



Skal jeg be bibliotekaren
ut på kaffe?

Har de CD-en til
Alzheimer/silverspurs?

Kan jeg sjekke e-posten
min her?

Undersøkelsen evaluerer 53 kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenester samt befolkningens generelle tilfredshet med bostedskommunen sin.

Undersøkelsen viser at det er de eldre som er mest fornøyd, og at det er minst tilfredshet med utvalg av musikk.

INGENS VURDERING AV BIBLIOTEKENE

RESTRIKSJONER VED BRUK AV RESULTATENE GJENGITT I RAPPORTEN OG DE GRAFISKE PRESENTASJONENE

TNS Gallup har copyright til alle resultater. Disse resultatene kan kun benyttes eller gjengis etter særskilt tillatelse fra Gallup. Sammenligningsgrunnlaget kan ikke benyttes i forbindelse med gjennomføring av lignende undersøkelser, uten at Gallup har gitt sin skriftlige tillatelse. Andre aktører har ikke anledning til å benytte sammenligningsresultatene verken til eget formål eller i kommersiell sammenheng.

ABM-UTVIKLING

POSTBOKS 8145 DEP
N-0033 OSLO

TELEFON: 23 11 75 00
TELEFAKS: 23 11 75 01

post@abm-utvikling.no
www.abm-utvikling.no

FORM: www.melkeveien.no
OMBREKKING: ABM-UTVIKLING
TRYKK: PDC Tangen AS
FORSIDEBILDE: Deichmanske bibliotek. Fotograf Skottom, 1948.

ISSN 1503-5972
ISBN 82-8105-003-9

INNHold

Forord	4
SVANHILD AABØ:	
Innbyggernes tilfredshet med folkebiblioteket	3
DEL 1:	
1 Innledning	8
1.1 UNDERSØKELSENS BAKGRUNN OG PROBLEMSTILLING	8
1.2 UNDERSØKELSESDSIGN OG METODE	8
1.3 RAPPORTENS OPPBYGNING	9
2 Vurdering	10
2.1 HELHETLIG VURDERING	10
2.2 VURDERING AV ULIKE FORHOLD	11
2.3 SAMMENLIKNING MED ANDRE KOMMUNALE TJENESTER	15
2.4 BIBLIOTEKBESØK	15
2.5 HVILKE FAKTORER BETYR MEST FOR TILFREDSHETEN	15
3 Hovedfunn	18
DEL 2:	
Grafisk fremstilling av enkeltresultatene	20
UTVIKLING AV TILFREDSHET	21
VURDERING	22
BRUKERTILFREDSHETEN I DE ULIKE FYLKENE	32
Vedlegg	
ORDLISTE OG SPØRRESKJEMA	38

FORORD

I arbeidet med utvikling av folkebibliotekene er det viktig å være i dialog med brukerne og å kjenne publikums oppfatning av bibliotekenes tilbud og tjenester. ABM-utvikling ønsker å bidra til å skaffe kunnskap om dette feltet, og vi presenterer her relevant informasjon fra TNS Gallups nasjonale befolknings- og brukerundersøkelse 2003.

Undersøkelsen beskriver både befolkningens helhetlige vurdering av folkebiblioteket og tilfredshet med ulike sider ved folkebibliotekenes tjenestetilbud. Ulike brukergrupper sammenlignes etter kjennetegn ved brukerne selv og ved kommunen de bor i. Undersøkelsen kartlegger både brukernes og ikke-brukernes oppfatning av kvaliteten på tjenestene. Den sier derfor også noe om folkebibliotekenes image og eventuelle informasjons- og profileringsbehov. Tilfredsheten med folkebiblioteket sammenlignes dessuten med tilfredsheten med andre tjenester, og en ser på variasjoner i tilfredsheten mellom fylker og mellom ulike brukergrupper.

Hovedvekten i TNS Gallups presentasjon er lagt på informasjonen fra befolknings- og brukerundersøkelsen 2003, der til sammen ca. 15 000 innbyggere fra hele landet deltok. 7 244 av disse var brukere av folkebiblioteket. TNS Gallups befolknings- og brukerundersøkelse har imidlertid vært gjennomført hvert år siden 1992, fra 1995 med et utvidet informasjonsgrunnlag, og gir dermed også mulighet for å se eventuelle endringer i brukernes og innbyggernes tilfreds-

het over tid.

For TNS Gallup har Reidar Jenssen og Per J. Tehel vært ansvarlig for undersøkelsens feltarbeid. Rapporten er skrevet av Ingunn B. Sjøholm. Reidar Jenssen har utarbeidet rapportens grafikkdel.

Resultatene av undersøkelsen gir bakgrunn for å reflektere over hvilke utfordringer folkebibliotekene står overfor i dagens samfunn. Svanhild Aabø, førsteamanuensis ved bibliotek- og informasjonsstudiene ved Høgskolen i Oslo, innleder derfor publikasjonen ved å kommentere resultatene fra TNS Gallups undersøkelse og sammenholde dem med med andre undersøkelser og forskning på området.

ABM-utvikling vil takke TNS Gallup og Svanhild Aabø for godt arbeid, og vi håper at rapporten kan være et nyttig bidrag til arbeidet med utvikling av folkebibliotekenes tjenester.

Oslo 1. september 2003.

*Jon Birger Østby, DIREKTØR
Erlend Ra, RÅDGIVER*

INNBYGGERNES TILFREDSHET MED FOLKEBIBLIOTEKET

I det flerkulturelle og digitale samfunnet står folkebibliotekene overfor store utfordringer. I internettets tidsalder stilles det med ujevne mellomrom spørsmål om bibliotekene har noen framtid og om samfunnet fortsatt vil ha behov for dem. Da er det interessant at TNS Gallups nasjonale befolknings- og brukerundersøkelse viser at befolkningen i Norge rangerer folkebiblioteket høyest blant de 53 offentlige tjenestene som er vurdert. Bibliotekets plassering var 3. plass i 2001, og den er økt til delt 1. plass i 2003. Utbredelsen av internetttilgang og -bruk både hjemme, på skoler og arbeidsplasser har altså ikke slått negativt ut når det gjelder folks tilfredshet med folkebibliotekene i Norge.

Hvilken virkning utviklingen og utbredelsen av Internett har på etterspørselen etter og bruken av folkebibliotekstjenester, er et sentralt spørsmål som drøftes i bibliotekprofesjonen og forskningslitteraturen internasjonalt. En stor amerikansk undersøkelse (D'Elia, Jörgensen, Woelfel & Rodger 2002)¹ kartla hvilke begrunnelser et nasjonalt befolkningsutvalg hadde for å bruke henholdsvis Internett, folkebiblioteket eller begge deler og hvilke kriterier som ble lagt til grunn for å velge biblioteket eller Internett. Det ble også identifisert områder der disse konkurrerte og områder der de utfylte hverandre. Et mål for studien var å framskaffe informasjon for å kunne planlegge nødvendige forandringer i folkebibliotekets tjenestetilbud ut fra de endrede behov i befolkningen på grunn-

lag av digitaliseringen av samfunnet.

Det viste seg at tre av fire internettbrukere også brukte folkebiblioteket og at 60prosent av bibliotekbrukerne brukte Internett i tillegg på undersøkelsestidspunktet. De intervjuobjektene som var både folkebibliotek- og internettbrukere, var særlig interessante for å studere virkningen av internettbruk på bibliotekbruk, og det er dette delutvalget vi ser på nedenfor. På spørsmål om framtidig bibliotekbruk svarte 10,4prosent av disse at de regnet med å bruke biblioteket mer, mens 2,5prosent trodde de ville slutte å bruke biblioteket. Det ble undersøkt om internettbruk endret formålet med eller måten å bruke folkebiblioteket på i forhold til intervjuobjekter som bare brukte folkebiblioteket, men konklusjonen var at dataene ikke viste noen slik forskjell. Det ble også undersøkt om hvor ofte og hvor lenge en person brukte Internett, hadde noen innvirkning på hvor ofte samme person brukte folkebiblioteket, men heller ikke her fant en noen sammenheng på undersøkelsestidspunktet.

Det ble imidlertid påvist forskjeller når det gjaldt hvilke kriterier som ble lagt til grunn for å velge enten folkebiblioteket eller Internett. Biblioteket ble rangert klart høyest på 6 tjenestekarakteristika: 1) lett å bruke, 2) lav kostnad, 3) mulighet for å få papirkopi (versus digital kopi), 4) pålitelig informasjon, 5) hjelp fra bibliotekar (versus hjelp på nettet) og 6) vern av brukeropplysninger. Internett ble rangert klart høyest på 10 karakteristika: 7) lett tilgjengelig, 8)

tar kort tid å komme på nettet, 9) antall timer tilgjengelig, 10) bredden av ressurser, 11) forventning om å finne det en søker etter, 12) mulighet til umiddelbart å ta i bruk funnet informasjon, 13) løpende oppdatert informasjon, 14) gøy, 15) morsomt å surfe og 16) mulighet til å jobbe aleine (versus å være sammen med folk på biblioteket).

Konklusjonen i denne studien er at internettbruk eksisterer ved siden av og ikke i stedet for bibliotekbruk. Men på bakgrunn av de 16 signifikante forskjellene antar forskerne at Internetts virkning på bibliotekbruken vil øke og få større betydning etterhvert som internettbruken øker og utbres enda mer. De peker på utfordringene for biblioteket ved at Internett skårer høyest på slike viktige punkter som at det er lett, bekvemt og morsomt å bruke. På den andre siden, påpeker de amerikanske forskerne (Rodger, D'Elia & Jörgensen, 2001), er informasjonstjenesten bare én i hele spekteret av bibliotekstjenester. Folkebiblioteket bør fortsatt ha erfarne referansebibliotekarere som kan tilby informasjonstjenester fra en stor bredde av kilder, men i tillegg legge stor vekt på at de kan tilby opplæring i bruk av disse kildene, Internett inkludert. For øvrig bør det legges stor vekt på å videreutvikle biblioteket som et møtested ved å prioritere interessante arrangementer i biblioteket, utforme gode møteplasser og stille ut bøker, tidsskrifter og annet materiale på en attraktiv måte. Folkebibliotekene må følge utviklingen nøye og vurdere kritisk

hvordan de best skal kunne fylle sin rolle i det digitaliserte samfunnet. Sammen-setningen og prioriteringen av de ulike bibliotek tjenestene bør gjennomgås med friske øyne. Det er viktig at de delene av bibliotek tjenesten der møtet mellom mennesker ansikt til ansikt utgjør en del av verdien, utvikles videre. Ved en slik kritisk gjennomgang og videreutvikling av tjenestespekteret vil folkebibliotekene kunne fylle rollen som en vital del av lokalsamfunnet, er slutninger som trekkes i den amerikanske studien.

I hvilken grad kunnskap fra folkebibliotekutviklingen i USA har relevans når vi vurderer folkebibliotekene i Norge, er avhengig av hva vi studerer. Her, hvor vi ser på resultater i denne amerikanske studien i forhold til fakta som framkommer i TNS Gallups norske 2003-undersøkelse, er det interessant at flere sentrale trekk peker i samme retning. Dette gir disse tendensene større tyngde.

I den norske undersøkelsen er 18 enkeltforhold ved folkebibliotekenes tjenestetilbudet vurdert av bibliotekbrukerne i befolkningsutvalget. Det er jevnt over stor tilfredshet med de ulike sidene ved tjenestetilbudet, og for alle enkeltforholdene er det flere fornøyde enn misfornøyde brukere. Men det er likevel klare forskjeller. 6 av enkeltforholdene ved bibliotek tjenesten får toppkarakterer av over 50prosent av brukerne. Disse er, i rangert rekkefølge: 1) geografisk beliggenhet, 2) personalets faglig dyktighet, 3) personalets serviceinnstilling, 4) bokutvalget generelt, 5) enkelt å finne bøker og 6) utvalget av tidsskrifter og aviser. Halvparten av disse enkeltforholdene, 2, 3 og 5, finnes også blant de 6 som ble rangert høyest i den amerikanske undersøkelsen (jmf. punktene 1, 4 og 5 i den)². Dette resultatet dokumenterer at profesjonelle bibliotekarer har avgjørende betydning for kvaliteten på bibliotek tjenesten. Oppbyggingen av dokumentsamlingen (punkt 4 og 6) og systematiseringen og oppstillingen av bøker og annet materiale (punkt 5) er basert på bibliotekfaglig kompetanse, på samme måte som personalets dyktighet til å gi veiledning, opplæring og svar på referansespørsmål er det.

Aller mest fornøyd er brukerne med bibliotekets geografiske beliggenhet. Dette er av interesse i den aktuelle norske debatten om bibliotekstruktur og samarbeid over kommunegrensene. Det er svært liten variasjon i svarene på dette spørsmålet. Kommunestørrelse har ingen betydning her, intervjuobjektene som bor i småkommuner (under 3 000 innbyggere) gir like høy score som brukerne i

storkommuner (over 90 000 innbyggere). Alder spiller en viss rolle, tilfredsheten øker noe med alderen. Hvor i kommunen brukeren bor, har også en viss innvirkning – tilfredsheten er noe høyere om bibliotek brukeren bor i kommunesenteret enn i spredt bebyggelse.

Vi skal nå se på de delene av tjenestetilbudet i folkebiblioteket som brukerne er minst fornøyd med, og som dermed har et stort forbedringspotensiale. Det er 6 enkeltforhold som over 30prosent av bibliotekbrukerne gir dårlig karakter. Disse er, i rangert rekkefølge: 1) utvalget av musikk, 2) utvalget av lydbøker og video, 3) kommunal informasjon, 4) informasjon om bibliotekets tjenester, 5) arrangementer i biblioteket, 6) bibliotekets internettsider. Også for disse tjenestetrekkene som brukerne er minst tilfreds med, er det likhetstrekk med resultatene i den amerikanske undersøkelsen.

Når det gjelder den relativt lave tilfredsheten med utvalget av musikk, lydbøker og video – altså ikke-boklig materiale, er flere mulige forklaringsfaktorer sannsynlige, bl.a. at midlene til medieinnkjøp er for små til å dekke disse områdene like godt som bøker og tidsskrifter, og at bibliotekfaglig kompetanse ikke er like godt utviklet på musikk- og filmfeltet som på det litterære feltet. Når det gjelder de andre fire enkeltforholdene med lavere brukertilfredshet, har alle en sammenheng med hvordan folkebiblioteket fungerer i lokalsamfunnet. I Norge er folkebiblioteket, i generelle termer, godt kjent blant innbyggerne. Alle kommuner har et folkebibliotek, bare 6prosent av innbyggerne mellom 9 og 79 år har aldri vært på et folkebibliotek (Vaage, 1998), og 94prosent av et befolkningsutvalg mener de har rett til tilgang til et folkebibliotek i kommunen der de bor, i tråd med Lov om folkebibliotek (Aabø under utgivelse). Likevel er bruken av folkebibliotekene lavere i Norge enn i de andre nordiske landene (Aabø, 2001). At bibliotekbrukerne etterlyser mer informasjon om biblioteketjenestene, er en klar oppfordring til en offensiv og utadvendt promotering, til både brukere og ikke-brukere, av hele spekteret av bibliotek tjenester: Hva kan en gjøre i biblioteket i tillegg til å låne bøker, hva fins egentlig i bok- og dokumentsamlingen, hva kan en spørre bibliotekarene om, hva kan en bruke selve biblioteklokalet til, hva er bibliotekets arrangementer neste halvår? At brukerne mener at folkebibliotekenes internettsider ikke er gode nok, er et viktig varsku. Dette er et kompetanse- og ressurssspørsmål, og i tillegg en utfordring for institusjonene som utdannin-

nbibliotekarer. Her er regionalt og nasjonalt samarbeid aktuelt og bør videreutvikles, slik som utviklingen av interaktive referansetjenester har vist kan bli vellykket. Kommunal informasjonsformidling, interaktive bibliotek tjenester og arrangementer i biblioteket er hver på sin måte uttrykk for oppgaver knyttet til bibliotekets rolle som offentlig rom og møtested i lokalsamfunnet, både fysisk og virtuelt. Utfordringene her synes å gå i samme retning som konklusjonene i den amerikanske undersøkelsen.

Grunnideene for biblioteket ligger fast. Biblioteket er en fellesressurs som har som oppgave å fremme basisverdier for befolkningen. Det er i skjæringspunktet mellom kultur-, utdannings- og informasjonspolitikk og en politikk for å styrke demokratiet at folkebiblioteket har sin rolle i samfunnet (Kulturdepartementet, 1999). Folkebibliotekets demokratioppgave er mangfoldig. Biblioteket er en aktiv del av lokalsamfunnet og skal gi rom for lokale lag og foreninger og alternative synspunkter, i tillegg til å formidle kommunal og annen offentlig informasjon. Folkebiblioteket er en unik fellesressurs på den måten at tjenestespekteret retter seg mot hele befolkningen, både barn, ungdom, voksne og eldre, og er innrettet på å dekke behov både i fritid, på skole og jobb. På biblioteket kan folk få utført tjenester, som å låne bøker eller få svar på spørsmål, men i tillegg er det et fysisk lokale som er åpent for alle. Biblioteket er et sted å være, det er gratis, og folk er velkomne om de skal lese aviser, jobbe med lekser, kikke etter en god bok eller bruke Internett. Dette gjør at folkebiblioteket er et av svært få steder i lokalsamfunnet der folk møtes og ser hverandre uavhengig av alder, utdanning, yrke, etnisk og politisk tilhørighet eller fag- og fritidsinteresser. At befolkningens vurdering av folkebiblioteket er så positiv som TNS Gallup-undersøkelsen viser, kan være en spore til å bygge videre på dette særtrekket ved folkebiblioteket som møtested, som synes viktig for å oppfylle bibliotekets samfunnsrolle i det flerkulturelle og digitaliserte samfunnet. Å gi varierte og kreative uttrykk for biblioteket som offentlig rom og biblioteket som sted og fysisk og virtuell møteplass i lokalsamfunnet er en hovedutfordring for folkebibliotekene i årene framover.

TNS Gallup-undersøkelsen viser at tilfredsheten med folkebiblioteket er stor også blant ikke-brukere, personer som altså ikke selv har brukt biblioteket de siste 12 måneder. Dette kan umiddelbart synes merkelig – hvorfor er folk fornøyd med en offentlig tjeneste de ikke bruker?

Studerer en spørsmålet nærmere, avdekkes mulige forklaringer. Resultater fra nyere nordisk bibliotekforskning viser at langt flere enn dem som selv bruker biblioteket, synes at biblioteket er viktig. I en svensk undersøkelse av et nasjonalt befolkningsutvalg (Höglund, 1999) ble respondentene spurt om hvor viktig de syntes folkebiblioteket var for at samfunnet skulle fungere. 80prosent svarte at de syntes folkebibliotekene er viktige, mens de som hadde brukt biblioteket utgjorde 58prosent. I en norsk undersøkelse (Reppen, 1998) er tallene tilsvarende: 74prosent svarte at det er viktig at det skal finnes et godt folkebibliotek i kommunen, mens bare 47prosent selv var bibliotekbrukere. Dette tyder på at folks generelle holdning til bibliotek er bestemt ikke bare av egen bruk og dermed av direkte egen nytte, men omfatter både bruks- og ikke-bruksverdier og ses i et større perspektiv.

Audunson (2001) har vist at en betydelig andel, ca. 40prosent, av et nasjonalt befolkningsutvalg mener at bibliotekets viktigste oppgave er at det sprer kultur og kunnskap, at det ivaretar den litterære kulturarven, at det bidrar til å minske kløften mellom info-rike og info-fattige, og at gamle og syke får bibliotekstjenester. Dette er oppgaver som er motivert ikke av direkte egeninteresse, men av samfunnsinteresse.

I samme retning trekker resultater fra et nytt forskningsarbeid om verdsetting av folkebibliotek basert på et norsk befolkningsutvalg (Aabø & Strand, under utgivelse). I denne studien søkte en å avdekke hvilke motiver intervjuobjektene hadde for å verdsette folkebiblioteket, ved at de selv ble bedt om å fordele sin samlede verdi på ulike motiver. Resultatet indikerer at 40-50prosent av samlet verdi er motivert av egen eller familiens direkte bruksverdi. 20prosent er opsjonsverdi, dvs. verdien det har å vite at en har mulighet til å bruke biblioteket når en får behov for det. 30-40prosent er annen ikke-bruksverdi, dvs. verdi som en person gir biblioteket, men som ikke har sammenheng med hennes egen eller familiens bruk. Motiver basert på bruksverdi og egeninteresse utgjør altså 60-70prosent av den verdien befolkningen tillegger folkebiblioteket, mens prosentandelen som er verdibasert og samfunnsmessig begrunnet også utgjør en betydelig andel, 30-40prosent.

De fleste intervjuobjektene i denne empiriske studien fordelte sin samlede verdi av folkebiblioteket på motiver basert på både egen bruksverdi og på den nytten andre personer og samfunnet har av bibliotekbruk, og vektla ikke ensidig

en av motivtypene. Dette viser at folk ser en verdi i at biblioteket sprer kunnskap og kultur, bidrar til likhet og demokrati og brukes av andre i samfunnet, i tillegg til verdien av egen bruk. Disse resultatene, som viser at befolkningens verdsetting av folkebiblioteket er motivert både av egen nytte og sosiale motiver, kan bidra til å forklare hvorfor også ikke-brukere er tilfredse med folkebiblioteket, og bidra til å belyse hvorfor folkebiblioteket er en samfunnsinstitusjon med stor legitimitet i befolkningen.

Litteratur

Aabø, S. (2001). *Verdsetting av folkebibliotek*. I: R.A. Audunson & N.W. Lund (red.), *Det siviliserte informasjonssamfunn*. Bergen: Fagbokforlaget.

Aabø, S. (under utgivelse). *Valuation of public libraries*. I: C.G. Johannsen & L. Kajberg. (Eds.), *New frontiers in public library research*. Lanham, Md.: Scarecrow.

Aabø, S. & Strand, J. (under utgivelse). *Public library valuation, nonuse values, and altruistic motivations*. I: *Library & Information Science Research*, 25 (3).

Audunson, R.A. (2001). *Folkebibliotekenes rolle i en digital framtid*. I: R.A. Audunson & N.W. Lund (red.), *Det siviliserte informasjonssamfunn*. Bergen: Fagbokforlaget.

D'Elia, G., Jørgensen, C., Woelfel, J. & Rodger, E.J. (2002). *The impact of the Internet on public library use: An analysis of the current consumer market for library and Internet services*. I: *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53 (10): 802-820.

Höglund, L. (1999). *Bibliotekens värde*. I: S. Holmberg & L. Weibull (red.) *Ljusnande framtid: SOM-undersökningen 1998*. Göteborg: Göteborgs universitet.

Kulturdepartementet (1999). *Kjelder til kunnskap og oppleving: Om arkiv, bibliotek og museum i ei IKT-tid og om bygningsmessige rammevilkår på kulturområdet*. Oslo: Kulturdepartementet. (St.meld. nr. 22 (1999-2000)).

Reppen, H.K. (1998). *Bruk av folkebibliotek 1998*. Oslo: Statistisk sentralbyrå.

Rodger, E.J., D'Elia, G. & Jørgensen, C. (2001). *The public library and the Internet: Is peaceful coexistence possible? I: American Libraries*, 32 (5): 58-61.

Vaage, O.F. (1998). *Norsk kulturbarometer 1997*. Oslo: Statistisk sentralbyrå.

¹ Denne artikkelen fikk den amerikanske bibliotekforeningens (ALA) forskningspris i 2003 (the Jesse H. Shera Award for Distinguished Published Research).

² Karaktertrekkene ved bibliotekstjenestene er ikke formulert identisk i den norske (N) og den amerikanske (A) undersøkelsen. Til grunn for denne sammenlikningen er en tolkning av at punktene (N-5) "Enkelt å finne bøker" og (A-1) "Lett å bruke" dekker noenlunde samme tjenestetrekk. Tilsvarende tolkes (N-2) "Personalets faglige dyktighet" til å dekke (A-4) "Pålitelig informasjon" og (N-3) "Personalets serviceinnstilling" til å dekke (A-5) "Hjelp fra bibliotekar".

1 INNLEDNING

TNS Gallup har siden 1992, og siden 1995 med et utvidet informasjonsgrunnlag, gjennomført en årlig landsrepresentativ befolknings- og brukerundersøkelse rettet mot innbyggerne i alle landets kommuner. Undersøkelsen kartlegger innbyggernes vurdering av bostedskommunen og den offentlige tjenesteproduksjon gjennom en vurdering av 53 offentlige tjenester, basert på et postalt spørreskjema-intervju.

Den nasjonale undersøkelsen tjener i utgangspunktet som referanseramme for de om lag 70 kommunene som har gjennomført undersøkelsen lokalt i det samme tidsrom, med noe vekslende grad av tematikk og hyppighet. Samtidig gir undersøkelsen i seg selv et landsdekkende og bredt evalueringsgrunnlag for måling av innbyggenes tilfredshet.

I denne rapporten kartlegges den norske befolkningens vurdering av folkebiblioteket. Formålet med denne rapporten er å gi en sammenfattet presentasjon av resultatene fra undersøkelsen i 2003, og å vurdere dem i lys av sentrale utviklingstrekk identifisert i de nasjonale undersøkelsene gjennom 90-årene og frem til 2003.

1.1 Undersøkelsens bakgrunn og problemstilling

Den offentlige tjenesteproduksjon kjennetegnes ved fraværet av en markedsfunksjon som korrigerende faktor når det gjelder etterspørselens volum og tjenesteproduksjonens kvalitet. Samtidig har det i den senere tid vært øket

fokus på behovet for å ivareta brukernes ønsker og behov på en best mulig måte. Blant annet pekes det på de betydelige forventninger og krav innbyggerne generelt vil stille til morgendagens offentlige forvaltning. Utviklingstrender i retning av mer bruker- individ- og rettighetsorientering fremheves som særlig viktige, og forventes å stille forvaltningen overfor store utfordringer når det gjelder informasjon, kvalitet, fleksibilitet og effektivitet (NOU 2000: 22, 61 og 89). Dette eksemplifiseres i noen grad også gjennom utviklingen av kvalitetsindikatorer for den offentlige tjenesteproduksjon, eventuelt koplet opp mot offentlige serviceerklæringer.

Andre vil peke på at offentlig forvaltning er noe annet enn ren tjenesteproduksjon. Forvaltningen er et politisk styringsorgan, der brukeren som samfunnsborger i tillegg til å benytte seg av, eller å være berørt av ulike tjenester også vil være en aktiv deltaker i prosessene omkring de politiske forhold som berører tjenesteproduksjonen (Aars 2000). I dette perspektivet vil brukernes synspunkter være avgjørende som politisk korrektiv.

For å imøtekomme disse behovene, gjennomfører TNS Gallup årlig en nasjonal undersøkelse av brukernes tilfredshet med den offentlige tjenesteproduksjon. I tillegg gjennomføres undersøkelsen av en rekke enkeltkommuner. På denne måten gjør undersøkelsesdesignet det mulig for kommunene å vurdere systematisk egen tjenesteproduksjon helhetlig, langs en rekke sektorer og opp imot en felles stan-

dard. Den tjener dermed som et sentralt styringsverktøy i kvalitetsutviklingen av det lokale tjenestetilbud for den enkelte etat og for kommunen generelt.

1.2 Undersøkelsesdesign og metode

Undersøkelsen er lagt opp som en *tilfredshetsundersøkelse* der et representativt tilfeldig utvalg innbyggere vurderer ulike sider ved hjemstedskommunen som bosted. Brukere av kommunale tjenester vurderer de tjenestene de har benyttet, og ikke-brukerne vurderer tjenestene ut i fra sitt generelle inntrykk.

Landsrepresentativt utvalg

Den nasjonale brukerundersøkelsen for år 2003 omfatter et landsrepresentativt utvalg på ca. 11 000 personer, og ble gjennomført i perioden april til juni 2003. I tillegg inngår også undersøkelser gjennomført for ulike enkeltkommuner etter eget initiativ, til sammen ca. 15 000 intervjuer. Undersøkelsene for enkeltkommuner er gjennomført på ulike tidspunkt våren 2003.

Totalt antall utsendte skjema i de ulike undersøkelsene er 36 527 (28 907 i den nasjonale undersøkelsen og 7 620 på oppdrag fra enkeltkommuner). 14 968 av disse ble returnert i utfylt stand, godkjent og lagt inn i den nasjonale basen for 2003. Dette gir en svarprosent på 41,0. Svarkvaliteten er gjennomgående god.

Resultatene i rapporten er veiet iht. kjønns- og aldersfordelingen i befolkningen. Dette innebærer bl.a. at vurderingene til de ungdommene som er med i undersøkelsen «veier tyngre» i totalresultatene enn svarene fra de andre aldersgruppene, fordi svarprosenten er lavere blant ungdom (særlig aldersgruppen 20-24 år).

Endringer i spørreskjemaet

For folkebiblioteket ble det i 2003 foretatt enkelte justeringer i spørreskjemaet. Først og fremst ble «bibliotek» erstattet med «folkebibliotek». «Hyppighet av kulturarrangementer i biblioteket» ble erstattet med «Arrangementer i biblioteket». Parentesen bak «Utvalget av musikk (CD/kassett o.l.)» ble fjernet, slik at det bare står «Utvalget av musikk». På samme måte ble parentesen bak «Lokales utforming (lyst, trivelig o.l.)» tatt ut slik at det kun står «Lokales utforming». «Utvalg av andre media (lydbøker, video o.l.)» er kortet ned til «Utvalg av lydbøker, video o.l.» Det er også lagt til aktuelle spørsmål om Internett-tilgang på folkebiblioteket og vurdering av bibliotekets internettside. Det er i tillegg lagt inn et spørsmål til brukerne av folkebibliotek om hvor mange ulike bibliotek (ikke bare folkebibliotek) de har besøkt i løpet av de siste 12 måneder.

Ved vurderingen av utviklingen over tid har vi i den foreliggende rapport i de fleste tilfeller konsentrert oss om perioden 1995 til 2003. Dette har sammenheng med at undersøkelsen ble omarbeidet og utvidet i 1995 slik at vi for denne perioden har det beste og bredeste sammenligningsgrunnlaget.

Brukererfaringer uttrykker en subjektiv kvalitetsvurdering

Som *bruker* regnes en person som har benyttet den aktuelle tjenesten i løpet av de siste 12 månedene. For oppvekstpleie- og omsorgstjenestene regnes også nære pårørende som brukere.

Hver enkelt innbygger rangerer sine vurderinger av de ulike forhold og tjenester langs en skala fra 1 (svært misfornøyd) til 6 (svært fornøyd).¹ Alle innbyggernes vurderinger omregnes så til en score som går fra 0 til 100 poeng. Scoren kalles *kvalitetsscore* eller *tilfredshetsscore*. En kvalitetsscore lik 100 innebærer at samtlige brukere er svært fornøyde, mens 0 betyr at alle er svært misfornøyd.

Undersøkelsen måler dermed innbyggernes og brukernes *subjektive* opplevelse og vurdering (subjektiv kvalitet). Kvalitetsdimensjonen uttrykker brukerens egen oppfatning og evaluering

av de ulike forhold og tjenester. Denne vurderingen kan i enkelte tilfeller gå på tvers av det som ellers måtte være opplagt gitt andre «objektive» forhold ved kommunen eller tjenesteproduksjonen. Subjektiv kvalitet er derfor et mål som gir viktig supplerende informasjon ut over de mer vanlige produksjonsindikatorene man gjerne opererer med, slik som tjenesteproduksjonens volum eller driftsutgift.

Brukerens karakteristikk av en tjeneste er med andre ord basert på egne erfaringer, sett i forhold til de *forventningene* vedkommende har. Forventningene er knyttet til tidligere erfaringer, hva man har hørt fra andre som har benyttet tjenesten, hva man har lest i media, løfter som er gitt fra kommunen, generell holdning til kommunen og tjenesten, brukssituasjonen o.l. Forventningene vil dessuten være preget av hvilken type tjeneste det er snakk om. F.eks. vil det være forskjeller mellom klientbaserte tjenester og de mer direkte servicepregede tjenestene (sosialkontoret i forhold til biblioteket etc.). Mange tjenester har også tilsynsoppgaver for fellesskapet i tillegg til å skulle yte individuell og god service for den enkelte (f.eks. administrasjon av tekniske tjenester), noe som innebærer at tjenesteproduksjonen ikke i alle sammenhenger nødvendigvis skal optimere den enkelte brukers tilfredshet på alle områder.

1.3 Rapportens oppbygning

Rapporten består av en tekstdel og en grafikkdel. Lesere som ønsker et raskt overblikk over hovedtrekk i evalueringen finner disse i kapitell 3, Hovedfunn.

Rapportens første del analyserer og kommenterer resultatene. Her finner du en nærmere oversikt over innbyggernes helhetlige vurdering av folkebiblioteket. Du finner også en nærmere beskrivelse av hvert enkelt forhold, en analyse av hvor mange og hvem som kun bruker ett bibliotek og hvilke forhold som har størst betydning for helhetlig tilfredshet.

I rapportens andre del presenteres undersøkelsens tallmateriale ved grafiske fremstillinger. Vedlegget er først og fremst rettet mot lesere som ønsker en helt presis fremstilling av undersøkelsens detaljer samt dokumentasjon av enkeltobservasjoner.

¹ Brukerne og ikke-brukerne har vurdert folkebiblioteket og enkeltforholdene knyttet til dette på en seksdelt skala, der karakteren 1 betyr svært misfornøyd og karakteren 6 betyr svært fornøyd. I rapporten brukes begrepet «fornøyd» om de som har gitt karakterene 4, 5 eller 6 og «misfornøyd» om de som har svart 1, 2 eller 3. De som har gitt toppkarakterene 5 eller 6 har vi karakterisert som «meget eller svært fornøyd», mens de som har svart 1 eller 2 har vi benevnt som «svært eller meget misfornøyd».

2 VURDERING

2.1 Helhetlig vurdering

Vi starter analysen med en helhetlig vurdering av folkebiblioteket. Innbyggerne er innledningsvis bedt om å gi uttrykk for sin tilfredshet med folkebiblioteket generelt sett. Dette spørsmålet besvares både av brukerne og ikke-brukerne. Ikke-brukerne svarer ut fra sitt generelle inntrykk av tjenesten.

Brukernes vurdering

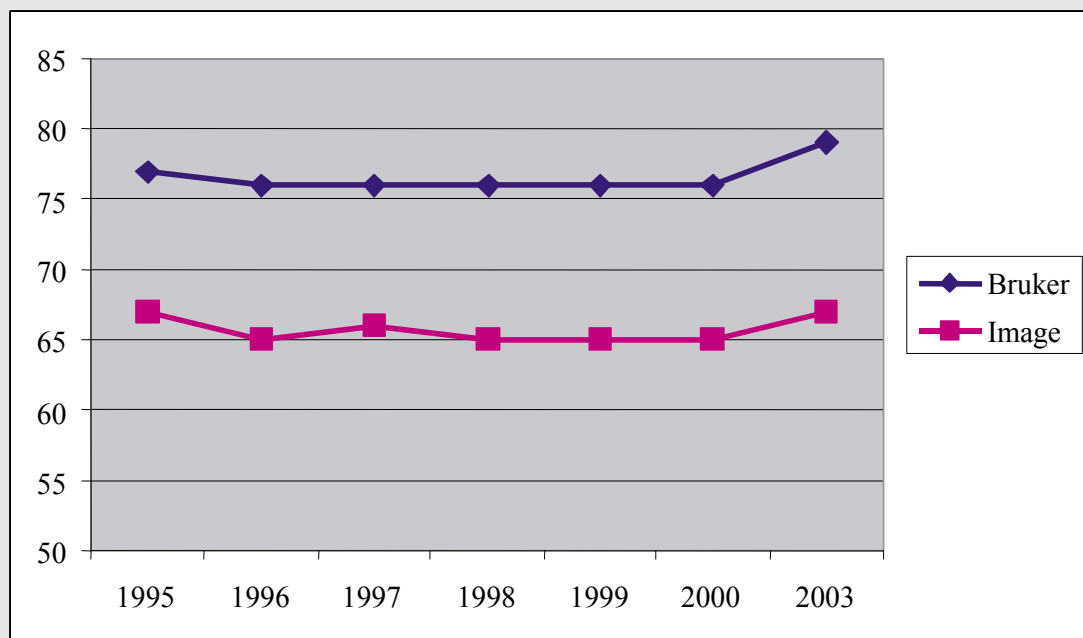
De aller fleste brukerne er tilfreds med folkebiblioteket (score 79). Ni av ti brukere er fornøyde (svarer 4, 5 eller 6), mens 7 av 10 er svært fornøyde (svarer 5 eller 6). Kun 7 prosent er misfornøyde

(svarer 1, 2 eller 3). Bare 2 prosent er meget eller svært misfornøyde (svarer 1 eller 2).

Vurderingen varierer lite mellom kommuner med ulik befolkningsstørrelse, ulik næringsstruktur eller etter om man bor spredt eller i tettbebyggelse. Det er imidlertid større variasjoner mellom ulike aldersgrupper. Tilfredsheten er lavest blant de under 34 år (score 75) og stiger jevnt med alderen til de eldste (score 88). Kvinner er noe mer tilfreds enn menn, med scorer på hhv. 80 og 77 poeng. De med lav inntekt og lav utdanning er noe mer fornøyde enn de med høy inntekt og høy utdanning.

Image

De som ikke har besøkt et folkebibliotek i løpet av det siste året, men som har vurdert tjenesten ut fra generelt omdømme, er noe mindre fornøyde enn brukerne. Gjennomsnittsscoren er 67 poeng, hvilket er 12 poeng mindre enn brukertilfredsheten. Forskjeller mellom brukernes og de øvrige innbyggernes vurdering basert på sitt inntrykk må tolkes med forsiktighet. De kan skyldes at brukerne har en mer positiv grunnholdning til tjenestene enn befolkningen for øvrig, at tilbudet «treffer» visse grupper bedre enn andre og lignende. Brukernes og ikke-brukernes forskjellige vurderinger



Figur 1: Brukernes og ikke-brukernes helhetlige vurdering av folkebiblioteket 1995 til 2003. Gjennomsnittlig tilfredshetsscore fra 1-100 (indeks).

tyder likevel på at informasjonen om tjenesten til alle innbyggere kan bli bedre.

Regionale forskjeller

Ved siden av alder, er det fylkestilhørighet som skaper størst variasjon i helhetlig tilfredshet med folkebiblioteket. 11 indekspoeng skiller beste og dårligste fylke. Brukerne er mest fornøyde i Oppland fylke, her er scoren 83 poeng. Også Sør-Trøndelag og Vestfold kommer godt ut med en score på 82 poeng. Motsatt er brukerne minst fornøyde i Troms, med en score på 72 poeng. Der nest er det Oslo som får den laveste scoren. Hovedstaden får 75 poeng. Møre og Romsdal og Buskerud scorer også under landsgjennomsnittet med 77 poeng.

Utvikling i helhetlig tilfredshet med folkebiblioteket

Utviklingen for folkebiblioteket har til tross for en allerede høy tilfredshet, gitt en økning på 3 poeng fra 2000 til 2003. Økningen i gjennomsnittsscoren skyldes for det første at andelen misfornøyde (svarer 1, 2 eller 3) er redusert fra 11 til 7 prosent, men samtidig har flere blitt svært fornøyde. Andelen som gir toppkarakteren 5 eller 6 har økt fra 67 prosent til 72 prosent.

På slutten av 90-tallet var resultatet for biblioteket stabilt, med en score på 76 poeng. Nå er tilfredsheten tilbake på nivået fra 1992 og 1994, da var også scoren 79 poeng.

Når det gjelder bibliotekets image, har også det økt noe fra 2000 til 2003.

Ikke-brukernes score var 65 i 2000 og er 67 i 2003. Dette tyder på at ikke-brukerne har oppfattet samme forbedring av tjenesten som brukerne.

2.2 Vurdering av ulike forhold

Vi finner flere fornøyde enn misfornøyde brukere for alle 18 enkeltforhold som gjelder folkebiblioteket. Samtidig gir mer enn halvparten av innbyggerne toppkarakter (5 eller 6) på 6 forhold. Noen forhold har likevel forbedringspotensial. På 6 forhold er andelen misfornøyde (svart 1, 2 eller 3) over 30 prosent.

Åpningstider

73 prosent er fornøyde med åpningstiden. 45 prosent er svært eller meget fornøyde (svarer 5 eller 6). Hver fjerde bruker er likevel misfornøyd, og 11 prosent er meget eller svært misfornøyd (svarer 1 eller 2). Gjennomsnittsscoren er 64 poeng.

Det er ingen forskjell mellom menn og kvinners oppfatning av åpningstiden på folkebiblioteket. Alder er imidlertid svært utslagsgivende. I motsetning til det vi så for den helhetlige tilfredsheten, er de yngste mellom 16 og 24 år mindre tilfreds med åpningstiden enn de mellom 25 og 34 år (hhv. 58 og 61 poeng). Tilfredsheten er med andre ord stigende i takt med stigende alder. De over 67 år er spesielt godt fornøyde (75 poeng).

Utdanningsnivå er av mindre betydning for oppfatning om åpningstiden.inntekt skaper derimot større variasjon i svargivningen. Jo høyere inntekt,

dess mindre fornøyd er brukeren med åpningstiden. Dette kan henge sammen med arbeidssituasjonen til de husstandene med høy inntekt, eller det kan være et utslag av høyere forventninger.

Forøvrig indikeres tildels betydelige forskjeller i vurderingene etter kommunestørrelse. Tilfredsheten øker i takt med kommunestørrelsen. I storbyene (over 90 000 innbyggere) er gjennomsnittsscoren 68 poeng mot 55 i de minste kommunene med under 3 000 innbyggere.

Det er også en viss forskjell mellom fylkene. Brukerne i Sør-Trøndelag er mest fornøyde, mens brukerne i Sogn og Fjordane er minst fornøyde. Scorene er hhv. 69 og 55 poeng. De minst fornøyde brukerne finner vi i fylker med mye spredt bebyggelse og store avstander, slik som de tre nordligste fylkene, Oppland, Buskerud og Hedmark.

Tilfredsheten med åpningstiden har vært stabil i hele perioden fra 1995 til 2003. Fra 2000 til 2003 er det kun ett poengs endring i positiv retning. 73 prosent er fornøyde i 2003 mot 71 prosent i 2000.

De ansattes serviceinnstilling

Brukerne er svært fornøyde med de ansattes serviceinnstilling. Hele 90 prosent er fornøyde, og av disse gir 68 prosent toppkarakterene 5 eller 6. Det er kun 3 prosent som er meget eller svært misfornøyde. Gjennomsnittsscoren er 77 poeng.

Tilfredsheten med de ansattes serviceinnstilling er høy på tvers av ulike

kjennetegn ved brukeren og kommunen denne bor i. Også variasjonene mellom fylkene er små når det gjelder serviceinnstilling. Best score får Sør-Trøndelag og Telemark med 80 poeng, mot 73 poeng i Nord-Trøndelag, som får den laveste scoren. Alder er eneste variabel hvor vi ser en større forskjell i svargivningen. De eldste er mest fornøyde og de yngste minst fornøyde, med scorer på hhv. 86 og 68 poeng.

De ansattes serviceinnstilling har helt fra målingene startet blitt vurdert som en av bibliotekets beste kvaliteter. Tilfredsheten har vært stabilt høy i hele perioden fra 1995 til 2003. Det er ett poengs fremgang fra 2000 til 2003. 90 prosent er fornøyde i 2003 mot 89 prosent i 2000.

De ansattes faglige dyktighet

De ansatte får også svært godt skussmål for faglig dyktighet. Hele 93 prosent av brukerne er fornøyde, og 70 prosent er svært eller meget godt fornøyde. Det er så å si ingen som er meget eller svært misfornøyde. Gjennomsnittsscoren er 77 poeng.

De ansatte på folkebibliotekene oppfattes å være like flinke over hele landet og i alle typer kommune. I likhet med det vi så for serviceinnstilling, er tilfredsheten med de ansattes faglige dyktighet høy på tvers av ulike demografiske kjennetegn ved brukeren. Det er også liten forskjell mellom fylkene. Best vurdering gir brukerne i Telemark og Oppland med 80 poeng, mot 72 poeng i Sogn og Fjordane. Igjen er det slik at de eldste er mer fornøyd enn de yngste, med scorer på hhv. 85 og 72 poeng, altså noe mindre avvik enn det vi så for serviceinnstilling.

De ansattes faglige dyktighet har i hele perioden fra 1995 til 2003 fått en høy score. Det har i tillegg vært en liten økning fra 1999 til 2003, fra 75 til 77 poeng.

Utvalget av bøker

Brukerne er i stor grad fornøyde med bokutvalget på folkebiblioteket. 85 prosent er fornøyde, og 56 prosent gir karakteren 5 eller 6. 15 prosent er misfornøyde. Gjennomsnittsscoren er 70 poeng.

Vurderingen av bokutvalget er i hovedsak lik uansett sosial og demografisk bakgrunn. Når det gjelder utvalg av bøker er også tilfredsheten høy blant de yngste, og forskjellen mellom aldersgruppene mindre enn for den helhetlige tilfredsheten. Vi finner imidlertid at tilfredsheten er størst i kommuner med over 20 000 innbyggere. Her er scoren 73 poeng mot 64 poeng i de minste kom-

munene med under 3 000 innbyggere. Tilsvarende forskjeller finner vi mellom fylkene. Brukerne i Oppland, Vestfold og Rogaland er mest fornøyde med bokutvalget, alle får 74 poeng. De minst fornøyde brukerne finner vi i Troms, med en tilfredshetsscore på 64 poeng.

Tilfredsheten med bokutvalget har endret seg lite i årene fra 1995 til 2003. Faktisk er scoren nøyaktig den samme i 2003 som i 1995. I mellomtiden har det vært en to poengs tilbakegang i 1999.

Utvalget av nye bøker

Brukerne er noe mindre fornøyde med utvalget av nye bøker enn med utvalget av bøker generelt. Likevel er 77 prosent fornøyde, og 43 prosent er meget eller svært fornøyde. 23 prosent er misfornøyde. Gjennomsnittsscoren er 65 poeng.

Utvalget av nye bøker oppleves å være noenlunde likt i alle typer kommuner, og forskjellene er mindre enn det vi finner for utvalget av bøker generelt. Det er kun små variasjoner ut fra kommunestørrelse og kommunetype. Det er noe større variasjon mellom fylkene. Vestfold får den høyeste scoren med 69 poeng, og laveste score får Troms med 58 poeng. Utdannings- og inntektsnivå har ingen betydning for tilfredshet med utvalget av nye bøker. Derimot synes det som om kvinner er noe mer fornøyde med dette enn menn, med scorer på hhv. 66 og 63 poeng.

Brukerne er noe mer fornøyde med utvalget av nye bøker i 2003 enn i 1999. Den gang var scoren 62 poeng, dette økte til 64 poeng i 2000, og til 65 poeng i 2003. Det var imidlertid en tilbakegang fra 1995 til 1999, slik at man i 2003 er tilbake på nivået fra 1995.

Hvor enkelt det er å finne fram til bøkene man leter etter

Brukere har stort sett små problemer med å finne fram til bøkene på biblioteket. 83 prosent er fornøyde med hvor lett det er å finne fram til bøkene man ser etter. 51 prosent er meget eller svært fornøyde. 17 prosent er misfornøyde. Gjennomsnittsscoren er 68 poeng.

Brukere i alle typer kommuner og over hele landet er omtrent like tilfreds med dette forholdet. Det er kun små forskjeller mellom fylkene. Nordland og Troms får 65 poeng, mens brukerne i Oppland gir 72 poeng. Det er bare alder som skaper stor forskjell i tilfredshet på dette punktet. Blant de under 25 år er scoren bare 54 poeng, mot 75 poeng blant de over 67 år.

Brukernes oppfatning om hvor lett det er å finne fram på biblioteket har vært uendret de årene spørsmålet har

vært med (fra 1999). Ved hver måling har scoren vært 68 poeng.

Ventetid på bøker

8 av 10 brukere er fornøyde med ventetiden på bøker. 45 prosent er meget eller svært fornøyde. 21 prosent er misfornøyde, 6 prosent gir bunnkarakterene 1 og 2. Gjennomsnittsscoren er 65 poeng.

Igjen ser vi at de yngre er noe mindre fornøyde enn de eldre. Scoren er 61 poeng blant de under 25 år mot 71 poeng blant pensjonistene. Utdannings- og inntektsnivå har liten betydning for tilfredshet med ventetiden på bøker. Det er derimot en viss sammenheng mellom kommunestørrelse og tilfredshet. Brukere i små kommuner er mer fornøyde enn brukere i store kommuner, i de minste kommunene er scoren 69 poeng mens den er 63 poeng i storbyene (over 90 000 innbyggere).

De som bor i Oslo er minst fornøyde med ventetiden på bøker, mens brukere i Oppland er de mest fornøyde. Scorene er hhv. 62 og 72 poeng. De øvrige fylkene avviker lite fra landsgjennomsnittet. Også for ventetid på bøker er tilfredsheten uendret fra 1999 til 2003. I alle målingene har brukerne gitt 65 poeng. I 1995 var scoren noe lavere, 63 poeng.

Utvalget av tidsskrifter/aviser

Langt de fleste brukerne er fornøyde med utvalget av tidsskrifter og aviser på folkebiblioteket. 81 prosent er fornøyde. 51 prosent gir toppkarakterene 5 og 6. Noen er likevel misfornøyde, andelen er 18 prosent. Gjennomsnittsscoren er 68 poeng.

Av de demografiske variablene er det husstandsinntekt som skaper størst variasjon i tilfredshet. Tilfredsheten avtar med økende inntekt. Blant de med under 300 000 i husstandsinntekt er scoren 71 poeng, mot 66 poeng blant de med over 1 mill¹.

Brukere som bor i spredt bebyggelse er noe mindre fornøyde med utvalget av tidsskrifter og aviser enn de som bor i mer tett bebyggelse. Scorene er hhv. 65 og 69 poeng. Samme tendens gjør seg gjeldende når det gjelder kommunestørrelse. Tilfredsheten er størst i de større kommunene med over 20 000 innbyggere. Her er scoren 70 poeng, mot 61 poeng i kommuner med under 3 000 innbyggere.

Det er også en viss variasjon i tilfredshet mellom fylkene. Brukerne er mest fornøyde i Oppland, Vestfold, Rogaland og Sør-Trøndelag, og minst fornøyde i Møre og Romsdal og Troms.

Tilfredsheten med utvalget av tidsskrifter og aviser er stabilt fra 1995 og frem til 2003. Det var en ubetydelig ned-

gang i 1999 da scoren var 67 poeng, men i alle andre målinger har indeksen vært 68 poeng.

Utvalget av musikk²

Dette er det forholdet ved folkebiblioteket brukerne er minst fornøyde med. 54 prosent er fornøyde, mens 46 prosent er misfornøyde. Hver 5. bruker er meget eller svært misfornøyd. Gjennomsnittsscoren er 52 poeng

For dette forholdet er det svært stor forskjell mellom de unge og de eldre, blant de under 25 år er scoren bare 40 poeng mot 64 poeng i gruppen over 67 år. Samtidig er de med grunnskoleutdanning noe mindre fornøyde enn de som har gått på høyskole eller universitet, scorene er hhv. 49 og 53 poeng.

Utvalget av musikk er et av de forholdene hvor det er størst forskjell mellom små og store kommuner. Tilfredsheten er betydelig lavere i de små kommunene enn i de store, scoren er 44 poeng i kommuner med under 3 000 innbyggere, mot 58 poeng i storbyene (over 90 000 innbyggere).

Det er også stor variasjon i tilfredshet mellom fylkene. Tre fylker skiller seg ut med vesentlig flere fornøyde brukere enn de øvrige. Det er Rogaland, Sør-Trøndelag og Vestfold. Motsatt er brukerne i Møre og Romsdal vesentlig mindre tilfreds enn de øvrige (score 40 poeng).

Brukerne har blitt mer fornøyde med utvalget av musikk i årene fra 1995 og frem til 2003. I 1995 var scoren 46 poeng, i 1999 48 poeng, i 2000 51 poeng, og den har økt ytterligere til 52 poeng i 2003.

Utvalget av lydbøker, video og lignende³

Dette er også blant de forholdene som får svakest vurdering. 58 prosent er fornøyde og 42 prosent er misfornøyde. 17 prosent er meget eller svært misfornøyd. Gjennomsnittsscoren er den nest laveste, 54 poeng.

Også her er det en relativt stor forskjell mellom aldersgruppene. De øvrige demografiske variablene synes imidlertid å være av liten betydning for tilfredsheten. Heller ikke kjennetegn ved kommunene skaper noen særlig variasjon i svargivningen. Derimot synes fylkestilhørighet å ha en viss påvirkning på tilfredsheten. De mest fornøyde brukerne finner vi i Sør-Trøndelag (60 poeng), Rogaland og Vestfold, mens det igjen er Møre og Romsdal som har den laveste tilfredsheten med en score på 47 poeng.

I likhet med utvalget av musikk, har også tilfredsheten med utvalget av lydbøker, video og lignende økt på slutten av 90-tallet og frem til 2003. I 1999 var

scoren 51 poeng, i 2000 53 poeng, og den positive utviklingen har fortsatt fram til 2003, med en score på 54 poeng.

Studie- /lesemulighetene i lokalene

Flere og flere bruker biblioteket i forbindelse med studier. Langt de fleste brukerne er fornøyde med muligheten for å kunne bruke folkebiblioteket på denne måten, 71 prosent er fornøyde. Det er imidlertid fortsatt mulig å forbedre tjenesten på dette området, for 3 av 10 brukere er misfornøyde. 12 prosent er meget eller svært misfornøyd. Gjennomsnittsscoren er 62 poeng.

Den samme alderstrenden som vi har sett for de fleste andre forhold gjør seg også gjeldende når det gjelder studie- og lesemuligheter. De under 25 år gir en score på 56 poeng mens scoren er 69 poeng for de over 67 år. Husstandsinnpekt synes også å være av en viss betydning for hvor fornøyd brukeren er. De med lavest husstandsinnpekt (under 200 000 kr) er mindre fornøyde enn de med husstandsinnpekt på over 1 mill. Scorene er hhv. 57 og 67 poeng.

Brukere i de minste kommunene er mindre fornøyde med muligheten til å lese og studere på folkebiblioteket enn brukerne i de større kommunene. Scoren er bare 51 poeng blant brukere i kommuner med under 3 000 innbyggere, mens tilsvarende score i kommuner med 20 000- 90 000 innbyggere er 66 poeng. Tilsvarende forskjeller gjør seg gjeldende mellom fylkene. Brukerne i Vestfold, Oppland og Finnmark er mest fornøyde mens Troms, Sogn og Fjordane og Møre og Romsdal har de minst fornøyde brukerne. 19 poeng skiller beste og dårligste fylke.

Tilfredsheten med studie- og lesemulighetene på biblioteket økte fra 60 poeng i 1999 til 62 poeng i 2000. Denne utviklingen har stagnert, og brukerne har samme grad av tilfredshet i 2003 som i 2000.

Lokalenes utforming⁴

Et stort flertall på 77 prosent er fornøyde med folkebibliotekets lokaler. 47 prosent er meget eller svært fornøyde. Det er imidlertid også 23 prosent som er misfornøyde, og 8 prosent gir bunnkarakterene 1 eller 2.

I dette spørsmålet er det noe mindre forskjell mellom aldersgruppene enn det vi ser for mange av de andre forholdene. Heller ikke andre kjennetegn ved brukeren er utslagsgivende for tilfredsheten med lokalene.

Det er noe forskjell mellom små og store kommuner. Brukere i kommuner med over 20 000 innbyggere er mer fornøyde enn brukerne i de mindre kommunene. Det er imidlertid forskjell

len mellom fylkene som er mest tydelig når det gjelder tilfredshet med lokalene. Hele 22 poeng skiller beste og dårligste fylke. Mest fornøyde med lokalene er brukerne i Vestfold, de gir en gjennomsnittsscore på 73 poeng. Også i Oppland, Vestfold, Sør-Trøndelag og Finnmark er scoren over 70 poeng. Troms skiller seg ut ved å ha de klart minst fornøyde brukerne. Her er gjennomsnittsscoren bare 51 poeng. Også i Vest-Agder er scoren under 60 poeng.

Tilfredsheten med lokalene er det eneste forholdet hvor det har vært en tilbakegang fra 2000 til 2003. Tilbakegangen er imidlertid liten, kun 2 poeng, fra 68 til 66 poeng. I 1999 var scoren 67 poeng, dvs. at denne negative tendensen er ny fra 2000.

Arrangementer i biblioteket⁵

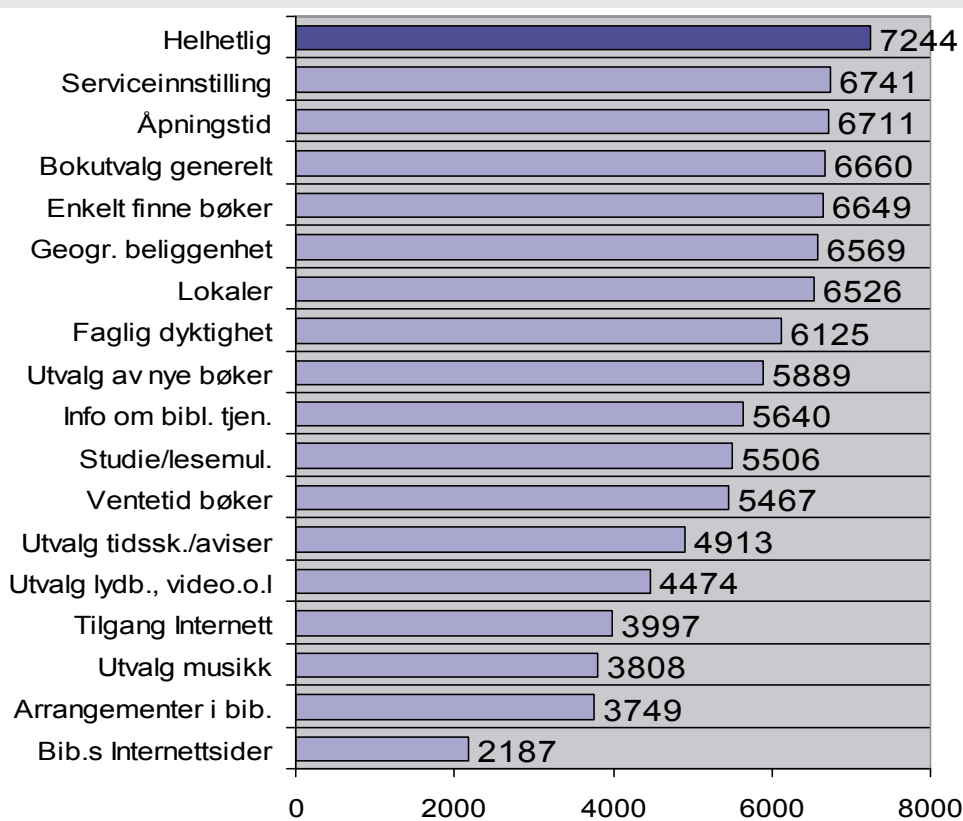
Dette er blant de forholdene brukerne er noe mindre fornøyde med. Hver 3. bruker er misfornøyde med arrangementer i biblioteket, og 15 prosent er meget eller svært misfornøyd. 65 prosent er fornøyde. Gjennomsnittsscoren er 58 poeng.

Kvinner er noe mer fornøyde enn menn med arrangementene i biblioteket, med scorer på hhv. 59 og 56 poeng. Brukerens alder er imidlertid av større betydning for tilfredshet på dette punktet. De under 24 år gir en score på bare 45 poeng, mens scoren blant de over 67 år er 67 poeng. Det er også en tendens til at de med høyere utdanning er mer fornøyde med arrangementene enn de med lavere utdanning, 6 poeng skiller de med grunnskoleutdanning og de med høyskole-/universitetsutdanning.

I dette spørsmålet har også kommunestørrelse en klar effekt. Dess større kommunen er, jo mer fornøyde er brukerne. Scoren er 46 poeng i kommuner med under 3 000 innbyggere mot 64 poeng i de store byene med over 90 000 innbyggere. Tilsvarende forskjeller finner vi også mellom brukere i ulike fylker. Igjen er det brukerne i Vestfold som gir den beste vurderingen (score 67). I dette spørsmålet er også brukere i Oslo og Akershus blant de mest fornøyde. Brukere i Sogn og Fjordane og Møre og Romsdal er minst fornøyde (score 44)

Siden spørsmålsformuleringen ble endret i 2003, er sammenlikning med tidligere år ikke korrekt. Tidligere spurte man om hva brukeren synes om hyppigheten på kulturarrangementene i biblioteket. Scoren på dette var 49 poeng i 2000.

Informasjon om bibliotekets tjenester
Dette er et område der folkebiblioteket fortsatt har et forbedringspotensial. 37



Figur 2: Svarandel på de 18 ulike forholdene ved folkebiblioteket som er vurdert. Antall svar.

prosent av brukerne er misfornøyd med informasjonen om bibliotekets tjenester. 16 prosent er svært eller meget misfornøyd. 33 prosent er på den andre siden meget eller svært fornøyd. Gjennomsnittsscoren er 57 poeng.

Når det gjelder informasjon om tjenestene, er det liten forskjell i tilfredshet ut fra demografiske kjennetegn ved brukeren. Unntaket er igjen alder, der de unge er vesentlig mindre fornøyd enn de eldre. De under 25 år gir en score på 49 poeng mot 69 poeng blant de over 67 år.

Kommunestørrelse er av relativt liten betydning for tilfredshet med informasjonen. Derimot synes kommunetype å ha en viss effekt. De som bor i sentrale tjenesteytende kommuner er mer fornøyd enn de som bor i primærnæringskommuner. Det er også noe variasjon mellom fylkene. Brukerne i Vestfold er også her de mest fornøyd (score 65), mens brukere i Sogn og Fjordane er minst fornøyd (score 49).

Informasjon om bibliotekets tjenester er det området hvor det har vært størst fremgang fra 2000 til 2003, tilfredsheten har økt fra 53 poeng til 57 poeng. Den positive utviklingen går imidlertid helt tilbake til 1999, da scoren var 51 poeng.

Tilgang til Internett på folkebiblioteket⁶

Et klart flertall på 71 prosent er fornøyd med tilgangen til Internett på folkebiblioteket. 42 prosent er meget eller svært fornøyd. Til sammen 29 prosent er misfornøyd, og 13 prosent er meget eller

svært misfornøyd. Gjennomsnittsscoren er 62 poeng.

Utenom alder er det ingen kjennetegn ved brukeren som synes å være av betydning for tilfredshet med tilgang til Internett på biblioteket. Scoren for eldste aldersgruppe er 69 poeng, mens den er 16 poeng lavere for yngste aldersgruppe.

Det er kun små forskjeller mellom små og store kommuner når det gjelder tilgang til Internett. Unntaket er de som bor i de største byene (med over 90 000 innbyggere), disse synes noe mindre fornøyd enn de andre brukerne, scoren er 59 poeng. De største forskjellene finner vi imidlertid mellom brukere i ulike fylker. 17 poeng skiller beste og dårligste fylke. Møre og Romsdal, Hordaland og Vest-Agder scorer alle under 60 poeng. Det er brukere i Telemark som er mest fornøyd med tilgangen til Internett. Her er scoren 70 poeng. Også brukere i Oppland og Aust-Agder er blant de mest fornøyd (score 68).

Bibliotekets internettsider⁷

30 prosent (2187 brukere) har svart på spørsmålet om bibliotekets internettsider. 65 prosent uttrykker tilfredshet med sidene, og 38 prosent er meget eller svært fornøyd. Det er også en relativt stor andel som er misfornøyd, 35 prosent. Gjennomsnittsscoren er 58 poeng.

Dette er et av spørsmålene der det er størst forskjell mellom de yngste og de eldste brukerne, med scorer på hhv. 45 og 65 poeng. I vurderingen av internettsidene finner vi også at de med lav utdan-

nelse er noe mindre fornøyd enn de med høy utdanning, med scorer på hhv. 54 og 60 poeng.

Det er store geografisk betingede forskjeller i tilfredshet med internettsidene. Dess større kommunen er, jo mer fornøyd er brukerne. De som bor i sentrale strøk er klart mer fornøyd enn de som bor mindre sentralt. Dette er også et av forholdene hvor det er størst forskjeller mellom fylkene. Hele 27 poeng skiller beste og dårligste fylke. Brukere i Sør-Trøndelag er klart mer fornøyd enn brukere i andre fylker (score 69). Også i Vestfold, Østfold og Troms er brukerne betydelig mer fornøyd enn landsgjennomsnittet. De minst fornøyd brukerne finnes i Møre og Romsdal, her er scoren bare 42 poeng. Også Nordland og Finnmark får under 50 poeng.

Bibliotekets geografiske beliggenhet

Dette er ett av de tre forholdene brukerne er mest fornøyd med. 90 prosent er fornøyd, og hele 72 prosent gir toppkarakterene 5 eller 6. Kun 9 prosent er misfornøyd. Gjennomsnittsscoren er 78 poeng.

Demografiske kjennetegn ved brukeren er av mindre betydning for tilfredshet med den geografiske avstanden til biblioteket. I dette spørsmålet er også forskjellene mellom aldersgruppene mindre enn for de fleste andre forholdene.

De som bor i spredt bebyggelse er litt mindre fornøyd enn de som bor i kommunens sentrum. Kjennetegn ved kommunen har derimot mindre betyd-

ning. Det er også liten variasjon mellom brukere i ulike fylker når det gjelder tilfredshet med den geografiske beliggenheten. Brukerne i Aust-Agder skiller seg imidlertid ut ved å være mer fornøyde enn andre brukere (score 87), og i Troms er brukerne noe mindre fornøyde enn i andre fylker (score 75).

Vurderingen av den geografiske beliggenheten til biblioteket har vært stabil fra slutten av 90- tallet til 2003, men de små endringer som har vært, er i positiv retning. I 1999 var scoren 76 poeng, i 2000 77 poeng og i 2003 78 poeng.

Svarandel for de ulike forholdene

Noen forhold oppleves som mer relevante for brukerne enn andre, det kan derfor være spørsmål brukerne svarer «Vet ikke» på, eller som de hopper over. Figur 2 viser hvor mange som har svart på det enkelte forhold.

Det er personalets serviceinnstilling, åpningstiden og bokutvalget som flest brukere har forutsetninger for å si noe om, eller som de ønsker å gi en vurdering av. Internettssidene er på den andre siden noe bare 30 prosent kan/vil si noe om. Arrangementer i biblioteket, utvalg av musikk og tilgang til Internett har også lave svarandeler på mellom 51 og 55 prosent.

2.3 sammenligning med andre kommunale tjenester

En uforbeholden sammenligning på tvers av tjenestekategorier er ikke helt «rettferdig». Tjenester som sosialkontor, teknisk kontor og barnevern vil i mange tilfeller ha som oppgave å treffe vedtak som er upopulære hos brukerne og kan derfor ikke uten videre sammenlignes med rene servicetilbud som for eksempel bibliotek. Hvis man likevel gjør en rangering av tjenestene, kommer bibliotek på en delt førsteplass, sammen med barnehage og fysioterapeut. Alle får en score på 79 poeng. Dette innebærer at folkebiblioteket har klatret fra 3. plass i 2000 til en delt 1. plass i 2003.

Også de andre kulturtjenestene får en god vurdering av brukerne. Særlig kinotilbudet ligger nå nær biblioteket i brukertilfredshet, med en score på 75 poeng. Dette er 4 poeng mer enn det kinobrukerne ga i 2000. Museumstilbudet får 72 poeng, hvilket også er en økning fra 2000 på 2 poeng. Teater, kunstutstillinger og konserttilbud oppnår også en tilfredshetsscore på over 70 poeng. For alle 3 tilbudene registrerer vi en økning på 3 poeng fra 2000.

Det er en fare for at oppfatninger om enkeltforhold farges av den helhetlige tilfredsheten med en tjeneste. Hvis vi

likevel forsøker oss på en sammenlikning av enkeltforholdene på tvers av tjenester, kommer folkebiblioteket godt ut også på disse.

De ansattes faglige dyktighet får gjennomgående godt skussmål, og flere tjenester oppnår en meget høy vurderingsscore. Her får folkebiblioteket 77 poeng, dette er samme score som legene får av sine brukere.

Når det gjelder serviceinnstilling, er folkebiblioteket klart bedre enn de øvrige tjenestene. Scoren er 77 poeng, og også her kommer legene nærmest med 70 poeng. Også hjemmesykepleien får 70 poeng.

I tillegg til service, vurderes flere av tjenestene i forhold til hvor gode de er til å informere brukerne om tilbudet. Informasjon er viktig for å avstemme innbyggernes forventninger opp mot hva kommunen faktisk kan klare å tilby, gitt begrensninger i ressurstilgangen. Flere tjenester oppnår her meget god karakter, slik som barnehage (score 74), lege (score 75) og barneskolens generelle informasjon (score 67). Dette er et forhold der folkebiblioteket kommer relativt sett dårlig ut, med 57 poeng.

Åpningstiden på biblioteket får 74 poeng, og det er til sammenlikning 7 poeng mer enn det brukerne av teknisk kontor gir. Når det gjelder åpningstid, har imidlertid barnehage og SFO de mest fornøyde brukerne.

Den geografiske beliggenheten til folkebiblioteket vurderes på linje med andre kommunale tjenester der geografisk avstand er evaluert, hvilket er legekantoret og barnehagen.

Folkebibliotekets lokaler oppnår omtrent samme score som barnehagene, mens skolene får en noe dårligere vurdering av sine brukere. Dette er de eneste tjenestene der lokaler er vurdert.

2.4 Bibliotekbesøk

Et flertall av de som besøker folkebibliotekene, holder seg til ett bibliotek. Andelen er 59 prosent. 22 prosent har vært på to bibliotek det siste året og 8 prosent har vært på 3 ulike bibliotek. I tillegg er det en gruppe brukere som har vært på 4 eller flere bibliotek i løpet av de siste 12 månedene, disse utgjør 12 prosent.

Hvis vi ser nærmere på hvem det er som bruker bare ett bibliotek, så finner vi at de med grunnskoleutdanning, de med lav husstandsinntekt, de i små kommuner og de eldre brukerne er overrepresentert i denne gruppen. Det er i fylkene Oppland, Vestfold, Sogn og Fjordane, Møre og Romsdal og Nordland at vi finner størst andel som kun benytter ett

bibliotek. Motsatt er det færrest i fylker med store byer: Sør-Trøndelag, Hordaland og Oslo.

Antall bibliotek man har besøkt har ingen entydig effekt på helhetlig tilfredshet med folkebiblioteket. Det er to grupper som er mer fornøyde enn de andre, det er de som bruker bare sitt ene bibliotek, og de som er «storbrukere» av bibliotek og som har vært innom minst 4 ulike bibliotek det siste året. Forskjellene i tilfredshet er imidlertid ganske små, de som har besøkt 3 bibliotek gir en score på 76 poeng mot 81 poeng blant de som har besøkt 4 eller flere bibliotek.

For de fleste forhold har antall bibliotek man har besøkt liten betydning for tilfredsheten. Når det gjelder åpnings- tid, utvalg av bøker og lokaler, finner vi imidlertid samme fordeling som for helhetlig tilfredshet: De som bruker kun ett og de som bruker mange bibliotek er noe mer fornøyde enn de som har besøkt 2 eller 3 bibliotek.

2.5 Hvilke faktorer betyr mest

Vi har sett at det er relativt stor forskjell i vurderingen av de ulike forholdene ved folkebiblioteket. Vi vil nå spørre hvilke egenskaper ved tjenestetilbudet som har størst betydning for den samlede tilfredshet med folkebiblioteket.

Betydningen av tilfredshet med de ulike kvalitetsområdene i forhold til totaloppfatning av folkebiblioteket er analysert ved hjelp av regresjonsanalyse. Her måles indirekte den statistiske sammenhengen mellom kvalitetsområdene og helhetlig tilfredshet. Viktigheten av tilfredshet med hvert enkeltområde for generell tilfredshet er altså ikke basert på respondentenes direkte angivelse av dette. Slike direkte angivelser fører ofte til overrasjonalisering og strategisk svargiving. Regresjonskoeffisientene gir et uttrykk for den betydning tilfredshet med kvalitetsområdene har for total tilfredshet med folkebiblioteket. Dette er kontrollerte effekter, der koeffisientene er rensket for (kontrollert for) betydningen av alle andre kvalitetsområder som inngår i modellen.

Modellens totale forklaringskraft forteller hvor stor andel av variasjonen i den avhengige variabelen (helhetlig tilfredshet), som forklares av variasjonen i de uavhengige variablene (tilfredshet med de ulike forholdene). Dette forteller hvor god modellen er. Hvis forklaringskraften er lav, innebærer det at en ikke har fanget opp de sentrale forklaringene på totaltilfredshet gjennom de tilfredshetsspørsmålene som er stilt. I samfunnsfagene er en forklaringskraft på 30 prosent ansett å være bra. Når vi inkluderer alle de 18 forholdene, forklarer disse 40 prosent av

variasjonen i helhetlig tilfredshet med folkebiblioteket. 4 forhold forklarer 39 prosent av variasjonen.

Regresjonskoeffisientene sier noe om sammenhengen mellom det enkelte forhold og helhetlig tilfredshet. Koeffisienten (også kalt beta-koeffisienten) brukes til å si noe om de ulike uavhengige variablenes (forholdenes) relative effekt på den avhengige variabelen (helhetlig tilfredshet).

Figur 3 gjengir de enkeltfaktorene som har størst innvirkning på brukernes helhetlige tilfredshet.

Det er utvalget av bøker generelt som har størst betydning for tilfredshet med folkebiblioteket helhetlig sett. Deretter følger de ansattes serviceinnstilling og lokalenes utforming. Åpningstiden er den 4. viktigste faktoren.

Rangeringen som fremkommer i denne analysen er den samme som vi fant i 2000. Det nye spørsmålet om tilgang til Internett forandrer ikke analyseresultatet, dette er ikke blant de forhold som er av størst betydning for helhetlig tilfredshet med folkebiblioteket. Tilgang til Internett er rangert som den 7. viktigste av de 18 forhold som er målt.

De faktorene som kommer ut som de viktigste for helhetlig tilfredshet, er de samme faktorene som har høy svarandel. Det bekrefter at det er disse forholdene brukerne er mest opptatt av.

NB: Skillet mellom betydningen av kvalitetsområder ut fra graden av påvirkning på helhetlig tilfredshet, må ikke tolkes som at noen

områder ikke er viktige. Alle områder som inngår i modellen er inkludert på basis av en substansiell vurdering av at de er sentrale i servicekvalitetsbildet. Det er imidlertid sentralt å innbyrdes rangere de viktige områdene, ut fra betydningen respondentene tillegger dem som drivere for helhetlig tilfredshet. Områder som i denne relative forstand ikke kommer ut som svært viktige, må ses på som sentrale hygienefaktorer. Dette begrepet stammer fra psykologen Herzberg, og angir faktorer som bidrar til lav tilfredshet i den grad de ikke er tilstede, men som ikke skaper økt tilfredshet når de er tilstede.

¹ Dette er 115 respondenter/husstander, så avviket er innenfor feilmarginen.

² I 2003 ble spørsmålet endret fra «Utvalg av musikk (CD/kassett o.l.)» til bare «Utvalg av musikk».

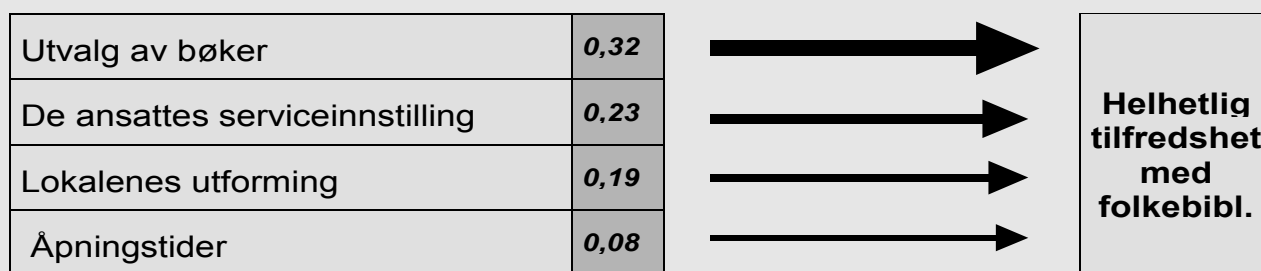
³ I 2003 ble spørsmålet endret fra «Utvalg av andre media (lydbøker, video, o.l.)» til «Utvalg av lydbøker, video og lignende».

⁴ I 2003 ble spørsmålet endret fra «Lokalenes utforming (lyst, trivelig etc)» til bare «Lokalenes utforming».

⁵ Dette spørsmålet er i 2003 endret fra «Hyppighet av kulturarrangementer i biblioteket» til bare «Arrangementer i biblioteket». Det innebærer at meningsinnholdet er et ganske annet, i 2003 vil nok også betraktninger rundt kvaliteten på arrangementene inkluderes, ikke bare hyppigheten.

⁶ Nytt spørsmål i 2003.

⁷ Nytt spørsmål i 2003.



Figur 3 viser de forholdene som er viktigst for brukernes vurdering av folkebiblioteket helhetlig sett. Tallene viser regresjonskoeffisientene. Modellens forklaringskraft er 0,39.

3 HOVEDFUNN

Undersøkelsen evaluerer 53 kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenester samt befolkningens generelle tilfredshet med bostedskommunen sin. Folkebiblioteket er vurdert på 18 enkeltforhold.

Høy tilfredshet med folkebiblioteket

Det er svært høy tilfredshet med folkebiblioteket helhetlig sett. 72 prosent av brukerne, det vil si de som har brukt folkebiblioteket i løpet av de siste 12 månedene, gir folkebiblioteket toppkarakterene 5 eller 6 (langs en skala fra 1 til 6).

Hovedinntrykket er også at brukerne er fornøyde med de ulike sidene ved tjenestetilbudet på folkebiblioteket. Det er flere fornøyde enn misfornøyde brukere på alle de 18 forholdene. For 6 av de 18 forholdene i evalueringen gir over halvparten av brukerne toppkarakterene 5 og 6. Det er også forbedringspunkter, for 6 av forholdene er over 30 prosent av brukerne misfornøyde (gir karakteren 1, 2 eller 3).

Innbyggerne har mangelfull kjenneskap til kvaliteten på folkebibliotekstjenesten

Brukerne, de som har fersk erfaring fra folkebiblioteket, er mer fornøyde enn de som vurderer tjenesten ut fra generelt omdømme. Ikke-brukerne synes ikke å ha tilstrekkelig informasjon om kvalitetsnivået på tilbudet. Dette er imidlertid ikke spesielt for folkebiblioteket. Brukerne av de ulike offentlige tjenestene er gjennomgående mer tilfredse enn ikke-brukerne. For 40 av 44 tjenester der image måles, er brukerne mer fornøyd

enn ikke-brukerne. Størst forskjeller mellom brukere og ikke-brukere finner vi for kultursektoren. I vurderingen av kino- og teatertilbud, er image-gapet henholdsvis 41 og 35 poeng. Men også når det gjelder konserttilbud, museumstilbud og kunstutstillinger er differansen mellom brukertilfredshet og image stor og på mer enn 20 poeng.

Økende tilfredshet med folkebiblioteket

Utviklingen i vurderingen av folkebiblioteket fra 2000 til 2003 går i positiv retning. Den helhetlige tilfredshetsscoren økte fra 76 poeng i 2000 til 79 poeng i 2003, etter å ha ligget stabilt gjennom hele 90-tallet.

Den positive trenden reflekterer at andelen «svært fornøyde» (gir karakter 5 eller 6) økte fra 67 prosent i 2000 til 72 prosent i 2003. Samtidig er andelen misfornøyde (svart 1, 2 eller 3) redusert fra 11 prosent i 2000 til 7 prosent i 2003.

Informasjon om tjenesten har blitt bedre

Ser vi på utviklingen i tilfredsheten med enkeltforholdene siden 1995¹, finner vi at brukertilfredsheten i hovedsak har vært stabil frem til 2003. På 8 av de 18 forholdene har brukertilfredsheten gått frem med ett poeng fra 2000 til 2003. For informasjon om bibliotekets tjenester er imidlertid fremgangen 4 poeng fra 2000. Ett forhold får lavere score i 2003 enn i 2000, og det er lokalenes utforming. Tilbakegangen er likevel bare 2 poeng, og kan skyldes en liten endring i spørsmålsformuleringen².

Størst tilfredshet med personalet og geografisk beliggenhet – minst tilfredshet med utvalg av musikk

Brukerne av folkebiblioteket vurderer også egenskaper knyttet til kvaliteten i tjenesteproduksjonen. De ansatte er den sentrale kvalitetsbærer i tjenesten. De ansatte får svært godt skussmål når det gjelder faglig dyktighet og serviceinnstilling. Henholdsvis 70 og 68 prosent gir toppscore (5 eller 6) på disse forholdene. Også geografisk beliggenhet er brukerne svært godt fornøyde med. Brukerne er derimot mindre tilfreds med kommunal informasjon i biblioteket, utvalget av lydbøker, video og lignende, samt utvalget av musikk. Med disse forholdene er mellom 42 og 46 prosent misfornøyde (gir karakter 1, 2 eller 3).

Liten forskjell i tilfredshet mellom små og store kommuner

Sammenlikner man brukertilfredsheten med folkebiblioteket i kommuner av ulike størrelse, finner vi kun små forskjeller mellom de minste og de største kommunene. Indeksen er 77 poeng i kommuner med under 3 000 innbyggere og 79 poeng i storbyene (kommuner med over 90 000 innbyggere). Her har det skjedd en utjevning på siste halvdel av 90-tallet og begynnelsen av dette tiåret. I 1995 var scorene for de minste og de største kommunene hhv. 71 og 79 poeng. I 2000 var fordelingen 74 mot 77 poeng.

Kommunestørrelsen reflekterer i noen grad kommunens sentralitet og næringsgrunnlag. Også disse kjenneteg-

nene ved kommunene betyr lite for helhetlig tilfredshet med folkebiblioteket. Tilfredsheten er høyest i industrikommuner (81 poeng) og lavest i kommuner med kombinert landbruk og industri (77 poeng).

Selv om kommunestørrelse synes å ha relativt liten betydning for den helhetlige tilfredsheten med folkebiblioteket, er dette en faktor som skaper stor forskjell i tilfredshet på noen av enkeltforholdene. Brukerne i de små kommunene er på flere forhold mindre tilfreds enn brukere i de større kommunene. Størst forskjell er det i tilfredshet med bibliotekets internettsider. Her er det hele 21 poengs differanse mellom de som bor i kommuner med under 3 000 innbyggere og de som bor i storbyer med over 90 000 innbyggere. Differansen er også stor (13-18 poeng) for arrangementer i biblioteket, for utvalg av musikk og for åpningstid.

De eldste er mest fornøyde

Ungdom under 25 år har samme grad av tilfredshet som unge voksne mellom 25 og 34 år. Deretter øker tilfredsheten med økende alder. For de under 35 år er scoren 75 poeng mot 88 poeng blant de over 67 år.

For andre tjenester som er rettet mot alle aldersgrupper, finner vi også en stigende tilfredshet med økende alder. Dette innebærer at personer over 50 år i de fleste tilfeller er mer fornøyd enn gjennomsnittet i befolkningen og at tilfredsheten er ekstra høy i aldersgruppen over 67 år. Dette kan ha sammenheng med ulike forventninger hos aldersgruppene.

Kvinner er noe mer fornøyde enn menn med folkebiblioteket, de gir en score på 80 poeng mot 77 poeng blant mennene.

Personer med grunnskoleutdanning har en noe høyere tilfredshet med folkebiblioteket enn personer med videregående- eller høyere utdanning. Dette forklares i noen grad ved at den lavest utdannede gruppen inneholder en større andel respondenter over 50 år. For andre kulturtjenester snur imidlertid trenden, der er de høyest utdannede innbyggerne gjerne de mest tilfredse.

Oppland har den høyeste brukertilfredsheten

11 indekspoeng skiller beste og dårligste fylke når det gjelder helhetlig tilfredshet med folkebiblioteket. Fylkestilhørighet påvirker derfor tilfredsheten med folkebiblioteket i større grad enn de fleste andre demografiske variabler. I Oppland er scoren 83 poeng mot 72 poeng i

Troms. Andre fylker med over 80 poeng er Sør-Trøndelag, Vestfold, Rogaland og Telemark. Nest svakest resultatet finner man i Oslo, her er scoren 75 poeng. Også Møre og Romsdal og Buskerud kommer relativt dårlig ut i forhold til landsgjennomsnittet, begge med 77 poeng.

Antall bibliotek man har besøkt har ingen entydig effekt på tilfredshet

59 prosent av de som bruker folkebiblioteket har ikke besøkt noen andre bibliotek i løpet av de siste 12 måneder. Disse er noe mer fornøyde enn de som har besøkt 2 eller 3 bibliotek. De som er aller mest fornøyde er imidlertid «storforbrukerne» av bibliotek, de som har besøkt 4 eller flere ulike bibliotek i løpet av siste året. Disse utgjør 12 prosent av biblioteksbrukerne. Deres score er 81 poeng mot 76 blant de som har besøkt 3 ulike bibliotek.

Folkebiblioteket er opplevd som en av de 3 beste kommunale tjenestene

Det er til dels store variasjoner i brukernes tilfredshet mellom de ulike kommunale tjenestene. Forskjellene må sees i sammenheng med store ulikheter i tjenestenes art og forhold til sine brukere.

Vurderingen av de ulike enkelttjenester slås i undersøkelsen sammen til en samlet tilfredshetsscore for alle kommunenes innbyggere, som rangeres langs en skala fra 0 (alle er svært misfornøyd) til 100 (alle er svært fornøyd). Tre tjenester kommer på førsteplass, alle med en score på 79 poeng. Dette er folkebibliotek, barnehage og fysioterapeut. Andre tjenester som kommer godt ut er eldresenter, kino, lege og drikkevann. Alle disse tjenestene oppnår en score på 75 poeng eller bedre. Blant de kommunale tjenestene brukerne er minst fornøyd med, finner vi vedlikehold av lokalveier, barnevern, sosialkontor og tilbudet til psykisk utviklingshemmede. Alle disse tjenestene oppnår en tilfredshetsscore på under 50 poeng.

En uforbeholden sammenligning på tvers av tjenestekategorier er imidlertid ikke helt «rettferdig». Tjenester som sosialkontor, teknisk kontor og barnevern vil i mange tilfeller ha som oppgave å treffe vedtak som er upopulære hos brukerne og kan derfor ikke uten videre sammenlignes med rene servicetilbud som for eksempel bibliotek.

¹ Vi bruker 1995 som referanseår fordi undersøkelsen fra dette året ble utvidet og inneholder de fleste av de kommunale tjenestene som inngår i 2003-undersøkelsen.

² I 2003 ble forklaringen etter i parentes fjernet. Dette var «(lyst, trivelig o.l.)». Dette kan ha påvirket svargivningen på spørsmålet.

GRAFISK FREMSTILLING

I denne delen av rapporten gjengis de grafiske fremstillingene som kommentarene i del 1 er basert på. Rapporten benytter tre typer grafiske fremstillinger.

Utvikling i tilfredshet

På side 21 vises endringer i gjennomsnittlig tilfredshetsscore på nasjonalt nivå for de enkelte forhold over tid.

Vurderinger av de enkelte forhold etter bakgrunnskjenntegn ved brukerne og ved kommunene

På sidene 22 til 31 er befolkningens helhetlige vurdering og vurdering av hvert enkelt forhold fremstilt og brutt ned på bakgrunnskjenntegn ved brukerne og kommunen. Her kan leseren selv vurdere variasjonene i brukertilfredshet, helhetlig og nedbrutt etter bakgrunnskjenntegn ved kommunen og innbyggerne.

Søylene viser nivået på den enkelte tilfredshetsscoren etter kjønn, alder, utdanning, sivilstatus, husstandsinnkomst, bosted og bibliotekbruk. Tilsvarende vises tilfredshetsscoren etter fylke, kommunestørrelse og kommunetype.

Samlede fremstillinger

I de samlede fremstillingene på sidene 32 til 37 er ulike tjenester/forhold rangert etter gjennomsnittlig tilfredshetsscore. Først presenteres resultatene på nasjonalt nivå, deretter etter fylke, og til slutt sammenlignes folkebiblioteket med andre kommunale tjenester.

Høyre kolonne i figuren viser den gjennomsnittlige tilfredshetsscoren. Den

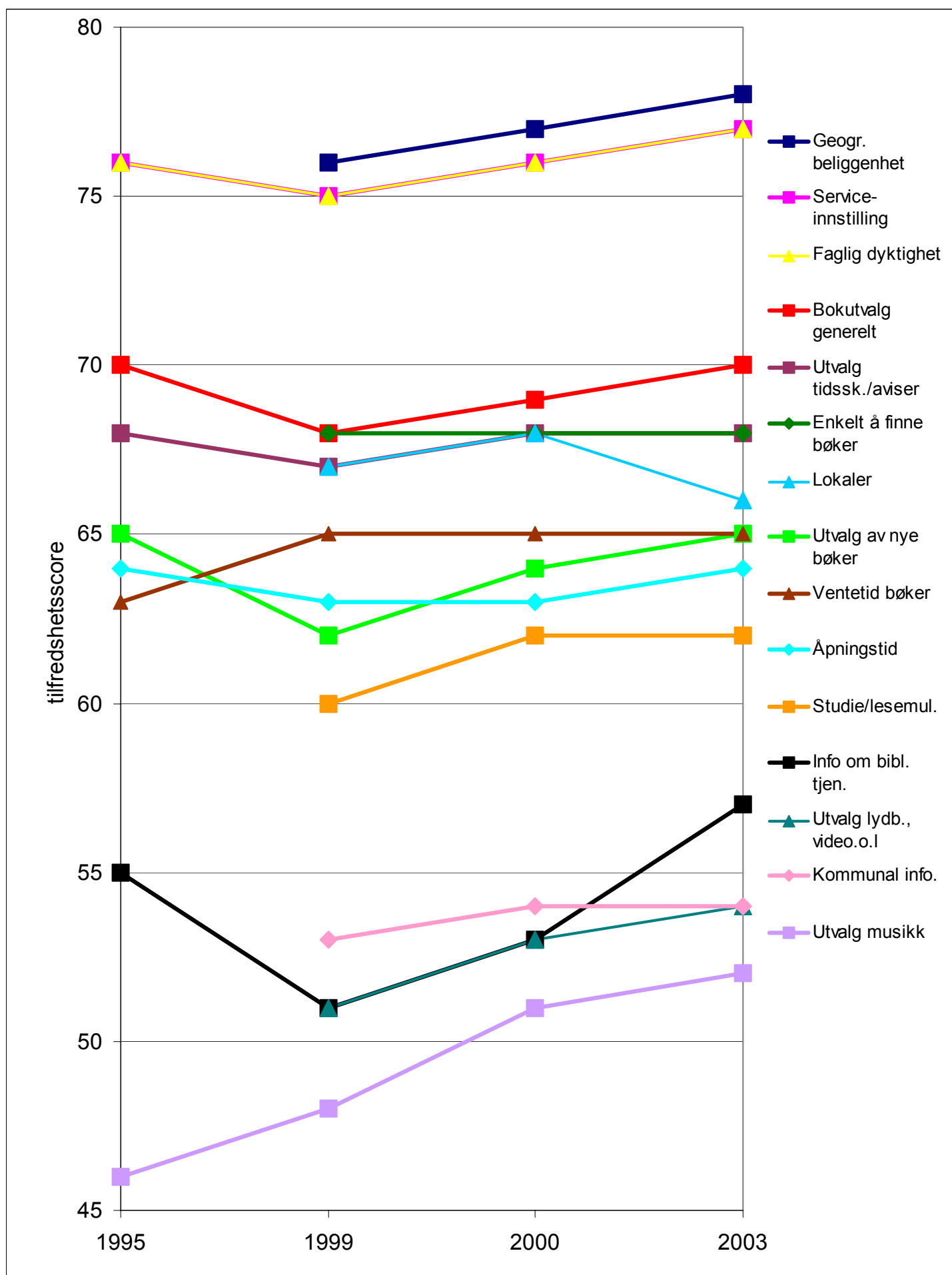
tjenesten eller egenskapen som har fått best vurdering er plassert øverst, og den tjenesten som har fått dårligst score er plassert nederst. I tillegg gjengis også beregningsgrunnlaget i form av antall respondenter (venstre kolonne i figurene). Sett i forhold til undersøkelsens kriterier for beregning av statistisk usikkerhet (vedlegg 1) kan dermed presisjonen ved generalisering av undersøkelsens enkeltfunn til hele den norske befolkning vurderes.

I tillegg til tilfredshetsscoren gjengis spredningen i vurderingene for de enkelte tjenester/forhold. I spørreskjemaet anmodes innbyggerne om å rangere de ulike tjenestene langs en skala fra 1 (svært misfornøyd) til 6 (svært fornøyd). Vi har slått ytterpunktene på skalaen sammen for å forenkle fremstillingen. Søylene angir dermed andelen av brukerne som har benyttet svarkategoriene 1 og 2 samlet, kategori 3, kategori 4 og kategori 5 og 6 samlet. Den skraverte delen av søylen (helt til høyre) illustrerer andelen som har benyttet vurderingsscore 5 og 6. Den mørke delen av søylen (helt til venstre) angir andelen som har benyttet kategoriene 1 og 2. Det lyse feltet til venstre for midtstreken angir andelen som har svart 3, mens det tilsvarende feltet til høyre for midtstreken angir andelen som har svart 4. Den lodrette streken i midten av grafen viser skalaens midtpunkt (karakter 3,5).

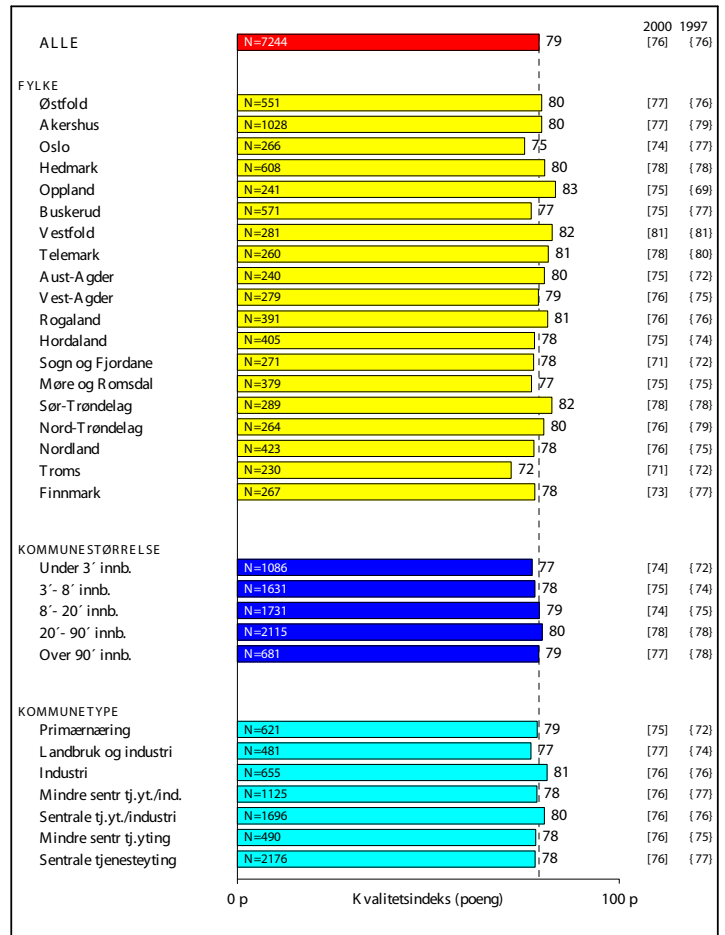
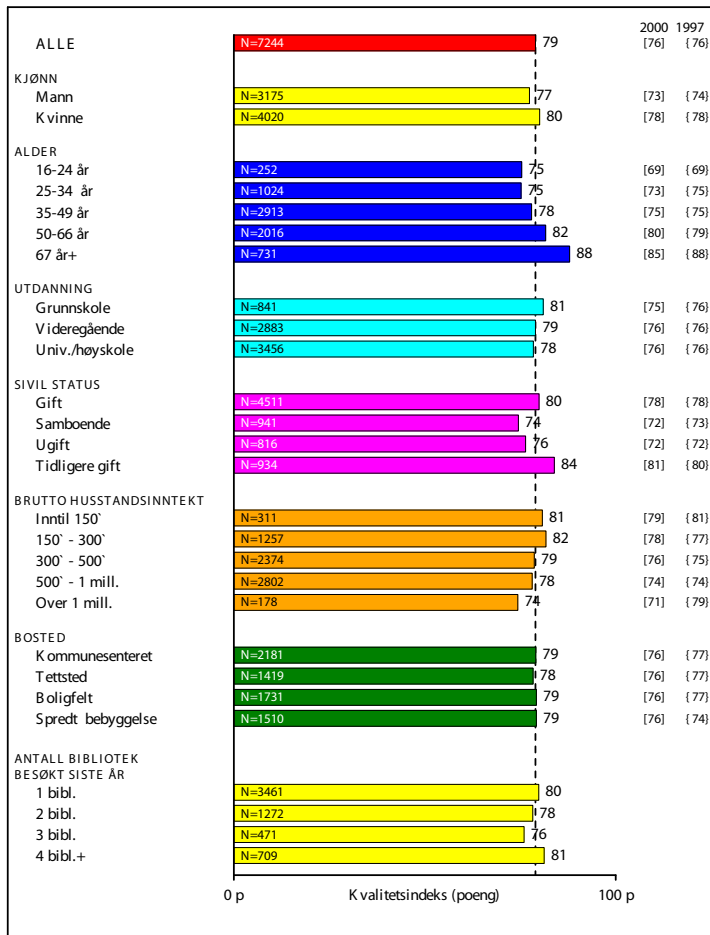
I teksten beskrives gjerne de grupperte ytterkategoriene som "meget/svært fornøyd" og "meget/ svært misfornøyd".

Språkbruken er ment å forenkle fremstillingen. Strengt tatt er det kun rangeringscorene 6 ("svært fornøyd") og 1 ("svært misfornøyd") som eksplisitt betegnes i spørreskjemaet. Vi antar dermed at svarkategoriene 2 og 5 tilsvarer henholdsvis "meget misfornøyd" og "meget fornøyd".

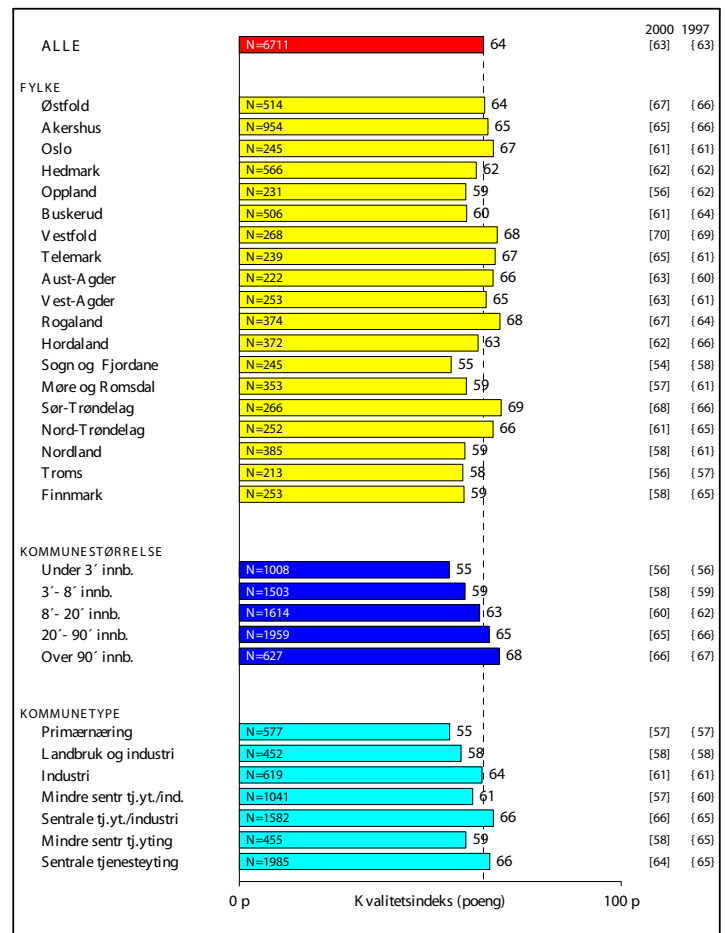
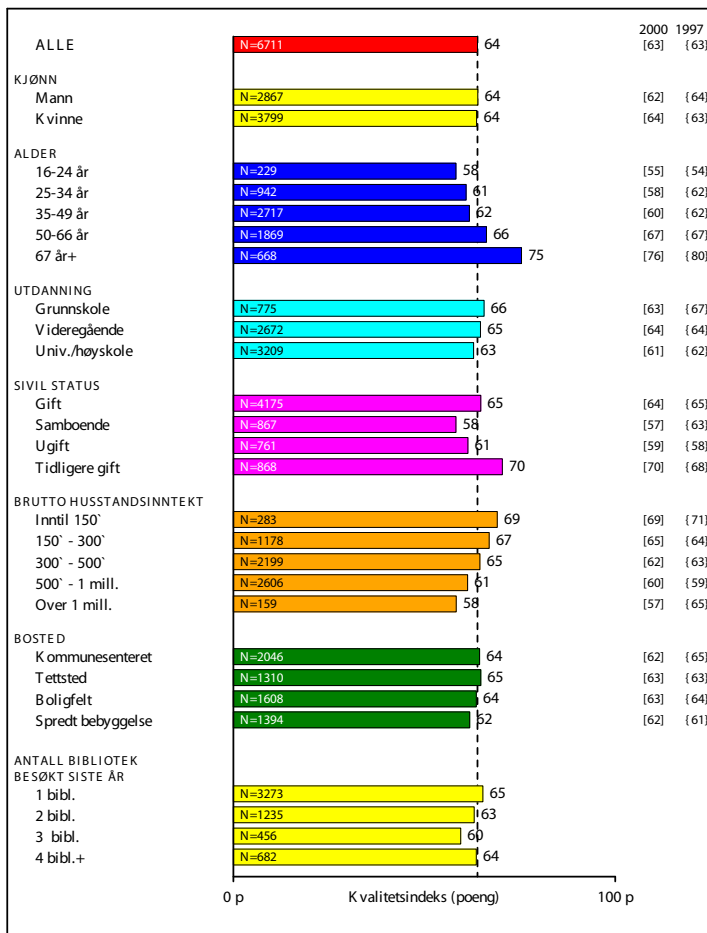
UTVIKLING I TILFREDSHET



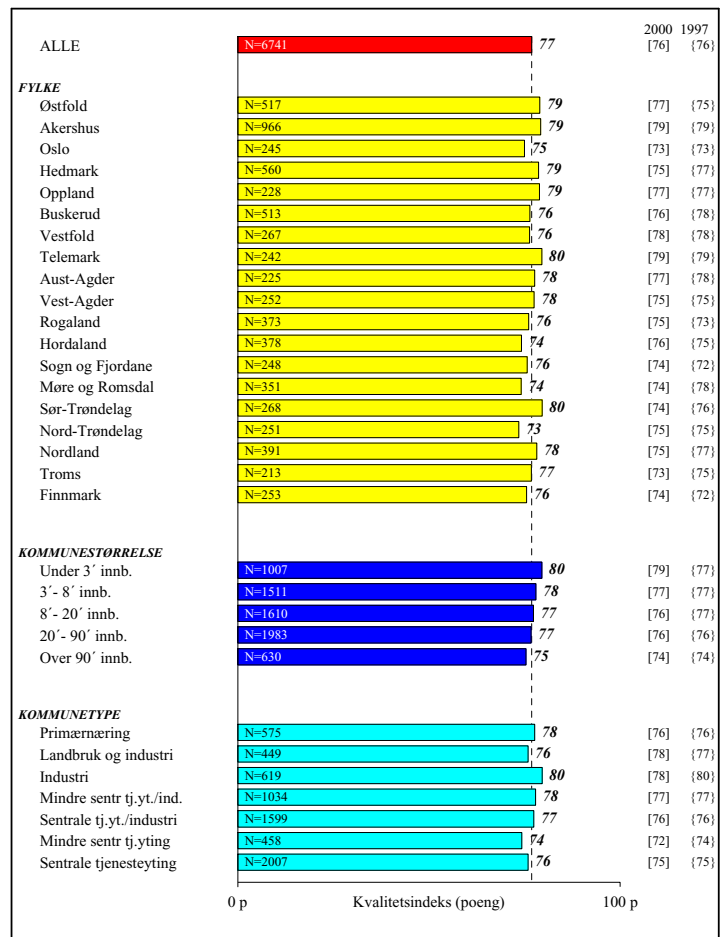
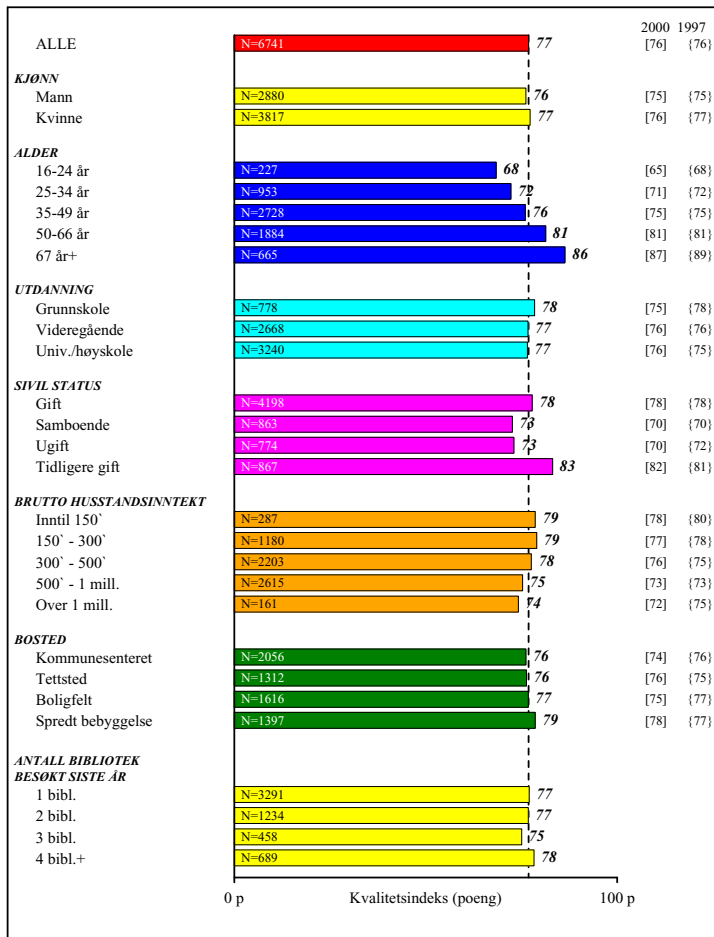
Helhetlig vurdering



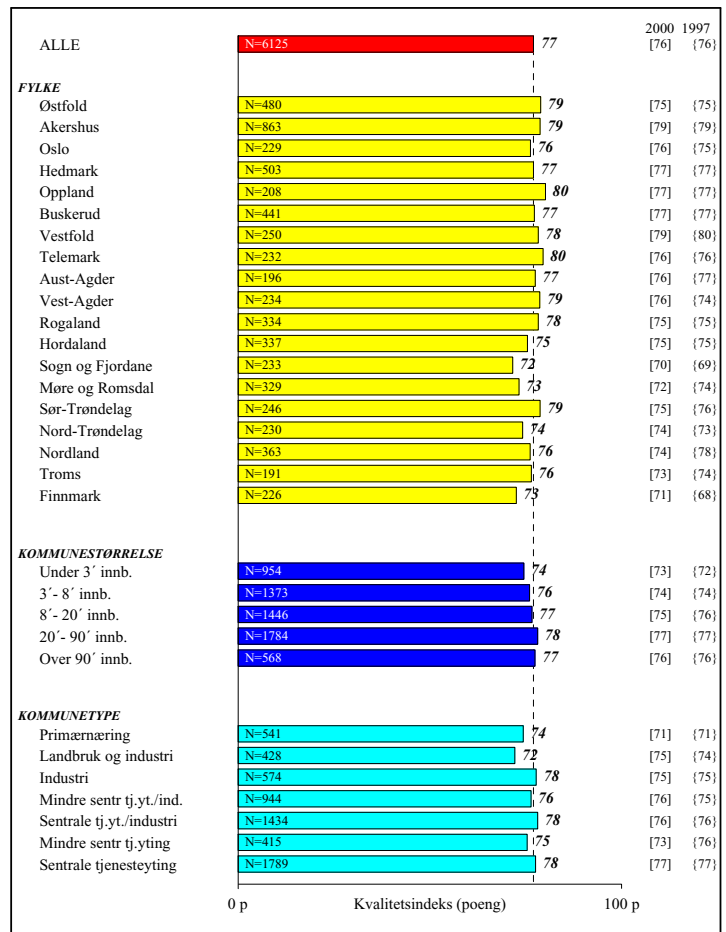
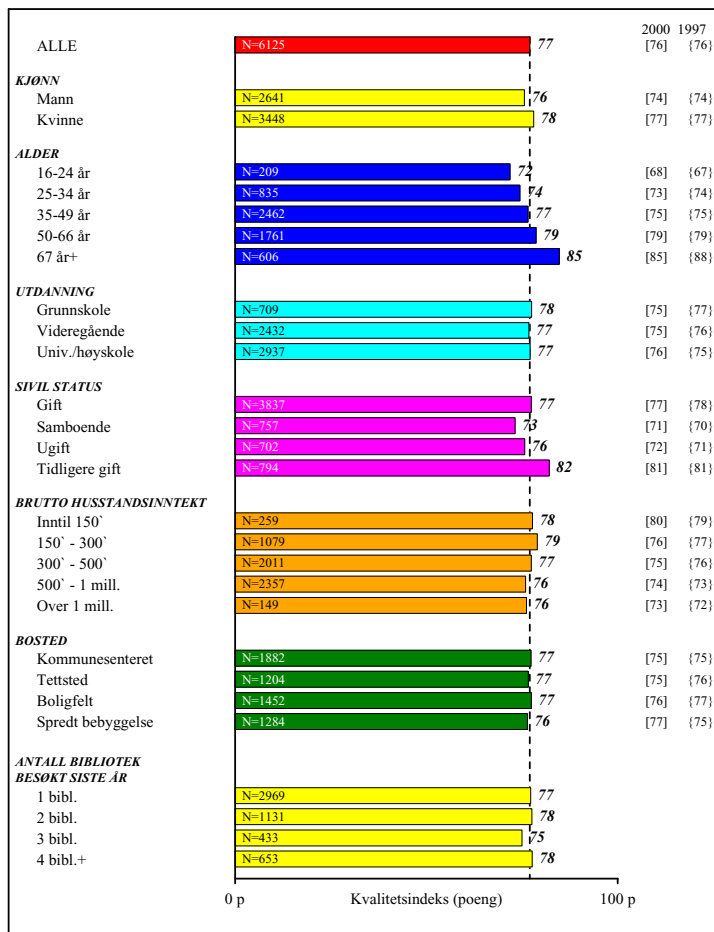
Åpningstider



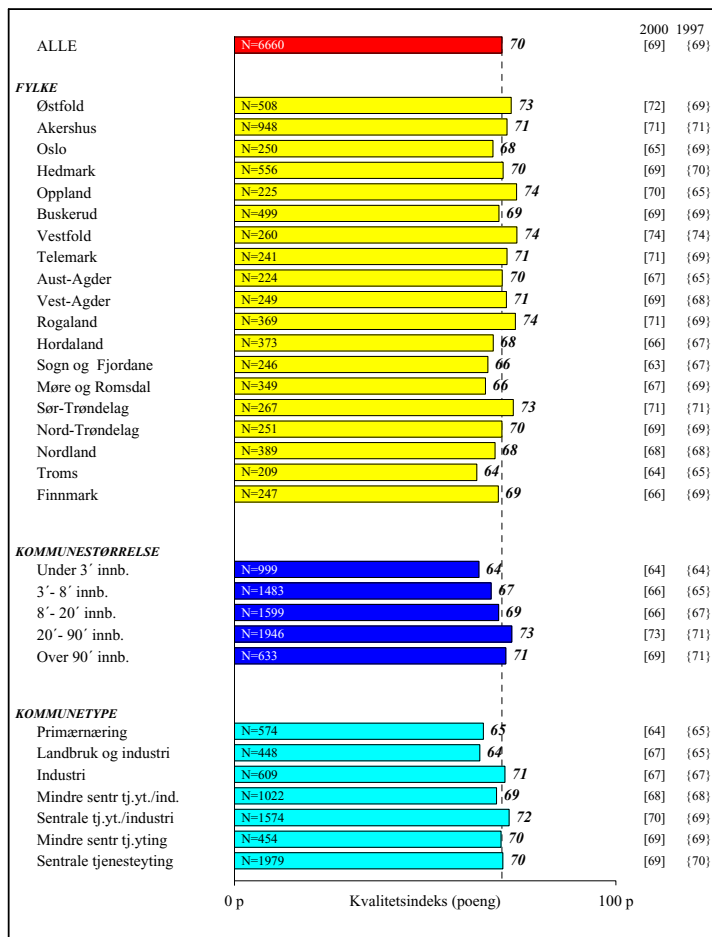
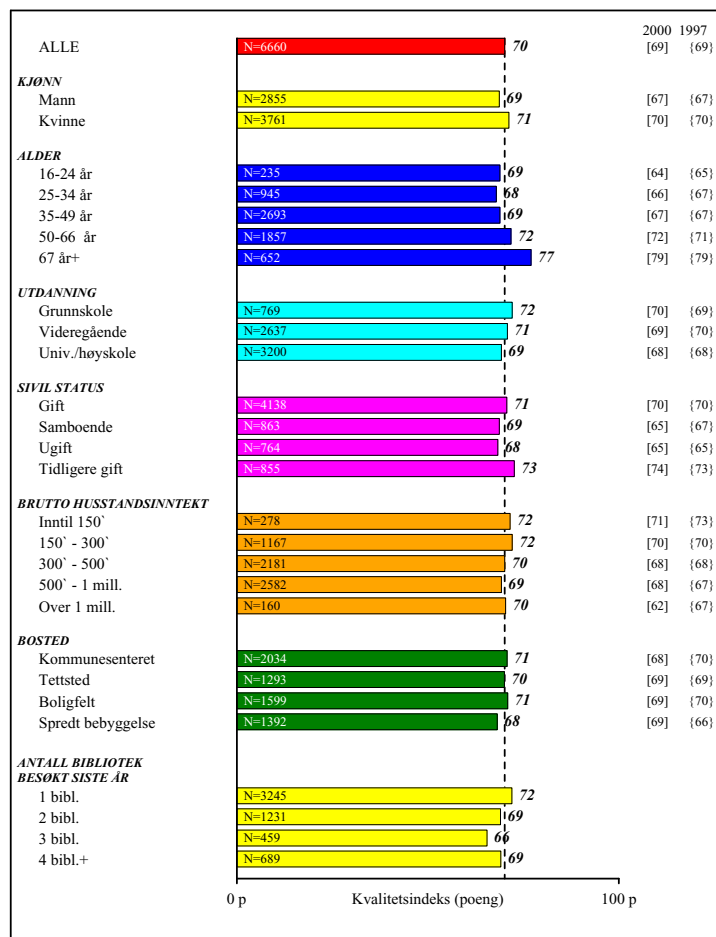
De ansattes serviceinnstilling



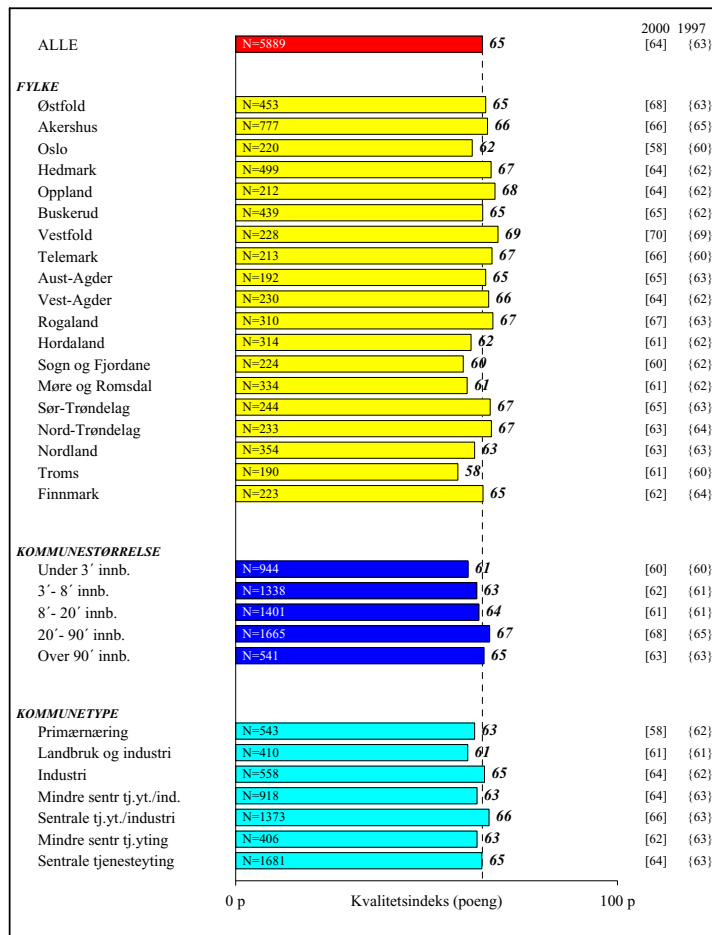
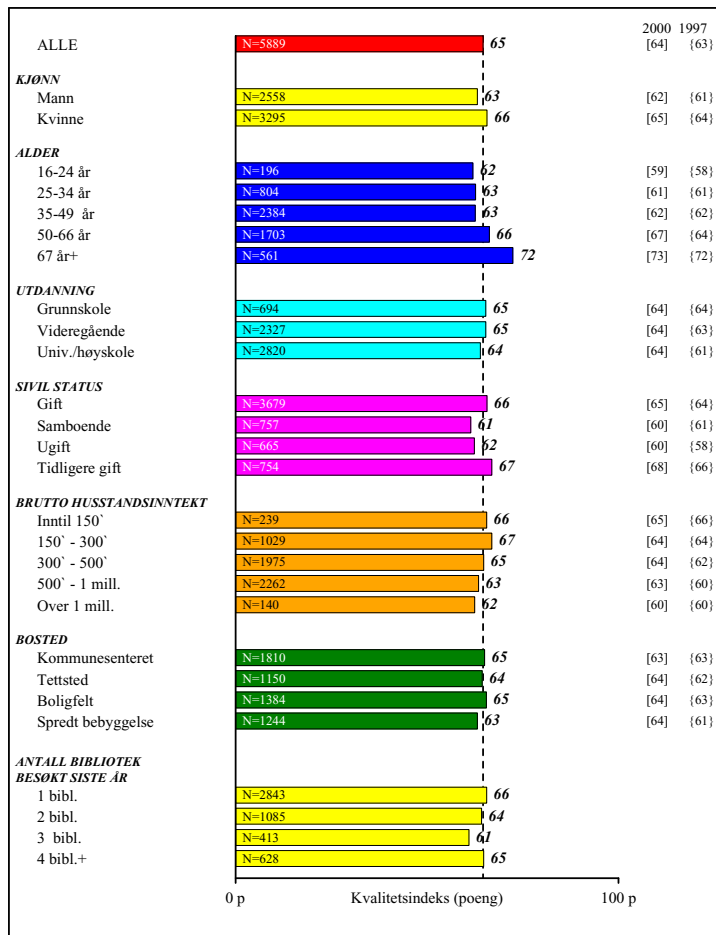
De ansattes faglige dyktighet



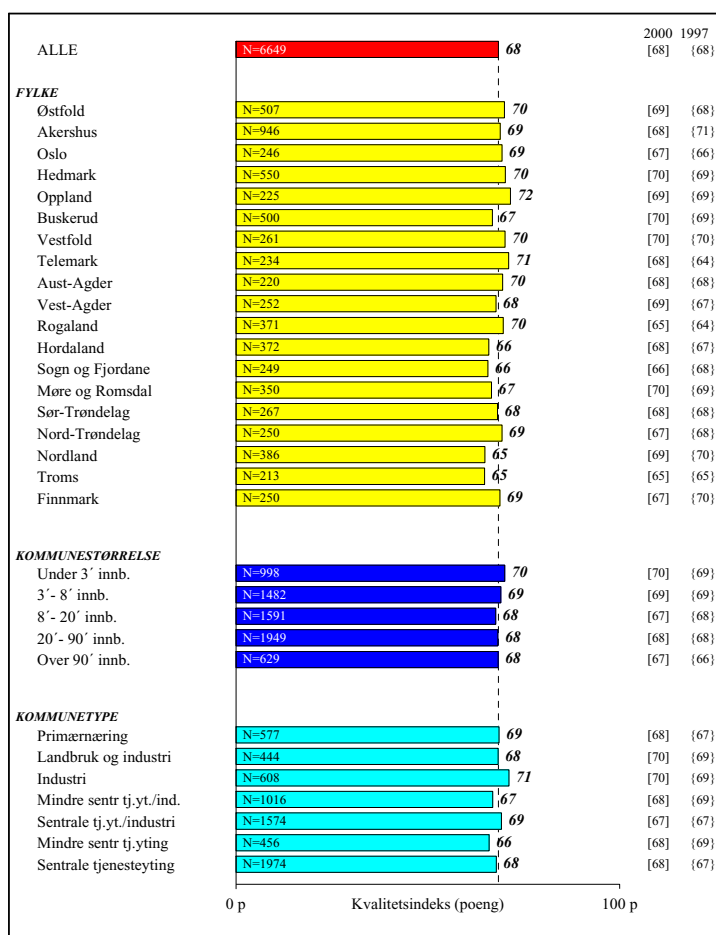
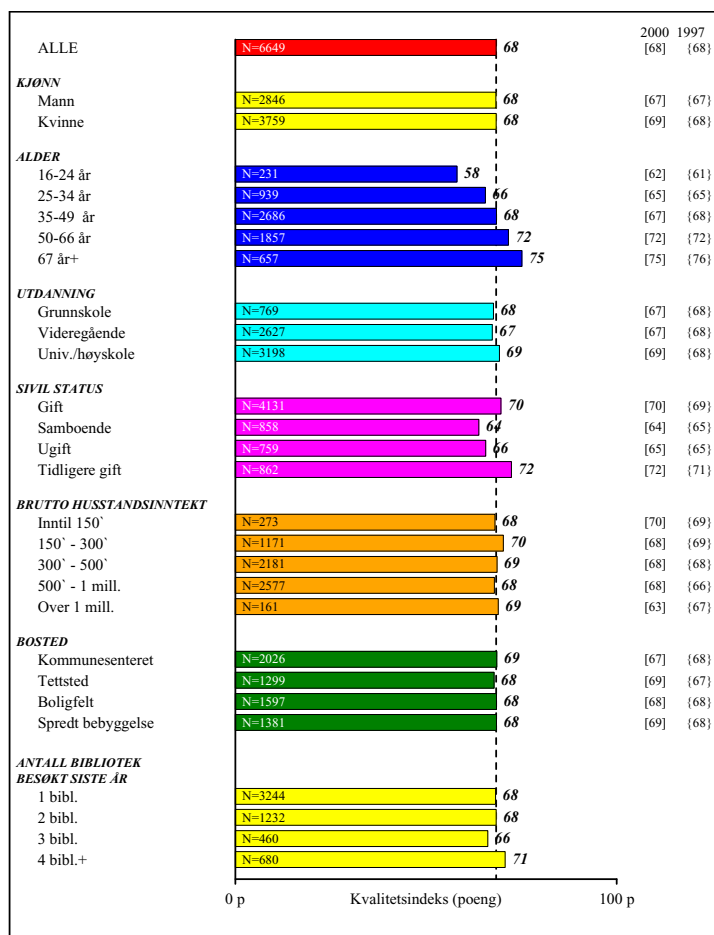
Utvalget av bøker



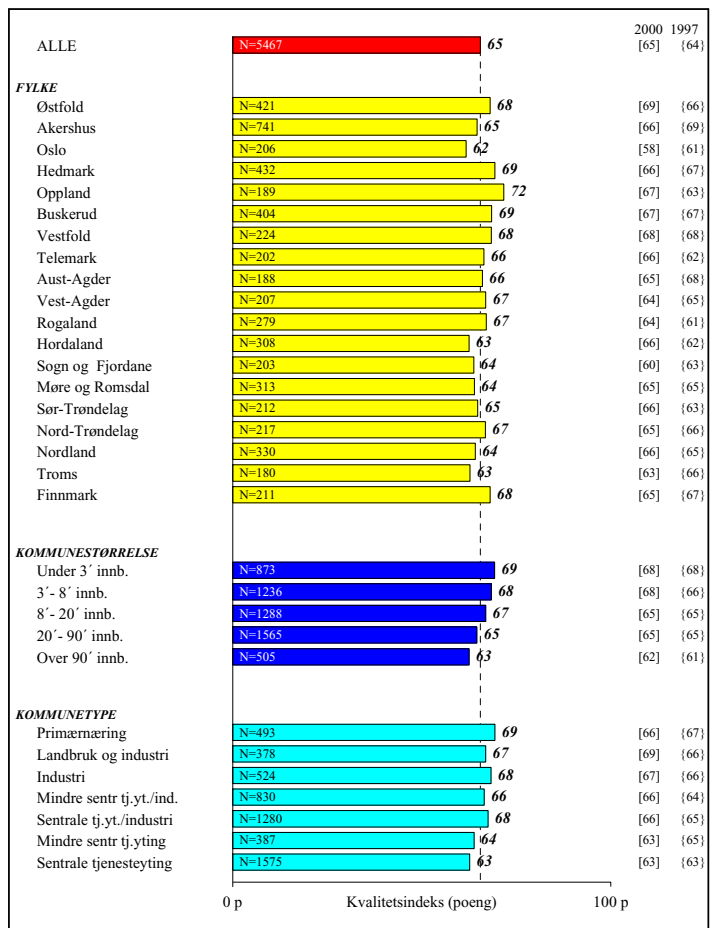
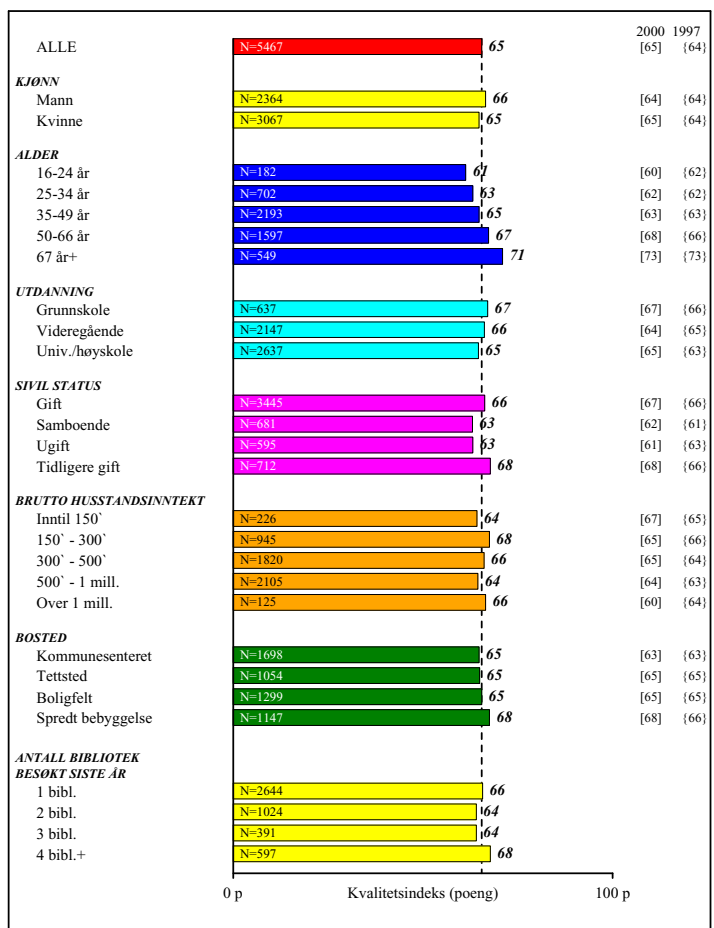
Utvalget av nye bøker



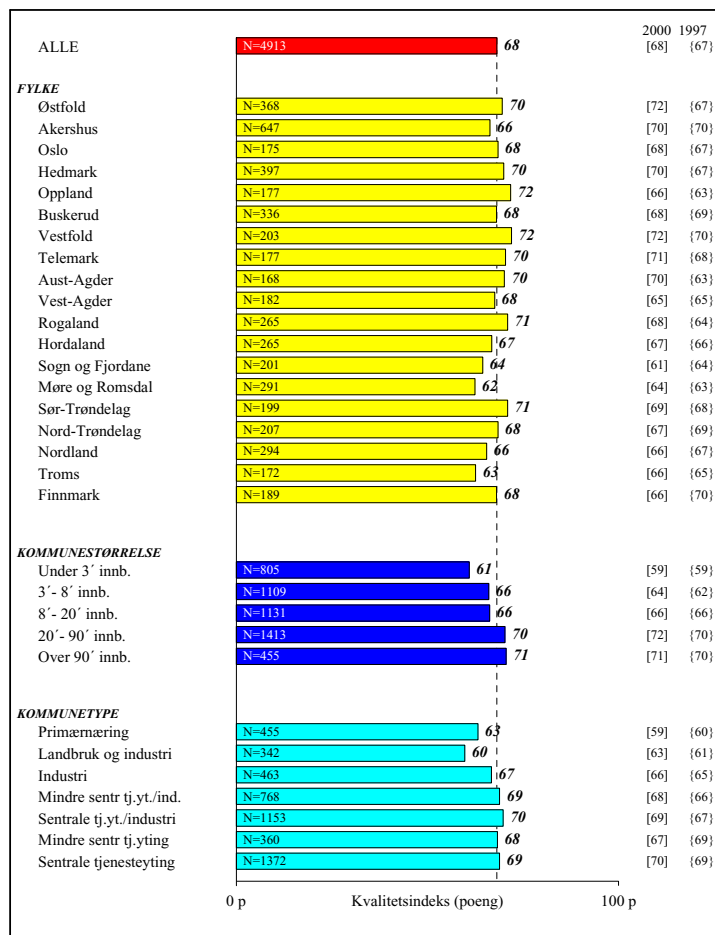
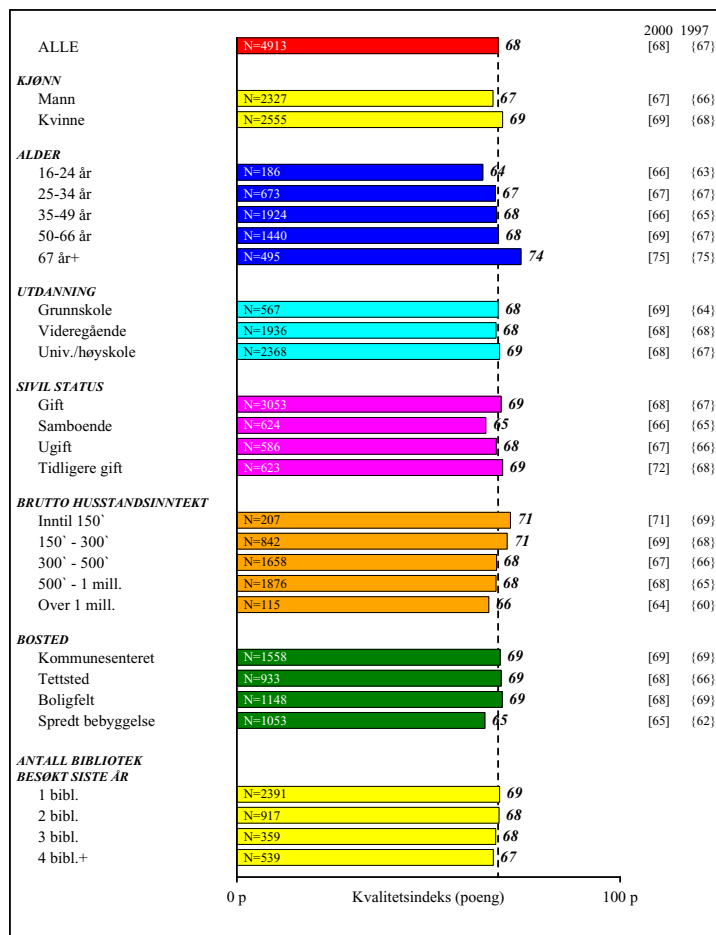
Enkelt å finne bøkene du vil ha



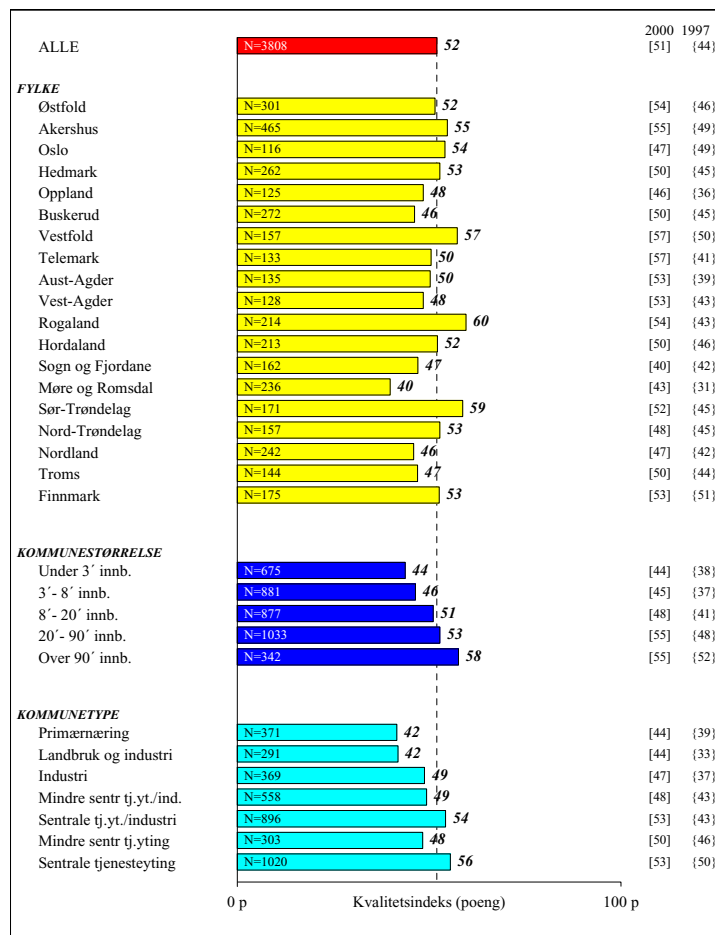
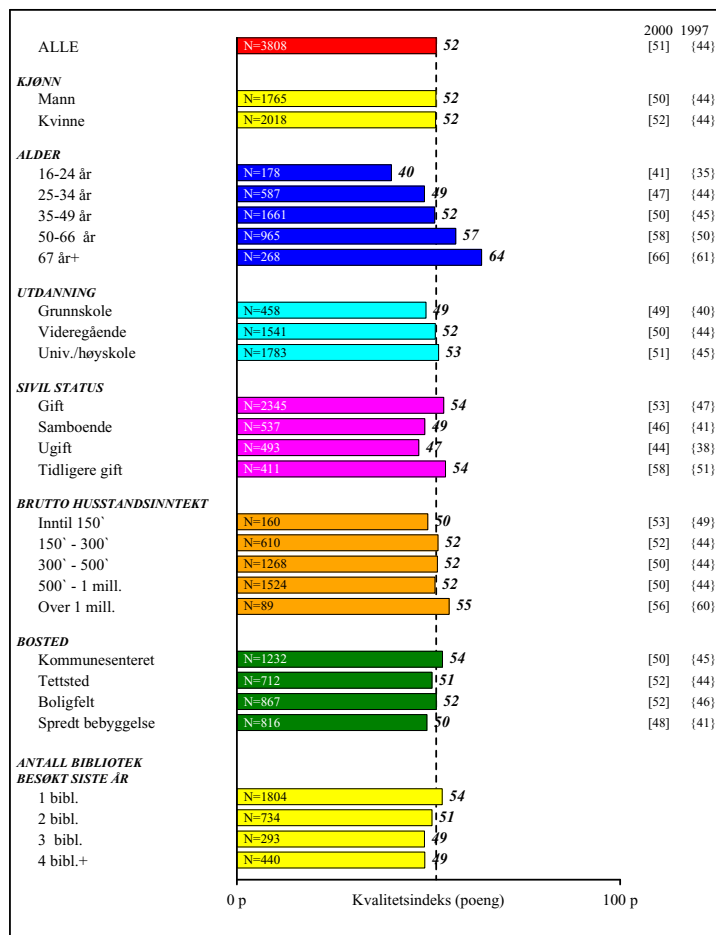
Ventetid på bøker



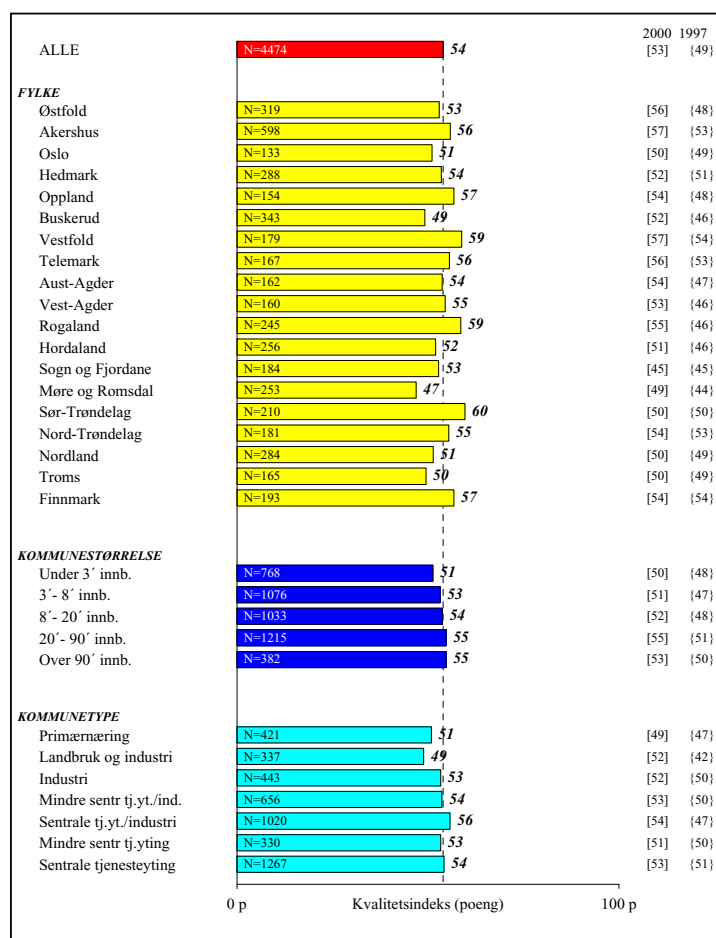
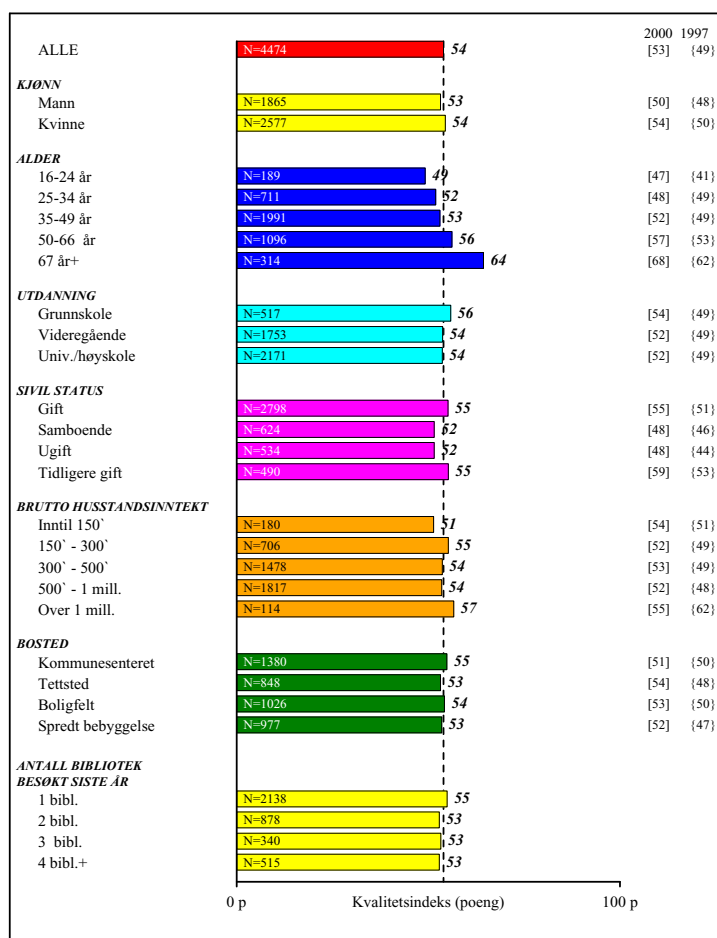
Utalget av tidsskrifter/aviser



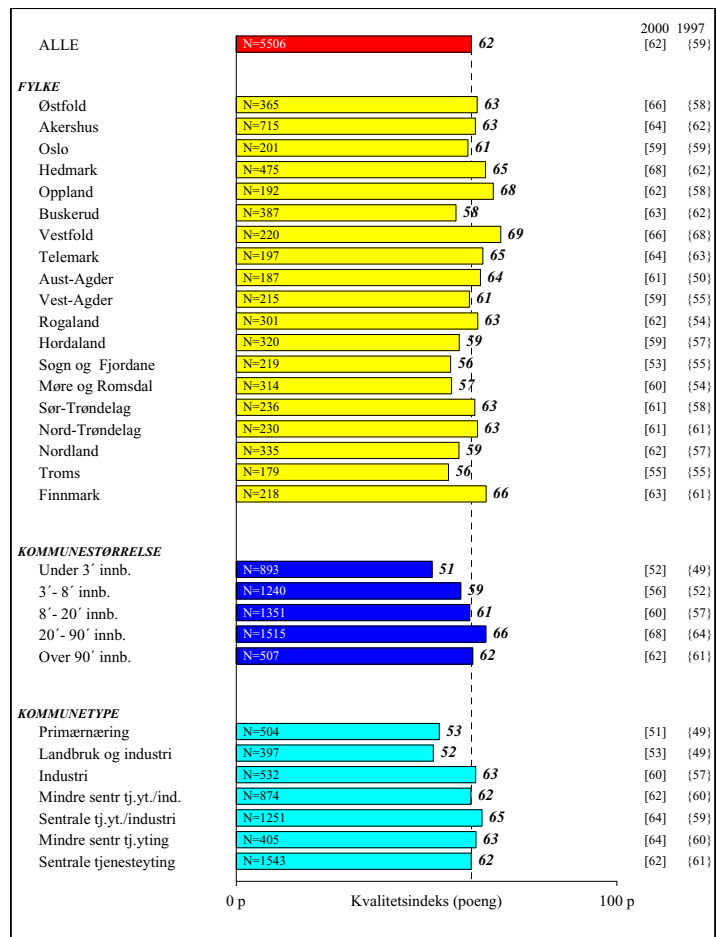
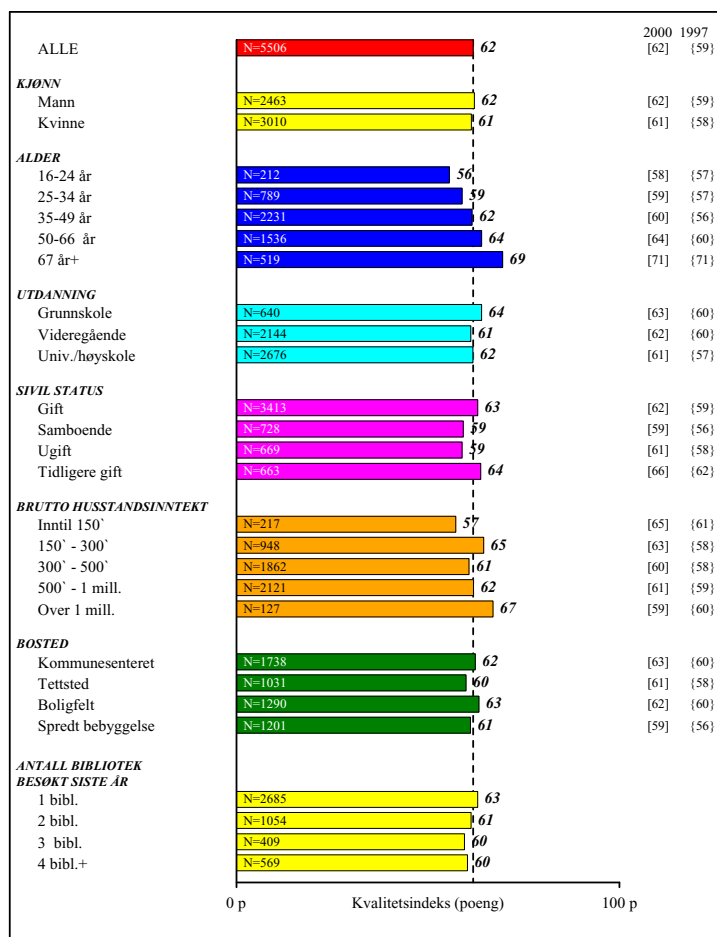
Utalget av musikk



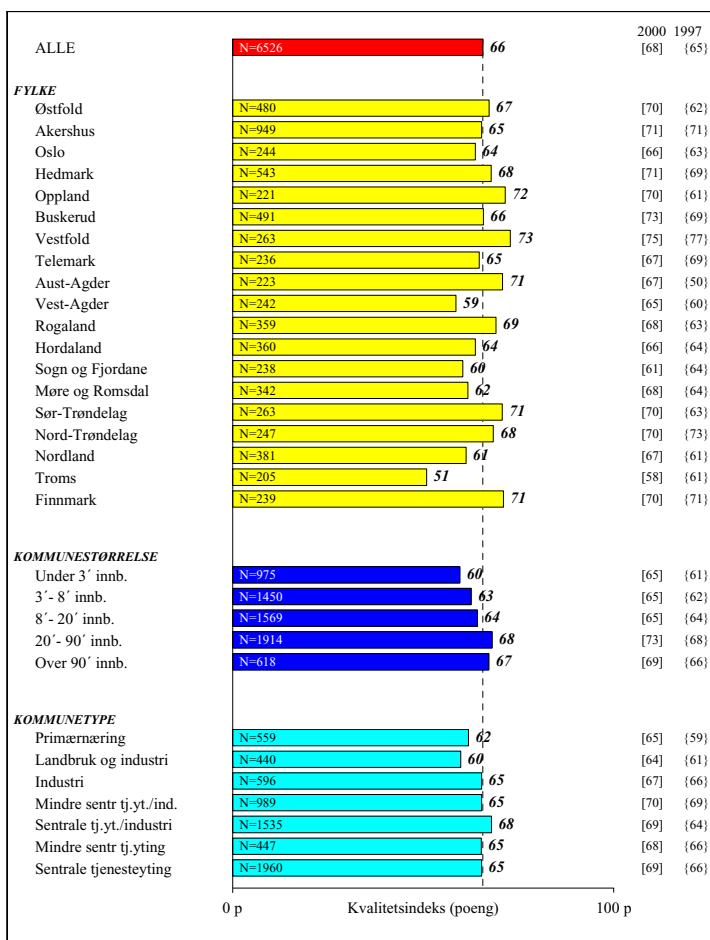
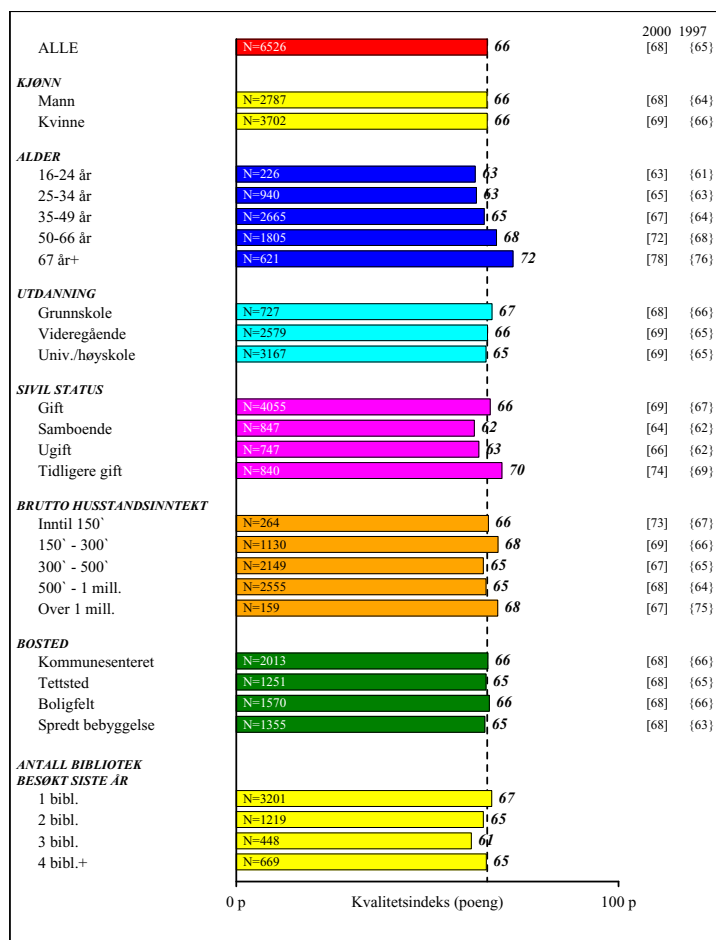
Utvalget av lybøker, video o.l.



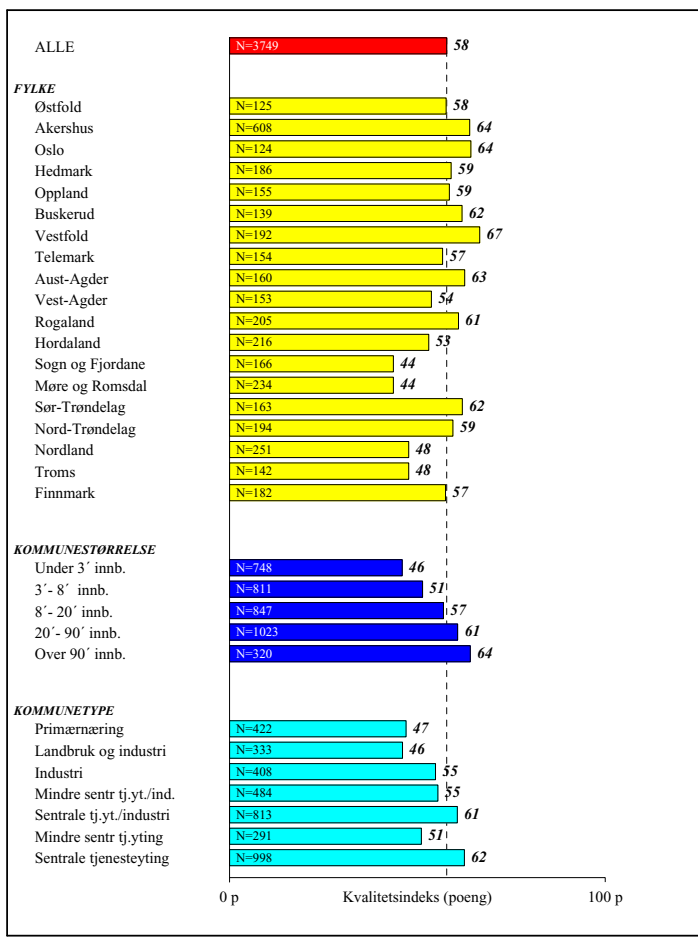
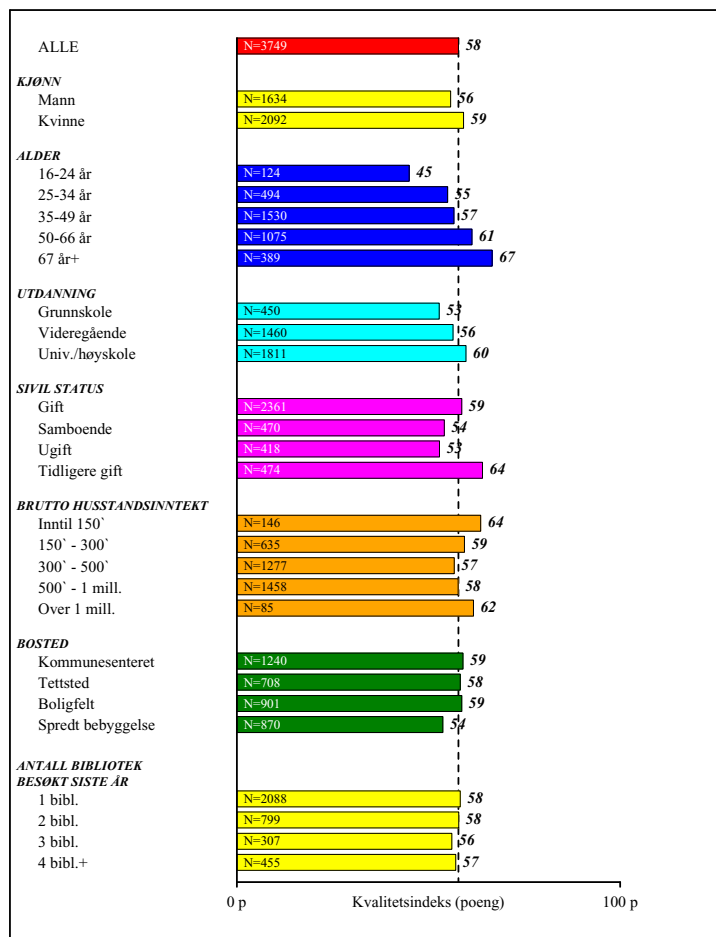
Studie/lesemuligheter i lokalene



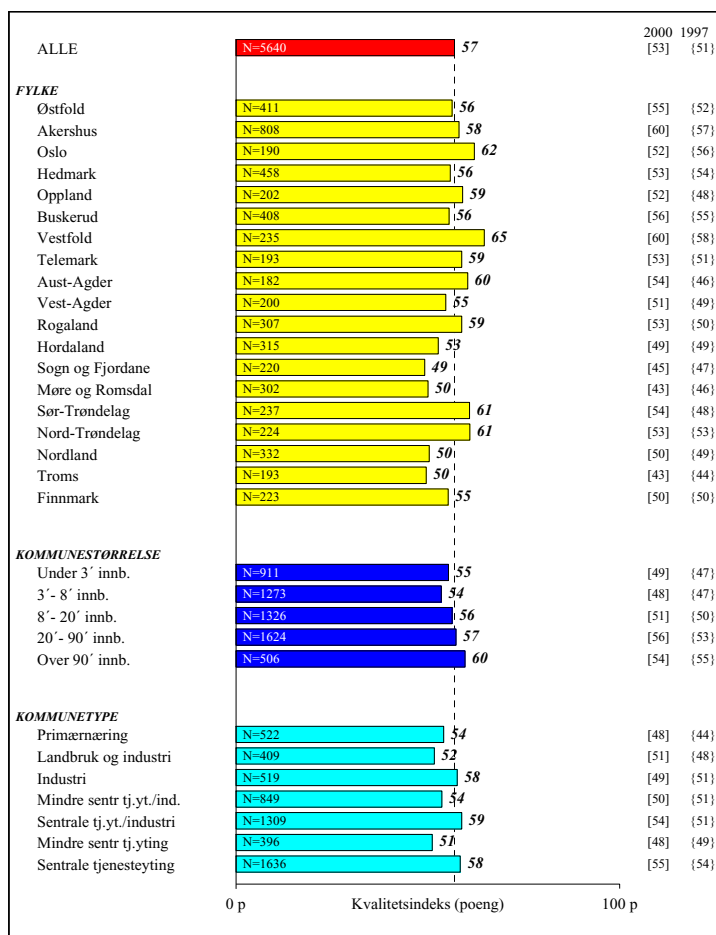
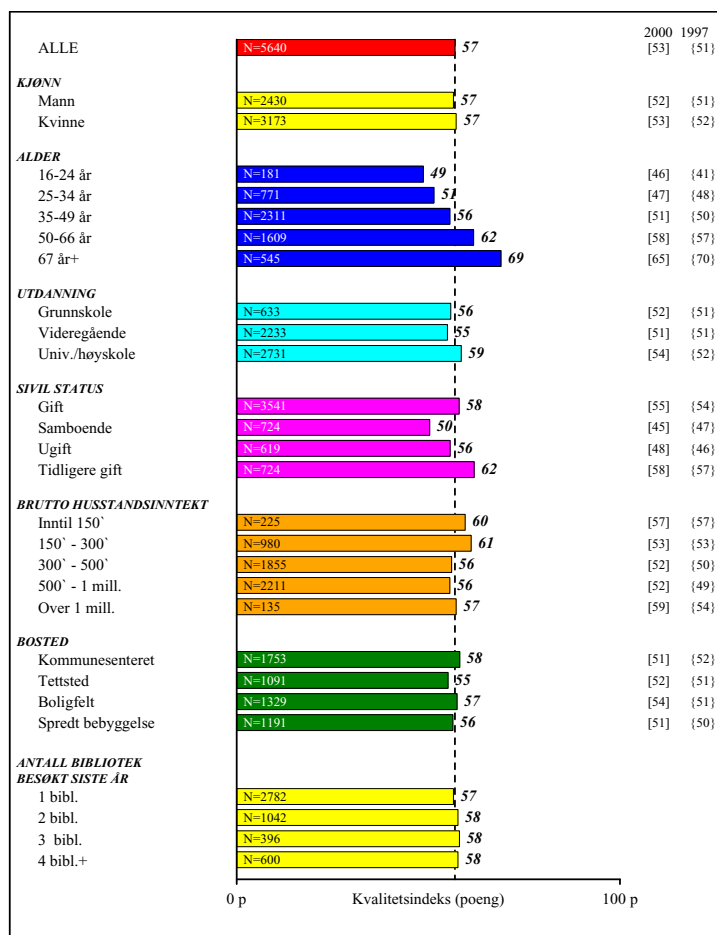
Lokalenes utforming



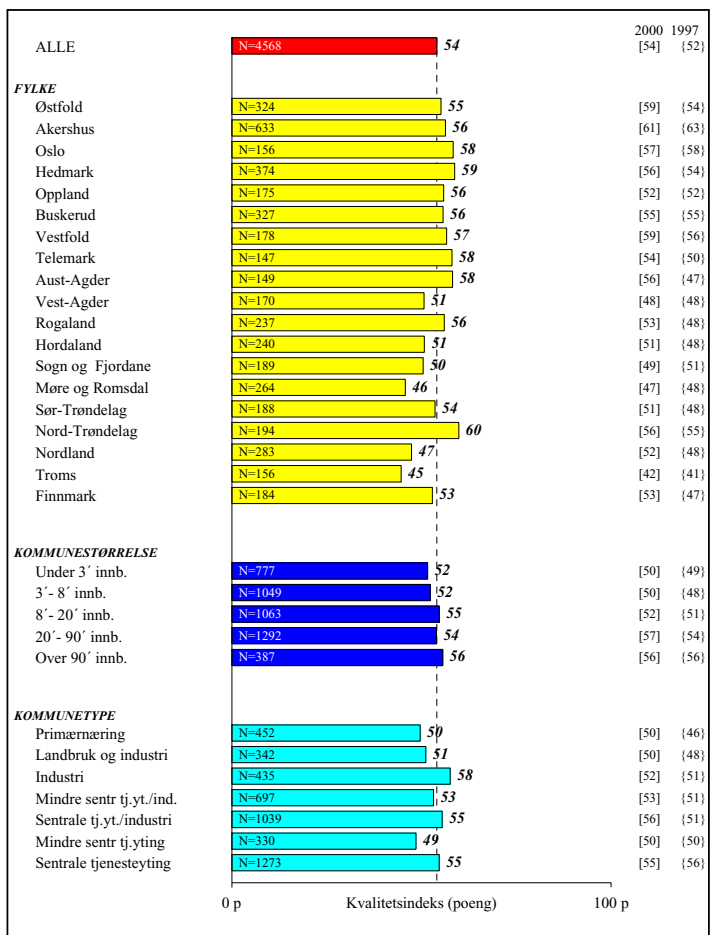
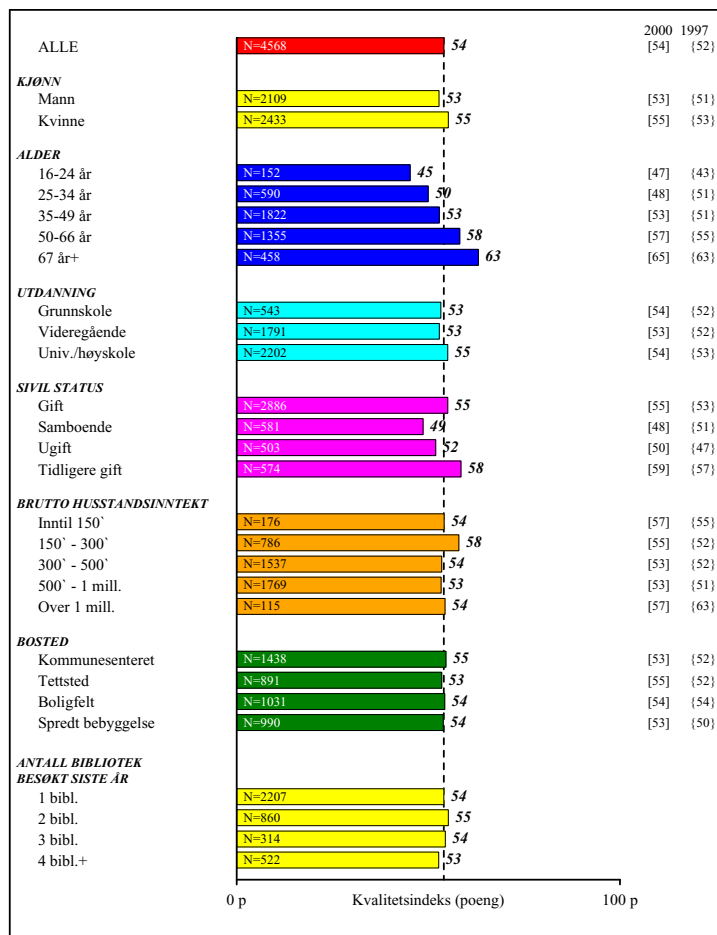
Arrangementer i biblioteket



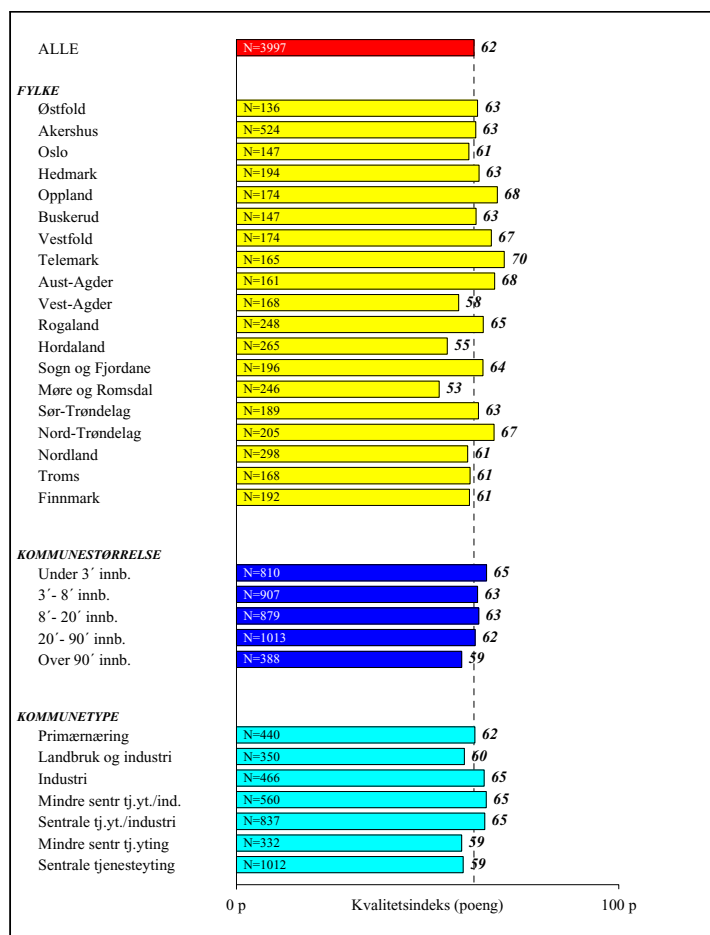
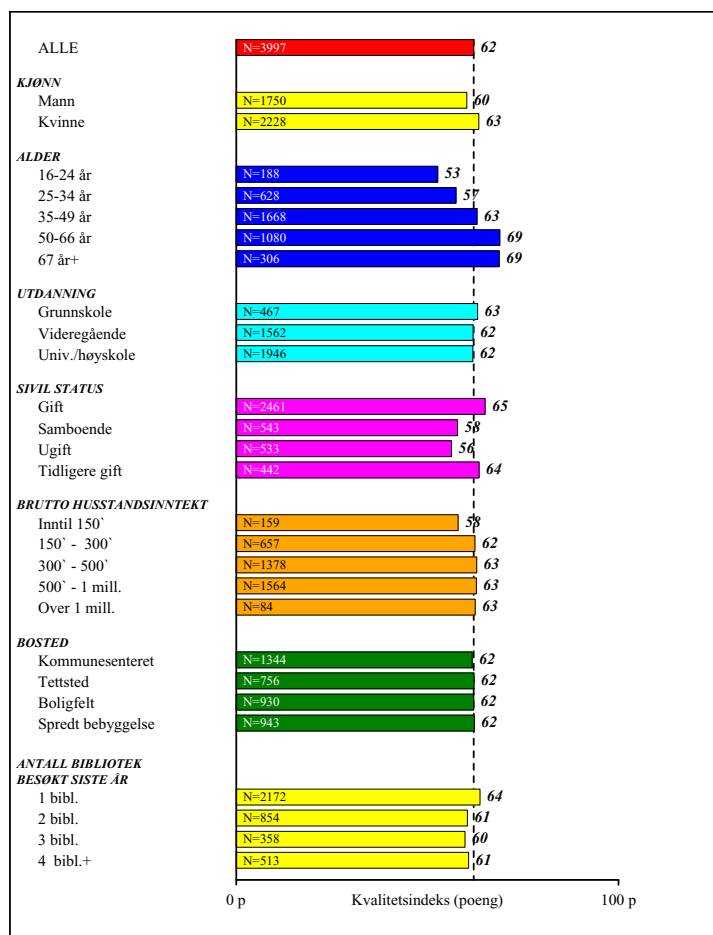
Info om bibliotekenes tjenester



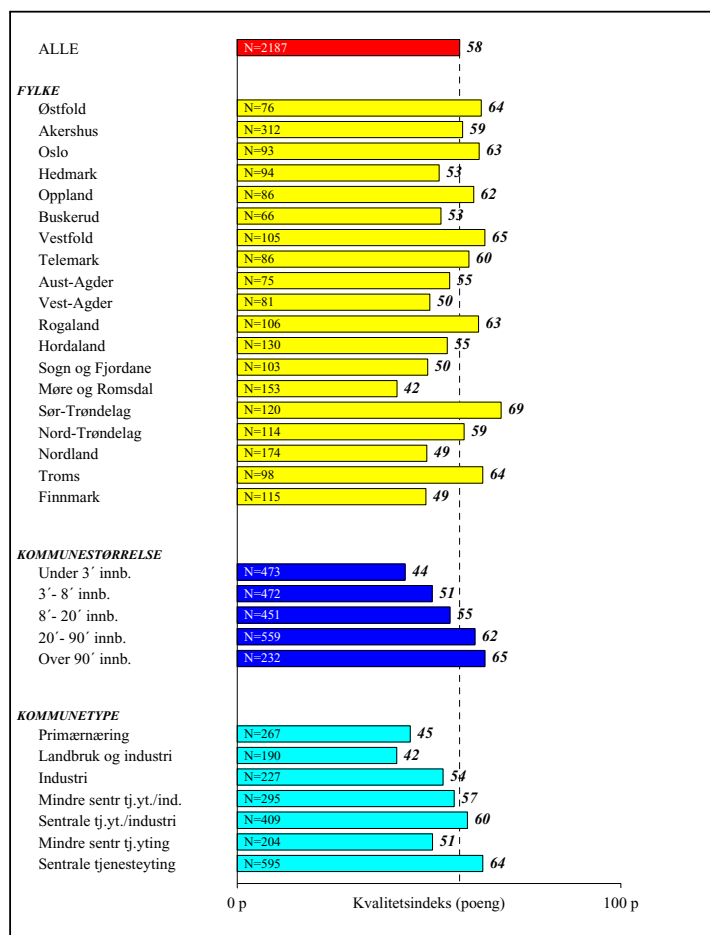
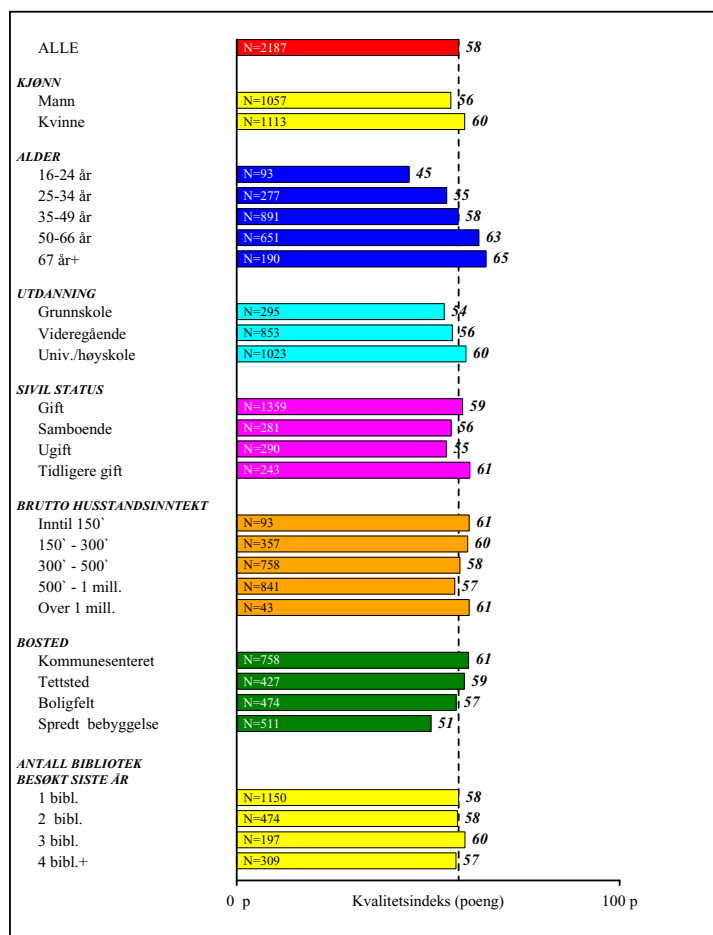
Kommunal info i biblioteket



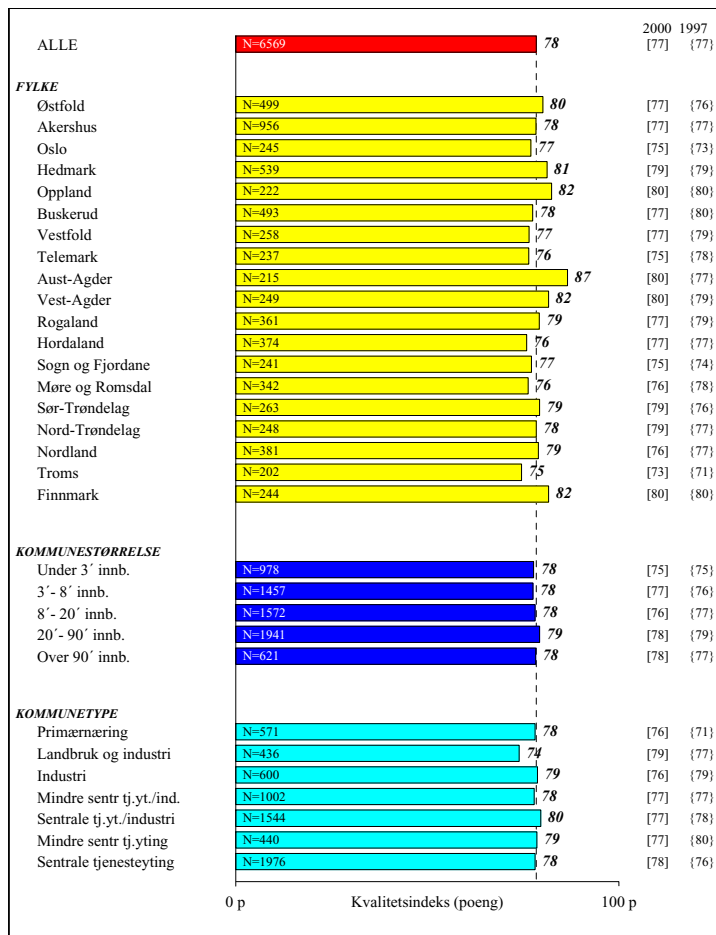
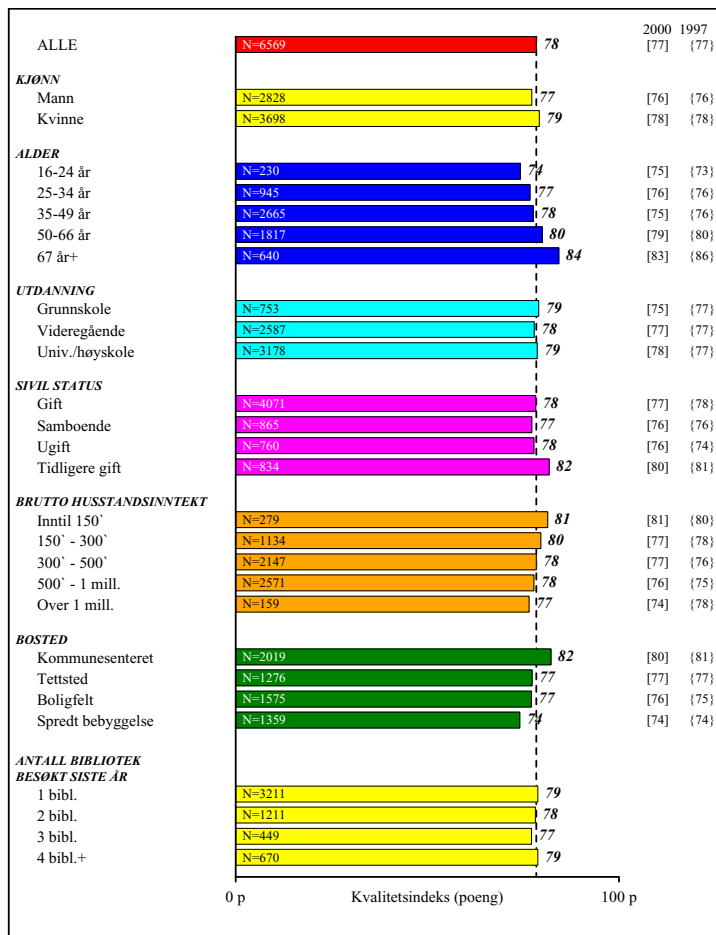
Tilgang til internett



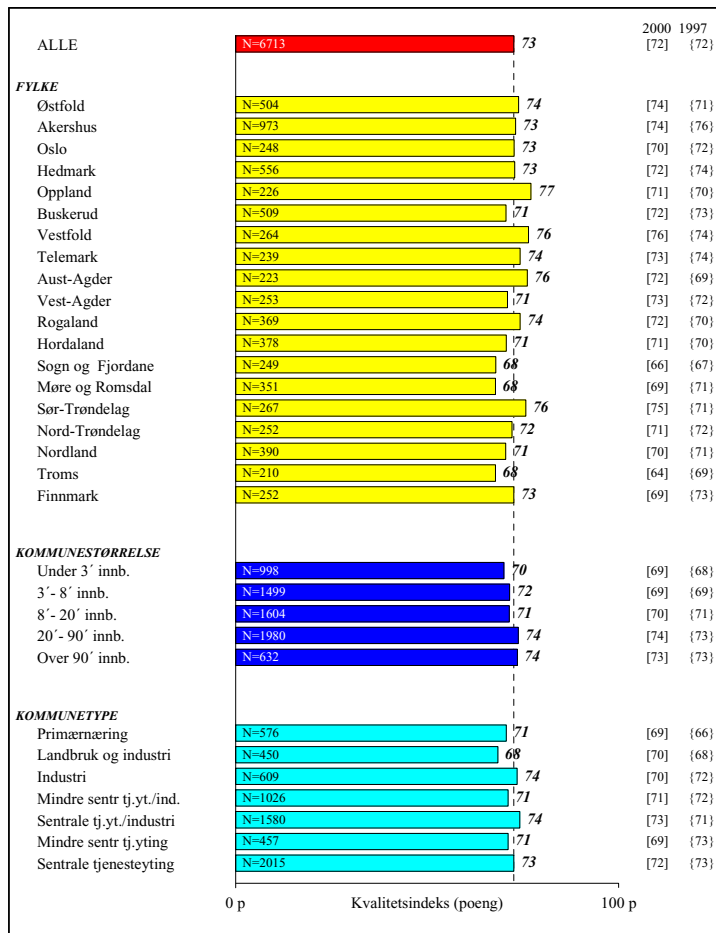
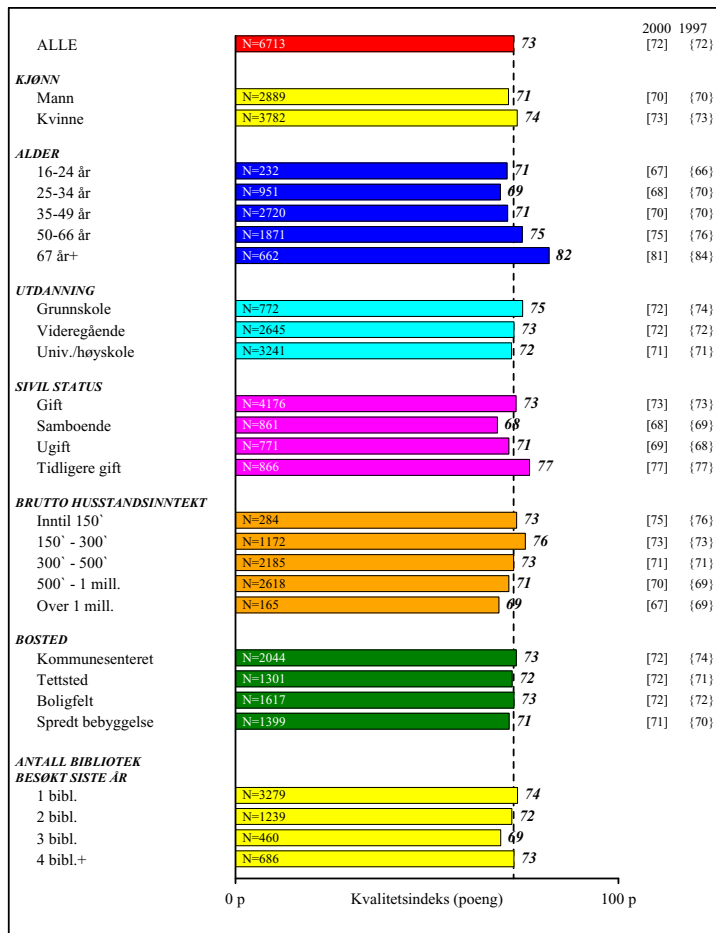
Bibliotekets internettsider



Geografisk beliggenhet



Tilbud i forhold til dine behov



SAMLEDE FREMSTILLINGER

NASJONALT

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)			INDEKS
6569	Geogr. beliggenhet	5	18	72	78 [77]
6125	Faglig dyktighet	6	23	70	77 [76]
6741	Serviceinnst.	7	22	68	77 [76]
6660	Bokutvalg generelt	5	10	56	70 [69]
6649	Enkelt finne bøker	4	13	51	68 [68]
4913	Utvalg tidskr./avis	5	13	51	68 [68]
6526	Lokaler	8	15	47	66 [68]
5467	Ventetid bøker	6	15	45	65 [65]
5889	Utvalg nye bøker	7	16	43	65 [64]
6711	Åpningstid	11	16	45	64 [63]
3997	Tilgang til Internett	13	16	42	62
5506	Studie/lesemuligh.	12	17	42	62 [62]
2187	Bibliotekets Internettsider	17	18	38	58
3749	Arrangementer i biblioteket	15	20	35	58
5640	Info bibl. tjen.	16	21	33	57 [53]
4568	Kommunal info	17	25	28	54 [54]
4474	Utvalg lydb., video o.l.	17	26	27	54 [53]
3808	Utvalg musikk	20	26	24	52 [51]
7244	Helhetlig	5	20	72	79 [76]
6713	Ifht. brukernes behov	9	29	59	73 [72]

■ 5+6 (Svært/meget fornøyd)
■ 4
■ 3
■ 1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Tall i hakeparentes er indeks for hele landet i 2000

ØSTFOLD

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)			INDEKS
499	Geogr. beliggenhet	5	16	76	80 (78) [77]
517	Serviceinnst.	6	23	71	79 (77) [77]
480	Faglig dyktighet	3	24	72	79 (77) [75]
508	Bokutvalg generelt	5	7	61	73 (70) [72]
507	Enkelt finne bøker	3	13	52	70 (68) [69]
368	Utvalg tidskr./avis	4	11	55	70 (68) [72]
421	Ventetid bøker	5	14	52	68 (65) [69]
480	Lokaler	5	17	50	67 (66) [70]
453	Utvalg nye bøker	4	22	46	65 (65) [68]
514	Åpningstid	10	15	44	64 (64) [67]
76	Bibliotekets Internettsider	14	8	45	64 (58)
365	Studie/lesemuligh.	8	18	42	63 (62) [66]
136	Tilgang til Internett	11	15	43	63 (62)
125	Arrangementer i biblioteket	9	28	29	58 (58)
411	Info bibl. tjen.	16	23	31	56 (57) [55]
324	Kommunal info	13	27	22	55 (54) [59]
319	Utvalg lydb., video o.l.	12	39	26	53 (54) [56]
301	Utvalg musikk	18	31	23	52 (52) [54]
551	Helhetlig	3	18	77	80 (79) [77]
504	Ifht. brukernes behov	7	31	60	74 (73) [74]

■ 5+6 (Svært/meget fornøyd)
■ 4
■ 3
■ 1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indeks tall i parentes er landsgjennomsnitt.
Tall i hakeparentes er indeks for fylket i 2000

AKERSHUS

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)			INDEKS
966	Serviceinnst.	3	23	72	79 (77) [79]
863	Faglig dyktighet	3	25	71	79 (77) [79]
956	Geogr. beliggenhet	5	20	72	78 (78) [77]
948	Bokutvalg generelt	3	9	58	71 (70) [71]
946	Enkelt finne bøker	4	11	51	69 (68) [68]
647	Utvalg tidskr./avis	7	14	48	66 (68) [70]
777	Utvalg nye bøker	5	14	44	66 (65) [66]
949	Lokaler	8	15	46	65 (66) [71]
954	Åpningstid	12	13	48	65 (64) [65]
741	Ventetid bøker	6	14	42	65 (65) [66]
608	Arrangementer i biblioteket	6	19	45	64 (58)
715	Studie/lesemuligh.	11	15	43	63 (62) [64]
524	Tilgang til Internett	8	18	39	63 (62)
312	Bibliotekets Internettsider	9	27	35	59 (58)
808	Info bibl. tjen.	16	19	36	58 (57) [60]
633	Kommunal info	16	23	34	56 (54) [61]
598	Utvalg lydb., video o.l.	13	26	27	56 (54) [57]
465	Utvalg musikk	12	27	23	55 (52) [55]
1028	Helhetlig	4	19	74	80 (79) [77]
973	Ifht. brukernes behov	7	33	58	73 (73) [74]

■ 5+6 (Svært/meget fornøyd)
■ 4
■ 3
■ 1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indeks tall i parentes er landsgjennomsnitt.
Tall i hakeparentes er indeks for fylket i 2000

OSLO

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)			INDEKS
245	Geogr. beliggenhet	4	26	67	77 (78) [75]
229	Faglig dyktighet	5	26	67	76 (77) [76]
245	Serviceinnst.	6	28	62	75 (77) [73]
246	Enkelt finne bøker	4	11	53	69 (68) [67]
175	Utvalg tidskr./avis	4	14	49	68 (68) [68]
250	Bokutvalg generelt	7	12	49	68 (70) [65]
245	Åpningstid	6	18	48	67 (64) [61]
124	Arrangementer i biblioteket	8	16	42	64 (58)
244	Lokaler	6	16	41	64 (66) [66]
93	Bibliotekets Internettsider	10	17	42	63 (58)
190	Info bibl. tjen.	9	21	39	62 (57) [52]
220	Utvalg nye bøker	8	19	37	62 (65) [58]
206	Ventetid bøker	9	19	38	62 (65) [58]
201	Studie/lesemuligh.	9	20	37	61 (62) [59]
147	Tilgang til Internett	11	19	38	61 (62)
156	Kommunal info	13	24	38	58 (54) [57]
116	Utvalg lydb., video o.l.	19	21	26	54 (52) [47]
133	Utvalg musikk	24	25	24	51 (54) [50]
266	Helhetlig	6	26	65	75 (79) [74]
248	Ifht. brukernes behov	7	30	61	73 (73) [70]

■ 5+6 (Svært/meget fornøyd)
■ 4
■ 3
■ 1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indeks tall i parentes er landsgjennomsnitt.
Tall i hakeparentes er indeks for fylket i 2000

HEDMARK

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)				INDEKS
539	Geogr. beliggenhet	4	5	11	80	81 (78) [79]
560	Serviceinnst.	5	8	15	73	79 (77) [75]
503	Faglig dyktighet	3	8	20	70	77 (77) [77]
556	Bokutvalg generelt	4	10	33	54	70 (70) [69]
550	Enkelt finne bøker	4	12	29	55	70 (68) [70]
397	Utvalg tidskr./avis	5	15	25	55	70 (68) [70]
432	Ventetid bøker	3	15	28	55	69 (65) [66]
543	Lokaler	9	11	31	49	68 (66) [71]
499	Utvalg nye bøker	5	16	34	47	67 (65) [64]
475	Studie/lesemuligh.	9	18	25	48	65 (62) [68]
194	Tilgang til Internett	13	15	24	47	63 (62)
566	Åpningstid	14	21	19	46	62 (64) [62]
186	Arrangementer i biblioteket	16	20	29	36	59 (58)
374	Kommunal info	13	26	25	36	59 (54) [56]
458	Info bibl. tjen.	19	19	29	33	56 (57) [53]
288	Utvalg lydb., video o.l.	12	33	30	24	54 (54) [52]
262	Utvalg musikk	19	30	27	24	53 (52) [50]
94	Bibliotekets Internetsider	25	14	30	30	53 (58)
608	Helhetlig	5	5	16	76	80 (79) [78]
556	Ifht. brukernes behov	5	7	31	57	73 (73) [72]

5+6 (Svært/meget fornøyd)

4

3

1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er landsgjennomsnitt.

Tall i hakeparentes er indeks for fylket i 2000

5+6 (Svært/meget fornøyd)
 4
 3
 1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er
 landsgjennomsnitt.
 Tall i hakeparentes er
 indeks for fylket i 2000

OPPLAND

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)				INDEKS
222	Geogr. beliggenhet	2	3	16	79	82 (78) [80]
208	Faglig dyktighet	6	18		75	80 (77) [77]
228	Serviceinnst.	1	11	16	72	79 (77) [77]
225	Bokutvalg generelt	2	6	31	61	74 (70) [70]
177	Utvalg tidskr./avis	5	7	32	56	72 (68) [66]
189	Ventetid bøker	3	7	33	57	72 (65) [67]
221	Lokaler	5	12	28	55	72 (66) [70]
225	Enkelt finne bøker	1	11	31	57	72 (68) [69]
174	Tilgang til Internett	9	9	32	50	68 (62)
212	Utvalg nye bøker	3	13	41	43	68 (65) [64]
192	Studie/lesemuligh.	9	17	24	51	68 (62) [62]
86	Bibliotekets Internetsider	11	20	26	43	62 (58)
231	Åpningstid	15	19	29	37	59 (64) [56]
202	Info bibl. tjen.	15	14	39	32	59 (57) [52]
155	Arrangementer i biblioteket	16	18	32	34	59 (58)
154	Utvalg lydb., video o.l.	13	29	29	29	57 (54) [54]
175	Kommunal info	15	21	35	29	56 (54) [52]
125	Utvalg musikk	24	28	30	18	48 (52) [46]
241	Helhetlig	4	14		81	83 (79) [75]
226	Ifht. brukernes behov	5	26		69	77 (73) [71]

5+6 (Svært/meget fornøyd)

4

3

1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er landsgjennomsnitt.

Tall i hakeparentes er indeks for fylket i 2000

5+6 (Svært/meget fornøyd)
 4
 3
 1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er
 landsgjennomsnitt.
 Tall i hakeparentes er
 indeks for fylket i 2000

BUSKERUD

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)				INDEKS
493	Geogr. beliggenhet	4	7	22	67	78 (78) [77]
441	Faglig dyktighet	2	7	20	71	77 (77) [77]
513	Serviceinnst.	3	9	24	65	76 (77) [76]
499	Bokutvalg generelt	7	9	32	52	69 (70) [69]
404	Ventetid bøker	5	10	39	46	69 (65) [67]
336	Utvalg tidskr./avis	5	11	41	44	68 (68) [68]
500	Enkelt finne bøker	4	16	37	43	67 (68) [70]
491	Lokaler	6	17	36	42	66 (66) [73]
439	Utvalg nye bøker	8	13	39	41	65 (65) [65]
147	Tilgang til Internett	12	17	30	42	63 (62)
139	Arrangementer i biblioteket	6	23	33	38	62 (58)
506	Åpningstid	15	16	31	38	60 (64) [61]
387	Studie/lesemuligh.	18	16	30	35	58 (62) [63]
327	Kommunal info	13	23	41	23	56 (54) [55]
408	Info bibl. tjen.	17	24	30	30	56 (57) [56]
66	Bibliotekets Internetsider	26	10	33	31	53 (58)
343	Utvalg lydb., video o.l.	20	32	31	17	49 (54) [52]
272	Utvalg musikk	30	31	19	20	46 (52) [50]
571	Helhetlig	5	8	21	67	77 (79) [75]
509	Ifht. brukernes behov	6	11	28	55	71 (73) [72]
 5+6 (Svært/meget fornøyd)		Indekstall i parentes er				
 4		landsgjennomsnitt.				
 3		Tall i hakeparentes er				
 1+2 (Svært/meget misfornøyd)		indeks for fylket i 2000				

5+6 (Svært/meget fornøyd)
 4
 3
 1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er
 landsgjennomsnitt.
 Tall i hakeparentes er
 indeks for fylket i 2000

VESTFOLD

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)			INDEKS
250	Faglig dyktighet	4	23	73	78 (77) [79]
258	Geogr. beliggenhet	4	7	70	77 (78) [77]
267	Serviceinnst.	3	9	68	76 (77) [78]
260	Bokutvalg generelt	2	8	63	74 (70) [74]
263	Lokaler	4	12	64	73 (66) [75]
203	Utvalg tidskr./avis	3	9	56	72 (68) [72]
261	Enkelt finne bøker	5	9	57	70 (68) [70]
220	Studie/lesemuligh.	4	13	56	69 (62) [66]
228	Utvalg nye bøker	5	12	51	69 (65) [70]
224	Ventetid bøker	3	12	50	68 (65) [68]
268	Åpningstid	10	13	56	68 (64) [70]
174	Tilgang til Internett	5	14	46	67 (62)
192	Arrangementer i biblioteket	6	16	48	67 (58)
235	Info bibl. tjen.	7	15	43	65 (57) [60]
105	Bibliotekets Internetsider	7	21	41	65 (58)
179	Utvalg lydb., video o.l.	11	17	31	59 (54) [57]
157	Utvalg musikk	13	20	30	57 (52) [57]
178	Kommunal info	13	25	29	57 (54) [59]
281	Helhetlig	4	14	80	82 (79) [81]
264	Ifht. brukernes behov	6	23	70	76 (73) [76]
5+6 (Svært/meget fornøyd) 4 3 1+2 (Svært/meget misfornøyd)		Indekstall i parentes er landsgjennomsnitt. Tall i hakeparentes er indeks for fylket i 2000			

5+6 (Svært/meget fornøyd)
 4
 3
 1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er
 landsgjennomsnitt.
 Tall i hakeparentes er
 indeks for fylket i 2000

TELEMARK

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)			INDEKS
242	Serviceinnst.	7	19	73	80 (77) [79]
232	Faglig dyktighet	7	15	77	80 (77) [76]
237	Geogr. beliggenhet	5	8	70	76 (78) [75]
241	Bokutvalg generelt	4	14	60	71 (70) [71]
234	Enkelt finne bøker	5	6	56	71 (68) [68]
177	Utvalg tidskr./avis	6	12	56	70 (68) [71]
165	Tilgang til Internett	7	13	59	70 (62)
213	Utvalg nye bøker	9	12	48	67 (65) [66]
239	Åpningstid	7	12	47	67 (64) [65]
202	Ventetid bøker	5	14	47	66 (65) [66]
197	Studie/lesemuligh.	9	17	45	65 (62) [64]
236	Lokaler	8	18	47	65 (66) [67]
86	Bibliotekets Internetsider	19	17	47	60 (58)
193	Info bibl. tjen.	12	24	34	59 (57) [53]
147	Kommunal info	13	23	35	58 (54) [54]
154	Arrangementer i biblioteket	14	26	30	57 (58)
167	Utvalg lydb., video o.l.	12	30	28	56 (54) [56]
133	Utvalg musikk	20	31	23	50 (52) [57]
260	Helhetlig	4	5	79	81 (79) [78]
239	Ifht. brukernes behov	9	21	66	74 (73) [73]

5+6 (Svært/meget fornøyd)
 4
 3
 1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er
 landsgjennomsnitt.
 Tall i hakeparentes er
 indeks for fylket i 2000

AUST-AGDER

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)			INDEKS
215	Geogr. beliggenhet	1	12	85	87 (78) [80]
225	Serviceinnst.	7	19	71	78 (77) [77]
196	Faglig dyktighet	5	20	72	77 (77) [76]
223	Lokaler	10	14	56	71 (66) [67]
224	Bokutvalg generelt	5	10	53	70 (70) [67]
168	Utvalg tidskr./avis	7	8	55	70 (68) [70]
220	Enkelt finne bøker	10	35	53	70 (68) [68]
161	Tilgang til Internett	11	12	52	68 (62)
222	Åpningstid	12	13	52	66 (64) [63]
188	Ventetid bøker	5	13	46	66 (65) [65]
192	Utvalg nye bøker	9	13	49	65 (65) [65]
187	Studie/lesemuligh.	13	19	50	64 (62) [61]
160	Arrangementer i biblioteket	14	21	46	63 (58)
182	Info bibl. tjen.	14	16	38	60 (57) [54]
149	Kommunal info	12	23	34	58 (54) [56]
75	Bibliotekets Internetsider	24	16	38	55 (58)
162	Utvalg lydb., video o.l.	17	25	30	54 (54) [54]
135	Utvalg musikk	19	31	25	50 (52) [53]
240	Helhetlig	4	17	76	80 (79) [75]
223	Ifht. brukernes behov	4	22	69	76 (73) [72]

5+6 (Svært/meget fornøyd)
 4
 3
 1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er
 landsgjennomsnitt.
 Tall i hakeparentes er
 indeks for fylket i 2000

VEST-AGDER

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)			INDEKS
249	Geogr. beliggenhet	4	15	77	82 (78) [80]
234	Faglig dyktighet	4	23	72	79 (77) [76]
252	Serviceinnst.	10	19	69	78 (77) [75]
249	Bokutvalg generelt	5	9	57	71 (70) [69]
252	Enkelt finne bøker	7	16	51	68 (68) [69]
182	Utvalg tidskr./avis	9	11	54	68 (68) [65]
207	Ventetid bøker	5	17	49	67 (65) [64]
230	Utvalg nye bøker	7	14	47	66 (65) [64]
253	Åpningstid	12	14	45	65 (64) [63]
215	Studie/lesemuligh.	14	17	44	61 (62) [59]
242	Lokaler	16	18	38	59 (66) [65]
168	Tilgang til Internett	20	12	37	58 (62)
200	Info bibl. tjen.	20	20	30	55 (57) [51]
160	Utvalg lydb., video o.l.	19	21	29	55 (54) [53]
153	Arrangementer i biblioteket	23	21	35	54 (58)
170	Kommunal info	22	26	24	51 (54) [48]
81	Bibliotekets Internetsider	26	21	29	50 (58)
128	Utvalg musikk	26	27	21	48 (52) [53]
279	Helhetlig	7	22	70	79 (79) [76]
253	Ifht. brukernes behov	4	12	56	71 (73) [73]

5+6 (Svært/meget fornøyd)
 4
 3
 1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er
 landsgjennomsnitt.
 Tall i hakeparentes er
 indeks for fylket i 2000

ROGALAND

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)			INDEKS
361	Geogr. beliggenhet	7	15	75	79 (78) [77]
334	Faglig dyktighet	5	20	73	78 (77) [75]
373	Serviceinnst.	8	24	66	76 (77) [75]
369	Bokutvalg generelt	8	24	64	74 (70) [71]
265	Utvalg tidskr./avis	13	30	54	71 (68) [68]
371	Enkelt finne bøker	12	31	53	70 (68) [65]
359	Lokaler	5	15	56	69 (66) [68]
374	Åpningstid	5	15	51	68 (64) [67]
310	Utvalg nye bøker	5	16	49	67 (65) [67]
279	Ventetid bøker	7	11	45	67 (65) [64]
248	Tilgang til Internett	7	19	44	65 (62)
301	Studie/lesemuligh.	10	14	44	63 (62) [62]
106	Bibliotekets Internetsider	10	19	43	63 (58)
205	Arrangementer i biblioteket	10	16	36	61 (58)
214	Utvalg musikk	11	22	37	60 (52) [54]
307	Info bibl. tjen.	13	22	34	59 (57) [53]
245	Utvalg lydb., video o.l.	11	21	33	59 (54) [55]
237	Kommunal info	14	25	26	56 (54) [53]
391	Helhetlig	5	20	77	81 (79) [76]
369	Ifht. brukernes behov	8	27	63	74 (73) [72]

5+6 (Svært/meget fornøyd)
 4
 3
 1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er
 landsgjennomsnitt.
 Tall i hakeparentes er
 indeks for fylket i 2000

HORDALAND

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)				INDEKS
374	Geogr. beliggenhet	6	5	18	70	76 (78) [77]
337	Faglig dyktighet	2	5	25	68	75 (77) [75]
378	Serviceinnst.	3	9	26	62	74 (77) [76]
373	Bokutvalg generelt	7	12	27	55	68 (70) [66]
265	Utvalg tidskr./avis	5	16	29	50	67 (68) [67]
372	Enkelt finne bøker	7	14	32	46	66 (68) [68]
360	Lokaler	8	16	37	39	64 (66) [66]
372	Åpningstid	10	18	31	41	63 (64) [62]
308	Ventetid bøker	7	21	37	36	63 (65) [66]
314	Utvalg nye bøker	10	20	30	40	62 (65) [61]
320	Studie/lesemuligh.	11	21	33	34	59 (62) [59]
265	Tilgang til Internett	18	19	32	31	55 (62)
130	Bibliotekets Internettsider	18	27	26	29	55 (58)
216	Arrangementer i biblioteket	22	22	25	30	53 (58)
315	Info bibl. tjen.	22	24	27	28	53 (57) [49]
213	Utvalg musikk	18	26	33	22	52 (52) [50]
256	Utvalg lydb., video o.l.	19	27	30	24	52 (54) [51]
240	Kommunal info	22	29	27	23	51 (54) [51]
405	Helhetlig	6	24	69		78 (79) [75]
378	Ifht. brukernes behov	5	11	33	53	71 (73) [71]

5+6 (Svært/meget fornøyd)
4
3
1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er
landsgjennomsnitt.
Tall i hakeparentes er
indeks for fylket i 2000

SOGN OG FJORDANE

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)				INDEKS
241	Geogr. beliggenhet	5	22	69		77 (78) [75]
248	Serviceinnst.	4	22	69		76 (77) [74]
233	Faglig dyktighet	4	11	21	63	72 (77) [70]
246	Bokutvalg generelt	5	10	39	46	66 (70) [63]
249	Enkelt finne bøker	5	15	38	43	66 (68) [66]
201	Utvalg tidskr./avis	8	14	30	48	64 (68) [61]
196	Tilgang til Internett	10	15	25	50	64 (62)
203	Ventetid bøker	9	16	26	49	64 (65) [60]
238	Lokaler	8	23	32	36	60 (66) [61]
224	Utvalg nye bøker	12	13	42	33	60 (65) [60]
219	Studie/lesemuligh.	14	20	37	29	56 (62) [53]
245	Åpningstid	18	23	28	31	55 (64) [54]
184	Utvalg lydb., video o.l.	15	28	35	22	53 (54) [45]
189	Kommunal info	23	25	25	27	50 (54) [49]
103	Bibliotekets Internettsider	29	14	23	34	50 (58)
220	Info bibl. tjen.	26	24	26	24	49 (57) [45]
162	Utvalg musikk	24	25	31	19	47 (52) [40]
166	Arrangementer i biblioteket	34	21	27	17	44 (58)
271	Helhetlig	5	23	70		78 (79) [71]
249	Ifht. brukernes behov	4	11	34	51	68 (73) [66]

5+6 (Svært/meget fornøyd)
4
3
1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er
landsgjennomsnitt.
Tall i hakeparentes er
indeks for fylket i 2000

MØRE OG ROMSDAL

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)				INDEKS
342	Geogr. beliggenhet	5	10	15	70	76 (78) [76]
351	Serviceinnst.	5	9	22	64	74 (77) [74]
329	Faglig dyktighet	2	10	29	58	73 (77) [72]
350	Enkelt finne bøker	6	15	33	47	67 (68) [70]
349	Bokutvalg generelt	7	15	30	48	66 (70) [67]
313	Ventetid bøker	9	18	26	47	64 (65) [65]
291	Utvalg tidskr./avis	8	21	28	43	62 (68) [64]
342	Lokaler	11	17	33	39	62 (66) [68]
334	Utvalg nye bøker	10	19	34	37	61 (65) [61]
353	Åpningstid	15	18	28	39	59 (64) [57]
314	Studie/lesemuligh.	19	17	27	37	57 (62) [60]
246	Tilgang til Internett	26	16	24	34	53 (62)
302	Info bibl. tjen.	23	27	27	23	50 (57) [43]
253	Utvalg lydb., video o.l.	29	25	25	22	47 (54) [49]
264	Kommunal info	31	24	25	20	46 (54) [47]
234	Arrangementer i biblioteket	35	21	28	16	44 (58)
153	Bibliotekets Internettsider	40	14	23	23	42 (58)
236	Utvalg musikk	33	35	18	14	40 (52) [43]
379	Helhetlig	5	22	69		77 (79) [75]
351	Ifht. brukernes behov	5	14	30	50	68 (73) [69]

5+6 (Svært/meget fornøyd)
4
3
1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er
landsgjennomsnitt.
Tall i hakeparentes er
indeks for fylket i 2000

SØR-TRØNDELAG

ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)				INDEKS
268	Serviceinnst.	6	21	72		80 (77) [74]
263	Geogr. beliggenhet	6	19	73		79 (78) [79]
246	Faglig dyktighet	6	20	73		79 (77) [75]
267	Bokutvalg generelt	4	8	26	61	73 (70) [71]
199	Utvalg tidskr./avis	2	13	28	56	71 (68) [69]
263	Lokaler	6	12	20	61	71 (66) [70]
120	Bibliotekets Internettsider	4	13	33	50	69 (58)
266	Åpningstid	8	13	24	55	69 (64) [68]
267	Enkelt finne bøker	4	16	29	51	68 (68) [68]
244	Utvalg nye bøker	6	15	31	47	67 (65) [65]
212	Ventetid bøker	3	21	34	42	65 (65) [66]
189	Tilgang til Internett	10	15	32	43	63 (62)
236	Studie/lesemuligh.	14	14	26	46	63 (62) [61]
163	Arrangementer i biblioteket	13	17	28	42	62 (58)
237	Info bibl. tjen.	8	24	29	38	61 (57) [54]
210	Utvalg lydb., video o.l.	11	21	33	35	60 (54) [50]
171	Utvalg musikk	12	20	37	31	59 (52) [52]
188	Kommunal info	14	26	39	20	54 (54) [51]
289	Helhetlig	3	16	80		82 (79) [78]
267	Ifht. brukernes behov	7	28	64		76 (73) [75]

5+6 (Svært/meget fornøyd)
4
3
1+2 (Svært/meget misfornøyd)

Indekstall i parentes er
landsgjennomsnitt.
Tall i hakeparentes er
indeks for fylket i 2000

NORD-TRØNDELAG				
ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)		INDEKS
248	Geogr. beliggenhet	5	19 74	78 (78) [79]
230	Faglig dyktighet	4	7 25 65	74 (77) [74]
251	Serviceinnst.	5	9 22 64	73 (77) [75]
251	Bokutvalg generelt	5	14 28 54	70 (70) [69]
250	Enkelt finne bøker	4	13 27 55	69 (68) [67]
207	Utvalg tidskr./avis	5	13 30 52	68 (68) [67]
247	Lokaler	6	15 26 52	68 (66) [70]
205	Tilgang til Internett	7	13 28 52	67 (62)
233	Utvalg nye bøker	5	14 33 48	67 (65) [63]
217	Ventetid bøker	5	12 35 48	67 (65) [65]
252	Åpningstid	10	9 35 46	66 (64) [61]
230	Studie/lesemuligh.	10	16 27 46	63 (62) [61]
224	Info bibl. tjen.	10	20 31 38	61 (57) [53]
194	Kommunal info	10	21 34 36	60 (54) [56]
194	Arrangementer i biblioteket	14	19 30 37	59 (58)
114	Bibliotekets Internetsider	11	17 33 38	59 (58)
181	Utvalg lydb., video o.l.	15	27 30 28	55 (54) [54]
157	Utvalg musikk	20	24 27 29	53 (52) [48]
264	Helhetlig	2	3 19 76	80 (79) [76]
252	Ifht. brukernes behov	5	8 26 62	72 (73) [71]
5+6 (Svært/meget fornøyd) 4 3 1+2 (Svært/meget misfornøyd) Indekstall i parentes er landsgjennomsnitt. Tall i hakeparentes er indeks for fylket i 2000				

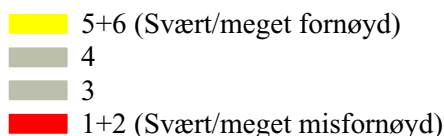
NORDLAND				
ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)		INDEKS
381	Geogr. beliggenhet	4	20 74	79 (78) [76]
391	Serviceinnst.	3	5 23 71	78 (77) [75]
363	Faglig dyktighet	2	5 25 68	76 (77) [74]
389	Bokutvalg generelt	5	13 33 50	68 (70) [68]
294	Utvalg tidskr./avis	7	13 29 51	66 (68) [66]
386	Enkelt finne bøker	5	19 37 40	65 (68) [69]
330	Ventetid bøker	7	12 38 42	64 (65) [66]
354	Utvalg nye bøker	6	21 36 37	63 (65) [63]
381	Lokaler	12	18 31 39	61 (66) [67]
298	Tilgang til Internett	20	11 25 44	61 (62)
385	Åpningstid	16	16 32 36	59 (64) [58]
335	Studie/lesemuligh.	15	18 29 37	59 (62) [62]
284	Utvalg lydb., video o.l.	23	22 30 25	51 (54) [50]
332	Info bibl. tjen.	26	22 23 28	50 (57) [50]
174	Bibliotekets Internetsider	35	13 18 34	49 (58)
251	Arrangementer i biblioteket	26	28 22 24	48 (58)
283	Kommunal info	26	28 24 22	47 (54) [52]
242	Utvalg musikk	29	25 25 20	46 (52) [47]
423	Helhetlig	1	6 24 68	78 (79) [76]
390	Ifht. brukernes behov	3	12 28 57	71 (73) [70]
5+6 (Svært/meget fornøyd) 4 3 1+2 (Svært/meget misfornøyd) Indekstall i parentes er landsgjennomsnitt. Tall i hakeparentes er indeks for fylket i 2000				

TROMS				
ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)		INDEKS
213	Serviceinnst.	1	9 20 68	77 (77) [73]
191	Faglig dyktighet	6	23 70	76 (77) [73]
202	Geogr. beliggenhet	7	8 21 64	75 (78) [73]
213	Enkelt finne bøker	6	18 34 42	65 (68) [65]
98	Bibliotekets Internetsider	13	18 25 44	64 (58)
209	Bokutvalg generelt	10	16 29 45	64 (70) [64]
180	Ventetid bøker	11	12 37 40	63 (65) [63]
172	Utvalg tidskr./avis	7	24 28 42	63 (68) [66]
168	Tilgang til Internett	19	14 25 42	61 (62)
213	Åpningstid	16	19 30 35	58 (64) [56]
190	Utvalg nye bøker	11	19 40 30	58 (65) [61]
179	Studie/lesemuligh.	18	27 23 32	56 (62) [55]
205	Lokaler	25	16 29 29	51 (66) [58]
193	Info bibl. tjen.	28	17 35 20	50 (57) [43]
165	Utvalg lydb., video o.l.	23	25 29 22	50 (54) [50]
142	Arrangementer i biblioteket	27	22 34 17	48 (58)
144	Utvalg musikk	26	26 28 20	47 (52) [50]
156	Kommunal info	31	26 29 14	45 (54) [42]
230	Helhetlig	5	14 28 55	72 (79) [71]
210	Ifht. brukernes behov	6	14 28 53	68 (73) [64]
5+6 (Svært/meget fornøyd) 4 3 1+2 (Svært/meget misfornøyd) Indekstall i parentes er landsgjennomsnitt. Tall i hakeparentes er indeks for fylket i 2000				

FINNMARK				
ANTALL	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)		INDEKS
244	Geogr. beliggenhet	3	15 79	82 (78) [80]
253	Serviceinnst.	5	8 19 68	76 (77) [74]
226	Faglig dyktighet	3	10 26 61	73 (77) [71]
239	Lokaler	8	12 21 59	71 (66) [70]
247	Bokutvalg generelt	6	13 27 53	69 (70) [66]
250	Enkelt finne bøker	5	15 27 53	69 (68) [67]
189	Utvalg tidskr./avis	4	13 37 46	68 (68) [66]
211	Ventetid bøker	3	12 37 48	68 (65) [65]
218	Studie/lesemuligh.	12	14 23 51	66 (62) [63]
223	Utvalg nye bøker	10	12 35 43	65 (65) [62]
192	Tilgang til Internett	18	16 21 45	61 (62)
253	Åpningstid	18	15 28 39	59 (64) [58]
182	Arrangementer i biblioteket	18	17 32 33	57 (58)
193	Utvalg lydb., video o.l.	14	22 36 27	57 (54) [54]
223	Info bibl. tjen.	18	22 30 30	55 (57) [50]
184	Kommunal info	20	26 29 25	53 (54) [53]
175	Utvalg musikk	20	23 32 25	53 (52) [53]
115	Bibliotekets Internetsider	28	19 27 26	49 (58)
267	Helhetlig	5	6 21 70	78 (79) [73]
252	Ifht. brukernes behov	5	11 26 60	73 (73) [69]
5+6 (Svært/meget fornøyd) 4 3 1+2 (Svært/meget misfornøyd) Indekstall i parentes er landsgjennomsnitt. Tall i hakeparentes er indeks for fylket i 2000				

KOMMUNALE TJENESTER

ANTALL	TJENESTE	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)	INDEKS	
			2003	2000
2025	Barnehage	5 6 16 73	79	[79]
3056	Fysioterapeut	5 6 16 73	79	[77]
7244	Folkebibliotek	2 5 20 72	79	[76]
734	Eldresenter	5 8 19 67	76	[75]
5511	Kino	5 7 19 69	76	[72]
11114	Lege	5 7 19 69	76	[70]
13955	Drikkevann	6 8 19 67	75	[72]
1383	Musikk-/kulturskole	4 9 24 64	74	[73]
3798	Helsestasjon	5 9 24 62	73	[69]
3442	Teater	5 10 26 59	72	[69]
3174	Museum	3 10 29 57	72	[70]
3566	Kunstutst.	4 11 30 55	71	[68]
4585	Konsert	5 12 26 56	70	[67]
3416	Barneskole	7 11 25 57	70	[69]
1191	Landbrukskontor	10 10 24 56	68	[65]
1908	Kulturkontor	10 10 30 51	66	[61]
14493	Renovasjon	11 13 26 50	66	[66]
1438	Skolefritid	11 16 22 52	66	[65]
6062	Idrettsanlegg	8 13 33 46	65	[62]
1931	Ungdomsskole	10 15 31 45	64	[61]
1240	Hjemmesykepleie	17 13 20 50	64	[64]
361	Bolig uten heldøgnspleie	18 11 21 50	63	[61]
1822	Fritidsklubb	9 18 33 40	62	[58]
1625	Sykehjem/bolig m held.pleie	17 14 21 48	62	[62]
4194	Komm.kasse/kemner	15 16 31 39	60	[57]
1068	PP-tjeneste	18 15 28 40	59	[52]
5170	Svømmehall	19 15 26 40	58	[56]
1721	Skolekontor	16 17 30 37	58	[54]
1254	Hjemmehjelp	23 17 20 41	57	[58]
13804	Kommunal info	14 24 35 26	55	[56]
14228	Vedl. hovedvei (som.)	18 20 31 31	55	[57]
1615	Rådmannskontor	24 15 24 36	54	[52]
14365	Vedl. hovedvei (vint.)	22 22 29 27	52	[56]
3475	Teknisk kontor	28 16 23 33	51	[48]
498	Næringsrådgivn.	32 13 21 34	51	[49]
244	Tilbud psyk. utv.h.	31 19 19 32	49	[49]
751	Sosialkontor	35 16 15 34	48	[47]
13863	Vedl. lokalvei (som.)	30 22 25 23	46	[49]
318	Barnevern	37 10 25 28	46	[49]
14309	Veitilbudet helhetl.	30 24 27 19	45	[49]
14115	Vedl. lokalvei (v)	39 22 21 18	41	[46]



VEDLEGG

ORDLISTE OG SPØRRESKJEMA

«Bruker»: En «bruker» er en person som har benyttet en eller flere offentlige tjenester i løpet av de siste tolv måneder forut for undersøkelsestidspunktet. For omsorgstjenestene regnes også nære pårørende som brukere. Det vil si de som har barn i barnehage eller barneskole, eller som har noen i nær familie som benytter kommunens ulike tjenestetilbud for eldre. Dersom man har flere barn eller eldre som omfattes av denne definisjonen, svarer man på vegne av den som sist hadde fødselsdag. Dette kriteriet nyttes for å sikre et tilfeldig utvalg av brukere.

«Image»: I vurderingen av tilfredsheten med de offentlige tjenestene skilles det mellom brukere og ikke-brukere. Brukere vurderer situasjonen basert på sine erfaringer. Ikke-brukere vurderer tjenestene med utgangspunkt i den informasjon de har om tjenesten eller ut i fra tjenestens generelle rykte. Denne informasjonen eller ryktet kalles tjenestens «image».

«Image-gap»: Avstand i tilfredshetsscore for vurderingen av en enkelt tjeneste mellom brukere av tjenesten og ikke-brukere.

«Kommunestørrelse»: Klassifisering av kommunene etter innbyggertall. Inndelingen bruker følgende kategorier: 1: Under 3 000, 2: 3-8 000, 3: 8-20 000, 4: 20-90 000 og 5: Mer enn 90 000.

«Kommunetype»: Klassifisering av kom-

munene etter sentralitet og viktigste næring er basert på Statistisk Sentralbyrås Standard for kommuneklassifisering 1994. Inndelingen bruker følgende kategorier: 1: Primærnæring, 2: Landbruk og industri, 3: Industri, 4: Mindre sentral tjenesteyting og industri, 5: Sentral tjenesteyting og industri, 6: Mindre sentral tjenesteyting og 7: Sentral tjenesteyting.

«Tilfredshet»: De ulike kommunekjennetegn og tjenester evalueres langs en skala fra 1 («svært misfornøyd») til 6 («svært fornøyd»). Vurderingsscore 5 omtales for enkelthets skyld som «meget fornøyd» og tilsvarende score 2 som «meget misfornøyd», selv om disse definisjonene strengt tatt ikke er benyttet i spørreskjemaet. For å forenkle fremstillingen er som regel skalaens ytterpunkter (score 1+2 og 5+6 henholdsvis) slått sammen til enkeltkategorier.

«Tilfredshetsscore»: Indikator for innbyggernes samlede tilfredshet med et kommunekjennetegn eller en tjeneste, basert på deres rangering langs den 6-delte skalaen for «tilfredshet». Alle innbyggernes vurderinger omregnes til en felles score, som varierer mellom 0 og 100 poeng. Scoren kalles kvalitetsscore eller tilfredshetsscore. Den vil enten være basert på enkeltforhold, eller på summen av vurderinger av ulike egenskaper. En tilfredshetsscore lik 100 innebærer at samtlige brukere er svært fornøyd, mens score 0 betyr at alle er svært misfornøyd.

DIN VURDERING AV TJENESTER I KOMMUNEN

Vi ber deg nå vurdere hvor fornøyd/misfornøyd du er med ulike tjenester i kommunen du bor i. For hver tjeneste er det viktig at du setter TO KRYSS, ett for om du i løpet av de SISTE 12 MÅNEDER har benyttet tjenesten, og ett for din vurdering av tjenesten.

Dersom du har benyttet tjenesten, svarer du på bakgrunn av DINE ERFARINGER. Dersom du IKKE har benyttet tjenesten, svarer du ut fra DITT INNTRYKK av tjenesten.

Dersom du har BARN i barnehage/skole eller noen i NÆR FAMILIE som har benyttet hjemmehjelp/-sykepleie eller alders-/sykehjem, krysser du av for "benyttet siste 12 mnd." Dersom du har FLERE barn i barnehage/skole, svarer du med utgangspunkt i barnet som SIST HADDE FØDSELSDAG.

TO KRYSS PR. LINJE, ETT FOR "BENYTTET/IKKE BENYTTET" OG ETT FOR VURDERING

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med:	Benyttet siste 12 mnd.		Svært misfornøyd					Svært fornøyd	
	Nei	Ja	1	2	3	4	5	6	Vet ikke
Folkebiblioteket du sist benyttet.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

NÆRMERE VURDERING AV ENKELTE TJENESTER I KOMMUNEN

Kun de som har benyttet de aktuelle tjenestene (evt. foresatte/pårørende), svarer:

Vi vil nå be deg gjøre en mer detaljert vurdering av noen tjenester du benytter/har benyttet i din kommune. Du svarer igjen ut fra DINE EGNE ERFARINGER med tjenesten siste 12 måneder. Dersom du ikke har erfaring med tjenesten, hopper du videre til neste tjeneste. For noen tjenester svarer du på vegne av barn/foreldre (dette vil framgå for den enkelte tjeneste). Dersom du ikke har noen mening, kan du svare "vet ikke". Dersom du har FLERE barn i barnehage/skole, evt. flere foreldre i eldreinstitusjon e.l., svarer du ut fra den som SIST HADDE FØDSELSDAG.

FOLKEBIBLIOTEKET du sist benyttet

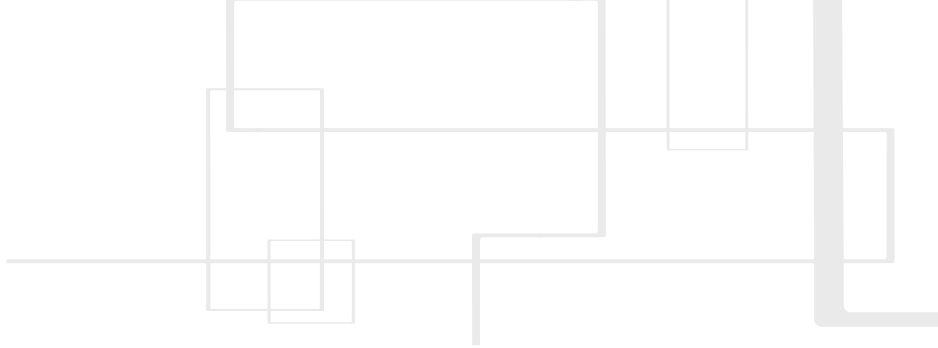
Hvor fornøyd/misfornøyd er du med :	Svært misfornøyd	2	3	4	5	Svært fornøyd	Vet ikke
Åpningstider.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De ansattes serviceinnstilling	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De ansattes faglige dyktighet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utvalget av bøker.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utvalget av nye bøker.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hvor enkelt det er å finne fram til bøkene du er ute etter	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ventetid på bøker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utvalget av tidsskrifter/avisar.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utvalget av musikk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utvalget av lydbøker, video o.l.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Studie/lesemulighetene i lokalene	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Lokalenes utforming	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Arrangementer i biblioteket.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informasjon om bibliotekets tjenester.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kommunal informasjon i biblioteket.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tilgang til Internett på folkebiblioteket	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekets Internettssider	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekets geografiske beliggenhet.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekets helhetlige tilbud i forhold til dine egne behov	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De som har besøkt folkebibliotek siste 12 månedene svarer:

Hvor mange forskjellige bibliotek har du besøkt de siste 12 måneder ? Regn med alle typer bibliotek, ikke bare folkebibliotek.

Kun ett kryss	1	2	3	4 eller flere	Vet ikke
Antall bibliotek besøkt siste år	☐	☐	☐	☐	☐

Dette er en sammenstilling av de aktuelle spørsmålene, hentet fra ulike deler av spørreskjemaet.



TIDLIGERE UTGIVELSER AV ABM-SKRIFT:

#1 Digitalisering av fotosamlinger

#2 Reform 94 og museene

skriftserien ligger tilgjengelig på www.abm-utvikling.no eller fås ved henvendelse til ABM-utvikling

