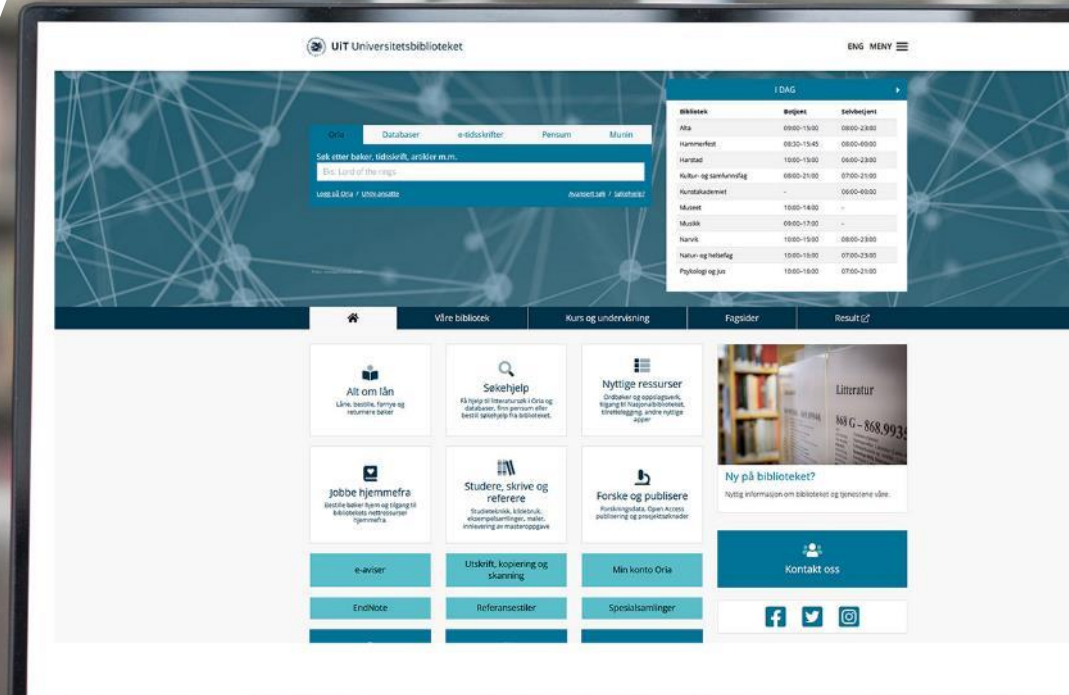


# Kort om UB brugerundersøkelsen 2022

Fagseminar **Studenten  
i folkebiblioteket**  
19. april 2023

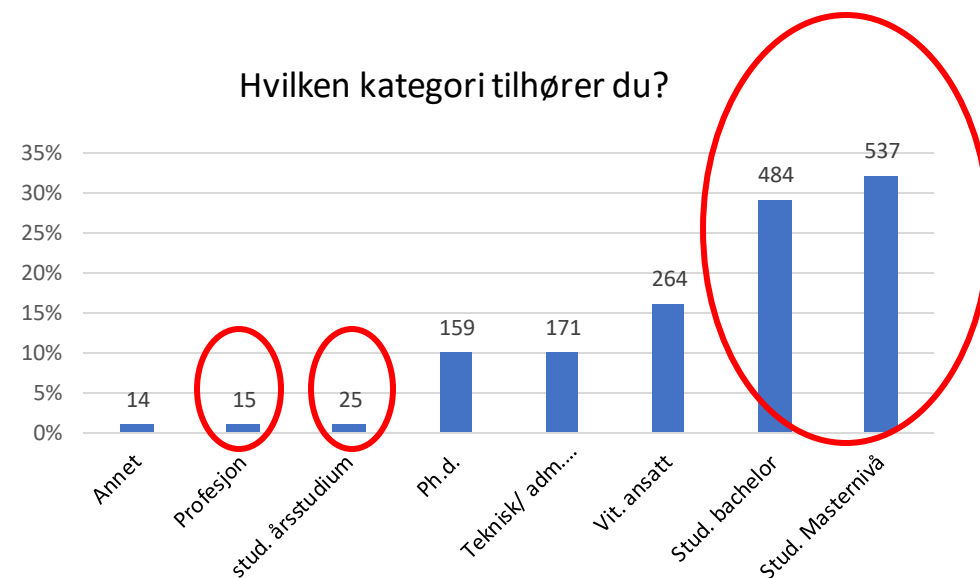
---

Linnea Nordström  
*Faggrupeleder for formidling &  
Daglig leder NH-biblioteket*



# UB Brukerundersøkelsen

- Kjøres hvert 3. år
- Sendes ut til alle studenter og ansatte per e-post, trekning av premier
- 2022: 1669 svar
- 64 % studenter, 1006 stykk
- Nettskjema, spørsmål om alle UB tjenester



# VÅRE BIBLIOTEK



Våre bibliotek

Kurs og undervisning

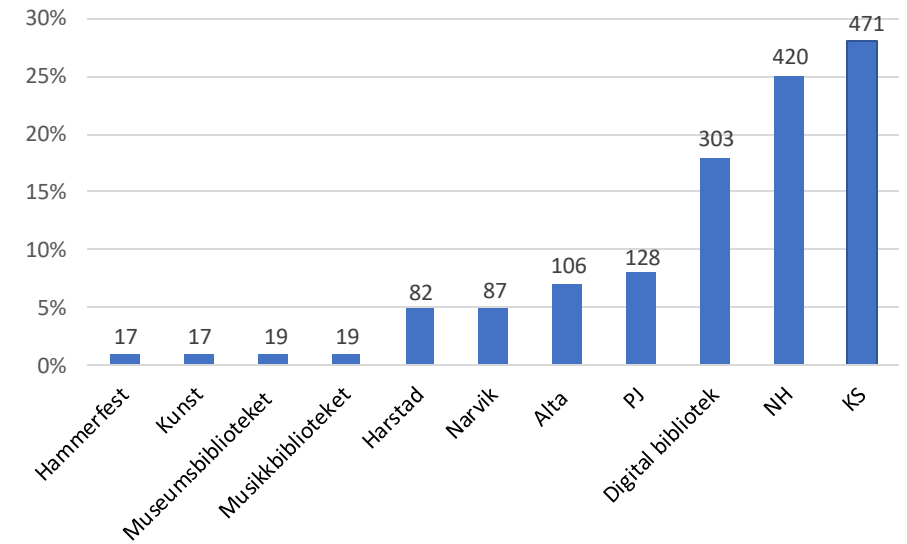
Fagsider

Result [↗](#)

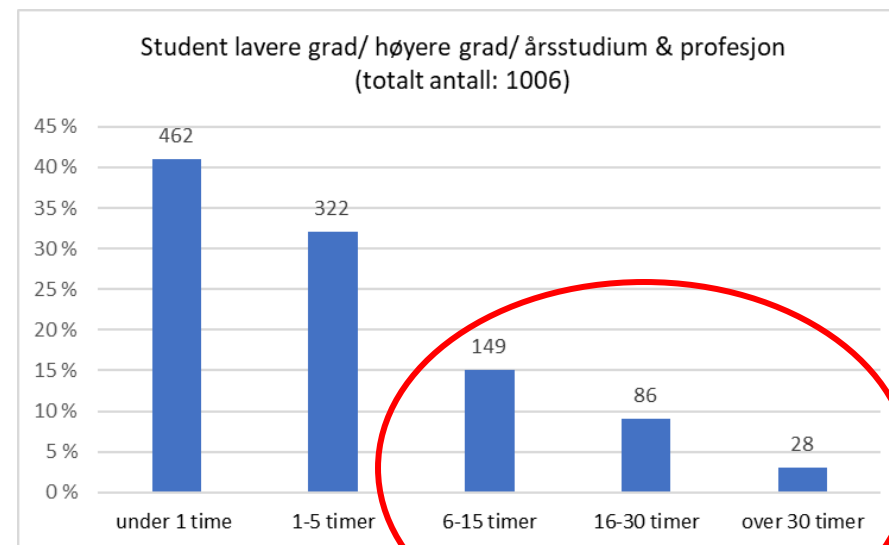
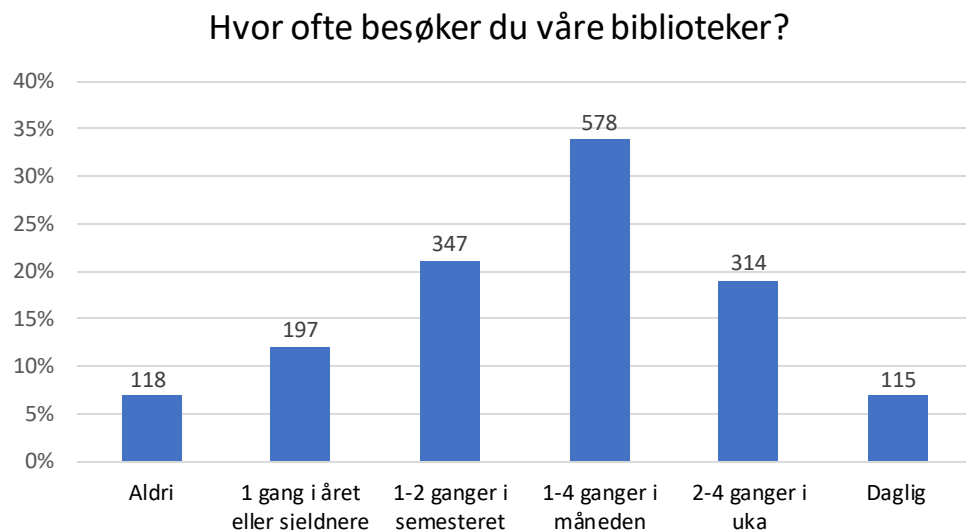
Universitetsbiblioteket / Våre bibliotek

Alta	Hammerfest	Harstad	Kultur- og samfunnsfag Tromsø
Kunstakademiet Tromsø	Museet Tromsø	Musikk Tromsø	Narvik
Natur- og helsefag Tromsø	Psykologi og jus Tromsø	Om UB	Kontakt oss

Hvilket bibliotek bruker du mest ved UiT?



# Hvor ofte besøker studentene bibliotekene?

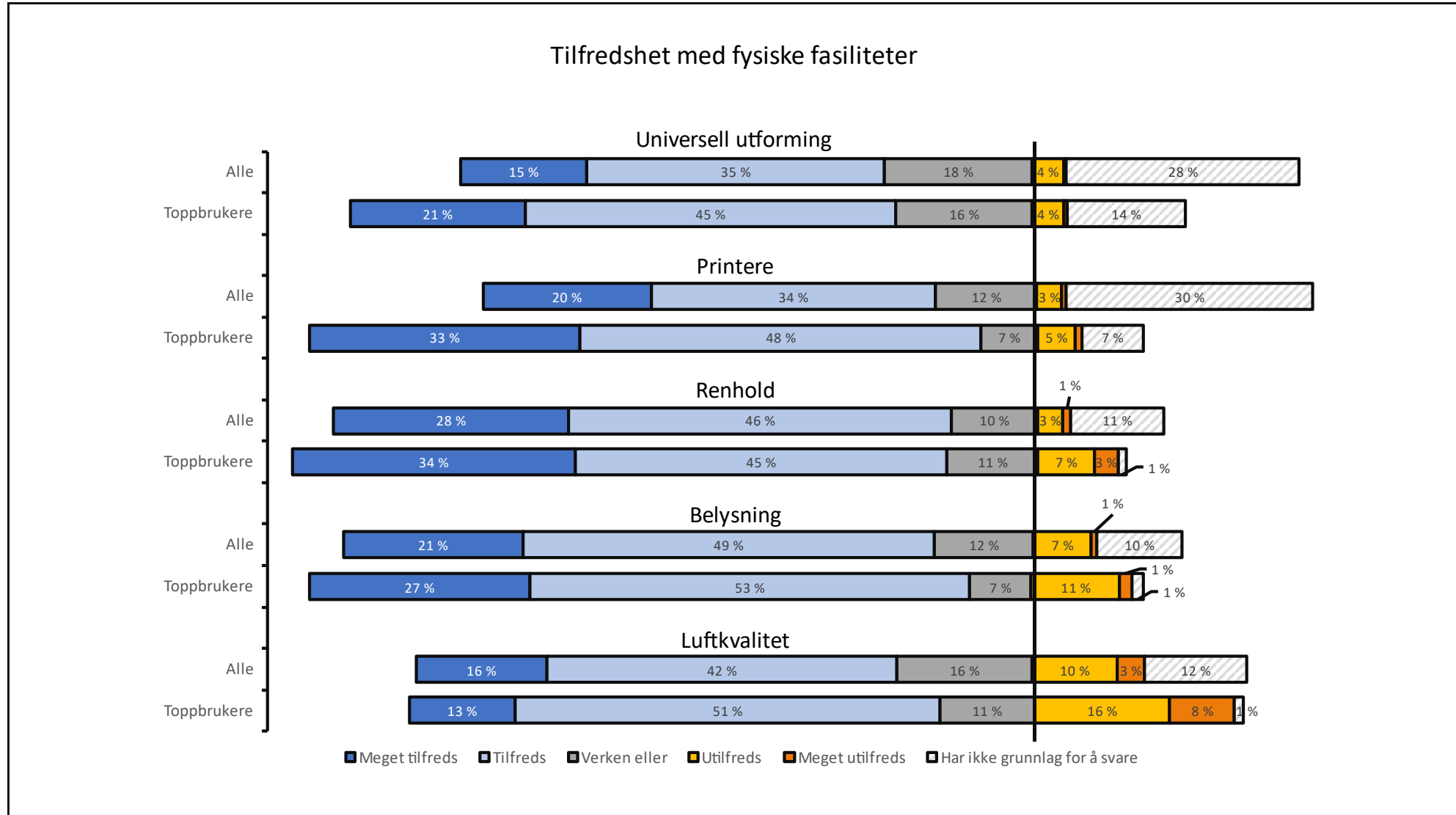


263 «toppbrukere»

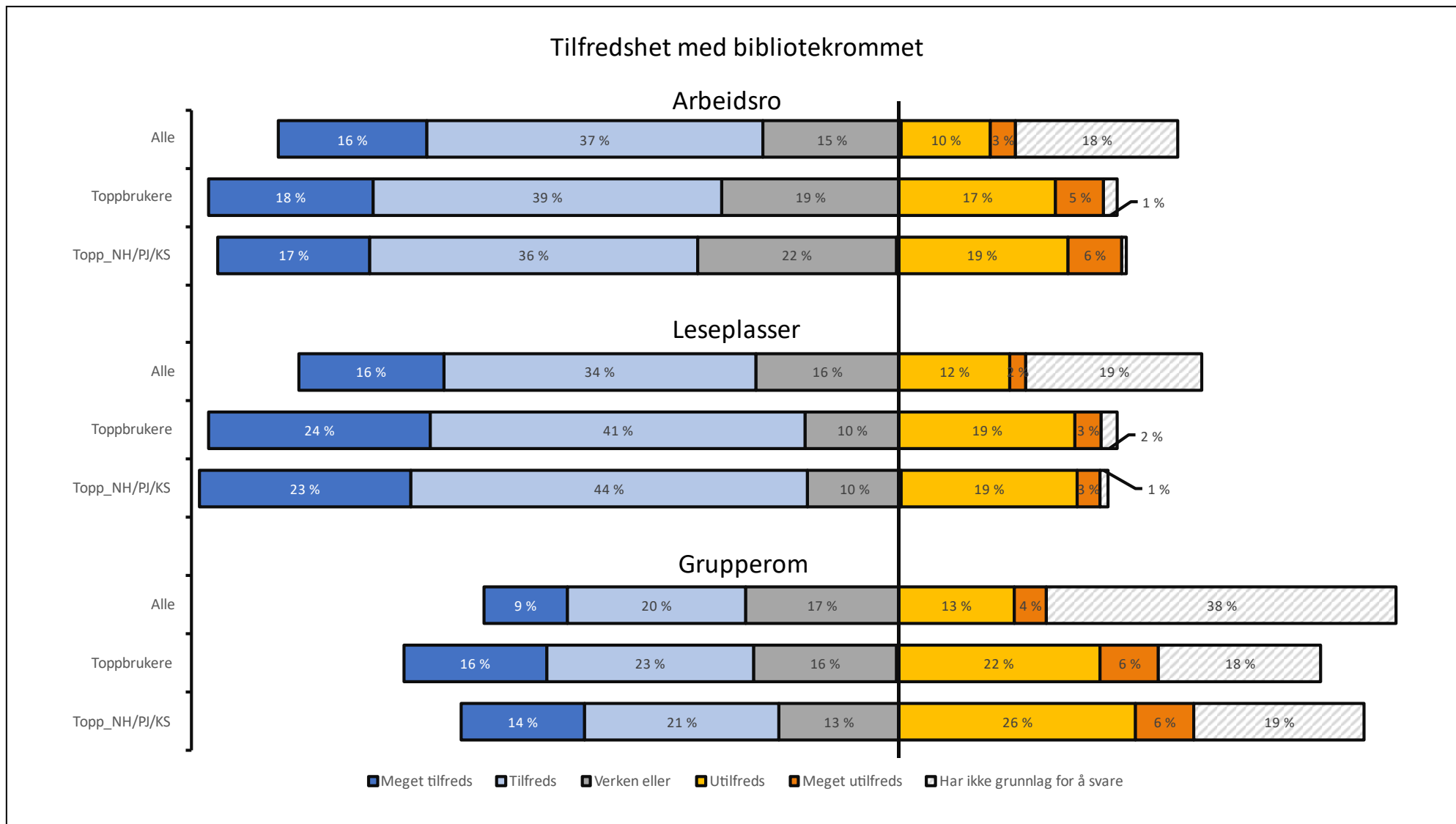
# Bibliotekrom og fysiske fasiliteter

- Lys, luft og støyforhold i byggene varierer, noe kan utbedres med enkle grep, mens noe krever store investeringer.
- Byggene driftes av BEA/Statsbygg, alt kan ikke endres uten videre
- Noen bygg er store, andre små. Varierende renovasjonsbehov.
- Vi valgte å skille i rapporten mellom «**fysiske fasiliteter**» hvor driftsansvaret ligger hos andre og «**arbeidsplasser**» hvor UB har hovedansvar.

# Tilfredshet – fysiske fasiliteter



# Tilfredshet - arbeidsplasser



# Støy

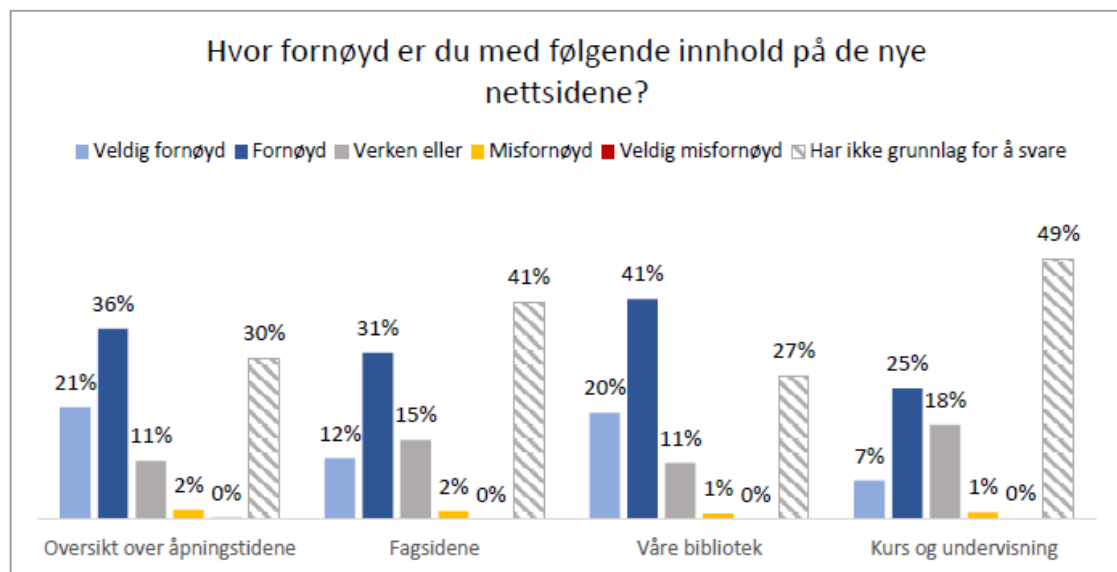
«Jeg skulle ønske at det var et sted der det var stille. Et område eller en etasje der det var arbeidsro. Og tydelig skilting om dette sånn at det hadde vært greit å si ifra når noen tar en telefonsamtale eller treffer en de har gått på folkehøyskole og praten blir lang og med stort engasjement. Et område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



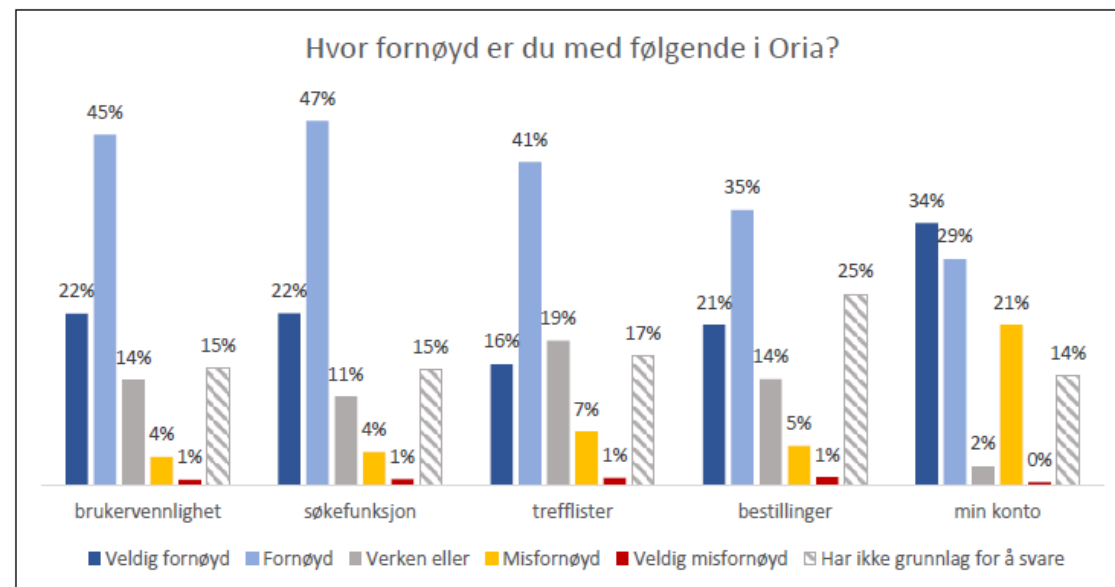
# Kjennskap til tilbud - synlighet

- Mange ble først kjent med UB nettsiden eller Oria via undersøkelsen
- Fortsatt vanlig å blande Oria/nettsiden
- Kjennskap til tjenester har ikke økt siden sist undersøkelse
- Nettsider, kurs og tjenester oppleves som nyttige, men er for lite kjent
- Bedre oversikt og markedsføring av tilbud etterlyses i flere kanaler
- Nedgående trend i bruk av UB nettsiden

# Hvor fornøyd – Nye nettsider & Oria



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

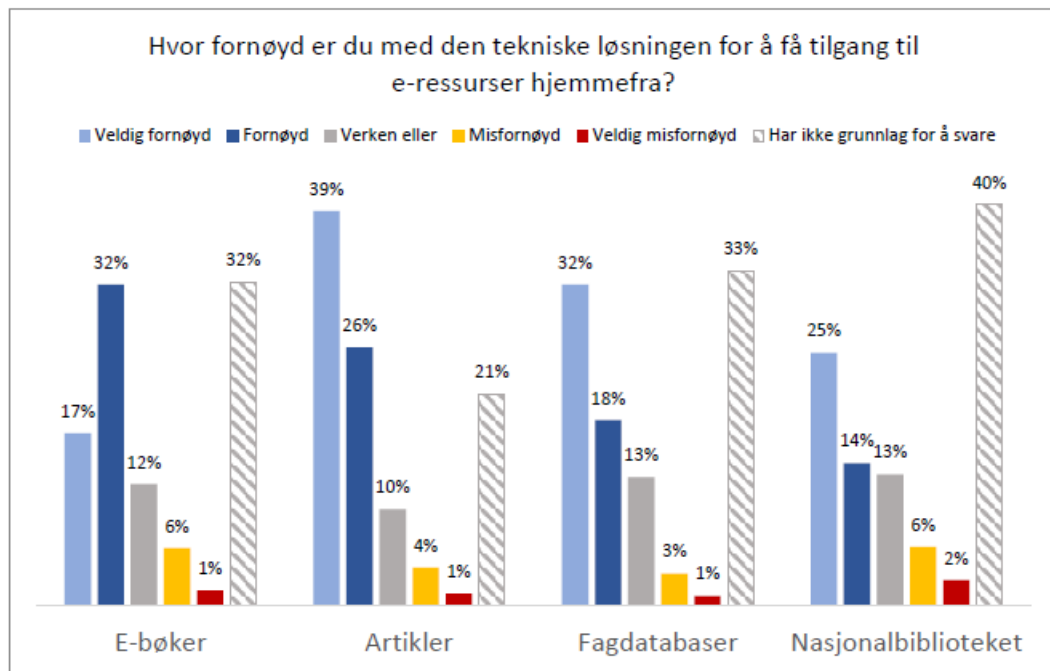


Figur 19. Hvor fornøyd er du med følgende i Oria?

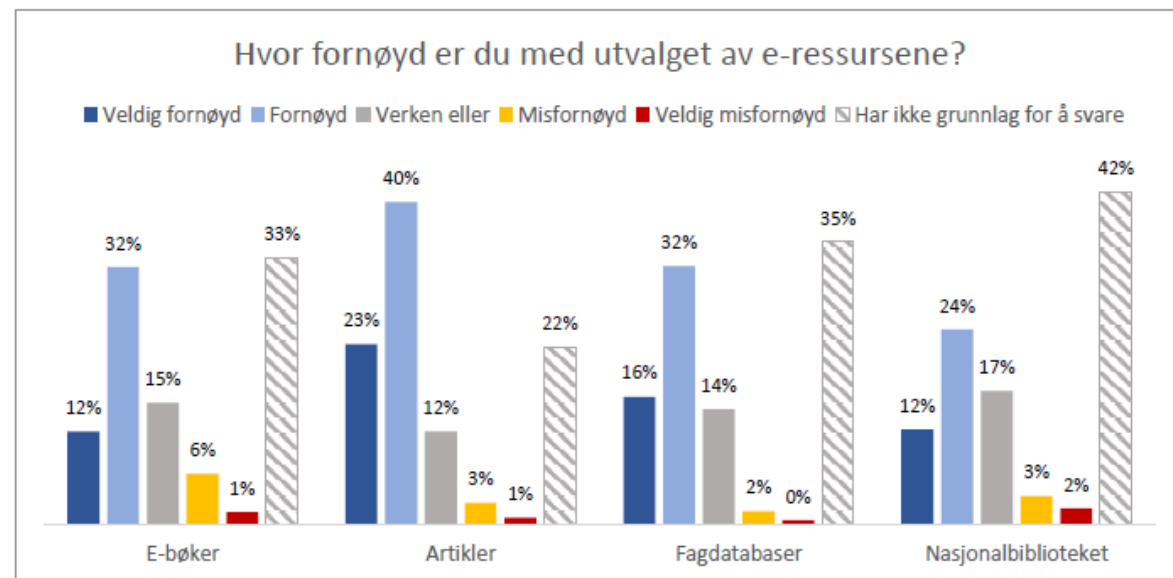
# Ressurser, tilgang og utvalg

- De fleste er fornøyde med teknisk tilgang hjemmefra, overgang til ny løsning 2021
- Men, mange svarer at de ikke bruker ressursene hjemmefra, stemmer det?
- NB Nettbiblioteket skiller seg ut, mange sliter med tilgang og brukervennligheten oppleves dårlig
- De fleste er også fornøyde med utvalget, men ønsker mer pensumlitteratur og fagbøker digitalt

# Hvor fornøyd – tilgang & utvalg e-ressurser



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

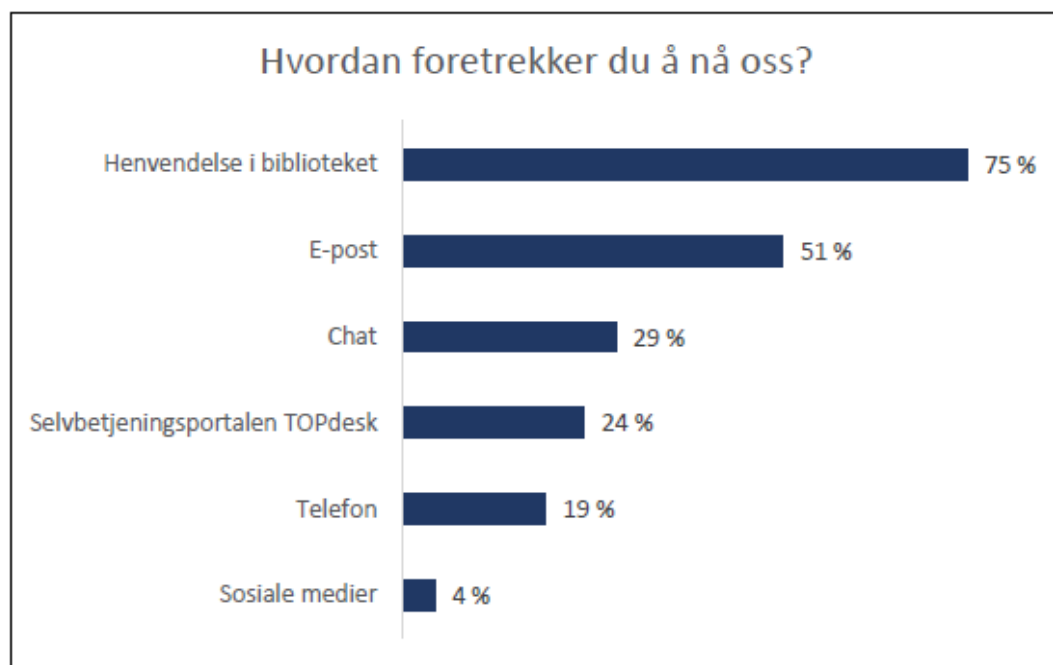


Figur 22. Hvor fornøyd er du med utvalget av e-ressursene?

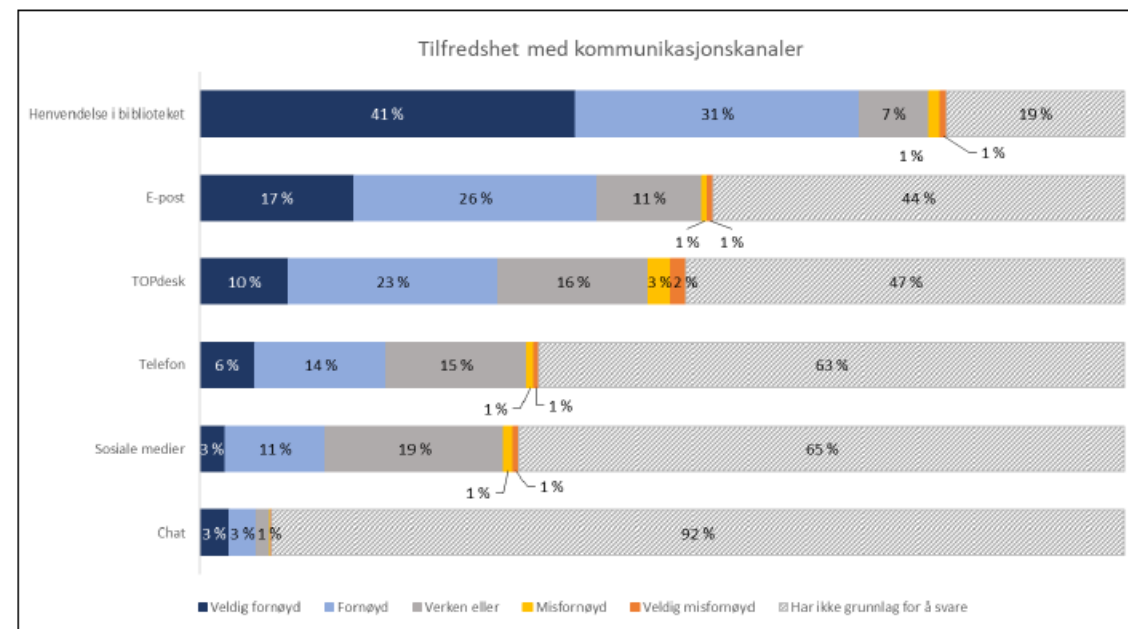
# Kommunikasjon og service

- Brukere er stort sett fornøyde med kommunikasjonen med UB
- Henvendelse i biblioteket viktig
- Fortsatt få som bruker chatten, men de som bruker den er fornøyde
- Minst fornøyde med TOPdesk (UiT saksbehandler systemet). Hvorfor?

# Kommunikasjon - Kanaler & tilfredshet



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



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».

# Tre områder for videre arbeid

---

## **1. Det fysiske bibliotekrommet**

- Grupperom, arbeidsplasser, støy, luft, lys m.m.

## **2. Synlighet**

- Nettsider, tjenester, personalet

## **3. Tilgjengelighet**

- Kommunikasjon, åpningstider, skilting, kart

# Serviceutfordringen

---





## «Servicelinja»

Et ønske om å ikke skille mellom 1. & 2. linje, vi skal alle gi god service og er eksperter på ulike ting

- Styrke bemanning på postmottaket (TOPdesk)
- Tettere samarbeid mellom postmottak, chat, telefoni
- Pilotprosjekt sentralbord telefoni
- Internopplæring og kompetanseheving
- Kobling mot skranken og utvikling av tjenester?

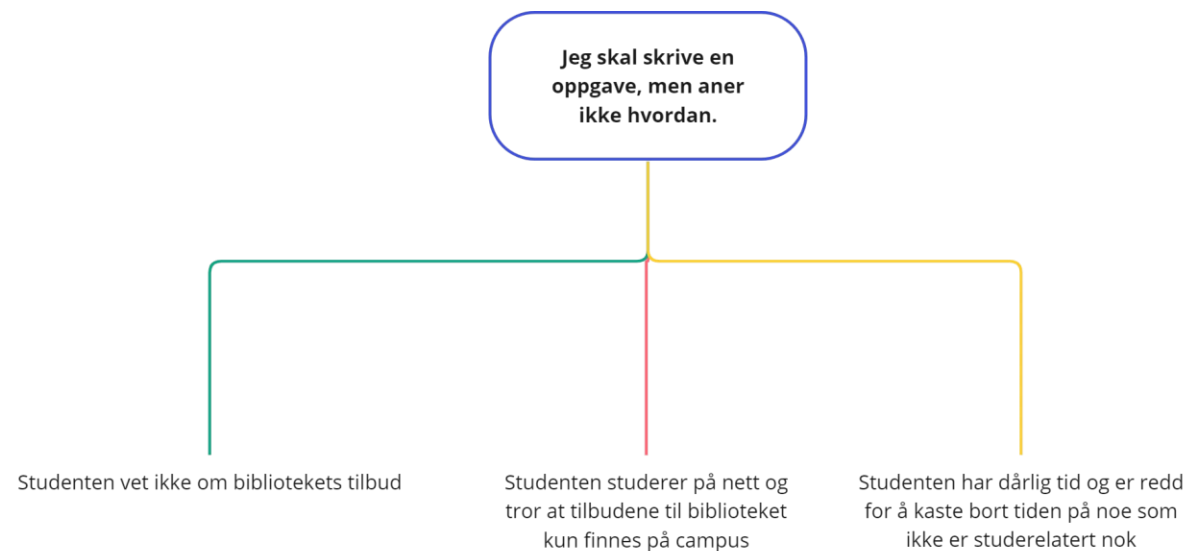
# Sømløse tjenester (Stimulab)

---

## Mål:

*Å skape et Universitetsbibliotek studentene elsker, som de ansatte er stolte av og som gjør at vi jobber smartere med tjenestene våre.*

[result.uit.no/stimulab](http://result.uit.no/stimulab)





# Lenke til fullstendig rapport

[uit.no/ub/om/prosjektogpublikasjoner](https://uit.no/ub/om/prosjektogpublikasjoner)