

Brukerundersøkelsen 2016

Velkommen til Universitetsbiblioteket i Agders
brukerundersøkelse 2016.

For english language, find this version below.



Målet med undersøkelsen

- Få større innsikt i:
 Studenter og ansattes **kjennskap** til og **tilfredshet** med våre tjenester, vår service og vår kommunikasjon.
- 15-20 spørsmål
- Spørsmål som kan sammenlignes over flere år

Svarprosent

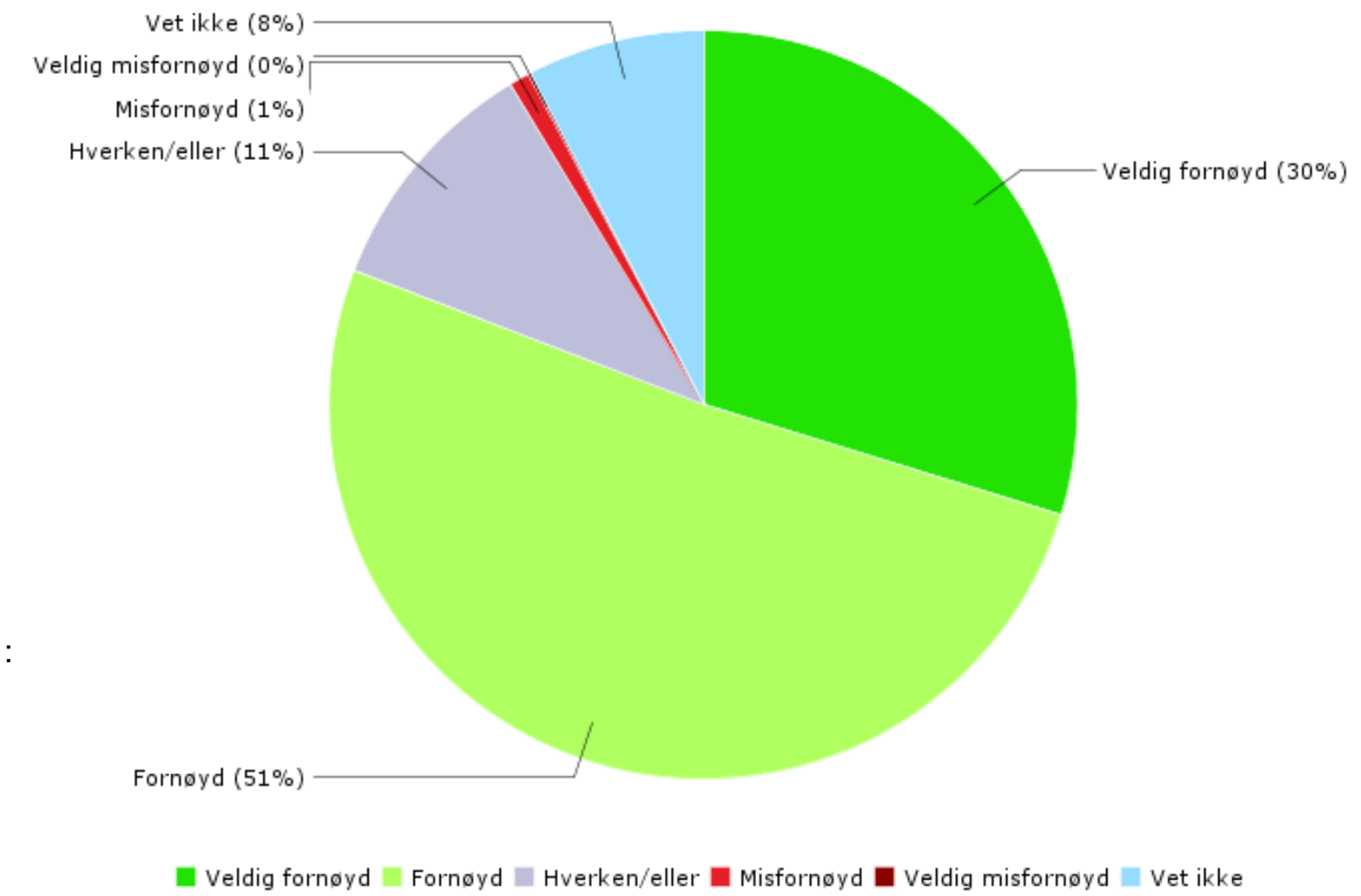
- Spørreskjemaet ble sendt ut til alle UiA-eposter
- 20% av de som mottok eposten gjennomførte undersøkelsen.
- 2192 studenter
- 407 ansatte

Hva spurte vi om?

- Den «fysiske» samlingen
- Elektroniske tjenester
- Undervisning og fagansvarlig bibliotekar
- Kommunikasjon
- Service og kompetanse i skranken

Resultater

Hvor fornøyd er du samlet sett med universitetsbibliotekets tjenester og service?

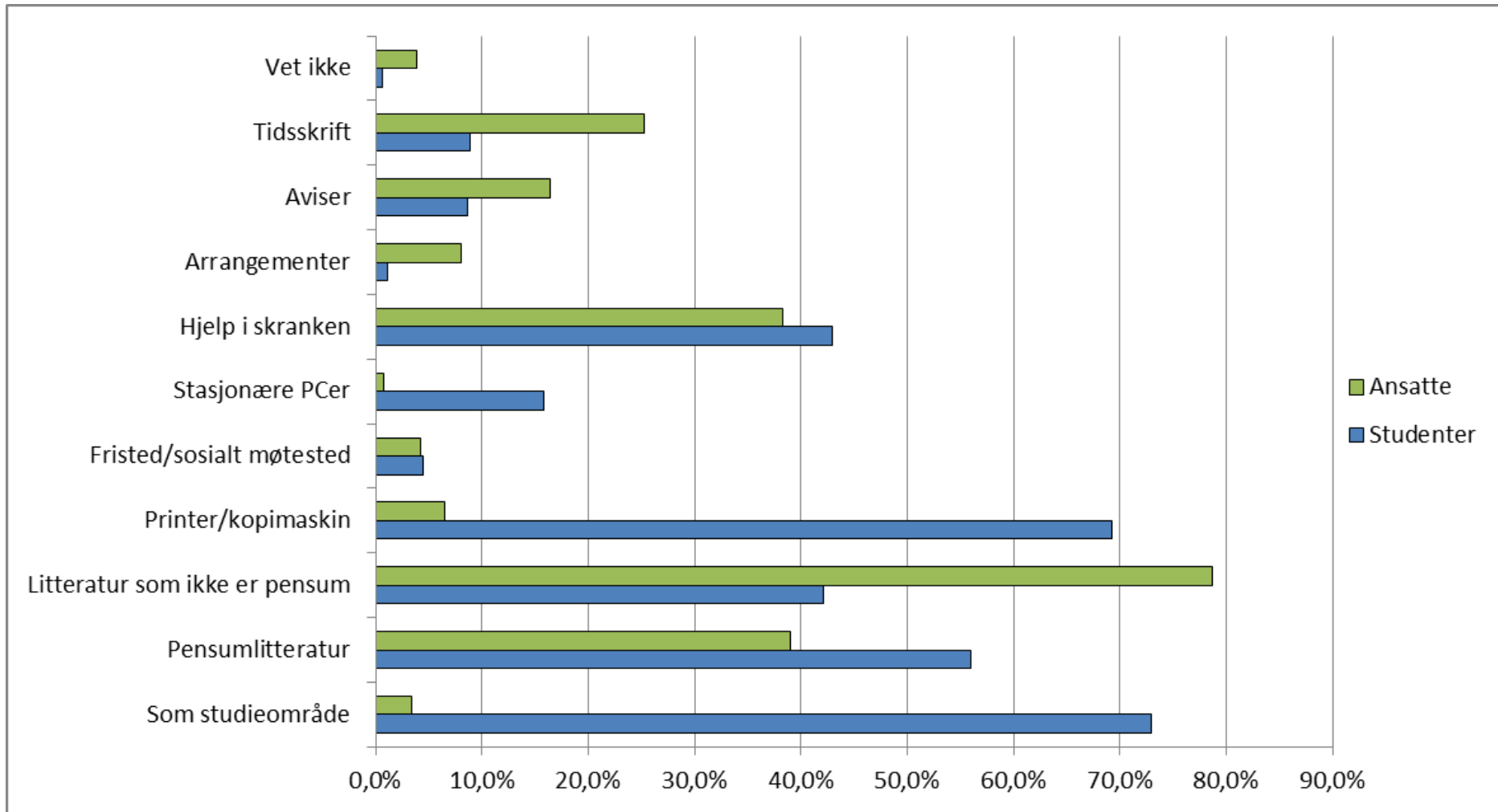


*Ingen store forskjeller mellom studenter og ansatte

Kjennskap til og bruk
av det «fysiske»
biblioteket

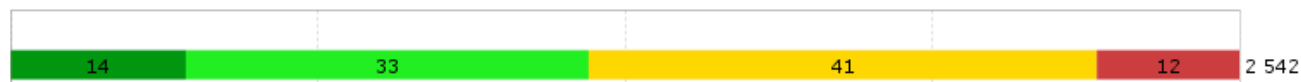
Hva bruker du (det fysiske) biblioteket til?

Kryss av for det du bruker universitetsbiblioteket til (du kan velge flere alternativer)



Kjenner du til at UB tilbyr utlån av følgende?

Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (1/2)
- Pensumbøker



Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (1/2)
- Fagbøker som ikke er pensum



Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (1/2)
- Skjønnlitteratur



Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (1/2)
- Trykte tidsskrifter



Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (1/2)
- Aviser



Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (1/2)
- Tidligere masteroppgaver



Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (1/2)
- Doktoravhandlinger



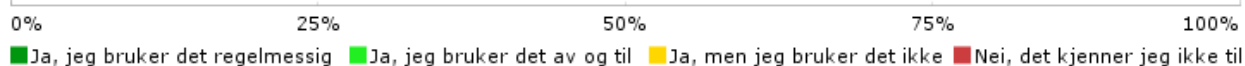
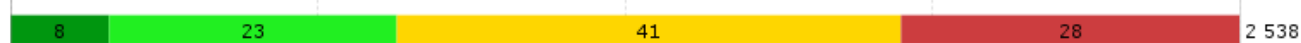
Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (1/2)
- Ordbøker



Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (1/2)
- Offisielle publikasjoner



Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (1/2)
- Dokumenter fra andre bibliot...



Kjenner du til at UB tilbyr utlån av følgende?

Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (2/2)
- Lydbøker



Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (2/2)
- DVD/blueray



Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (2/2)
- CD



Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (2/2)
- LP



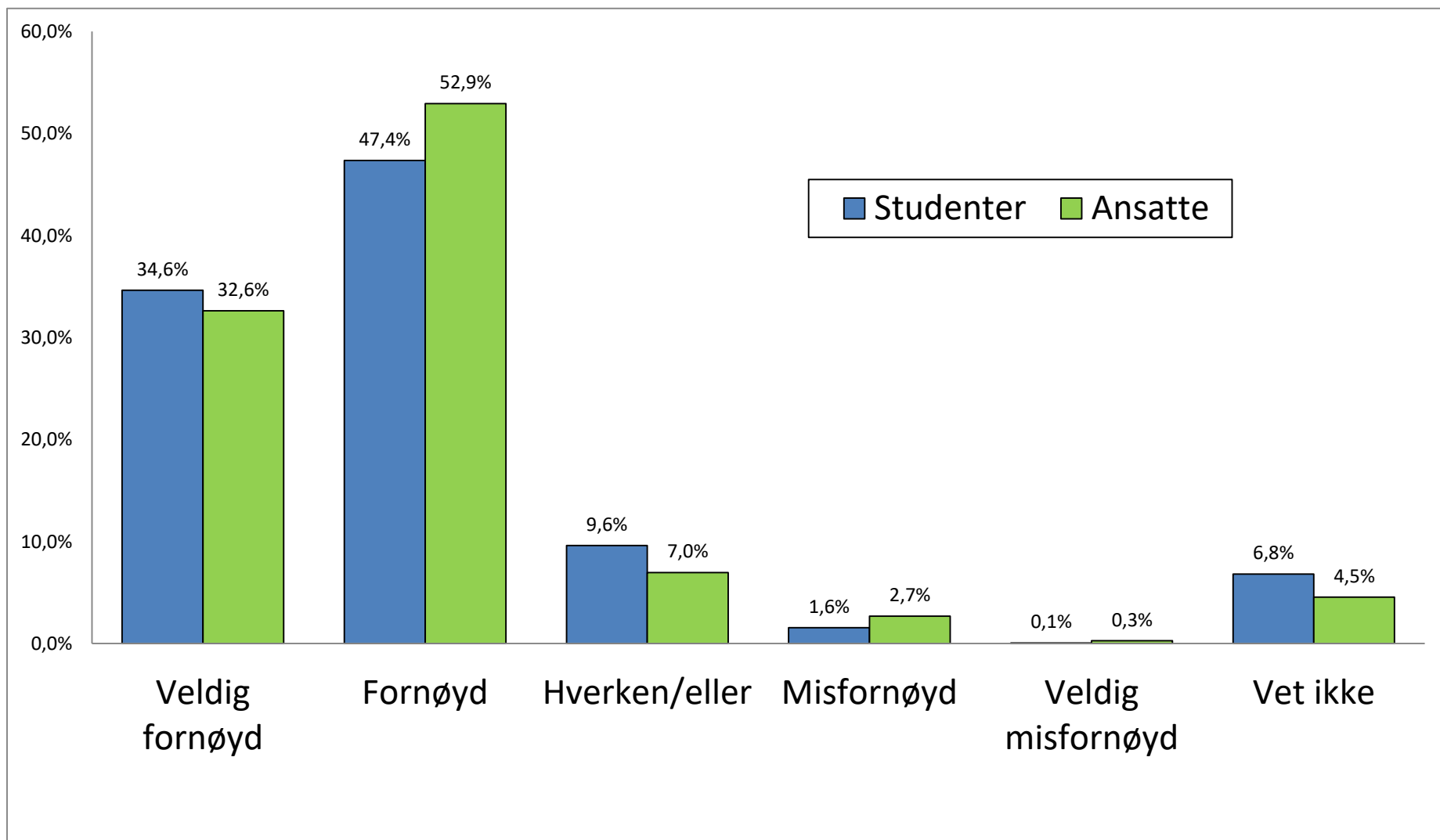
Kjenner du til at universitetsbiblioteket tilbyr utlån av følgende? (2/2)
- Mikrofilmleser



0% 25% 50% 75% 100%
■ Ja, jeg bruker det regelmessig ■ Ja, jeg bruker det av og til ■ Ja, men jeg bruker det ikke ■ Nei, det kjenner jeg ikke til

Hvor fornøyd er du totalt sett med universitetsbibliotekets samling?

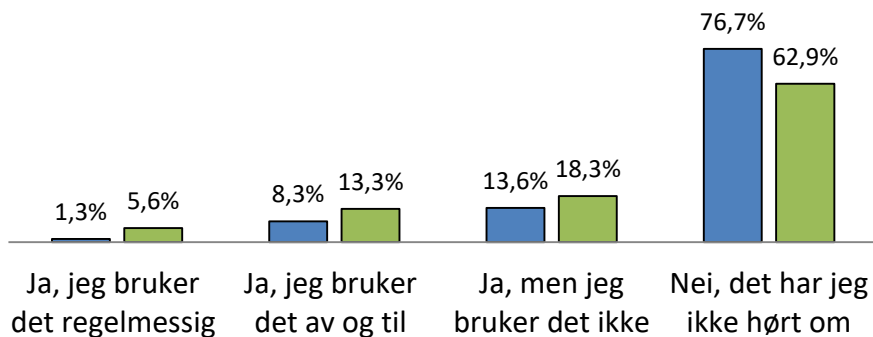
(Alt som tilbys til utlån)



Kjennskap til og bruk av digitale tjenester

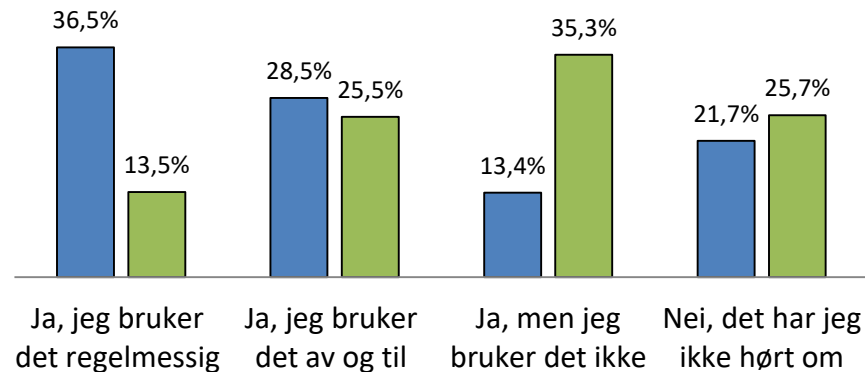
Fagsidene/libguides

■ Studenter ■ Ansatte



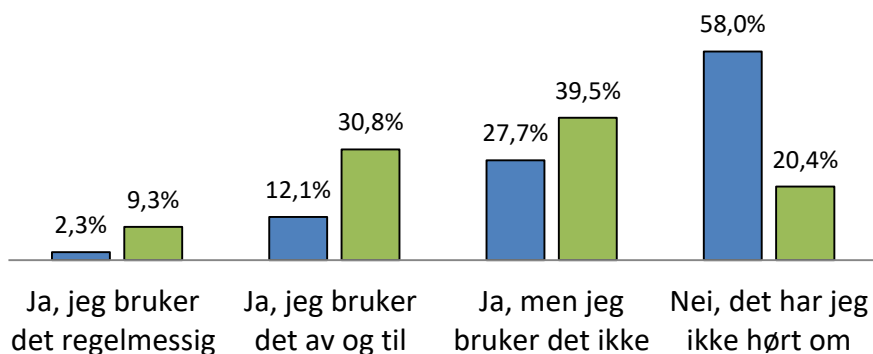
Kildekompasset

■ Studenter ■ Ansatte



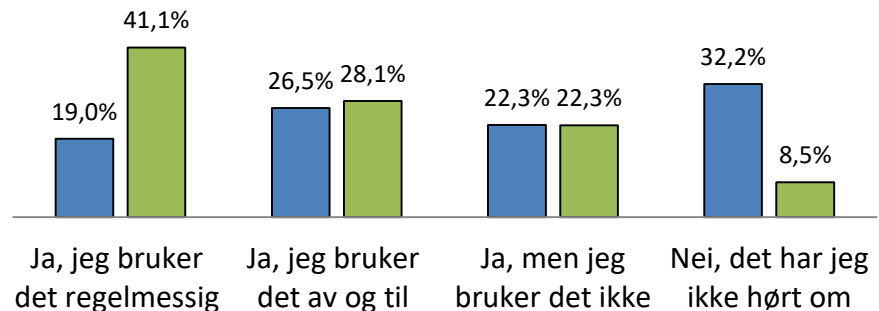
SurveyXact

■ Studenter ■ Ansatte

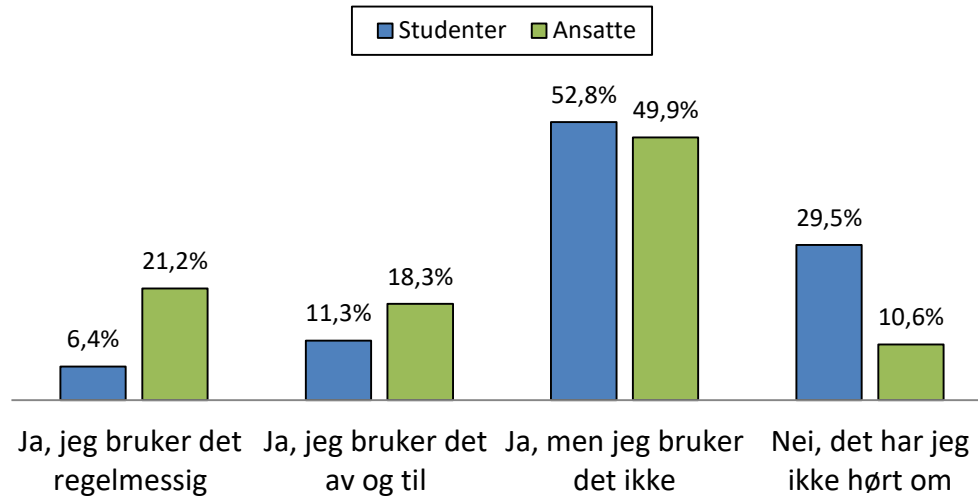


Tilgang til våre tjenester hjemmefra (VPN)

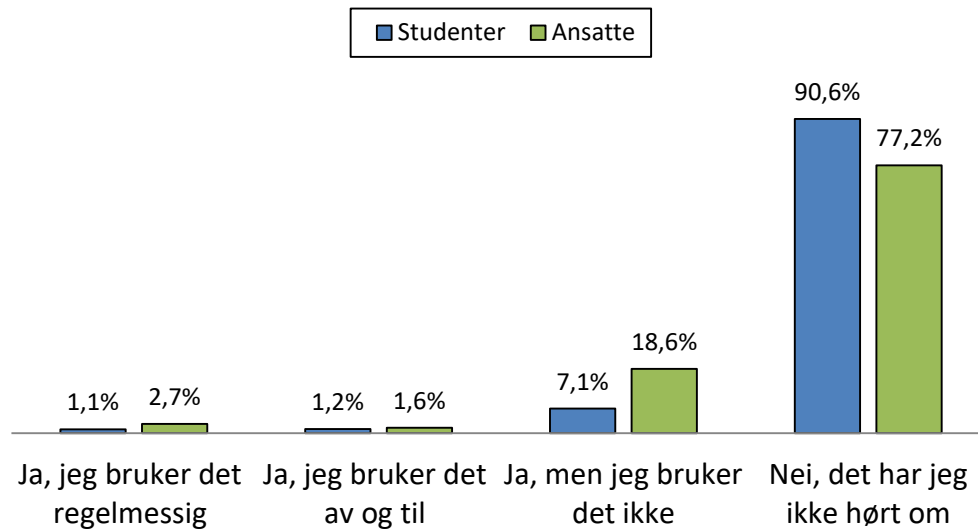
■ Studenter ■ Ansatte



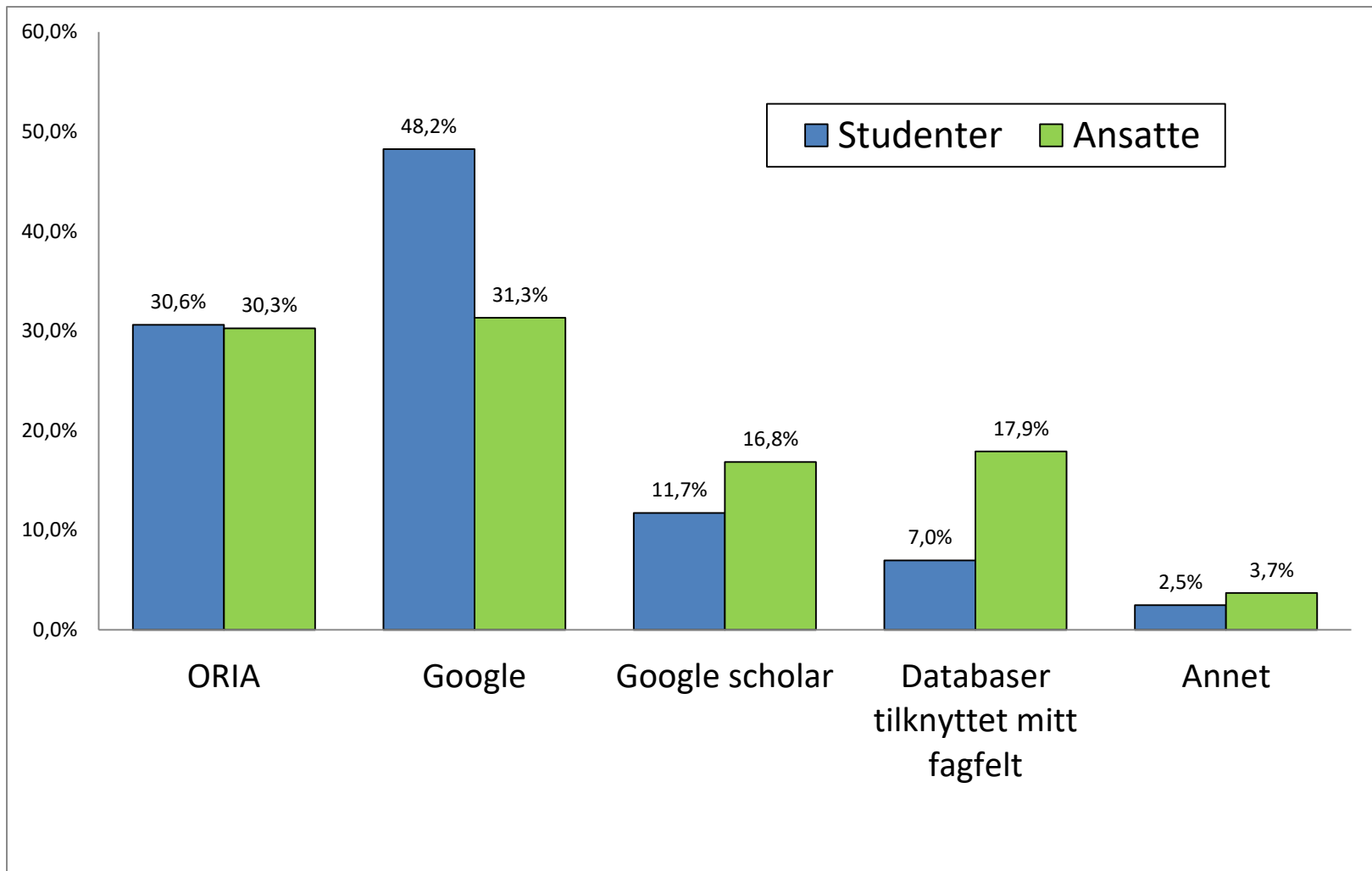
ENDNOTE



ZOTERO

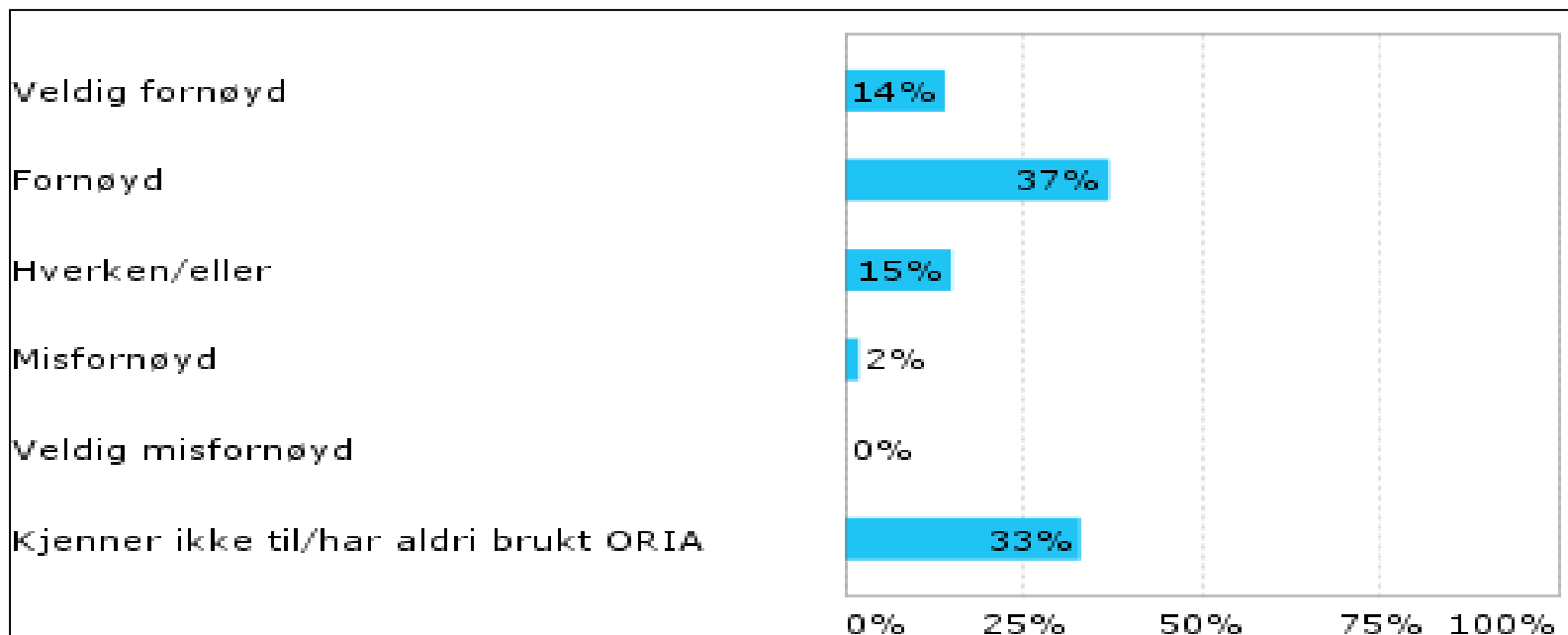


Hvilket system bruker du oftest for å finne faglig informasjon og litteratur?

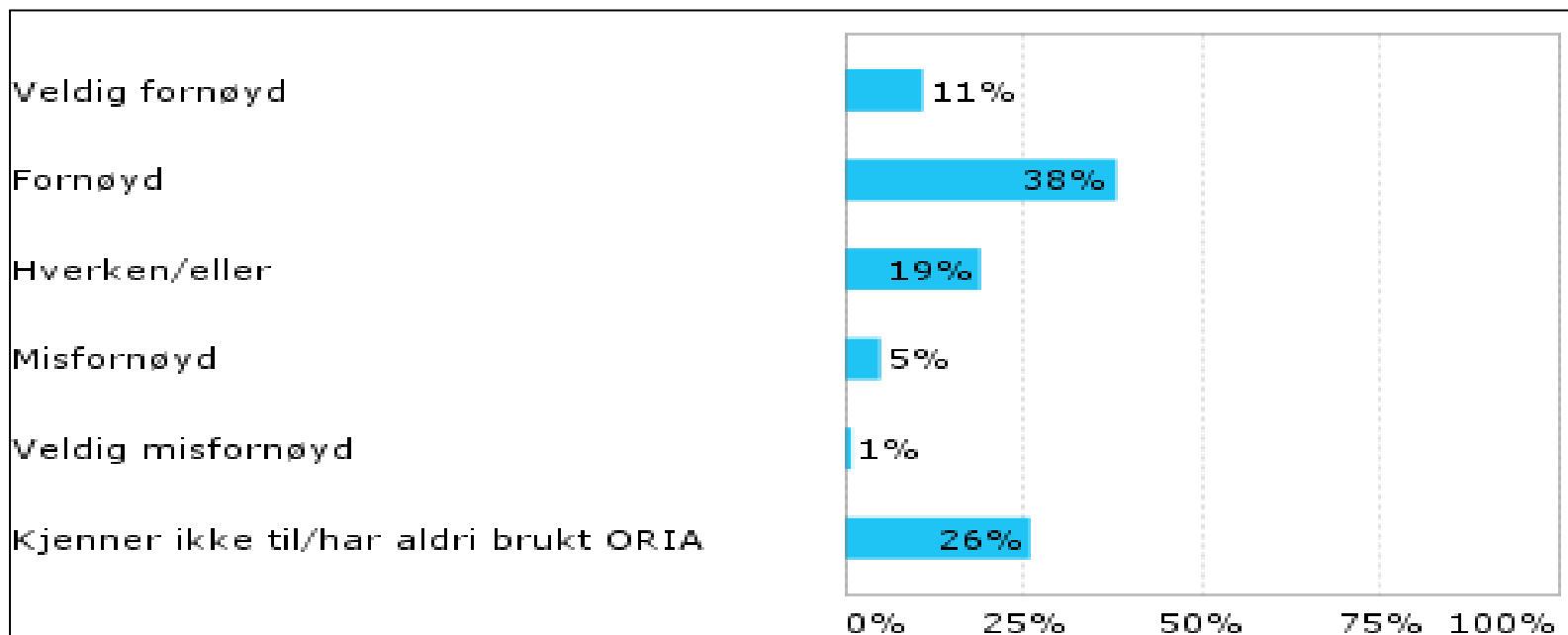


Hvor fornøyd er du totalt sett med bibliotek katalogen ORIA?

Studenter:



Ansatte:



Hva er de misfornøyde med?

- Spørsmål kun stilt til dem som krysset av for «misfornøyd» eller «veldig misfornøyd» med ORIA

For mange treff

- For mange treff på enkle søk
- Vanskelig eller tidkrevende å avgrense trefflisten.

Vanskelig og rotete

- Vanskelig å navigere på siden.
- ORIA beskrives med ord som tungvint, rotete, vanskelig, lite intuitiv og lite brukervennlig.

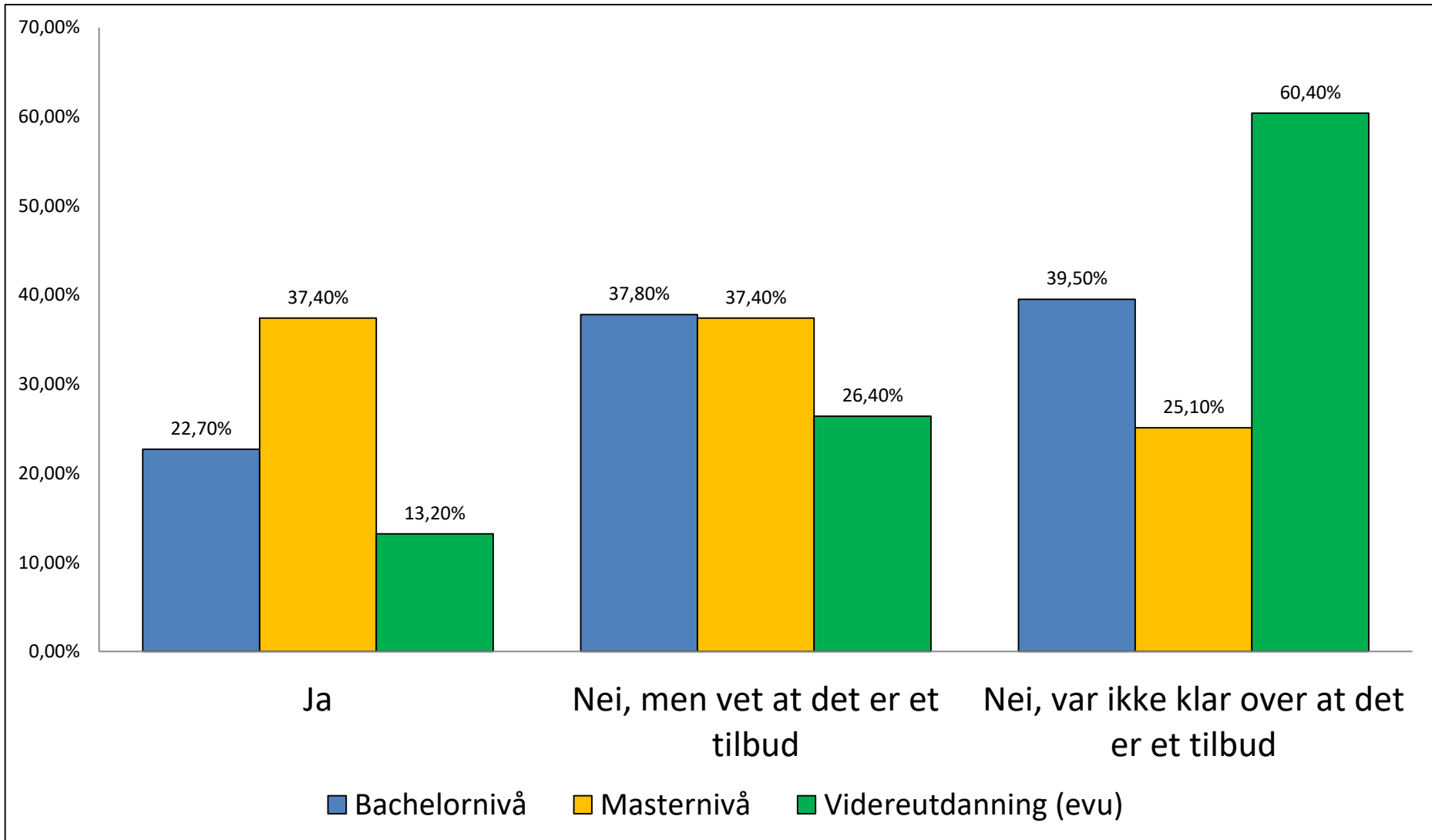
Lite fleksibel søkemotor

- ORIA kommer ikke med gode forslag til treff eller andre søkeord dersom det er skrivefeil i søkestrengen.
- Det er vanskelig å finne bestemte dokumenter dersom man ikke vet eksakt tittel.
- Det er også vanskelig å finne oversikt over alt en bestemt forfatter har publisert.

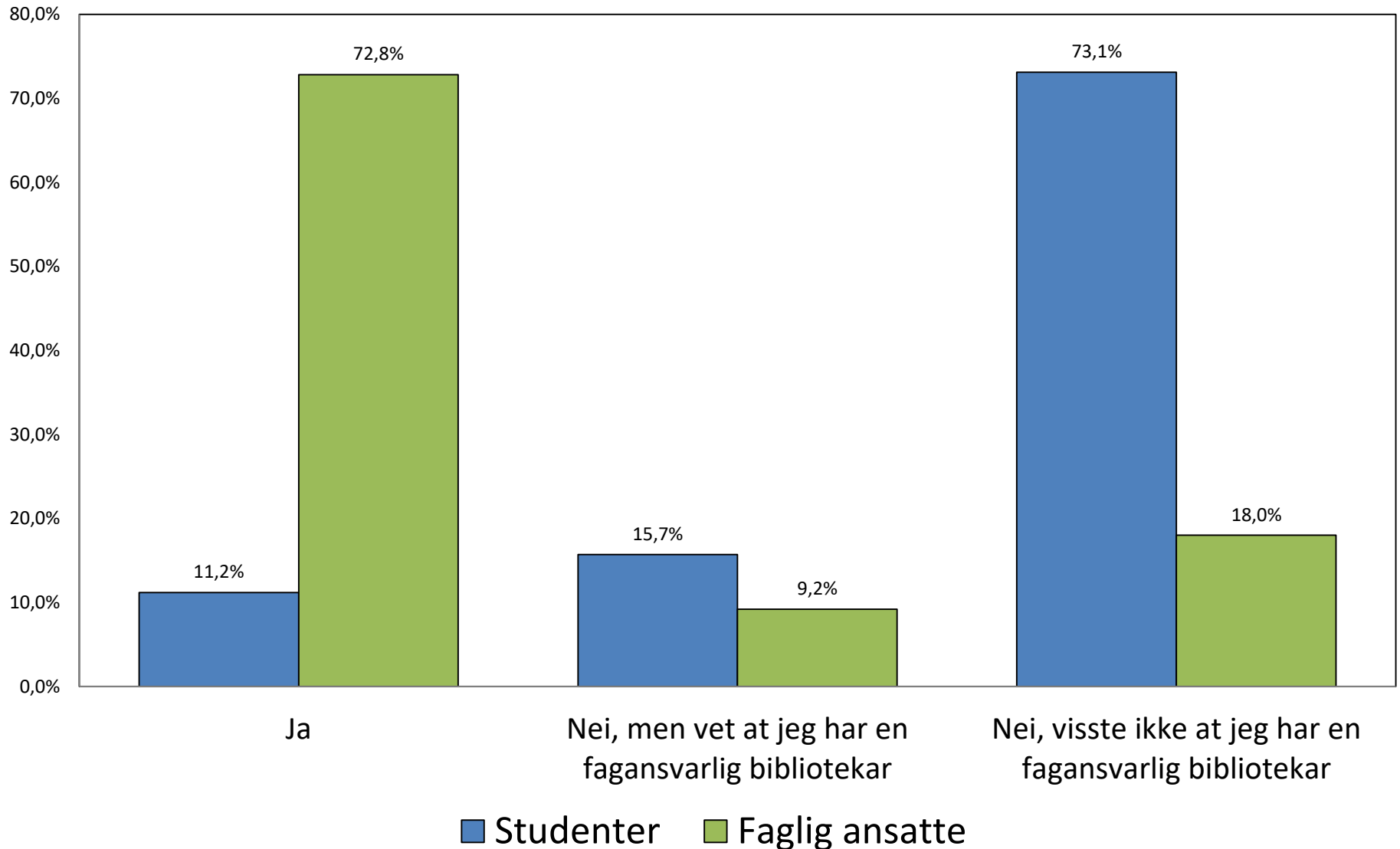
Kurs og fagansvar

Har du deltatt på kurs/undervisning med biblioteket?

- Spørsmål kun stilt til **studenter**



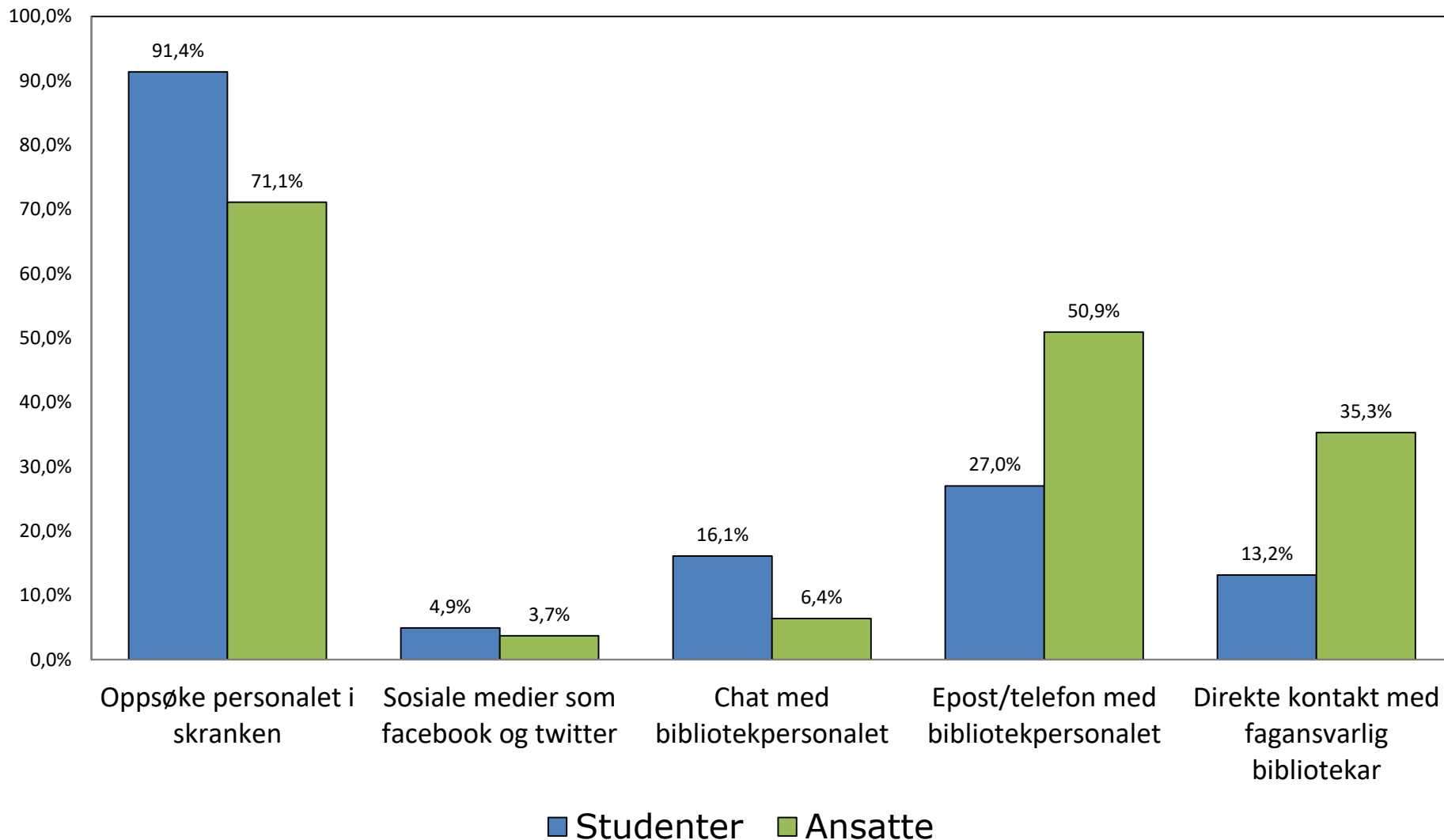
Har du hatt kontakt med din fagansvarlige bibliotekar?



Kommunikasjon

Hvordan foretrekker du å ta kontakt med biblioteket?

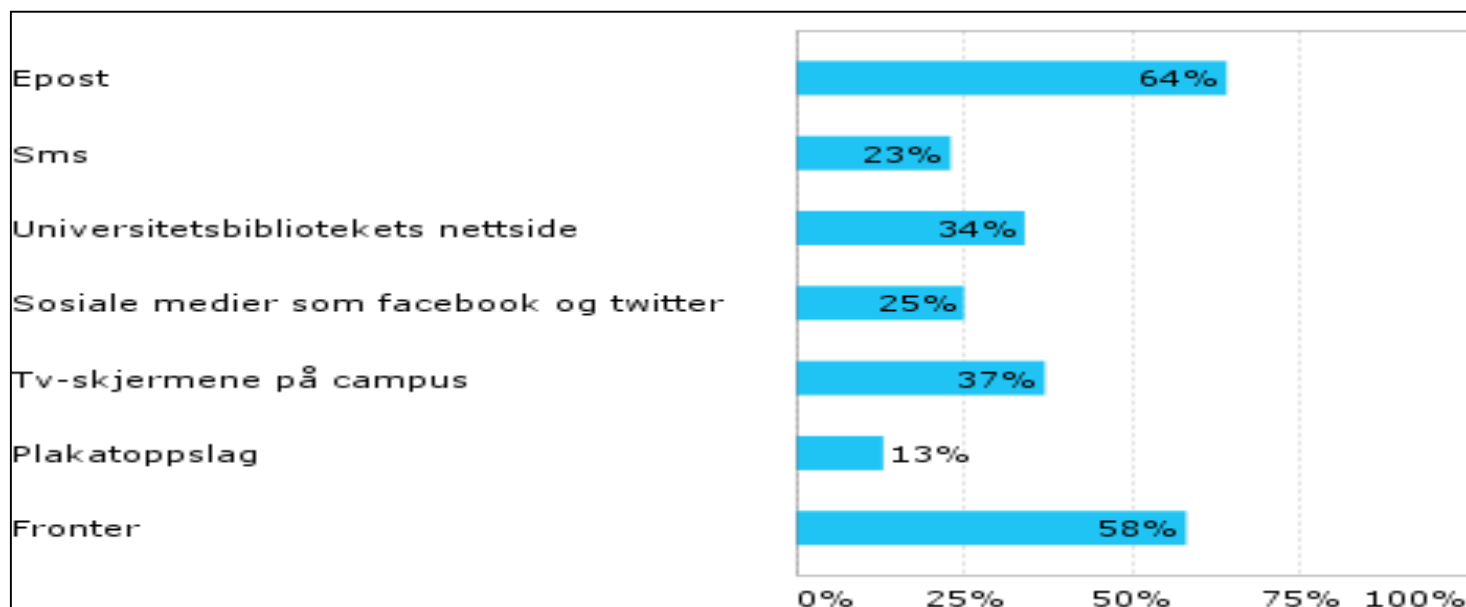
- mulig å krysse av på flere alternativer



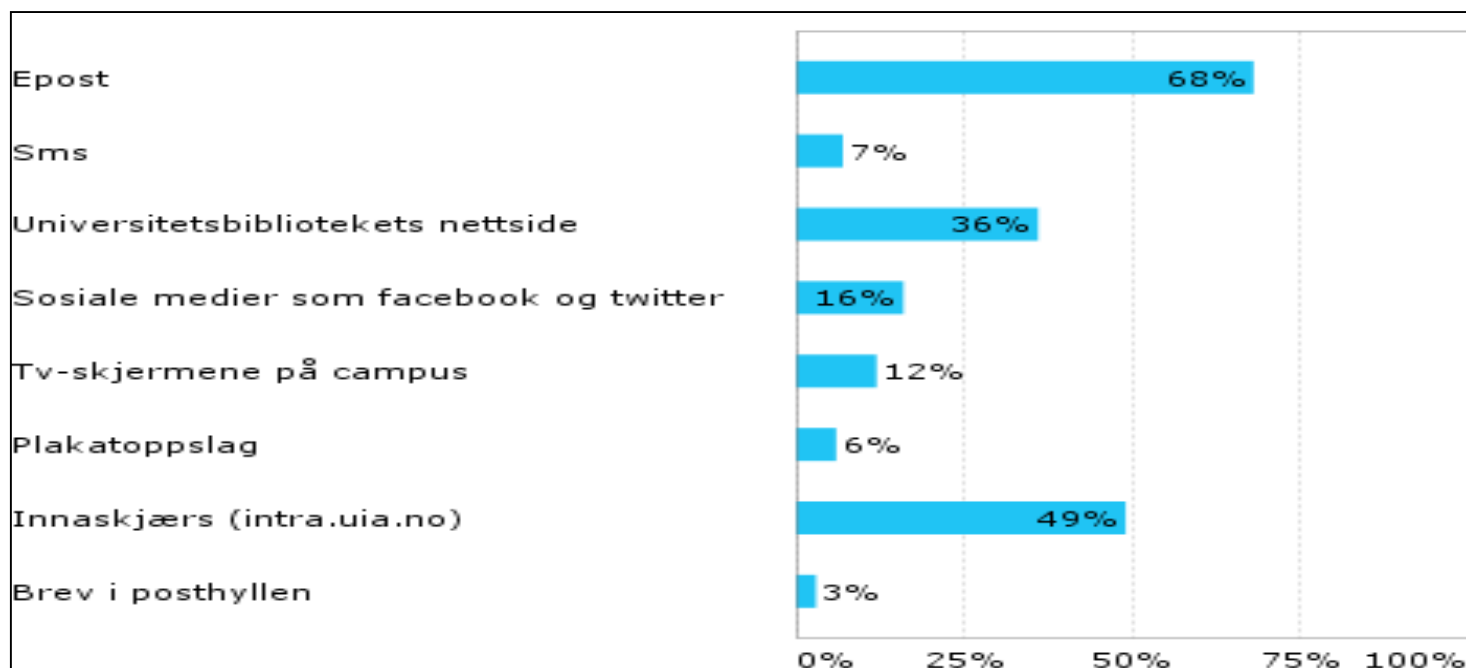
Hvordan foretrekker du at universitetsbiblioteket gir generell informasjon?

(ikke hentemeldinger eller personlige beskjeder) - Mulig å krysse av på flere alternativer

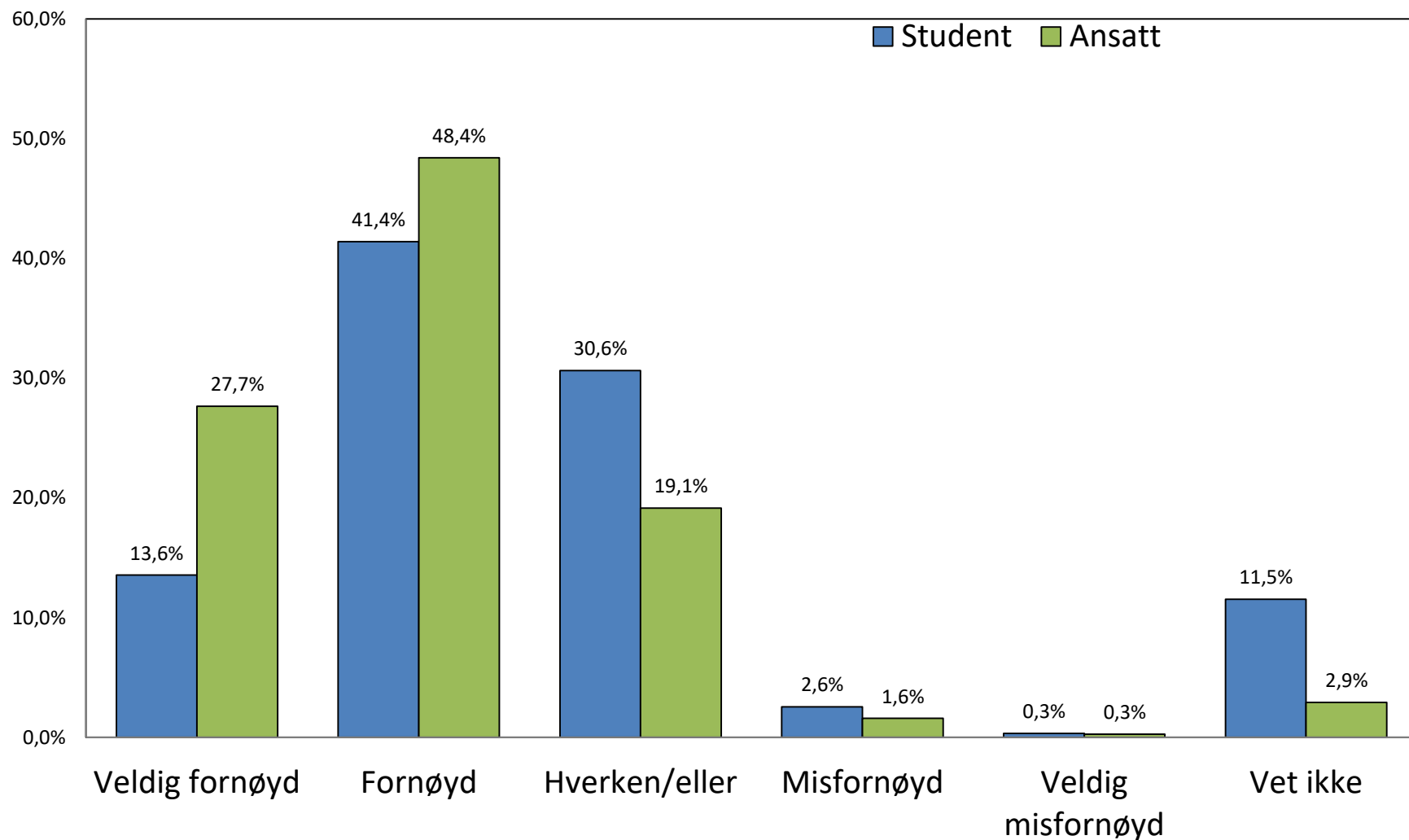
Studenter:



Ansatte:



Hvor fornøyd er du totalt sett med kommunikasjon og informasjon fra universitetsbiblioteket



Har du innspill til hva vi kan bli bedre på, tjenester eller tilbud du savner eller noe annet du vil fortelle oss?

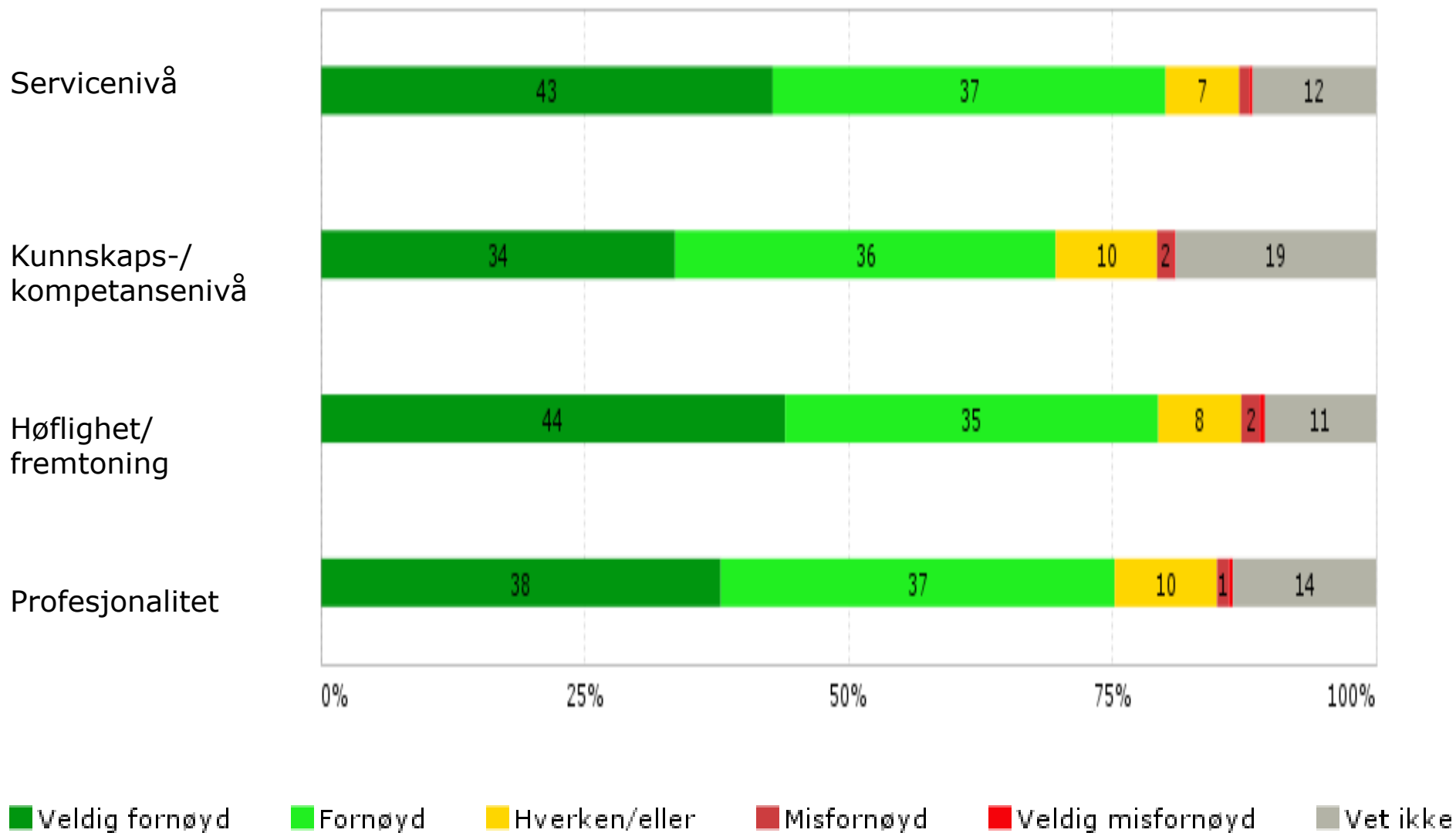
(356 fritekstsvar)

Fritekstsvar

- **Samlingen (ca. 27 %)**
- **Informasjon til studenter og ansatte (ca. 18%)**
- **Leseplasser (ca. 15%)**
- Servicenivå og kompetanse hos personalet (ca. 9 %)
- IT-tjenester (ca. 9%)
- Lydnivået på biblioteket (ca. 8%)
- Lokalet (ca. 6%)
- Lån (6%)
- Positive kommentarer (ca. 5%)
- Oria (ca. 4%)
- Åpningstider (ca 3%)

Personalet i skranken

Hvor fornøyd er du med følgende hos personalet i skranken?



Hva er vi flinke på?

Ca. 1/3 av fritekstsvarene er positive tilbakemeldinger(!).

I disse kommentarene blir personalet i bibliotekskranken gjennomgående beskrevet som «hyggelige» og «hjelpsomme». De positive tilbakemeldingene har altså hovedfokus på personalets servicenivå og framtoning.

Hva kan vi bli bedre på?

Kompetansenivå/kunnskapsnivå:

- Mange opplever kompetansenivået hos personalet i skranken som (for) varierende og personavhengig. Det er ingen kommentarer om at bibliotekpersonalet generelt har for lite kompetanse.

Fremtoning/høflighet:

- Flere av fritekstkommentarene beskriver et ønske om mer imøtekommende og «på hugget» personale. Flere opplever at de forstyrrer personalet i skranken når de spør om hjelp. Det etterlyses et høflig «hei» og flere smil.

Selvbetjening:

- Det kommer frem i fritekstkommentarene at enkelte opplever personalet i skranken som lite serviceinnstilt når søking, bestilling ol. blir overlatt til brukeren selv. Enkelte beskriver dette som at de opplever at personalet ikke har tid eller ikke er interessert i å hjelpe.

Diskusjonsoppgaver

- Diskutere i grupper (13.00-14.00)
- Presentere hovedpunktene i plenum (maks 5 min. pr gruppe)

Grupper

Gruppe 1 Reidar, Audun, Lisbeth, Ragnhild, Kirsti (**lunsjrommet**)

Gruppe 2 Kari, Terje, Birgitte, Hans Petter (**Holt D3007**)

Gruppe 3 S norre, Line, Hilde B, Tord, Pål, Marte (**D3066**)

Gruppe 4 Jimi, Ellen, Åse, Vigdis, Are (**blir igjen B2002**)

Gruppe 5 Lone, Åse-lill, Jesper, Henry, Anne-åse, Hilde J (**D3027**)