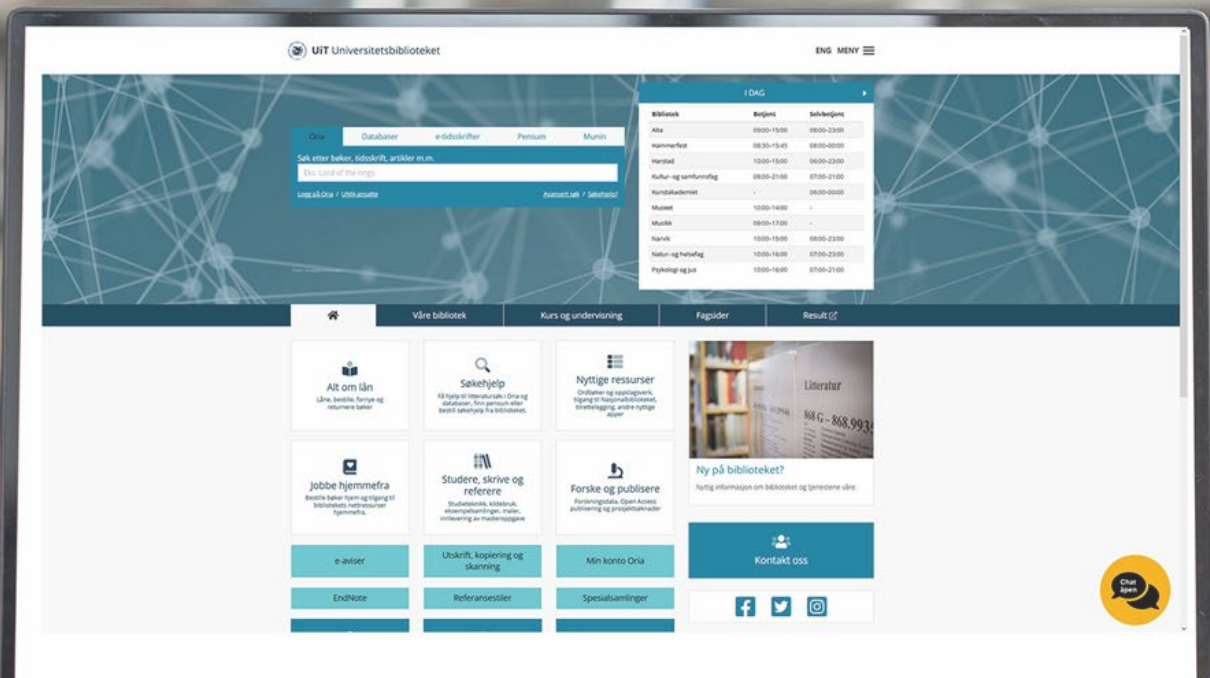


# Universitetsbibliotekets brukerundersøkelse 2022

Rapport 16. februar 2023

Aili Sarre, Linnea Nordström, Marit Bull Enger og Stian Lillejord





# Innholdsfortegnelse

1 Innledning.....	1
1.1 Metode og analyse.....	1
2 Funn.....	3
2.1 Brukerstatistikk .....	3
2.1.1 Brukergrupper .....	3
2.1.2 Fakultetstilhørighet .....	3
2.1.3 Bibliotekavdelinger .....	4
2.1.4 Tidsbruk – det fysiske bibliotek .....	5
2.2 Våre tjenester under pandemien.....	7
2.2.1 Våre tilbud og tjenester under pandemien .....	7
2.2.2 Hvilket undervisningsformat foretrekker respondentene?.....	9
2.3 Kjennskap til tilbud ved UB, synlighet og nettsidene.....	10
2.3.1 Kjennskap til tilbud .....	10
2.3.2 Synlighet .....	19
2.3.3 Nettsiden til UB.....	20
2.4 Tilgang til ressurser .....	24
2.4.1 Oria .....	25
2.4.2 Fysiske ressurser .....	26
2.4.3 E-ressurser .....	27
2.5 Kommunikasjon og service .....	31
2.5.1 Kommunikasjonen med UB .....	31
2.5.2 UBs personale .....	34
2.6 Bibliotekrom og fysiske fasiliteter.....	37
2.6.1 Tilfredshet med fysiske fasiliteter .....	38
2.6.2 Tilfredshet med arbeidsplasser .....	42

2.6.3 Åpningstider og ubemannet skranke.....	46
3. Avsluttende kommentarer .....	52
Vedlegg.....	54

**Forsidebilde:** MostPhotos.com med skjermbilde fra [uit.no/ub](http://uit.no/ub)

# 1 Innledning

Arbeidet med Universitetsbibliotekets brukerundersøkelse 2022 ble gjennomført av Aili Sarre, Linnea Nordström, Marit Bull Enger og Stian Lillejord. Gruppen ble satt ned høsten 2021 og startet arbeidet i november 2021. Oversettelse til engelsk ble gjort av Ellen Nierenberg.

Dette er den tredje undersøkelsen Universitetsbiblioteket har gjennomført med et intervall på om lag tre år. Denne kontinuiteten gjør at Universitetsbiblioteket sitter på sammenliknbare data som gjør det enklere å se på endringer og utviklinger, eller mangel på dette ved UB.

Brukerundersøkelsen er nettbasert og ble publisert på norsk og engelsk 14. mars og gikk til og med 30. april 2022. Den ble sendt ut på e-post til alle studenter og ansatte to ganger i denne perioden, 16. mars og 20. april. I tillegg ble informasjon og lenke til undersøkelsen publisert på sosiale medier, og i hele perioden lå det lenke til den på UBs nettside ([uit.no/ub](http://uit.no/ub)). Det lå også ute informasjon om undersøkelsen på UBs infoskjermer hele denne tida. Alle deltakere som ønsket det, var med i trekning av et sett støyreducerende hodetelefoner og 4 VISA-gavekort på kr. 500,-. Til slutt kom det inn 1669 besvarelser, 1428 gjennom det norske skjemaet og 241 gjennom det engelske. Forrige undersøkelse ble gjennomført våren 2019 og ble distribuert gjennom de samme kanalene som årets. Den gang kom det inn 1771 svar. Det var ønskelig å få inn minst like mange ved denne undersøkelsen, men at det ble ca. 100 færre ved denne undersøkelsen påvirker ikke svarenes validitet. (Den første av disse tre brukerundersøkelsene ved UB ble kjørt vinteren 2016/2017 og fikk kun inn totalt 324 svar. Dette var da den første undersøkelsen Universitetsbiblioteket holdt siden 2009.)

## 1.1 Metode og analyse

Undersøkelsen ble, som forrige gang, laget i det nettbaserte verktøyet *Nettskjema* ([nettskjema.no](http://nettskjema.no)) som er utviklet ved Universitetet i Oslo. Spørsmålene baserte seg i stor grad på undersøkelsen fra 2019 slik at det er mulig å gjøre plausible sammenlikninger og analyser for å se om det er endringer i tilfredsheten til universitetsbibliotekets brukere. Noen endringer fra forrige undersøkelse er en egen bolk om koronasituasjonen og bibliotekets tilbud under denne, spørsmålet om kjennskap til UBs tjenester er utvidet for å inkludere nye tilbud, og det er laget flere fritekstsvar enn i 2019-undersøkelsen. I tillegg er det lagt inn to spørsmål om UB chat siden dette er et nytt førstelinjetjenestetilbud som startet opp i 2020.

Ved analysen av noen av svarene som omhandler det fysiske biblioteket er det laget sammenliknende grafer der toppbrukernes besvarelser er trukket ut. Toppbrukerne er definert som de brukerne som har svart at de er fysisk på Universitetsbiblioteket mer enn 6 timer i uka. Denne gruppa utgjør 283 av de totale besvarelsene på undersøkelsen.

Resultatene ble behandlet i OpenRefine, Excel og i Nvivo, program for kvalitativ analyse av tekstsvar. OpenRefine ble brukt til utforskende analyse, datavask og for å oversette og kombinere de engelske besvarelsene med de norske. Kvantitative analyser ble gjort i Excel. Kommentarer behandlet i Nvivo ble delt inn i sine respektive kategorier (nettsider, Oria, støy, 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 blått i ulike nyanser viser positive svar, rødt og gult viser de negative, mens grått er verken eller, og skravert viser ikke grunnlag til å svare. De spesifikke spørsmålene som respondentene har svart står oppgitt først i figur-tekstene.

Første del av undersøkelsen fanger opp demografien til respondentene, her spørres det også om hvor lenge de har vært ansatt/student ved UiT for å fange opp de som kun har brukt UB under og/eller etter koronapandemien. Videre undersøkes kjennskap til UBs tilbud og tjenester, kurs og undervisning og hvordan brukerne opplever kommunikasjonen med biblioteket. Av særlig interesse her er tilbakemeldingene på UBs chattetjeneste *Spør biblioteket* som startet nettopp under Covid-nedstengingen. I de neste delene ble bruken av UBs nettsider, oria og de elektroniske ressursene undersøkt. Det neste temaet i undersøkelsen var flere sider ved det fysiske biblioteket der det var ønskelig å fange opp alt fra det opplevde servicenivået og renhold på det enkelte bibliotek til åpningstider og ubetjent bibliotek. Nettsidene, Kommunikasjon med biblioteket, og ubemannet bibliotek og åpningstider var viet særlig oppmerksomhet. I tillegg ble det stilt noen egne spørsmål om UBs tilbud og tjenester under koronapandemien. Temaene var fordelt på 30 spørsmål i tillegg til 8 fritekstsvar. Disse var: «Andre kommentarer om kommunikasjon med biblioteket», «Er det noe du savner, eller ikke finner på nettsidene», «Andre kommentarer til Oria?», «Andre kommentarer om e-ressurser?», «Kommentarer til det fysiske biblioteket», «Andre kommentarer til ubemannet eller selvbetjent bibliotek» og til slutt ble undersøkelsen avsluttet med et siste fritekstsvar der det var åpent for generelle tilbakemeldinger på det brukerne selv ønsket å kommentere.

Responsen på brukerundersøkelsen var altså på 1669 svar. Samlet på de åtte åpne tekstsvarene kom det 878 svar, noen helt korte, men det var også flere som kom med lange utfyllende kommentarer.

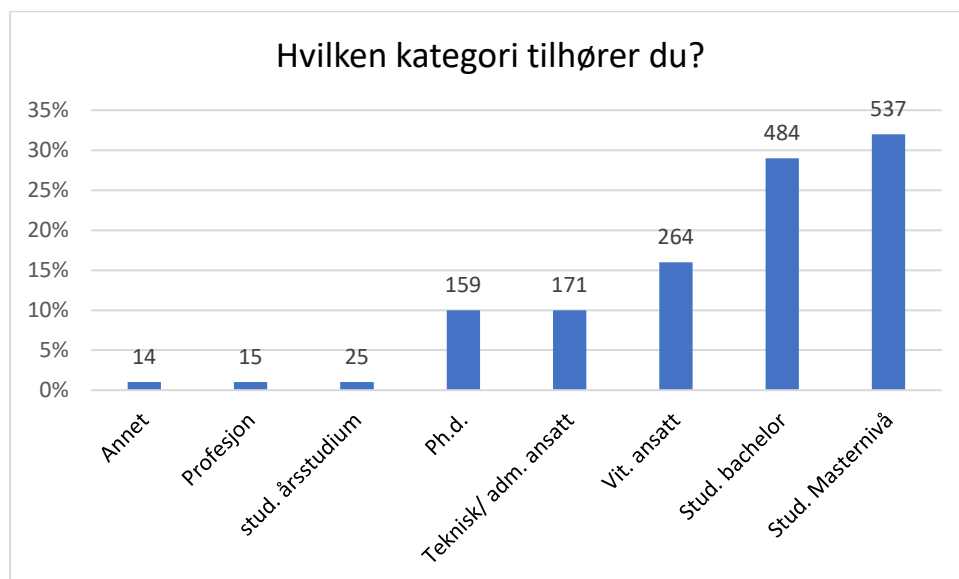
## 2 Funn

### 2.1 Brukerstatistikk

#### 2.1.1 Brukergrupper

Antall respondenter som tilhører hvilken kategori vises i Figur 1 nedenfor. Studenter (alle grader) representerer den største gruppen med 64 %. Ansatte (vitenskapelig, teknisk og Ph.d.) utgjør 35 % og den uspesifiserte kategorien *annet* resterende 1 %.

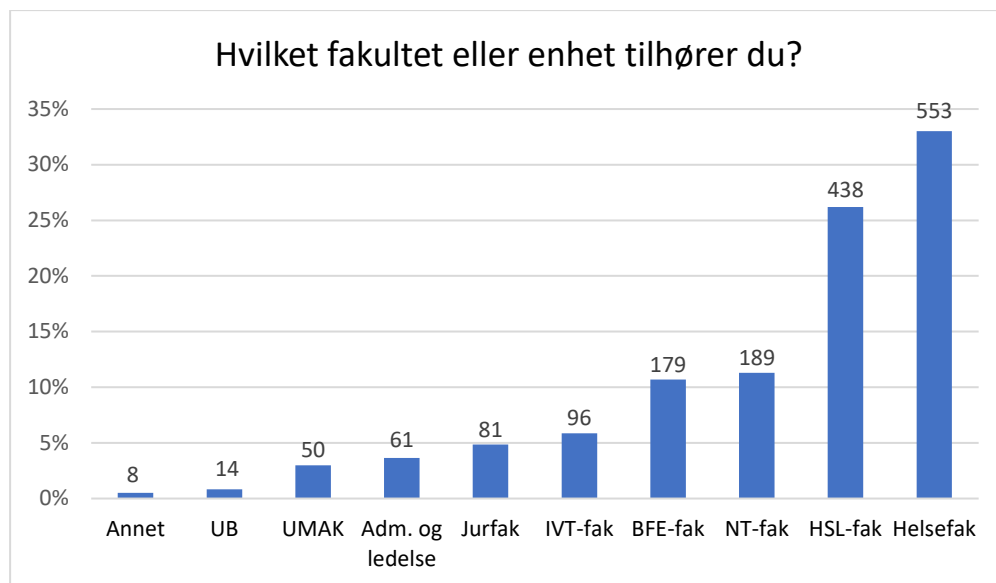
Sammenlignet med brukerundersøkelsen i 2019 så var tallene 53 % studenter og 44 % ansatte. En økning i andelen studenter som besvarer undersøkelsen observerte man også i 2019 da man analyserte mot data fra 2017. Trenden siden da er at stadig større andel av respondentene er studenter. Dette må man ha i bakhodet når man sammenligner data mot tidligere år.



Figur 1. Hvilken av kategoriene tilhører du? Antall respondenter for hver brukergruppe er gitt på toppen av hver søyle. På Y-aksen kan man lese av hvilken prosenandel det utgjør av totalt 1669 respondenter.

#### 2.1.2 Fakultetstilhørighet

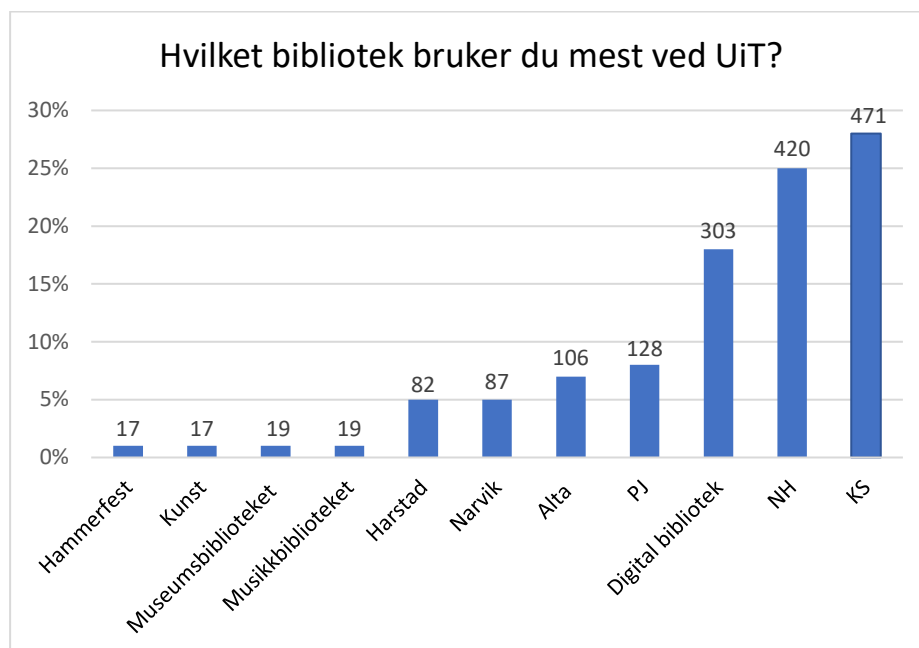
Den største andelen svar kom fra helsevitenskapelig fakultet (33 %), etterfulgt av HSL-fak (26 %), NT-fak (11 %) og BFE-fak (11 %). Dette er nesten identisk med brukerundersøkelsen i 2019. Figur 2 under viser antall respondenter fordelt på fakultet, av totalt 1669.



Figur 2. Hvilket fakultet eller enhet tilhører du? Antall respondenter for hvert bibliotek er angitt på toppen av søylene. På Y-aksen kan man lese av hvilken prosenandel det utgjør av totalt 1669 respondenter.

### 2.1.3 Bibliotekavdelinger

Den største andelen av respondentene bruker KS-biblioteket (28 %) mest, deretter NH (25 %) og det digitale biblioteket som har økt fra 16 % (2019) til 18 % (2022). Med unntak av LU-biblioteket, som er lagt ned, er tallene fra årets brukerundersøkelse nesten identiske med 2019. Figur 3 viser antall brukere fordelt på hvert bibliotek, av totalt 1669 respondenter.



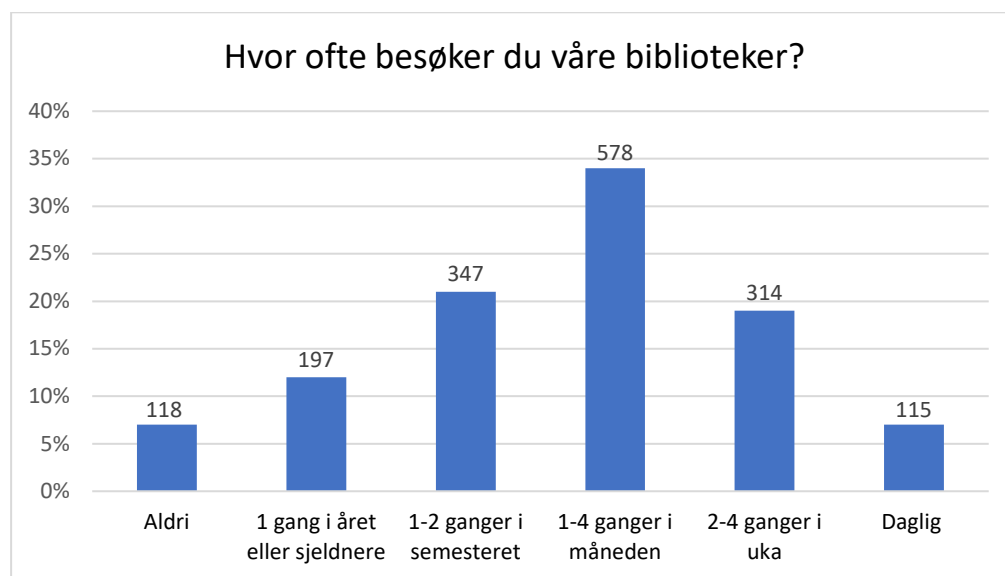
Figur 3. Hvilket bibliotek bruker du mest ved UiT? Antall respondenter for hvert bibliotek er gitt på toppen av hver søyle. På Y-aksen kan man lese av hvor mange prosent det utgjør av totalt 1669 respondenter.



## 2.1.4 Tidsbruk – det fysiske bibliotek

Brukerne ble spurt om hvor ofte de var innom biblioteket (Figur 4). Den største andelen svarte at de var innom mellom 1-4 ganger i måneden (34 %).

Til forskjell fra 2019 så kunne respondentene i denne brukerundersøkelsen velge *1 gang i året eller sjeldnere*, som utgjorde en ganske stor andel (12 %). I forrige undersøkelse kunne de velge mellom alternativene «1-2 ganger i året» eller «aldri».

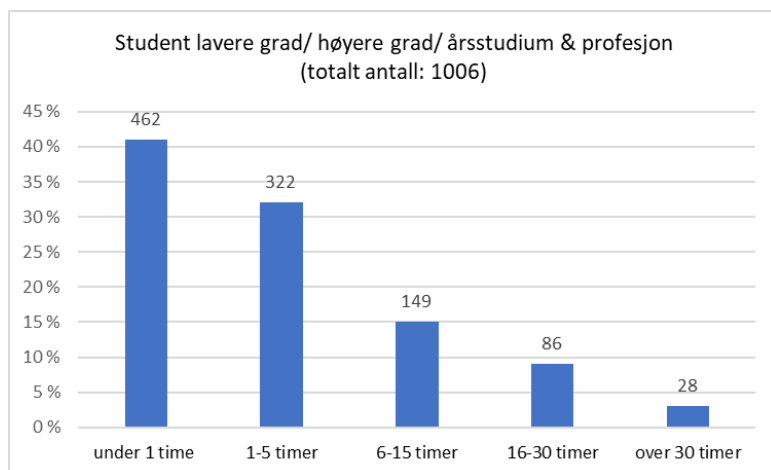


Figur 4. Hvor ofte besøker du våre fysiske bibliotek? Antall respondenter for hvert alternativ er gitt på toppen av søylen.

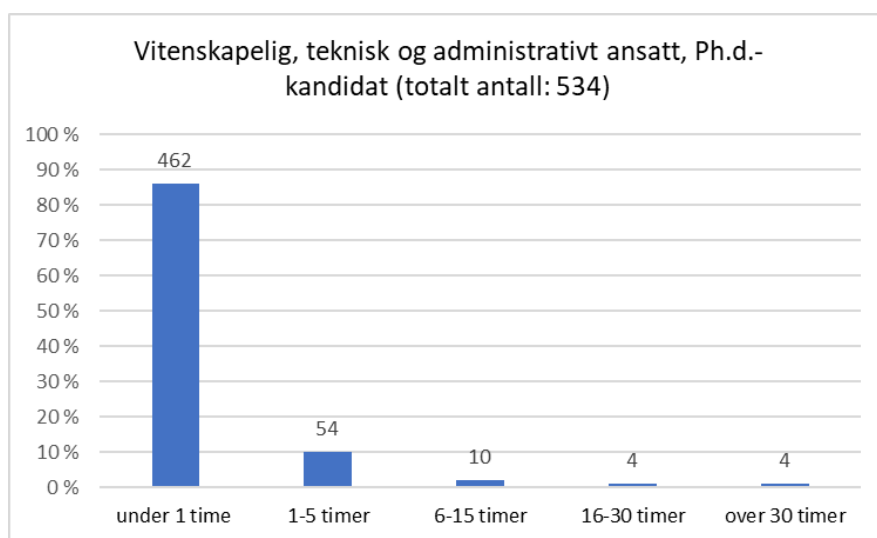
På spørsmålet om hvor mange timer de gjennomsnittlig brukte på biblioteket i løpet av ei uke skilles det i Figur 5 og Figur 6 mellom ansatte og studenter. De 118 respondentene som svarte at de aldri besøkte biblioteket og de 14 som svarte *annet* under hvilken kategori de tilhører, er ikke med i den statistikken.

Studenter (1006 respondenter): 41 % av studentene svarte at de bruker biblioteket under 1 time i uka, etterfulgt av 32 % som bruker 1-5 timer. 15 % svarte 6-15 timer, 9 % 16-30 timer og 3 % svarte at de bruker over 30 timer i uka på bibliotekene.

Ansatte (534 respondenter): Hele 86 % av de ansatte svarte at de bruker bibliotekene under 1 time i løpet av ei uke og 10 % svarte 1-5 timer.



Figur 5. Hvor mange timer er du i gjennomsnitt på biblioteket i løpet av en uke? Alle studenter (lavere grad, master og profesjonsstudier, totalt 1006)). Antall studenter for hvert alternativ er gitt på toppen av søylen. De som svarte "Aldri" er utelatt.



Figur 6. Hvor mange timer er du i gjennomsnitt på biblioteket i løpet av en uke? Alle ansatte (Ph.d.-studenter, vitenskapelig-, teknisk- og administrativt ansatte, totalt 534)). Antall ansatte for hvert alternativ er gitt på toppen av søylen. De som svarte "Aldri" er utelatt.

Totalt sett for alle respondentene så er fordelingen ganske lik som i 2019. Det er 7 % som sier de aldri bruker biblioteket, 53 % svarer de bruker under en time på biblioteket og 23 % svarer mellom 1-5 timer. 83 % av studenter og ansatte bruker altså biblioteket mellom 0 – 5 timer i løpet av ei uke. De som bruker biblioteket mer enn 6 timer i uka utgjør 17 % og omtales senere i undersøkelsen som toppbrukerne.

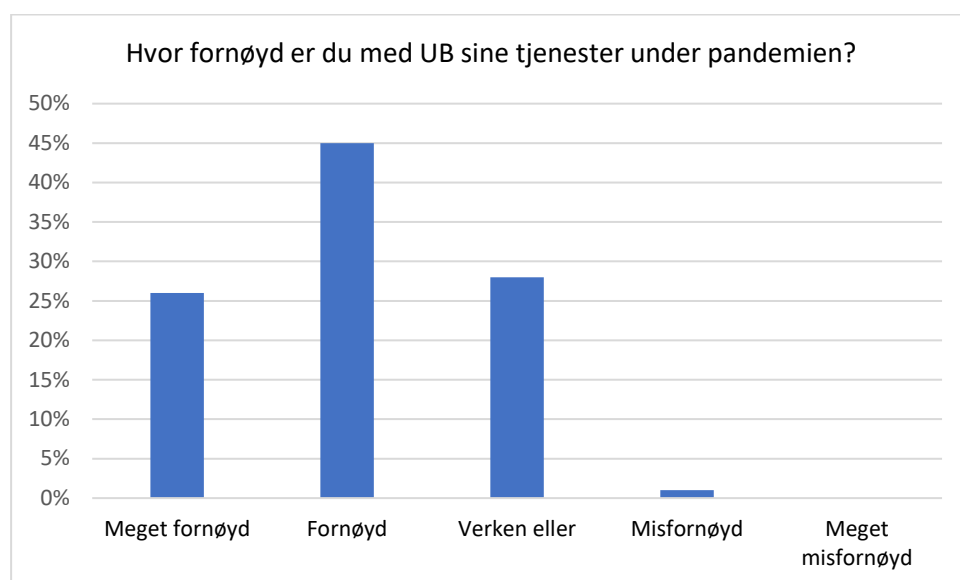
## 2.2 Våre tjenester under pandemien

### 2.2.1 Våre tilbud og tjenester under pandemien

Pandemien krevde at ansatte og studenter måtte tenke nytt og være tilpasningsdyktige i en ny krevende studie- og arbeidshverdag. UB var tidvis nedstengt, men den største delen av tiden var det åpent med relativt strenge restriksjoner. Dette medførte at UBs tjenester og tilbud, herunder spesielt de digitale tjenestene, virkelig fikk testet seg.

Det har ikke vært et særlig fokus på pandemien i brukerundersøkelsen, men det er nok ingen tvil om at den har påvirket mange av svarene. De nyere studentene har ikke opplevd å være student ved UiT uten pandemi, og dermed mangler de et sammenligningsgrunnlag.

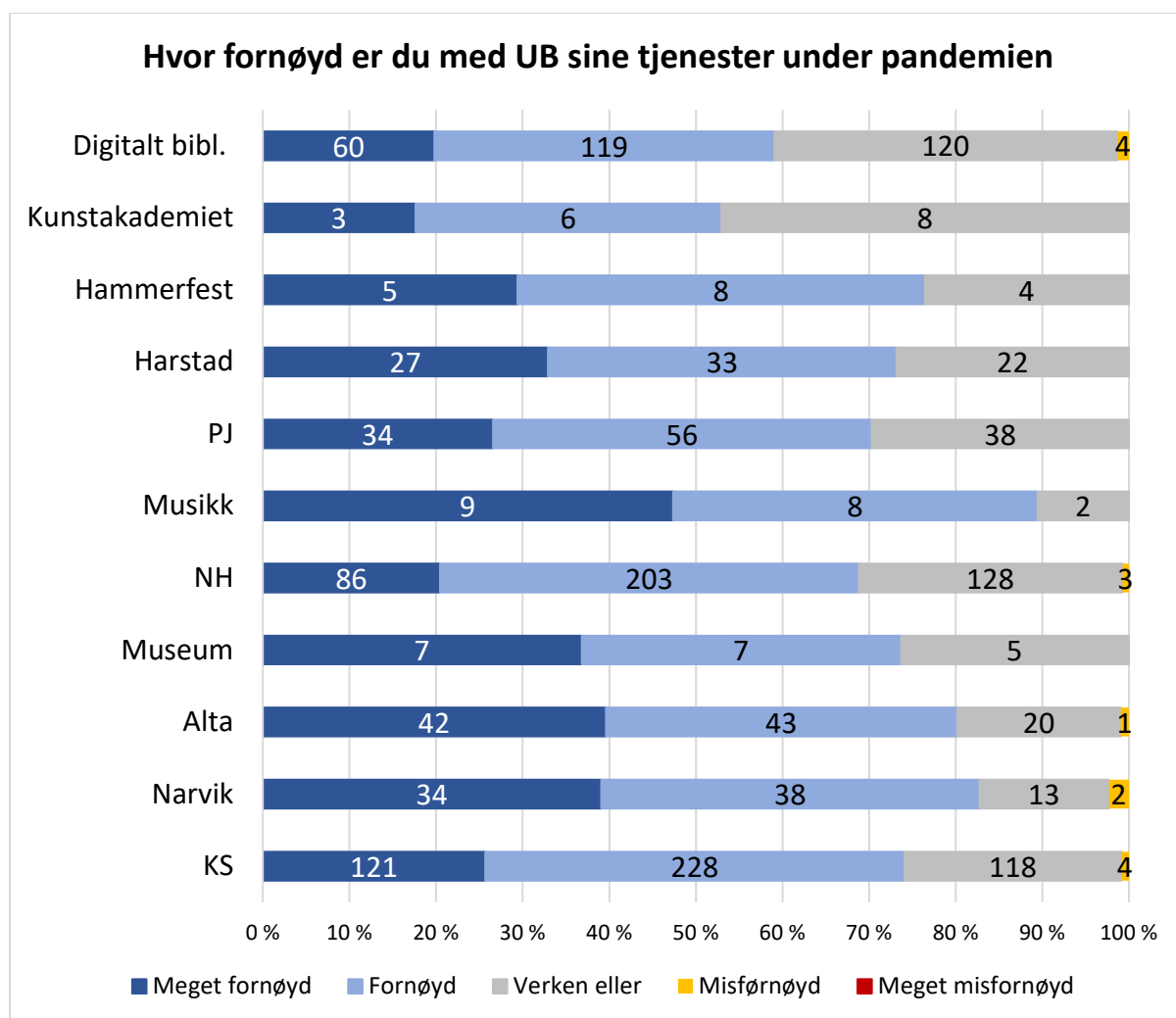
Et spørsmål gikk direkte på pandemien der det ble spurt om hvor fornøyd brukerne generelt har vært med UB sine tjenester under pandemien (Figur 7).



Figur 7. Hvor fornøyd er du med UBs tjenester under pandemien?

Generelt sett så var 1 177 personer av 1 669 (71 %) enten *fornøyd* eller *meget fornøyd*. 478 personer (28 %) svarte «*verken eller*». 14 personer svarte at de er *misfornøyd*, samt at 0 personer svarte at de er *meget misfornøyd*.

Figur 8 under viser hvor fornøyd brukerne våre var, fordelt på hvert enkelt bibliotek:



Figur 8. Hvor fornøyd er du med UBs tjenester under pandemien? Antall respondenter fordelt på de ulike svaralternativene er gitt. Prosentandelen for hvert bibliotek kan leses av på X-aksen.

I det åpne kommentarfeltet kom det inn 79 kommentarer. Det var for det meste positive tilbakemeldinger og få negative.

Det som kan tolkes i negativ retning er at 19 av kommentarene gikk på at respondentene ikke hadde brukt våre tjenester, hvorav 2 gikk på at de ikke kjente til våre tjenester i det hele tatt. Dette er en indikator på at vi alltid kan bli bedre på å nå ut til studentene, og finne nye kanaler og måter å informere våre brukere om våre tjenester. Dette er videre diskutert i avsnitt 2.3.

Av positive tilbakemeldinger så kommenterte flere at de var fornøyd med at UB har hatt åpent når mye annet har vært stengt, og at UB ga spesielt studentene en plass å være og arbeide. Når det kommer til smittevernet ble det i en kommentar trukket frem at de var fornøyd med hvordan vi fulgte anbefalte tiltak og at personen følte seg trygge i våre lokaler. Det var få kommentarer på smittevernet, noe som kan tolkes positivt.

Av de 79 åpne kommentarene var det 35 som spesifikt kommenterte om tilgangen til bibliotekets fysiske litteratursamling og til e-ressurser hjemmefra i perioden når mange hadde distanseundervisning eller hjemmekontor.

Tilgangen til elektroniske ressurser ble trukket frem av flere som veldig bra, samt muligheten til å følge undervisningen digitalt utenfor campus. I denne sammenhengen trakk flere respondenter også frem overgangen til EZproxy som noe som fungerer bedre enn tidligere VPN-løsning og noe som gjorde arbeid- og studiehverdagen enklere.

En utvidet tjeneste for å bestille bøker sendt hjem var noe som ble godt tatt imot, selv om retur opplevdes som noe tungvint og returbokser utenfor bibliotekene ble etterspurt. Videre var flere takknemlige for at UB raskt endret rutinene og ga god hjelp via e-post, mens noen opplevde lang svartid eller at bestillinger bare forsvant sporløst. Tilgang til fagressurser hjemmefra var viktig, men noen ønsket seg enda bedre utvalg av pensumlitteratur digitalt.

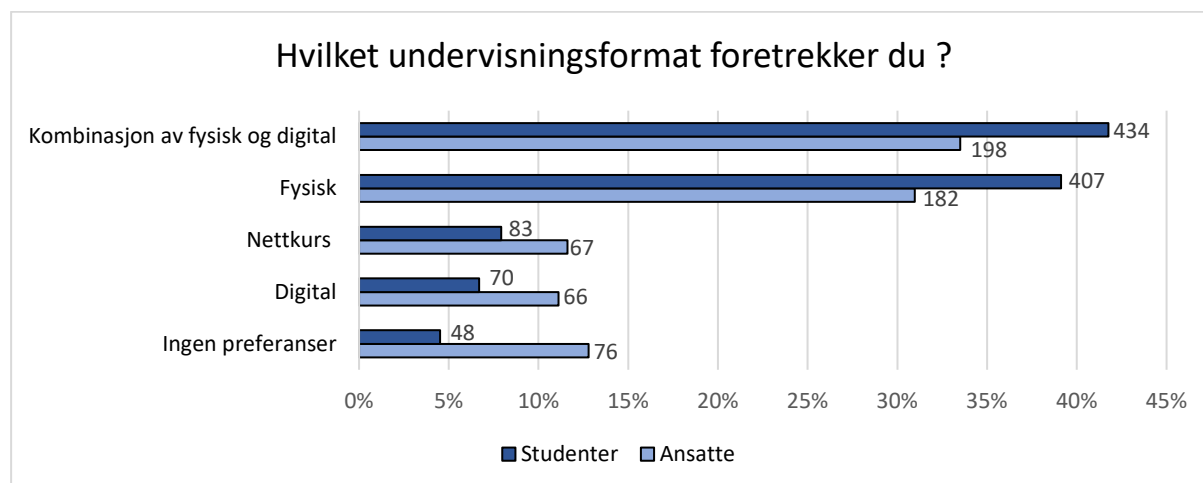
Et utvalg av noen av svarene:

- «Biblioteket har vært en reddende engel under pandemien. Det har gitt meg mulighet til å sitte på skolen å se digital undervisning, som har gjort at jeg har prestert bedre på universitetet fordi jeg har en "skole" plass å være»
- «Fikk hjelp til alt jeg trengte å få hjelp til».
- «Veldig fint at det har vært oppe hele tiden og ikke stengt, slik at man ikke har måttet sitte hjemme, men faktisk dratt på biblioteket».
- «Som student bosatt på en annen kant av landet, "mistet" jeg tilgangen til biblioteket når all undervisning ble digital. Da har jeg bestilt bøker levert til hjemmeadresse. Helt uvurderlig viktig i siste innspurt av et langvarig studie. Jeg er svært takknemlig for UB i denne tiden»
- «Takknemlig for at dere holdt åpent og for kunnskapsrike og serviceinnstilte medarbeidere»
- «Det var meget bra å vite om hvordan biblioteket forholdt seg i pandemien, og at det gikk fort å lage gode løsninger for studenter og lærere som trengte dem».
- «Det ble bedre etter at man gikk bort fra VPN-løsning».

## 2.2.2 Hvilket undervisningsformat foretrekker respondentene?

Brukerne ble spurt om hvilket undervisningsformat de foretrekker. Dette er spesielt interessant pga. pandemien der undervisere og studenter har fått testet ut digital undervisning i mye større grad enn tidligere. Svarene kan gi UB et lite bilde av om hvordan det har fungert.

Figur 9 viser en totaloversikt over hvilken undervisningsform alle respondenter foretrekker fordelt på henholdsvis studenter og ansatte. De kunne krysse av for fysisk, digital, kombinasjon, nettkurs eller ingen preferanser. Dersom vi ser på begge brukergruppene ser vi at 36 % foretrekker fysisk undervisning, 8 % digital undervisning, samt at 39 % foretrekker en kombinasjon av dette. 9 % foretrekker nettkurs, og 8 % har ingen preferanser.



Figur 9. Hvilket undervisningsformat foretrekker du?

**Studenter:** av alle studentene (1042 stk.) så foretrekker 39 % fysisk undervisning, 42 % foretrekker en kombinasjon av fysisk og digital og 7 % foretrekker digitalt format.

Ut fra tallene kan det tolkes dit at studentene har en relativ positiv holdning til digital undervisning. 70 studenter foretrekker dette formatet. Sammen med de som ønsker en kombinasjon av fysisk og digital undervisning utgjør dette 504 studenter som mener at digital undervisning bør være en del av studiehverdagen. Dette utgjør om lag 50 % av alle studentene som har svart på brukerundersøkelsen.

**Ansatte:** Av de ansatte så foretrekker 31 % (182 stk.) fysisk undervisning, 11 % (66 stk.) digital og 34 % (198 stk.) en kombinasjon av undervisningsformatene.

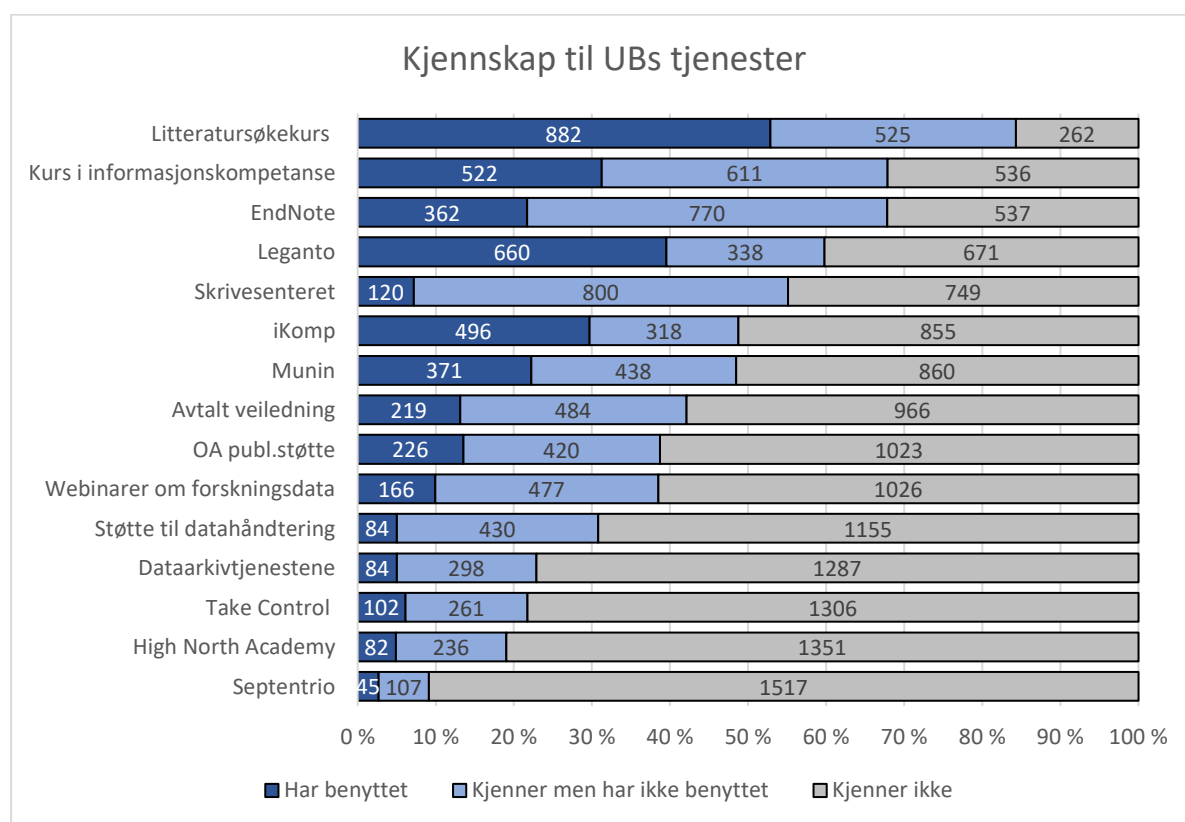
Oppsummert ser det ut som om både undervisere og studenter har omfavnet og håndterte digital undervisning relativt bra, til tross for at det har vært nytt og utfordrende for mange.

## 2.3 Kjennskap til tilbud ved UB, synlighet og nettsidene

### 2.3.1 Kjennskap til tilbud

Tjenestetilbudet ved UB har stadig blitt utvidet de siste årene, spesielt innenfor støtte til forskningsdatahåndtering, men også Skrivesenteret og High North Academy er nye tilbud ved UB. Det er derfor flere tjenester som er lagt til i spørreskjemaet siden forrige gang. Disse er Leganto,

Skrivesenteret, High North Academy, Septentrio, og tjenestene knyttet til forskningsdata, det vil si webinar-rekka og støtten til datahåndtering. I undersøkelsen ble det besvart et enkelt spørsmål «Kjenner du til noen av disse tjenestene ved UB?» hvor man kunne hake av for et av tre alternativer, «Har benyttet», «Kjenner, men har ikke benyttet» eller «Kjenner ikke». Resultatene er analysert på ulike måter i de følgende grafene. Figur 10 viser antallet respondenter som har benyttet (mørk blå) eller kjenner til (lys blå) de ulike tjenestene våre. Figur 11 viser hver tjeneste nærmere analysert for hver brukergruppe, mens Figur 12 viser sammenhengen mellom kjennskap til UBs tilbud og hvor lenge respondentene har vært ved UiT. Sammenligning med resultatene fra brukerundersøkelsen i 2019 gis i Figur 13.



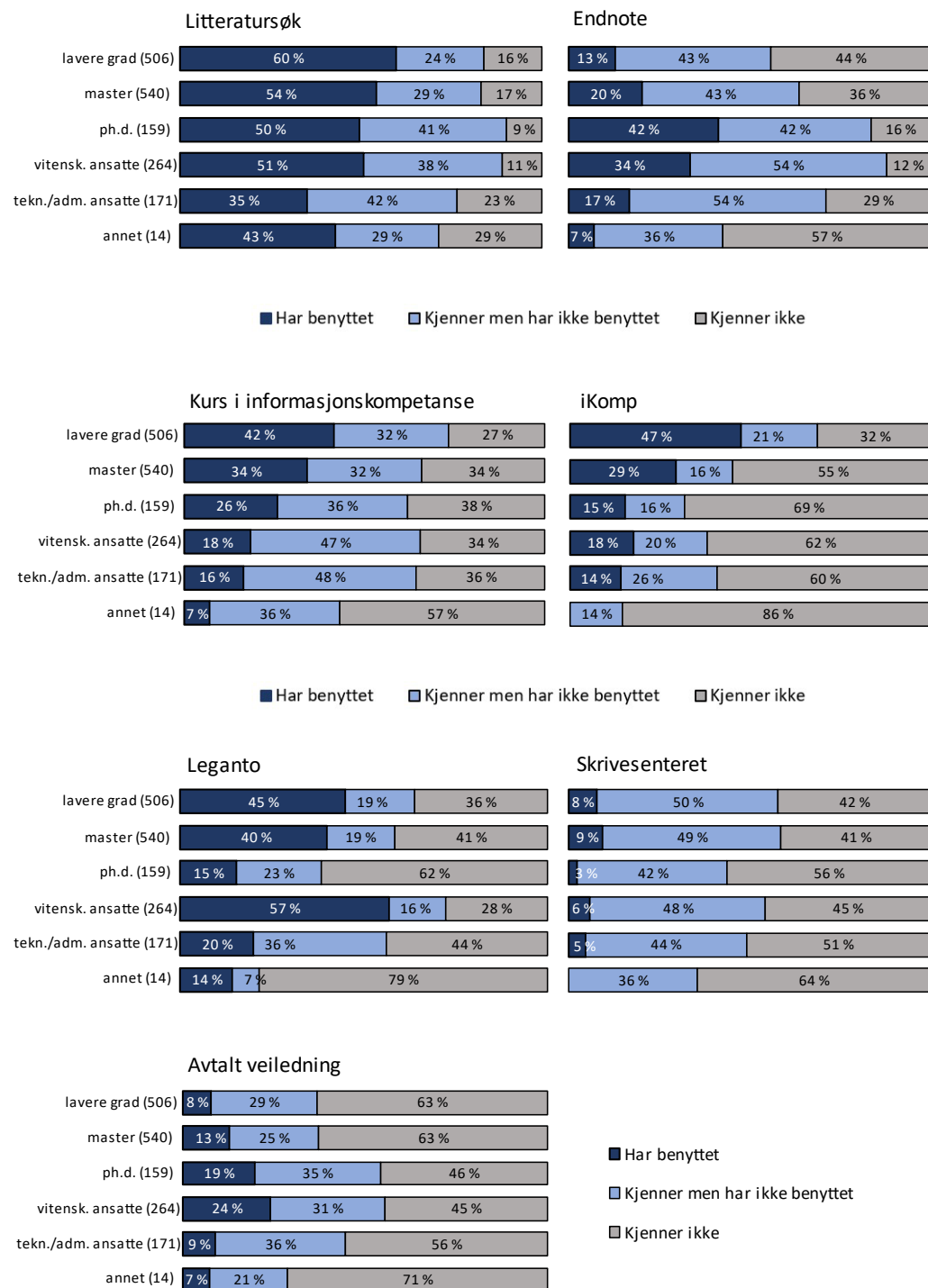
Figur 10. Kjenner du til noen av disse tjenestene ved UB? Andelen respondenter av totalt 1669 som har benyttet (mørk blå) eller kjenner til tjenestene (lys blå). Grått felt viser andelen som ikke kjenner til de respektive tjenestene. I grafen er noen av tjenestenes navn forkortet, de fullstendige formuleringene brukt i undersøkelsen var som følger: Litteratursøkekurs (Oria, databaser etc.), EndNotekurs, iKomp, Kurs i informasjonskompetanse (kildebruk, kildekritikk, etc), Skrivesenteret, Arkivtjenesten DataverseNO (UiT Open ResearchData/TROLLing), Webinarer om forskningsdatahåndtering, Støtte til forskningsdatahåndtering, Open Access publiseringsstøtte, Innlevering/publisering i Munin åpne vitenarkiv, Septentrio Academic Publishing, Take Control of your PhD Journey, High North Academy, Avtalt veiledning (søk, referansehåndtering, etc.) Leganto, pensumlister.

De tre tjenestene som er best kjent blant brukerne er kursene om henholdsvis litteratursøk, EndNote og informasjonskompetanse (Figur 10). Disse kan ansees å være blant våre kjernetjenester som alltid har ligget til UB, og det er derfor å forvente at alle brukergrupper har kjennskap til disse tilbudene. Så mye som 84 % av respondentene kjenner til kursene i litteratursøk og 68 % kjenner til kursene om

EndNote og informasjonskompetanse. Figur 11 viser at kurs i litteratursøk er godt kjent og benyttet av alle brukergruppene, mens kurs i EndNote er best kjent blant vitenskapelig ansatte og ph.d-studentene (henholdsvis 88 og 84 prosent). Blant laveregradsstudenter og masterstudenter faller kjennskapen til henholdsvis 56 % og 63 %.

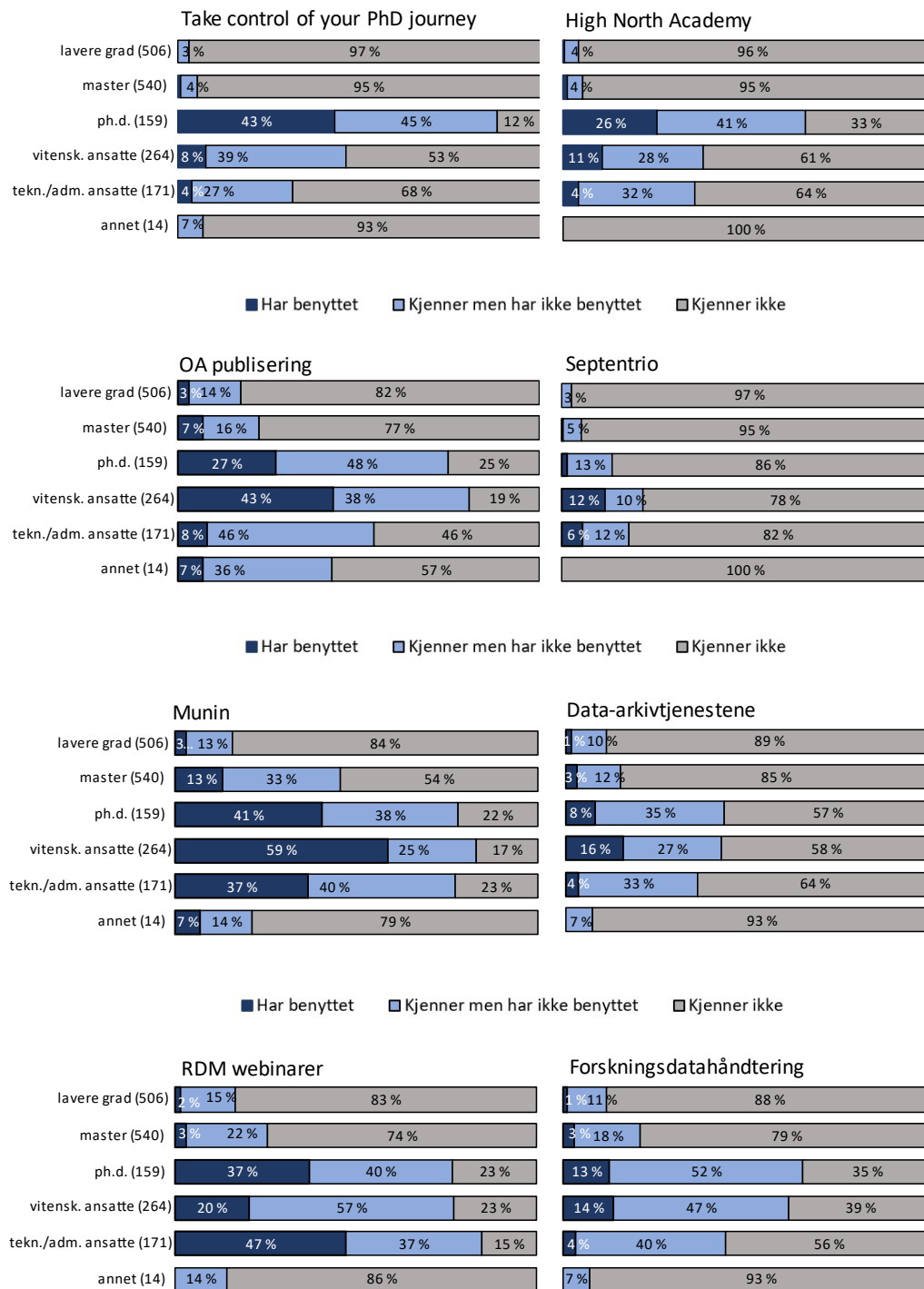


## Kjennskap til UBs tjenester blant brukergruppene



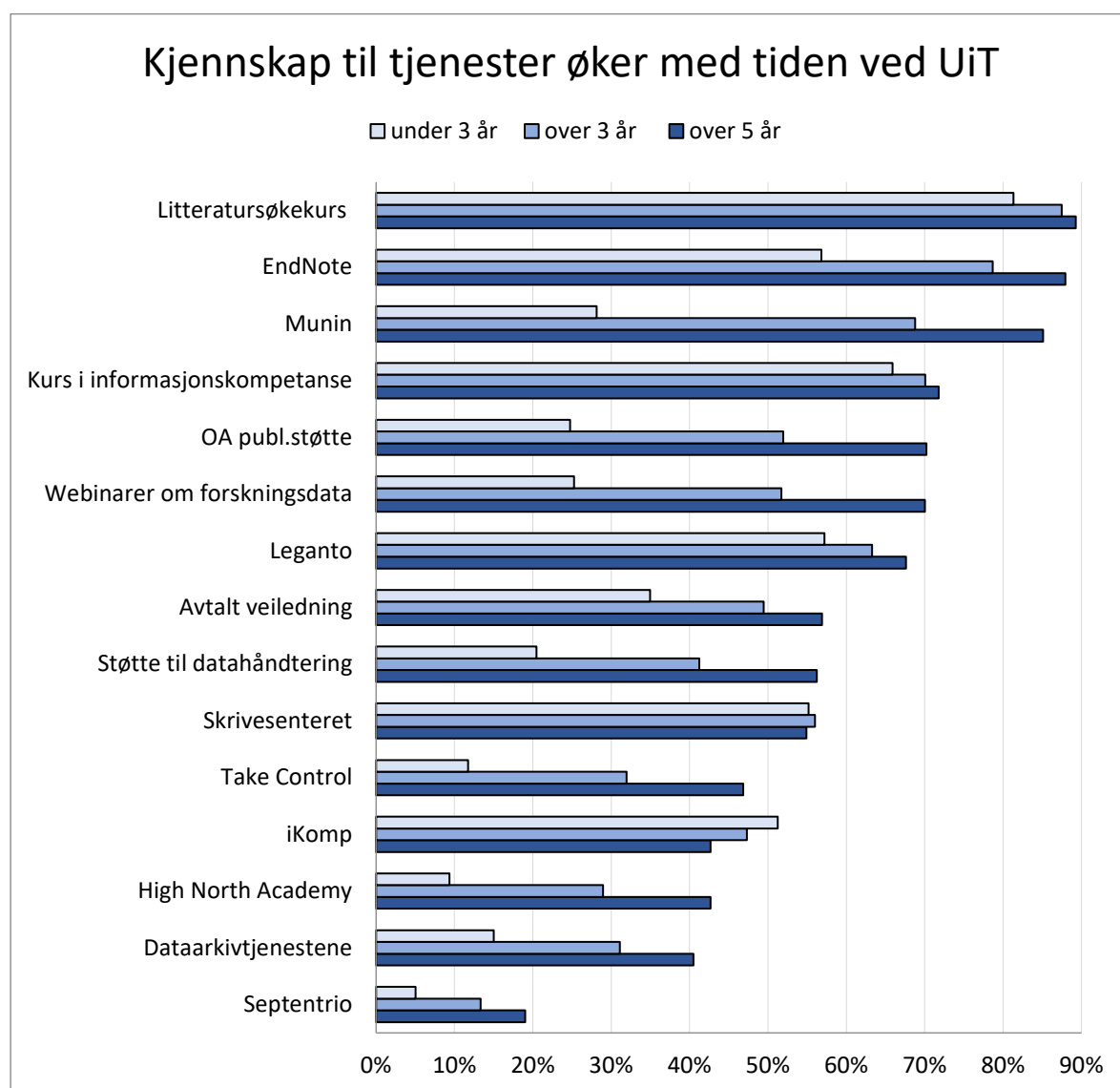
Figur 11. Kjenner du til noen av disse tjenestene ved UB? Kjennskap blant de ulike brukergruppene.

## Kjennskap til UBs tjenester blant brukergruppene



Figur 11 antyder at det er de som har vært lengst ved UiT som har best kjennskap til tjenestene ved UB. Dette er tydelig demonstrert i Figur 12 som viser prosentandel av respondentene som har

benyttet eller kjenner til våre tjenester fordelt på hvor lenge de har vært ved UiT (uavhengig av brukergruppe). Denne grafen viser at for de fleste av tjenestene er det rundt 30 prosentpoeng i forskjell mellom den gruppa som har vært under 3 år ved UiT og den gruppa av brukere som har vært over 5 år ved UiT. Størst forskjell ser man forståelig nok for forskningsstøtte-tjenestene som i hovedsak er retta mot de ansatte, men også for tjenester som EndNote-støtte og avtalt veiledning er det så mye som 8 prosentpoeng forskjell mellom de som har vært ved UiT 3-5 år og de som har vært her mer enn 5 år. Dette viser at det for noen tar lang tid å bli kjent med våre tilbud og at det kanskje er en viss grad av tilfeldighet som spiller inn for hvorvidt brukerne lærer om tjenestene våre. Et tiltak som kan hjelpe på dette er at våre tilbud markedsføres bedre til nye studenter og nyansatte.



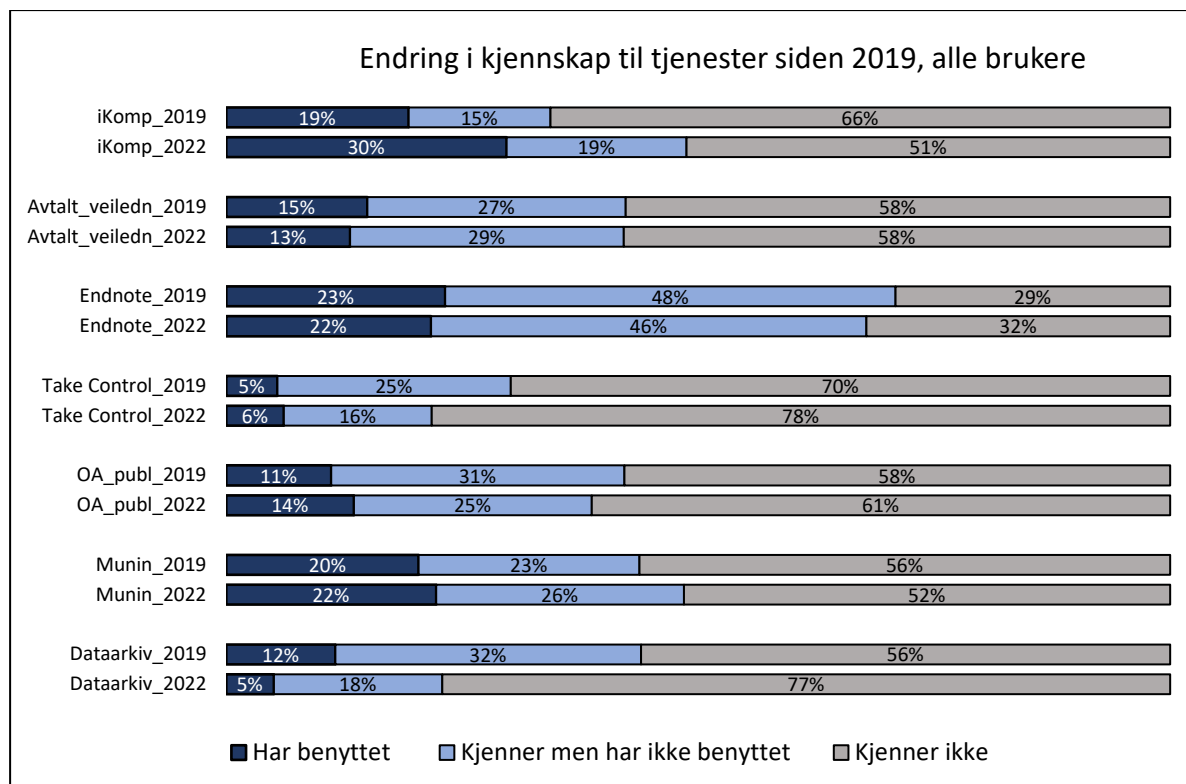
Figur 12. Kjenner du til noen av disse tjenestene ved UB? Respondentene er sortert i tre kategorier basert på hvor lenge de har vært ved UiT; under 3 år, mellom 3 og 5 år eller mer enn 5 år. Grafene angir prosentandelen som har benyttet og/eller kjenner til de respektive tjenestene blant de tre brukergruppene.

I Figur 12 er det to tjenester som skiller seg ut, Skrivesenteret og iKomp. Nettkurset iKomp viser en motsatt trend, hvor de som har vært kortest ved UiT er de som kjenner tilbudet best. Dette tilbudet er best kjent, og mest benyttet, blant de som er i målgruppa, og det at kurset er så godt kjent blant de som har vært under 3 år ved UiT kan også tyde på at vi ser en effekt av vårt program rettet mot elever ved de videregående skolene. For begge tilbudene i informasjonskompetanse er det rundt 70 % på lavere grad som har benyttet eller kjenner til disse to kurstilbudene (Figur 11). Gledelig nok er det også relativt mange blant de vitenskapelig ansatte som kjenner til tilbudet om kurs i informasjonskompetanse (65 %), selv om iKomp fortsatt er relativt ukjent i denne gruppa (38%).

Det andre unntaket i Figur 12 er Skrivesenteret. Her er ikke kjennskapen avhengig av hvor lenge man har vært ved UiT. Dette kan skyldes at tjenesten er såpass ny, men Skrivesenteret gjør seg også bemerket som en tjeneste som relativt mange har hørt om i forhold til hvor mange som har benyttet seg av den. Hele 55 % av alle respondentene kjenner tilbudet, selv om kun 7 % har benyttet seg av det (Figur 10). De har klart å gjøre seg godt bemerket på kort tid, ikke bare blant studentene, men også blant de ansatte. Hele 50 % av ph.d.-studentene og de ansatte (vitenskapelige, teknisk og administrativt ansatte) kjenner til Skrivesenteret (Figur 11). Her har det sannsynligvis hatt stor betydning at det har vært avholdt fysiske arrangementer ved flere campus.

Siden Leganto benyttes av alle som er involvert i undervisning er dette av forståelige grunner også en velkjent tjeneste. Figur 11 viser at det i hovedsak er de vitenskapelig ansatte (over 70 %) og studentene (over 60 %) som kjenner tilbudet. Her ser vi at det er relativt få av de vitenskapelig ansatte som har svart at de kjenner til, men ikke har benyttet tjenesten (16 %), som kan forklares med at dette er en tjeneste man ikke lærer om før man trenger å bruke den.

I 2019 ble det spurt om kjennskap til søkekurs i Oria, og det ble spurt om kjennskap til kursing i databaser og informasjonskompetanse under ett. Disse spørsmålene har nå blitt omformulert til å reflektere at det ikke gis egne kurs i Oria lengre, og at kurs om databaser som regel inngår i litteratursøkekursene. Kurs i informasjonskompetanse er nå trukket ut som et eget punkt. For disse spørsmålene er det derfor vanskelig å sammenligne svarene fra 2019 med svarene fra årets undersøkelse. Men for de tjenestene hvor vi har sammenligningsgrunnlag ser vi i Figur 13 at det er lite som har endret seg i løpet av de tre siste årene.



*Figur 13. Kjenner du til noen av disse tjenestene ved UB? Sammenligning med besvarelser fra 2019. Merk at to av disse spørsmålene var formulert forskjellig i 2019 og 2022. I 2019 spurte man om kjennskap til veiledning med fagansvarlige mens man i 2022 spurte om «avtalt veiledning (søk, referansehåndtering etc.)». I 2019 spurte man om kjennskap til «UiT Open Research Data» mens man i år spurte om «Arkivtjenestene DataverseNO (UiT Open Research Data/Trolling)».*

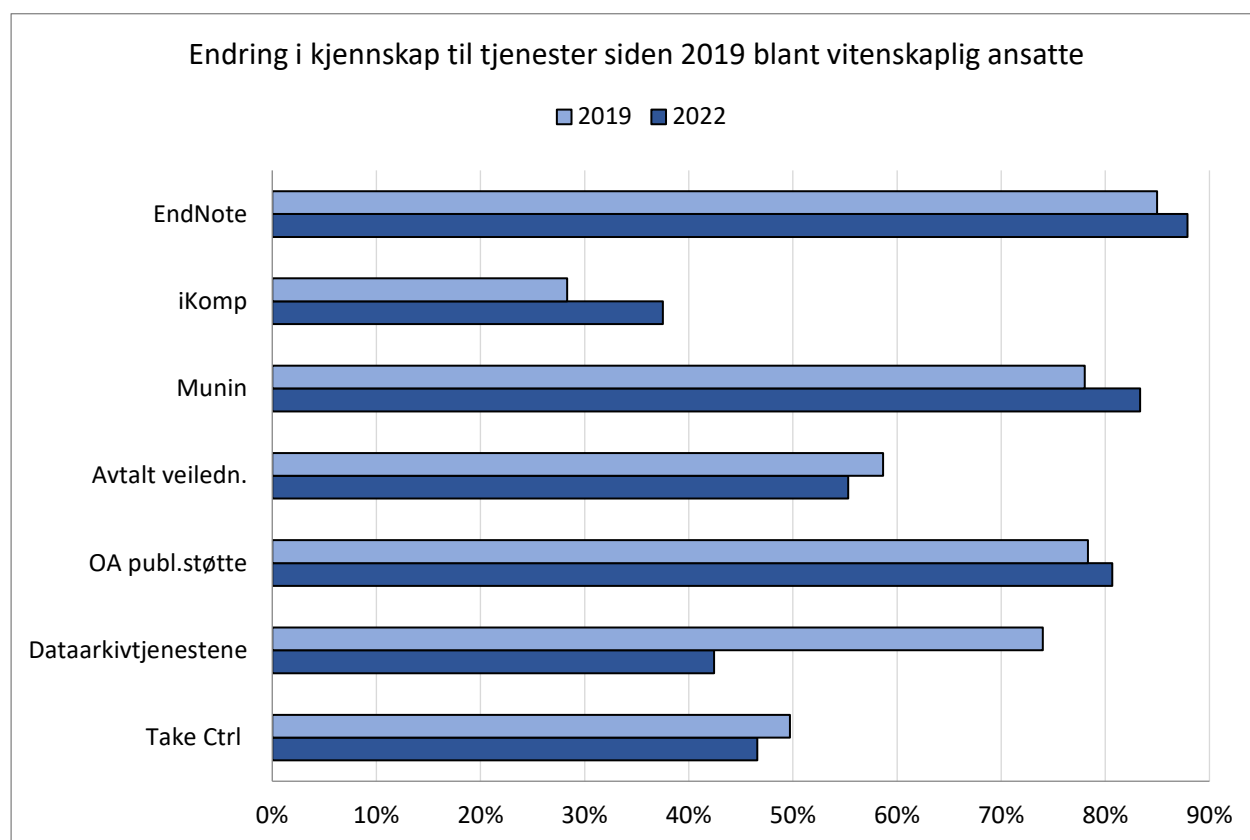
Det er en liten økning i kjennskap til iKomp, men for de andre tjenestene ligger prosentandelen på det samme som ved forrige brukerundersøkelse. Tjenesten som man i 2019 omtalte som «veiledning med fagansvarlige», er i år formulert som «avtalt veiledning (søk, referansehåndtering etc.)». Vi ønsket med dette å kartlegge kjennskap til muligheten for å avtale veiledning med fagreferenter, men ser at dette spørsmålet kan være åpent for flere tolkninger av respondentene og ha en viss overlapp med andre tjenester. Uansett er andelen som kjenner til dette tilbudet uendret på 42 % siden 2019 for alle respondentene. Figur 11 viser at det er de ansatte som har best kjennskap (55 %), mens det blant studentene er 37 % som kjenner til dette tilbudet. Det at denne tjenesten ikke har blitt mer kjent med årene selv om den alltid har vært blant våre tilbud, tyder på at vi ikke er flinke nok til å opplyse om dette.

Publiseringsstøtte-tjenestene som har vært tilbudt i mange år, er de forskerrettede tjenestene som flest kjenner til. Muninarkivet er benyttet eller kjent til av 48 % av brukerne, mens 39 % sier de benytter eller kjenner til Open Access publiseringsstøtte (Figur 10). Blant målgruppene, som er de vitenskapelige ansatte og ph.d. studentene, så kjenner henholdsvis 83 % og 78 % til Munin-arkivet og 81 % og 75 % kjenner til OA publiseringsstøtte (Figur 11). Kjennskap til Munin har hatt en ørliten

fremgang på 5 prosentpoeng blant de vitenskapelige ansatte siden 2019, men dette kan også være en tilfeldig variasjon. Figur 12 viser at det er 16-18 prosentpoengs forskjell i kjennskap til disse tjenestene mellom gruppene som har vært 3-5 år ved UiT og de som har vært mer enn 5 år ved UiT. Det er naturlig at det er de vitenskapelige ansatte som har best kjennskap til disse tjenestene, men tallene indikerer at for Munin-arkivet så er det antall år ved UiT som er utslagsgivende, ikke nødvendigvis stilling, mens OA publiseringsstøtte er bedre kjent blant de vitenskapelige ansatte.

Kursporteføljen for forskningsdatahåndtering har vokst hvert år, og webinar-rekka som tilbys er i årets undersøkelse den forskningsdatarelaterte tjenesten som flest kjenner til (39 %), og en fjerdedel av disse sier de har deltatt på kursene. Det at man kan få støtte til forskningsdatahåndtering er mindre kjent. 31 % av brukerne kjenner dette tilbudet og 1/6 del av disse har svart at de har benyttet seg av det (Figur 10).

Det som overrasker, er det lave antallet respondenter som sier de kjenner til dataarkiv-tjenestene våre (kun 23 % av alle brukerne). Det er en langt lavere andel enn i 2019 (44 %) (Figur 13). Siden det er en større andel studenter i årets undersøkelse, ble det sett nærmere på tallene kun for de vitenskapelige ansatte (Figur 14). Også da kommer det tydelig frem at det i år er langt færre som har svart at de kjenner til data-arkivtjenestene.



Figur 14. Kjenner du til noen av disse tjenestene ved UB? Sammenligning med besvarelser fra 2019 kun for de vitenskapelig ansatte.

I 2019 var det så mye som 74 % av de vitenskapelig ansatte som sa at de enten hadde benyttet eller kjente til «UiT Open Research Data». I årets undersøkelse ble dette omformulert til «Arkivtjenestene DataverseNO (UiT Open Research Data/Trolling)», og det var kun 42 % av de vitenskapelig ansatte som svarte at de kjenner til eller har benyttet dette. Omformuleringen ble gjort for å få dekt både navnene «DataverseNO», «UiT Open Research Data» og «Trolling» i det samme spørsmålet, men dette må dessverre ha gått på bekostning av gjenkjennelsen av tilbudet. Vi kan ikke finne noen annen forklaring på dette resultatet. Dette er synd da dette var den eneste forskningsdata-tjenesten som også inngikk i forrige undersøkelse, og det ville ha vært spennende å se en utvikling her. Det var ønsket å spørre om kjennskap til DataverseNO, som er et stadig voksende nasjonalt konsortium hvor UiT ORD utgjør en undersamling, men dette skulle nok vært formulert som et eget spørsmål.

For kursene som inngår i forskerutdanningene (High North Academy og Take Control) ser vi at målgruppen er relativt godt informert om disse tilbudene selv om de ikke er så godt kjent blant alle brukerne (Figur 11). Det er kun 12 % av ph.d.-studentene som ikke kjenner til «Take Control»-kurset, men hele 33% som ikke kjenner til High North Academy. Selv om det er nytt at High North Academy hører til UB (2021) så har akademiet vært virksomt siden 2012. Noe av forskjellen kan dermed skyldes at Take Control er et poenggivende kurs, men det kan også være at High North Academy ikke har blitt promotert i like stor grad som «Take Control». Her kan de som er i kontakt med fagmiljøene nå bidra til at målgruppene får bedre kjennskap også til kursene ved High North Academy.

### 2.3.2 Synlighet

Det var mange som benyttet anledningen i de åpne spørsmålene i brukerundersøkelsen til å kommentere at de så verdien i UBs tjenester, men ønsker bedre synlighet, markedsføring, oversikt eller kjennskap til disse tjenestene. Kommentarer av denne typen ble skrevet i flere spørsmål, blant annet de om nettsidene og det siste generelle åpne spørsmålet. Det ble derfor laget et eget tema for disse i Nvivo. Det ble fordelt 37 svar i kategorien som ble kalt for *Synlighet* med underkategorier for Nettsider og Oria (8) og Tilbud og Kurs (29).

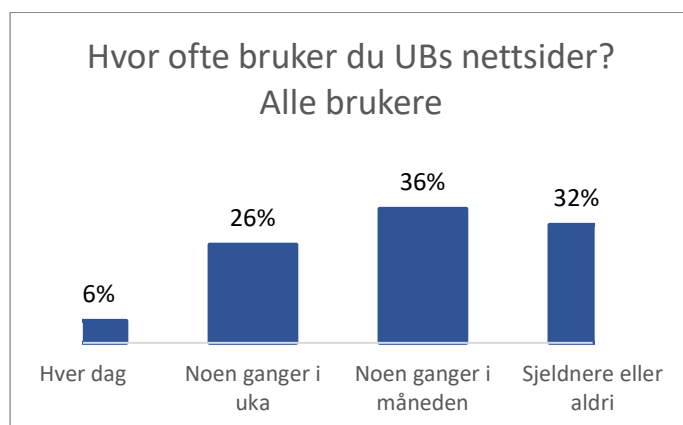
Det var flere som etterlyste bedre oversikt og markedsføring av kurs som UB tilbyr. Det var også mange som kommenterte at de ikke var kjent med UBs nettsider eller Oria før de svarte på brukerundersøkelsen. Videre var det flere som kom med forslag på markedsføringskanaler som kunne brukes for å nå ut bedre om tilbudet. Noen eksempler som ble nevnt var infoskjermer, intranett, Canvas, brosjyrer og sosiale medier.

Et utvalg av noen svar som er typisk:

- «Info om at disse nettsidene finnes hadde vært fint.»
- «Mer oversikt over kurs.»
- «Oria burde være mer synlig direkte fra intranett.»
- «Kanskje de kursene trenger litt mer markert profilering?»
- «Det skulle kommet mer tydelig frem angående tilbud som finnes. Eller, at alle studentene hadde tilgang til dette inn i vår Canvas, som en egen undergruppe; biblioteket, og herunder blant annet hva som finnes av ulike tilbud og muligheter.»
- «Får med meg en del info om enkelte ting via TV-skjermene på skolen. Det er blant annet slik jeg fant ut når biblioteket hadde skrivekurs.»
- «Why would anyone search the library website for services they don't know exist? You need to reach out to students and teaching/research staff to let them know about what you offer instead of waiting for them to come look for it.»
- «...concerning the online services and apps, it is somewhat easy to miss out on some of them, especially since there are so many and sometimes they are not advertised very well. it can also be useful to get an introduction leaflet to different services offered by the library even for the students that have been here for some time already, not only to the newcoming ones.»

### 2.3.3 Nettsiden til UB

Det store flertallet oppgir at de bruker nettsiden «noen ganger i måneden» (36 %) eller «sjeldnere eller aldri» (32 %) (Figur 15). Det er 26 % som bruker nettsiden noen ganger i uka og 6 % som bruker den hver dag. Vi ser ikke store endringer siden 2019, da svarene fordelte seg slik: noen ganger i måneden 39 %, sjeldnere eller aldri 33 %, noen ganger i uka 23 % og hver dag 5 %.

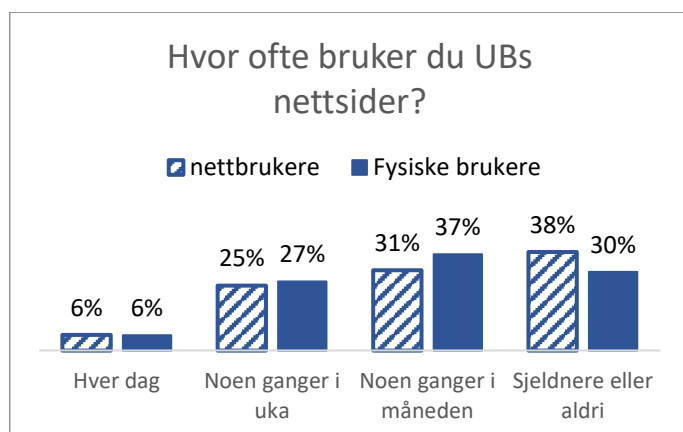


Figur 15. Hvor ofte bruker du UBs nettsider? Andelen av alle brukere.



Brukere som oppgir at de bruker UB hovedsakelig på nett, altså 303 stk. (18 %) ble skilt ut for å se hvor ofte de bruker nettsidene (Figur 16). Det er interessant at disse nettbrukerne ikke bruker nettsidene oftere enn gjennomsnittet. Blant denne gruppa var det en høyere andel som svarer at de sjeldnere eller aldri bruker UBs nettsider (38 % mot 30 %).

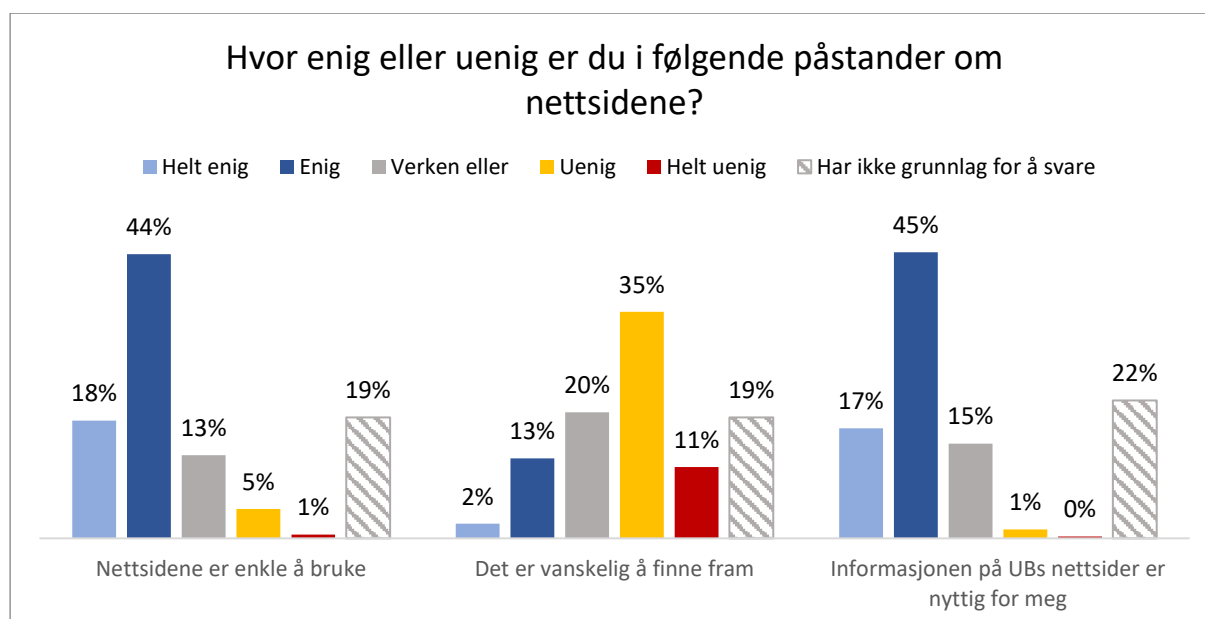
Dette er noe vi må se mer på, da denne kategorien av brukere er å sammenligne med tall for KS og NH det 3. største «biblioteket». Det ser ut til at denne brukergruppen ikke bruker bibliotekets digitale tjenester i så stor grad som man kunne forvente.



Figur 16. Hvor ofte bruker du UBs nettsider? Her er brukerne delt i to grupper. Nettbrukerne (303) er de som har svart at de primært bruker UB på nett. Fysiske brukere er de som har valgt et fysisk bibliotek som sitt hovedbibliotek (1366).

De fleste ser ut til å være fornøyde med nettsidene, de finner frem og synes at informasjonen er nyttig (Figur 17). Av de som svarte, mener 62 % at de er enkle å bruke, mens 6 % er uenige og 32 % ikke tar stilling. Videre virker de fleste å finne fram på sidene, da 46 % er uenige om at det er vanskelig å finne fram på sidene mens kun 15 % er enige om at sidene er vanskelige, 39 % tar ikke stilling. Informasjonen på sidene oppleves som nyttig, da 62 % er enige i at informasjonen er nyttig mens kun 1 % er uenig i dette, 37 % tar ikke stilling.

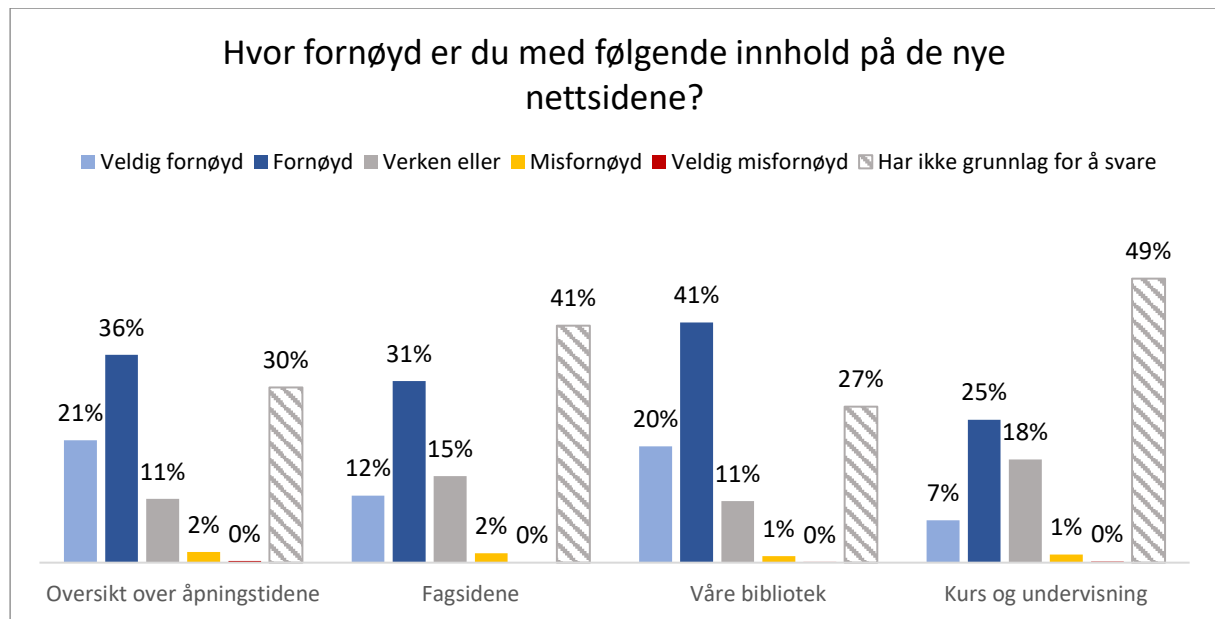
Spørsmålene om nettsiden ble noe omformulert siden 2019, og det er derfor kun 2 spørsmål som kan sammenlignes, altså om det er vanskelig å finne fram og om informasjonen oppleves som nyttig. Fra brukerundersøkelsen fra 2019 fordelte svarene seg slik: Vanskelig å finne fram: enige 20 %, uenige 39 %, tar ikke stilling 41 %. Informasjonen er nyttig: enige 58 %, uenige 2 % og tar ikke stilling 39 %. Altså er det noen flere som mener at sidene er enklere å navigere nå enn i 2019, mens informasjonen fortsatt oppleves som like nyttig.



Figur 17. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om nettsidene?

Nettsidene til UB har blitt oppdatert med ny design og struktur i to omganger siden forrige brukerundersøkelse. Først ble de norske sidene oppdatert og lansert til semesterstart høst 2021. Senere ble alt innhold oversatt til engelsk og sidene koblet opp mot de norske. De engelske sidene ble lansert i mars 2022 like før brukerundersøkelsen 2022 ble åpnet. Det ble derfor laget et ekstra spørsmål om hvordan noen utvalgte funksjoner og innhold på de nye nettsidene oppleves.

De fleste ser ut til å være fornøyde med de nye elementene (Figur 18). Tabellen med oversikt over åpningstidene er hele 57 % fornøyde med, mens kun 2 % er misfornøyde, 41 % tar ikke stilling. De oppgraderte fagsidene er også nokså populære da 43 % er fornøyde og kun 2 % misfornøyde, men hele 56 % tar ikke stilling. «Våre bibliotek»-sidene for de enkelte bibliotek blir mer brukt, da 61 % mener de er fornøyde, 1 % er uenige og 38 % tar ikke stilling. Den nye siden med oversikt over kurs er minst brukt, da 32 % mener siden er nyttig, 1 % er uenige men hele 67 % tar ikke stilling. Det kan se ut til at de nye funksjonene og sidene treffer godt for de som bruker dem, men at det er mange som ikke har oppdaget de nye funksjonene. Det kunne være fint å vite mer om hvorfor.



Figur 18. Hvor fornøyd er du med følgende innhold på de nye nettsidene?

På det åpne spørsmålet *Er det noe du savner, eller ikke finner på UBs nettsider?* kom det inn til sammen 97 svar. Av disse gikk en del av kommentarene egentlig på funksjoner i Oria eller andre kategorier som synlighet av tilbud og tjenester, så disse ble derfor vurdert i de kategoriene istedenfor. Svarene som ble kategorisert som gjeldende nettsidene ble fordelt i kategoriene Brukervennlighet (20), Ideer til innhold (26) og Ny og gammel side (9), mens 15 ikke ble kategorisert fordi de ikke inneholdt relevant informasjon. Svar som ikke ble kategorisert var av typen «Nei ikke som jeg kommer på.»

Kommentarene gikk på at nettsidene og grensesnittet fortsatt oppleves som vanskelige å bruke og krever altfor mange klikk, samt forslag om å legge til kart over bibliotekene og enda bedre oversikt over kurs og tilbud. Videre var det noen som hadde slitt med å finne riktig versjon av sidene i perioden mens de gamle og de nye sidene var tilgjengelige samtidig.

Et utvalg av noen svar som er typisk:

- «Som eldre student og lite datakyndig, så syns jeg det er vanskelig å finne ting.»
- «Det er litt mange trykk før ein dit ein skal. Også litt vanskelig å vite kva som er bak nokre av overskriftene.»
- «Hver fag bør ha sin egen side. Det er nødvendig samarbeidet med faglærer.»
- «Mer oversikt over kurs.»
- «Jeg fortsetter å gå til gammelt grensesnitt fordi det kjenner jeg så godt, har mao ikke blitt dus med det nye.»
- «When I've used the webpages there is limited info in english and when I last used it it redirected me to the old library pages when I selected the english version.»

## 2.4 Tilgang til ressurser

Dette avsnittet omhandler tilgangen til både de fysiske og elektroniske ressursene biblioteket rår over. Spørsmålene om e-ressurser ble omformulert i stor grad siden 2019-undersøkelsen. Denne gang ble spørsmål stilt ikke kun om e-bøker, men om flere typer e-ressurser. Brukerne ble bedt om å vurdere utvalg, tilgjengelighet og brukervennligheten til de ulike ressurstypene.

Svarene må også sees i sammenheng med svar om Oria da det i 2021 ble etablert en ny metode for tilgang til e-ressurser hjemmefra. Denne nye løsningen, EZproxy, erstattet VPN-løsningen. EZproxy ble satt i drift nov/des 2020. EZproxy kjørte parallelt med VPN-bibliotek fram til 29. januar 2021, da VPN-bibliotek ble slått av. EZproxy var fra da av eneste påloggingsmulighet. EZproxy krever pålogging med Feide og bruk av egne lenker som tilbys fra Oria.

Det ble også lagt til et alternativ for den fysiske litteratursamlingen i spørsmålet om hvor fornøyde brukere er med fasiliteter i de fysiske bibliotekene. Dette kan si noe om hvor fornøyde brukere er med utvalg og tilgang til papirbøker og om det skiller seg ut fra svar om e-ressurser.

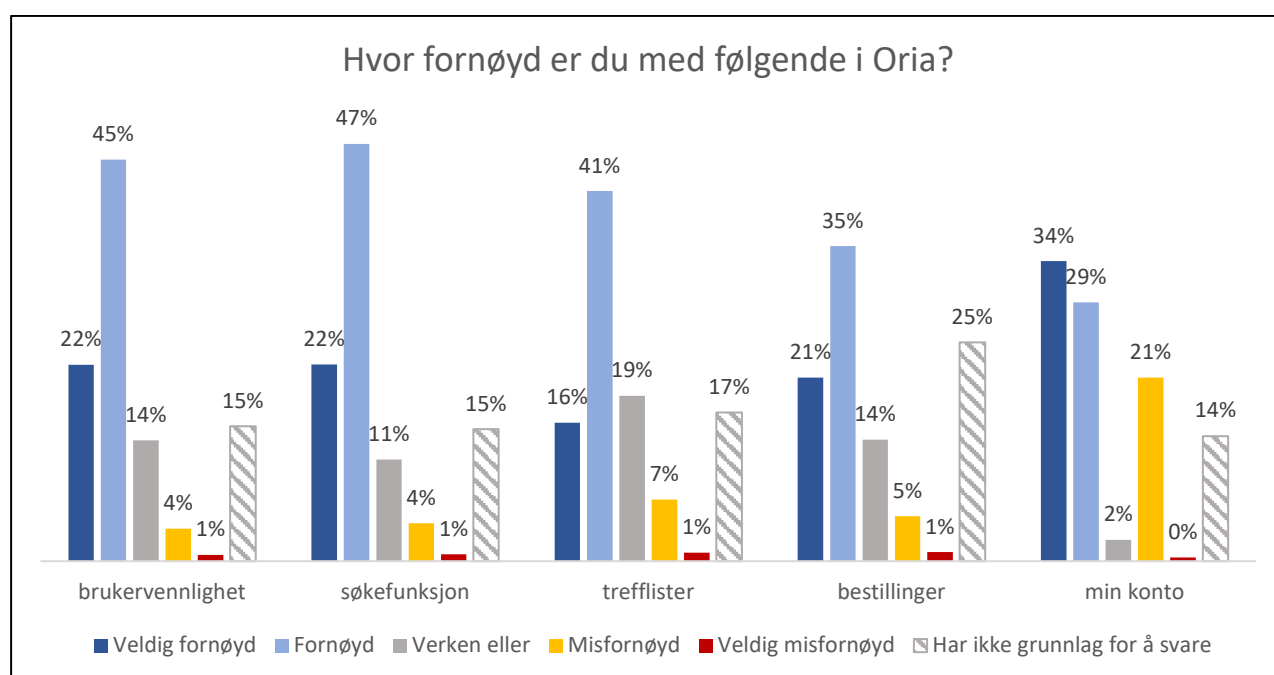
Til slutt kommenteres noen av svarene fra det åpne Covid-19 spørsmålet. Fra 12. mars til 13. mai 2020 var noen av bibliotekene stengt for besøkende, og da ble bestilling og hjemsending av litteratur en viktig tjeneste. Mye digital undervisning og hjemmekontor i denne perioden og ukene etterpå ledet også til økt behov av tilgang til e-ressurser utenfor UiTs campus og nettverk.

## 2.4.1 Oria

Spørsmålene om Oria dreier seg om i hvor stor grad brukere er fornøyd med brukervennligheten, søkefunksjonalitet, trefflister, bestillingsfunksjonalitet og «Min konto»-sidene. Det kan se ut til at de fleste er fornøyd med de fleste av funksjonene til Oria, og få er direkte misfornøyd (Figur 19).

Svarene fordelte seg slik: De fleste, 67 %, er fornøyd med brukervennlighet og kun 5 % er misfornøyd, mens 29 % ikke tok stilling. Søkefunksjonaliteten er de fleste også fornøyd med, 69 %, og kun 5 % misfornøyd, mens 26 % ikke tok stilling. Trefflister har noe lavere tall med kun 57 % som er fornøyd, 8 % misfornøyd, samt 36 % som ikke tok stilling. Bestillingsfunksjonaliteten i Oria noe som ikke er like godt kjent, da 56 % sa seg fornøyd, 6 % misfornøyd, mens hele 39 % tok ikke stilling (25 % svarte «har ikke hadde grunnlag for å svare» og 14 % «verken eller»). Avslutningsvis kan det tenkes at «Min konto»-sidene i Oria har forbedringspotensialet da 63 % er fornøyd, mens hele 21 % er misfornøyd og 16 % tar ikke stilling.

Tydeligvis er bestillingsfunksjonaliteten i Oria noe som ikke er like godt kjent, da 56 % sa seg fornøyd, 6 % misfornøyd, mens hele 39 % tok ikke stilling (25 % svarte «har ikke hadde grunnlag for å svare» og 14 % «verken eller»). Avslutningsvis kan det tenkes at «Min konto»-sidene i Oria har forbedringspotensialet da 63 % er fornøyd, mens hele 21 % er misfornøyd og 16 % tar ikke stilling.



Figur 19. Hvor fornøyd er du med følgende i Oria?

Spørsmålet om Oria er for en stor del lik undersøkelsen i 2019, men det har blitt lagt til et nytt alternativ for overordnet brukervennlighet i undersøkelsen for 2022 som ikke var med i 2019.

Generelt er brukerne mer fornøyd med funksjonaliteten i Oria nå enn sist, spesielt når det gjelder søk, trefflister og bestillinger. Det er også færre brukere som ikke tar stilling til søk og trefflister, altså er disse funksjonene bedre kjent nå. Bestillingsfunksjonen kan godt promotes bedre, da det

fortsatt er ca. like mange som ikke tar stilling som sist. Brukerne ser ut til å ha blitt bedre kjent med «Min konto»-sidene, men dessverre er brukerne heller ikke så fornøyde med sidene.

På det åpne spørsmålet *Andre kommentarer til Oria?* kom det inn 116 kommentarer, samt at 14 svar fra spørsmålet om nettsidene også ble kategorisert i samme kategori. Disse totalt 130 kommentarene om Oria ble kategorisert videre på følgende måte: Andre tekniske problemer (9), Bruker ikke eller kjenner ikke til (13), Grensesnitt og design (13), Pålogging (15), Søk og trefflistor (33), Tilgang og bestilling (34). Svarene problematiserer at det ofte er vanskelig å filtrere søk for å få kun relevante resultat, at bøker som finnes i samlingen ikke alltid kommer opp ved søk, problemer med tilgang til e-ressursene som lenkes til fra Oria, og ønsker om flere påminnelser om forfalte lån og mulighet for å bestille eller reservere materiale som står på hylla på eget bibliotek.

Noen typiske kommentarer:

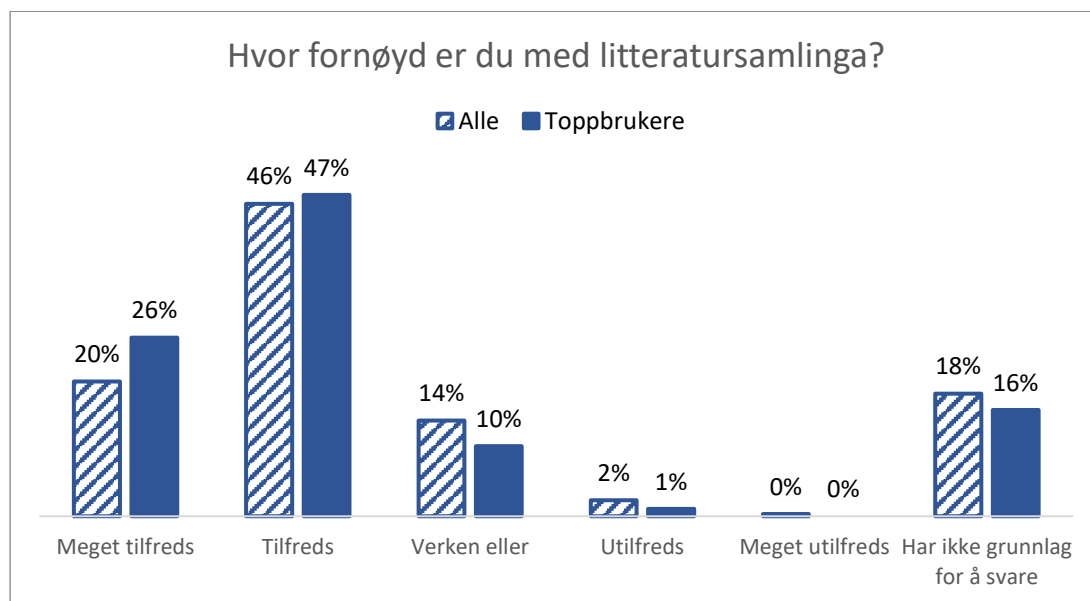
- «Kunne ønsket mer sms-påminnelser om at lån var forfalt, eller at de snart forfaller.»
- «I min interaksjon med nye studenter som bruker Oria virker det som at de ikke har fått med seg mye av funksjonene til tjenesten.»
- «Oria is not my favourite. I don't like the pop-up windows when looking at records, because they block everything else on the screen. »
- «At man alt for raskt logges ut av Oria etc. og må gå gjennom Feide-påloggingen igjen er noe irriterende og virker unødvendig.»
- «Jeg erfarer at mange bøker ikke kommer opp når jeg søker, men for det meste artikler. Mange relevante bøker for meg har ikke kommet opp i oria-søk, men jeg har snublet over dem i andre fotnoter, og nå stoler jeg ikke på at oria gir treff på relevante bøker.»
- «Det er ikke alle tekster som ifølge Oria skal være digitalt tilgjengelige som faktisk er det.»
- «The link between Oria and online sources (ebooks and articles) is poor and frequently leads to dead ends. As a result, I rarely bother using it. Google scholar and scihub are more effective \*even for resources the library has freely available\*»

## 2.4.2 Fysiske ressurser

Det ble lagt til et nytt alternativ i spørsmålet om det fysiske biblioteket i undersøkelsen for 2022 om i hvor stor grad brukerne er fornøyde med litteratursamlingen, altså papirbøkene på bibliotekene.

Svarene fra alle og fra de som oppgir seg som toppbrukere (innom biblioteket 6 timer eller mer i uka), ble skilt ut og analysert. Det som vises i Figur 20, er at 66 % av alle brukere er fornøyde, mens

for toppbrukere er så mye som 73 % fornøyde. Det er spesielt interessant at en større andel av toppbrukerne er meget tilfredse. Det er kun 2 % av alle brukere og 1 % av toppbrukere som er misfornøyde, samt 18 % av alle og 16 % av toppbrukere som ikke har grunnlag for å svare.



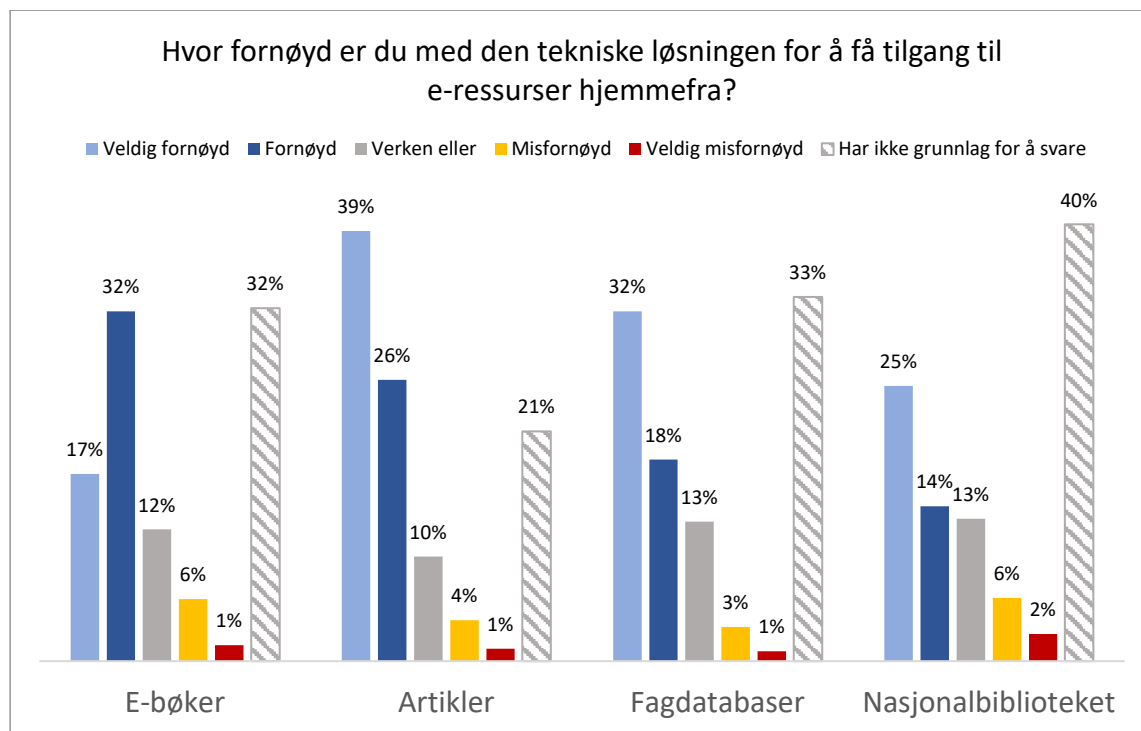
Figur 20. Hvor tilfreds er du med litteratursamlingen i biblioteket? Toppbrukerne er definert som de som bruker biblioteket mer enn 6 timer i uka.

Det kan se ut til at de fleste er fornøyde med boksamlingene på de fysiske bibliotekene, og spesielt de som oppgir at de er ofte innom biblioteket. Til tross for at Universitetsbiblioteket lenge har prioritert innkjøp av elektroniske ressurser og mange bruker dem i økende grad, har UB tydeligvis fortsatt klart å tilby et godt utvalg av papirbøker til de som foretrekker eller trenger det formatet.

### 2.4.3 E-ressurser

#### Hvor fornøyd er du med den tekniske løsningen for å få tilgang til e-ressurser

I brukerundersøkelsen ble brukerne spurt om hvor fornøyde de er med den tekniske løsningen for å få tilgang til e-ressurser hjemmefra. Figur 21 nedenfor viser hva respondentene svarte på om hvor fornøyde de er:



Figur 21. Hvor fornøyd er du med den tekniske løsningen for å få tilgang til e-ressurser hjemmefra?

I snitt er ca. halvparten av alle respondentene *fornøyd* eller *veldig fornøyd* med den tekniske tilgangen til de nevnte e-ressursene. Artikler stikker seg litt ut med 65 %. Overgangen til EZproxy kan være noe av grunnen til dette, der flere kommenterer eksplisitt at den nye løsningen fungerer bedre.

Mellom 3 og 6 % svarer at de er *misfornøyd*, mens 1 % er *svært misfornøyd* med den tekniske løsningen for å få tilgang til e-bøker, artikler og fagdatabaser. 2 % svarte de er *svært misfornøyd* med Nasjonalbibliotekets tekniske løsning.

*Ikke grunnlag for å svare:*

Det som skiller seg litt ut er at en stor andel av respondentene svarer at de *ikke hadde grunnlag for å svare*. Dette tolkes dit at de som svarer dette ikke har testet ut den tekniske løsningen og dermed heller ikke brukt e-ressursene hjemmefra.

Med tanke på at det har vært pandemi og at arbeidet til både ansatte og studenter i større grad har blitt utført hjemmefra, fremstår disse tallene som høye, kanskje spesielt med tanke på artikler og fagdatabaser (henholdsvis 21 og 33 prosent).

I Tabell 1 kan man se at tallene for studenter som svarer *ikke grunnlag for å svare* er særlig høye. En ganske stor andel av ph.d.-kandidatene har også *ikke grunnlag for å svare* for fagdatabaser. Man



skulle tro at fagdatabaser er relevante for mange av dem, og derfor fremstår dette også som litt høye tall.

Tabell 1. Antall respondenter som har svarer *ikke grunnlag for å svare* fordelt på de ulike brukergruppene. \*studenter består av studenter på lavere grad, student høyere grad, årsstudium og profesjonsstudier.

Brukergruppe	E-bøker	Artikler	Fagdatabaser	Nasionalbibl.
Studenter*	339	219	329	377
Vitenskapelig ansatt	54	26	74	102
Teknisk/ Administrativt ansatt	95	83	96	103
Ph.d.-kandidater	41	18	47	74
Annet	7	4	7	7

Hvis man ser nærmere på fagdatabaser, er det 553 respondenter som svarer at de ikke har grunnlag for å svare på hvor fornøyd de er med den tekniske løsningen for tilgangen, hvorav hele 329 av disse er studenter.

Det har blitt sett på fakultetstilhørighet i sammenheng med dette, uten at det var noe som stakk seg spesielt ut.

Vi tror det kan være flere ulike grunner til at en så stor andel svarer *ikke grunnlag for å svare*, både blant studenter og delvis blant ansatte. En grunn kan være måten spørsmålet i brukerundersøkelsen er stilt på. Det er brukt terminologi som kanskje ikke studenter egentlig kjenner godt nok til eller forstår, for eksempel ord som *e-ressurser* og *fagdatabaser*. Det kan være at de heller ikke skjønner helt hva *teknisk løsning* betyr i denne sammenhengen. Dette tas med i evalueringen av brukerundersøkelsen. Dette gjelder kanskje for noen av respondentene, men ikke alle.

Noen studenter har kanskje ikke behov for fagdatasene, eller rettere sagt, de tror ikke de har behov for dem. En annen grunn kan være at de ikke helt vet og forstår hva en database er, slik at de bruker det uten at de er klar over det. Noen vet kanskje ikke at fagdatabaser i det hele tatt eksisterer.

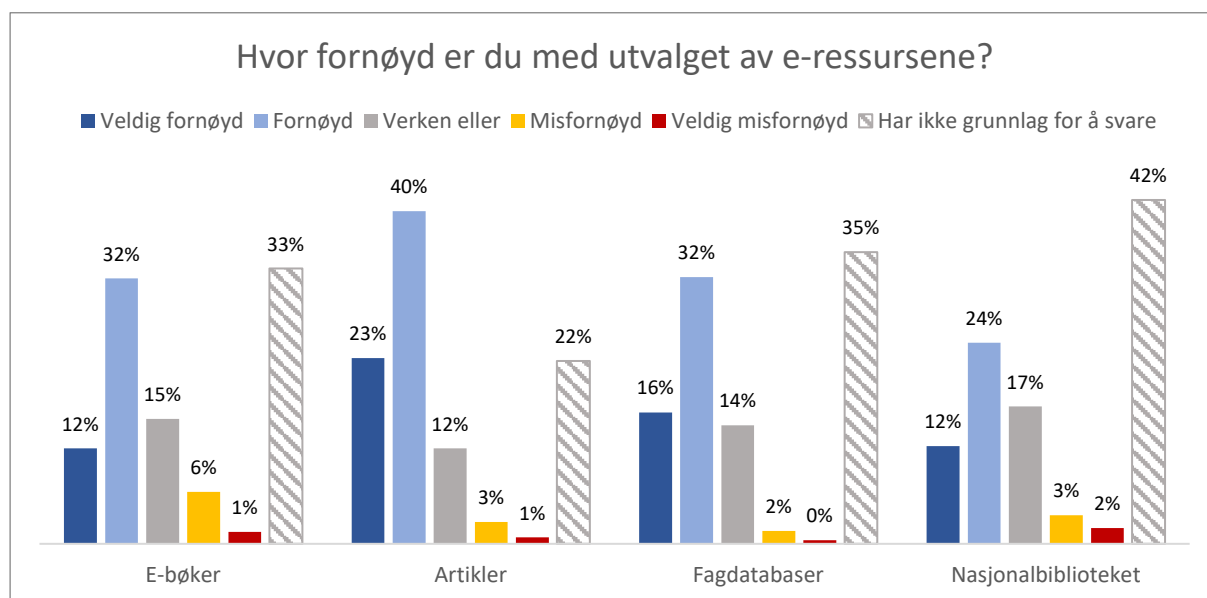
Alt dette kan være indikasjoner på at det handler om at informasjonen som gis om fagdatabaser til studenter (og ansatte) kan bli enda bedre. Både om hva en fagdatabase er, hvor de er og hvorfor de skal bruke dem. Det handler samtidig i større grad om *hvordan* man informerer, fremfor *hva*.

### Hvor fornøyd er du med utvalget av e-ressursene?

Figur 22 viser at andelen som er *fornøyd* eller *veldig fornøyd* med utvalget av e-bøker er 44 %, artikler 63 % og fagdatabaser 48 %. Tallene er veldig like som i 2019, selv om spørsmålet da var stilt

annerledes. Ikke overraskende så kommer Nasjonalbiblioteket dårligst ut, hvorav bare 36 % er *fornøyde og veldig fornøyde*.

En liten andel er misfornøyd eller veldig misfornøyd med tilgangen til e-ressursene. Mange har også svart *verken eller*, samt at en stor andel også på dette spørsmålet har svart *ikke grunnlag for å svare*. Kommentaren til dette i forrige spørsmål kan også være relevant her.



Figur 22. Hvor fornøyd er du med utvalget av e-ressursene?

På det åpne spørsmålet *Andre kommentarer om e-ressurser?* ble det skrevet 119 kommentarer, av de ble 5 vurdert som ikke relevante. I tillegg ble svar fra andre åpne spørsmål også kategorisert som e-ressurser, totalt 142 svar. Disse svarene ble så fordelt på kategoriene Nasjonalbiblioteket (33), Tilgang (68) og Utvalg (37).

Mange av kommentarene beskrev problemer med å få tilgang til ressurser, spesielt ressurser i Nasjonalbibliotekets Nettbibliotek. Brukerne opplevde at det var misvisende når det stod i Oria at UiT hadde tilgang, men så måtte de sende en søknad. Selve prosessen med å sende søknad var også vanskelig, og flere ønsket bedre funksjonalitet, som å kunne skrive ut eller markere i teksten i bøker fra Nettbiblioteket. Videre var tilgang til e-ressurser generelt et tema som mange valgte å kommentere utfra manglende brukervennlighet. Det er mange måter å bruke og åpne e-bøker på og dette opplevdes som uoversiktlig av flere. Avslutningsvis kommenterte flere at utvalget av elektroniske fagbøker og pensumlitteratur kunne være bedre.

Noen typiske kommentarer:

- «Nasjonalbiblioteket har dårlig kvalitet på bøkene som ligger der. Når man får tilgang (8 timer) er det utfordrende å skrive ut (mulig det ikke er lov). Vet at studenter sliter med dette.»
- «Jeg savner direkte tilgang til Nasjonalbibliotekets materiale, ved hjelp av innlogging. Dette var en kjempegod ressurs som jeg hadde mye glede av/bruk for.»
- «Ofte vanskelig å få tilgang, må møte fysisk opp i skranken for å F.eks få tilgang til nasjonalbibliotekets ressurser. Får ofte ikke hjelp over email, derfor blir det tungvint.»
- «Det er vanskelig å faktisk se hva som er tilgjengelig digitalt. Noen ganger står det at en bok skal være tilgjengelig digitalt, men at dette som regel ikke stemmer når man logger inn via feide.»
- «Ganske stor forskjell mellom PC-pdf leseren og leseren som brukes for e-bøker. Ikke fornøyd med e-bok leseren =(»
- «Noen ganger er lenken som skal videresende til nettsted hvor ressursen kan finnes feil eller ikke fungerende. Kan det ikke opprettes en knapp man kan trykke på for å rapportere feil man finner i bibliotekets database?»
- «Det er oftere at jeg nå møter på betalingsmur for ressurser som tidligere var tilgjengelige digitalt.»
- «E-books and articles are great though sometimes there are ones I think should be included. An easy way to suggest materials would be helpful.»

## 2.5 Kommunikasjon og service

Førstelinjetjenesten, uansett digital eller fysisk flate, er det viktigste møtepunktet for de aller fleste brukerne av Universitetsbiblioteket. Våren 2020 ble det startet en nettprattjeneste (chat) ved Universitetsbiblioteket. Tjenesten ble satt i gang som et testprosjekt på grunn av nedstengingen vinteren 2020 med åpningstid 12-15. Fra høsten av ble åpningstiden utvidet til 8.00- 15.00/15.45, og er nå blitt en del av den permanente driften. Det er stilt spørsmål som er spesielt rettet mot bruken av denne tjenesten. I tillegg er det spurt om følgende som går på kommunikasjon og service:

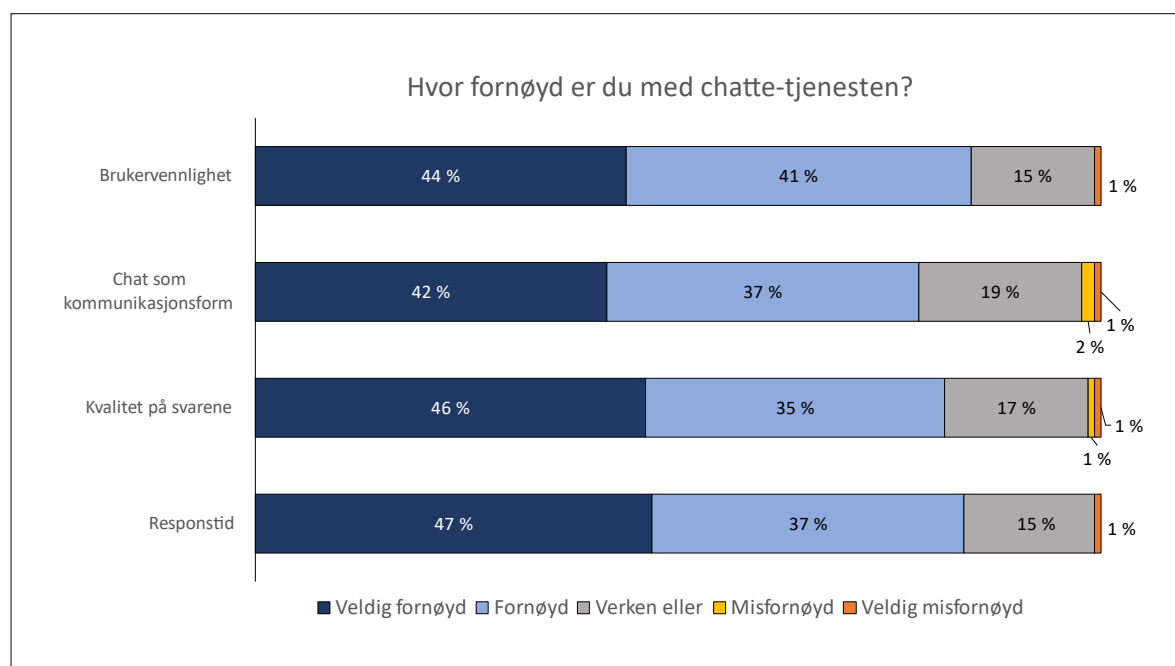
*Hvordan foretrekker du å nå oss? Hvor fornøyd er du med følgende kommunikasjonskanaler med UB? og Hvor fornøyd er du med det følgende hos bibliotekets personale?* På de åpne tekstsvarene kom det inn 120 kommentarer som går på kommunikasjon og service, av disse omhandler 73 service direkte.

### 2.5.1 Kommunikasjonen med UB

Chatten ligger synlig på hjemmesiden til biblioteket. I perioden da brukerundersøkelsen ble kjørt vistes chatten grønn når den var betjent og rød når den var ubetjent. Det var rundt 72 % av respondentene som ikke kjente til tilbudet i det hele tatt, mens ca. 7,5 % svarte at de hadde brukt chatten en eller flere ganger. Det var kun de som hadde svart at de har brukt chatten som hadde

anledning til å svare på oppfølgingsspørsmålet: «Hvor fornøyd er du med Chattetjenesten?» Dette var 130 respondenter (Figur 23).

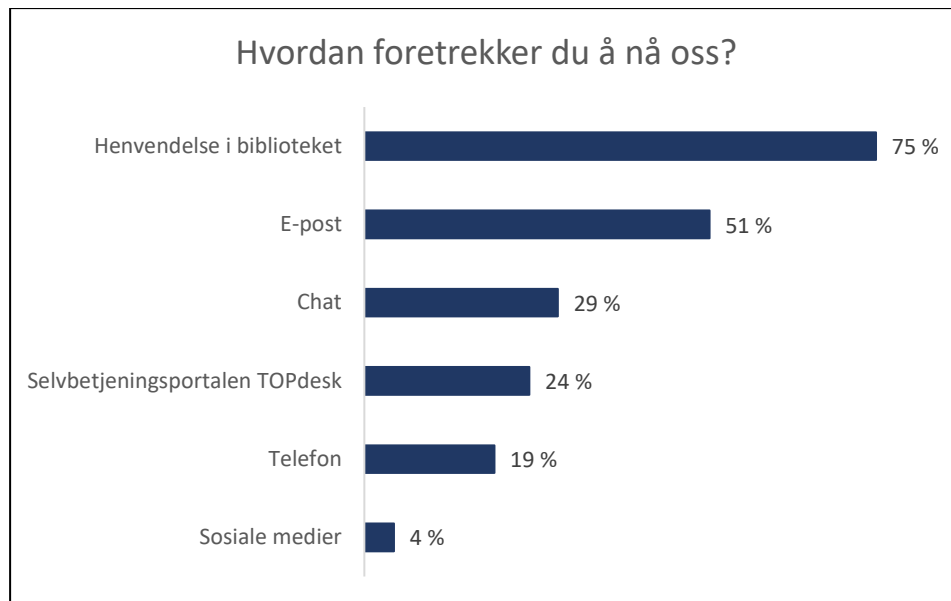
Det var ønskelig å få respons på ulike sider ved dette kommunikasjonsstilbudet, og alternativene var om de var fornøyd med brukervennligheten, chat som kommunikasjonsform, kvaliteten på svarene de har fått og responstiden ved henvendelse. Figur 23 gjengir hvordan respondentene har svart.



Figur 23. Hvor fornøyd er du med chatte-tjenesten?

Med unntak av svarene på «Chat som kommunikasjonsform», viser grafen at over 80 % av brukerne er fornøyd og under 2 % misfornøyd med kvaliteten på tjenesten. Brukerne er noe mindre fornøyd med Chat som kommunikasjonsform, men hovedårsaken til denne forskjellen er at det er en høyere andel som har svart «Verken eller». Alt i alt viser svarene at svært få av de som har prøvd ut chattetjenesten er misfornøyd.

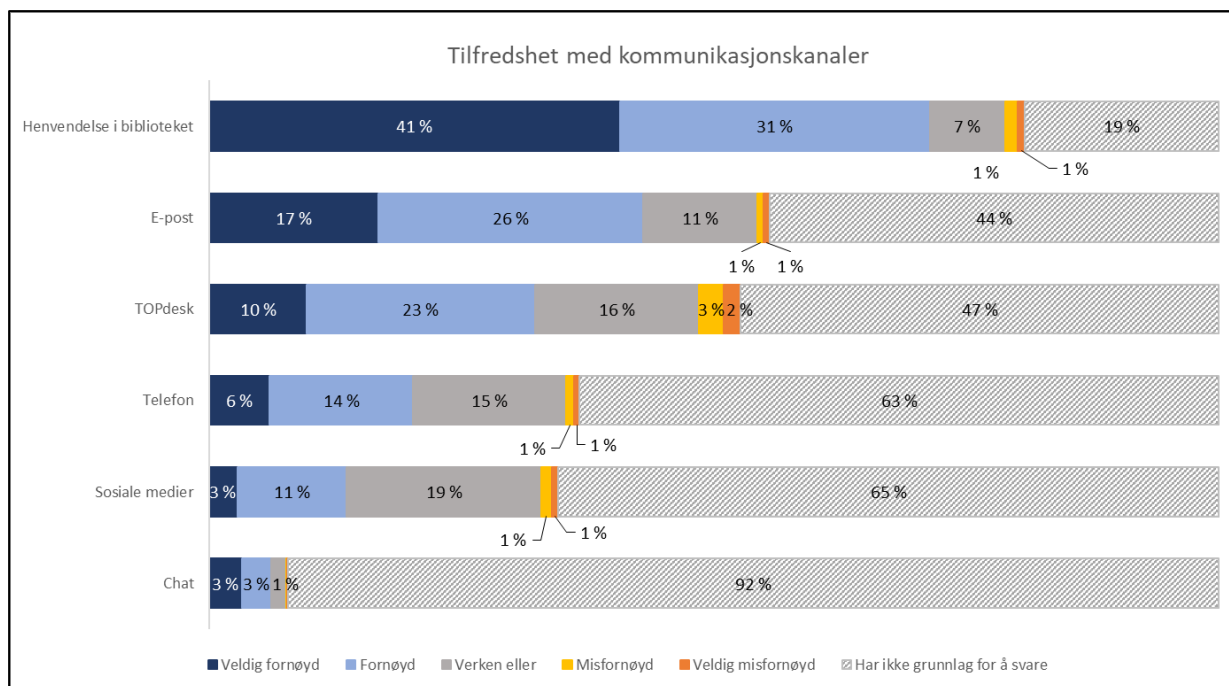
Det er mange måter å komme i kontakt med bibliotekene på når brukerne ønsker å kommunisere med UB. Figur 24 viser svarene for hvordan studenter og ansatte ønsker å nå biblioteket på. Her var det mulig å krysse av på flere alternativer.



Figur 24. Hvordan foretrekker du å nå oss? Flere svar mulige.

De aller fleste ønsker å ha mulighet til å nå bibliotekets ansatte ansikt til ansikt. Det betyr ikke at bibliotekene bør være åpne og ha betjente skranker 24/7, selv om noen ønsker det, men det er viktig at brukerne har tilbud om å kontakte ansatte ved henvendelse i biblioteket og at Universitetsbiblioteket er tydelig på når i åpningstidene det kan forventes at studenter og ansatte vil treffe en bibliotekansatt. Kommunikasjonsplattformen som skiller seg ut i andre enden er Sosiale medier. Der det i 2019 var 11% som hadde krysset av dette som en av sine foretrukne kommunikasjonskanaler, er det denne gangen under 5 %. Et fåtall (17stk) har krysset av for alternativet *annet* og kun elleve av disse har lagt ved utfyllende kommentar der det som kommer fram som nye alternativer er Teams og Oria.

Videre ble det undersøkt hvor fornøyde brukerne er med de ulike kommunikasjonskanalene Universitetsbiblioteket bruker (Figur 25). Med unntak av alternativet *Henvendelse i biblioteket*, er det her en stor andel brukere som har svart at de ikke har grunnlag for å svare. 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 at de ikke har grunnlag for å svare på de andre kontaktflatene).



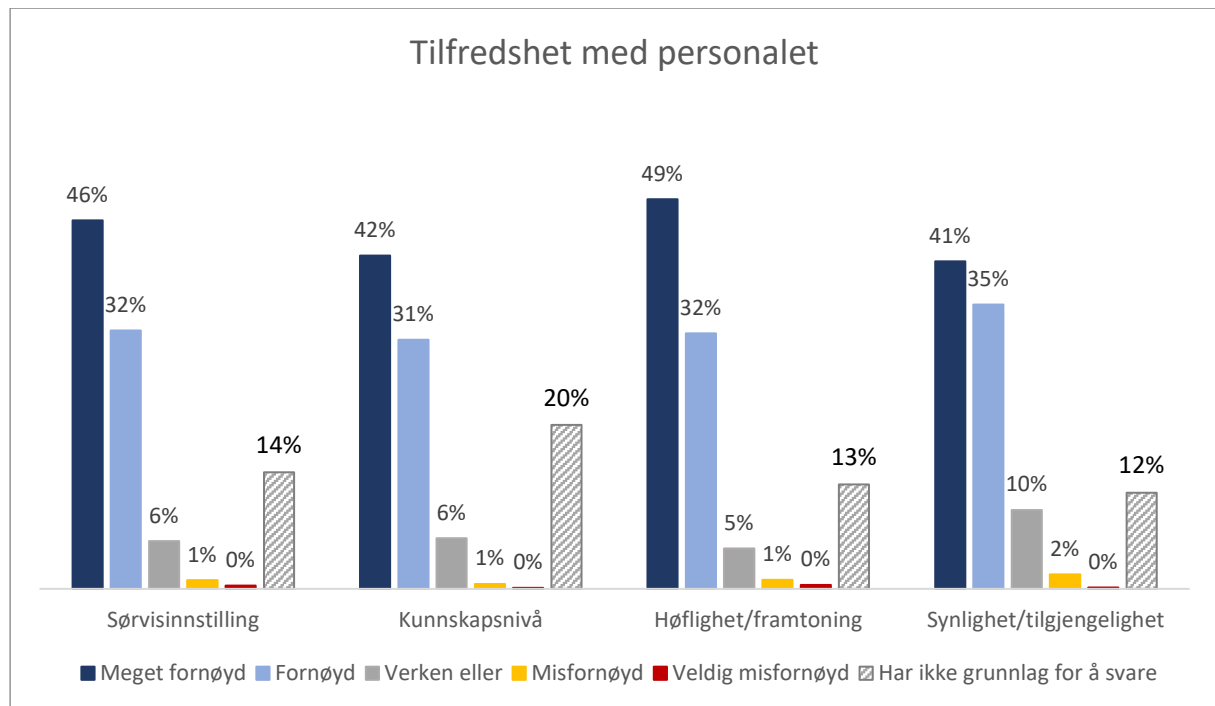
Figur 25. Hvor fornøyd er du med følgende kommunikasjonskanaler ved UB? I undersøkelsen ble følgende formuleringer brukt om hhv. TopDesk og chat: «Selvbetjeningsportalen TopDesk», og «chat som kommunikasjonsform».

Dersom man utelater de som ikke har grunnlag for å svare (data ikke vist i figur) så viser det seg at 88 % er fornøyd (eller meget fornøyd) med henvendelse i biblioteket, 77 % er fornøyd med henvendelse over epost, 61 % er fornøyd med henvendelse via TopDesk, 54 % er fornøyd med henvendelse over telefon og 40 % er fornøyd med henvendelse på sosiale medier. Så godt som ingen er misfornøyd. Den kommunikasjonsflaten flest brukere er misfornøyd med er selvbetjeningsplattformen TOPdesk. Samtidig har nærmere 50 % her svart *Ikke grunnlag for å svare*.

Det viktigste for universitetsbiblioteket å ta med seg i det videre arbeidet for å forberede kommunikasjonen med brukerne er å informere om de ulike flatene det er mulig å nå UB på, både de digitale og fysiske, og å være tydelige på når de ansatte er tilgjengelige, samt øke ressursbruken der ansatte og studenter ønsker å nå oss og nedskalere der de ikke ønsker.

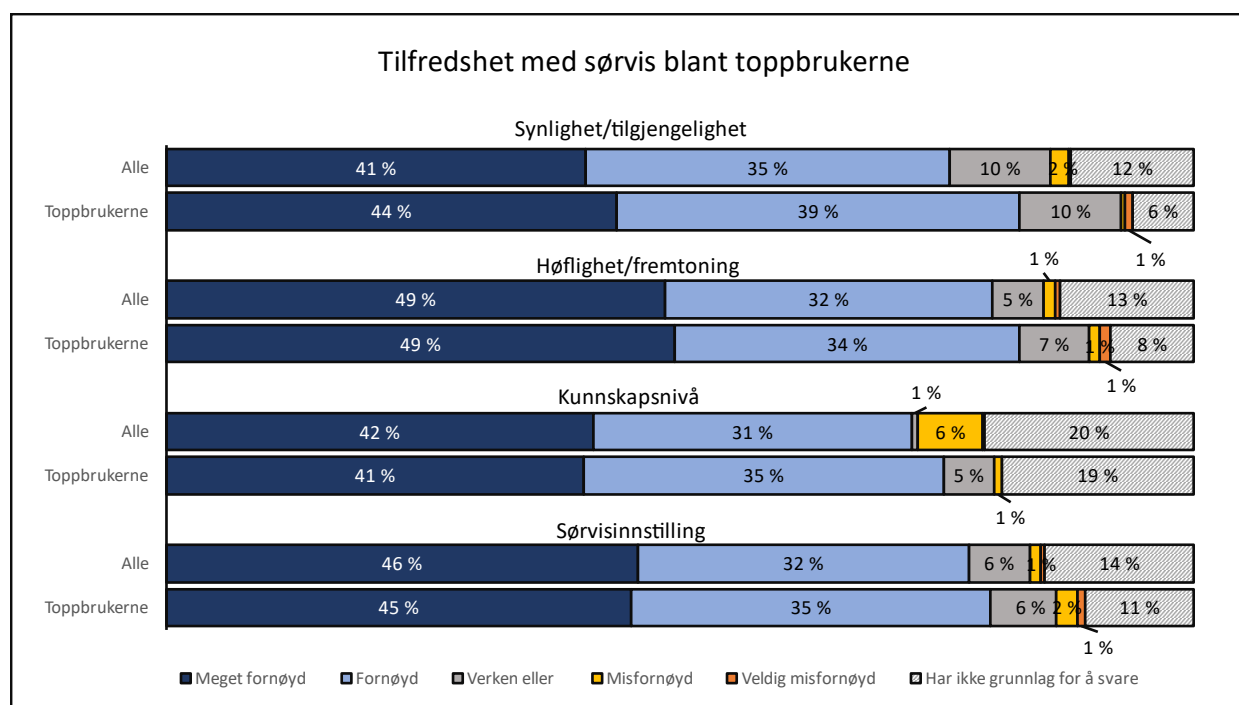
## 2.5.2 UBs personale

Senere i undersøkelsen ble det spurt om hvordan brukerne opplever møtet med bibliotekets personale. Figur 26 gir et generelt overblikk over hvordan brukerne opplever å bli møtt av personalet på universitetsbiblioteket. Det ble undersøkt hvor fornøyd brukerne er med personalets sørvisinnstilling, kunnskapsnivå, høflighet/framtoning og synlighet/tilgjengelighet. Det kom inn 75 kommentarer som går på servicen til Universitetsbibliotekets ansatte.



Figur 26. Hvor fornøyd er du med følgende hos bibliotekets personale?

Figuren viser at de aller fleste er stort sett fornøyd eller veldig fornøyd med bibliotekets ansatte og svært få er misfornøyd. Det er en relativt høy andel som svart *Har ikke grunnlag for å svare* på alle disse. Ved nærmere undersøkelse viser det seg at en stor andel av respondentene som har svart dette tilhører kategorien *Jeg bruker Universitetsbiblioteket mest på nett (digitalt)*. Derfor er det interessant å se hva toppbrukerne av biblioteket har svart på dette spørsmålet (Figur 27).



Figur 27. Hvor tilfreds er du med følgende hos bibliotekets personale? Toppbrukerne er definert som de som benytter biblioteket mer enn 6 timer per uke.

Også når det gjelder tilfredsheten med sørvisnivået er det interessant å se om det er store ulikheter mellom alle besvarelsene og de til toppbrukerne. Forskjellene er ikke veldig store, men det er likevel verdt å legge merke til at når det gjelder synlighet og særlig kunnskapsnivå er toppbrukerne mer fornøyd og mindre misfornøyd. Det er gjort noen endringer på egenskapene det spørres etter på dette spørsmålet sammenliknet med 2019-undersøkelsen. Det ble heller ikke skilt ut svar fra toppbrukere i analysen av forrige brukerundersøkelse. Det som er helt tydelig, er at det er generelt flere som svarer «Har ikke grunnlag for å svare» på alle kategoriene i 2022. Dette kan sees i sammenheng med at det i 2022 er flere som har svart at de bruker Universitetsbiblioteket hovedsakelig på nett. På de andre besvarelsene er det liten forskjell med unntak av hvor fornøyd brukerne er med kunnskapsnivået. Resultatene fra 2019 viser mye lavere misfornøydhet når det gjelder kunnskapsnivået.

I fritekstfeltet under delen *Kommunikasjon med UB* kunne respondentene skrive inn «Andre kommentarer om kommunikasjon med Universitetsbiblioteket». 92 hadde valgt å legge inn kommentarer og de fleste, altså 75, av disse handlet om service. Ellers gikk de andre stort sett på generelle henvendelser i biblioteket og selvbetjeningsportalen TOPdesk/e-posthenvendelser. Alt i alt er det mye ros og en del ris i disse kommentarene. Tilbakemeldingene er tydelige, både de positive og de negative, slik at det bør være lett å ta tak i det UB aller mest trenger å jobbe med for å forbedre servicen.



Et utvalg åpne kommentarer:

- «Å få gode svar avhenger mye av hvem som jobber bak skranken på biblioteket.»
- «Jeg setter stor pris på kontakter med de ansatte på biblioteket - de er vennlige og hjelpsomme.»
- «I have not used chat, telephone or social media, but personal inquiries have been able to help me quite well so far.»
- «Har ofte blitt møtt med ikke så hyggelig personell i skranken på biblioteket. De er ofte ikke så villig til å hjelpe, men er ofte sånn «det kan du finne ut på nettsiden våre». Men når jeg kommer i skranken er ddt jo fordi jeg ikke har funnet svar på nettsiden, og trenger hjelp.»
- «TopDesk er generelt et dårlig system - du vet aldri når du får svar, og fra hvem. Tungvint kontaktform, gir meg som ansatt følelsen av å bli betraktet som kunde hos SAS eller noe, og fratatt viktige mennesker å samarbeide med.»
- «Håper dere ikke tar bort muligheten til å sende email til gitte ansatte ved biblioteket som jeg vet kan hjelpe med spesifikke publiseringsspørsmål - med begrunnelsen at 'alt skal gå via TopDesk nå'. Dette TopDesk-kravet har vi fått for andre serviceavdelinger ved UiT, noe som til tider kan være frustrerende.»
- «Har forsøkt å få hjelp via TOPdesk. Henvendelsen min ble videresendt og ikke fulgt opp.»
- «Jeg har sendt flere forespørsler til postmottak@ub.uit.no (eller koordinator@ub.uit.no, husker ikke helt). Disse har jeg alltid fått raske og gode svar på!»

## 2.6 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, samt printer-service som leveres av X-partner/ITA. Vi har skilt ut det som omhandler arbeidsplasser og arbeidsro i et eget avsnitt 2.6.2.

Av det totale antallet som har besvart undersøkelsen var det 118 som svarte at de aldri benytter de fysiske bibliotekene. Disse er ekskludert fra de følgende analysene. Siden det er mest relevant å vite synspunktene til de som tilbringer mest tid i bibliotekrommene, er disse spørsmålene også analysert for de brukerne som har svart at de bruker bibliotekene 6 timer eller mer per uke, heretter referert til som toppbrukerne. Denne gruppen utgjør 283 personer. I noen tilfeller har vi også trukket ut toppbrukerne ved de tre største bibliotekene i Breivika som en egen gruppe (233 personer). For toppbrukerne faller naturlig nok andelen som har valgt svaralternativet «ikke grunnlag for å svare», med unntak for punktene universell utforming, og, i noe mindre grad, punktet om printere. På flere av disse spørsmålene kan vi se en tydelig tendens til at det er både mer tilfredshet, men også mer

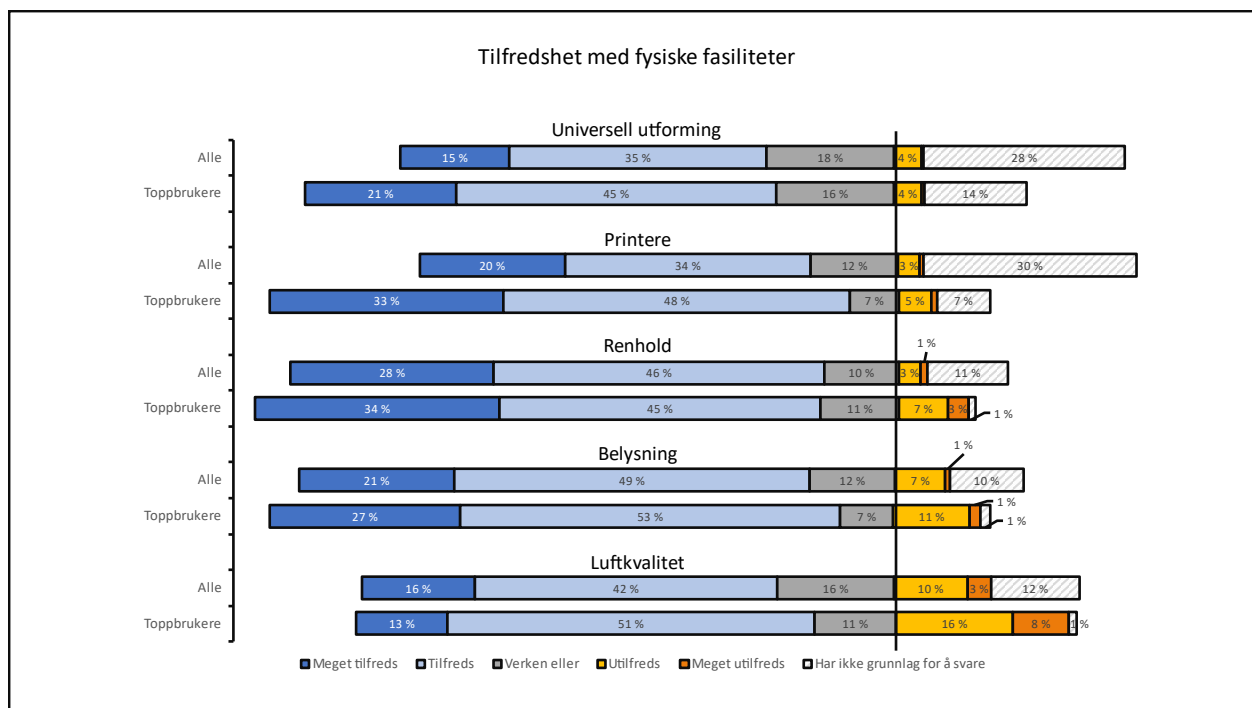
misnøye, blant toppbrukerne. Dette kan tyde på at dette er viktige faktorer som påvirker hvor mye tid man tilbringer i biblioteket.

Det fysiske biblioteket var det temaet som engasjerte flest personer til å skrive åpne tekstkommentarer (213 kommentarer). Disse kunne kategoriseres i følgende temaer; Støy (27), leseplasser og møblering (41), renhold (7), elektrisk og lys (13), luft og temperatur (27), skilting og kart (11), universell utforming (5) og annet (24). De fleste åpne kommentarene uttrykker misnøye med tingenes tilstand, men det er også en og annen kommentar som viser at brukerne setter stor pris på å ha UB som arbeidssted, eks. «Elsker de individuelle leseplassene».

### **2.6.1 Tilfredshet med fysiske fasiliteter**

Blant de tjenestene som ligger under BEAs ansvarsområde, er det i hovedsak punktene belysning og luftkvalitet brukerne er minst fornøyd med (Figur 28). For luftkvaliteten er 58 % av alle brukerne fornøyd eller meget fornøyd, mens 13 % er misfornøyd eller meget misfornøyd. Dette er en liten forbedring siden 2019, da 50 % var fornøyd og 21 % var misfornøyd. Men blant toppbrukerne er hele 24 % misfornøyd med luftkvaliteten, og det tilsvarende tallet for toppbrukerne ved de tre store bibliotekene i Breivika er 26 % (data ikke vist).

Det var 27 åpne kommentarer om luftkvalitet og temperaturregulering. I flere av disse blir 3.etg nevnt som spesielt ille, det antas at det er på KS man mener. De fleste påpeker at luftkvaliteten er for dårlig (15 kommentarer). Noen sier at de unngår å bruke det fysiske biblioteket eller at de bruker mindre tid på biblioteket enn ønsket på grunn av dette. To personer mener at gulvteppet kan bidra til det dårlige innneklimaet. Blant de 11 kommentarene som omhandler temperatur, er det i overvekt klager på at det er for kaldt på NH, i 3.etg (antagelig KS) og i Alta, men det var også et par kommentarer på at det er for varmt.



*Figur 28. Hvor tilfreds er du med følgende i biblioteket?*

Når det gjelder belysning er 70 % av de generelle brukerne og 80 % av toppbrukerne fornøyde, mens henholdsvis 8 og 12 % er misfornøyde (Figur 28). Dette er en ørliten forbedring siden 2019, da 64 % var tilfreds og 11 % var utilfreds. På KS, hvor man har skiftet lys både i tak og på leseplassene siden forrige undersøkelse, ser vi at det er en nedgang i antall misfornøyde brukere (fra 20 % til 13 % misfornøyde eller meget misfornøyde). Det var 13 åpne kommentarer som uttrykte misnøye med lysforhold eller med tilgang på elektriske uttak. De fleste klager på at belysningen er for dårlig, i noen tilfeller ikke fungerende, men det var også kommentarer på at det er for lite naturlig lys, eller at lyset er "ekkel". Det ble også etterlyst flere stikkontakter og skjøteledninger.

Når det gjelder renhold, er 74 % av brukerne meget fornøye eller fornøye, mens 3 % er misfornøye. Disse tallene er uendret siden undersøkelsen i 2019. For toppbrukergruppa er det en tydelig forskjell. Det er en vel så stor andel som er fornøye, men hele 10 % av toppbrukerne er misfornøye med renholdet. Det kom 7 åpne kommentarer som gikk spesifikt på mangel på renhold. De fleste handlet om skitne leseplasser hvor kaffesøl og matrester er problemet, og det ble bemerket at bestikk og kopper blir liggende i lang tid. Det etterspørres tilgang på papir og rengjøringspray så man selv kan rengjøre plassen. Det var også et par kommentarer som oppfordret til at man skal forby mat på biblioteket.

- «Bruker mye tid på biblioteket og har like vondt i hodet etterpå. Luft, temperatur og støynivå er ikke bra»
- «dårlig temperaturregulering. ekstremt varmt øverst. tung luft i grupperommene»
- «Bruker ikke det fysiske biblioteket grunnet lav luftkvalitet.»
- «Ellers synes jeg de individuelle leseplassene er gode, men lyskvaliteten kan variere (ikke leselampen, men det fra taket).»
- «Jeg har opplevd at lys eller stikkontakter til enkelte leseplasser ikke fungerer. Jeg skal si ifra neste gang.»
- «Renhold\* ofte er det matrester (smuler) og kaffe søl på leseplassen. Tidligere var det enkel tilgang til papir og desinfiseringsspray, så enkel tilgang på en rengjøringspray og papir hadde vært greit.»
- «Bedre rengjøring av studieområdene ved UB og lesesal PJ. Sett ut "wipes" og oppfordre til å tørk over pult når man forlater. Gulvet på UB er kjempeskittent, det er ekkelt»
- «Å spise inne på biblioteket bør være forbudt.»

For printertjenestene har vi blant alle brukerne 54 % som er fornøye og 3 % som er misfornøye. Her er det også en større andel fornøye blant toppbrukerne (81 %), i tillegg til en ørliten økning i misnøye (5 %). Det kan tyde på at tilgang til printere også er en viktig grunn til at de er toppbrukere, og den lille økningen i misnøye kan muligens forklares med at vi ofte opplever problemer med printerne. Det var noen åpne kommentarer på manglende printertilgang, eller at de ofte er ute av drift. Her ble det også kommentert at det er dårlig at betjeningen ikke har bedre kjennskap til printerne når dette skjer. I de åpne kommentarene etterlyses det også binders og mulighet for å stifte større bunker med papir. Til tross for dette er det fortsatt ikke mer enn 5 % som er misfornøye med printerne.

Spørsmål om universell utforming er nytt av året. Her svarer 50 % av brukerne at de er fornøye eller meget fornøye, mens 4 % svarer at de er misfornøye. På dette svarer så mye som 14 % av toppbrukerne at de ikke har grunnlag for å svare, og blant alle brukerne er denne andelen det

dobbelte. Det kom inn 5 fritekstsvar som tok opp dette temaet og de fleste påpekte at det mange steder er for trangt mellom hyllene og møblene, spesielt om det står krakker og traller der, slik at det er vanskelig fremkommelig for de med krykker eller rullestol. Det var også en som påpekte at for de som har funksjonsnedsettelse så oppleves heisen på KS som for rask med å lukke dørene. Om dette er et reelt problem, bør det være en relativt enkel sak å få endret. Det var også en som mente at bord og stoler med heve-senke funksjon kunne tilrettelegge for bedre arbeidsforhold for de med spesielle behov.

Det var ti åpne kommentarer som uttrykte frustrasjon med at det er vanskelig å finne frem. Bedre kart og skilting ble etterspurt. Dette gjaldt ikke bare innholdet på hyllene, men også for å finne riktig bibliotek. Kart og skilting på engelsk ble også etterspurt, og vi fikk ros for samisk skilting. En revidering av skilter og informasjonsmateriell synes som en lettvint måte å øke brukertilfredshet.

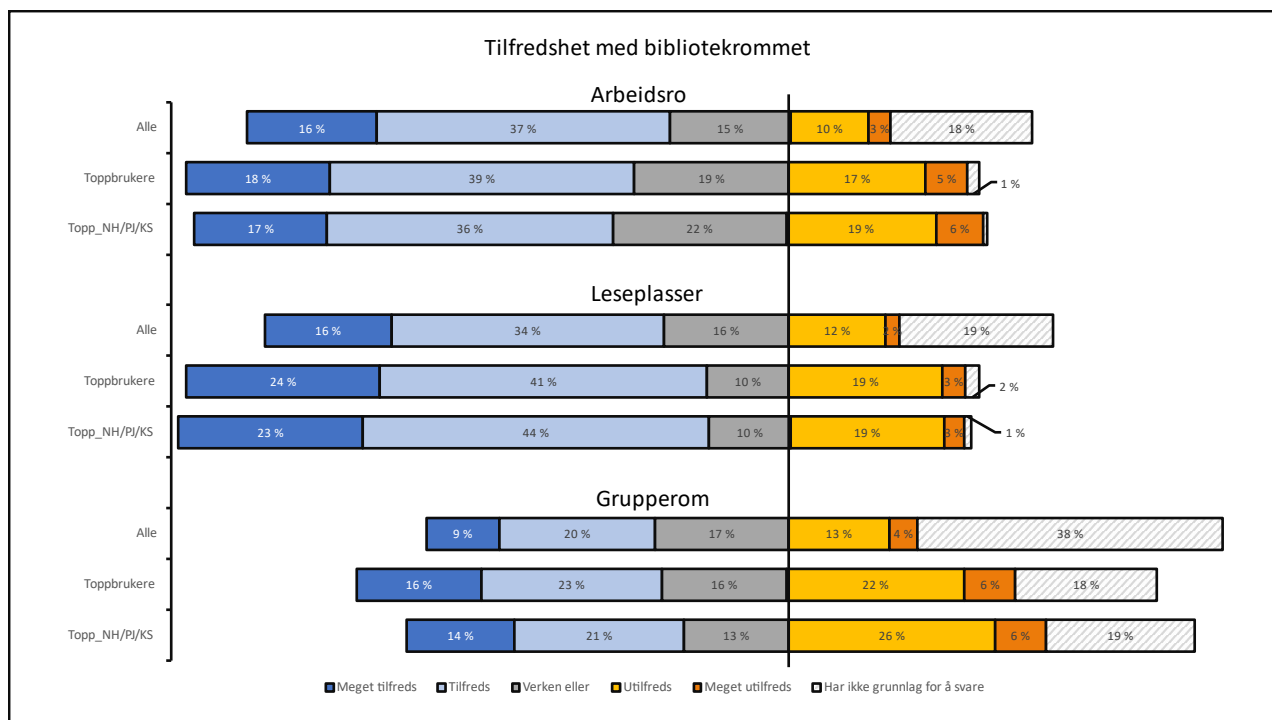
Andre åpne kommentarer som det er relevant å nevne, etterspør bedre tilgang til kaffemaskiner og drikkevann (her påminnes det om at det ikke er mulighet for å regulere temperatur på kranene på toalettet alle steder). Vi får skryt for varmtvannsanretning ved skranken på KS. Vi oppfordres til å holde flere arrangementer eller tema-kvelder i det fysiske biblioteket.

- «Det er alltid en av skrIVERne som ikke fungerer, og bibliotekansattene kan ikke hjelpe og sier at de ikke er kjent med hvordan skrIVERne fungerer. IT burde gi opplæring.»
- «could we have a stapling machine at the printers that can staple medium or bigger size of printouts»
- «Ser at det kan være vanskelig enkelte steder for rullestolbrukere med krakkene mellom trange hyller og sitteplasser på endene som hindre muligheten for å komme seg forbi når arbeidsplassen er i bruk. Heisen mellom etasjene i KS biblioteket venter ikke på at folk skal komme seg inn om noen i en annen etasje skal ta heisen, det kan ta 1 sekund etter at den har kommet til din etasje før dørene lukkes og går til en annen de andre som venter på heisen.»
- «Noen ganger er det vanskelig å finne frem til rett hylle. Oversiktskartene i hver etasje og temaoversikta for hver bokhylle er dessverre sjeldent til hjelp og til dels utdaterte».
- «Vanskelig å vite plassering (lokasjoner) og hvilket bygg de er lokalisert i, samt hvilke bibliotek som tilhører hvilket fakultet.»
- «- Det er veldig hyggelig at det er skiltet på samisk også. Jeg føler meg litt ekstra berettiget til å bruke printer og jeg blir genuint glad av hvert eneste skilt jeg ser :)»
- «Coffee machine would be amazing :)»
- «- Den der varmtvannsanretningen ute forbi skranken var en kjempeidé!»
- «Kaldtvann-dispenser, eller at vaskene på toalettet funker slik at man kan regulere temperaturen.»
- «Det kunne kanskje vært flere arrangementer på biblioteket, type forskningskveld (en kveld hvor studenter møtes for å lese og diskutere forskning sammen, med ulike temaer) eller noe lignende»
- «Begynner å bli veldig slitt og gammelt. Hadde trengt seg en skikkelig oppussing. Savner et mer moderne og universitet stil, som gjør at en elsker å gå dit for å studere og utforske. Som gjør at en ønsker å tilbringe mye tid der. Som biblioteket i Trondheim ☺»

## 2.6.2 Tilfredshet med arbeidsplasser

Det er tre spørsmål knyttet til det fysiske biblioteket som skiller seg spesielt ut i negativ forstand.

Tilfredshet med arbeidsro, leseplasser og grupperom er tett knyttet og viktig for de som bruker biblioteket som daglig studiested. Dette er også ting som til en viss grad er innenfor UBs kontroll å kunne gjøre noe med, i hvert fall det som handler om arbeidsro i lokalene. For alle tre punktene var det betydelig høyere andel av misnøye blant toppbrukerne enn blant brukerne flest (Figur 29). Det er også en større andel av toppbrukerne som er fornøyd med leseplasser og grupperom, naturlig nok fordi de er mye på biblioteket nettopp for å benytte disse arbeidsplassene. Det var over 70 åpne kommentarer som handlet om disse temaene.



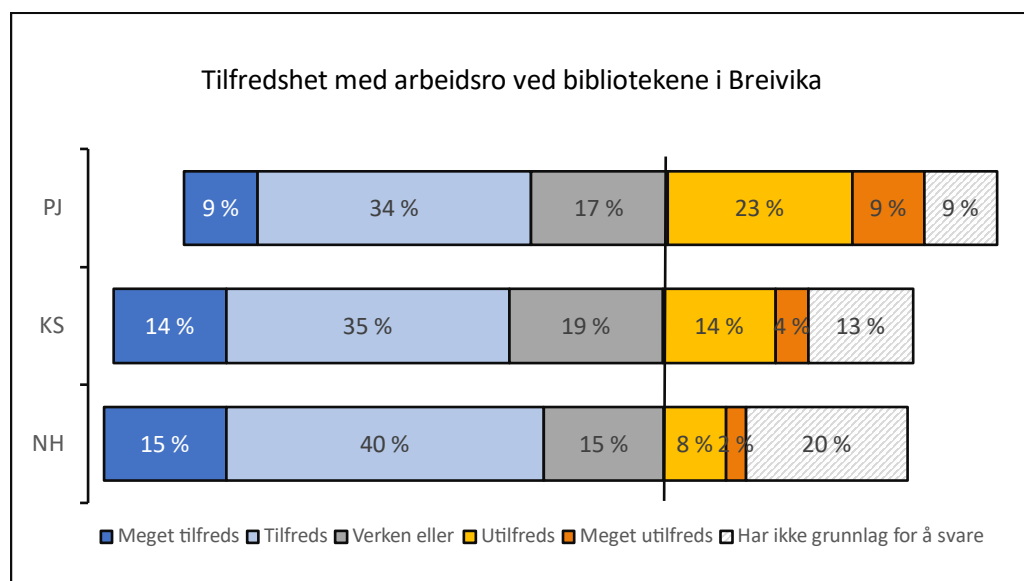
Figur 29. Hvor tilfreds er du med følgende i biblioteket? Toppbrukere er definert som de som bruker mer enn 6 timer i uka på biblioteket. Toppbrukerne ved de tre store bibliotekene i Breivika er trukket ut som en egen gruppe.

Utilfredsheten med leseplasser ligger på 14 % av alle brukerne, mens det blant toppbrukerne er 22 % som er misfornøyd (Figur 29). Av 32 åpne kommentarer knyttet til leseplasser og møblement så er det flest som etterlyser flere individuelle leseplasser. Det er tydelig at disse plassene er noe av det viktigste vi har å tilby. Det er flere kommentarer som uttrykker tilfredshet med dette tilbudet, men veldig mange kommentarer som peker på renoveringsbehov. Kommentarer nevner at plassene er slitte og skitne, de har dårlig belysning og er ikke tilpasset laptopbruk. Noen bordplater knirker ved belastning. Det ble også etterspurt mulighet for å låse inn verdisaker om de skal forlate arbeidsplassen i løpet av dagen. Deretter er det mange som etterspør bedre stoler ved arbeidsplassene, men også godstoler for å sitte behagelig og lese med bok i fanget.

Mangel på grupperom er det som gir mest misnøye, kun 29 % av alle brukere og 39 % av toppbrukerne er fornøyd med vårt tilbud på dette (Figur 29). I tillegg er så mye som 17 % av alle brukerne og 28 % av toppbrukerne direkte misfornøyd eller meget misfornøyd på dette punktet. De åpne kommentarene pekte på behov for flere gruppebord og grupperom. Det var også ønsker om bedre plassering og skjerming av de gruppebordene som alt finnes. For eksempel var det et forslag om å avgrense gruppearbeid til én etasje.

Ønsket om bedre tilrettelegging for gruppearbeid henger tett sammen med behovet for arbeidsro. Støynivået i bibliotekrommet var et tema som engasjerte til flest åpne kommentarer. Av tretti kommentarer om dette var det ingen rosende ord. Alle uttrykte varierende grad av frustrasjon, og

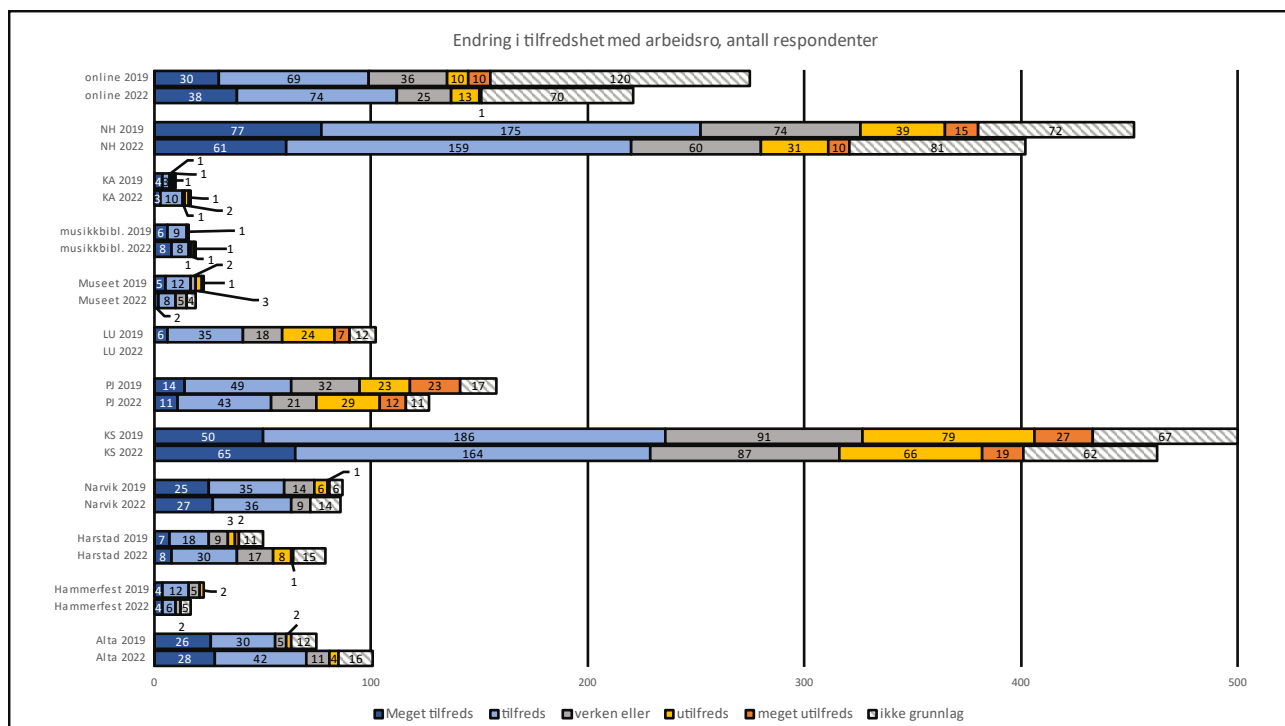
det er tydelig at det oppleves som problematisk for mange av våre brukere. Dette vises også tydelig i de kvantitative analysene. Her er misnøyen på likt nivå som for leseplasser, blant alle brukerne er 13 % misfornøyd og blant toppbrukerne er 22 % misfornøyd (Figur 29). Om vi kun ser på toppbrukerne på de tre store bibliotekene i Breivika, er så mye som hver fjerde student utilfreds eller meget utilfreds med støynivået. Av disse tre bibliotekene peker PJ seg ut som det biblioteket med mest misnøye knyttet til arbeidsro (Figur 30), hvor hele 32 % av alle brukerne er misfornøyd (23 %) eller meget misfornøyd (9 %) med arbeidsroen. Til sammenligning er det på KS og NH henholdsvis 18 % og 10 % misnøye med arbeidsro blant brukere flest.



*Figur 30. Hvor tilfreds er du med arbeidsro i biblioteket? Tilfredshet blant alle brukere på de tre store bibliotekene i Breivika.*

Om vi sammenligner med den forrige brukerundersøkelsen (2019), så er konklusjonen at lite har endret seg siden da. I år svarte 53 % at de er fornøyd eller meget fornøyd med arbeidsroen, mens 13 % er misfornøyd eller meget misfornøyd. I 2019 var det 50 % tilfredse og 16 % utilfredse. Den ørlille forbedringen ser dessverre ikke ut til å skyldes noen klare forbedringer ved enkeltbibliotek, med Narvik som eneste unntak.





Figur 31. Hvor tilfreds er du med arbeidsro på biblioteket? Sammenligning med undersøkelsen fra 2019 for hvert enkelt bibliotek. Her antallet respondenter gitt.

Figur 31 sammenligner tilfredshet med arbeidsro for 2019 og 2022 for hvert enkelt bibliotek. Her vises antallet besvarelser på hvert alternativ fremfor prosentandelen. Siden de små bibliotekene har få respondenter, vil dette gi et riktigere inntrykk. For de fleste bibliotekene er det ingen prosentvis endring i andelen som er fornøyd eller misfornøyd. Den tilsynelatende forbedringen later til å skyldes at gruppen som har svart at de i hovedsak bruker biblioteket på nett, nå har svart at de er mindre utilfreds med arbeidsroen på bibliotekene. Det er ikke så relevant hva denne gruppen mener om dette, og spørreskjemaet skulle helst ha ekskludert denne gruppen. Blant de som tidligere hørte til LU-biblioteket, var det så mange som 31 % som var utilfredse med støy i 2019. Det er uvisst hvilket bibliotek disse brukerne nå har svart at de tilhører, men det kan tenkes de er litt mer fornøyd med arbeidsroen ved det biblioteket de nå bruker.

Narvik peker seg ut som det eneste biblioteket hvor det er en klar reduksjon i antallet misfornøyd, fra 7 respondenter som svarte at de var misfornøyd i 2019 (8 %) til null respondenter som var misfornøyd i årets undersøkelse. Det kunne være interessant å se på hvorvidt det er endringer innført med renovasjonen som har ført til denne forbedringen, og om det er grep som lar seg overføre til de andre bibliotekene.

Flere av de åpne kommentarene knyttet til arbeidsplasser og -ro nevner tiltak som muligens kan gjennomføres uten for store omkostninger. Forslagene kan grupperes som bedre avgrensning av

stillesoner, tydeligere skilting og strengere håndheving. Dette er ting man bør vurdere ved hvert enkelt bibliotek.

Det var flere kommentarer som ønsket dedikerte stillesoner, for eksempel inndeling etter etasje eller støydemping med skillevegger. I tillegg til ønske om arbeidsplasser for individuelt og gruppebasert arbeid, tyder mange av kommentarene på at det også er behov for dedikerte områder for å ta pause. I noen tilfeller kan det være at enkle grep med å flytte enkelte møbler kan forbedre situasjonen. En bruker foreslo lydtette bokser for bruk til online kurs og møter. Det ble oppfordret til bedre skilting slik at brukerne selv kan vise til disse, men det ble også ytret ønske om at de bibliotekansatte skal være strengere og gjerne gå runder i bibliotekrommet.

Et utvalg åpne kommentarer:

- «Det er veldig bråkete til å være et bibliotek»
- «Dere kunne gjerne ha hatt respektive stille-soner og flere plasser der man kan slappe av imellom slagene. Dere kan ikke gjøre noe med at folk snakker høylytt, men tror en stillesone hadde hjulpet på saken.»
- «Det burde vært mer strengt med arbeidsro. (f.eks at folk som snakker i mobilen eller møter venner må gå ut av biblioteket for å snakke. Dette kan kanskje løses med skilting).»
- «Skulle gjerne vært flere områder for gruppearbeid der det er tilrettelagt for diskusjon. Ofte er båsene opptatt, og jeg føler meg litt til bry for de som sitter og leser hvis jeg diskuterer/snakker med andre».
- «Det burde være en etasje til gruppearbeid, og resten er stille.»
- «A small closed space where noone can see or hard to notice when you are studying is important. Sometimes it's just annoying when someone who knows you come talk when you want to focus on the reading, or not in the mood for small talk.»
- «Det lave bordet med sofaer og spill i 2. etg står dårlig plassert. God stemning ved det bordet sprer misnøye i alle tenkelige retninger.»
- «Hadde også vært fint med bedre avskjerming mellom leseplassene. Siden det kan bli litt støy fra selve "hovedområdet" med gruppebord, hadde det vært fint å fått en stillesone ved leseplassene og eventuelt skillevegger e.l. som kunne ha tatt noe av støyet.»
- «Leseplassene er gode, men jeg kunne tenke meg lydtette bokser som kan brukes til digitale møter/forelesninger og private samtaler (til bank, helsetjenester osv) Da behovet for å ringe disse tjeneste kun er mulighet på dagtid. Dette fordi det er vanskelig når en sitter alene å forlate plassen for å snakke eller finne et godt egnet sted til å digitale møter/forelesninger, da det ofte er minst 2 stk på grupperom.»

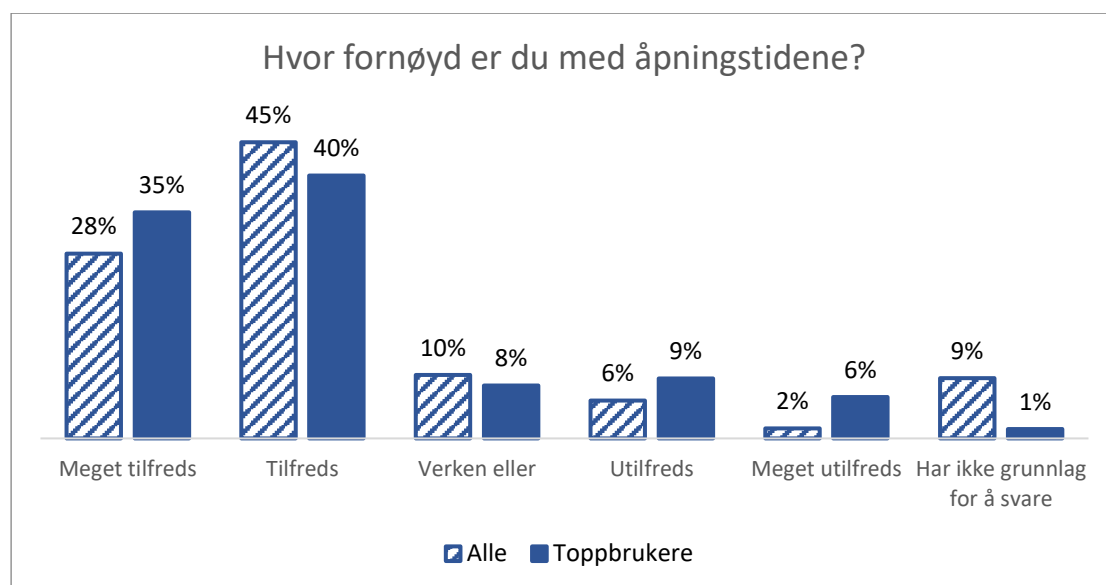
### 2.6.3 Åpningstider og ubemannet skranke

Universitetsbiblioteket har de siste årene fått flere timer ubetjente åpningstider. Ved noen av avdelingene har dette ført til utvidete åpningstider, mens det hos andre er snakk om å beholde

samme åpningstid, men kutte bemanningen i skranken. I disse tilfellene er det viktig å vite hvordan de selvbetjente tjenestene fungerer.

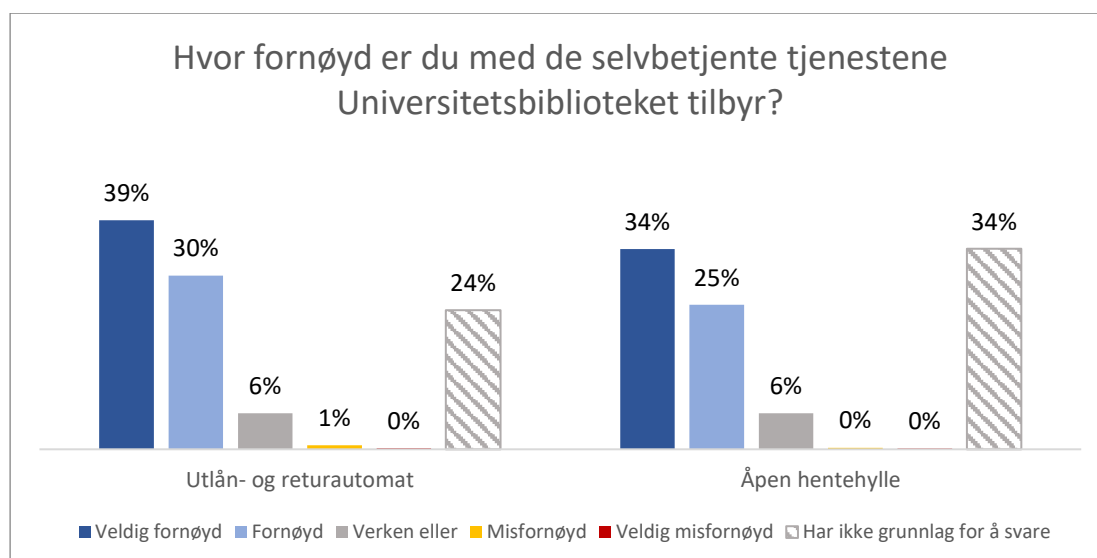
Av den samla brukermassen er tre fjerdedeler enten tilfreds eller meget tilfreds med åpningstidene ved bibliotekene (Figur 32). Dette gjelder også om man kun ser på den brukergruppa som er mer enn seks timer i uka ved biblioteket (totalt 73 og 75 % tilfredse for henholdsvis alle brukere eller toppbrukerne). Blant toppbrukerne er det derimot se en betydelig større andel som er misfornøyd med åpningstidene (15 % mot 8 %). Det kom totalt inn 79 fritekstsvar om åpningstider (26) og selvbetjente tjenester (53).

Åpne tekstsvar til ubemannet bibliotek ble sortert inn i følgende kategorier: åpningstider (7), brukerstøtte (14), lån (3), retur (6), adgang (2), samt generelle kommentarer (21). Det er generelt kommet inn mange tekstkommentarer om åpningstidene, disse er tatt med i kommentarene her da de går på mye av det samme.



Figur 32. Hvor fornøyd er du med åpningstidene? Toppbrukere er definert som de som bruker biblioteket mer enn 6 timer i uka.

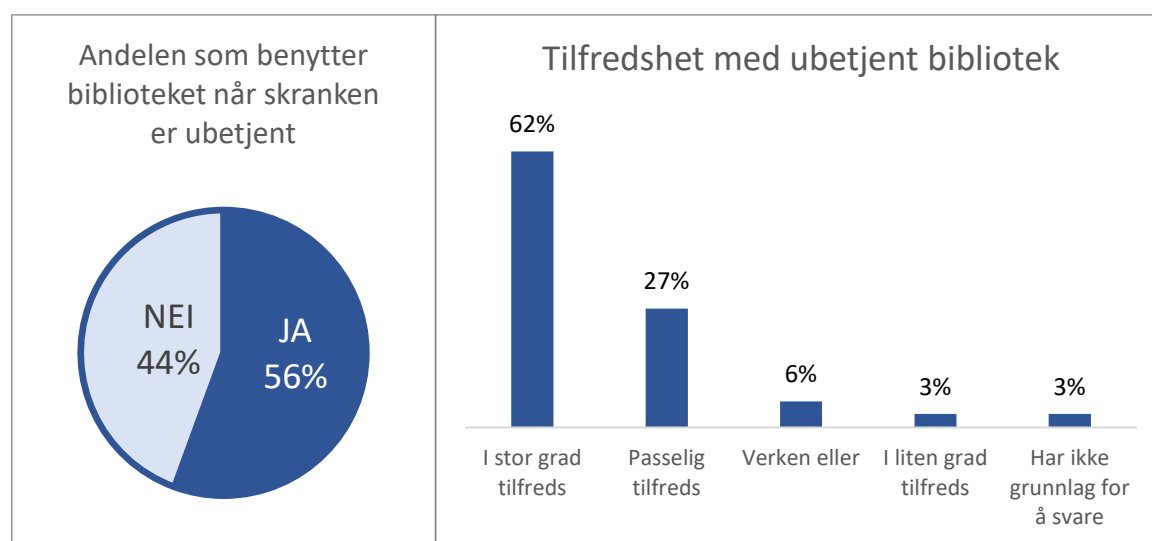
Som tidligere nevnt er det viktig at de selvbetjente tjenestene fungerer godt. Siden UB har flere timer åpent uten betjente skranker, er det viktig med tilbakemelding på hvor fornøyd brukerne er med disse tjenestene.



Figur 33. Hvor fornøyd er du med de selvbetjente tjenestene UB tilbyr?

Som vi ser av Figur 33, er det veldig lite misnøye med utlån- og returautomatene og åpne hentehyller. Det er en relativt stor andel som svarer at de ikke har grunnlag for å svare, dette henger nok sammen med at nærmere 20 % av respondentene bruker Universitetsbiblioteket hovedsakelig digitalt. Dette spørsmålet er ikke stilt i tidligere brukerundersøkelser, men det kan være interessant å se om svarene på dette vil endre seg over tid, særlig hvis det skjer utskiftninger av materiale og leverandør.

Respondentene som svarte «nei» på spørsmål om de besøker biblioteket utenom betjent åpningstid ble sendt videre og svarte ikke på resten av spørsmålene om ubetjent bibliotek. Som Figur 34 viser, er det 56 % som sier de har brukt biblioteket når skranken er ubemannet.



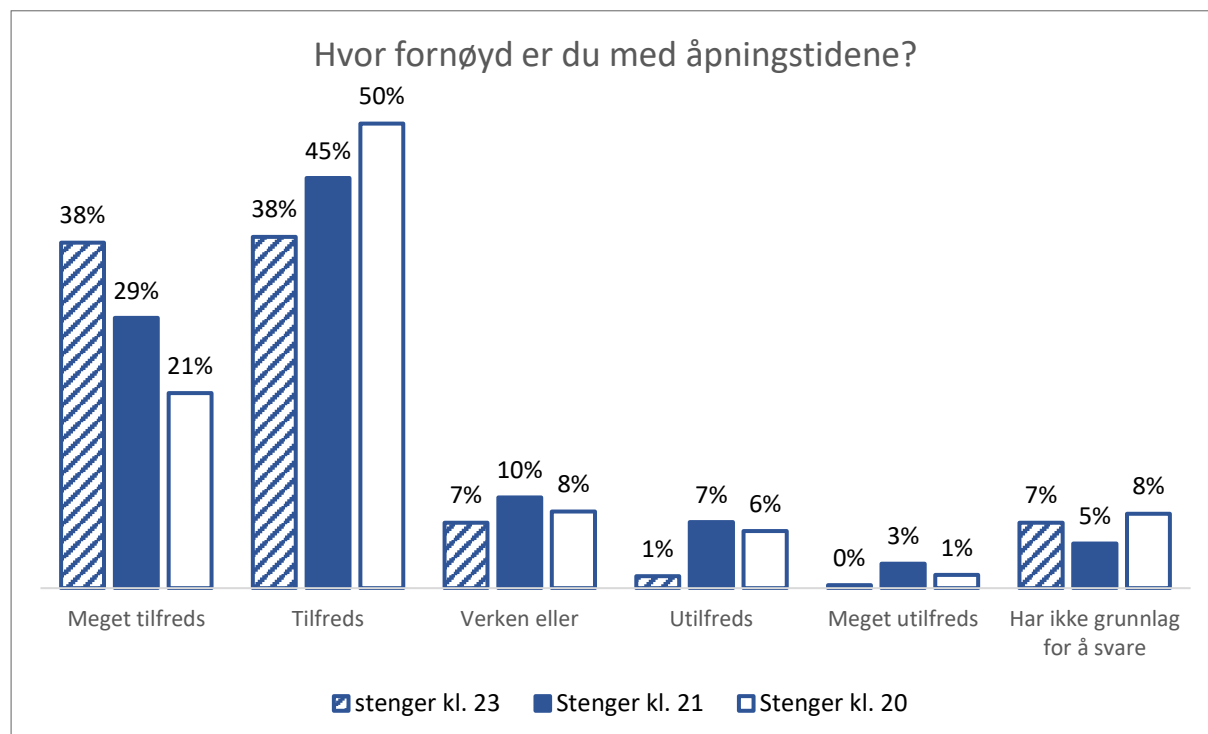
Figur 34. Andelen som benytter biblioteket når skranken er ubetjent var 56 %. Kun disse har svart på spørsmålet i hvilken grad er du fornøyd med ubemannet bibliotek?

Videre viser Figur 34 at nesten 90 % sier seg mer eller mindre fornøyd med ubetjente bibliotek. De fleste kommentarene går på ønsket om utvidet åpningstid. Brukerne vil gjerne ha ubetjente åpningstider, men ikke at Universitetsbiblioteket kutter ned på betjente åpningstider. Særlig er det helgeåpent, lørdag og søndag, som etterspørres, det er også flere som ønsker døgnåpent bibliotek.

Det er også mange kommentarer om brukerstøtte. Flere uttrykker at de savner hjelp når de trenger det og noen at det kan føles utrygt på biblioteket når det ikke er ansatte til stede.

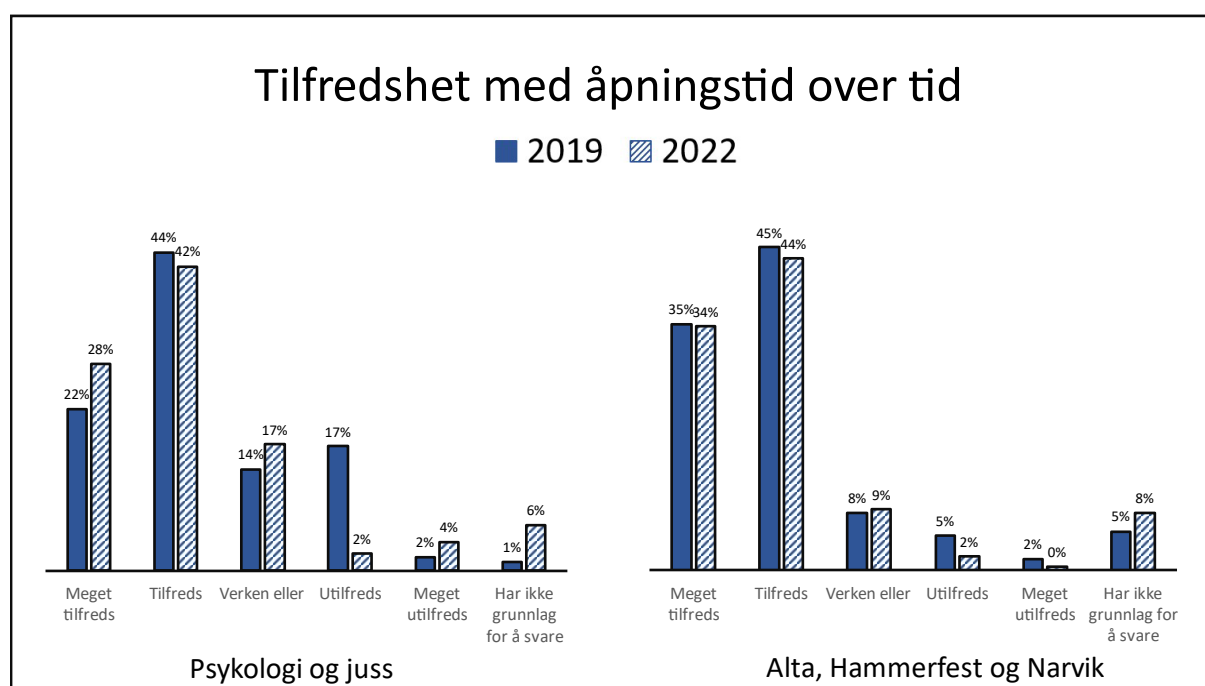
Andre bekymringer handler mye om retur av bøker, at bøkene de returnerer kan bli tatt av andre og ikke blir registrert levert siden det på de fleste av bibliotekene ikke er mulig å returnere bøker selv når det ikke er noen til stede. Noen få kommenterer problemer med å få lånt bøker. Men som det kommer fram av Figur 33 over er de aller fleste fornøyd med både utlånsautomatene og åpne hentehyller.

Om vi analyserer brukertilfredshet basert på stengningstid ved de ulike bibliotekene, kan vi dele bibliotekene inn i tre kategorier: NH som stenger kl. 20, PJ og KS som stenger kl. 21, og de som har utvidet tilgangen til kl. 23 (Hammerfest, Alta, Narvik, Harstad). I tillegg har vi musikkbiblioteket og museumsbiblioteket som stenger tidlig på ettermiddagen, og KA hvor tilgangen er kortbasert hele tiden. For disse tre har vi dessverre for få besvarelser, og de er derfor utelatt fra Figur 35.



Figur 35. Hvor fornøyd er du med åpningstidene? Bibliotekene som stenger kl. 20 er NH, bibliotekene som stenger kl. 21 er PJ og KS. Bibliotekene som har utvidet tilgangen til kl. 23 er Hammerfest, Alta, Narvik, Harstad. Musikkbiblioteket, museumsbiblioteket og KA er utelatt.

Det er tydelig at brukergruppen som har tilgang frem til kl. 23 er den mest tilfredse. Blant disse er 76 % tilfreds eller meget tilfreds, mot 71 % på NH hvor det stenger kl. 20. Når man ser på forskjell i antallet misfornøyde brukere så blir forskjellen enda tydeligere. Det er kun 1 % av respondentene som har tilgang til biblioteket frem til kl. 23 som er misfornøyde. Til sammenligning er 7 % ved NH, og så mye som 11 % på KS misfornøyde med åpningstidene. Ved å sammenligne med undersøkelsen fra 2019 kan vi se at ved de bibliotekene hvor åpningstidene har blitt utvidet de siste årene er det en reduksjon i andelen misfornøyde brukere (Figur 36). I Harstad og Alta er kveldsvaktordningene kuttet ut, og etter betjent åpningstid er det kun ansatte og studenter med adgangskort som kommer inn i biblioteket. Åpningstiden er nå betydelig lengre enn før denne ordningen kom i gang.



Figur 36. Tilfredshet med åpningstider. Sammenligning med 2019.

På PJ har andelen misfornøyde brukere sunket fra 19 % til 6 %. Også for Alta, Hammerfest og Narvik kan man se en reduksjon fra 7 % til 2 %. Ved NH, KS og Harstad var det ingen endringer av betydning.

Oppsummert kan svarene og kommentarene om åpningstider og ubetjente bibliotek tolkes dit hen at de aller fleste synes det er bra med ubemannete åpningstider, men det bør være en utvidelse av åpningstidene, ikke som en opprettholdelse av eksisterende åpningstider med kutt i bemanning. Samtidig er det ingen som ønsker kortere åpningstider for å unngå ubetjente bibliotek.

Her er noen av kommentarene som kom inn om åpningstidene og ubetjent bibliotek:

- «Utvid åpningstidene plis»
- «Super løsning som fungerer veldig bra!»
- «Det er for det meste selvbetjent også når det er folk der.»
- «Ønsker at det går an å levere tilbake bøker når biblioteket er stengt - luke i veggen eller lignende»
- «Jeg liker best betjent bibliotek, fordi da kan man få hjelp om man trenger. For meg som går samlingsbasert, er jeg avhengig av å få hjelp når jeg trenger det. Er ikke så godt kjent.»
- «Burde vært lengre åpningstid i helgene med ubemannet bibliotek.»
- «Liker at jeg kan spørre de ansatte der, men syns og det er greit at jeg kan gå dit uansett når jeg har behov.»
- «Skulle ønske universitetet så verdien i å ha bemannet skranke så ofte som mulig. Også i helger.»
- «Det fungerer, men man savner jo kontakt med levende mennesker.»
- «Kan være vanskelig å finne frem til enkelte bøker... Ønsker kanskje å få spørsmål om hjelp eller at noen er der til å hjelpe.»

### 3. Avsluttende kommentarer

Det var tre overordna temaer som skilte seg ut som særlig viktige å se på for det videre arbeidet for videre utvikling av Universitetsbiblioteket: Utfordringene med det fysiske bibliotekrommet (grupperom/støy/luftkvalitet), synlighet (personalet/nettsider/tjenester) og tilgjengelighet (kommunikasjon/åpningstider/skilting/kart).

Støy og behov for adskilte rom er et problem som kommer tilbake i undersøkelsene biblioteket gjør. Noen irriterer seg over medstudenters støy, mens andre er redd for å forstyrre andre. Det kom, som vist, konstruktive forslag til løsninger i de åpne kommentarfeltene, for eksempel kan det være enkle grep som å sette opp skillevegger eller lage egne bokser for telefonsamtaler.

Dette med lydtette mobilbokser ble foreslått av flere UB-ansatte under et sommerseminar i juni 2022 og kan vurderes dersom man har mulighet til å bruke noe penger på å utbedre bibliotekene. Kommentaren under fra en student gir en beskrivelse de fleste kan kjenne seg igjen i:

«Jeg skulle ønske at det var et sted der det var stille. Et område eller en etasje der det var arbeidsro. Og tydelig skilting om dette sånn at det hadde vært greit å si ifra når noen tar en telefonsamtale eller treffer en de har gått på folkehøyskole og praten blir lang og med stort engasjement. Et område der det ikke er gjengs å ta fram kilosposen med gulrøtter.»

Det er også en gjenganger med klage over lys- og luftforholdene. Dette må det ses på i enhver sammenheng når det er snakk om oppgradering av bygg og leseplasser. I mørketida hjelper det lite med mange og store vinduer til å slippe inn lys. Hvis Universitetsbiblioteket fortsatt skal være en foretrukken arena for studiearbeid, bør det være i Universitetsbibliotekets interesse å prøve å legge til rette for flere behov og ønsker når det gjelder tilrettelegging av både stille områder og muligheter til gruppearbeid.

UB jobber kontinuerlig med å forbedre synligheten av tjenestene sine. Spørsmålet er hva som er den beste måten å gjøre det på. For noen tjenester tror vi informasjon i form av kontinuerlig eksponering gjennom undervisning og faglig arbeid har stor nytteverdi. Gjennom en slik tilnærming til for eksempel fagdatabaser, som er lite brukt av en relativt stor andel studenter, vil de i større grad selv oppdage fagdatabasene, innholdet, samt viktigheten og nytten av dem. Dette er måten vi tror de vil lære best på.



Kan undervisere, herunder kanskje spesielt fagansvarlige, legge vekt på å bruke UB sine tjenester mer aktivt i sin undervisning med sine fagmiljøer? Fagdatabaser ble trukket frem, men dette vil nok også kunne være relevant for de andre e-ressursene også, både for studenter på alle nivåer og ansatte.

Det er også mange som fortsatt ikke kjenner til eller bruker UB-nettsidene aktivt. Brukere som finner fram til nettsidene, opplever dem som brukervennlige og sier at informasjonen er nyttig. Det er viktig å finne ut av hvorfor ikke flere benytter seg av sidene, spesielt de som oppgir at de bruker UB hovedsakelig digitalt, og hva vi må gjøre for å nå ut til disse brukerne. Det kunne være nyttig med videre brukertesting av nettsidene på desktop kontra mobil, samt å teste noen utvalgte funksjoner. Mulige metoder er for eksempel studentpaneler, intervjuer, analyse av nettsidestatistikk og A/B testing (A/B testing er å teste to alternativer til design av samme innhold).

Tilgjengelighet på et Universitetsbibliotek handler for eksempel om åpningstider eller tilgang til bibliotekbyggene, at ansatte svarer på henvendelser og at det er lett å finne fram til alt fra toaletter og skrivere til faglitteraturressurser og andre tjenester biblioteket tilbyr. Svarene i undersøkelsen viser at selv om brukerne stort sett er fornøyde, så etterlyses bedre oversikter og kart over reoler, skilting og bedre belysning. Mange ønsker utvidete åpningstider slik at de får tilgang til bibliotekene. I disse tilfellene kommer det fram at det er tilgang til arbeidsplasser og litteratur som er det overordnede behovet, men brukerne ønsker også at UBs personale skal være tilgjengelige innenfor arbeidstida. Ubetjente skranker fører til en del usikkerhet og utrygghet hos noen besøkende som nevnt tidligere, derfor bør en eventuell ytterligere nedbemanning av skrankene vurderes nøye.

Det er et klart forbedringspotensial når det kommer til kommunikasjon med UB og service. Det er viktig at UB finner måter å nå ut og informere om måter brukerne kan ta kontakt på. Så må UB jobbe internt med hvordan brukerne skal møtes når de tar kontakt. Flere respondenter kommer med konkrete eksempler på at de ikke opplever at de blir godt tatt imot ved direkte henvendelser til ansatte. Dette må UB ta tak i. Selv om de aller fleste er fornøyde, må UB jobbe for at alle skal kjenne seg godt ivare tatt når de tar kontakt med biblioteket.

Avslutningsvis blir det viktig fremover for UB å jobbe bevisst med utvikling innenfor disse temaene for å forbedre brukeropplevelsen til studenter og ansatte som bruker Universitetsbiblioteket i dag, samt for å øke antallet brukere i fremtiden. Noe av arbeidet faller naturlig til de enkelte bibliotekene og daglige ledere, mens andre tiltak må gjennomføres på tvers av faggrupper og avdelinger på UB via overordnede strategi- og handlingsplaner. Det kan også være nyttig å samarbeide med andre bibliotek i UH-sektoren for å kartlegge felles problemstillinger innenfor disse områdene og anbefale mulige løsninger.

## Vedlegg

# Universitetsbibliotekets brukerundersøkelse 2022

Side 1

Obligatoriske felter er merket med stjerne \*

## 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 WH-1000XM3 hodetelefoner fra Sony til en verdi av kr 2300,- eller PayGOO VISA-kort på kr 500,-, 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.

Undersøkelsen tar ca 10-15 minutter å fullføre.

## 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)
- ☐ Ph.d.-kandidat
- ☐ Student årsstudium
- ☐ Vitenskapelig ansatt
- ☐ Teknisk/administrativt ansatt
- ☐ Annet



Dette elementet vises kun dersom alternativet «Annet» er valgt i spørsmålet «Hvilken av kategoriene nedenfor tilhører du?»

**Din alder \***

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

**Hvilket fakultet/enhet tilhører du? \***

Hører du til flere, velg den du har mest tilhørighet til.



Dette elementet vises kun dersom alternativet «Annet» er valgt i spørsmålet «Hvilket fakultet/enhet tilhører du?»

**Hvor mange år har du vært student/ansatt ved UiT? \***

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Student årsstudium», «Student høyere grad (Masternivå)», «Student lavere grad (bachelornivå)», «Teknisk/administrativt ansatt», «Vitenskapelig ansatt» eller «Ph.d.-kandidat» er valgt i spørsmålet «Hvilken av kategoriene nedenfor tilhører du?»

- ☐ Under 3      ☐ 3 - 5      ☐ Over 5



Sideskift

Side 2

Obligatoriske felter er merket med stjerne \*

**Tjenester og tilbud**

## Kjenner du til noen av disse tjenestene ved Universitetsbiblioteket?

	Kjenner ikke til	Kjenner til, men har ikke benyttet meg av	Har benyttet meg av dette
Litteratursøkekurs (Oria, databaser etc.) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EndNotekurs *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
iKomp *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurs i informasjonskompetanse (kildebruk, kildekritikk, etc) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skrivesenteret *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arkivtjenesten DataverseNO (UiT Open Research Data/TROLLing) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Webinarer om forskningsdatahåndtering *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Støtte til forskningsdatahåndtering *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Open Access publiseringsstøtte *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innlevering/publisering i Munin åpne vitenarkiv *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Septentrio Academic Publishing *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Take Control of your PhD Journey *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
High North Academy *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avtalt veiledning (søk, referanse-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

håndtering, etc.) \*

Leganto, pensumlister \*

## Hvordan finner du litteraturen du trenger? \*

Du kan velge flere alternativ.

- ☐ Leter i hyllene
- ☐ Via pensumlister i Canvas (Leganto)
- ☐ Søker i Oria
- ☐ Søker i bibliotekets fagdatabaser
- ☐ Søker i Google Scholar
- ☐ Googler
- ☐ Spør foreleser/veileder/kollega
- ☐ Spør bibliotekets ansatte
- ☐ Annet



Dette elementet vises kun dersom alternativet «Annet» er valgt i spørsmålet «Hvordan finner du litteraturen du trenger?»



Sideskift

Side 3

Obligatoriske felter er merket med stjerne \*

## Kurs og undervisning

## I hvilken grad har du hatt nytte av kurs eller undervisning gitt av Universitetsbiblioteket?

	Liten grad	Passelig	Stor grad	Har ikke grunnlag til å svare
Fysisk undervisning *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digital (live) undervisning *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En kombinasjon av digital og fysisk undervisning *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nettkursene EndNote, Plagiat eller iKomp *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Hvilket undervisningsformat foretrekker du? \*

- ☐ Fysisk
- ☐ Digital
- ☐ Kombinasjon av digital og fysisk
- ☐ Nettkurs
- ☐ Ingen preferanser



Sideskift

Side 4

Obligatoriske felter er merket med stjerne \*

## Kommunikasjon med Universitetsbiblioteket

### Chat Spør biblioteket

Chatten **Spør biblioteket** finnes i bunnmenyen på Universitetsbibliotekets nettsider. Du kan bruke chatten til å

spørre om alt som gjelder bibliotek tjenester, for eksempel litteratursøk, åpningstider, referansehåndtering m.m.

 **Spør biblioteket! Online**

Hvis du har et referansenummer fra tidligere samtale [klikk her](#)

DISPLAY NAME\*

EMAIL ADDRESS\*

PHONE NUMBER

**Start Chat**

I hvilken grad bruker du den nye chat-funksjonen til UB? \*

- ☐ Kjenner ikke til
- ☐ Kjenner til, men har ikke brukt
- ☐ Sjelden
- ☐ Av og til
- ☐ Ofte



Dette elementet vises kun dersom alternativet «Sjelden», «Ofte» eller «Av og til» er valgt i spørsmålet «I hvilken grad bruker du den nye chat-funksjonen til UB?»

Hvor fornøyd er du med chattetjenesten?

	Veldig fornøyd	Fornøyd	Verken eller	Misfornøyd	Veldig misfornøyd
Responstid *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kvalitet på svarene *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Chat som kommunikasjonsform \*

☐☐☐☐☐

Brukervennlighet \*

☐☐☐☐☐

## Hvor fornøyd er du med følgende kommunikasjonskanaler med Universitetsbiblioteket?

	Veldig fornøyd	Fornøyd	Verken eller	Misfornøyd	Veldig misfornøyd
Selvbetjeningsportalen TOPdesk *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefon *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-post *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiale medier *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henvendelse i biblioteket *	<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.

- ☐ Chat
- ☐ Selvbetjeningsportalen TOPdesk
- ☐ Telefon
- ☐ E-post
- ☐ Sosiale medier
- ☐ Henvendelse i biblioteket
- ☐ Annet



Dette elementet vises kun dersom alternativet «Annet» er valgt i spørsmålet «Hvordan foretrekker du å nå oss?»

## Andre kommentarer om kommunikasjon med Universitetsbiblioteket



Sideskift

Side 5

Obligatoriske felter er merket med stjerne \*

## Universitetsbibliotekets nettsider

Universitetsbiblioteket lagde nye nettsider i 2021.



UiT Universitetsbiblioteket

ENG MENY

The screenshot shows the website interface with a search bar and a table of library services. The search bar contains the text "Søk etter bøker, tidsskrift, artikler m.m." and "Eks: Lord of the rings". The table lists various library services and their opening hours.

Bibliotek	Betjent	Selvbetjent
Alta	09:00–15:00	08:00–23:00
Hammerfest	08:00–15:45	08:00–00:00
Harstad	10:00–15:00	06:00–23:00
Kultur- og samfunnsfag	08:00–21:00	07:00–21:00
Kunstakademiet	08:00–15:00	06:00–00:00
Museet	10:00–14:00	-
Musikk	09:00–17:00	-
Narvik	10:00–15:00	08:00–23:00
Natur- og helsefag	10:00–20:00	07:00–20:00
Psykologi og jus	10:00–16:00	07:00–21:00

## Hvor ofte bruker du Universitetsbibliotekets nettsider? \*

- ☐ Hver dag ☐ Noen ganger i uka
- ☐ Noen ganger i måneden ☐ Sjeldnere eller aldri

## Hvor fornøyd er du med brukergrensesnittet til nettsidene på følgende enheter

	Svært fornøyd	Fornøyd	Verken eller	Misfornøyd	Svært misfornøyd
Laptop/desktop *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nettbrett *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiltelefon *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Hvor fornøyd er du med følgende innhold på de nye nettsidene?

	Veldig fornøyd	Fornøyd	Verken eller	Misfornøyd	Veldig misfornøyd
Oversikt over åpningstidene *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fagsidene *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Våre bibliotek *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurs og undervisning *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Helt enig

Enig

Verken eller

Uenig

Helt uenig

Nettsidene er enkle å bruke. \*

☐☐☐☐☐

Det er vanskelig å finne fram. \*

☐☐☐☐☐

Informasjonen på UBs nettsider er nyttig for meg. \*

☐☐☐☐☐

Er det noe du savner, eller ikke finner på nettsidene?



Sideskift

Side 6

Obligatoriske felter er merket med stjerne \*

## Oria søketjenesten

Hvor fornøyd er du med det følgende i Oria?

Veldig  
fornøyd

Fornøyd

Verken eller

Misfornøyd

Veldig  
misfornøyd

Brukervennlighet \*

☐☐☐☐☐

Søkefunksjon \*

☐☐☐☐☐

Trefflister \*

☐☐☐☐☐

Hvordan bestille og reservere materiale \*

☐☐☐☐☐

Min konto (oversikt over lån, bestillinger, lagre søk, favoritter, osv.) \*

☐☐☐☐☐

## Andre kommentarer til Oria?



Sideskift

Side 7

Obligatoriske felter er merket med stjerne \*

## Elektroniske ressurser

Elektroniske ressurser er for eksempel e-bøker, artikler, fagdatabaser og Nasjonalbibliotekets nettbibliotek m.fl.

Hvor fornøyd er du med den tekniske løsningen for å få tilgang til e-ressurser hjemmefra?

Veldig  
fornøyd

Fornøyd

Verken eller

Misfornøyd

Veldig  
misfornøyd

E-bøker \*

☐☐☐☐☐

Artikler \*

☐☐☐☐☐

Fagdatabaser \*

☐☐☐☐☐

Nasjonalbiblioteket \*

☐☐☐☐☐

## Hvor fornøyd er du med utvalget av e-ressursene?

	Veldig fornøyd	Fornøyd	Verken eller	Misfornøyd	Veldig misfornøyd
E-bøker *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Artikler *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fagdatabaser *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nasjonalbiblioteket *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Andre kommentarer om e-ressurser?



Sideskift

## Det fysiske bibliotek


Hvilket bibliotek ved UiT bruker du mest? \*

Velg ...

Hvor ofte besøker du våre fysiske bibliotek? \*


- ☐ Daglig ☐ 2-4 ganger i uka
- ☐ 1-4 ganger i måneden ☐ 1-2 ganger i semesteret
- ☐ 1 gang i året eller sjeldnere ☐ Aldri

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

 Dette elementet vises kun dersom alternativet «1-2 ganger i semesteret», «1-4 ganger i måneden», «2-4 ganger i uka», «Daglig» eller «1 gang i året eller sjeldnere» er valgt i spørsmålet «Hvor ofte besøker du våre fysiske bibliotek?»

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

Hva gjør du hovedsakelig når du er på biblioteket? \*

 Dette elementet vises kun dersom alternativet «1-2 ganger i semesteret», «1-4 ganger i måneden», «2-4 ganger i uka», «Daglig» eller «1 gang i året eller sjeldnere» er valgt i spørsmålet «Hvor ofte besøker du våre fysiske bibliotek?»

Du kan velge flere alternativ.

- ☐ Leser papiraviser/papirtidsskrift/mikrofilm
- ☐ Jobber med studier i gruppearbeid
- ☐ Jobber med studier individuelt
- ☐ Søker etter litteratur

- ☐ Søker etter litteratur
- ☐ Får hjelp til litteratursøk
- ☐ Får hjelp til referansehåndtering
- ☐ Spør om hjelp til å finne fram på campus
- ☐ Møter venner
- ☐ Tar utskrift/skanner/kopierer
- ☐ Låner/returnerer bøker
- ☐ Henter bestilte artikler
- ☐ Annet



Dette elementet vises kun dersom alternativet «Annet» er valgt i spørsmålet «Hva gjør du hovedsakelig når du er på biblioteket?»



Dette elementet vises kun dersom alternativet «1-2 ganger i semesteret», «1-4 ganger i måneden», «2-4 ganger i uka», «Daglig» eller «1 gang i året eller sjeldnere» er valgt i spørsmålet «Hvor ofte besøker du våre fysiske bibliotek?»

## Hvor tilfreds er du med det følgende i biblioteket?

Det biblioteket du bruker mest.


	Meget tilfreds	Tilfreds	Verken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
Luftkvalitet *	<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"/>
Renhold *	<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"/>



Arbeidsro *	<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"/>
Åpningstider *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Litteratursamlingen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skrivere *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Universell utforming *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Kommentarer til det fysiske biblioteket

For å opprettholde/utvide åpningstidene har flere av bibliotekene åpent utover den tiden skranken er betjent. Benytter du deg av Universitetsbiblioteket i disse tidsrommene? \*

 Dette elementet vises kun dersom alternativet «1-2 ganger i semesteret», «1-4 ganger i måneden», «2-4 ganger i uka», «Daglig» eller «1 gang i året eller sjeldnere» er valgt i spørsmålet «Hvor ofte besøker du våre fysiske bibliotek?»

- ☐ Ja
- ☐ Nei

I hvilken grad er du fornøyd med ubemannet bibliotek? \*

 Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja» er valgt i spørsmålet «For å opprettholde/utvide åpningstidene har flere av bibliotekene åpent utover den tiden skranken er betjent. Benytter du deg av Universitetsbiblioteket i disse tidsrommene?»

- ☐ I stor grad
- ☐ Passelig
- ☐ Verken eller
- ☐ I liten grad
- ☐ Har ikke grunnlag for å svare



Dette elementet vises kun dersom alternativet «1-2 ganger i semesteret», «1-4 ganger i måneden», «2-4 ganger i uka», «Daglig» eller «1 gang i året eller sjeldnere» er valgt i spørsmålet «Hvor ofte besøker du våre fysiske bibliotek?»

Hvor fornøyd er du med de selvbetjente tjenestene Universitetsbiblioteket tilbyr?

	Veldig fornøyd	Fornøyd	Verken eller	Misfornøyd	Veldig misfornøyd
Utlån- og returautomat *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Åpen hentehylle *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Andre kommentarer til ubemannet eller selvbetjent bibliotek



Dette elementet vises kun dersom alternativet «1-2 ganger i semesteret», «1-4 ganger i måneden», «2-4 ganger i uka», «Daglig» eller «1 gang i året eller sjeldnere» er valgt i spørsmålet «Hvor ofte besøker du våre fysiske bibliotek?»

Hvor fornøyd er du med følgende hos bibliotekets personale?

	meget fornøyd	Fornøyd	Verken eller	Misfornøyd	meget misfornøyd
Sørvisinnstilling *	<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"/>
Høflighet / framtoning *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Synlighet / tilgjengelighet *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Sideskift

Side 9

Obligatoriske felter er merket med stjerne \*

Hvor fornøyd er du med Universitetsbibliotekets tjenester under pandemien? \*

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

Kommentarer til Universitetsbibliotekets tilbud og tjenester under pandemien

# Nettskjema

VILKÅR

Personvern og vilkår for bruk

Nettskjema bruker informasjonskapsler

Tilgjengelighetserklæring

HJELP OG KONTAKT

Veiledning for Nettskjema

Kontaktinformasjon

NETTSKJEMA ER UTVIKLET OG DESIGNET AV

Universitetet i Oslo

☐ Meget misfornøyd

Tilfredshet med arbeidsro per bibliotek, tallene angir antallet besvarelser.

