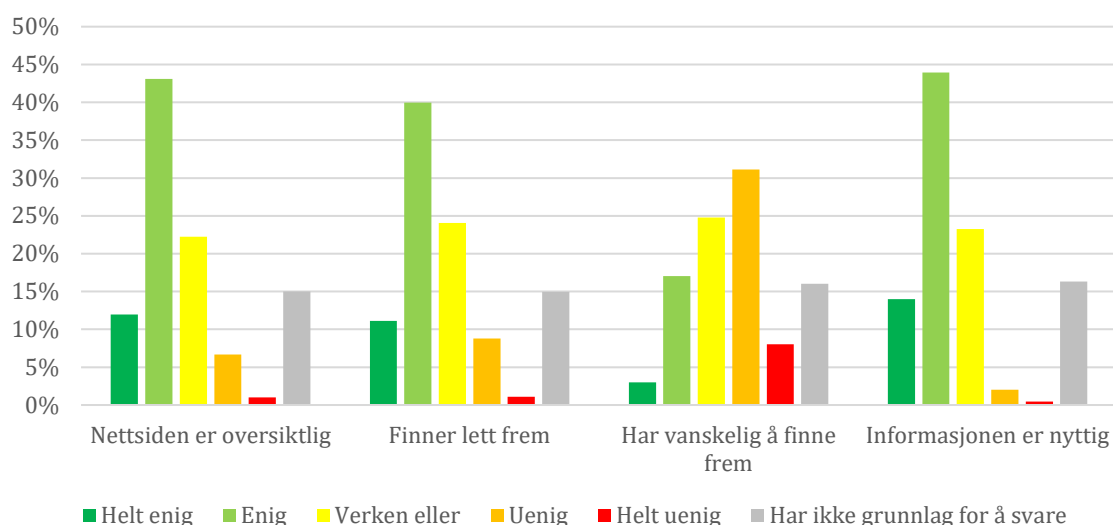
■ Hver dag ■ Noen ganger i uka ■ Noen ganger i måneden ■ Sjeldnere eller aldri



Figur 11 Nettsiden til UB – Hvor ofte

De fleste ser ut til å være noenlunde fornøyde med nettsiden, de finner frem og synes at informasjonen er nyttig. Av de som svarte mener 55 % at nettsiden er oversiktlig mens 8 % er uenige og 37 % tar ikke stilling. Det er nærmest lik fordeling på spørsmålet om det er enkelt å finne frem. Det er ikke mange som mener at det er vanskelig å finne frem, 20 % mener det stemmer at det er vanskelig, mens 39 % er uenige om at det er vanskelig og 41 % tar ikke stilling. Avslutningsvis oppleves informasjonen som svært nyttig da 58 % er enige om at informasjonen er nyttig, 2 % er uenige og 39 % tar ikke stilling.

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?



Figur 12 Nettsiden til UB – Brukervennlighet

På det åpne spørsmålet **Er det noe du savner, eller ikke finner på UBs nettsider?** kom det inn sammenlagt 87 svar. Av disse gikk mange av kommentarene egentlig på funksjoner i Oria (30) eller sosiale medier (6) og disse ble derfor vurdert i disse kategoriene istedenfor.

Kommentarene som gikk på nettsiden dreide seg mye om brukergrensesnittet og hvor vanskelig det er å finne frem samt forslag til forbedringer som for eksempel å fornye fagsidene, forbedre koblingen til de engelske sidene fra de norske, og å gjøre kontaktinformasjon og åpningstider lettere å finne.

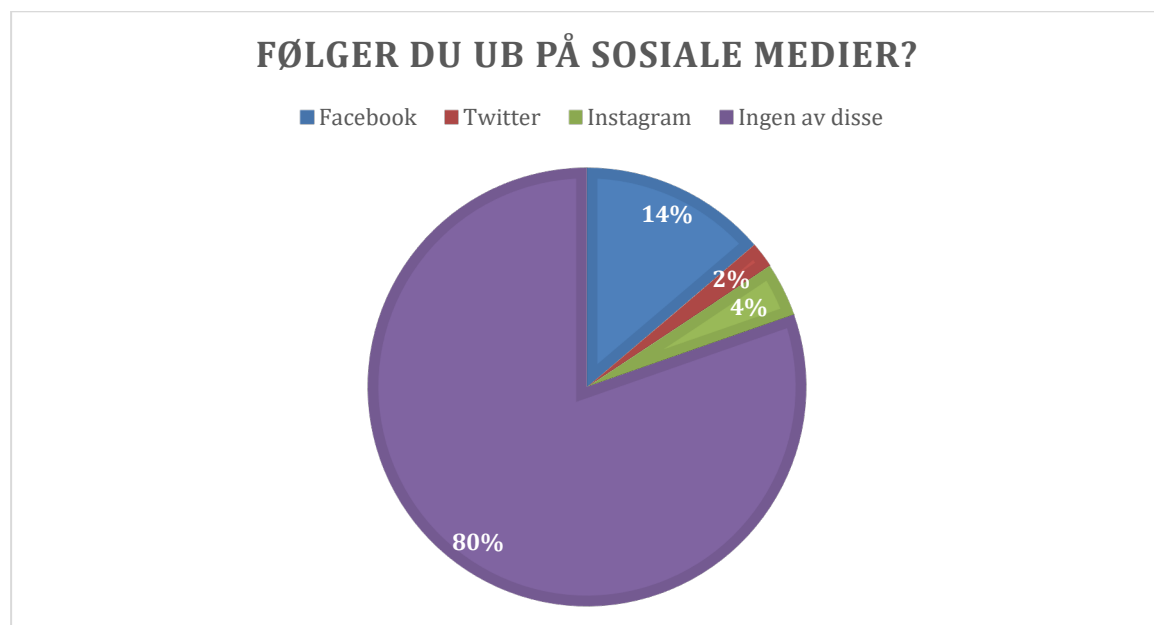
Et utvalg av noen svar som er typisk:

- «Utfordringen er å vite hvilken informasjon en kan forvente seg å finne. Først når en kjenner til hva slags informasjon som finnes blir det lett å finne frem til den.»
- «Det er mange ganger enklere å google etter det, enn å begynne å lete på nettsiden.»
- «it is a bit complicated since the english and norwegian website differ sometimes»
- «Informasjon om hvor jeg finner de forskjellige bibliotek. Det er ikke mulig å finne adressen til de forskjellige avdelinger»
- «Savner bedre info på nett om eks åpningstider og særlige åpningstider ved ferier/eksamenstider»

2.6.2 Sosiale medier

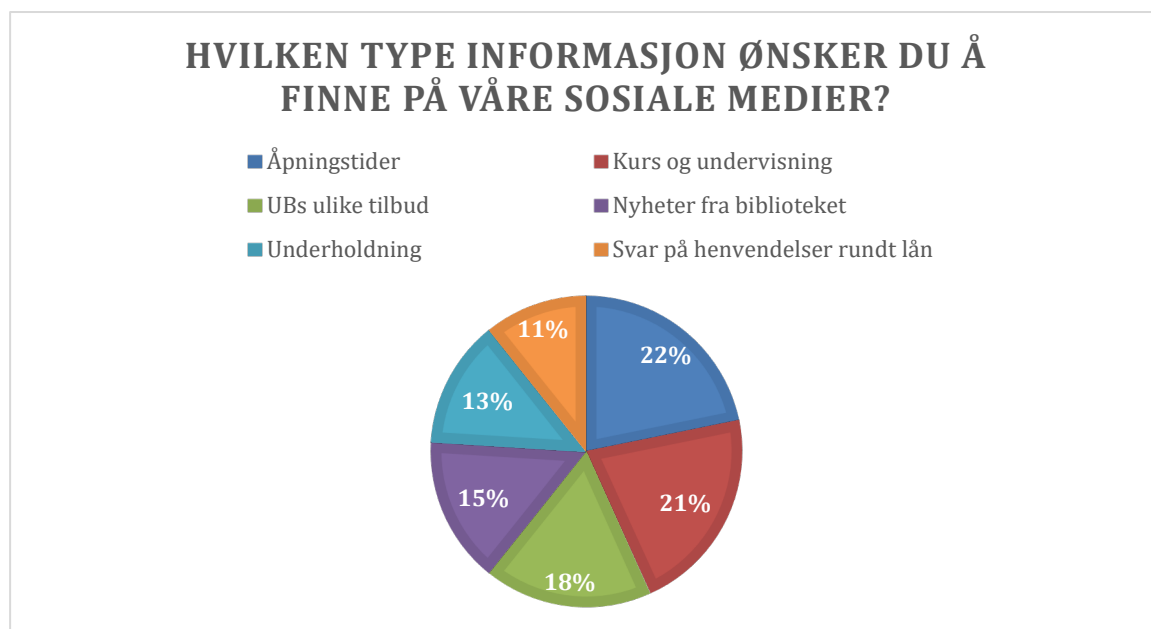
Når det gjelder å følge UB på sosiale medier har 80 % (1485) svart at de ikke følger UB i det hele tatt.

Av de som svarte at de følger oss foretrekker de fleste Facebook (254), etterfulgt av Instagram (74) og Twitter (35).



Figur 13 UB på sosiale medier – Følgere

Spredningen av svar på hvilken type innhold som ønskes på UBs sosiale medier er relativt jevnt. Åpningstider (22 %) og kurs og undervisning (21 %) foretrekkes, etterfulgt av UBs ulike tilbud (18 %), nyheter fra biblioteket (15 %), underholdning (13 %) og til slutt svar på henvendelser rundt lån (11 %).



Figur 14 UB på sosiale medier – Innhold

På det åpne spørsmålet **Hvilken informasjon ønsker du å finne på våre sosiale medier?** kom det inn sammenlagt 55 svar. Av disse gikk bare 12 kommentarer på forslag til innhold, mens resten gikk på å kommentere at de ikke følger UB på sosiale medier, ikke ser behov for sosiale medier, eller foretrekker å få informasjon fra nettsiden eller per e-post. Det kunne kanskje ha vært hensiktsmessig å gjøre dette spørsmålet om type innhold valgfritt eller laget et alternativ for de som ikke har grunnlag til å svare.

Noen typiske kommentarer av denne typen:

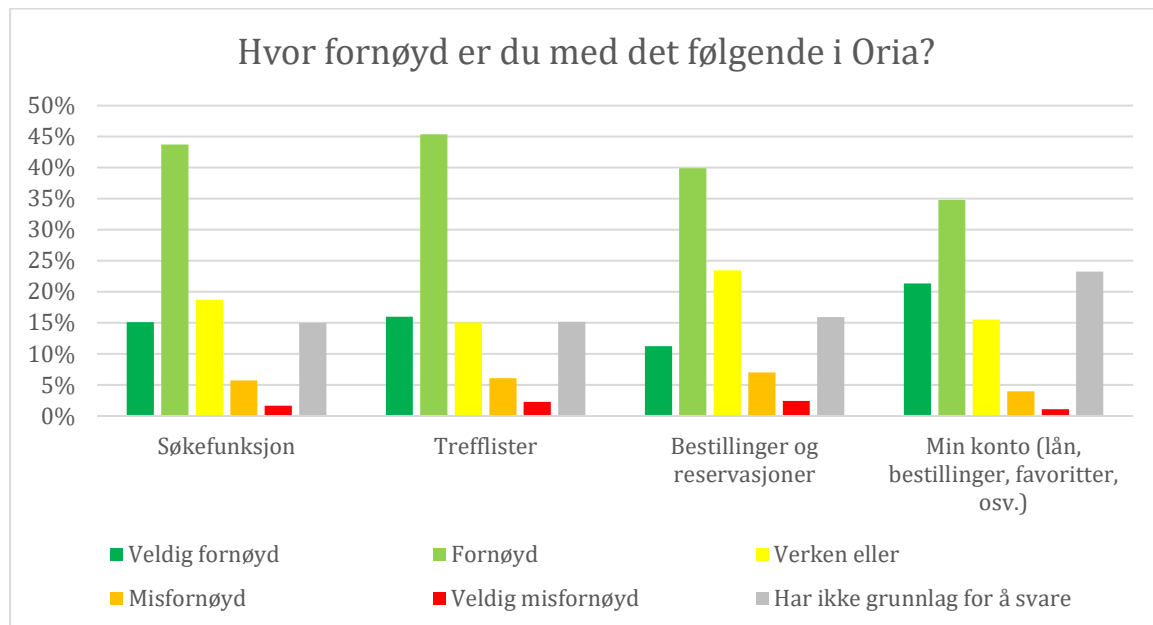
- «Jeg bruker ikke sosiale medier på denne måten og det er følgelig ingen informasjon jeg ønsker å finne på disse plattformene.»
- «Jeg ønsker primært at UB informerer om sine tilbud på sine vanlige nettsider. Jeg synes FB som informasjonskanal er utilstrekkelig fordi det er vanskelig å finne fram til informasjon som har havna langt nede på sida. Det er mye bedre med ei vanlig, stabil nettside med lenker til mer detaljert info.»
- «Siden jeg ikke bruker biblioteket på sosiale medier er dette et merkelig spørsmål (som er obligatorisk).»

Av fåtallet kommentarer som kom med konkrete forslag på innhold tipset om følgende:

- «External content relevant to OA, publishing, science in the media, ... »
- «Varsel dersom det skal foregå støyende arbeid i perioder, eller liknende.»
- «Også litt mer personlige innlegg = "behind the scenes".»

2.7 Oria

Under ser man en figur over prosentvis fordeling på de ulike svarene.



Figur 15 Oria – Brukervennlighet

Figuren over viser at ca. 50% av brukerne er fornøyd med Oria, 10% er misfornøyd. Av de resterende har 15-20% ikke grunnlag for å svare. Det viser seg altså at halvparten av brukerne er fornøyd med de ulike funksjonalitetene i Oria. På det åpne spørsmålet **Andre kommentarer til Oria?** kom det inn rundt 200 kommentarer.

Først kan man trekke frem temaet opplæring og formidling. 15-20% av brukerne vet ikke hva Oria er ifølge avkrysningen i skjemaet. Fritekstsvarene viser også behov for opplæring og det er hele 17 konkrete kommentarer om at brukere ikke kjenner til Oria.

Søk og trefflister er et tema som mange kommenterer. Brukerne synes det er vanskelig å få de treffene man forventer. Flere prioriterer Google Scholar. Det er hele 10 kommentarer om at brukere har problemer med at de automatisk blir logget ut. VPN og tilgang til e-ressurser har også potensial for å bli bedre.

Noen typiske kommentarer:

- «Vet ikke hva det er, dårlig pr»
- «I am not aware of it, there should be more courses on library then just having in orientation»
- «Burde komme med forslag til lignende søkeord. Om en har skrivefeil i søkeordet klarer ikke Oria å hjelpe.»
- «Jeg sliter litt med å få relevante artikler opp, det er også vanskelig å søke opp en spesifikk artikkel. Har hørt at man heller kan søke opp i google scholar og copypaste over til oria»
- «Det er veldig irriterende at Oria logger deg ut etter 2 min, så du må starte søket på nytt»
- «Flere ganger har jeg opplevd at en artikkel står som tilgjengelig, men at den ikke er det, eller at en artikkellink fører til en annen artikkel enn den skulle gjort.»

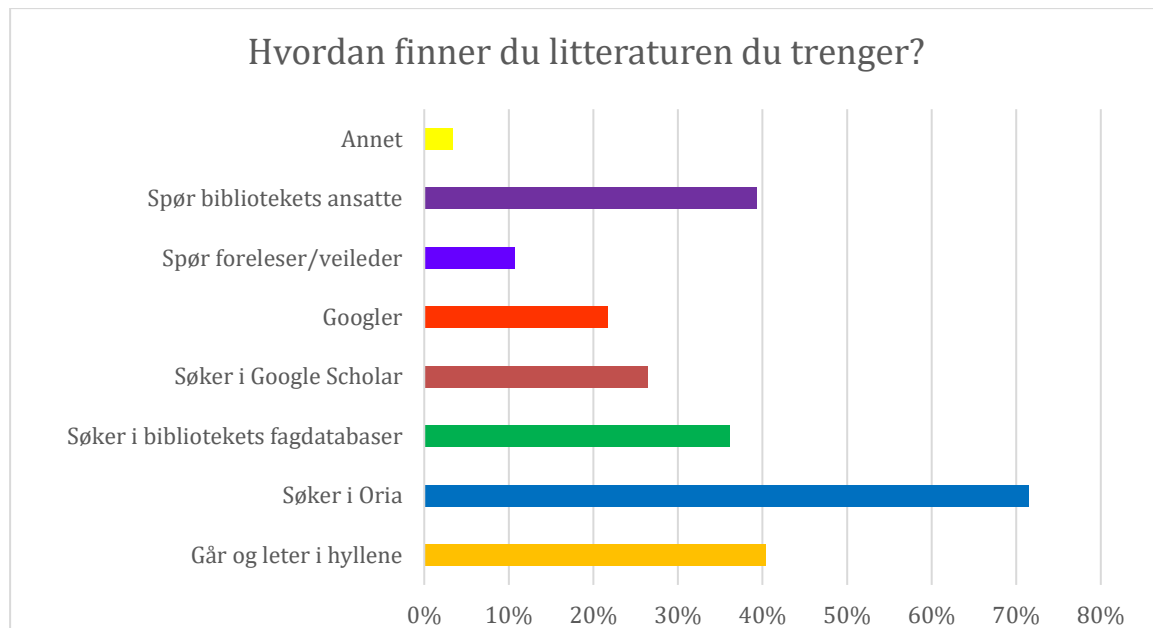
2.8 Hvordan finner du faglitteratur?

Figur 16 viser hvordan brukerne har svart på spørsmålet **Hvordan finner du litteratur på**

Universitetsbiblioteket? Her hadde respondentene anledning til å krysse av flere svaralternativer.

Det var i tillegg mulig å krysse av på **Annet** og legge inn en egen kommentar. I årets brukerundersøkelse var svaralternativet **Spør bibliotekets ansatte** lagt til, men ellers er svaralternativene lik undersøkelsen fra 2017. Da ble svarene brutt ned på kategorinivå (type student- eller ansatt). Dette er ikke gjort med svarene denne gangen.

Det er klart flest som kjenner til og bruker Oria (71 %). Der nest er det omtrent like mange som krysser av for at de leter direkte i hyllene (40%) og at de spør bibliotekets ansatte (39 %). Antallet som sier de bruker databaser er (36 %). Det er også nesten like mange som sier de bruker Google (22%) og finner litteratur gjennom Google Scholar (26 %). Det er derimot ikke veldig mange som spør foreleser/veileder (11 %) og en liten andel har krysset av for annet 3 %.



Figur 16 Faglitteratur

Det er verd å legge merke til hvor mange som krysser av for alternativene at de går direkte til hyllene for å finne litteratur og som finner litteratur ved å henvende seg til bibliotekets personale. Mange bruker også søk i databaser for å finne det de trenger, mens det ikke er mange som sier de finner litteratur etter tips fra veileder eller foreleser.

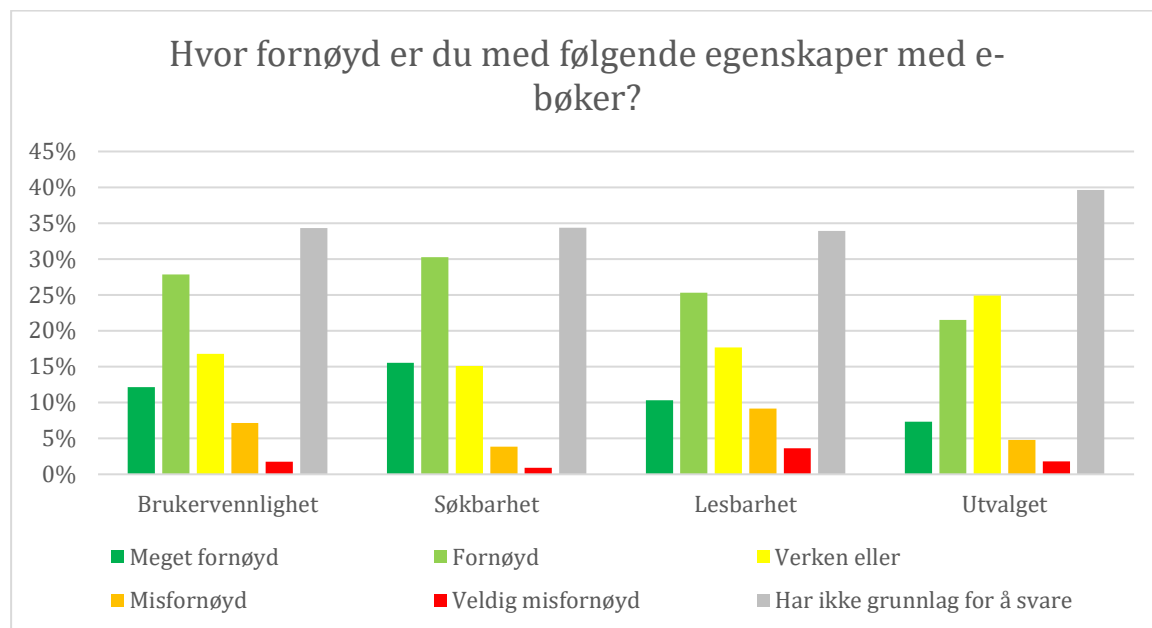
Sammenlignet med 2017 er det lik prosent som har krysset av for at de bruker Oria for å søke etter litteratur, mens den største forskjellen er at det da var flere som sier de brukte fagdatabaser (43 %). Dette henger nok sammen med forholdet mellom det prosentvise antallet studenter og ansatte som svarte på de to undersøkelsene. Ellers er det mindre endringer i prosentene.

Av de som på dette spørsmålet har lagt til kommentar på annet (38), har de fleste nevnt ulike databaser som Web of Science og PubMed. Om dette er fordi de ikke vet at disse går under fagdatabaser, eller om de ønsker å framheve hvilke databaser de bruker er vanskelig å vite.

2.9 E-bøker

Figuren nedenfor viser at mange er fornøyd med e-boktilbudet ved UB, men det er en betydelig antall av brukerne som har krysset av for at de ikke har grunnlag for å svare på spørsmålene rundt egenskapene til e-bokformatet. Det er like mange prosent (34 %) som har krysset av at de ikke har grunnlag for å svare om lesbarhet, brukervennlighet og søkbarhet. Om utvalget av e-bøker er det hele 40 % har svart at de ikke har grunnlag for å svare. Det er også forholdsvis mange som svarer

verken eller på spørsmålene. Det er en tydelig overvekt av respondenter som er fornøyd med e-boktilbudet i forhold til de som ikke er fornøyd med dette.



Figur 17 E-bøker

Til sammen kom det rundt 300 tilbakemeldinger på fritekstsvar. Selv om det total sett er få som er direkte misfornøyd med e-boktilbudet, er det et høyt antall av fritekstsvarene som viser skepsis eller motforestillinger til å bruke e-bøker. Kommentarene kan i hovedsak deles inn i følgende typer kommentarer: de som er fornøyd med e-bok-tilbudet, de som gjerne vil benytte seg av det, men synes tilbudet av en eller annen grunn er for dårlig og de som ikke kjenner til tilbudet og de som ikke vil bruke det.

Kommentarene dreide seg om:

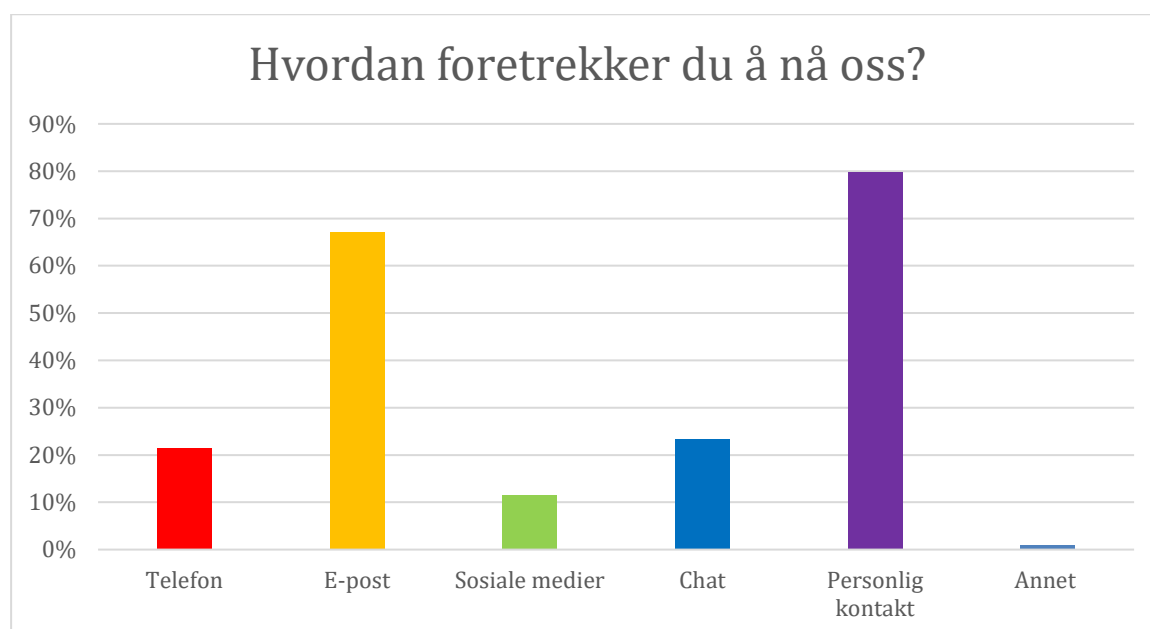
- «Savner flere fagbøker i papirformat.»
- «sentral litteratur bør også finnes i trykt utgave»
- «Det er fint å ha alternativ til bøker, slik at en kan låne e-bøker dersom vanlige bøker er utlånt. Men foretrekker det jeg kan lese på papir, fortsatt.»
- «E-bøker er utrolig fint når jeg trenger å vite noe, men ikke ønsker å gå på KS-biblioteket å lete. Det er rett og slett en kjemperessurs. Alternativet ville som regel vært å ikke bruke litteraturen.»
- «savner annoteringsmulighet i e-bøker, som PDF-filer.»
- «More awareness about VPN so students access online libraries easily :)»
- «Kjenne ikke til dette, bør informeres bedre»
- «Var ikke klar over at UB har e-bøker»
- «har tynt grunnlag for å svare, ikke mye bruk.»

2.10 Brukernes opplevelse av personalet

Spørsmålene i brukerundersøkelsen som gir grunnlag for å si noe om brukernes opplevelse av personalet på Universitetsbiblioteket er **Hvordan foretrekker du å nå oss?**, **Hvor fornøyd er du med kommunikasjonen med UB?** og **Hvor fornøyd er du med det følgende hos personalet?** I tillegg kom det til sammen rundt 90 kommentarer i fritekstswarene om kommunikasjon og personalet.

2.10.1 Kommunikasjonen med UB

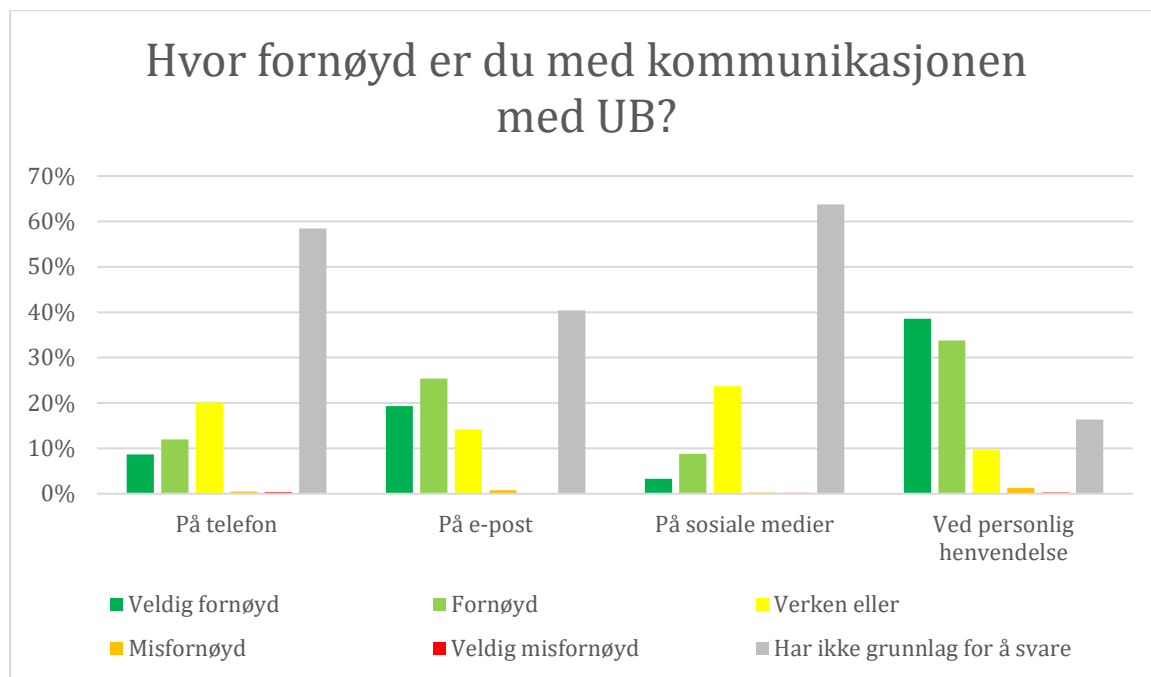
På spørsmålet om hvordan brukerne foretrekker å ta kontakt med UB var det mulig å velge flere svaralternativer. Som det kommer fram i figuren under foretrekker over 80 % å kontakte Universitetsbiblioteket gjennom personlig kontakt og videre ønsker rundt 65 % også å ha mulighet til å kontakte UB på e-post. Ca 22 % foretrekker telefon. Det samme antallet vil gjerne kommunisere med biblioteket via chat. Det er ikke mer enn 12 % som ser på sosiale medier som en god kanal for kommunikasjon.



Figur 18 Hvordan nå UB

Universitetsbiblioteket har per dags dato ikke tilbud om chat, annet enn gjennom Facebook-siden.

Figur 19 viser en forskjell på de som kontakter UB på telefon, sosiale medier og e-post og de som kontakter UB ved personlig henvendelse. Det er tydelig at de fleste kontakter UB ved personlig henvendelse fordi 40-60 % av brukerne ikke tar kontakt på en annen måte (de svarer har ikke grunnlag for å svare på de andre kontaktflatene). Brukerne er fornøyd med kommunikasjonen med UB på telefon (20 %), på e-post (45 %), på sosiale medier (12 %) og ved personlig henvendelse (70 %). Så godt som ingen er misfornøyd.

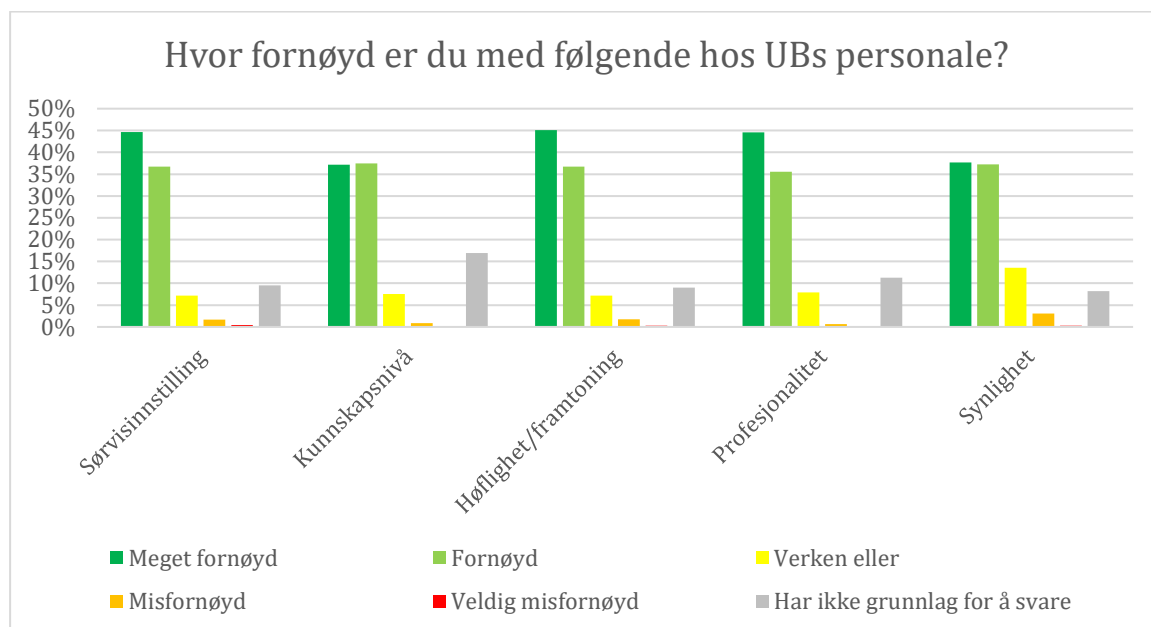


Figur 19 Kommunikasjon med UB

I kommentarer i fritekstfelt om brukernes opplevelse av kommunikasjonen med UB blir det fremhevet at man ønsker å bruke nettsider og at det er vanskelig å få kontakt på telefon.

2.10.2 UBs personale

Figur 20 beskriver brukernes opplevelse av personalet på UB.



Figur 20 Personal og service

Den viser at ca. 70% av brukerne er fornøyd og 0-3 % er misfornøyd. Av de resterende har 10-15% ikke grunnlag for å svare.

Kommentarer i fritekstfelt om brukernes opplevelse av personalet viser at de aller fleste er veldig fornøyd med servicen de får. De blir møtt av hyggelige og hjelpsomme ansatte. Forbedringspotensial som flere nevner er:

- «Det er ikke alltid like hyggelig å låne bøker når man bare blir vist frem til dataen der man skal låne selv. Jeg går ofte til personalet fordi jeg syns det er hyggeligere, men har sluttet med dette siden jeg bare føler meg til bry i steden.»
- «De ansatte bør ha en hyggeligere fremtoning. Ofte når jeg kommer innom biblioteket for å spørre om noe, får jeg blikk og svar som får meg til å føle meg til bry. En gang fikk jeg til svar da jeg spurte om hvor lang lånetid jeg hadde på bøkene, at jeg allerede burde vite det. Dette var ikke en god opplevelse.»
- «Svar på spørsmålene som blir stilt, i steden for å svare 'det finner du på nettsidene'.»

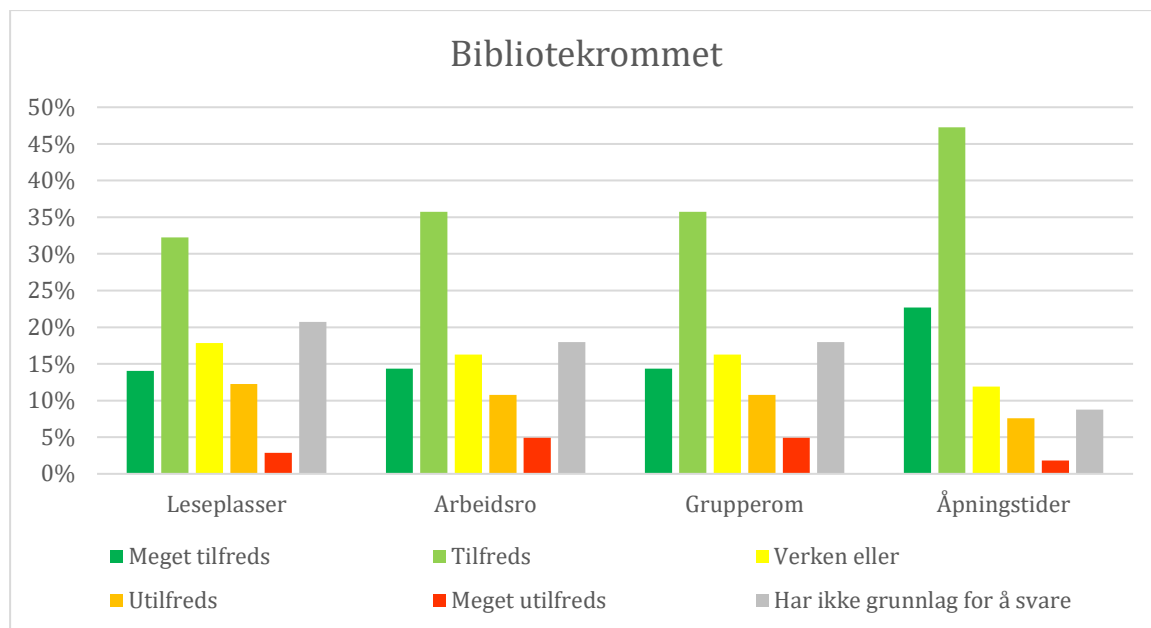
2.11 Bibliotekrom og fysiske fasiliteter

Spørsmålet **Hvor tilfreds er du med det følgende i biblioteket?** omhandlet både bibliotekrommet med det som UB kan styre over, som leseplasser, grupperom, åpningstider og arbeidsro, samt de fysiske fasilitetene på byggene som BEA styrer over når det gjelder luftkvalitet, belysing og renhold. Det er derfor hensiktsmessig å trekke de ut i to forskjellige figurer og behandle de som to ulike tematiske områder.

2.11.1 Bibliotekrommet

De fleste ser ut til å være tilfreds med åpningstidene da 70 % var tilfreds, 10 % var utilfreds og 21 % tar ikke stilling til eller har ikke grunnlag for å svare.

Fordelingen var veldig lik på kategoriene leseplasser, arbeidsro og grupperom med 46-50 % som var tilfreds, 15-16 % utilfreds, 12-18 % som ikke tar stilling og 9-21 % som ikke har grunnlag for å svare.



Figur 21 Bibliotekrommet

Kommentarene som kom inn på de åpne spørsmålene dreide seg mye om åpningstider (34), arbeidsplasser og grupperom (47), hyllekart og skilting (9), rekvisita og utstyr (17), og støy (39). Generelt var det flere som ønsket seg lengre åpningstider og søndagsåpent, flere og bedre arbeidsplasser, bedre skilting og hyllekart, mindre støy på bibliotekene eller flere stillesoner.

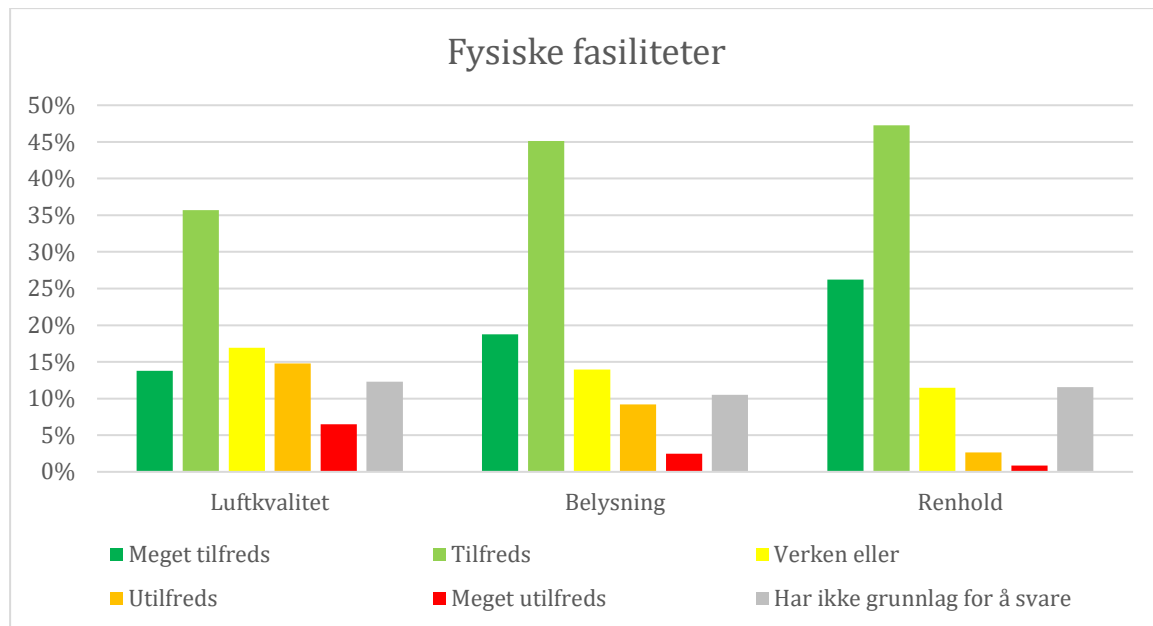
Et utvalg av noen typiske kommentarer:

- «Hadde vært fint med åpningstider i helgene, en slags self-service.»
- «Skulle vært mer leseplasser»
- «Konkrete stillesoner som er merket»
- «Flere vanddispensere kunne vært noe»
- «Oversiktstavle fysisk/på nettside over hvor man finner bøker.»

2.11.2 Fysiske fasiliteter

Figur 22 viser at de fleste ser ut til å være tilfreds også med de fysiske fasilitetene. Mest fornøyd er de med renhold hvor 73 % var tilfreds, kun 4 % utilfreds, 11 % tar ikke stilling og 12 % har ikke grunnlag for å svare.

Brukerne er mindre fornøyd med luftkvalitet og belysing hvor henholdsvis 50 % og 64 % er tilfreds, 21 % og 11 % er utilfreds, 17 % og 14 % tar ikke stilling og 12 % og 11 % har ikke grunnlag for å svare.



Figur 22 Fysiske fasiliteter

Kommentarene som kom inn på de åpne spørsmålene dreide seg mye om belysning (27), luftkvalitet (52), renhold (14), strøm (9) og temperatur (13). Generelt var det flere som ønsket seg fungerende lys ved leseplassene, bedre luftkvalitet, renhold av møbler, flere strømuttak og bedre muligheter for å regulere temperatur ved å for eksempel kunne åpne eller lukke vinduer.

Et utvalg av noen av de typiske kommentarene:

- «Noen av lysene ved lesesalplassene fungerer ikke.»
- «Luftkvaliteten er plagsom og kanskje helseskadelig?»
- «Hadde vært fint om bordene ble vasket av og til, det er veldig ekkelt å finne matrester fra de forrige 15 som har sittet der.»
- «Det er en del stikkontakter og leselamper, spesielt på leseplassene i 2. og 3. etasje som ikke virker.»
- «mulighet for å åpne vinduene slik at det blir levelig på lesesalplassene»

3. Avsluttende kommentarer

3.1 Videre arbeid for Universitetsbiblioteket

Det vil være interessant å se nærmere på tidsbruk på biblioteket. Her kan hvert bibliotek se på hvor ofte og hvor lenge brukerne er på de respektive bibliotek og hvordan det kan legges til rette for bedre trivsel slik at bruken kan øke. Bibliotekene er viktige arenaer for studentene, og må ha arbeidsplasser som er tilrettelagt brukernes behov.

Det er for dårlig kunnskap om de fleste av UBs tilbud og tjenester. Undersøkelsen viser at kjennskap til tilbudene UB gir, og hvordan brukerne kan finne faglitteratur på ulike måter varierer mye. Sammenlignet med undersøkelsen fra 2017 har svarene små prosentvise endringer. Dette betyr at Universitetsbiblioteket ikke har blitt bedre til å nå ut til studenter og ansatte med sine tilbud.

Særlig kunnskapen om E-bøker er meget lav. Hele 36 % av respondentene kjenner ikke til eller velger ikke å bruke litteratur som er utgitt som e-bøker. Hvordan skal UB nå ut med e-bok-tilbudet til ansatte og særlig studenter og vise mulighetene som ligger i dette? Flere kommentarer som går på brukervennligheten handler om liten kunnskap om hvordan man best mulig benytter seg av tilbudet. UB må gjøre et framstøt til brukerne på tilbudet og hvordan man benytter seg av det. Når det er høye tall på **Har ikke grunnlag for å svare** kan det være hensiktsmessig å undersøke hvem som har svart dette for å kunne rette formidlingen riktig.

Når det gjelder responsen på fysiske fasiliteter og bibliotekrommene generelt er det behov for å bryte ned svarene på lokasjonsnivå. Dette for at hvert enkelt bibliotek kan ta tak i de problemene det pekes på, og informere videre til ansvarlig enhet. I kommentarene går det negative på dårlig rengjøring, ventilasjon og lys. Det er også mye som bør gjøres med tanke på støy og arbeidsro.

Det er mange som mener noe om Oria. Selv om en stor andel stort sett er fornøyd med funksjonene er det alt for stor andel som ikke bruker søkeverktøyet, eller som ikke har noen formening om Oria (har krysset av på **Verken eller**). Blant kommentarene finner man mye forbedringspotensial og konkrete tema å ta tak i for Oriagrappa ved UB.

Universitetsbiblioteket bruker en del ressurser på sosiale medier og er aktiv for å nå ut til brukerne. Det er derfor bemerkelsesverdig at 80 % av respondentene sier de ikke følger UB noe sted. Tilbakemeldingene fra brukerne kan tolkes dit hen at noen synes det er greit at UB er tilstede på ulike arenaer, men at de ønsker bedre informasjon fra UBs nettsider. Tilbakemeldingene på nettsidene viser at brukerne er ganske fornøyd, men at UB har et stort forbedringspotensial. På

bakgrunn av responsen bør UB vurdere å sette av ressurser til å forbedre nettsidene, slik at det blir lettere å navigere og finne informasjon.

Avslutningsvis bør det trekkes fram at de aller fleste er godt fornøyd med Universitetsbiblioteket. Både kommunikasjonen og sørvisnivået kan anses som meget tilfredsstillende. Mange uttrykker at de ønsker å nå UB ved personlig kontakt. Derfor er det viktig å trekke fram de som ikke føler seg bra behandlet når de besøker, eller på annen måte kontakter Universitetsbiblioteket. Flere opplever ikke å få hjelp eller at hjelpen er så mangelfull at det ikke er til hjelp i det hele tatt. Det er også tilbakemeldinger på at personalet oppleves som sure, uinteresserte og kunnskapsløse. Det må jobbes kontinuerlig med tanken om at UBs ansatte er vertskap for de besøkende slik at alle som kontakter Universitetsbiblioteket føler seg og sine behov ivaretatt på best mulig måte.

Figurliste

| | |
|---|----|
| Figur 1 Kategorier | 4 |
| Figur 2 Bibliotekavdelinger..... | 5 |
| Figur 3 Fakultetstilhørighet | 5 |
| Figur 4 Tidsbruk – Hvor ofte | 6 |
| Figur 5 Tidsbruk – Hvor lenge..... | 7 |
| Figur 6 Kjennskap til tilbud ved UB | 8 |
| Figur 7 Kjennskap til utvalgte tilbud ved UB – Studenter lavere grad | 8 |
| Figur 8 Kjennskap til utvalgte tilbud ved UB – Masterstudenter | 9 |
| Figur 9 Kjennskap til utvalgte tilbud ved UB – PhD-studenter | 10 |
| Figur 10 Kjennskap til utvalgte tilbud ved UB – Vitenskapelig ansatte | 11 |
| Figur 11 Nettsiden til UB – Hvor ofte | 12 |
| Figur 12 Nettsiden til UB – Brukervennlighet..... | 12 |
| Figur 13 UB på sosiale medier – Følgere | 13 |
| Figur 14 UB på sosiale medier – Innhold..... | 14 |
| Figur 15 Oria – Brukervennlighet | 15 |
| Figur 16 Faglitteatur..... | 17 |
| Figur 17 E-bøker | 18 |
| Figur 18 Hvordan nå UB | 19 |
| Figur 19 Kommunikasjon med UB | 20 |
| Figur 20 Personal og service..... | 20 |
| Figur 21 Bibliotekrommet | 22 |
| Figur 22 Fysiske fasiliteter | 23 |

Vedlegg

Universitetsbibliotekets brukerundersøkelse 2019

Side 1

Hjelp oss å bli bedre

Universitetsbiblioteket ved UiT Norges arktiske universitet ønsker tilbakemeldinger fra våre brukere gjennom denne undersøkelsen slik at vi kan forbedre våre tjenester til studenter og ansatte.

Hvis du ønsker å være med i trekningen av et par trådløse, støyreducerende hodetelefoner fra Sony og 10 PayGOO VISA-kort på 250 kr. får du mulighet til å fylle inn din e-postadresse når du er ferdig med å svare på brukerundersøkelsen. E-postadressen blir ikke knyttet til svarene dine.

Hvilken av kategoriene nedenfor tilhører du? Tilhører du flere kategorier, velg den du identifiserer deg mest med. *

- ☐ Student lavere grad (Bachelornivå)
- ☐ Student høyere grad (Masternivå)
- ☐ PhD-kandidat
- ☐ Vitenskapelig ansatt
- ☐ Teknisk/administrativt ansatt
- ☐ Annet

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvilken av kategoriene nedenfor tilhører du? Tilhører du flere kategorier, velg den du identifiserer deg mest med.»: Annet

Hvor gammel er du? *

- ☐ 18-25
- ☐ 26-35
- ☐ 36-45
- ☐ 46-55
- ☐ 56-65
- ☐ over 65

Sideskift

Side 2

Hvilket fakultet/enhet tilhører du? Hører du til flere, velg den du har størst tilhørighet til. *

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvilket fakultet/enhet tilhører du? Hører du til flere, velg den du har størst tilhørighet til.»: Annet

Hvilket bibliotek ved UiT bruker du mest? *

Sideskift

Side 3

Hvor ofte besøker du våre bibliotek? *

- ☐ Daglig
- ☐ 2-4 ganger i uka
- ☐ 1-4 ganger i måneden
- ☐ 1-2 ganger i semesteret
- ☐ Aldri

Hvor mange timer er du i gjennomsnitt på biblioteket i løpet av en uke? *

- ☐ Under en time
- ☐ 1-5 timer
- ☐ 6-15 timer
- ☐ 16-30 timer
- ☐ over 30 timer

Sideskift

Side 4

Hva gjør du hovedsakelig når du er på biblioteket? Du kan velge flere alternativ. *

- ☐ Leser papiraviser/papirtidsskrift/mikrofilm
- ☐ Bruker bibliotekets PCer
- ☐ Bruker laptop
- ☐ Jobber med studier (i gruppearbeid eller på leseplass)
- ☐ Søker etter litteratur
- ☐ Får hjelp til litteratursøk eller referering
- ☐ Spør om hjelp til å finne fram på campus
- ☐ Møter venner
- ☐ Tar utskrift/skanner/kopierer
- ☐ Låner/returnerer bøker

☐ Annet

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hva gjør du hovedsakelig når du er på biblioteket? Du kan velge flere alternativ.»: Annet

Hvordan finner du litteraturen du trenger? Du kan velge flere alternativ. *

- ☐ Går og leter i hyllene
- ☐ Søker i Oria
- ☐ Søker i bibliotekets fagdatabaser
- ☐ Søker i Google Scholar
- ☐ Googler
- ☐ Spør foreleser/veileder
- ☐ Spør bibliotekets ansatte
- ☐ Annet

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvordan finner du litteraturen du trenger? Du kan velge flere alternativ.»: Annet

Sideskift

Side 5

Kjenner du til noen av disse tilbudene ved Universitetsbiblioteket?

| | Kjenner ikke til | Kjenner til, men har ikke benyttet meg av | Har benyttet meg av dette |
|---|-----------------------|---|---------------------------|
| Søkekurs i Oria * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| EndNotekurs * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Take Control of your PhD-Journey * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| iKomp * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bibliotekkurs i databasesøk og/eller informasjonskompetanse * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| UiT Open Research Data * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Open Access publiseringsstøtte * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Publisering i Munin åpne vitenarkiv * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Veiledning med fagansvarlig på UB * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |




Sideskift

Side 6

Oria

UIT / NORGES ARKTISKE UNIVERSITET

NYTT SØK DATABASER E-TIDSSKRIFTER FINNER IKKE? HJELP ...

 LOGG PÅ  MENY

Søk i Oria

AVANSERT SØK

Søketips – hvordan søke effektivt?

Søk med relevante emneord, tittelord eller forfatternavn i søkefeltet. For økt presisjon kan du bruke avansert søk og boolske tegn som AND (og), OR (eller) og NOT (ikke). Søk i «Mitt bibliotek» gir treff i UiTs samling, mens «Alle bibliotek» i tillegg gir treff i de fysiske samlingene til alle norske fag- og forskingsbibliotek. Du finner flere søketips i videoene under.

Hvorfor logge på?

Du trenger ikke logge på for å søke, men du må logge på for å bestille. Når du logger på får du også tilgang til:

- Alle dine lån og aktive bestillinger
- Mulighet til å lagre søk og referanser
- [Hvordan logge på?](#)

Hvor fornøyd er du med det følgende i Oria?

| | Veldig fornøyd | Fornøyd | Verken eller | Misfornøyd | Veldig misfornøyd | Har ikke grunnlag for å svare |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Brukervennlighet * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Søkefunksjon * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Trefflister * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bestillinger og reserverasjoner * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Min konto (lån, bestillinger, favoritter, osv.) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Andre kommentarer til Oria?

Side 7

Sideskift
UBs Nettside

For studenter

For ansatte

AAA

UiT / NORGES ARKTISKE UNIVERSITET

Universitetsbiblioteket

SØK

MENY

KURS OG ARRANGEMENTER

27.03

10:30

Kurs i systematiske litteratursøk (campus Harstad)

Hvor: Aktivt læringsrom (klasserom 5)

27.03

12:15

Oppfriskningskurs referansehåndtering (Narvik)

Hvor: E-2400 (E-blokka, 2 etg)

03.04

13:45

Introduksjonskurs i EndNote (Harstad)

Hvor: Klasserom 5 - aktivt læreklasserom

[Alle arrangementer](#)

Låne og bestille

Finn fagstoff

Bruk av biblioteket

Utlånsreglement

Søk i Oria

Selvbetjent bibliotek i Harstad

ÅPNINGSTIDER

Altibiblioteket

Hammerfestbiblioteket

Harstadbiblioteket

Kultur- og samfunnsfagbiblioteket

Kunstakademiets bibliotek

Lærerutdanningsbiblioteket

Museumsbiblioteket

Musikkbiblioteket

Narvikbiblioteket

Hvor ofte bruker du Universitetsbibliotekets nettsider? *

☐ Hver dag

☐ Noen ganger i uka

☐ Noen ganger i måneden

☐ Sjeldnere eller aldri

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om nettsidene til Universitetsbiblioteket?

| | Helt enig | Enig | Verken eller | Uenig | Helt uenig | Har ikke grunnlag for å svare |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Nettsidene er oversiktlige og enkle å bruke. * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jeg finner lett fram til den informasjonen jeg trenger. * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Det er vanskelig å finne fram til den informasjonen jeg har behov for. * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informasjonen på UBs nettsider er nyttig for meg. * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Er det noe du savner, eller ikke finner på UBs nettsider?

https://nettskjema.uio.no/user/form/preview.html?id=109262

3/6

Sideskift

Side 8

UB i sosiale medier

Følger du UB på noen av disse sosiale mediene? Du kan velge flere alternativ. *

- ☐ Facebook
- ☐ Twitter
- ☐ Instagram
- ☐ Ingen av disse

Hvilken informasjon ønsker du å finne på våre sosiale medier? *

- ☐ Åpningstider
- ☐ Kurs og undervisning (EndNote, søkekurs, datalagring, osv.)
- ☐ UBs ulike tilbud til studenter og ansatte (Open Access, hva er UB og hvilke tjenester tilbyr vi.)
- ☐ Nyheter fra biblioteket (nye bøker, databaser, ledige stillinger o.l.)
- ☐ Underholdning (arrangementer og uhytlig info om merkedager og annet.)
- ☐ Svar på henvendelser rundt lån, reservering og bestilling av bøker.
- ☐ Annet

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvilken informasjon ønsker du å finne på våre sosiale medier?»: Annet

Sideskift

Side 9

Universitetsbiblioteket prioriterer innkjøp av e-bøker framfor bøker i papir i de tilfellene der det er mulig.

Hvor fornøyd er du med de følgende egenskapene til e-bokformatet?

| | Meget fornøyd | Fornøyd | Verken eller | Misfornøyd | Veldig misfornøyd | Har ikke grunnlag for å svare |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Brukervennlighet * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Søkbarehet * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lesbarhet * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Utvalget * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Andre kommentarer om e-bøker?

Sideskift

Side 10

Hvor fornøyd er du med følgende hos bibliotekets personale?

| | Meget fornøyd | Fornøyd | Verken eller | Misfornøyd | Veldig misfornøyd | Har ikke grunnlag for å svare |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Sørvisinnstilling * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kunnskapsnivå * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Høflighet/framtoning * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | Meget fornøyd | Fornøyd | Verken eller | Misfornøyd | Veldig misfornøyd | Har ikke grunnlag for å svare |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Profesjonalitet * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Synlighet * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Hvor tilfreds er du med det følgende i biblioteket? Det biblioteket du bruker mest.

| | Meget tilfreds | Tilfreds | Verken eller | Utilfreds | Meget utilfreds | Har ikke grunnlag for å svare |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Luftkvalitet * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Belysning * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Renhold * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Leseplasser * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Arbeidsro * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Grupperom * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Åpningstider * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Sideskift

Side 11

Hvor fornøyd er du med kommunikasjonen med Universitetsbiblioteket?

| | Veldig fornøyd | Fornøyd | Verken eller | Misfornøyd | Veldig misfornøyd | Har ikke grunnlag for å svare |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| På telefon * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| På e-post * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| På sosiale medier * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ved personlig henvendelse * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Hvordan foretrekker du å nå oss? Du kan velge flere alternativ. *

- ☐ Telefon
- ☐ E-post
- ☐ Sosiale medier
- ☐ Chat
- ☐ Personlig kontakt med personalet
- ☐ Annet

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvordan foretrekker du å nå oss? Du kan velge flere alternativ.»: Annet

Sideskift

Side 12

Hvor fornøyd er du med Universitetsbibliotekets tilbud og tjenester generelt? *

- ☐ Meget fornøyd
 ☐ Fornøyd
 ☐ Verken eller
 ☐ Misfornøyd
 ☐ Meget misfornøyd

Her kan du gi oss innspill på hva vi kan bli bedre på, noe du savner, eller annet du vil fortelle oss:

