



Statens Bibliotekstilsyn

Vurdering av ”Spør biblioteket”

1. kvartal 2001

2. april 2001

Jobb nummer 23850

Charlotte Lycke



▶ Om undersøkelsen	s. 3
▶ Hovedresultater	s. 4
▶ Brukshyppighet	s. 5
▶ Brukere	s. 6
▶ Bruksformål	s. 7
▶ Tekniske problemer	s. 8
▶ Fordel å snakke med bibliotekar	s. 9
▶ Tilfredshet med tjenesten	s. 10
▶ Demografi	s. 13
▶ Hvordan tjenesten ble funnet	s. 15
▶ Andre kommentarer	s. 16

Om undersøkelsen

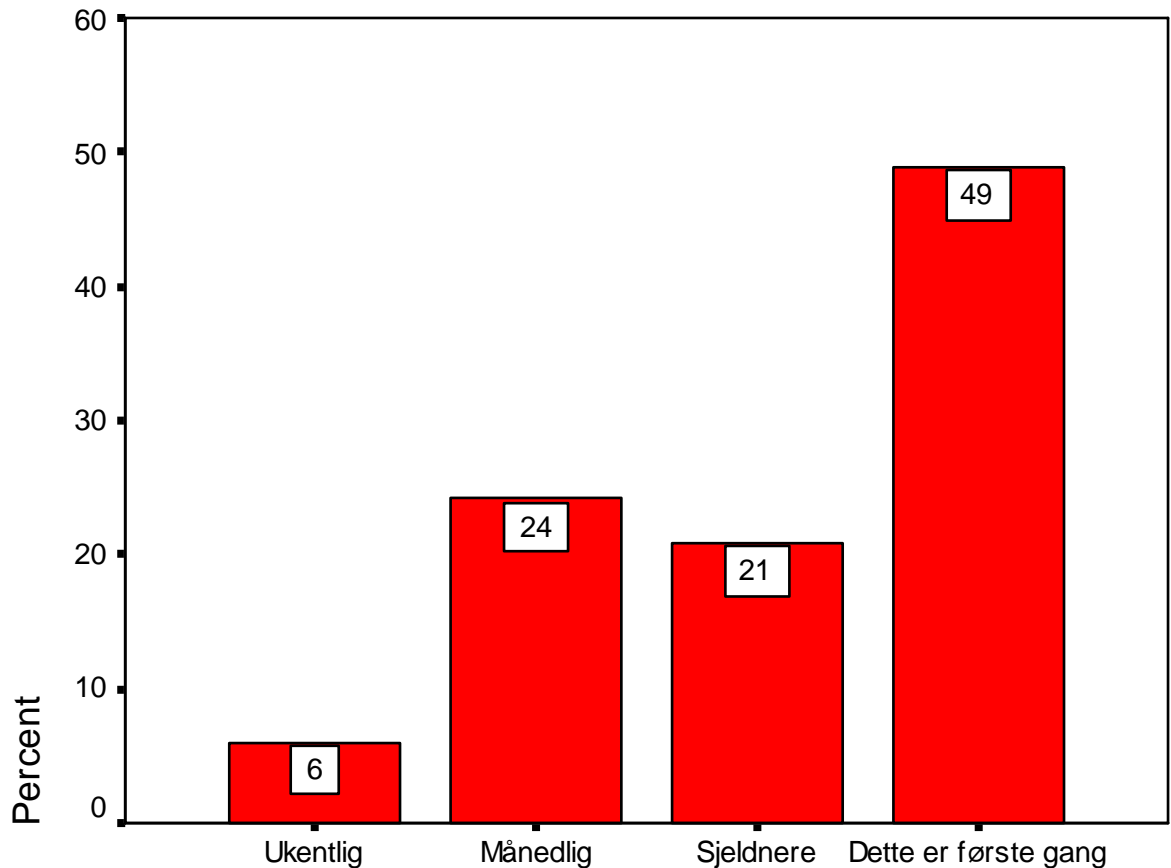
- ▶ Formålet med undersøkelsen var å evaluere internett-tjenesten ”Spør biblioteket”. Dette er en tjenester som Deichmanske bibliotek i Oslo og Møre og Romsdal fylkesbibliotek har ansvar for. Svarene fra brukerundersøkelsen skal brukes til å forbedre og utvikle tjenesten.
- ▶ Målgruppen var brukere av tjenesten ”Spør biblioteket”.
- ▶ Intervjuene ble foretatt ved internett-undersøkelse i perioden 18.1. - 20.3. 2001. Undersøkelsen var lagt ut på internett-sidene til Deichmanske bibliotek i Oslo og Møre og Romsdal fylkesbibliotek, og ”poppet opp” hos de som benyttet tjenesten i denne perioden.
- ▶ Det er gjennomført 183 intervjuer. Av disse er 138 intervjuer gjennomført komplett (avsluttet med ”OK” ved slutten av skjemaet). 45 respondenter svart på en del av spørsmålene og ”droppet ut” underveis. Basene (antall svar) vil variere for de ulike spørsmålene, avhengig av hvor mange som har besvart de enkelte spørsmålene. Basene er skrevet i parentes der bare deler av utvalget er spurt/har svart. ”(n = ...)”
- ▶ Ansvarlig for undersøkelsen hos Norsk Gallup er Charlotte Lycke. Kontaktperson i Statens Bibliotekstilsyn er Anett Kolstad.

Hovedresultater

- ▶ ”Spør biblioteket” får **svært gode skussmål** av brukerne. De aller fleste har benyttet svarfeltet ”andre kommentarer” til å rose tjenesten og de som står bak den.
- ▶ 9 av 10 som har brukt ”Spør biblioteket” tidligere er meget eller svært fornøyd med svarene de har fått, og 8 av 10 er tilsvarende fornøyd med responstiden.
- ▶ Over 9 av 10 synes tjenesten er lett å bruke. Bare 4 prosent opplevde tekniske problemer ved bruk av tjenesten.
- ▶ Tjenesten brukes hyppigst i forbindelse med skole eller studier, og halvparten av brukerne er skoleelever eller studenter.
- ▶ De fleste har funnet tjenesten via hjemmesiden til Deichmanske bibliotek (38%). Mange har gått via hjemmesiden til Biblioteknett Norge (20%), eller via startsidene (24%).
- ▶ Halvparten av respondentene som har svart på undersøkelsen har benyttet tjenesten for første gang. Det er noe flere kvinner enn menn som har benyttet tjenesten.

Halvparten av respondentene brukte tjenesten for første gang

”Hvor ofte bruker du tjenesten ”Spør biblioteket”?”

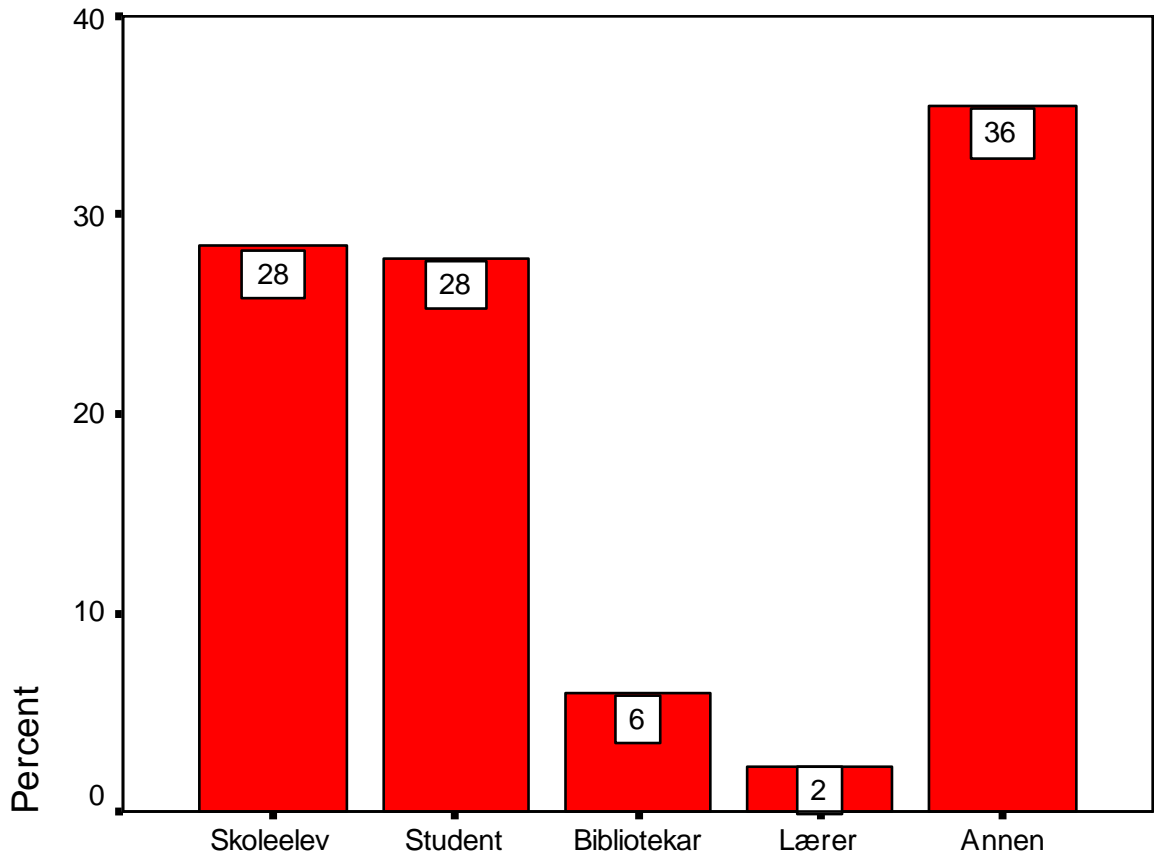


Hvor ofte bruker du...

$n = 182$

Halvparten av respondentene er studenter eller skoleelever

”Hvem er du?”

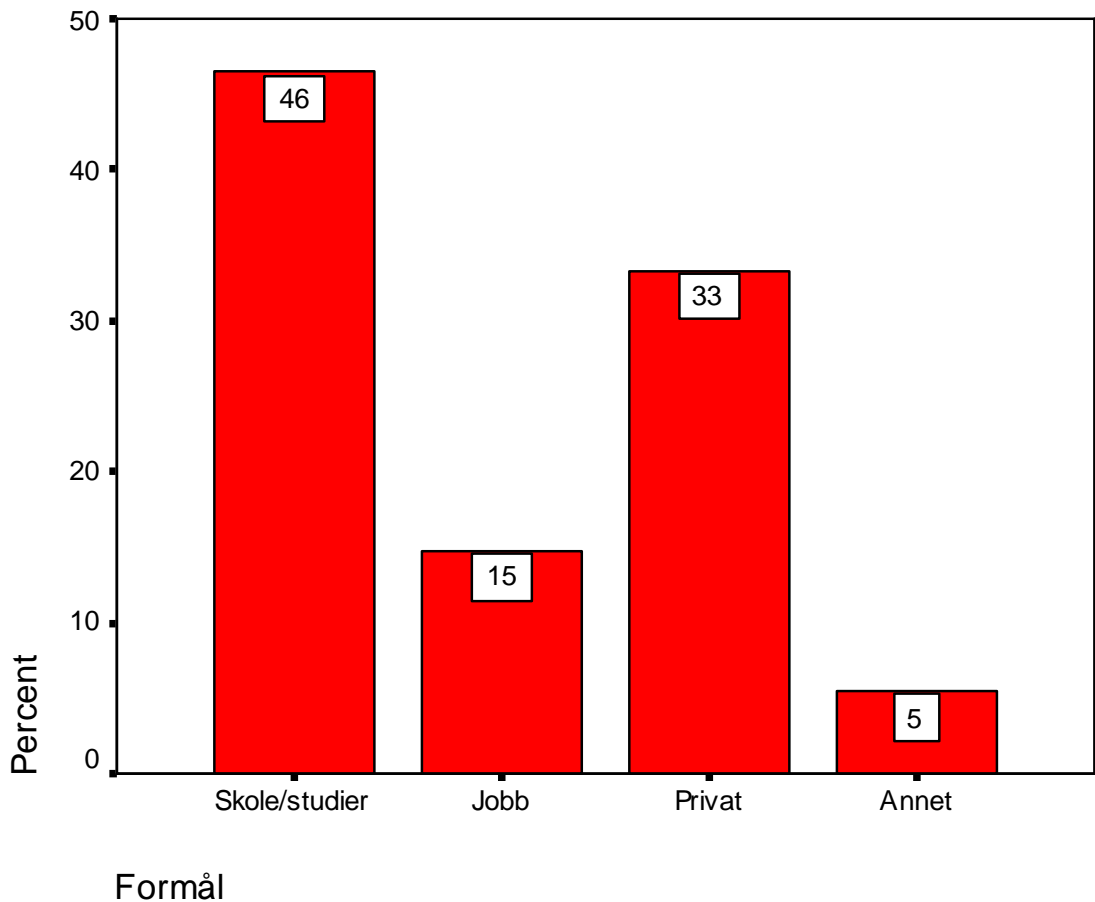


Hvem er du?

$n = 183$

Tjenesten brukes hyppigst i forbindelse med skole eller studier

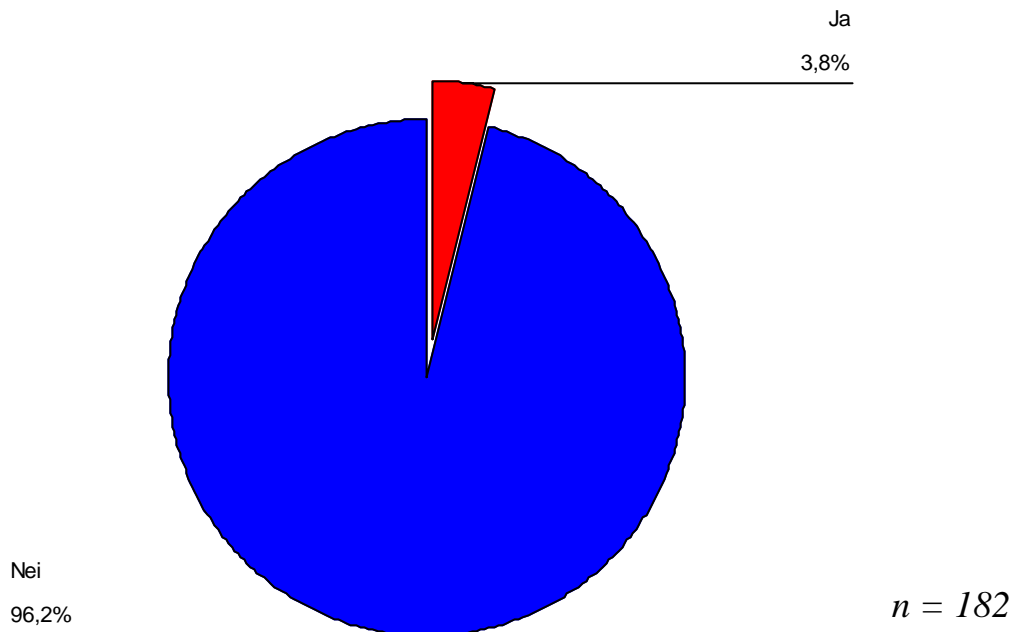
”Hvilket/hvilke formål har du benyttet tjenesten til denne gang?”



$n = 183$

96% opplevde ingen tekniske problemer underveis

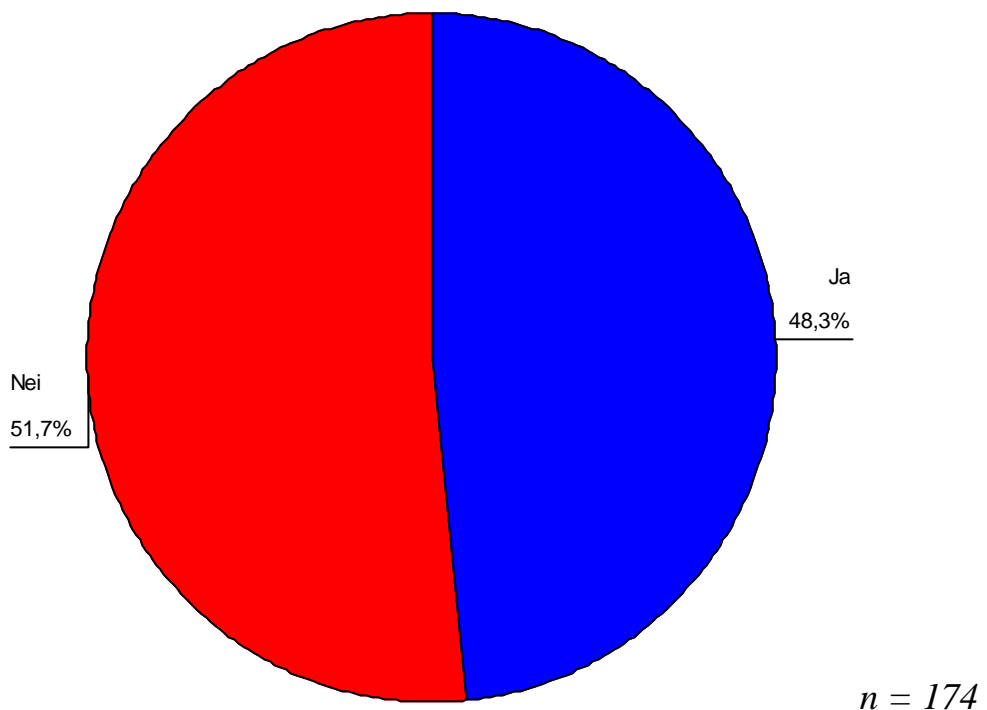
”Oppstod det tekniske problemer underveis?”



- ▶ 7 respondenter opplevde tekniske problemer underveis. Eksempler på tekniske problemer som oppstod:
 - ▶ ”måtte skrive alt på nytt”
 - ▶ ”e-post adresssen ble ikke godkjent, selv om den var riktig”
 - ▶ ””Send spm”-knappen fungerte ikke”
 - ▶ ”Siden kunne ikke vises, men det rettet seg”

Halvparten synes det kunne vært en fordel å snakke med bibliotekar

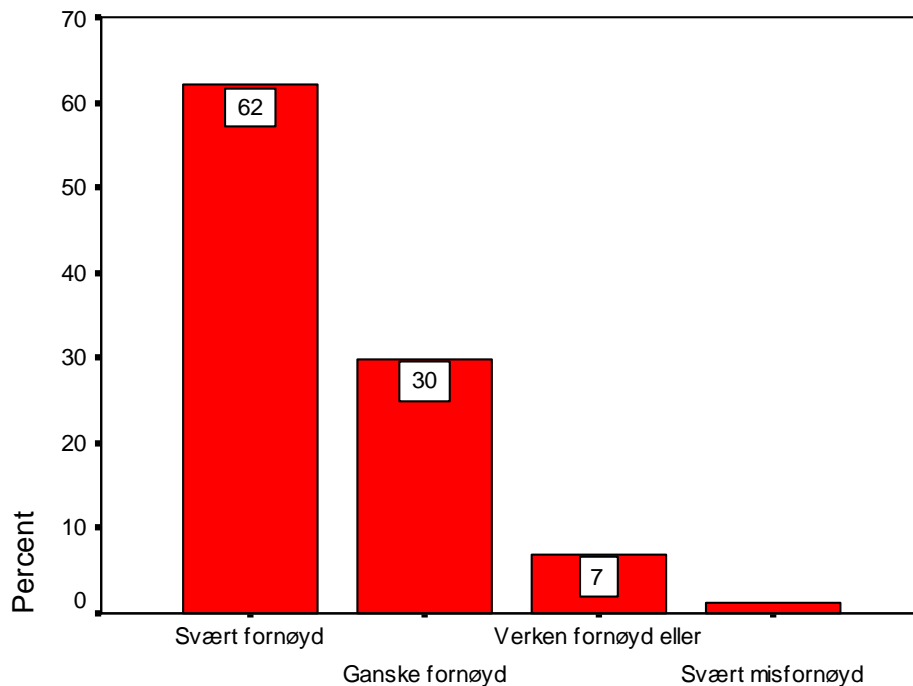
”Hadde det vært en fordel om du kunne snakke med bibliotekaren samtidig?”



- ▶ De viktigste begrunnelsene for at det hadde vært en fordel om man kunne snakke med bibliotekaren samtidig er:
 - ▶ 1. Raskere tilbakemelding
 - ▶ 2. Lettere å kommunisere, så det ikke oppstår misforståelser
 - ▶ 3. Føles som bedre service - ”jeg ville følt enda sterkere at dere tok dere av MEG som enkeltperson”

6 av 10 er svært fornøyd med tjenesten, og 3 av 10 ganske fornøyd

”Hvis du har brukt tjenesten tidligere, hvor fornøyd har du vært med svarene du har fått fra ”Spør biblioteket”?”



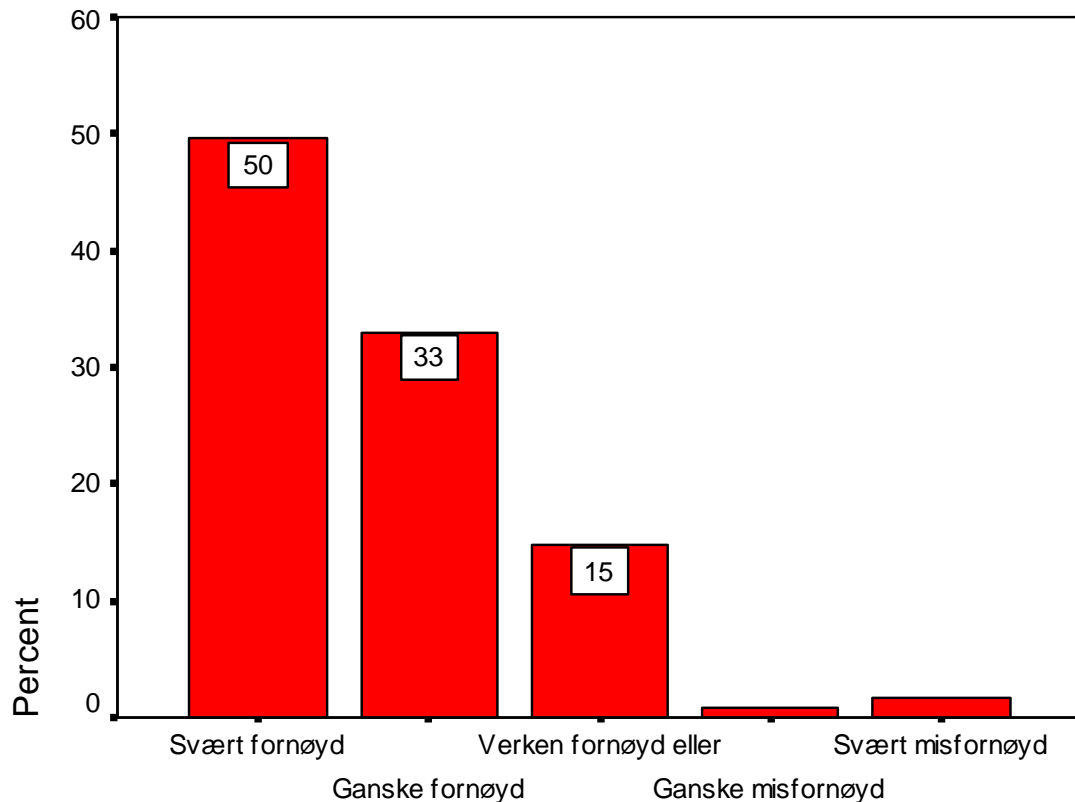
n = 87

Hvis du har brukt tjenesten tidligere...

- ▶ Tjenesten høster mye ros i de åpne svarene. Mange sier de har fått raske og gode tilbakemeldinger, med konsise svar på det de spurte etter. En respondent svarer ”Synes det har vært bra!! Fått det jeg var ute etter, og synes det er imponerende hvordan dere klarer å svare på alt... :)”

Det er også høy tilfredshet med responstiden

”Hvor fornøyd er du med responstiden for spørsmålene du har sendt til ”Spør biblioteket”?”

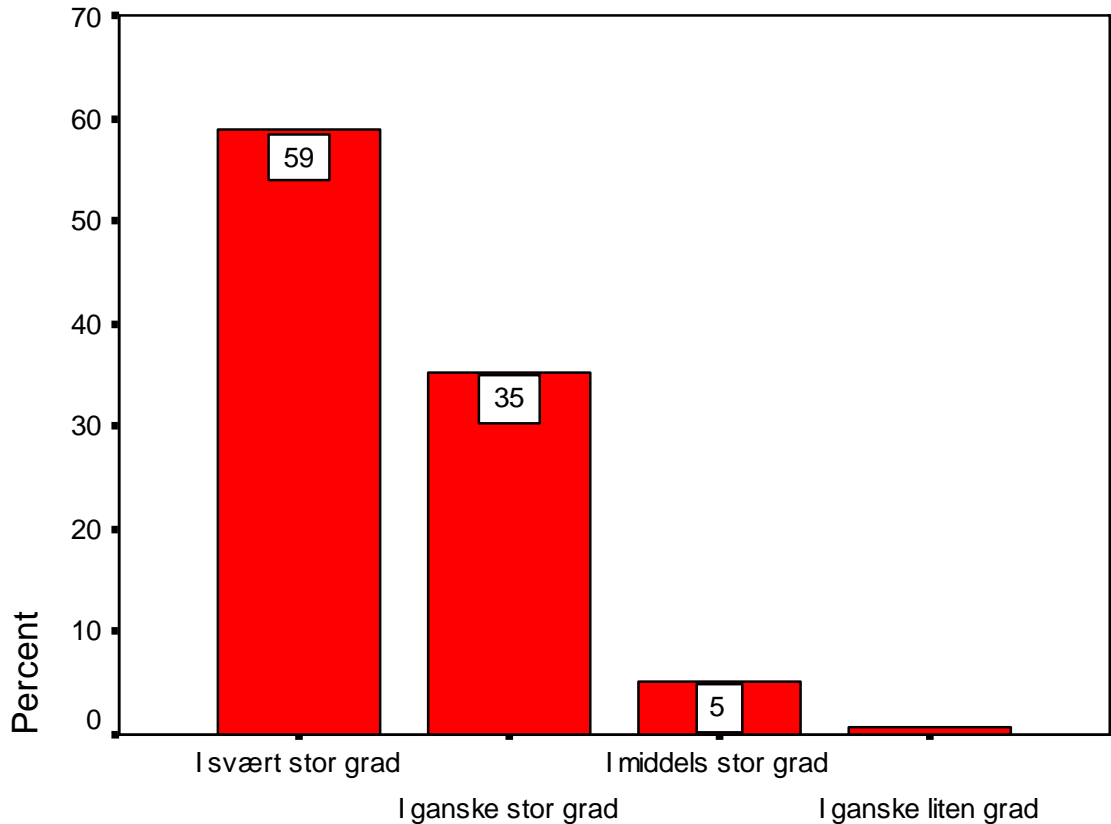


Hvor fornøyd er du med responstiden ...

n = 115

Tjenesten oppfattes som svært lett å bruke av 3 av 5

”I hvilken grad synes du tjenesten er lett å bruke?”



I hvilken grad synes du tjenesten er lett å bruke?

n = 153

Demografi (1):

6 av 10 brukere er kvinner

	Hva er din alder?	
	Count	%
Under 14 år	11	7,5%
14-18 år	37	25,2%
19-30 år	41	27,9%
31-55 år	49	33,3%
56 år eller eldre	9	6,1%
Total	147	100,0%

	Er du...	
	Count	%
Mann	61	41,5%
Kvinne	86	58,5%
Total	147	100,0%

	Hva er din høyeste fullførte utdanning?	
	Count	%
Grunnskole	49	34,3%
Videregående skole	47	32,9%
Høyskole/universitet utdanning	47	32,9%
Total	143	100,0%

Demografi (2):

2 av 10 brukere bor i Oslo

	Hvilket fylke bor du i?	
	Count	%
Akershus	12	8,2%
Aust-Agder	4	2,7%
Buskerud	3	2,0%
Finnmark	5	3,4%
Hedmark	2	1,4%
Hordaland	12	8,2%
Møre og Romsdal	12	8,2%
Nordland	6	4,1%
Nord-Trøndelag	3	2,0%
Oppland	3	2,0%
Oslo	32	21,8%
Rogaland	7	4,8%
Sogn og Fjordane	4	2,7%
Sør-Trøndelag	15	10,2%
Telemark	2	1,4%
Troms	4	2,7%
Vest-Agder	2	1,4%
Vestfold	7	4,8%
Østfold	9	6,1%
Bor ikke i Norge	3	2,0%
Total	147	100,0%

De fleste fant tjenesten via hjemmesiden til Deichmann

”Hvordan fant du ”Spør biblioteket”-tjenesten?”

	Hvordan fant du "Spør biblioteket"-tjenesten?	
	Count	%
Gikk direkte til hjemmesiden til Deichmanske bibliotek	46	37,7%
Gikk direkte til hjemmesiden til Møre og Romsdal fylkesbibl.	5	4,1%
Gikk via hjemmesiden til Biblioteknett Norge og fant inngang	24	19,7%
Gikk via hjemmesiden til det biblioteket jeg bruker mest	6	4,9%
Annen måte, noter	41	33,6%
Total	122	100,0%

- ▶ De fleste av de som hadde notert andre måter de fant tjenesten på (29 respondenter), hadde funnet ”Spør biblioteket” via www.startsiden.no.

”Fortsett tilbudet - det er fantastisk!”

”Har du andre kommentarer til ”Spør biblioteket”?”

- ▶ De aller fleste svarene på dette spørsmålet er ros av tjenesten. Eksempler:
 - ▶ ”kjempefint tilbud”, ”fortsett!!!”, ”fortsett servicen”, ”Jeg synes dette er en helt unik tjeneste”, ”nei - bare skamros!!”, ”dere gjør en god jobb, stå på”,
 - ▶ ”Jeg har aldri sett en så bra internett spørsmålside”, ”fin layout på sidene”
 - ▶ ”Ja, fortsett tilbudet. Det er helt fantastisk! - hele ideen med gratis bibliotek er jo en stor rikdom...Men i tillegg at biblioteket kommer til meg via internett med en slik rask service på de litterære spørsmål jeg måtte ha, det er helt suverent. Så mange takk til arbeidsgiver (staten, - som jo er oss alle sammen), og mange takk til dere som jobber i biblioteket, til deres interesse for faget og serviceinnstilling!”
- ▶ Det kom også forslag til forbedringer av tjenesten, f eks:
 - ▶ ”Det hadde vært en fordel om ruta hvor man skriver spørsmålet var større. + Dessuten hadde det vært fint om denne ruta aksepterer tekstformatering (som understreking, fet skrift osv.)”
 - ▶ ”Lurer på om det er mulig å sende spørsmål bare via vanlig epost, slik at en ikke trenger å laste seg inn på nettet og finne sidene for å stille spørsmålet. Av og til kan det ta litt lang tid, om det er stor trafikk på nettet. ”
 - ▶ ”Kunne vært markedsført bedre. ”
 - ▶ ”Det hadde vært fint med forfatterportrett.”