

Brukerundersøkelse

Det flerspråklige bibliotek
-en oppsummering

Gjennomført oktober - november 2015
av Sentio Research Norge

1. Om undersøkelsen

Bakgrunnen for undersøkelsen

Sommeren 2015 lanserte kulturminister Thorild Widvey Nasjonal bibliotekstrategi for perioden 2015 – 2018. I strategien slås det fast at Det flerspråklige bibliotek er en nasjonal bibliotekstjeneste, og at denne tjenesten skal overføres til Nasjonalbiblioteket fra 1.1.2017. I forbindelse med overføringen ønsket Det flerspråklige bibliotek å gjennomføre en brukerundersøkelse for å kartlegge bruk og tilfredshet med Det flerspråklige biblioteks tjenestetilbud. Formålet med undersøkelsen har vært å få kunnskap om hvordan brukerne av Det flerspråklige bibliotek (bibliotekene) bruker og vurderer dagens tjenester. Denne kunnskapen skal brukes i arbeidet fremover når Det flerspråklige bibliotek skal videreutvikle sitt tilbud.

Sentio Research Norge har vært ansvarlig for datainnsamlingen og rapportering av resultatene.

Metode og svarinngang

Undersøkelsen er gjennomført på web. Målgruppen for undersøkelsen har vært folkebibliotek (hovedbibliotek), bibliotek i videregående skoler, kombinasjonsbibliotek og fengselsbibliotek. Til sammen fikk vi skaffet til veie epostadresser til 828 bibliotek. Av disse var åtte adresser ikke kontaktbare, så undersøkelsen gikk ut til 820 bibliotek.

Bibliotekene mottok en epost med en link til undersøkelsen. Det ble anbefalt at bibliotekleder svarte på undersøkelsen i samarbeid med den bibliotekansatte med ansvar for flerspråklige bibliotekstjenester, der en slik finnes.

Datainnsamlingsperioden startet 19. oktober, og ble avsluttet 8. november 2015. Det ble sendt ut en purring til de som ikke hadde svart på undersøkelsen etter en uke, samt at fylkesbibliotekene gikk ut med en oppfordring til bibliotekene om å svare underveis i datainnsamlingsperioden. En siste påminnelse ble sendt ut til de som ikke hadde svart 4. november.

Etter endt datainnsamling var det kommet inn 378 svar, noe som utgjør en svarprosent på 46.

2. Oppsummering

Om bibliotekene

Ni prosent av bibliotekene har ikke lånt inn bøker eller andre medier fra andre bibliotek de siste tre månedene (alle innlån, også medier på norsk). Det er blant bibliotek i videregående skoler vi finner lavest andel som har lånt inn bøker eller medier fra andre bibliotek.

Det er en sammenheng mellom bruk av vanlig fjernlån og regional transportordning. 18 prosent av de som ikke er del av regional transportordning har ikke benyttet seg av fjernlån, mot kun to prosent av de som er del av en slik transportordning.

Bibliotekene i Nord-Norge skiller seg ut med en meget lav andel som er del av regional transportordning. Ingen av bibliotekene i Finnmark, Troms og Svalbard er del av en slik ordning, og kun seks prosent i Nordland.

Omtrent alle bibliotekene (98 prosent) har lånere med andre morsmål enn norsk. Alle fengsels- og kombinasjonsbibliotek har lånere med andre morsmål enn norsk.

En stor andel av bibliotekene synes det er viktig at minoritetsspråklige skal kunne låne medier på andre morsmål enn norsk, og påstanden får en snittskår på 82.

Flerspråklige bibliotek tjenester

22 prosent av bibliotekene har en bestemt stilling knyttet til ansvaret for flerspråklige bibliotek tjenester. Det er blant folkebibliotek og fengselsbibliotek vi finner høyest andel som har en bestemt stilling knyttet til flerspråklige bibliotek tjenester.

Det er store forskjeller i hvor ofte bibliotekene bruker tid på å skaffe til veie medier på minoritetsspråk. Omtrent halvparten av bibliotekene bruker tid på dette en eller flere ganger i måneden eller oftere, 42 prosent en eller noen ganger i året eller sjeldnere og seks prosent bruker aldri tid på dette.

Det er mest vanlig å henvende seg til Det flerspråklige bibliotek dersom man leter etter et tilbud til minoritetsspråklige lånere, og 82 prosent av bibliotekene gjør dette.

Kjennskap til og kontakt med Det flerspråklige bibliotek

Seks prosent av bibliotekene har ikke kjennskap til Det flerspråklige bibliotek, 77 prosent har god kjennskap og 17 prosent har hørt om det. Det er høyest andel av folkebibliotekene og fengselsbibliotekene som har god kjennskap til Det flerspråklige bibliotek, og lavest andel av bibliotek i videregående skoler.

17 prosent av bibliotekene som kjenner til Det flerspråklige bibliotek har ikke vært i kontakt med biblioteket. Det er høyest andel av bibliotek i videregående skoler som ikke har vært i kontakt med Det flerspråklige bibliotek.

Kjennskap til og bruk av Det flerspråklige bibliotek sine tjenester

13 prosent av bibliotekene har ikke benyttet seg av noen av tjenestene til Det flerspråklige bibliotek. 42 prosent har benyttet seg av 1-2 tjenester, 23 prosent av 3-4 tjenester og 22 prosent har benyttet seg av fem eller flere.

Fjernlån er den tjenesten flest bibliotek har kjennskap til og har brukt, etterfulgt av bokpakker. Videre har omtrent halvparten av bibliotekene kjennskap til brosjyrer og annet trykt materiell og vandreutstillinger, men betydelig færre har benyttet seg av disse to tjenestene. Omtrent to av fem bibliotek har kjennskap til salg av bøker, veiledning og pakker til morsmålsdagsmarkeringen, og omtrent én av fem har kjennskap til faglige møter. Bruk av de fire sistnevnte varierer fra 23–12 prosent.

Bibliotekene er i stor grad enig i at tjenestene fra Det flerspråklige bibliotek er viktig for eget bibliotek, og påstanden får en gjennomsnittsskåre på 85. En større andel av fengselsbibliotekene er syns at tjenestene fra Det flerspråklige bibliotek er viktig, mens en mindre andel av bibliotek i videregående skoler er enig i dette.

Vurdering av bokpakker

67 prosent av bibliotekene har benyttet seg av bokpakker fra Det flerspråklige bibliotek. En svært lav andel av bibliotek i videregående skoler bruker denne tjenesten, mens folke- og kombinasjonsbibliotek i større grad benytter seg bokpakker.

Totalt sett er bibliotekene svært tilfredse med bokpakkene, og samlet sett får de en skåre på 86. Bibliotekene er i svært stor grad enig i at bokpakkene gjør det enklere å ha et tilbud til lånere med et annet morsmål enn norsk, at bestillingskjemaet er enkelt å forstå og at det går raskt å bestille bokpakker. De er også tilfreds med mengden bøker/medier i bokpakkene, den fysiske kvaliteten på innholdet og ventetiden etter bestilling er gjennomført.

Bibliotekene vurderer også språk-, sjanger- og emneutvalget i bokpakkene som godt, og de er tilfreds med utvalget til ulike aldersgrupper.

Bokpakkene er et viktig tilbud, da over halvparten av bibliotekene ikke ville fortsette å bestille inn like mange bøker og andre medier på minoritetsspråk dersom dette tilbudet falt bort. Hovedbegrunnelsene for dette er at det ville vært tidskrevende og at de mangler spesialkompetanse innen fremmedspråk.

Vurdering av fjernlån fra Det flerspråklige bibliotek

79 prosent av bibliotekene har benyttet seg av fjernlån fra Det flerspråklige bibliotek. Denne tjenesten blir i mindre grad brukt av bibliotek i videregående skoler, og i høyere grad av fengsels- og folkebibliotek.

Samlet sett er bibliotekene svært tilfredse med fjernlån fra Det flerspråklige bibliotek, og tjenesten oppnår en skåre på 86. Bibliotekene er i stor grad enig i at bestillingsprosessen er enkel og at det går raskt å bestille fjernlån. De er også i stor grad enig i at søkegrensen er enkelt å bruke og at ventetiden er rimelig.

Noen bibliotek synes etterarbeidet med fjernlånsbestillingene er krevende, men majoriteten synes dette arbeidet er greit.

Vurdering av andre tjenester

Alle tjenestene ved Det flerspråklige bibliotek blir vurdert som gode av de bibliotek som har benyttet seg av tjenestene. Høyest skåre får veiledningen, etterfulgt av bokpakker og fjernlån. Lavest, men fortsatt gode skårer får vandreutstillinger, brosjyrer og annet trykt materiell, salg av bøker og pakker til morsmålsdagsmarkering.

Internett og sosiale medier

Av digitale kanaler man kan bruke for å følge med på bibliotek og annet som er relevant for egen jobb er det Postlisten «biblioteknorge» og Facebook som er mest brukt.

78 prosent har besøkt nettsiden til Det flerspråklige bibliotek det siste året, og 97 prosent av disse fant den informasjonen de lette etter. Hovedgrunnene til å besøke nettsidene er å bestille fjernlån eller bokpakker, men også å orientere seg om Det flerspråklige bibliotek, hjelpe lånere å finne frem eller for å lete etter boktips til lånere.

Nettsidene til Det flerspråklige bibliotek blir vurdert som både relevant og ryddige. Bibliotekene synes også det er enkelt å finne informasjonen man søker, både når det gjelder språkvalg, bokpakker, utstillinger og kjøp av bøker og filmer.