



Brukerundersøkelse 2008

Gjennomført oktober/november 2008

Gjennomført av:



Innhold

Innledning.....	3
Datainnsamling.....	3
Presentasjon av resultater	3
Feilmarginer	4
Sammendrag	5
Beskrivelse av utvalget	7
Kartlegging – lydboklån	10
Hvor mye tid hører NLBs lånetakere på lydbøker?	10
Lånehypighet	12
Antall år som låner ved NLB	13
Hvem formidlet kontakten med NLB?.....	14
Automatisk låneordning	16
Tilfredshet med tilbud av lydbøker	18
Kvalitet på lydbøkene	21
Feil på DAISY-bok.....	23
Kvalitet på talesyntese	24
Kontakten med NLB.....	25
NLBs hjemmesider.....	30
Avspillingsutstyr	33
Bruk av DAISY-Spiller	34
Bruk av leseprogram på PC.....	35
Bruk av MP3/Ipod.....	36
Nye tjenester	37

Liste over figurer

Figur 1: Feilmarginer	4
Figur 2: Andel kvinner og menn i utvalget. Prosent. N=500.	7
Figur 3: Alderssammensetning i utvalget. Prosent. N=500.	7
Figur 4: Utdanningsnivået i utvalget. Prosent. N=500.	8
Figur 5: Fordeling av utvalg etter bosted. Prosent. N=500.	8
Figur 6: Fordeling av utvalget etter hovedaktivitet. Prosent. N=500.	9
Figur 7: Fordeling av utvalget etter funksjonshemming. Prosent. N=494.	9
Figur 8: Hvor ofte hører du på lydbøker? Prosent. N=500.	10
Figur 9: Hvor lenge hører du vanligvis på lydbøker HVER DAG. Prosent. N=324.	10
Figur 10: Hvor lang tid bruker du til å høre på lydbøker (blant de som hører UKENTLIG eller MÅNEDLIG).....	11
Figur 11: Andel storbrukere i utvalget. Prosent. N=500.	11
Figur 12: Hvor ofte låner du lydbøker fra NLB? Prosent. N=500.	12
Figur 13: Hvor lenge har du vært låner ved NLB? Prosent. N=500.	13
Figur 14: Hvordan fikk du vite om NLB? Flere svar mulig. N=500.	14
Figur 15: Hvilke lydbøker låner du. Flere svar mulig. Prosent. N=500.	15
Figur 16: Har du automatisk låneordning? Prosent. N=500.	16
Figur 17: Velger du selv ut bøkene? Prosent. N=302.	17
Figur 18: Hvor fornøyd er du med bøkene som velges ut for deg? Prosent blant de som oppgir at NLBs ansatte alltid velger eller at det varierer. Prosent er basert på de som har en formening. N=236.	17
Figur 19: Hvor fornøyd er du med NLBs utvalg av skjønnlitteratur? Prosent. N=434.	18

Figur 20: Hvor fornøyd er du med NLBs tilbud av faglitteratur? Prosjenter. N=180.	19
Figur 21: Hvor fornøyd er du med NLBs tilbud av aviser? Prosjenter. N=61.	19
Figur 22: Hvor fornøyd er du med NLBs tilbud av tidsskrifter? Prosjenter. N=41.	19
Figur 23: Tilfredshet med NLBs tilbud av ulike sjangre. Standardisert gjennomsnitt. 0=Svært misfornøyd, 100=Svært fornøyd.	20
Figur 24: Hvor fornøyd er du med kvaliteten (herunder selve innlesningen på lydbøker) fra NLB: Skjønnlitteratur. Prosjenter. N=452.	21
Figur 25: Hvor fornøyd er du med kvaliteten (herunder selve innlesningen på lydbøker) fra NLB: Faglitteratur. Prosjenter. N=168.	22
Figur 26: Tilfredshet med kvaliteten (herunder også selve innlesningen) på lydbøker fra NLB. Standardisert gjennomsnitt. 0=Svært misfornøyd, 100=Svært fornøyd.	22
Figur 27: Hvor ofte opplever du feil ved DAISY-boken som gjør at den ikke kan spilles av/at du ikke får hørt boken? Prosjenter. N=500.	23
Figur 28: Låner du DAISY-bøker produsert med talesyntese? Prosjenter. N=500.	24
Figur 29: Tilfredshet med talesyntese på ulike lydbøker. Standardisert gjennomsnitt. 0=Svært misfornøyd, 100=Svært fornøyd.	24
Figur 30: Hvordan tar du vanligvis kontakt med NLB? Flere svar mulig. Prosjenter. N=500.	25
Figur 31: Det er enkelt å komme i kontakt med NLB. Prosjenter. N=444.	26
Figur 32: Jeg får god hjelp til å finne litteratur. Prosjenter. N=395.	27
Figur 33: De ansatte er serviceinnstilt. Prosjenter. N=437.	27
Figur 34: Grad av enighet med utsagn. Standardisert gjennomsnitt. 0=Helt uenig, 100=Helt enig.	28
Figur 35: Grad av enighet med utsagn etter hvordan man vanligvis tar kontakt med NLB. Standardisert gjennomsnitt. 0=Helt uenig, 100=Helt enig.	29
Figur 36: Bruker du NLBs hjemmesider? Prosjenter. N=500.	30
Figur 37: Det er enkelt å finne frem til ønsket informasjon på hjemmesidene. Prosjenter. N=108.	30
Figur 38: Informasjonen jeg finner er tydelig og lett å forstå. Prosjenter. N=107.	31
Figur 39: Grad av enighet med utsagnene om nettsiden. Standardisert gjennomsnitt. 0=Helt uenig, 100=Helt enig.	31
Figur 40: Bruker du MappaMi som finnes på hjemmesiden? Prosjenter. N=111.	32
Figur 41: Hvor fornøyd er du med brukervennligheten til MappaMi? Prosjenter. N=49.	32
Figur 42: Hvordan hører du på lydbøker. Flere kryss mulig. Prosjenter. N=500.	33
Figur 43: Hvilken DAISY - spiller bruker du? Prosjenter. N=440.	34
Figur 44: Hvor enkel synes du at DAISY -spilleren er å bruke? Prosjenter. N=426.	34
Figur 45: Hvor enkel synes du at DAISY-spilleren er å bruke? Brutt ned på type spiller. Standardisert gjennomsnitt. 0=Veldig vanskelig, 100=Veldig enkel.	35
Figur 46: Hvilket leseprogram har du installert på PC-en din? Prosjenter. N=60.	35
Figur 47: Hvor fornøyd er du med å bruke leseprogrammet til å høre på lydbøker? Prosjenter. N=52.	36
Figur 48: Hvor fornøyd er du med å bruke Mp3-spiller/Ipod til å høre/lese lydbøker? Prosjenter. N=63.	36
Figur 49: Streaming er den form for direkte avspilling som gjør det mulig å høre på lydbøker på PC uten å laste ned boken til PC-en, og uten å måtte vente på å motta DAISY-CD i posten. Benytter du denne tjenesten? Prosjenter. N=500.	37
Figur 50: Hvor fornøyd er du men denne tjenesten (Streaming)? Frekvenser av totalt 11 som benytter tjenesten.	37
Figur 51: Det kan i fremtiden bli mulig å streame alle lydbøkene ved NLB. Det inne bærer at du, via din PC, når som helst kan høre de lydbøkene du ønsker. Hvor interessant er dette tilbudet for deg? Prosjenter. N=500.	38

Innledning

Norsk lyd- og blindeskriftbibliotek (NLB) har i samarbeid med Sentio Research Norge gjennomført en brukerundersøkelse blant sine lydboklånere. Formålet med undersøkelsen har vært å kartlegge lånerne ved NLB. Her ønsket vi å se på deres bruksmønster samt hvor tilfreds lånerne er ved ulike sider av NLBs tilbud. Denne informasjonen kan være sentral for NLB i forbindelse med videreutvikling av tjenester.

Undersøkelsen omfatter grovt inndelt følgende temaområder:

- Kartlegging – Lydboklån
- Bokutvalg
- Kvalitet
- Kontakten med NLB
- Hjemmesider
- Avspillingsutstyr
- Nye tjenester

Undersøkelsen er gjort med utgangspunkt i aktive lånere ved NLB. Med aktive lånere menes er personer som har lånt noe etter 1. Juli 2007. Bakgrunnen for kun å benytte aktive lånere i utvalget, i stedet for alle, var å unngå at man ringer etter folk som er døde. Fordi populasjonen består av veldig mange eldre brukere er dette en reell problemstilling.

Datainnsamling

Datainnsamlingen foregikk over telefon i perioden 16.–26. oktober. Den opprinnelige listen over aktive lånere bestod av 6037 personer. Etter en gjennomgang av listen der blanke linjer, ikkeeksisterende telefonnummer, arbeidstelefoner, utlandske nummer og duplikater ble fjernet, stod vi igjen med et utvalg på 4941 personer. Ut fra dette ble det intervjuet 500 tilfeldige personer.

Presentasjon av resultater

Resultatene i denne rapporten blir presentert som prosent. På spørsmål der men blir bedt om å ta stillingen til noe på en skala fra 1-5 benyttes i tillegg standardisert gjennomsnitt. Dette betyr at skalaen fra 1-5 omkodes til en skala fra 0-100, der 0 er maksimal negativ vurdering, mens 100 er maksimal positiv vurdering. Vet ikke - kategorien er tatt bort i alle beregningene av gjennomsnitt. Standardisert gjennomsnitt benyttes for å lettere få oversikt over det sentrale mønsteret når man sammenligner mange undergrupper på et spørsmål. Endringen av skalaen er ren transformasjon og vi beholder balansen i skalaen.

Når det gjelder nedbrytninger på bakgrunnsvariabler har vi testet hvilke forskjeller som er signifikante. Det vil si forskjeller som med 95 prosent sannsynlighet er reelle, og ikke et utslag av tilfeldigheter. Vi gjør oppmerksom på at det kreves en viss minimumsstørrelse i de ulike analysegruppene for å kunne si om en forskjell er signifikant. Ved analyse av forskjeller i små undergrupper kan det derfor være vanskelig å påvise signifikante forskjeller.

For dikotome variabler (for eksempel kjønn) signifikant testes det om de skiller seg fra hverandre. For øvrige grupper signifikant testes det om de skiller seg fra totalen.

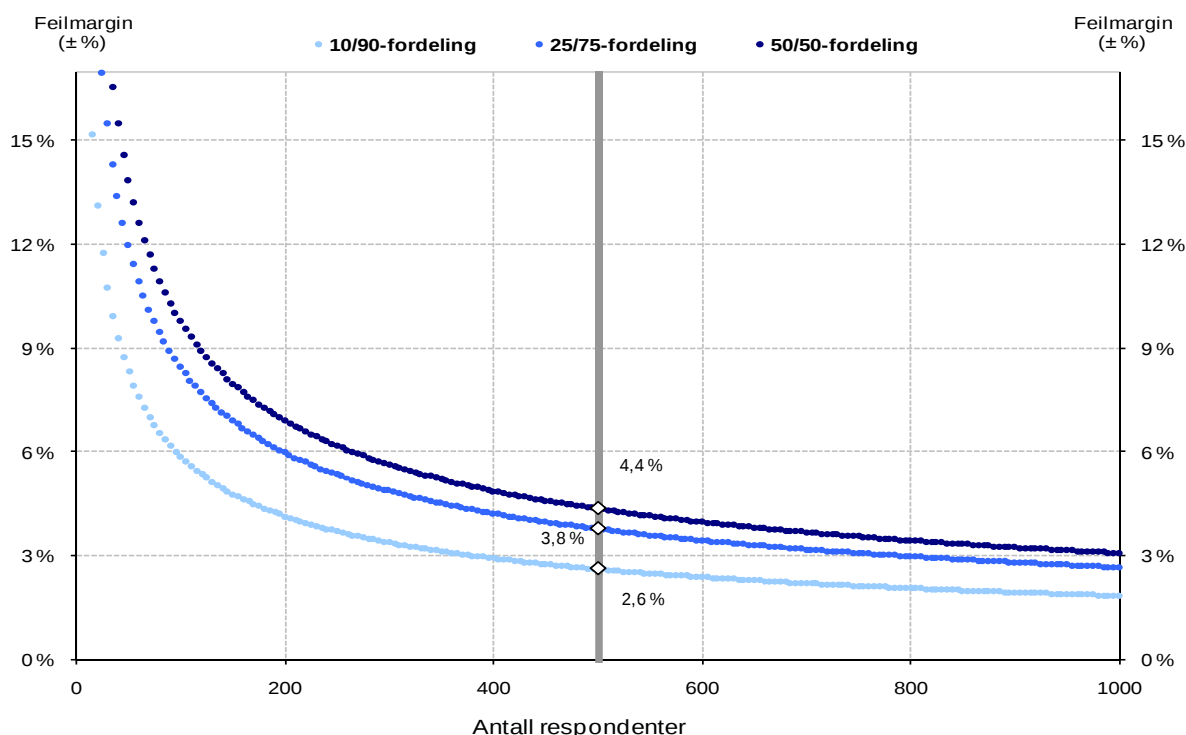
Tabeller og figurer som viser nedbryting etter bakgrunnsvariabler er presentert i vedlegg. I rapporten vises hovedsakelig totalresultatene. Relevante forskjeller og mønster etter bakgrunnsvariabler er imidlertid kommentert i tilknytning til de aktuelle spørsmålene og figurene i hovedrapporten.

Feilmarginer

Dette er en utvalgsundersøkelse. Vi ønsker å generalisere resultatene og må kontrollere for usikkerheter i datamaterialet. Feilmarginen avhenger av utvalgets størrelse, resultatet i utvalget og signifikansnivået. Jo mer heterogent utvalget er, desto større feilmargin må vi regne med.

Figuren nedenfor viser hvordan feilmarginene blir ved forskjellige utvalgstørrelser og fordelinger med en estimering til populasjonen med 95 prosent sikkerhet. Den grå linjen viser feilmarginene for totalutvalget i denne undersøkelsen

Figur 1: Feilmarginer



Spørsmål som skal måle graden av noe på en skala fra 1 til 5, kan bli standardisert til en 0 til 100-skala. For å si noe om forskjeller mellom grupper bruker vi sammenligninger av gjennomsnitt. Testen for å om forskjeller er reelle (i befolkningen) er en Student t-test. Denne testen er avhengig av størrelsen på utvalgene, gjennomsnittet og spredningen på svarene.

Sammendrag

NLBs brukere låner lydbøker *ofte* og hører gjennomgående *mye* på dem. Vi finner at totalt 59 prosent hører på lydbøker 1-3 timer eller mer hver dag eller mer enn 10 timer i uka. Andelen storbruker er størst blant de eldste (pensjonistene).

De fleste (33 prosent) *fikk vite* om NLB gjennom Norges blindeforbund, mens 27 prosent fikk vite om NLB gjennom hjelpeapparatet.

Det er *mest vanlig* å låne skjønnlitteratur, hele 90 prosent gjør dette. På andreplass ligger faglitteratur som lånes av omtrent 30 prosent. Kun en mindre andel (under 5 prosent) låner Aftenposten og tidsskrifter.

Nærmere 60 prosent har *automatisk låneordning*, og det er gjennomgående stor tilfredshet med bøkene som velges ut. Omtrent 70 prosent er svært eller ganske fornøyd. Det er en gjennomgående tendens at de eldre er mer fornøyd enn de yngre.

Det er meget stor tilfredshet med NLBs *tilbud* av skjønnlitteratur. De eldste er mer fornøyd enn de yngste. Tilfredsheten er noe lavere når det gjelder faglitteratur, aviser og tidsskrifter. Det er imidlertid relativt få som har vurdert tilbudet av aviser og tidsskrifter.

NLBs brukere er generelt fornøyd med *kvaliteten* (herunder også selve innlesningen) på lydbøker fra NLB. Tilfredsheten er litt høyere når det gjelder kvalitet på skjønnlitteratur enn faglitteratur. Vi ser tendenser til at tilfredsheten synker med alder, og at de som har dysleksi er noe mindre tilfreds enn øvrige.

De fleste opplever aldri eller sjelden *feil* med DAISY-boken. 10 prosent opplever feil av og til eller oftere.

15 prosent låner bøker produsert med *talesyntese*. Mest vanlig er dette blant studenter/skoleelever. Det er relativt få som har vurdert kvaliteten på talesyntesen til Aftenposten (20), tidsskrifter (19) og faglitteratur (37). Dette gir et litt svakt grunnlag for å vurdere hvor fornøyd brukerne er med talesyntesen, men vurderingene er omtrent middels positive blant disse.

De fleste tar *vanligvis kontakt* med NLB over telefon. Det oppleves i svært stor grad at de ansatte er serviceinnstilt, at det er enkelt å komme i kontakt med NLB og at man får god hjelp til å finne litteratur.

22 prosent bruker NLBs hjemmesider. Det er i størst grad de to yngste aldersgruppene som gjør dette. Det er stor enighet om at informasjonen på hjemmesiden er tydelig og lett å forstå og at det er enkelt å finne frem til ønsket informasjon.

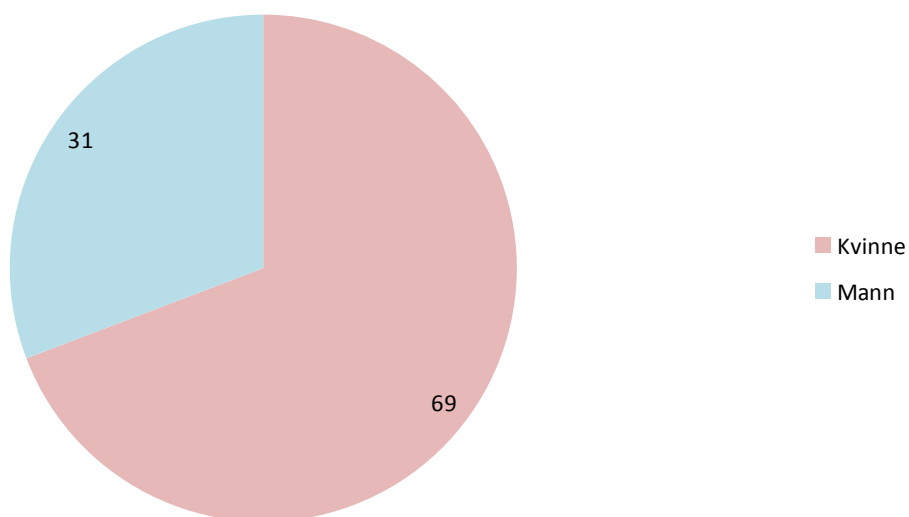
Blant de som bruker hjemmesiden ser vi at litt under halvparten bruker *MappaMi*. Av de som har en formening om brukervennligheten til MappaMi er de fleste svært eller ganske fornøyd.

De fleste (88 prosent) bruker DAISY-spiller til å *høre* på lydbøker. Den gjennomgående oppfatningen er at DAISY-spilleren er enkel å bruke. De som bruker PC eller mp3/Ipod er generelt meget tilfreds med å bruke dette.

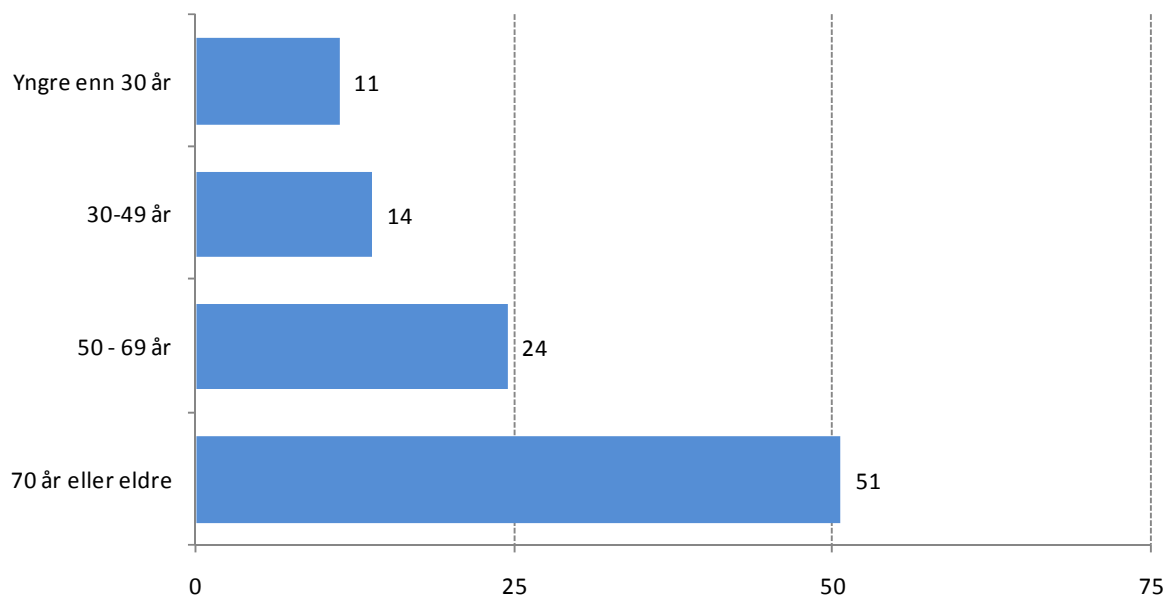
Kun to prosent bruker streaming. 20 prosent synes denne tjenesten er svært interessant. Det er flere menn enn kvinner som finner denne tjenesten interessant, og interessen er størst i de to yngste aldersgruppene. De som har dysleksi er også mer interessert i dette tilbudet enn øvrige brukere.

Beskrivelse av utvalget

Figur 2: Andel kvinner og menn i utvalget. Prosent. N=500.

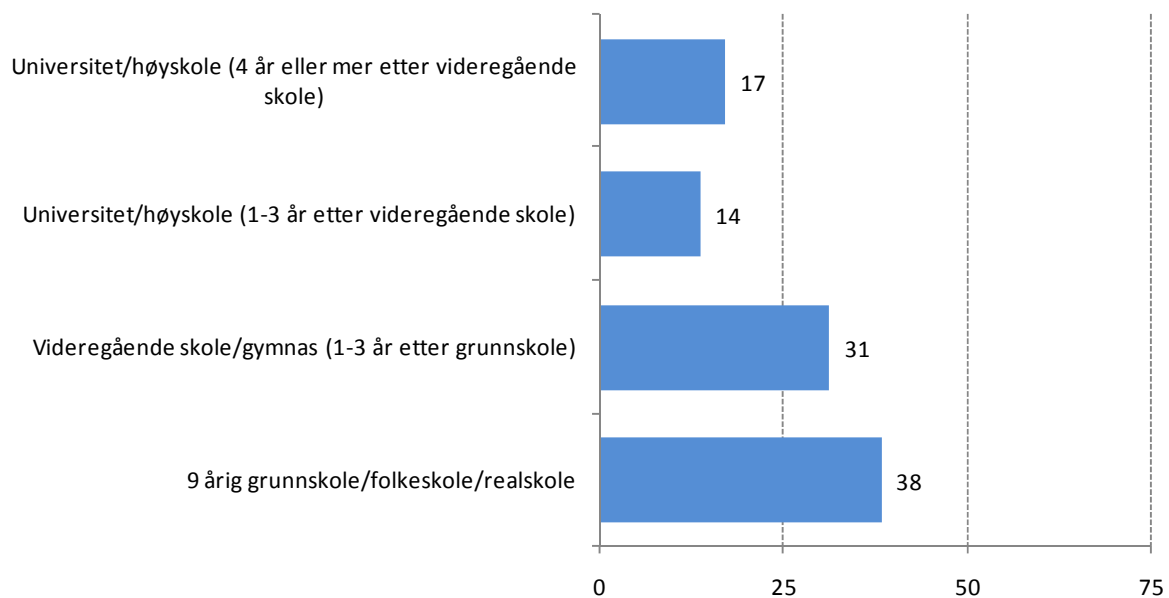


Figur 3: Alderssammensetning i utvalget. Prosent. N=500.



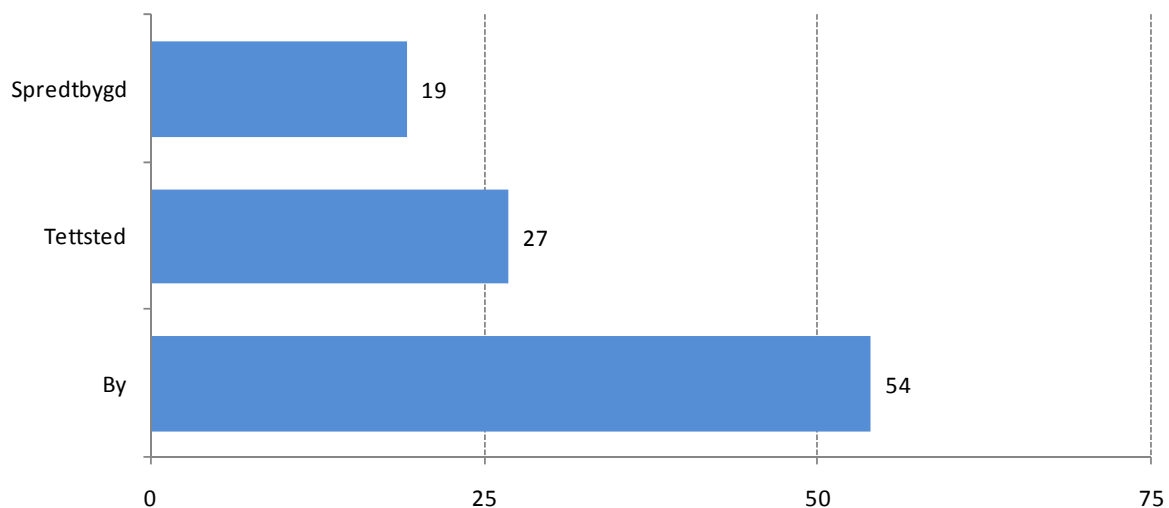
Vi ser at utvalget består av flere kvinner enn menn. Samtidig er den største aldersgruppen i utvalget over 70 år. Sammenlignet med populasjonen av aktive lånere finner vi ingen store avvik når det gjelder alder og kjønn. Populasjonen av aktive lånere består også av flest eldre og flest kvinner.

Figur 4: Utdanningsnivået i utvalget. Prosent. N=500.



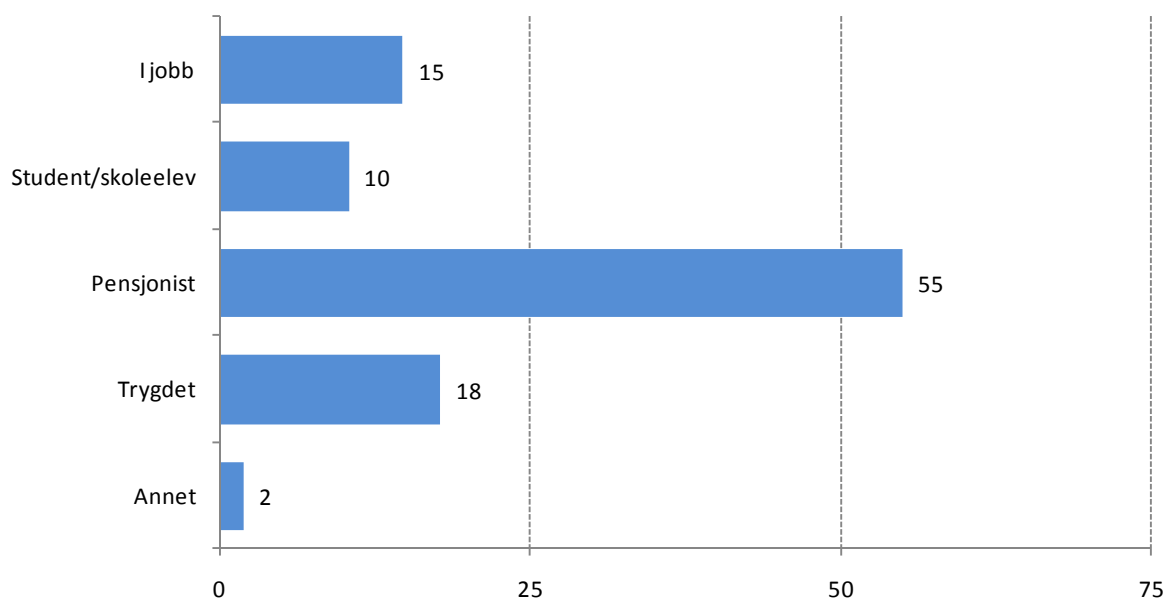
De fleste har utdanning på grunnskolenivå eller videregående nivå. Dette kan ses i sammenheng med den relativt store andelen eldre i utvalget.

Figur 5: Fordeling av utvalg etter bosted. Prosent. N=500.



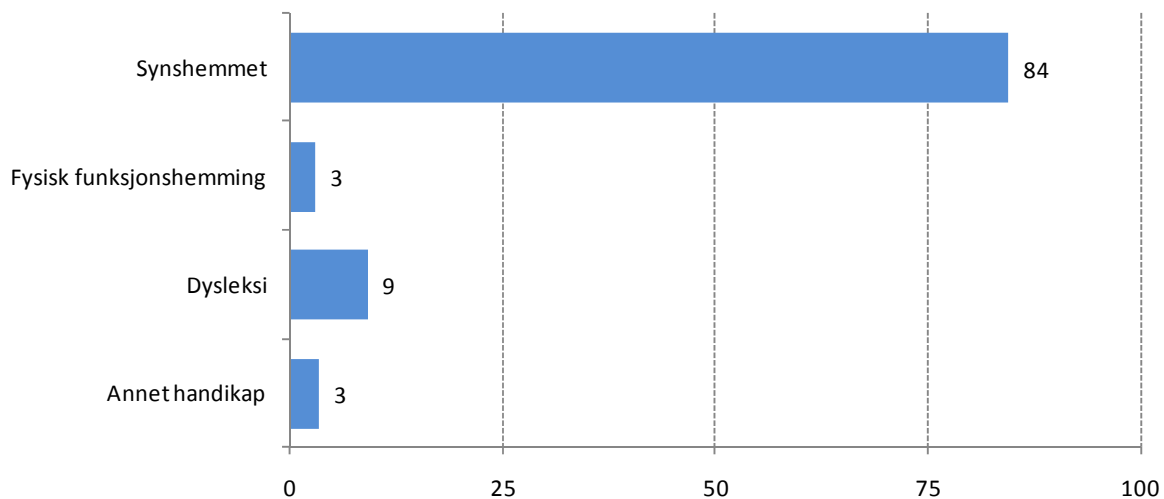
I overkant av halvparten er bosatt i en by. 27 prosent er bosatt på et tettsted, mens 19 prosent bor spredtbygd.

Figur 6: Fordeling av utvalget etter hovedaktivitet. Prosent. N=500.



Vi ser at over halvparten av utvalget er pensjonister. De som er i jobb utgjør 10 prosent av utvalget, mens trygdede utgjør 18 prosent. Andelen studenter/skoleelever er 10 prosent.

Figur 7: Fordeling av utvalget etter funksjonshemming. Prosent. N=494.

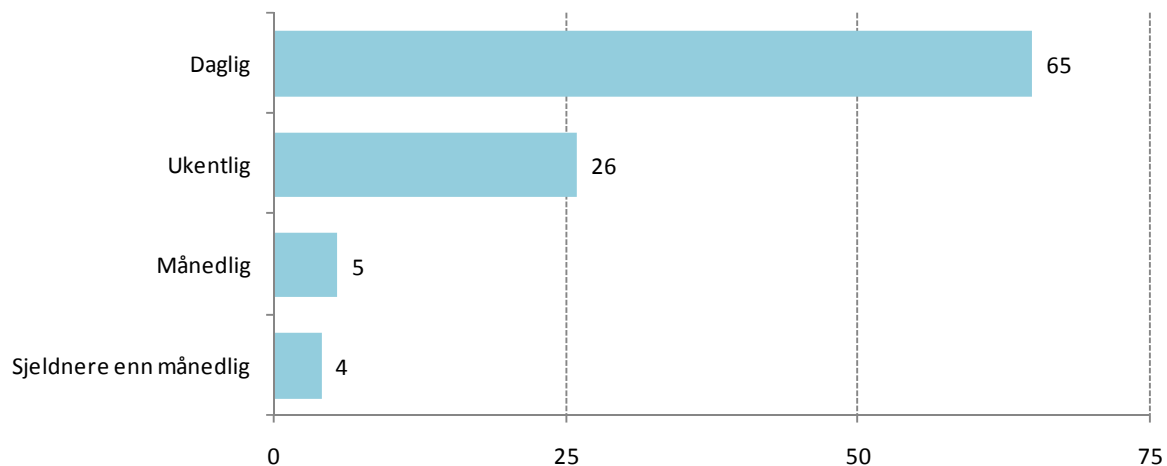


Utvalget består hovedsakelig av personer som er synshemmet. 9 Prosent har dysleksi mens 3 prosent har fysisk funksjonshemming. Kategorien "Annet handikap" består hovedsakelig av personer med annet handikap der type handikap ikke er spesifisert. I tillegg var det 6 personer i utvalget uten spesifisert handikap (verken synshemming eller annet), og disse er kodet til missing i denne figuren.

Kartlegging – lydboklån

Alle i utvalget oppgir at de har lånt lydbøker ved NLB.

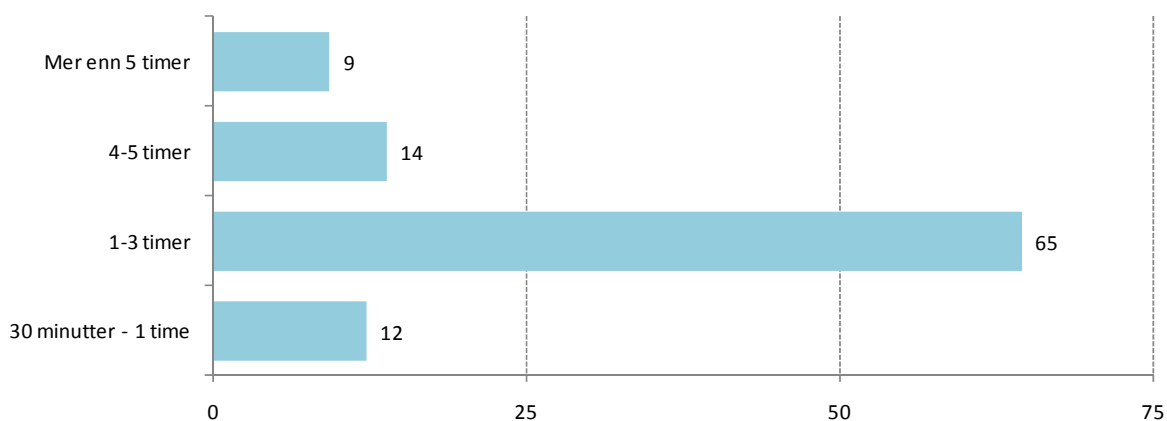
Figur 8: Hvor ofte hører du på lydbøker? Prosent. N=500.



NLBs brukere hører ofte på lydbøker. 65 prosent hører hver dag, mens en fjerdedel hører på lydbøker ukentlig. Kun i underkant av 10 prosent hører på lydbøker månedlig eller sjeldnere.

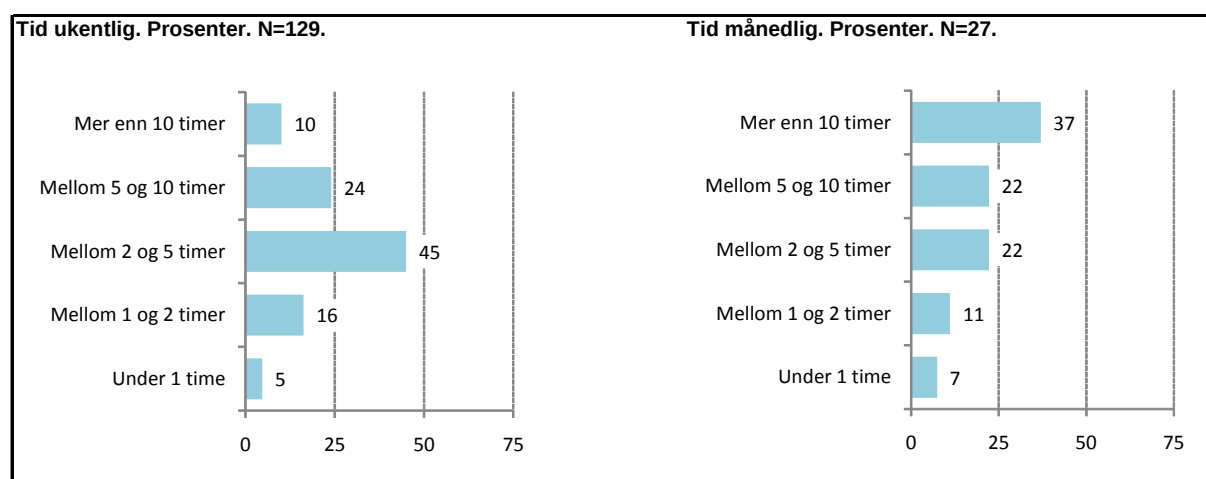
Hvor mye tid hører NLBs lånetakere på lydbøker?

Figur 9: Hvor lenge hører du vanligvis på lydbøker HVER DAG. Prosent. N=324.



Blant de som hører daglig på lydbøker hører de fleste 1-3 timer. Nesten en fjerdedel av de som hører på lydbøker daglig gjør dette i mer enn tre timer hver dag.

Figur 10: Hvor lang tid bruker du til å høre på lydbøker (blant de som hører UKENTLIG eller MÅNEDLIG).

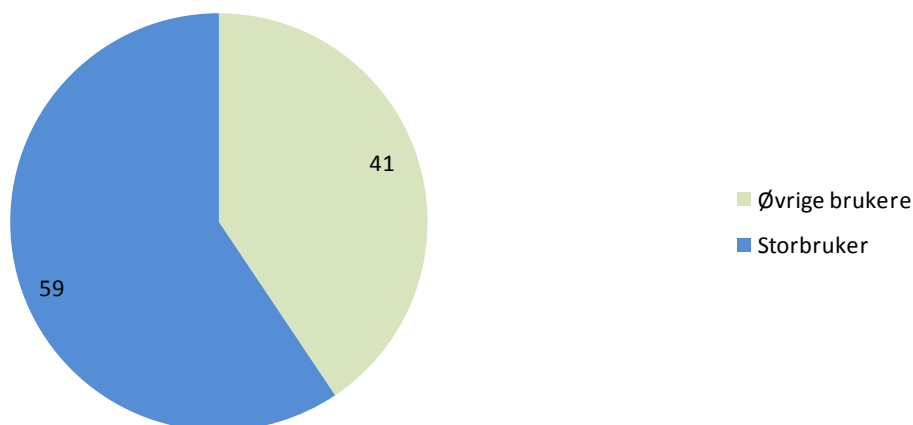


Blant de som hører på lydbøker ukentlig ser vi at omtrent en fjerdedel hører 5-10 timer, mens 10 prosent hører mer enn ti timer. Det mest vanlige blant de som hører på lydbøker ukentlig er å gjøre dette 2-5 timer i uka.

Det er kun 27 personer som oppgir at de hører på lydbøker månedlig (altså sjeldnere enn daglig og ukentlig). Av disse ser vi at den største andelen hører på lydbøker mer enn 10 timer i måneden.

Basert på spørsmålene ovenfor som kartlegger tid brukt på å høre på lydbøker, har vi konstruert en variabel som skiller mellom de som er storbrukere av lydbøker og øvrige. Storbrukere er definert som personer som hører på lydbøker daglig i 1-3 timer eller mer om dagen, eller ukentlig og mer enn 10 timer i uka (Dette blir i gjennomsnitt over 1 time hver dag).

Figur 11: Andel storbrukere i utvalget. Prosent. N=500.



Andelen storbrukere er på 59 prosent. Dette er personer som hører på lydbøker 1-3 timer eller mer hver dag (blant de som hører daglig) og mer enn ti timer i uka (blant de som hører ukentlig).

Brutt ned på bakgrunnsvariabler finner vi at det er signifikant færre storbrukere blant de yngste. Mens omtrent en tredjedel av de som er yngre enn 30 år er storbrukere, finner vi at hele 68 prosent av de på 70 år eller eldre storbrukere.

De som har dysleksi er også sjeldnere storbrukere sammenlignet med øvrige. Blant disse finner vi at 28 prosent er storbrukere i motsetning til hele 63 prosent av de som er synshemmet.

Videre ser vi at andelen storbrukere også varierer noe etter utdanningsnivå. Den laveste andelen storbrukere finner i blant de som har universitet/høyskoleutdanning 1-3 år etter videregående skole, mens de største andelen storbrukere finnes blant de som har grunnskoleutdanning eller videregående utdanning.

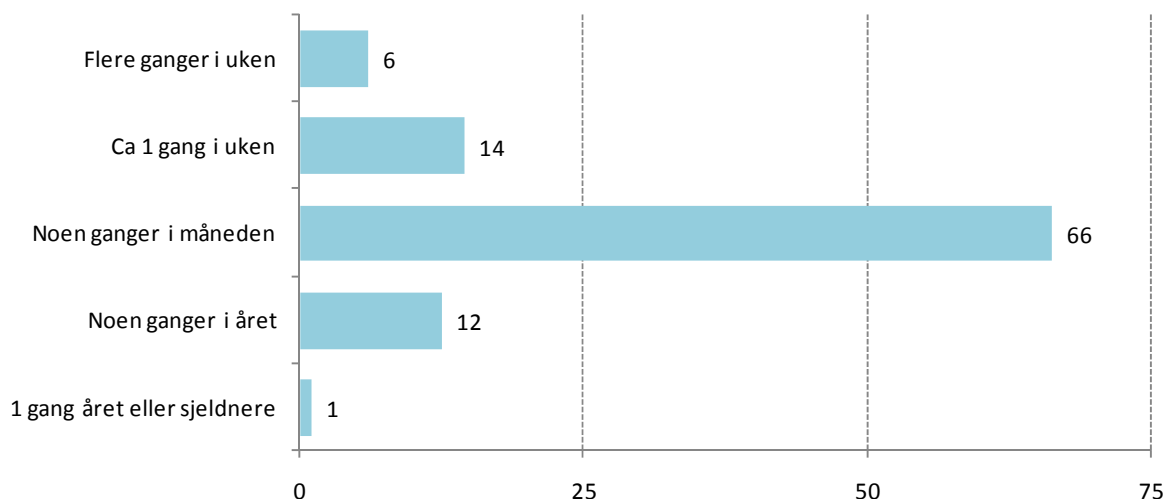
I forhold til hovedaktivitet finner vi at de som er i jobb eller studerer i mindre grad er storbrukere sammenlignet med øvrige. Den største andelen storbrukere finner vi blant de som er pensjonister eller trygdet.

Når vi ser på antall år som medlem av NLB finner vi at den de som har vært låner 1-5 år har den største andelen storbrukere.

Videre er det naturlig nok en større andel storbrukere blant de som hører daglig på lydbøker og låner lydbøker en eller flere ganger i uken.

Lånehyppighet

Figur 12: Hvor ofte låner du lydbøker fra NLB? Prosent. N=500.



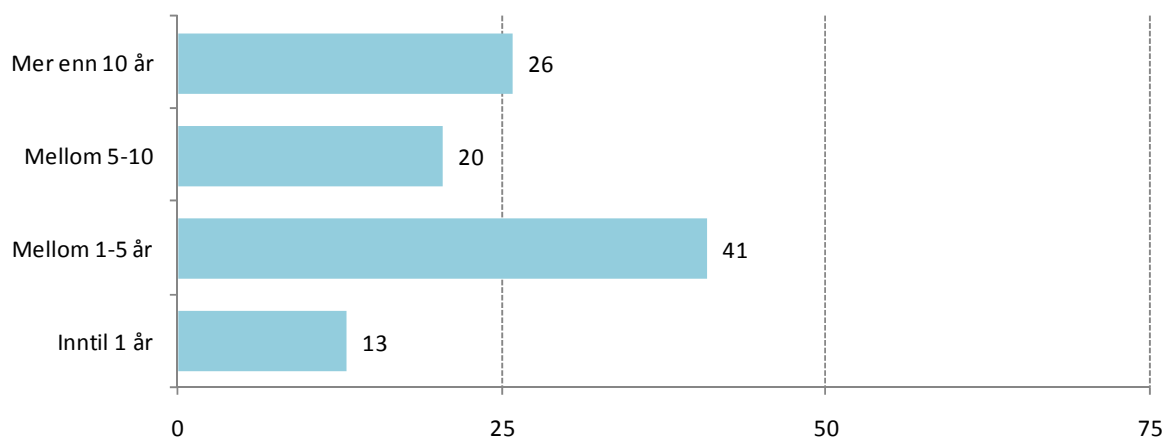
En klar overvekt av brukerne ved NLB låner lydbøker noen ganger i måneden. En femtedel låner lydbøker en gang i uken eller oftere.

Når vi ser på forskjeller mellom ulike grupper finner vi at de yngste gjennomgående låner sjeldnere enn de eldste. Mens 32 prosent av de som er yngre enn 30 år bare låner noen ganger i året, er denne andelen på 5 prosent blant de over 70 år. Blant de eldste er det mest vanlig å låne noen ganger i måneden, hele 74 prosent gjør det.

Det er også et gjennomgående trekk at de som er synshemmet låner oftere enn de som har dysleksi, og at de som er pensjonist eller trygdet låner oftere enn de som er i jobb eller student/skoleelev.

Antall år som låner ved NLB

Figur 13: Hvor lenge har du vært låner ved NLB? Prosent. N=500.



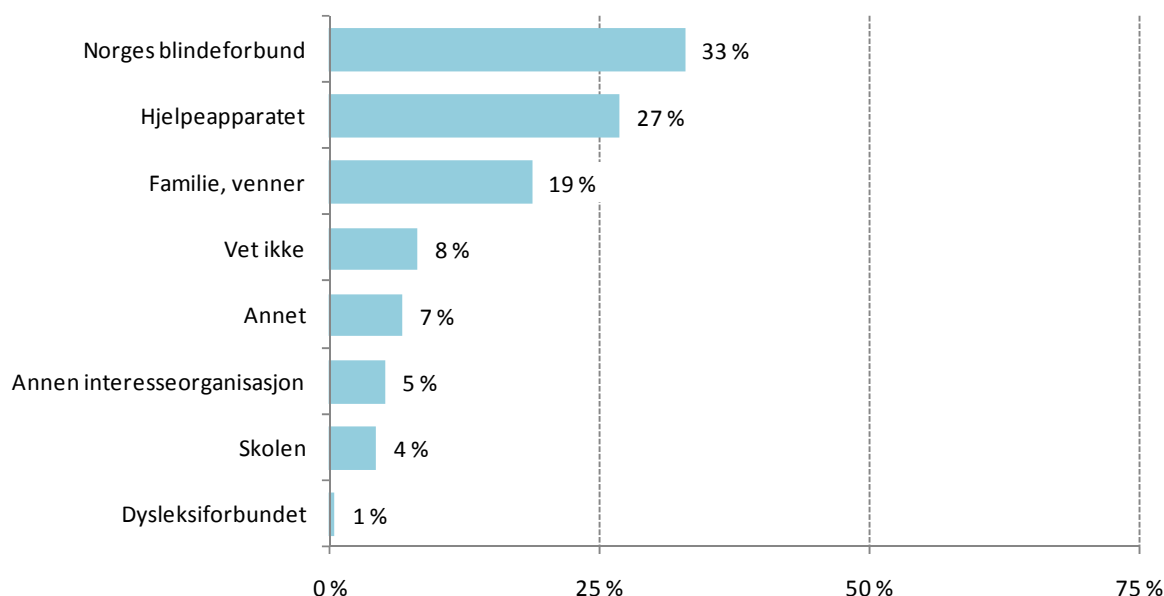
De fleste har vært låner ved NLB mellom 1-5 år. Det er 26 prosent som har vært låner mer enn 10 år, mens 13 prosent på den andre siden har vært låner ved NLB mindre enn ett år.

Når vi ser på ulike aldersgrupper finner vi at den største andelen som har vært låner i mer enn 10 år befinner seg blant de som er 50-69 år. I denne aldergruppen har 40 prosent vært låner i mer enn 10 år.

Vi finner også at de som er i jobb gjennomgående har vært låner lengre enn øvrige grupper. Til sist ser vi at blant storbrukere har den største andelen vært lånere mellom 5 og 10 år.

Hvem formidlet kontakten med NLB?

Figur 14: Hvordan fikk du vite om NLB? Flere svar mulig. N=500.



Figuren ovenfor viser at det er Norges Blindeforbund som i flest tilfeller gjør folk oppmerksom på NLB. I tillegg er det mange (27 prosent) som fikk vite om NLB gjennom hjelpeapparatet. Med hjelpeapparatet menes for eksempel synskontakt, ergoterapitjenesten, NAV og rekreasjonshjem. I tillegg ser vi at rundt en femtedel fikk vite om NLB gjennom familie/venner.

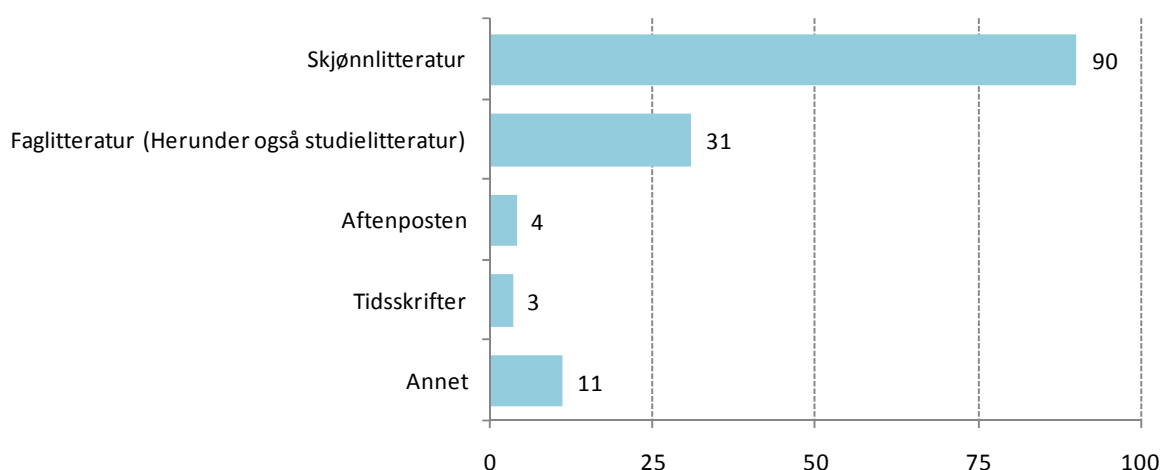
7 prosent har svart noe annet enn det som står oppgitt i figuren. Denne kategorien omfatter hovedsakelig personer som har fått vite om NLB gjennom andre bibliotek, arbeidsgiver, internett eller har lest om det. Noen sier også at de alltid har visst om NLB eller at de selv ble kontaktet av NLB.

Når vi ser på forskjeller mellom ulike grupper, finner vi at de yngste i mindre grad enn øvrige har fått vite om NLB gjennom hjelpeapparatet eller Norges blindeforbund. Blant de yngste er det mest vanlig å få vite om NLB gjennom familie/venner (39 prosent). Det er også en større andel i denne gruppen sammenlignet med øvrige som har fått vite om NLB gjennom skolen (16 prosent). Vi finner omtrent tilsvarende mønster for studenter/skoleelever når vi bryter ned på hovedaktivitet. Dette er naturlig nok en konsekvens av at det er de yngste som er skoleelever/studenter.

De som har dysleksi har også i større grad fått informasjon fra skolen (18 prosent) sammenlignet med det som er vanlig generelt sett.

Det er de som har vært låner ved NLB i kort tid (inntil et år) som i størst grad har fått vite om NLB gjennom hjelpeapparatet. Denne andelen er på 48 prosent. På den andre siden er det en mindre andel i denne gruppen som har fått informasjon fra Norges Blindeforbund (19 prosent).

Figur 15: Hvilke lydbøker låner du. Flere svar mulig. Prosent. N=500.



Vi ser at nesten alle låner bøker innen sjangeren skjønnlitteratur. I underkant av en tredjedel låner faglitteratur. Det er relativt få som oppgir å låne Aftenposten eller tidsskrifter. Kategorien annet består av personer som hovedsakelig oppgir å låne biografier, reiseskildringer og barnebøker.

Brutt ned på alder ser vi at det er de mellom 30-49 år som i størst grad låner faglitteratur (51 prosent). Faglitteratur blir også lånt mer av de med dysleksi (51 prosent) og de med fysisk funksjonshemming (60 prosent) sammenlignet med det som ellers er vanlig.

Ikke overraskende finner vi en større andel blant skoleelever/studenter som låner faglitteratur (52 prosent) sammenlignet med totalen.

Hvilket utdanningsnivå man har er også av betydning for hva man låner. Blant de med utdanning på universitet/høgskole på 4 år eller mer, låner 49 prosent faglitteratur. På den andre siden er det kun 17 prosent av de med grunnskoleutdanning som låner denne typen litteratur. De med lavest utdanning låner hovedsakelig skjønnlitteratur.

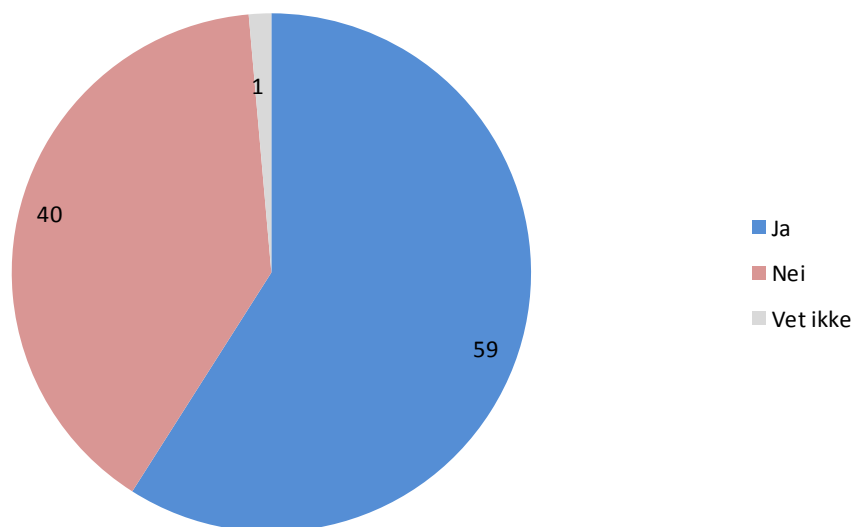
Vi finner også at de som låner sjeldent (noen ganger i året) låner faglitteratur i større grad enn det som er vanlig totalt sett.

Gruppene som i minst grad låner skjønnlitteratur er de som har dysleksi (71 prosent), de som er skoleelev/student (67 prosent), samt de som låner lydbøker bare noen ganger i året (71 prosent).

Sammenlignet med totalen finner vi at det er en signifikant større andel som låner skjønnlitteratur blant de som er trygdet (97 prosent) og de som låner ca en gang i uken (99 prosent). Vi finner også en større andel (95 prosent) som leser skjønnlitteratur blant storbrukerne sammenlignet med øvrige brukere (84).

Automatisk låneordning

Figur 16: Har du automatisk låneordning? Prosjenter. N=500.



Vi ser at over halvparten har automatisk låneordning.

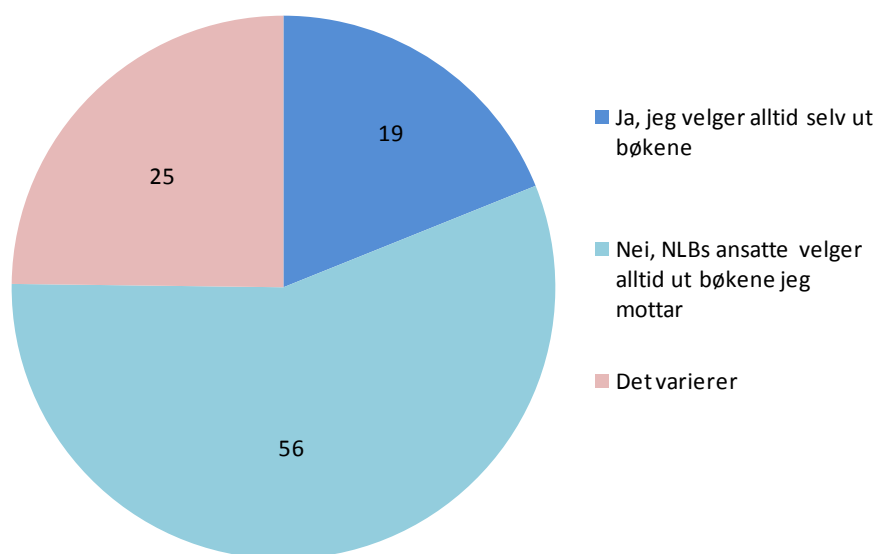
Når vi sammenligner ulike aldersgrupper ser vi et mønster der eldre i større grad enn yngre har automatisk låneordning. 68 prosent av de over 70 år har automatisk låneordning. Den laveste andelen befinner seg i aldersgruppen 30-49 år der 42 prosent har ordningen.

Vi finner også at utdanningsnivå har betydning for om man har automatisk låneordning eller ikke. Blant de med høyest utdanning (universitet/høyskole 4 år eller mer) er det kun 37 prosent som har automatisk låneordning. Motsatt har hele 69 prosent av de med grunnskoleutdanning denne ordningen.

Brutt ned på hovedaktivitet ser vi at det først og fremst er flere pensjonister (69 prosent) som har automatisk låneordning sammenlignet med øvrige. Blant de som er i jobb er denne andelen 38 prosent.

Vi finner en mindre andel (henholdsvis 26 og 33 prosent) som har automatisk låneordning blant de som låner sjelden (noen ganger i året) og de som hører månedlig på lydbøker.

Figur 17: Velger du selv ut bøkene? Prosent. N=302.

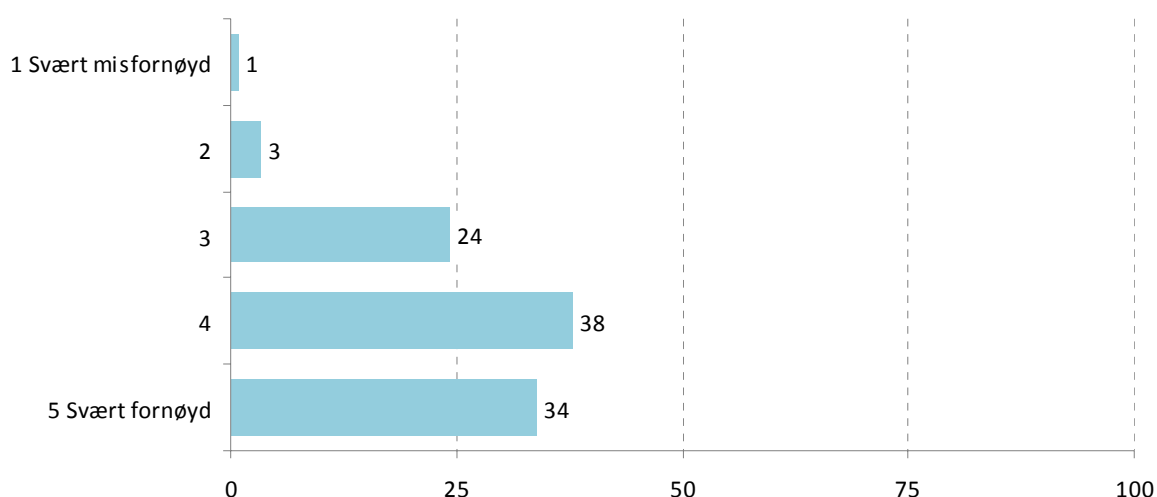


Blant de som har automatisk låneordning eller har svart "vet ikke" på spørsmålet om automatisk låneordning, ser vi at 59 prosent oppgir at NLBs ansatte alltid velger ut bøker for dem. En fjerdedel sier at det varierer mens i underkant av 20 prosent alltid velger ut bøkene selv.

Brutt ned på alder ser vi et mønster der de eldste i størst grad får NLBs ansatte til å velge bøker for seg (66 prosent).

Vi ser også en tendens til større andel som benytter NLBs ansatte til å velge ut bøker blant dem som bor spredtbygd. Her oppgir 69 prosent at NLBs ansatte alltid velger ut bøkene for dem.

Figur 18: Hvor fornøyd er du med bøkene som velges ut for deg? Prosent blant de som oppgir at NLBs ansatte alltid velger eller at det varierer. Prosent er basert på de som har en formening. N=236.



Vi ser at det er meget stor tilfredshet med bøkene som NLBs ansatte velger ut. En tredjedel er svært fornøyd med utvalget. Totalt svarer over 70 prosent 4 eller 5 på en skala der 5 er svært fornøyd.

I underkant av en fjerdedel er middels fornøyd og svarer 3 på skalaen, mens kun 4 prosent kan sies å være misfornøyd.

Det er et gjennomgående mønster at de eldre er mer fornøyd enn de som er yngre.

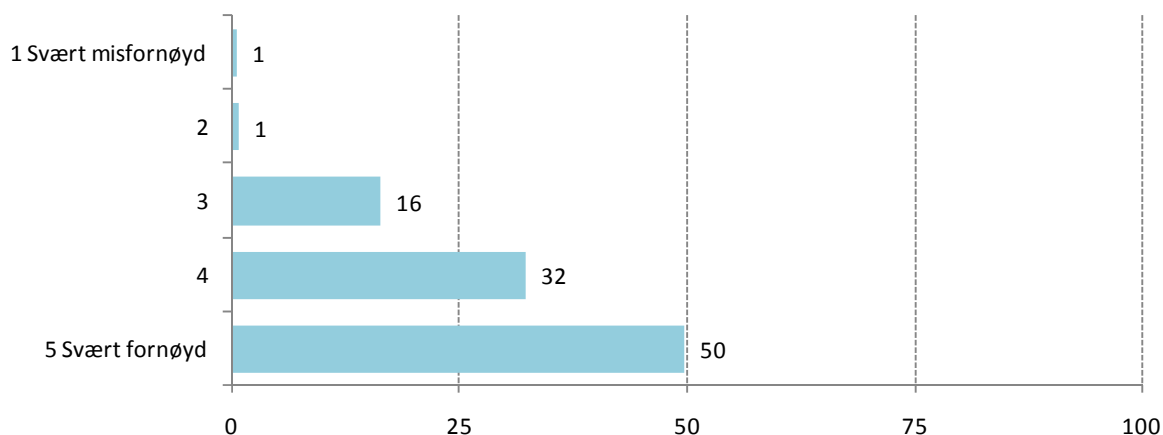
De yngste, samt de som er skoleelev/student, er mindre tilfreds med bøkene som velges ut enn det som ellers er vanlig. Det er naturlig nok et stort overlapp mellom den yngste gruppen og de som er skoleelev/student, slik at vi ofte finner relativt like resultater for disse to gruppene.

Til sist ser vi at storbrukere er mer tilfreds med bøkene som velges ut enn øvrige brukere. Årsaken til at denne samvariasjonen oppstår kan være at de som er veldig tilfreds med bøkene som velges ut også hører mer på bøker, og dermed faller innenfor kategorien storbrukere.

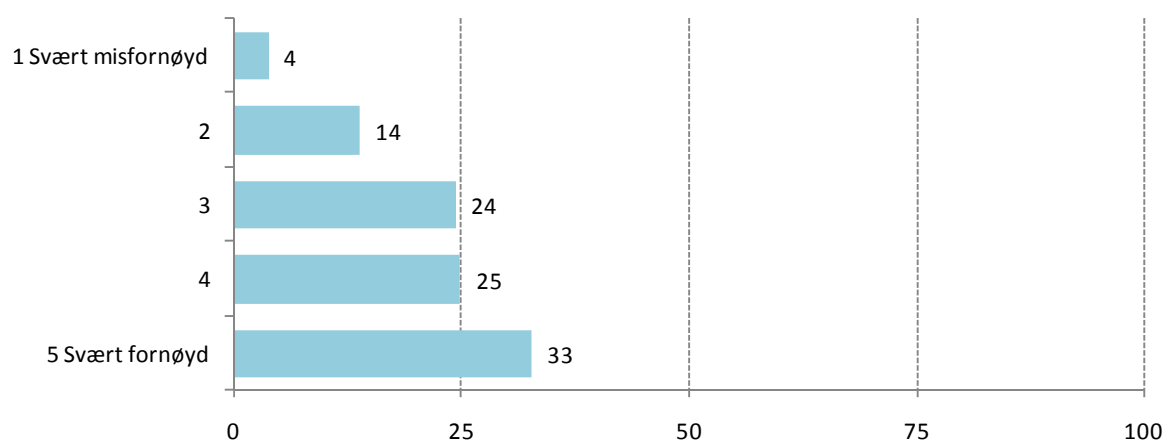
Tilfredshet med tilbud av lydbøker

Figurene under viser tilfredsheten med NLBs utvalg av skjønnlitteratur, faglitteratur, aviser og tidsskrifter. Figurene er basert på prosenter ut fra dem som har en formening. De som har svart vet ikke / ikke aktuelt er tatt bort. Andelen vet ikke / ikke aktuelt er svært stor når det gjelder aviser og tidsskrifter. Det er derfor bare i forhold til skjønnlitteratur og faglitteratur det har gitt mening å bryte ned på bakgrunnsvariabler.

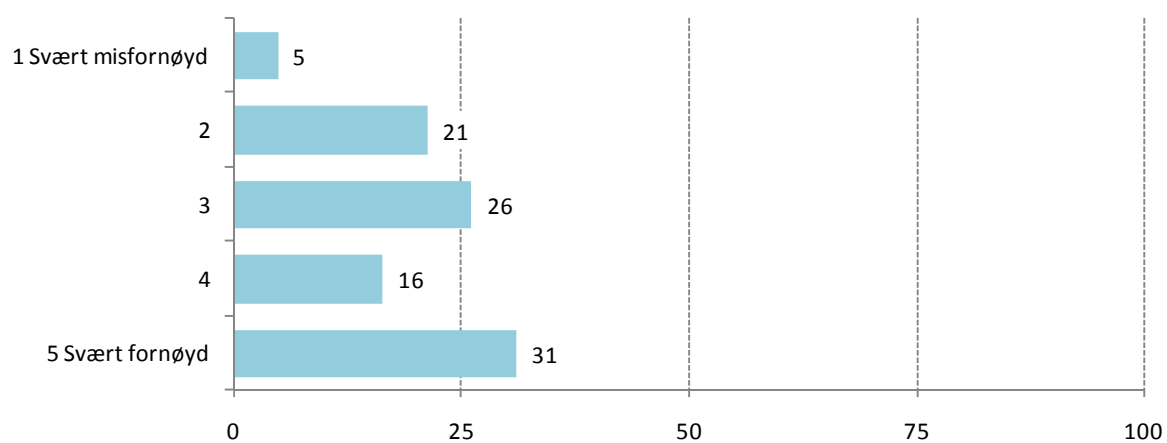
Figur 19: Hvor fornøyd er du med NLBs tilbud av skjønnlitteratur? Prosenter. N=434.



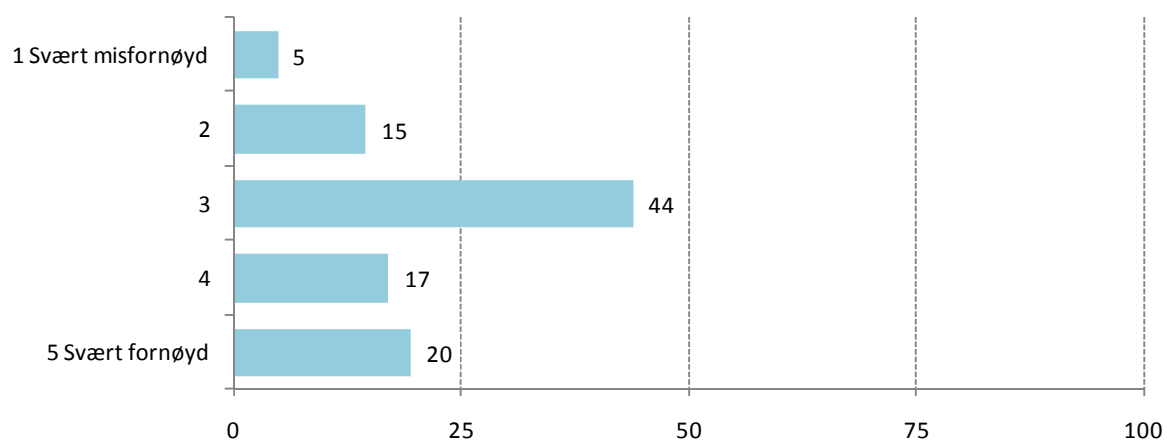
Figur 20: Hvor fornøyd er du med NLBs tilbud av faglitteratur? Prosent. N=180.



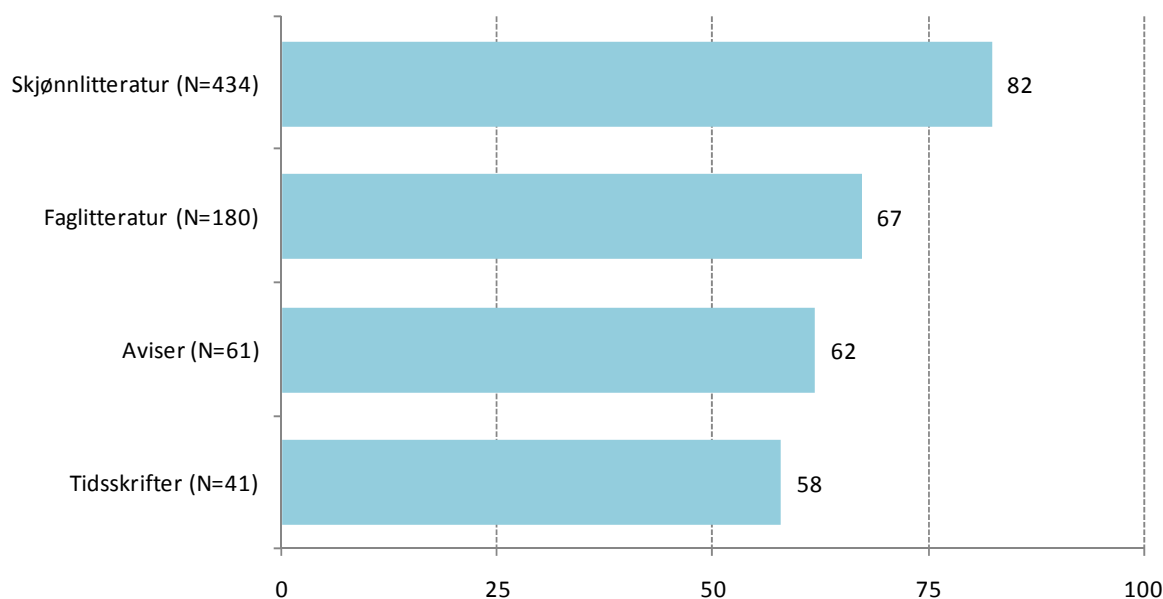
Figur 21: Hvor fornøyd er du med NLBs tilbud av aviser? Prosent. N=61.



Figur 22: Hvor fornøyd er du med NLBs tilbud av tidsskrifter? Prosent. N=41.



Figur 23: Tilfredshet med NLBs tilbud av ulike sjangere. Standardisert gjennomsnitt. 0=Svært misfornøyd, 100=Svært fornøyd.



Det er størst tilfredshet med NLBs tilbud av skjønnlitteratur. NLB oppnår en meget god skåre på dette punktet som vi ser i figur 23. I figur 19 som viser prosentfordelinger ser vi at 50 prosent er svært fornøyd med NLBs tilbud av skjønnlitteratur.

Når det gjelder øvrige tilbud (faglitteratur, aviser og tidsskrifter) ser vi at tilfredsheten er noe lavere blant de som har en mening om det.

Når det gjelder *faglitteratur* finner vi ingen signifikante forskjeller etter bakgrunnsvariabler.

Vi finner at kvinner er mer tilfreds med NLBs tilbud av *skjønnlitteratur* enn det menn er. Blant kvinner er 54 prosent svært fornøyd, mens denne andelen er på 40 prosent blant menn.

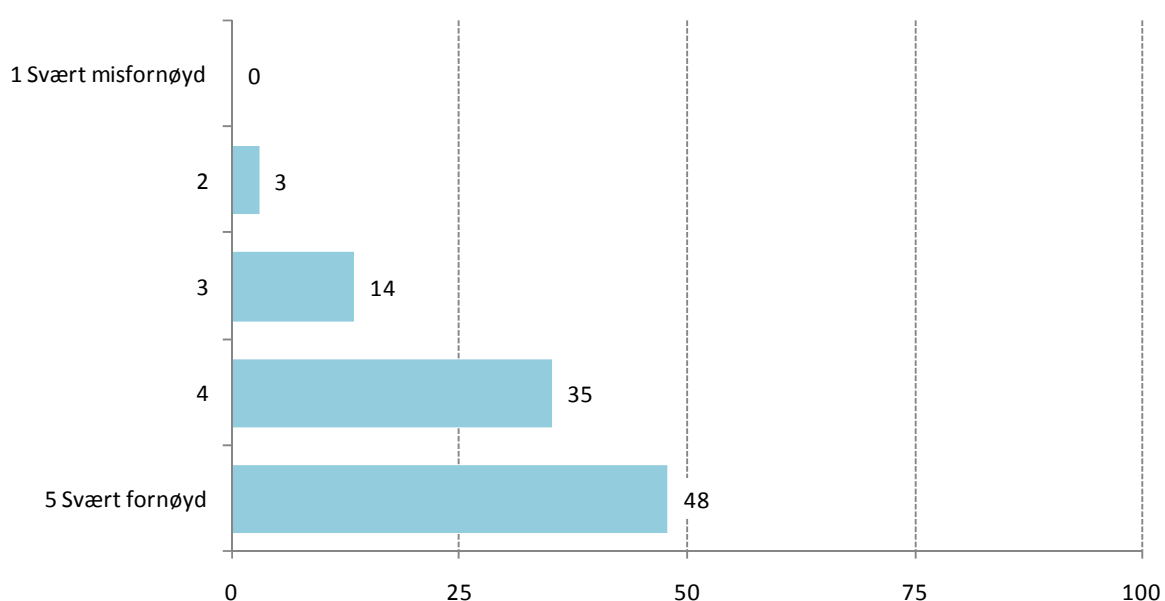
Vi finner også at den yngste aldersgruppen er mindre tilfreds med tilbudet av *skjønnlitteratur* enn det som er vanlig. Blant disse er det kun 30 prosent som er svært fornøyd. Mønsteret er at tilfredsheten synker med alder.

De som låner sjelden, eller hører sjelden på lydbøker, er også mindre tilfreds med tilbudet av *skjønnlitteratur* enn øvrige. Det at de er lite tilfreds kan naturlig nok være en årsak til at de låner og hører sjelden, slik at det er derfor denne samvariasjonen oppstår.

Kvalitet på lydbøkene

Her skal vi først se på tilfredsheten med kvaliteten på skjønnlitterære og faglitterære bøker. Prosentene er beregnet ut fra de som har en formening om kvaliteten. De som har svart vet ikke / ikke aktuelt er tatt bort. I forhold til skjønnlitteratur er denne andelen på 10 prosent, mens den er på hele 66 prosent når det gjelder faglitteratur. Det er altså betraktelig flere som har en formening om kvaliteten på skjønnlitterære bøker enn fagbøker.

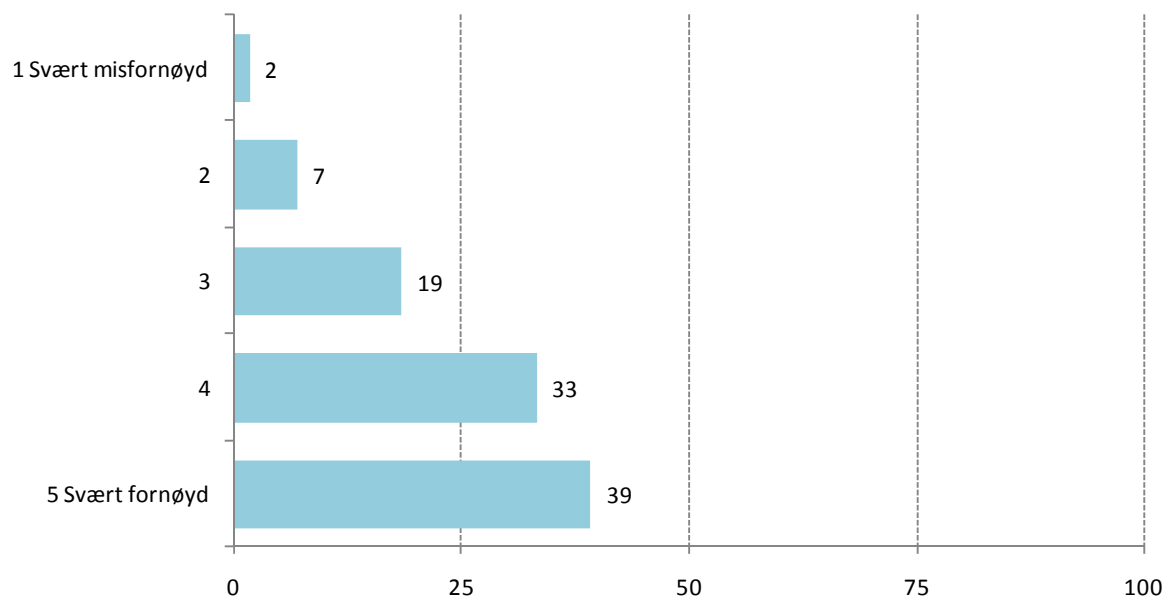
Figur 24: Hvor fornøyd er du med kvaliteten (herunder selve innlesningen på lydbøker) fra NLB: Skjønnlitteratur. Prosent. N=452.



Omtrent halvparten av de som har en formening om kvaliteten på skjønnlitterære bøker fra NLB er svært fornøyd. 35 prosent kan sies å være ganske fornøyd, mens 14 prosent er middels fornøyd. Kun 3 prosent er misfornøyd.

Vi finner ingen signifikante forskjeller når vi bryter dette spørsmålet ned på bakgrunnsvariabler. Det generelle mønsteret også her er imidlertid at eldre er mer tilfreds enn yngre. Vi ser også tendenser til at de med dysleksi er mindre tilfreds enn øvrige brukere.

Figur 25: Hvor fornøyd er du med kvaliteten (herunder selve innlesningen på lydbøker) fra NLB: Faglitteratur. Prosent. N=168.

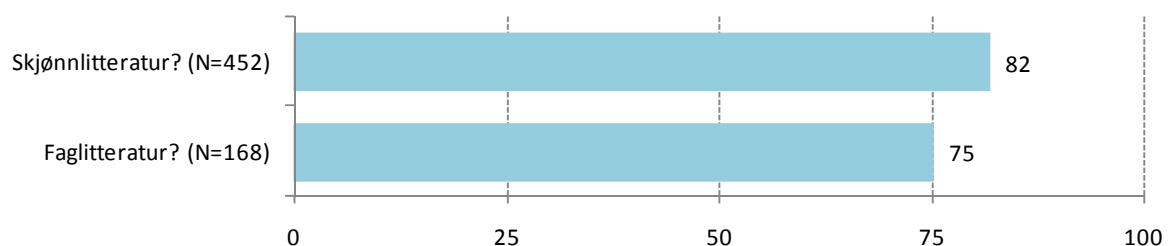


Blant de som har en formening om kvaliteten på faglige lydbøker ser vi at i underkant av 40 prosent er svært fornøyd. En tredjedel er ganske fornøyd, mens i underkant av en femtedel er middels fornøyd. En av ti er misfornøyd med kvaliteten på faglige lydbøker.

Igjen ser vi et mønster der tilfredsheten synker med alder. Tilfredsheten er lavest blant de som er skoleelev/studenter. Her er det bare 18 prosent som er svært fornøyd, noe som er signifikant lavere enn andelen i utvalget generelt.

Også her ser vi en tendens til at de med dysleksi skiller seg ut ved å være mer negative enn øvrige, selv om forskjellen sammenlignet med totalen ikke er signifikant.

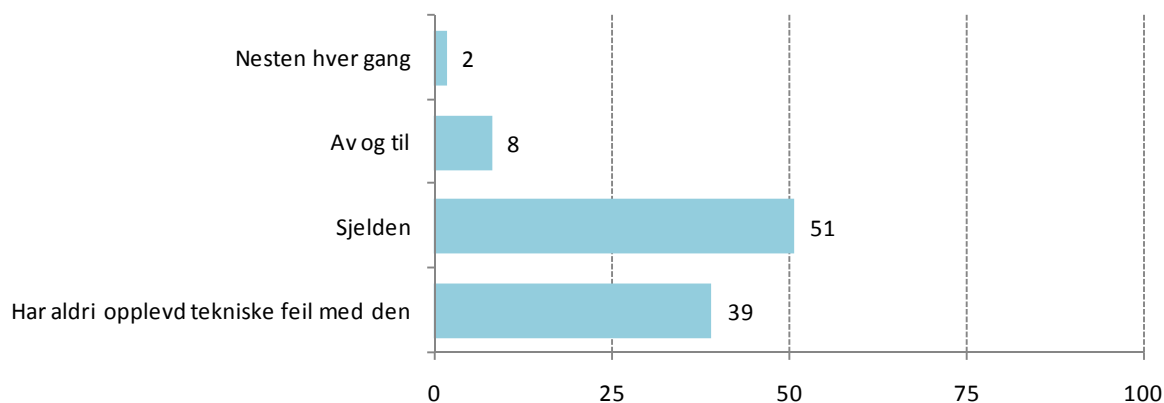
Figur 26: Tilfredshet med kvaliteten (herunder også selve innlesningen) på lydbøker fra NLB. Standardisert gjennomsnitt. 0=Svært misfornøyd, 100=Svært fornøyd.



Totalt sett er det stor tilfredshet med kvaliteten på NLBs skjønnlitterære lydbøker og faglitteratur. Vi ser at tilfredsheten er litt større når det gjelder skjønnlitteratur sammenlignet med faglitteratur.

Feil på DAISY-bok

Figur 27: Hvor ofte opplever du feil ved DAISY-boken som gjør at den ikke kan spilles av / at du ikke får hørt boken? Prosjenter. N=500.



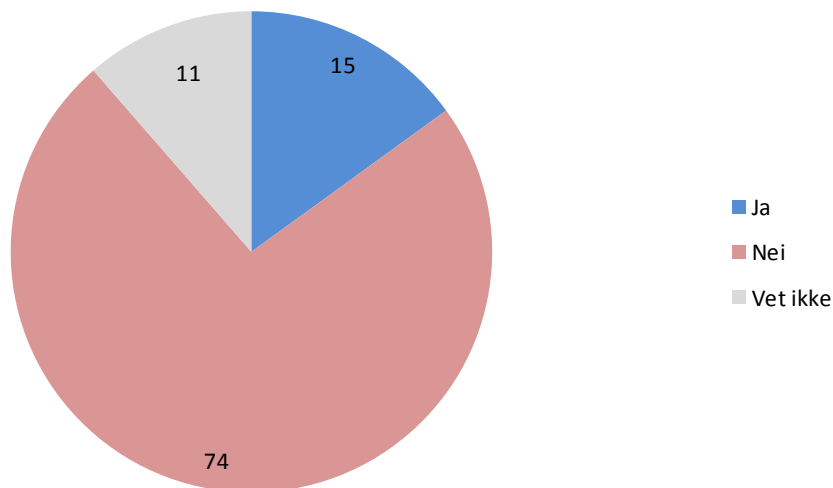
I underkant av 40 prosent har aldri opplevd feil med DAISY-boken, mens halvparten opplever dette en sjelden gang. En av ti opplever feil på DAISY-boken av og til eller oftere.

Den største andelen som *ikke* har opplevd feil med boken finner vi blant de som har vært låner ved NLB kortest tid (inntil 1 år). Desto lengre man har vært låner desto større er andelen som *har* opplevd feil. Det er også flere storbrukere enn øvrige brukere som har opplevd feil med den. Disse funnene er ganske logiske med tanke på at desto oftere og med man benytter lydbøker, desto større er sjansen for å låne en bok det er feil på.

Vi ser også tendenser til at en større andel av de som har dysleksi har opplevd feil sammenlignet med øvrige, og at kvinner i større grad enn menn opplever feil. Disse forskjellene er imidlertid ikke signifikante.

Kvalitet på talesyntese

Figur 28: Låner du DAISY-bøker produsert med talesyntese? Prosent. N=500.

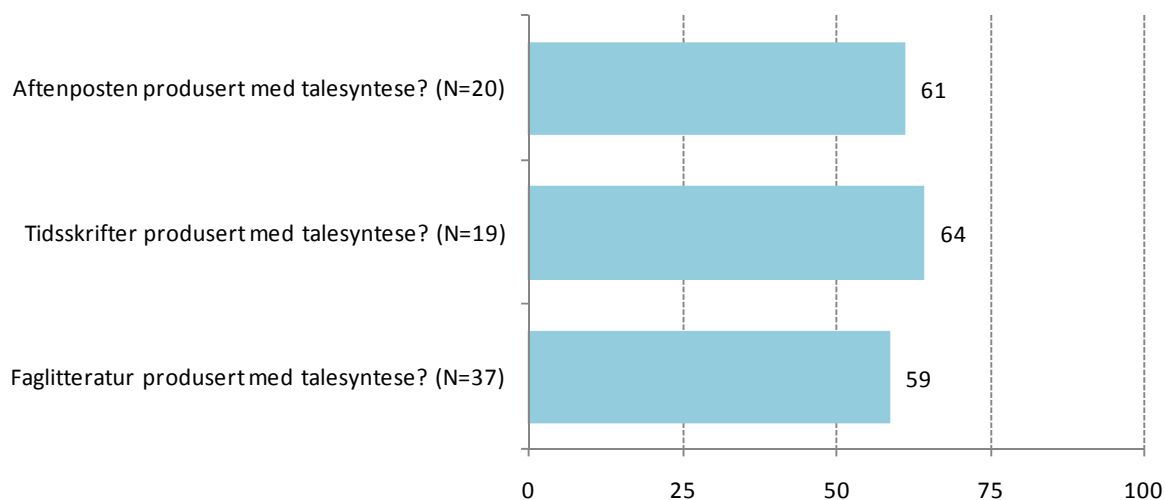


15 prosent oppgir å låne bøker produsert med talesyntese. Nedbrutt på bakgrunnsvariabler finner vi at dette er mest vanlig blant de som er student/skoleelev. Der låner 33 prosent bøker produsert med talesyntese.

Da det bare er 15 prosent (75 personer) som oppgir å låne bøker produsert med talesyntese er det ikke brutt ned på bakgrunnsvariabler når vi ser på tilfredshet med talesyntesen til Aftenposten, tidsskrifter og faglitteratur.

I utvalget er det kun 20 personer som har en mening om talesyntesen til Aftenposten, 19 personer som har en mening om talesyntese på tidsskrifter og 37 personer som mener noe om talesyntesen til faglitteraturen. Øvrige benytter ikke talesyntese eller har svart vet ikke / ikke aktuelt på spørsmålene under.

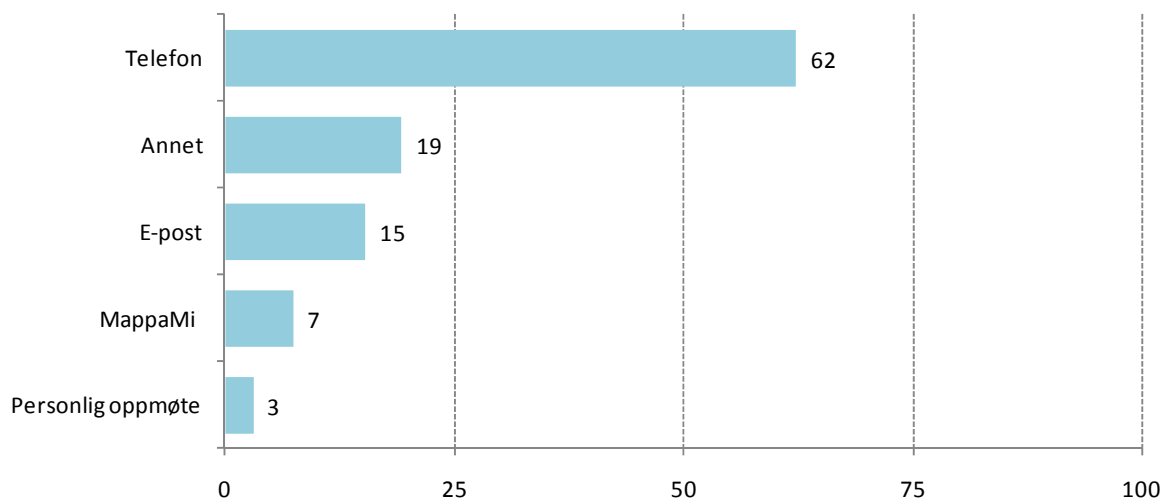
Figur 29: Tilfredshet med talesyntese på ulike lydbøker. Standardisert gjennomsnitt. 0=Svært misfornøyd, 100=Svært fornøyd.



Det er omtrent middels tilfredshet med talesyntesen når det gjelder både tidsskrifter, Aftenposten og faglitteratur. Her bør vi være oppmerksom på at relativt få har hatt en mening om dette, slik at skårene er beregnet ut fra et lavt antall personer.

Kontakten med NLB

Figur 30: Hvordan tar du vanligvis kontakt med NLB? Flere svar mulig. Prosent. N=500.



De aller fleste tar vanligvis kontakt med NLB på telefon. 15 prosent tar vanligvis kontakt på e-post, mens 7 prosent benytter MappaMi. Noen har svart "internett", på spørsmålet om kontakt, og disse er kodet til MappaMi, da dette er den internettsiden som benyttes til kontakt i slike tilfeller. Kun 3 prosent pleier vanligvis å møte opp personlig.

19 prosent har svart "annet" på dette spørsmålet. Hovedsakelig omfatter dette personer som aldri eller svært sjelden tar kontakt med NLB, har andre til å ta kontakt for seg eller kontakter NLB per post.

Andelen som vanligvis tar kontakt over telefon øker med alder. Blant de yngste er det kun 29 prosent som vanligvis tar kontakt over telefon. I denne aldergruppen, samt blant de som er mellom 30 og 49 år, er det vanligst å ta kontakt på e-post (henholdsvis 45 og 38 prosent gjør dette). Blant de mellom 30 og 49 år finner vi den største andelen som benytter MappaMi for å ta kontakt (22 prosent).

Studenter/skoleelever benytter også e-post i større grad enn det som er vanlig blant øvrige grupper. Hele 50 prosent av dem benytter vanligvis e-post. Blant de som er i jobb benytter 33 prosent vanligvis e-post, noe som er en større andel enn i utvalget totalt. Kun rundt 2 prosent av de som er pensionister benytter e-post eller MappaMi.

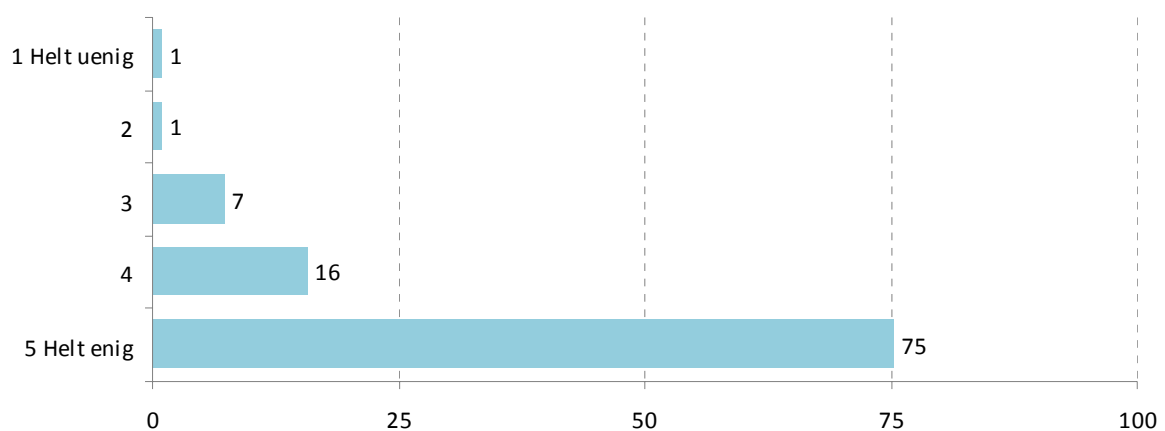
Utdanningsnivå har også betydning for hvordan man vanligvis tar kontakt. Blant de med høyest utdanning finner vi de største andelen som benytter e-post (32 prosent) og MappaMi (17 prosent). Tilsvarende andeler er på henholdsvis 7 og 3 prosent blant de som kun har grunnskoleutdanning.

Blant de som er storbrukere benytter flere telefon (73 prosent) sammenlignet med øvrige brukere (46 prosent).

Vi ser også tendenser til at det er mer vanlig å ta kontakt på telefon for kvinner enn for menn, mens menn i litt større grad enn kvinner benytter e-post. Disse forskjellene er imidlertid ikke signifikante.

Nedenfor presenteres noen figurer som beskriver hvordan man opplever NLBs ansatte og kontakten med NLB. Prosentene er basert på de som har en mening om dette. De som har svart Vet ikke / ikke aktuelt er fjernet som følge av at disse antakelig ikke har kontakt med NLB i særlig grad og har grunnlag for å uttale seg.

Figur 31: Det er enkelt å komme i kontakt med NLB. Prosjenter. N=444.



De aller fleste opplever det som svært enkelt å komme i kontakt med NLB. Kun 2 prosent er helt eller ganske uenig i at det er enkelt.

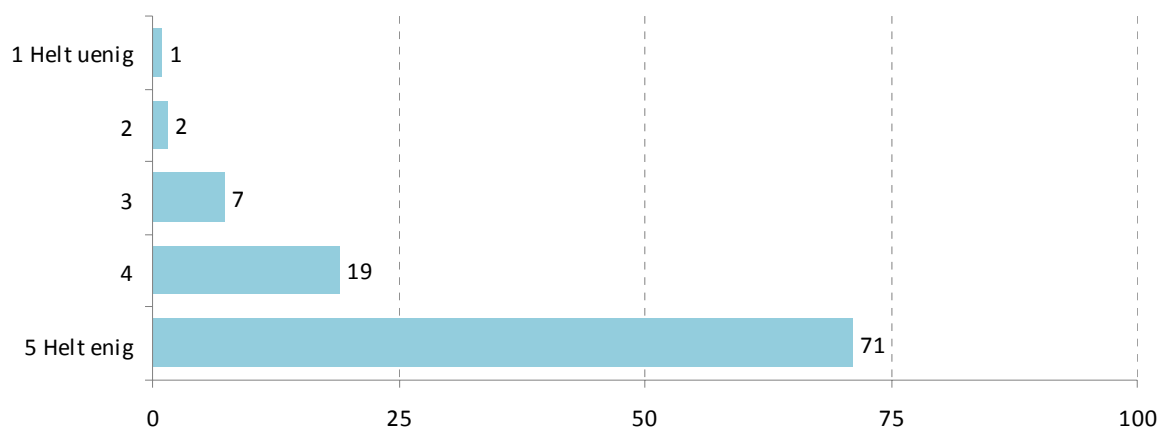
Andelen som er helt enig i at det er enkelt å komme i kontakt med NLB øker med alder. Blant de yngste er denne andelen på 56 prosent, mens den er på hele 81 prosent blant de som er eldst.

De som er student/skoleelev er også i mindre grad enige i at det er enkelt å komme i kontakt med NLB sammenlignet med øvrige, og her er andelen som er helt enig på 50 prosent.

Blant storbrukere finner vi at hele 81 prosent er helt enig i at det er enkelt å komme i kontakt med NLB i motsetning til øvrige brukere hvor denne andelen er på 67 prosent.

Til tross for noen forskjeller etter bakgrunnsvariabler kan vi være oppmerksom på at det er en stor andel som opplever det som enkelt å komme i kontakt med NLB i alle grupper.

Figur 32; Jeg får god hjelp til å finne litteratur. Prosent. N=395.

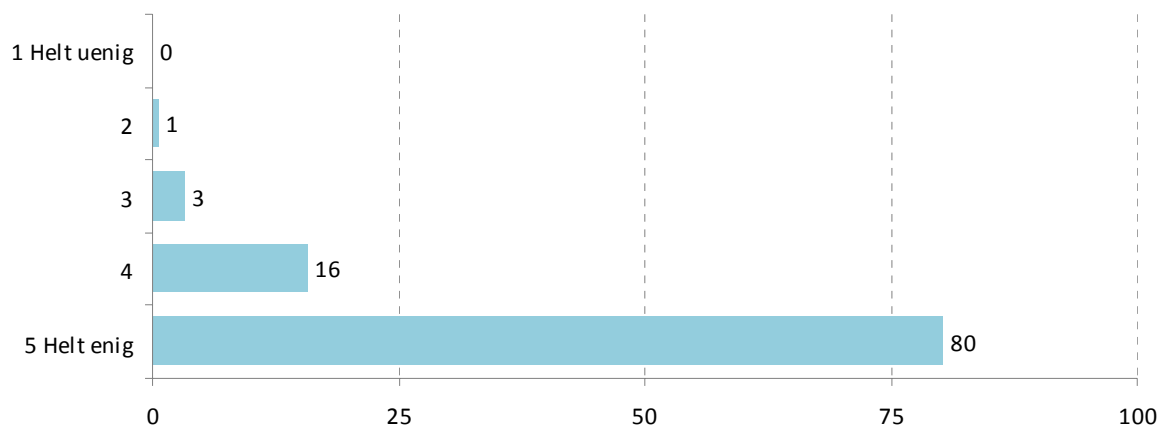


De fleste opplever i svært stor grad at de får god hjelp til å finne litteratur. Kun 3 prosent er helt eller ganske uenig i at de får god hjelp.

De som er storbrukere opplever i større grad enn øvrige at de får god hjelp til å finne litteratur. Hele 77 prosent av dem er helt enige i dette, i motsetning til 61 prosent blant øvrige.

Nedbrytinger etter andre bakgrunnsvariabler viser ingen signifikante forskjeller. Vi kan imidlertid merke oss en tendens til større enighet blant de eldre enn yngre også her. Tendensen er også at skoleelever/studenter er mindre enige i at de får god hjelp enn det som ellers er vanlig.

Figur 33: De ansatte er serviceinnstilt. Prosent. N=437.



8 av 10 er helt enig i at de ansatte er serviceinnstilt. Kun 1 prosent kan sies å være ganske uenig i dette.

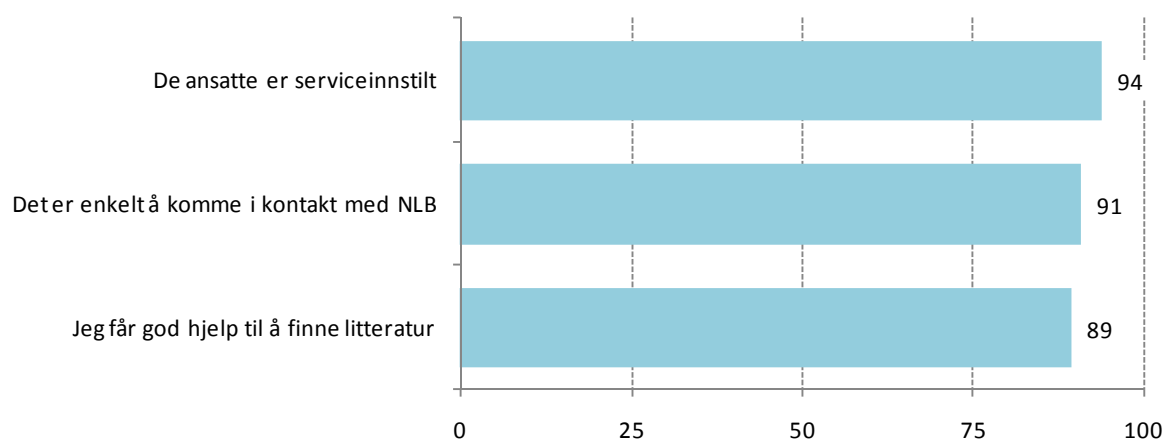
Vi ser en klar tendens til at de eldre i større grad enn de yngre opplever de ansatte som serviceinnstilt. Hele 90 prosent av de som er 70 år eller eldre er helt enige i utsagnet, mens denne andelen er på rundt 63 prosent blant de som er yngre enn 30 eller mellom 30 og 49 år.

De som er student/skoleelev er også i mindre grad enn øvrige enige i at de ansatte er serviceinnstilt, med 58 prosent som er helt enig. Til sammenligning er det 89 prosent blant pensjonistene som er helt enig.

Vi finner også at de som har dysleksi er mindre enige i dette enn det som er vanlig totalt sett. Andelen blant disse som er helt enig er på 58.

Det er verdt å være oppmerksom på at de aller fleste i stor grad opplever at ansatte ved NLB er serviceinnstilt, selv om vi finner noen variasjoner etter bakgrunnsvariabler. Innenfor alle grupper er det særdeles få som er direkte uenig i utsagnet.

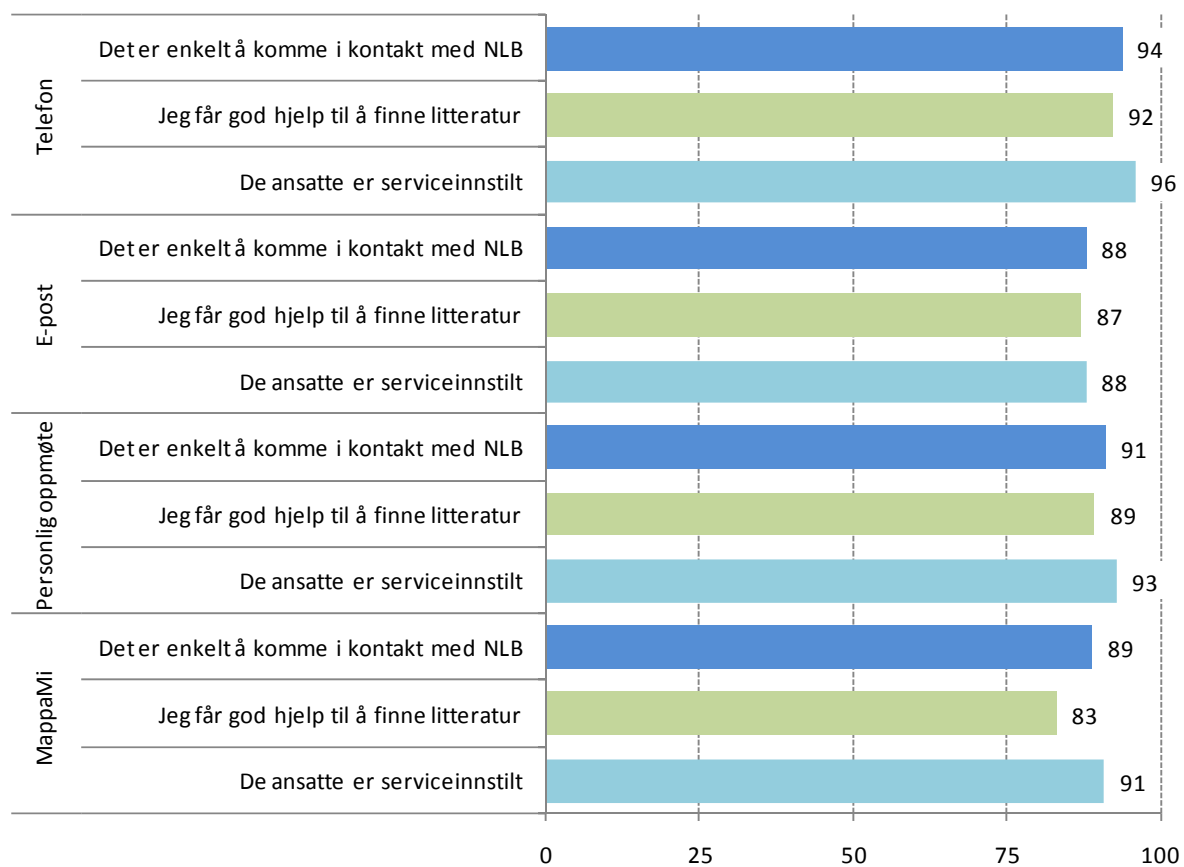
Figur 34: Grad av enighet med utsagn. Standardisert gjennomsnitt. 0=Helt uenig, 100=Helt enig.



Oppsummert ser vi at det er svært stor enighet med alle utsagnene, og aller best skåre oppnår NLB i forhold til service.

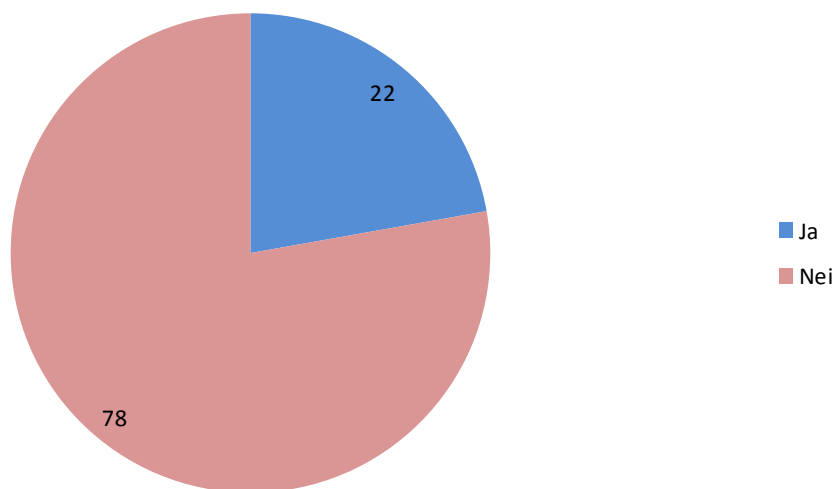
På neste side vises en figur over grad av enighet med utsagnene brutt ned på hvordan man vanligvis tar kontakt med NLB. Enigheten er gjennomgående stor både blant de som benytter telefon, e-post, MappaMi og oppmøte. Gjennomgående finner vi litt bedre skåre blant de som vanligvis benytter telefon. Dette kan ses i sammenheng med alder, der det er mange eldre som benytter telefon, og disse er generelt mer positive.

Figur 35: Grad av enighet med utsagn etter hvordan man vanligvis tar kontakt med NLB. Standardisert gjennomsnitt. 0=Helt uenig, 100=Helt enig.



NLBs hjemmesider

Figur 36: Bruker du NLBs hjemmesider? Prosent. N=500.



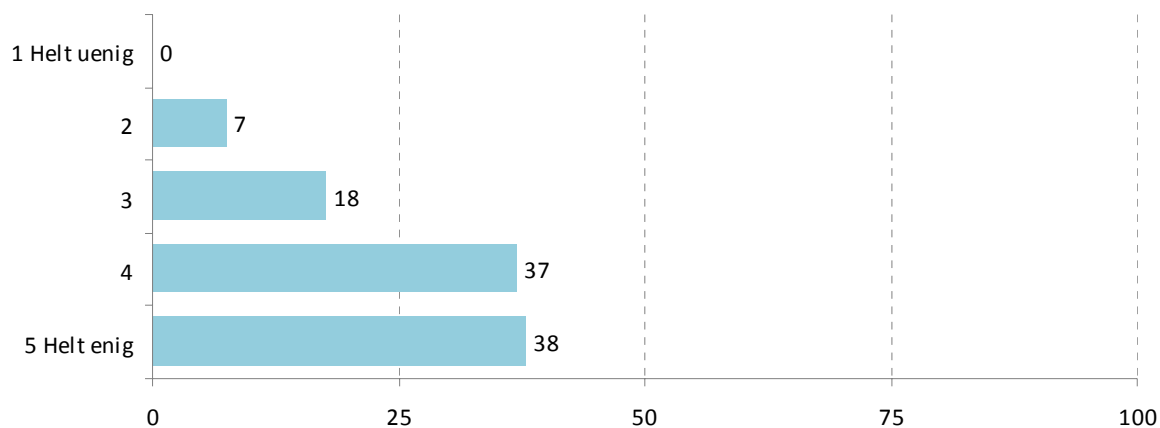
I underkant av en fjerdedel bruker NLBs hjemmesider. På dette spørsmålet ser vi relativt store forskjeller etter bakgrunnsvariabler.

Brutt ned på alder finner vi at det er de to yngste aldergruppene som i størst grad benytter hjemmesidene. 46 prosent av de som er under 30 år og 54 prosent av de som er mellom 30 og 49 år bruker hjemmesidene.

Utdanningsnivå har også betydning. Vi ser at det er flere blant de med høyest utdanning som bruker hjemmesiden (45 prosent) sammenlignet med de som har lavest utdanning (11 prosent).

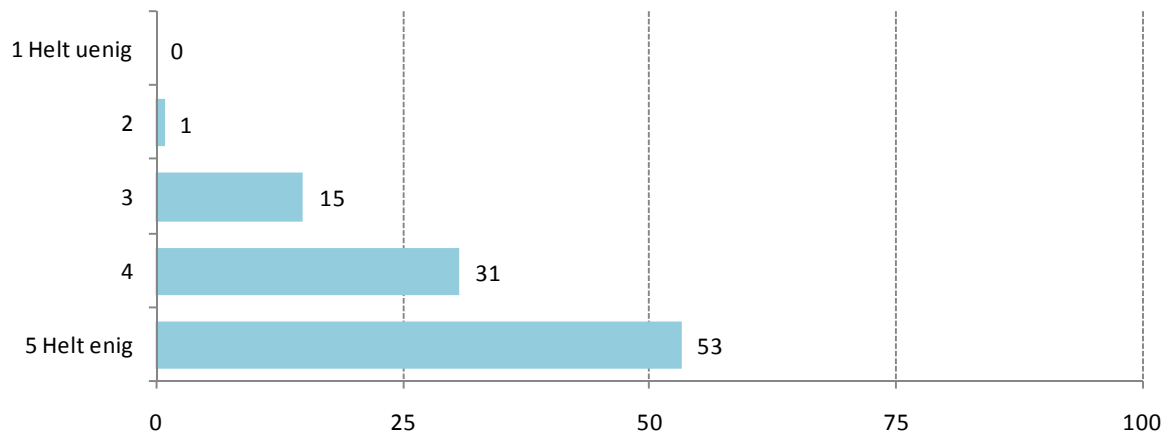
Vi ser en tendens til at menn i større grad enn kvinner bruker hjemmesiden, men forskjellen er ikke signifikant. Det er også en tendens til at andelen som bruker hjemmesiden er større i urbane strøk sammenlignet med spredtbygde.

Figur 37: Det er enkelt å finne frem til ønsket informasjon på hjemmesidene. Prosent. N=108.



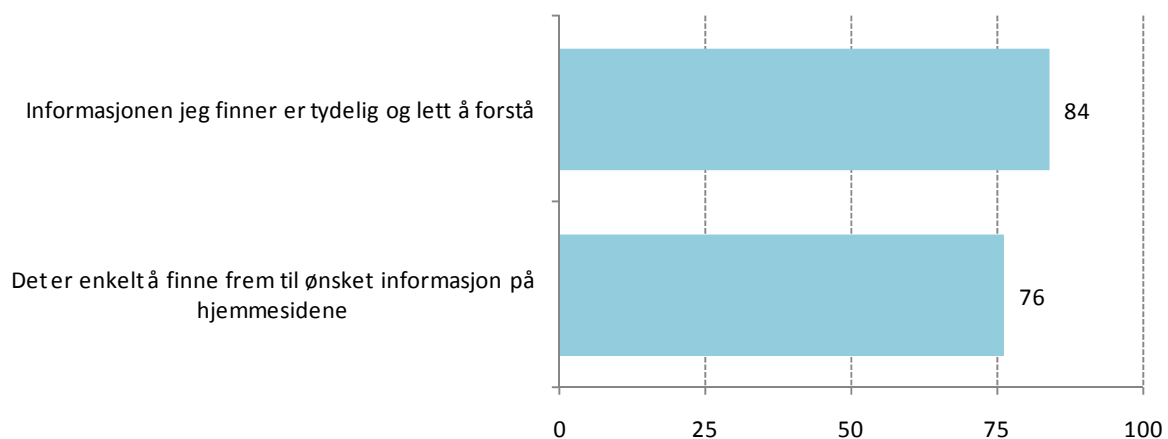
Vi ser at de fleste opplever det som lett å finne ønsket informasjon på hjemmesidene. 3 av 4 er helt eller ganske enig i at det er lett å finne frem. 7 prosent er ganske uenig i dette. Vi finner ingen signifikante forskjeller når vi bryter ned på bakgrunnsvariabler.

Figur 38: Informasjonen jeg finner er tydelig og lett å forstå. Prosent. N=107.



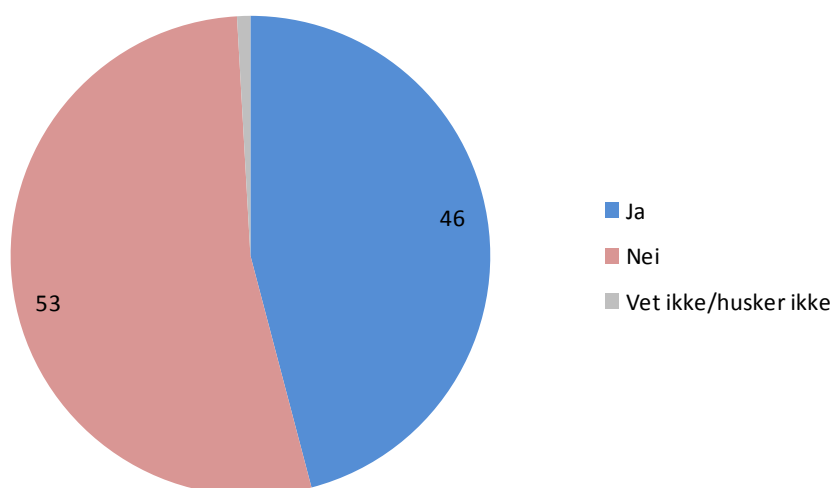
Over 80 prosent er helt eller ganske enig i at informasjonen på hjemmesiden er tydelig og lett å forstå. Heller ikke her finner vi nevneverdige forskjeller når vi bryter ned på bakgrunnsvariabler. En årsak til dette kan være det lave antallet respondenter som blir i undergruppene når vi bryter ned et spørsmål som bare 107 har svart på.

Figur 39: Grad av enighet med utsagnene om nettsiden. Standardisert gjennomsnitt. 0=Helt uenig, 100=Helt enig.



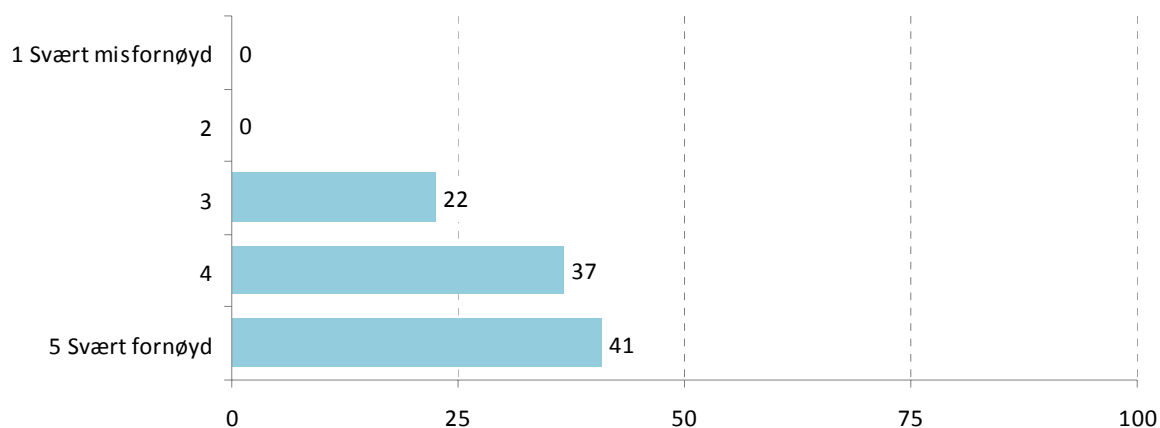
Oppsummert ser vi stor enighet med både utsagnet om at informasjonen er tydelig og lett å forstå, samt at det er enkelt å finne frem til ønsket informasjon på hjemmesiden. Det er enda større enighet med førstnevnte utsagn enn sistnevnte.

Figur 40: Bruker du MappaMi som finnes på hjemmesiden? Prosent. N=111.



Blant de som bruker hjemmesiden ser vi at litt under halvparten bruker MappaMi. Brutt ned på bakgrunnsvariabler ser vi tendenser til at MappaMi i størst grad brukes av de i alderen 30-50 år og av de som låner ca 1 gang i uken. Som følge av at nedbrytingene skaler relativt få personer i en del undergrupper på dette spørsmålet, skal vi imidlertid være forsiktig med å overtolke forskjeller.

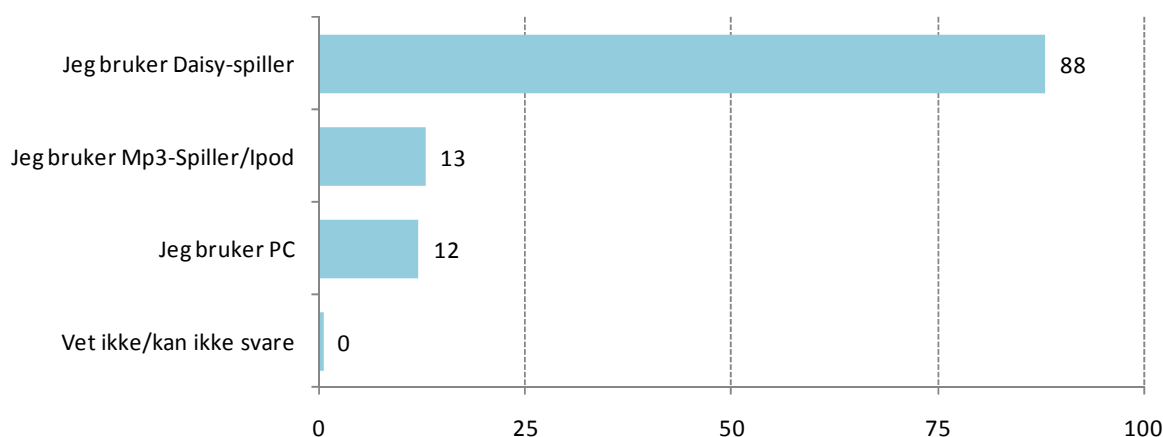
Figur 41: Hvor fornøyd er du med brukervennligheten til MappaMi? Prosent. N=49.



Av de som har en formening om brukervennligheten til MappaMi er det aller fleste svært eller ganske fornøyd. Det er ingen som er direkte misfornøyd. Dette spørsmålet er ikke brutt ned på bakgrunnsvariabler som følge av lavt antall respondenter.

Avspillingsutstyr

Figur 42: Hvordan hører du på lydbøker. Flere kryss mulig. Prosent. N=500.



I underkant av 90 prosent bruker DAISY-spiller for å høre på lydbøker. Videre ser vi at 13 prosent bruker Mp3/Ipod, mens 12 prosent bruker PC.

Det er relativt stor variasjon når vi ser på ulike grupper på dette spørsmålet. Det er signifikant flere kvinner enn menn som bruker DAISY-spiller, henholdsvis 92 og 79 prosent. På den andre siden er det flere menn enn kvinner som bruker PC eller Mp3/Ipod. Blant menn er andelene på henholdsvis 21 og 22 prosent, mens det blant kvinner er 8 og 9 prosent.

Alder har også stor betydning for hvordan man hører på lydbøker. Blant de eldste er det mest vanlig å bruke DAISY-bok, hele 98 prosent av dem som er 70 år eller eldre gjør dette. Vi finner vært få i denne aldersgruppen som bruker PC eller Mp3/Ipod. Å bruke PC og mp3/Ipod er desto vanligere blant de som er under 50 år. I den yngste aldersgruppen finner vi at 55 prosent bruker PC og 27 prosent bruker Ipod/mp3.

I tråd med funnene for alder finner vi at det er studenter/skoleelever som i størst grad bruker PC (52 prosent). Også de som er i jobb bruker PC i større grad enn det som er vanlig totalt sett. Blant de som er i jobb finner vi den største andelen som bruker mp3/ipod (39 prosent).

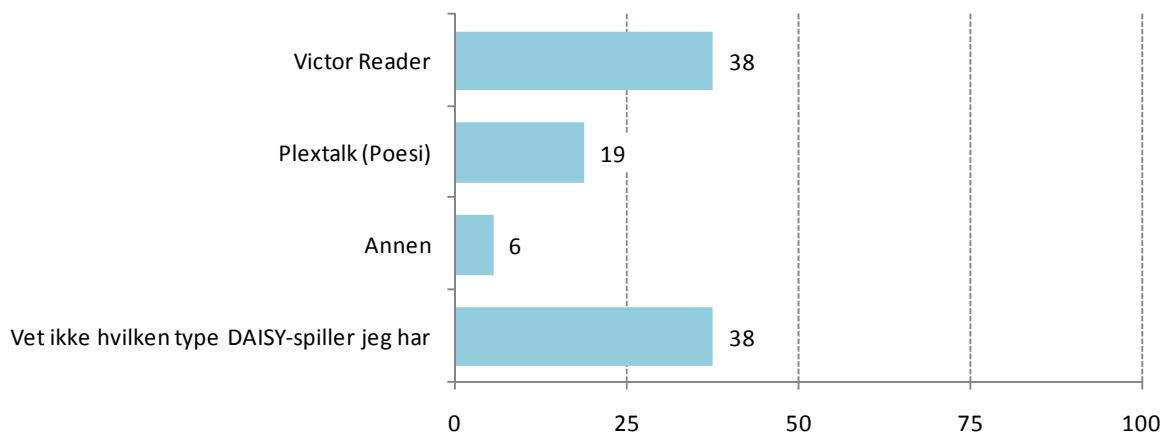
Når vi ser på utdanningsnivå viser det seg at de med kun grunnskoleutdanning bruker DAISY-spiller i større grad enn det som ellers er vanlig. 94 prosent av denne gruppen gjør det. Motsatt er det kun 3 prosent av disse som bruker Mp3/Ipod.

De som bor spredtbygd, samt de som har vært låner ved NLB i mindre enn 1 år, bruker Mp3/Ipod i mindre omfang enn det som er vanlig totalt sett.

Til sist kan vi merke oss at storbrukerne hovedsakelig benytter DAISY-spiller (94 prosent) og i relativt liten grad PC (8 prosent).

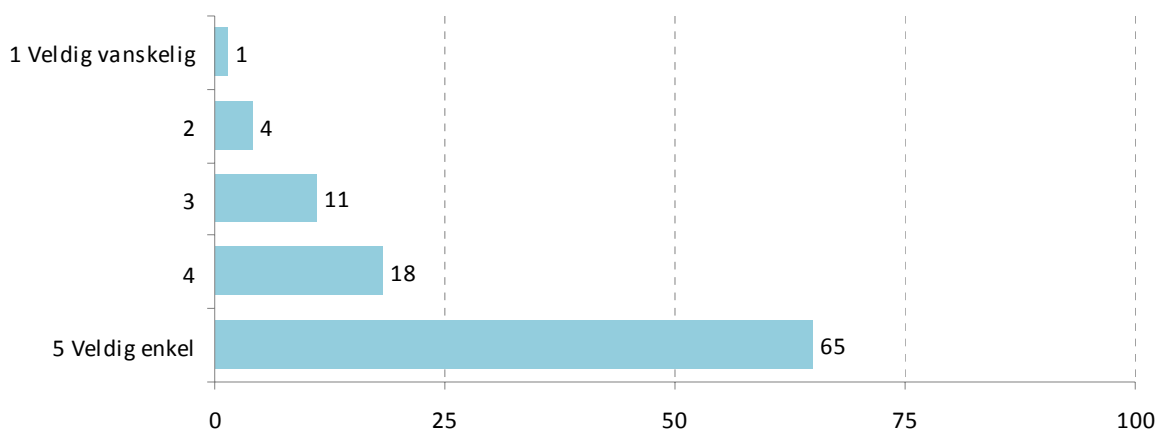
Bruk av DAISY-Spiller

Figur 43: Hvilken DAISY - spiller bruker du? Prosent. N=440.



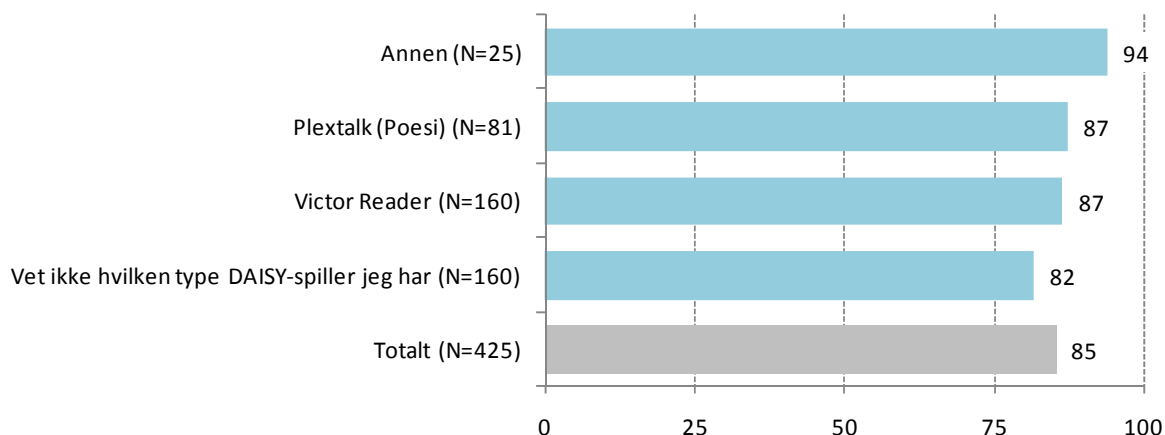
Vi ser at en relativt stor andel ikke vet hvilken spiller de har. 38 prosent oppgir at de bruker Victor Reader, mens 19 prosent bruker Plectalk (Poesi).

Figur 44: Hvor enkel synes du at DAISY -spilleren er å bruke? Prosent. N=426.



Over 80 prosent synes DAISY-spilleren er veldig eller ganske enkel å bruke. 11 prosent synes den er middels enkel, mens 5 prosent opplever den som vanskelig eller svært vanskelig. Storbrukere opplever spilleren som enklere i bruk enn det øvrige brukere gjør.

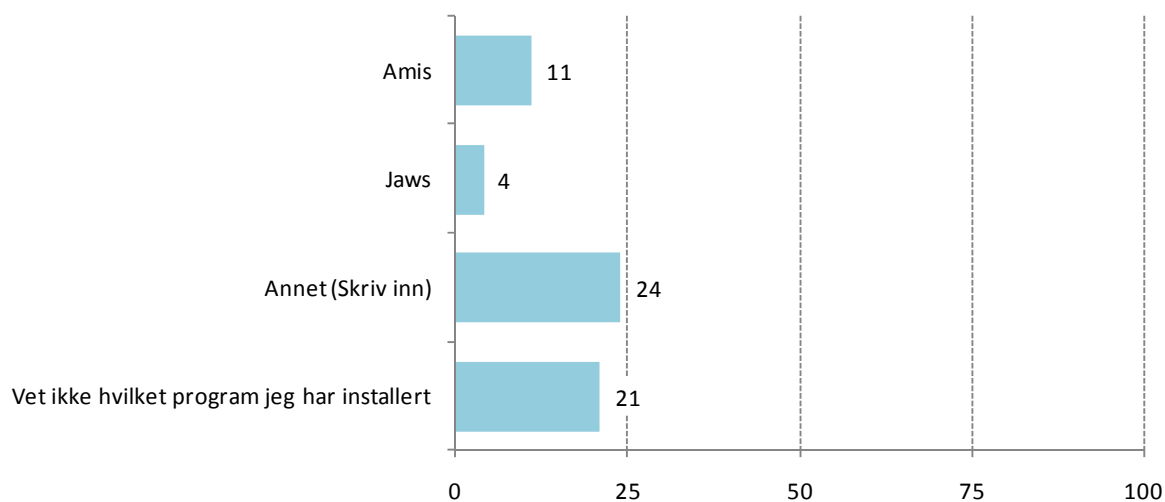
Figur 45: Hvor enkel synes du at DAISY-spilleren er å bruke? Brutt ned på type spiller. Standardisert gjennomsnitt. 0=Veldig vanskelig, 100=Veldig enkel.



Figuren ovenfor viser hvor enkel man synes spilleren er å bruke brutt ned på type spiller. Vi ser at brukervennligheten oppleves som gjennomgående meget god. Det er ingen forskjeller mellom de som bruker Plectalk (Poesi) og de som bruker Victor Reader.

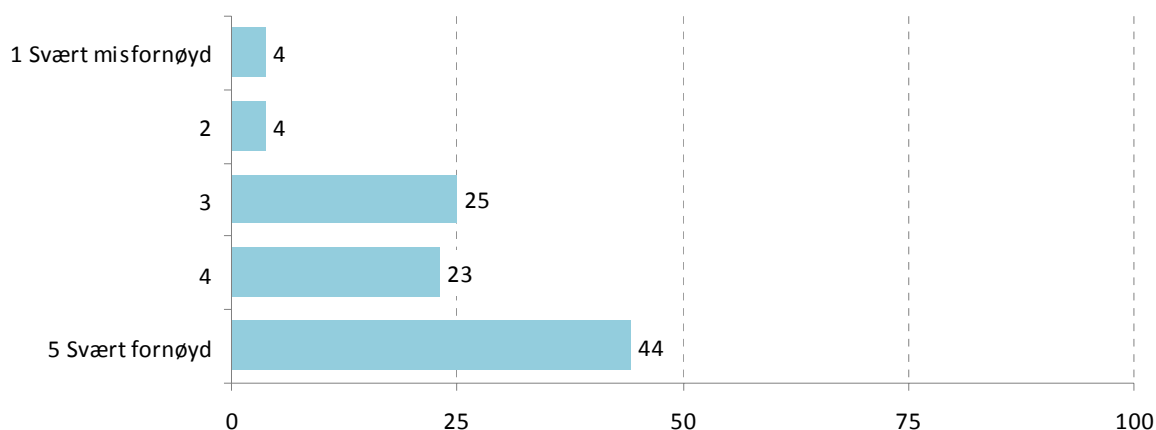
Bruk av leseprogram på PC

Figur 46: Hvilket leseprogram har du installert på PC-en din? Prosenter. N=60.



Blant de som bruker PC ser vi at 11 prosent benytter Amis, 4 prosent benytter Jaws, mens 21 prosent ikke vet hvilket program som er installert. I kategorien annet finner vi hovedvekten har oppgitt Windows mediaplayer.

Figur 47: Hvor fornøyd er du med å bruke leseprogrammet til å høre på lydbøker? Prosent. N=52.

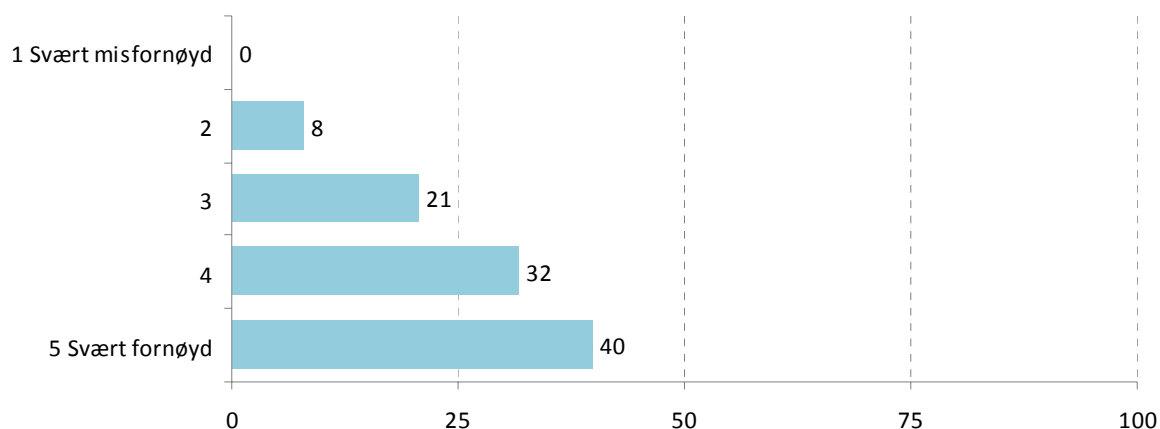


De som bruker leseprogram på PC-en er gjennomgående fornøyd. I underkant av 70 prosent er svært eller ganske fornøyd med det. En fjerdedel er middels fornøyd, mens 8 prosent er svært eller ganske misfornøyd.

På grunn av lavt antall respondenter er ikke dette spørsmålet brutt ned på bakgrunnsvariabler eller type leseprogram.

Bruk av MP3/Ipod

Figur 48: Hvor fornøyd er du med å bruke Mp3-spiller/Ipod til å høre/lese lydbøker? Prosent. N=63.

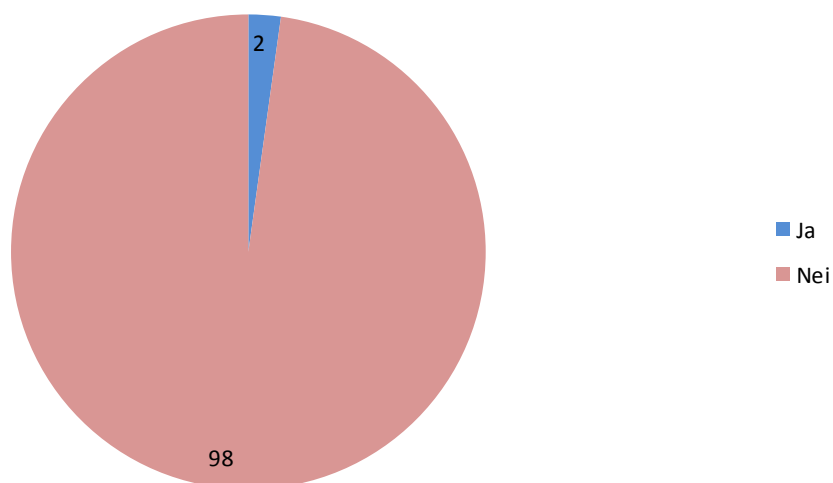


Vi ser at det også er stor tilfredshet blant dem som bruker mp3/Ipod. Litt over 70 prosent er svært eller ganske fornøyd med å bruke dette for å høre på lydbøker. 21 prosent er middels fornøyd, mens 8 prosent er ganske misfornøyd.

På grunn av lavt antall respondenter er ikke dette spørsmålet brutt ned på bakgrunnsvariabler eller type leseprogram.

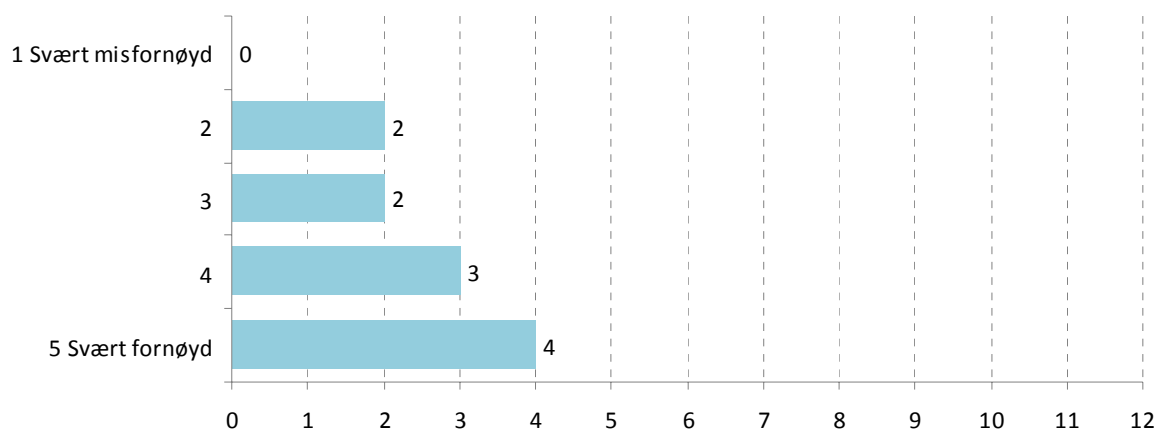
Nye tjenester

Figur 49: Streaming er en form for direkte avspilling som gjør det mulig å høre på lydbøker på PC uten å laste ned boken til PC-en, og uten å måtte vente på å motta DAISY-CD i posten. Benytter du denne tjenesten? Prosent. N=500.



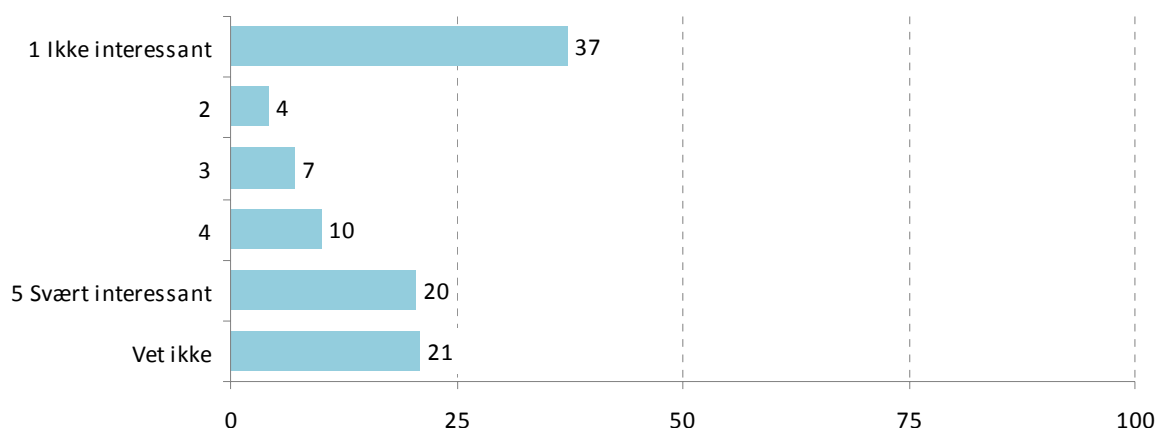
Det er kun 2 prosent som benytter Streaming.

Figur 50: Hvor fornøyd er du med denne tjenesten (Streaming)? Frekvenser av totalt 11 som benytter tjenesten.



Hovedvekten av de som benytter Streaming er svært eller ganske fornøyd. Da dette gjelder kun 11 personer viser figuren frekvenser i stedet for prosenter.

Figur 51: Det kan i fremtiden bli mulig å streame alle lydbøkene ved NLB. Det innebærer at du, via din PC, når som helst kan høre de lydbøkene du ønsker. Hvor interessant er dette tilbudet for deg? Prosjenter. N=500.



3 av 10 mener tilbudet om å streame alle lydbøkene ved NLB er svært eller ganske interessant. 37 prosent mener dette ikke er interessant, mens 21 prosent ikke har noen formening om det.

Brutt ned på bakgrunnsvariabler finner vi svært store forskjeller.

Det er flere menn (32 prosent) enn kvinner (15 prosent) som synes dette tilbudet er svært interessant.

Alder har også stor betydning. 44 prosent av de mellom 30-49 år og 38 prosent av de under 30 år mener tilbudet er svært interessant. Blant dem over 70 år er denne andelen kun på 8 prosent.

Brutt ned på hovedaktivitet ser vi at over 40 prosent av de som er i jobb eller er skoleelev/student synes tilbudet om streaming er svært interessant. Kun 9 prosent av pensjonistene er av samme oppfatning.

Brukere med dysleksi er gjennomgående mer interessert i et slikt tilbud enn det som ellers er vanlig. Over 50 prosent av disse mener et slikt tilbud er svært interessant.

Storbrukere er gjennomgående mindre interessert i et slikt tilbud enn øvrige brukere.