

Beregnet til

Lillestrøm kommune

Dokument type

Rapport

Dato

September 2022

BRUKERUNDERSØKELSE I LILLESTRØMBIBLIOTEKENE

RAMBOLL

Bright ideas. Sustainable change.

Oppdragsnavn **Bruker- og bruksundersøkelser i bibliotekene**
Mottaker **Lillestrøm kommune**
Dokument type **Rapport**
Versjon **2.0**
Dato **September 2022**
Utført av **Jon Martin Sjøvold, Sigrid Jerpstad, Audun Vindøy og Siri Storøy**

Rambøll
Harbitzalléen 5
Postboks 427 Skøyen
0213 Oslo

T +47 22 51 80 00
<https://no.ramboll.com>



Bright ideas. Sustainable change.

Rambøll Management Consulting AS
NO 987 886 609 MVA

Innhold

Kapittel 1	Innledning	s. 4
Kapittel 2	Oppsummering av relevant forskning	s. 5
Kapittel 3	Hvem bruker bibliotekene?	s. 10
Kapittel 4	Hvor ofte besøker publikum bibliotekene?	s. 15
Kapittel 5	Hva ligger til grunn for bibliotekbesøket?	s. 19
Kapittel 6	Hva gjør de besøkende på biblioteket?	s. 26
Kapittel 7	Hvordan oppleves bibliotekbesøket?	s. 32
Kapittel 8	Hvilke ønsker har publikum for bibliotekene i fremtiden?	s. 38
Kapittel 9	Brukere og ikke-brukere av bibliotek	s. 42
Kapittel 10	Metode	s. 52

SAMMENDRAG

Det overordnede formålet med prosjektet har vært å skaffe kunnskap om brukere og ikke-brukere av Lillestrøm kommunes folkebiblioteker. Rambøll utviklet en brukerundersøkelse om bibliotekbruk som de ulike avdelingene til Lillestrømbibliotekene har distribuert blant sine besøkende. Vi utviklet også en innbyggerundersøkelse om bruk og ikke-bruk av bibliotek som Norstat distribuerte i sitt web-panel blant innbyggere i Lillestrøm kommune.

Undersøkelsene er utformet med tanke å gjennomføre undersøkelsen hvert fjerde år i kommunen, og at den skal kunne tas i bruk av andre kommuner og biblioteker. I det følgende oppsummerer vi de mest sentrale funnene fra undersøkelsene.

Hvem er de besøkende?

Syv av ti besøkende ved Lillestrømbibliotekene som deltok i brukerundersøkelsen er kvinner. Litt under halvparten av de besøkende er 50 år eller eldre. Kjønnsfordelingen er jevnest blant de besøkende under 30 år. Nær ni av ti besøkende bor i Lillestrøm kommune. Litt over halvparten av de besøkende drar på biblioteket annenhver uke eller oftere. Det er skoleelever og studenter som besøker bibliotekene hyppigst, og de besøker gjerne biblioteket i helgene eller benytter seg av meråpent bibliotek.

Hva ligger til grunn for besøket?

Bibliotekets funksjon som kunnskaps- og læringsarena har størst betydning for at de besøkende drar på biblioteket, fulgt av biblioteket som kultur- og litteraturhus. Det er færre som svarer at biblioteket som møteplass eller aktivitetssenter har stor betydning for at de besøker biblioteket. Flest besøkende ønsker å få et avbrekk fra hverdagen, bli inspirert, eller bare låne eller levere noe. Tre av fire låner eller leverer noe under besøket sitt.

Hvordan vurderer de besøkende bibliotekene?

Nitten av tjue er fornøyd eller svært fornøyd med bibliotekbesøket sitt samlet sett. Forskjellene i fornøydhet mellom grupper av besøkende og hvilken avdeling de besøkte er små. Likefult oppgir de fleste at de er helt enige i at de fikk gjort det de kom for å gjøre på biblioteket, fikk god veiledning og service, og fikk lyst til å komme tilbake uavhengig av hvilket bibliotek de besøkte.

Hva ønsker publikum at bibliotekene skal satse på?

Både hos de besøkende og hos deltakerne i innbyggerundersøkelsen er det flest som svarer at «tilgang på bøker og andre medier i biblioteket» er det viktigste biblioteket bør satse på for å være attraktivt i fremtiden.

Andre områder som mange deltakere i undersøkelsene ønsker at bibliotekene skal satse på er digitale bøker og medier, kulturarrangementer, stilleområder og studieplasser, veiledning og service, og debatt, samtale og samfunnsaktuelle arrangementer.

Hvem tar ikke i bruk bibliotekene?

I innbyggerundersøkelsen skiller vi mellom brukere av biblioteket (de som har besøkt biblioteket fysisk det siste året) og ikke-brukere. Følgende egenskaper henger sammen med økt sannsynlighet for å ikke bruke biblioteket: Å være mann, over 50 år gammel, ha fagbrev eller lavere grads høyere utdanning, å bo i en husstand med lav eller svært høy inntekt, og å bo i en husstand uten barn.

Anbefalinger

Ut fra resultatene fra undersøkelsen ser Rambøll to områder Lillestrøm kan jobbe videre med.

For det første viser resultatene fra undersøkelsen at det er flere som har svart på spørreundersøkelsen, både brukere og ikke-brukere, som ikke kjenner til flere av bibliotekets tjenester. Sammenlignet med brukere har ikke-brukere av bibliotek også i mindre grad fått med seg flere av de sentrale tjenestene biblioteket tilbyr. Eksempelvis oppgir kun halvparten av ikke-brukerne at de vet at de kan låne e-bøker og e-lydbøker via bibliotekets løsninger. Få av ikke-brukerne vet også at de kan få veiledning og hjelp på bibliotekene og at de har debatter, utstillinger og foredrag. Både brukere og ikke-brukere trenger å bli påminnet om at biblioteket finnes og hvilke tjenester det tilbyr, dersom de skal bruke det. Lillestrømbibliotekene bør derfor legge strategier for hvordan de kan formidle om tjenestene de tilbyr både til eksisterende og potensielle nye brukere.

For det andre gir undersøkelsen innsikt i hva både brukere og ikke-brukere mener biblioteket bør satse på for å bli mer attraktiv. Dette kan danne grunnlag for prioriteringer for hvilke tjenester biblioteket bør styrke sin formidling rundt.

42 prosent av dem som ikke har tatt i bruk biblioteket det siste året oppgir i undersøkelsen at de kanskje vil bruke det i fremtiden. Det vil si at det er en andel ikke-brukere som med en viss sannsynlighet kan bli en bibliotekbruker. En strategi for å få disse inn i bibliotekene vil være å imøtekomme deres ønsker å behov for et bibliotek.

Det fleste brukere og ikke-brukere mener biblioteket bør satse på for å være attraktive i fremtiden, er tilgang på bøker og andre medier. Dette er også det fleste oppgir som grunn for at de har benyttet bibliotekets tjenester det siste året. I underkant av halvparten av bibliotekbrukerne svarer at biblioteket bør satse på kulturarrangementer, mens en fjerdedel av ikke-brukerne svarer dette. Halvparten av ikke-brukerne mener biblioteket bør satse på digitale bøker og andre digitale medier i tillegg til stilleområder og studieplasser. Noen, både brukere og ikke-brukere, mener biblioteket bør satse på lengre åpningstider. Ut fra disse resultatene, kan det tyde på at allerede brukere av bibliotek kan tenke seg mer kulturelt tilbud for å gjøre biblioteket mer attraktivt, mens ikke-brukernes ønsker i større grad dreier seg om tilgang til fysiske og digitale medier, og da i førsteomgang det digitale tilbudet.

1. INNLEDNING

Lillestrømsbibliotekene hadde 171 063 besøkende i 2020.¹ Det tilsvarer 1,99 besøk per innbygger. I kommuneplanens samfunnsdel fremheves biblioteket sammen med kulturhuset som en særlig viktig ramme for sosiale møter og samfunnsengasjement, hvor utviklingen av kulturkvartalene med bl.a. nytt bibliotek skal bidra til nytt liv til Lillestrøm by og sikre attraktive møteplasser og spennende innhold. Dette skal bidra til å nå det overordnede målet om at Lillestrøm skal ha en attraktiv regionby og livskraftige lokalsamfunn.

I regjeringens bibliotekstrategi *Rom for demokrati og dannelse – Nasjonal biblioteksstrategi 2020-2023*, fremheves det at besøkene i norske folkebibliotek har økt betraktelig siden forrige strategi, evalueringen² av strategien viste at 54 prosent av befolkningen hadde besøkt et bibliotek det siste året. I den nasjonale bibliotekstrategien pekes det på at forrige strategis satsning på bibliotekene som arena for debatt, formidling og kulturopplevelser, var en viktig årsak til økt publikumsbesøk i bibliotekene. En økning i andel bibliotekbrukere generelt, og økt vektlegging på nye roller og «bruksmåter» for biblioteket, gjør det nødvendig å ha oppdatert kunnskap om hvem som bruker og hvem som ikke bruker biblioteket, dersom bibliotekene skal kunne følge opp samfunns mål om å bidra til demokrati, livskraftige lokalsamfunn og nå ut til nye brukergrupper. Gjennom strategien ønsker regjeringen også å bidra til å utvikle bibliotekene som synlige institusjoner i kommunene, med mål om at man skal nå nye brukere med litteratur og lesing, legge til rette for kunnskapsformidling og øke

digitale samlinger. Bibliotekene og bibliotekarene skal nå frem til flere, også de som selv ikke oppsøker biblioteket og med det tiltrekke nye brukergrupper.

Skal Lillestrømbibliotekene lykkes i å nå målsetningen om flere besøkende, er det viktig med relevant kunnskap om hvem som bruker og hvem som ikke bruker bibliotekene, samt brukernes erfaring med biblioteket.

Muligheter for nye målinger også for andre bibliotek

Lillestrøm kommune har gjennom dette prosjektet fått nyttig innsikt i oppfatninger og bruk av bibliotekene. Et utgangspunkt for denne undersøkelsen er at andre kommuner og tilhørende bibliotekstjenester også skal få nytte av arbeidet som er gjort i forbindelse med denne undersøkelsen. Rapporten og undersøkelsen berører sannsynligvis forhold som er aktuelle også for andre biblioteker, slik at den i seg selv gir relevante innsikter for andre kommuner. For de kommunene som ønsker å gjennomføre sine egne undersøkelser, står de fritt benytte spørreskjemaet fra denne undersøkelsen. Dette foreligger som vedlegg X. Spørreskjemaet er utarbeidet av Rambøll Management Consulting i samarbeid med en referansegruppe og utvalgte personer fra Lillestrøm kommune. Lillestrøm kommune stiller gjerne sine resultater til rådighet for sammenligninger, og vil gjerne at andre kommuner som benytter undersøkelsen gjør det samme. For kommuner som ønsker et teknisk verktøy og/eller støtte til å analysere resultatene eller gjennomføre undersøkelsen kan Rambøll Management Consulting bistå med sine verktøy og kompetanser.

¹ Nasjonalbiblioteket. 2021. *Besøk og arrangement 2020*. <https://bibliotekutvikling.no/statistikk/forside/statistikk-for-folkebibliotek/besok-og-arrangement-2020/>

² Advicia. 2019. *Rapport evaluering av nasjonal bibliotekstrategi*. <https://bibliotekutvikling.no/content/uploads/2020/01/Rapport-evaluering-nasjonal-bibliotekstrategi.pdf>

2. OPPSUMMERING AV RELEVANT FORSKNING

2.1 Folkebiblioteket har et positivt omdømme i befolkningen

I nåværende bibliotekstrategi fremhever regjeringen at bibliotekene utgjør en viktig demokratisk infrastruktur. Bibliotekene er, og skal være, åpne, inkluderende og tilgjengelige steder for rekreasjon, debatt, opplysning og kunnskap. Bibliotekene har rolle som fristeder med tilgang til kunnskap og kultur, som møteplasser med sentral rolle i integrering, opplæring og som serviceinstitusjon i kommunen. Evalueringen av forrige bibliotekstrategi konkluderer med at folkebiblioteket har et positivt omdømme som tjenestetilbyder i befolkningen.³

Forskningsprosjektet ALMPUB har i perioden 2016-2019 undersøkt bibliotekenes rolle som offentlig tjenestetilbyder. Innbyggere i de seks landene som inngikk i prosjektet (Norge, Sverige, Danmark, Tyskland, Sveits

og Ungarn) benytter biblioteket som møteplasser og offentlighetsinstitusjoner.⁴ Å ha høy tillit til offentlige institusjoner generelt og å bruke folkebiblioteket ofte, virket positivt inn på innbyggernes oppfatning av folkebibliotekene. En sentral konklusjon fra prosjektet er at bibliotekets rolle som formidler av kulturarv og som læringsarena gir bibliotekene høy legitimitet, også blant de som ikke bruker bibliotekene. En casestudie fra Oslo viser at innbyggerne la vekt på rollen som lavintensiv møteplass som fremmer samhørighet, som integrasjonsarena og flerkulturell møteplass og som stedsutvikler («placemaker») som kan bidra til å utvikle lokal identitet.⁵ Dette samsvarer i stor grad med bibliotekfeltets egne oppfatninger om folkebibliotekets rolle.

2.2 Det er forskjeller mellom hvilke innbyggere som bruker biblioteket mest

SSB utarbeidet i 2015 en landsomfattende undersøkelse om folks bruk av bibliotek, som en oppfølging fra tidligere undersøkelser i 2005 og 1998⁶. Undersøkelsen viser at det er barn og unge som bruker folkebibliotekene mest, og at flere kvinner enn menn besøker folkebibliotekene. Personer med høyere utdanning og akademiske yrker er også hyppige brukere. Samtidig viser undersøkelsen at det er relativt små forskjeller i bibliotekbruk på bakgrunn av husholdningsinntekt, landsdeler og befolkningen med og uten innvandrerbakgrunn – og at forskjellen i besøkhypighet mellom aldersgrupper er minsker.

Rapporten viste en nedgang i bruken av folkebibliotek fra 2005 til 2015. I 2005

hadde om lag halve befolkningen besøkt et folkebibliotek i løpet av siste året, mens i 2015 var andelen gått ned til at fire av ti hadde besøkt et folkebibliotek i løpet av siste året. SSBs KOSTRA-tall for aktivitet i folkebibliotek⁷ siden den gang viser økt aktivitet til og med 2019, fra om lag 22,4 millioner besøk i 2015 til om lag 25,8 millioner besøk i 2019. På grunn av koronapandemien gikk antall besøk kraftig ned i 2020, til om lag 15,9 millioner besøk, men så noe opp igjen i 2021, til om lag 16,9 millioner besøk.

Spørsmål om bibliotekbruk inngår også i SSBs kulturbarometer, som oppdateres hvert fjerde år. Ved forrige gjennomføringsrunde, i 2017, kom det frem at elever og studenter

³ Advicia. 2019. *Rapport evaluering av nasjonal bibliotekstrategi*. <https://bibliotekutvikling.no/content/uploads/2020/01/Rapport-evaluering-nasjonal-bibliotekstrategi.pdf>

⁴ Audunson, R. 2018. *Hvordan forankre møteplass- og debattarenafunksjonen også blant dem som ikke bruker biblioteket?* <https://bokogbibliotek.no/meninger/hvordan-forankre-moteplass-og-debattarenafunksjonen-ogsa-blant-dem-som-ikke-bruker-biblioteket-1367/>

⁵ Audunson, R. & Aabø, S. 2013. Biblioteket som motor i å skape lokalsamfunn med sammenhengskraft i en flerkulturell storbykontekst. *Nordisk Tidskrift for Informationsvidenskap og Kulturformidling* 2, 1.

⁶ Lagerstrøm, B.O. & Revold, M.K. 2015. Undersøkelse om bibliotekbruk 2015. SSB. Rapport nr. 32.

⁷ SSB. 2022. 11758: Aktivitet i folkebibliotek (K) 2015 - 2021. <https://www.ssb.no/statbank/table/11758>

er hyppige brukere av biblioteket.⁸ Det samme gjelder foreldre med små barn og særlig enslige forsørgere. Menn i alderen 45-66 år og personer i manuelt arbeid, bruker imidlertid biblioteket minst.

Ifølge SSBs kulturbarometer er det slik at andelen av befolkningen som har besøkt et folkebibliotek, og antall besøk som hver bruker har gjort i løpet av siste 12 måneder, utvikler seg i motsatt retning med alder.

2.3 Få innbyggere er ikke-brukere gjennom hele livet

Flere bibliotekundersøkelser har stilt innbyggere spørsmål om hvorfor de ikke benytter seg av tilbudet ved folkebiblioteket. Av innbyggere som ikke besøker biblioteket, oppgir flest at de benytter internett til å finne informasjon eller foretrekker å kjøpe bøker og annet materiale fremfor å låne. Dette kommer frem av SSBs nasjonale bibliotekundersøkelse fra 2015⁹, en regional undersøkelse fra 2019¹⁰ samt evalueringen av forrige bibliotekstrategi¹¹. Lang avstand til biblioteket, mangel på tid og dårlig offentlig transporttilbud hindrer enkelte i å besøke biblioteket.¹² I en dansk undersøkelse kommer det frem at ikke-brukere har et jevnt over lavere bruk av kulturtilbud enn bibliotekbrukere.¹³

Undersøkelsene vi refererer til gir innsikt i mulige årsaker til hvorfor noen innbyggere er «ikke-brukere», dvs. at de ikke benytter

I de yngre aldersgruppene er det størst andel som har besøkt et folkebibliotek siste året, men hver av de unge besøkende har hatt relativt få besøk gjennom året. I de eldre aldersgruppene er det motsatt, det er en lavere andel av dem som har besøkt et folkebibliotek siste året, men hver av de eldre brukerne har i gjennomsnitt mange besøk sammenlignet med hva de unge brukere har.

seg av bibliotektilbudet. Det er imidlertid viktig å understreke at få innbyggere er ikke-brukere gjennom hele livet. En bibliotekundersøkelse fra Danmark viser at hele 96,5 prosent av befolkningen på et tidspunkt har benyttet et folkebibliotek, benytter det aktivt i dag eller vurderer at de kommer til å benytte seg av seg av et folkebibliotek i fremtiden. Det er altså få som er «absolutte ikke-brukere» livet igjennom.¹⁴

Prosjektet «Jakten på ikke-brukeren» ble gjennomført av Stavanger kommune i 2007. Et av flere underprosjekter var en brukerundersøkelse. Gjennom undersøkelsen kom det frem at mange ikke-brukere i utgangspunktet har liten kjennskap til hva biblioteket tilbyr. «Ikke-brukerne» trenger derfor å bli påminnet om at biblioteket finnes og hvilke tjenester det tilbyr dersom de skal bruke det.

2.4 Aktiviteter i endring

En nyere bibliotekundersøkelse viser at flest innbyggere benytter bibliotekene til å låne fysisk materiale, etterfulgt av klikk og hent

og bruk av digitale medier.¹⁵

En undersøkelse om brukeratferd i norske storbybiblioteker presenterer seks

⁸ SSB. 2017. *Norsk kulturbarometer*. <https://www.ssb.no/kultur-og-fritid/kultur/statistikk/norsk-kulturbarometer>

⁹ Lagerstrøm, B.O. & Revold, M.K. 2015. Undersøkelse om bibliotekbruk 2015. *SSB. Rapport nr. 32*.

¹⁰ Opinion. 2019. *De unges bruk av bibliotek i Buskerud*. <https://vikenfylkesbibliotek.no/wp-content/uploads/2021/01/De-unges-bibliotekbruk-i-Buskerud-2019.pdf>

¹¹ Advicia. 2019. *Rapport evaluering av nasjonal bibliotekstrategi*. <https://bibliotekutvikling.no/content/uploads/2020/01/Rapport-evaluering-nasjonal-bibliotekstrategi.pdf>

¹² Lagerstrøm, B.O. & Revold, M.K. 2015. Undersøkelse om bibliotekbruk 2015. *SSB. Rapport nr. 32*.

¹³ Kulturministeriet. 2019. *Folkebiblioteker i tal 2019*. https://slks.dk/fileadmin/user_upload/SLKS/Omraader/Kulturinstitutioner/Biblioteker/Biblioteksstatistik/Folkebiblioteker_i_tal_2019.pdf

¹⁴ Seismonaut og Roskilde Centralbibliotek. 2021. *Folkebibliotekets betydning for borgerne i Danmark*. https://centralbibliotek.dk/sites/default/files/dokumenter/Folkebibliotekets_betydning_for_borgerne_i_Danmark_Rapport.pdf

¹⁵ Advicia. 2021. *Landsrepresentativ brukerundersøkelse*. https://bibliotekutvikling.no/content/uploads/2021/07/NB-brukerundersokelse2021_rapport.pdf

hovedtyper bibliotekbrukere.¹⁶ «Lånerne» utgjør den største gruppen, etterfulgt av «de sosiale bibliotekbrukerne», «studentene», «avis- og tidsskriftbrukerne», «internettbrukerne» og til slutt «arrangementsbrukerne».

En bibliotekundersøkelse fra Danmark vektlegger at også bibliotekets fysiske fasiliteter og møter med folkebibliotekets ansatte ha betydning for brukerne.¹⁷ Evalueringen av forrige bibliotekstrategi viser at tjenestene som tilbys ved biblioteket er i endring, og at det en økende andel som

benytter seg av arrangementer ved bibliotekene og benytter biblioteket som sosial møteplass.¹⁸ Biblioteket har også tilpasset tjenestene etter at koronapandemien inntraff våren 2020, med eksempelvis økt bruk av klikk og hent og digitale arrangementer. Mange har benyttet seg av de nye digitale tilbudene.¹⁹ Bibliotekundersøkelsen fra Danmark viser at majoriteten av innbyggere fortsatt mener at biblioteket er en viktig kilde til kunnskap og fysisk og digitalt innhold, selv om informasjon, bøker og andre medier er enkelt tilgjengelig på internett.²⁰

2.5 To tilnærminger om folkebibliotekets funksjoner, betydning og verdi

Fireromsmodellen og betydningskompasset er teoretisk funderte modeller som er nyttige for å tenke strukturert rundt hvilken funksjon, betydning og verdi folkebiblioteket

har for samfunnet og innbyggerne. Vi gjør kort rede for dem, og hvordan vi anvender dem i bruker- og innbyggerundersøkelsene.

2.5.1 Fireromsmodellen

Fireromsmodellen ble utviklet i Danmark under arbeidet med rapporten *Folkebibliotekerne i vidensamfundet*.²¹ I fireromsmodellen er bibliotekets overordnede mål å tilfredsstille brukerne og samfunnets behov i det senmoderne viten- og opplevelsessamfunnet på fire områder: *erkjennelse/erfaring*, *empowerment*, *engasjement* og *innovasjon*. De to første er tradisjonelle mål for folkebiblioteker om å bidra til opplyste og selvstendige innbyggere, og de to siste skuer fremover mot nyere utfordringer som digitalisering og globalisering.

Mens *erkjennelse/erfaring* og *engasjement* er mål som skal støtte enkeltmennesket «[...] i dets søgen etter mening og identitet i et komplekst samfund», støtter

empowerment og *innovasjon* i større grad opp om mål på samfunnsnivå:

Empowerment drejer sig om udviklingen af stærke og selvstændige medborgere, der selv kan løse hverdagens problemer, mens innovation handler om at give nye svar på praktiske problemer eller at udvikle helt nye koncepter, metoder eller kunstneriske udtryk.

Modellen er ikke først og fremst tenkt som analysemodell, men som en visjon som anskueliggjør mulighetene som fremtidens bibliotek gir for brukerne til å *oppleve*, *oppdage*, *delta* og *skape* i fire overlappende «rom» i biblioteket: *Inspirasjonsrommet*, *læringsrommet*, *møterommet* og *det*

¹⁶ Sentio. 2015. *Hvem er de og hva gjør de? Brukeratferd i norske storbybibliotek 2015*.
https://issuu.com/bergenbibliotek/docs/brukeratferd_rapport_bo-ok_web

¹⁷ Seismonaut. 2021. *Folkebibliotekets betydning for borgerne i Danmark*.
https://centralbibliotek.dk/sites/default/files/dokumenter/Folkebibliotekets_betydning_for_borgerne_i_Danmark_Rapport.pdf

¹⁸ Advicia. 2019. *Rapport evaluering av nasjonal bibliotekstrategi*.
<https://bibliotekutvikling.no/content/uploads/2020/01/Rapport-evaluering-nasjonal-bibliotekstrategi.pdf>

¹⁹ Nasjonalbiblioteket. 2021. *Befolkningsundersøkelse om bibliotekbruk under koronapandemien*.
<https://bibliotekutvikling.no/2021/06/15/befolkningsundersokelse-om-bibliotekbruk-under-koronapandemien/>

²⁰ Seismonaut. 2021. *Folkebibliotekets betydning for borgerne i Danmark*.
https://centralbibliotek.dk/sites/default/files/dokumenter/Folkebibliotekets_betydning_for_borgerne_i_Danmark_Rapport.pdf

²¹ Styrelsen for bibliotek og medier. 2010: 91-94.
Folkebibliotekerne i vidensamfundet.
https://slks.dk/fileadmin/publikationer/rapporter_oeverige/folkebib_i_vidensamfundet/pdf/Folkebib_i_videnssamf.pdf

performative rommet. Det er her ikke nødvendigvis snakk om konkrete fysiske rom, selv om det også kan være tilfellet.²²

Målene i fireromsmodellen om *erkjennelse/erfaring, empowerment, engasjement* og *innovasjon* skal realiseres gjennom samspillet mellom de fire «rommene» og aktivitetene de legger til rette for. Samspillet skal man oppnå ved å la «rommene» møte hverandre fysisk og digitalt gjennom bibliotekets utforming, arrangementer og valg av samarbeidspartnere.²³

Litteraturen vi leste om fireromsmodellen hadde lite veiledning om hvordan modellen

2.5.2 Betydningskompasset

Betydningskompasset ble utviklet av Seismonaut og Roskilde Centralbibliotek til undersøkelsen om *Folkebibliotekets betydning for borgerne i Danmark*. Det teoretiske utgangspunktet er det britiske *Cultural Value Project*, hvor det overordnede målet er å forstå kunst og kultur sin betydning og verdi, og hvordan dette kan undersøkes analytisk og empirisk. En av konklusjonene der er at ønsket om å skaffe finansiering til kulturformål har gjort at i den offentlige samtalen har nyttige annenhåndseffekter av kultur på samfunnsnivå skygget for hvilken betydning kultur har for enkeltmennesket.²⁴ Som motsats til dette tar man i utviklingen av betydningskompasset utgangspunkt i fire dimensjoner av kulturens betydning for enkeltmennesket: emosjonell, intellektuell, kreativ, og sosial betydning. Anvendt på biblioteker blir disse dimensjonene frirom, perspektiv, kreativitet og fellesskap.

Gjennom undersøkelsen finner de at folkebiblioteket har mangfoldige betydninger for brukerne. For enkelte oppleves

kan anvendes i empiriske undersøkelser. I brukerundersøkelsen har vi spurt de besøkende om i hvilken grad bibliotekets funksjoner, eller «rom», har betydning for at de besøker biblioteket. Biblioteket som aktivitetssenter skal da svare til fireromsmodellens «performative rom», bibliotekets som kultur- og litteraturhus skal svare til modellens «inspirasjonsrom», kunnskaps- og læringsarena til «læringsrom», og møteplass til «møterom». I innbyggerundersøkelsen spurte vi deltakerne om i hvilken grad de forbinder biblioteket med de samme funksjonene. Resultatene fra brukerundersøkelsen er presentert i punkt 5.2, og fra innbyggerundersøkelsen i punkt 9.8.

biblioteket som et fristed for velvære og fordypning. For andre gir biblioteket perspektiv på tilværelsen og rom for kreativitet, blant annet gjennom tilgangen til bibliotekets fysiske og digitale samling. Videre er det for enkelte en viktig møteplass, hvor innbyggere kan bygge fellesskap og sosiale relasjoner.

Vi finner særlig betydningskompassets dimensjon *frirom* som et nyttig supplement til fireromsmodellen. I fireromsmodellen synes tanken på brukeren som aktiv og skapende å være viktig, og målene man streber mot kan være svært høye: Nye begreper, metoder eller kunstneriske uttrykk. I betydningskompasset er det i større grad åpnet for at ting skjer *med* brukeren, eller til og med at det ikke skjer så mye i det hele tatt, og at dette kan være nettopp hva brukeren ønsker seg.

Vi har derfor tatt inn elementer fra betydningskompasset i undersøkelsen av de som besøker bibliotekene, se punkt 1.1. for resultatene.

²² Johansen, Espen Kaasa (2018). "Fireromsmodellen" <https://site.uit.no/mdv-host2018/2018/10/12/fireromsmodellen/>

²³ Johansen, Tuva (2018). «4-romsmodellen» <https://site.uit.no/mdv-host2018/2018/11/16/4-romsmodellen/>

²⁴ AHRC (2016). Understanding the value of arts and culture: the AHRC Cultural Value Project. <https://www.ukri.org/publications/ahrc-cultural-value-project-report/> Se særlig side 7, 153 og 154.



КАПИТЕЛ 3

Hvem bruker bibliotekene?



3. HVEM BRUKER BIBLIOTEKENE?

Dette kapitlet inneholder beskrivelser av de som besøkte bibliotekene i Lillestrøm og deltok i brukerundersøkelsen.²⁵ Vi viser og beskriver hvordan de besøkende er fordelt på kjønn, alder, livssituasjon, kulturell

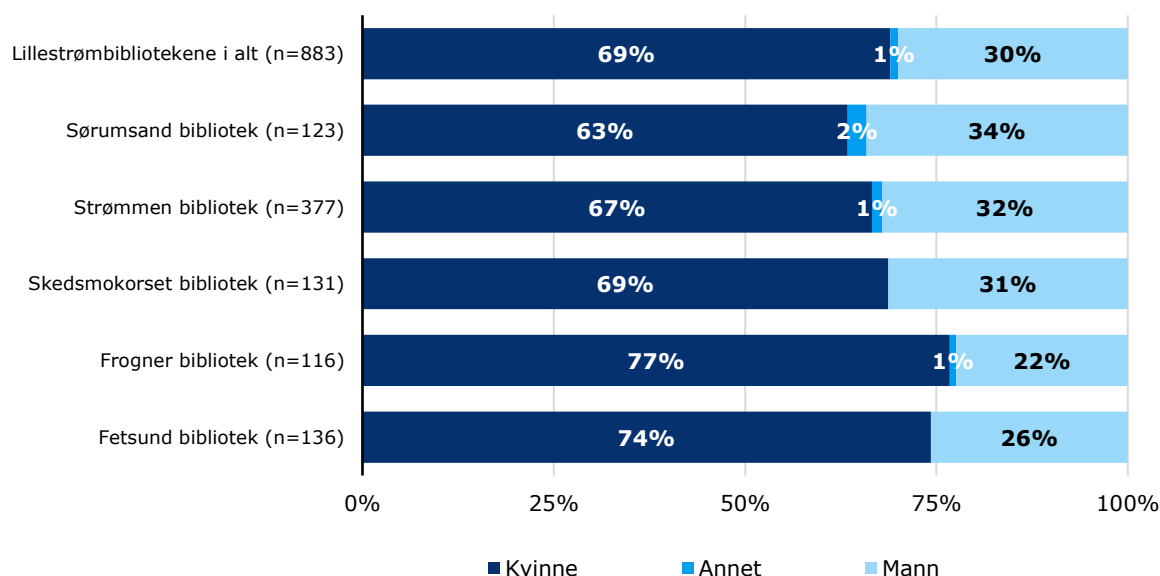
bakgrunn og bosted. For hver av dem legger vi fram data for de besøkende på Lillestrømbibliotekene samlet øverst i figurene, og for hvert av bibliotekene i kommunen under i figuren.

3.1 Kjønn

Kvinner utgjør nesten syv av ti av de som besøker bibliotekene i Lillestrøm, som vist i Figur 3.1 under. Tre av ti er menn, og en prosent har annen kjønnsidentitet. Det er særlig ved Frogner og Fetsund bibliotek at kvinner er i størst flertall, mens Sørumsand

og Strømmen biblioteker har noe større andel menn enn de øvrige bibliotekene i Lillestrøm. Kjønnfordelingen er likest blant besøkende under 30 år, hvor nær seks av ti er kvinner og nær fire av ti er menn.

Figur 3.1 Kjønnfordeling blant besøkende ved bibliotekene i Lillestrøm.



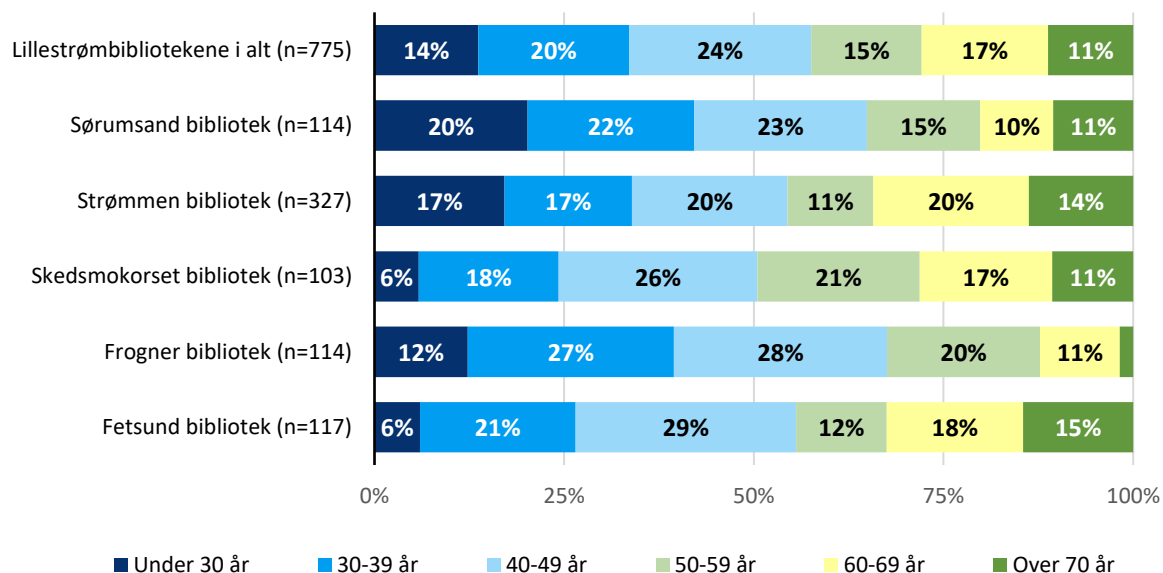
3.2 Alder

Litt over halvparten av de besøkende ved bibliotekene i Lillestrøm er under 50 år gamle. Aldersfordelingen på besøkende ved Lillestrømbibliotekene i alt samt for hver avdeling er vist i Figur 3.2. Det er flest personer i alderen 40 til 49 år som besøker bibliotekene, de utgjør nær en fjerdedel av

de besøkende. Sørumsand og Strømmen bibliotek har størst andeler besøkende under 30 år. Strømmen og Fetsund biblioteket har størst andeler av besøkende som er 60 år eller eldre. Frogner bibliotek har størst andel besøkende som er mellom 30 og 60 år gamle.

²⁵ De som besøker biblioteket ofte vil ha hatt større sjanse for å gjøre et bibliotekbesøk og velge å delta i undersøkelsen enn bibliotekbrukere som bare sjelden besøker biblioteket. Derfor vil hyppige brukere av bibliotekene antakeligvis være overrepresentert blant de som har svart på undersøkelsen, sammenlignet med helheten av innbyggere som bruker

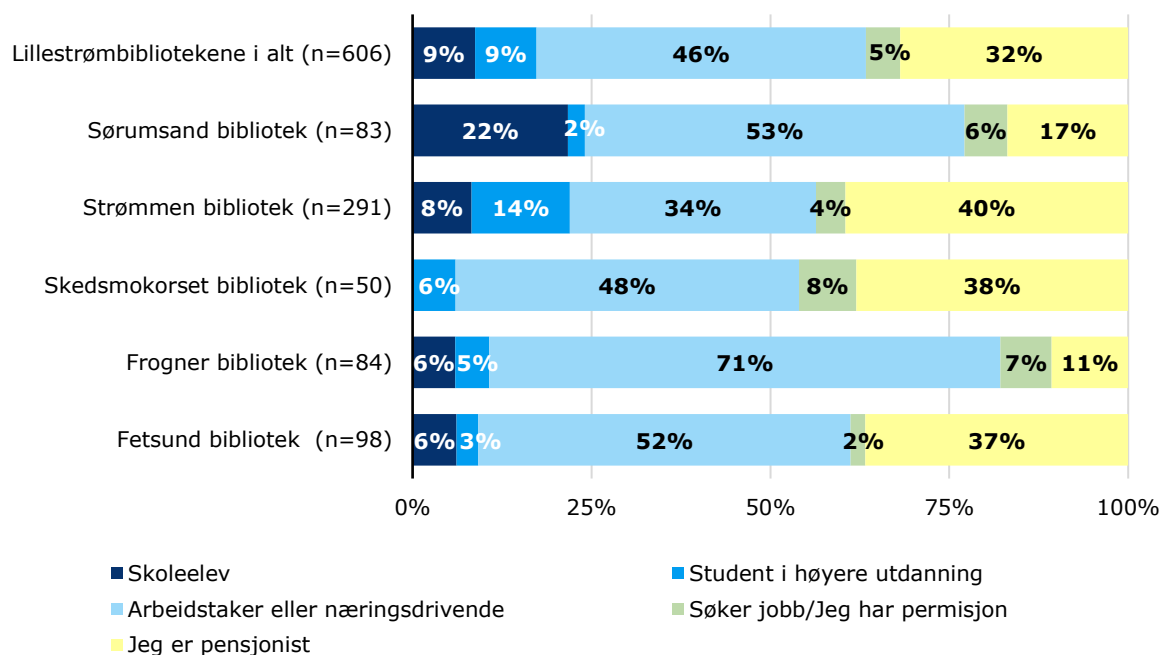
bibliotekene i det hele tatt. Eller sagt på et annet vis: Undersøkelsen viser i større grad hva som kjennetegner personer som gjennomfører et bibliotekbesøk, enn den viser hva som kjennetegner personer som i det hele tatt besøker bibliotekene, om det er aldri så sjelden.

Figur 3.2 Aldersfordeling blant besøkende ved bibliotekene i Lillestrøm.

3.3 Livssituasjon

Som vist i figur 3.3 er nær halvparten av de besøkende ved bibliotekene i Lillestrøm i arbeid, og en tredjedel er pensjonister. Skoleelever og studenter utgjør 9 prosent hver av de besøkende. Det er særlig ved Sørumsand bibliotek at det er mange

skoleelever blant de besøkende, mens ingen skoleelever besvarte undersøkelsen ved Skedsmokorset bibliotek. Strømmen bibliotek har klart størst andel studenter. Frogner bibliotek har den største andelen besøkende som er i arbeid.

Figur 3.3 «Hva beskriver best din livssituasjon?»

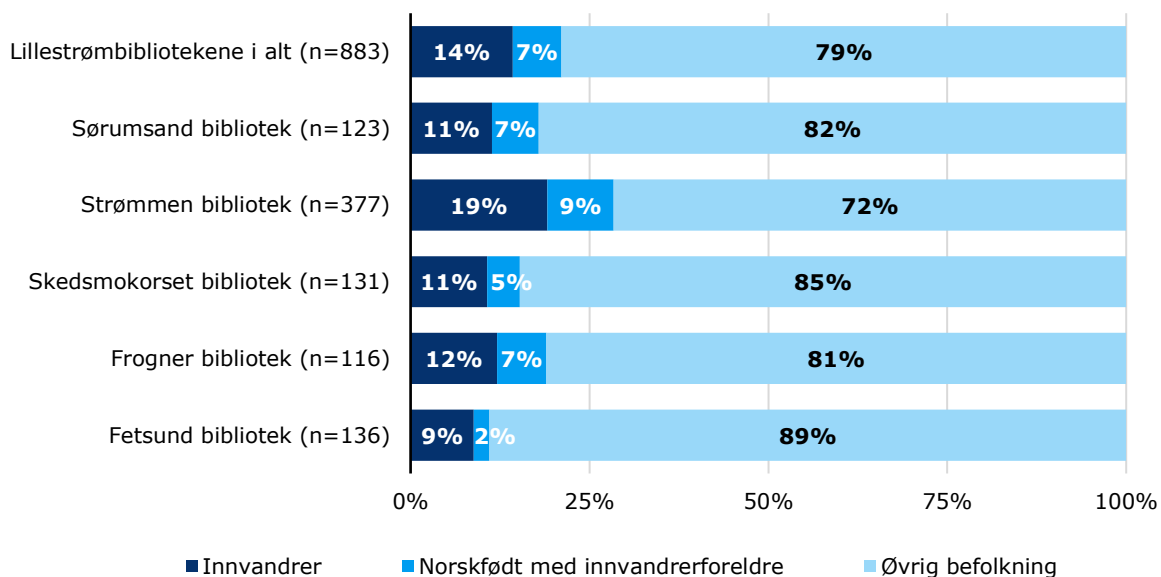
3.4 Kulturell bakgrunn

En av syv besøkende ved bibliotekene i Lillestrøm er innvandrere, som vi kan lese ut av figur 3.4. En av fjorten er norskfødt med innvandrerbakgrunn, og åtte av ti tilhører den øvrige befolkningen. Strømmen bibliotek har størst andel besøkende som er innvandrere eller norskfødte med innvandrerbakgrunn.

Over halvparten av de besøkende som er norskfødte med innvandrerforeldre er under 30 år gamle, mens denne aldersgruppen utgjør under ti prosent av de besøkende som ikke har innvandrerbakgrunn. Blant besøkende som er norskfødte med

innvandrerforeldre er det nær like mange menn som kvinner. Litt over en fjerdedel av besøkende som er norskfødte med innvandrerforeldre er skoleelever, og litt over en fjerdedel er studenter. Besøkende som er innvandrere er også yngre og oftere skoleelever eller studenter enn hva som gjelder befolkningen for øvrig. Litt over seks av ti besøkende som er innvandrere er kvinner. Blant besøkende som er del av befolkningen for øvrig er over halvparten er 50 år gamle eller eldre. Mer enn syv av ti er kvinner. Over en tredjedel av besøkende som tilhører befolkningen for øvrig er pensjonister, og nær halvparten er i arbeid.

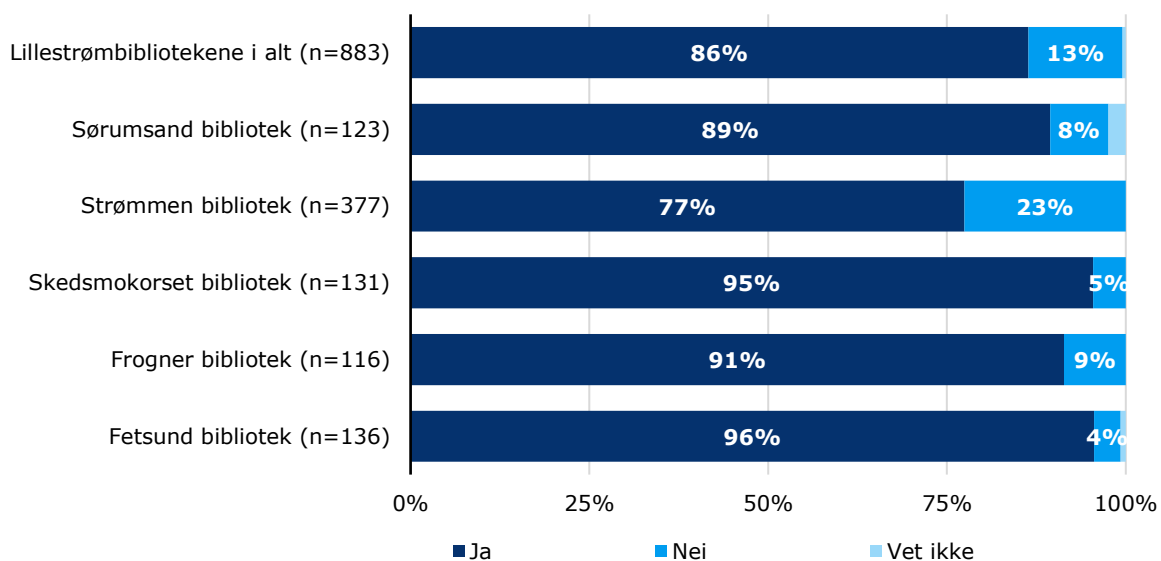
Figur 3.4 Kulturell bakgrunn til de besøkende ved bibliotekene i Lillestrøm.



3.5 Bosted

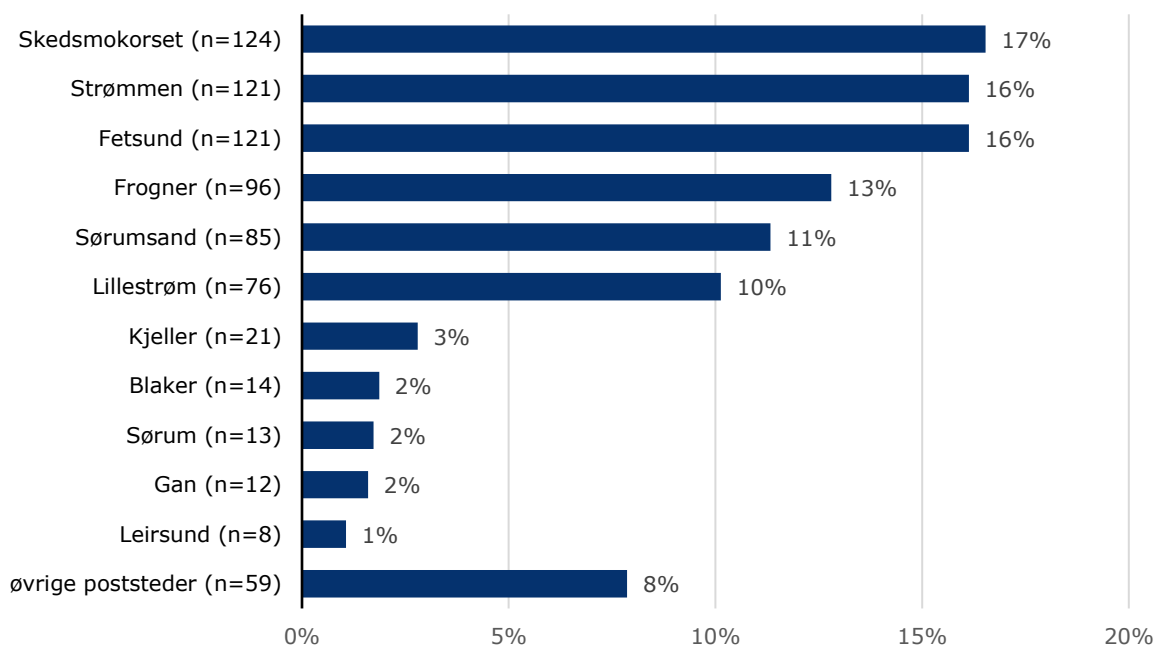
Nær ni av ti besøkende ved Lillestrømbibliotekene bor i kommunen, som vist i Figur 3.5. Strømmen bibliotek skiller seg ut ved at en lavere andel av de besøkende bor i Lillestrøm kommune, der er nær en fjerdedel av de besøkende bosatt i

en annen kommune. Dette henger sammen med at Strømmen bibliotek har den høyeste andelen besøkende som er studenter. Litt over en fjerdedel av besøkende ved Lillestrømbibliotekene som er studenter er bosatt utenfor Lillestrøm kommune.

Figur 3.5 «Bor du i Lillestrøm kommune?»

Vi ba de som oppga at de bor i Lillestrøm kommune om å også oppgi postnummeret til bostedet sitt. Figur 3.6 viser hvor mange besøkende som bor de ulike stedene i Lillestrøm, med unntak av de stedene som ble oppgitt av færre enn tre besøkende. Flest

besøkende ved bibliotekene har poststed Skedsmokorset, Strømmen eller Fetsund, alle med over 120 besøkende. Til sammen utgjør besøkende med disse tre poststedene nær halvparten av alle som besøker bibliotekene og bor i Lillestrøm kommune.

Figur 3.6 Poststeder i Lillestrøm kommune hvor bibliotekenes besøkende bor. (n=750)

A photograph of a modern library interior. In the foreground, a woman with dark hair tied back is sitting at a long wooden table, working on a laptop. She is wearing a light-colored sweater and dark pants. A black bag is hanging from her chair. On the table, there is a book with a blue cover and some papers. In the background, several other people are sitting at similar tables, some working on laptops. The library has large windows on the left side, offering a view of the street outside. The ceiling is made of light-colored wood panels, and the floor is dark and polished. The overall atmosphere is quiet and studious.

KAPITTEL 4

Hvor ofte besøker publikum
biblioteket, når, og med hvem?

4. HVOR OFTE BESØKER PUBLIKUM BIBLIOTEKET, NÅR, OG MED HVEM?

I dette kapittelet presenterer vi resultatene fra brukerundersøkelsen på spørsmålene om hvor ofte de besøkende vanligvis drar på biblioteket, om de besøker biblioteket på

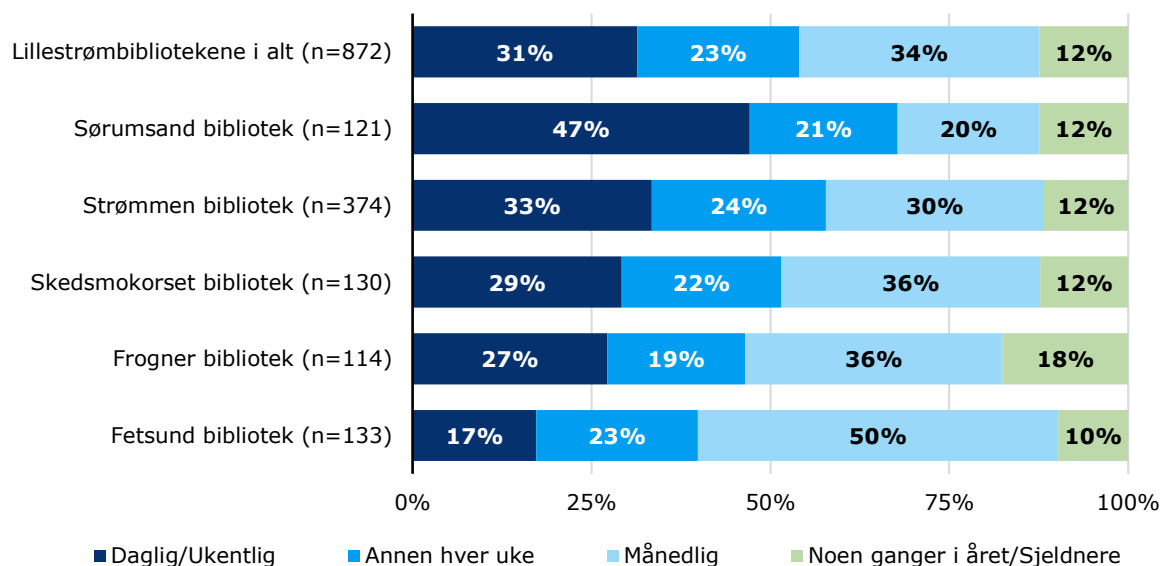
hverdager i åpningstiden, i helgen i åpningstiden eller benytter seg av meråpent bibliotek, og om de vanligvis besøker biblioteket alene eller sammen med noen.

4.1 Besøkshyppighet

For Lillestrømbibliotekene samlet er flest av de besøkende, en tredjedel, på biblioteket månedlig. Tre av ti besøkende er på biblioteket daglig eller ukentlig. Nær en fjerdedel besøker biblioteket annenhver uke, og litt over en av ti besøkende kommer noen

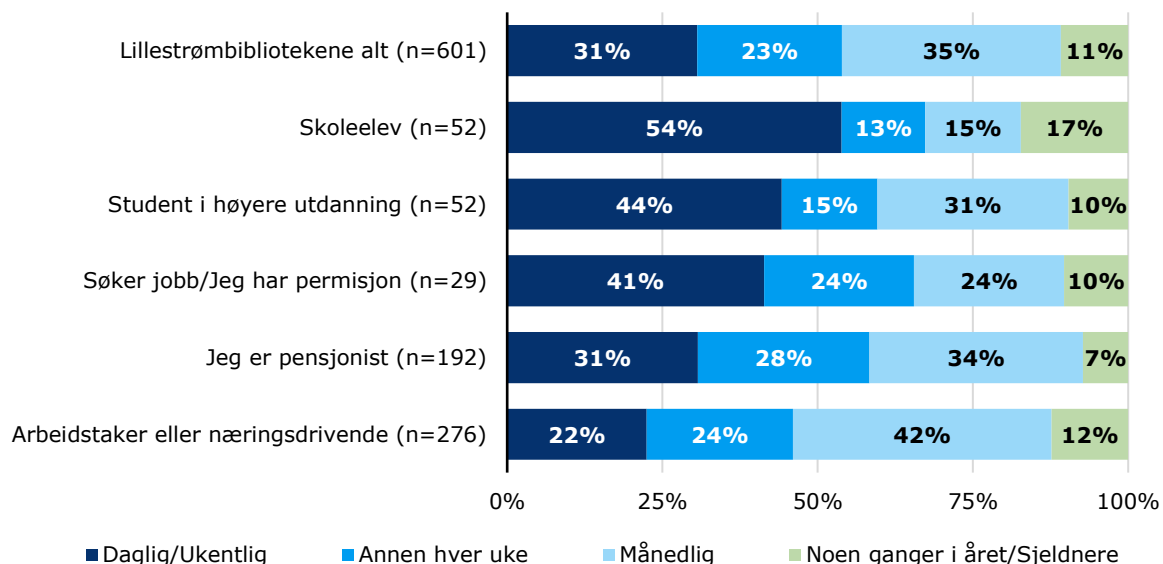
ganger i året eller sjeldnere. Sørumsand og Strømmen biblioteker har høyest andel besøkende som kommer daglig eller ukentlig. Se Figur 4.1 for oversikt over besøkshyppighet ved avdelingene.

Figur 4.1 «Hvor ofte besøke du vanligvis biblioteket?»



Dette henger sammen med at disse bibliotekene også har størst andel unge brukere, og de fleste av dem er skoleelever eller studenter. Som man kan se i Figur 4.2, besøker over halvparten av besøkende som er skoleelever biblioteket daglig eller ukentlig, og det samme gjelder mer enn fire av ti besøkende som er studenter. Besøkende som er arbeidstakere har lavest andel som er på biblioteket daglig eller ukentlig, med litt over ti tideler. Hos arbeidstakerne er det vanligst å besøke biblioteket månedlig, det gjelder litt over fire

av ti i denne gruppen. Besøkende som er pensjonister har størst spredning i hvor ofte de er på biblioteket, de er ganske jevnt fordelt mellom å komme daglig eller ukentlig, annenhver uke eller månedlig. De er også den gruppen der færrest bare besøker biblioteket noen ganger i året eller sjeldnere. Nær fire tideler av mannlige besøkende er på biblioteket daglig eller ukentlig, mot nær en tredjedel blant kvinnene. Blant de kvinnelige besøkende er det vanligst å dra på biblioteket månedlig, det gjelder nær en fjerdedel.

Figur 4.2 Hyppigheten på besøk ved bibliotekene i Lillestrøm, brutt ned på de besøkendes livssituasjon.

4.2 Når drar de besøkende på biblioteket?

Over åtte av ti besøker biblioteket på hverdager i åpningstiden, som vist under i figur 4.3. En tredjedel av de besøkende ved bibliotekene i Lillestrøm benytter seg av meråpent²⁶ bibliotek, og en fjerdedel besøker biblioteket i helgene i åpningstiden.

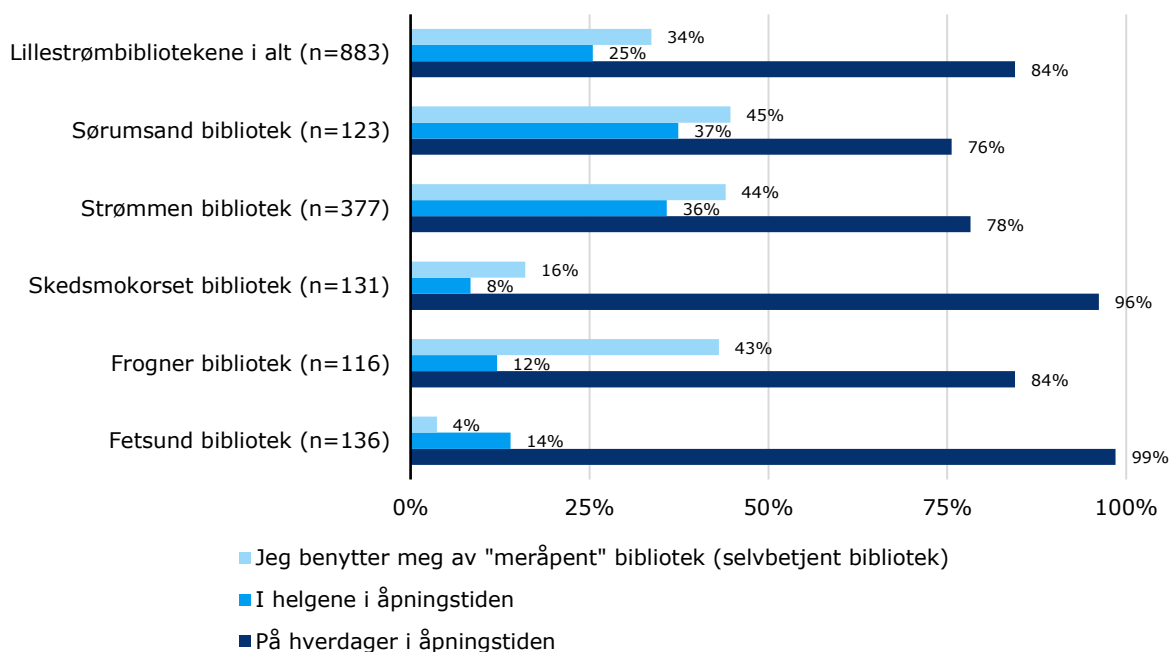
I datainnsamlingsperioden har det vært Sørumsand, Frogner og Strømmen som har holdt meråpent og Sørumsand og Strømmen som har holdt åpent i helgene, mens Fetsund og Skedsmokorset har holdt stengt i fredag og lørdag.

Det er særlig besøkende over 70 år gamle som er tilbøyelige til å dra på biblioteket på hverdager i åpningstiden. Det er svært få av de eldste som besøker biblioteket i helgene. Det er studentene som har størst andel som benytter seg av meråpent bibliotek, det gjelder over halvparten av dem. Skoleelevene har størst andel som besøker bibliotekene i helgen, blant dem gjelder det over fire tideler.

²⁶ Meråpent bibliotek er et tilbud til alle som er over 18 år gamle, hvor de kan få oppgradert lånekortet sitt til å også fungere som nøkkelkort for biblioteket, slik at de kan låse seg inn i biblioteket når det er ubetjent. De kan da bruke alle selvbetjente tilbud på

biblioteket, som å låne og levere bøker, lese, låne nettbrett eller datamaskin. Foreløpig er Frogner, Strømmen og Sørumsand meråpent bibliotek, og Skedsmokorset, Lillestrøm og Fetsund skal oppgraderes til å bli meråpent etter hvert.

Figur 4.3 «Når besøker du biblioteket?» (flere valg mulig)

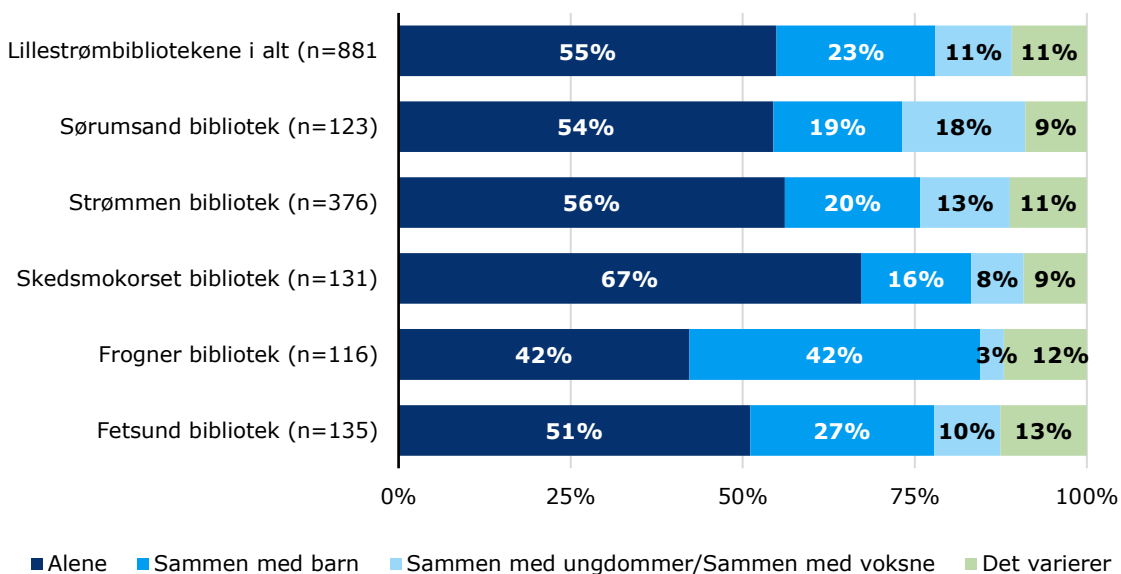


4.3 Hvem kommer besøkende de sammen med på biblioteket?

Litt over halvparten av de besøkende svarte at de vanligvis kommer alene, og nær en fjerdedel kommer vanligvis sammen med barn. Litt over en tiendedel kommer vanligvis sammen med ungdommer eller voksne, og litt over en tiendedel svarte at det varierer. Se Figur 4.4 under for svarfordelingen ved de ulike avdelingene.

Nær tre fjerdedeler av pensjonistene kommer vanligvis alene, mens nær halvparten av skoleelevene kommer vanligvis sammen med voksne eller ungdommer. Besøkende som er i arbeid har størst andel som kommer sammen med barn, det gjelder nær en fjerdedel av denne gruppen besøkende.

Figur 4.4 «Hvem besøker du vanligvis biblioteket sammen med?»



KAPITTEL 5

Hva ligger til grunn for
bibliotekbesøket?



5. HVA LIGGER TIL GRUNN FOR BIBLIOTEKBESØKET?

Vi stilte to spørsmål til de besøkende for å undersøke hva de legger vekt på når de vurderer å besøke biblioteket: «Hva ønsket du å oppleve på biblioteket i dag?», og «I hvilken grad har følgende betydning for at du besøker biblioteket?»

Når det gjelder det første spørsmålet ønsker flest å få et avbrekk fra hverdagen, bli

inspirert, eller bare låne eller levere noe på biblioteket. Svarene på det andre spørsmålet viser at bibliotekets funksjon som kunnskaps- og læringsarena har størst betydning for at de besøkende drar på biblioteket, fulgt av biblioteket som kultur- og litteraturhus.

5.1 Hva ønsket de besøkende å få ut av bibliotekbesøket sitt?

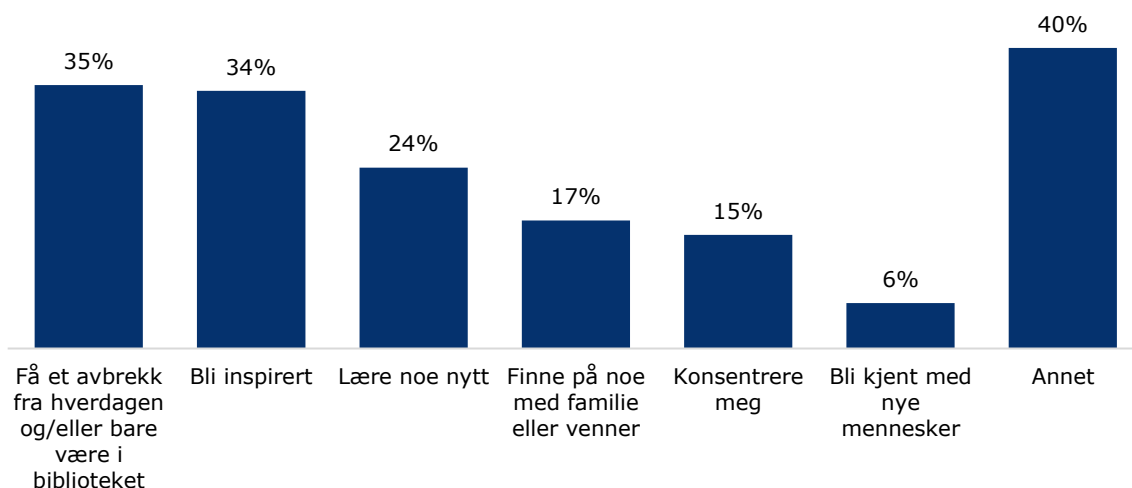
Flest av de besøkende svarer at de ønsker å «Få et avbrekk fra hverdagen og/eller bare være i biblioteket», tett fulgt av «Bli inspirert». Begge ble valgt av litt over en tredjedel av de besøkende. Respondentene kunne velge å krysse av for flere svar, kategoriene er altså ikke gjensidig utelukkende. Svarfordelingen er gjengitt i Figur 5.1. Nær en fjerdedel huket av for at de ønsket å «Lære noe nytt», 17 prosent for at det ville «Finne på noe med familie eller

venner», 15 prosent på «Konsentrere meg», og færrest, 6 prosent, oppga at de ønsket å «Bli kjent med nye mennesker».

Svarfordelingen for hver avdeling er vist i tabell 5.1 på neste side.

Svaralternativet «Annet» har i stor grad blitt brukt av respondentene til å formidle at de ønsket å låne eller levere noe på biblioteket.²⁷

Figur 5.1 «Hva ønsket du å oppleve på biblioteket i dag?» (Flere svar mulig. n=891)



²⁷ Når vi ser nærmere på hva de som huket av for «Annet» har oppgitt at de gjorde under bibliotekbesøket sitt (se kapittel 5 for mer om hva de besøkende gjorde på biblioteket), svarer nesten åtte av ti at de har lånt eller levert noe på biblioteket. Også blant de besøkende som hadde andre ønsker med besøket sitt var det høye andeler som lånte eller leverte, men i motsetning til de som

oppgir «Annet» svarer de ofte også at de har gjort andre ting i tillegg under besøket. Når vi filtrerer bort de som har oppgitt øvrige ønsker med besøket sitt i tillegg til «Annet», blir tendensen at de som huket av for «Annet» først og fremst ville låne eller levere noe enda tydeligere.

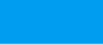
Tabell 5.1 «Hva ønsket du å oppleve på biblioteket i dag?» (Flere svar mulig. Fordelt på avdeling. n=891)

	Fetsund	Frogner	Skedsmokorset	Strømmen	Sørumsand
Få et avbrekk / bare være i biblioteket	 36%	 38%	 37%	 33%	 37%
Bli inspirert	 46%	 37%	 25%	 33%	 34%
Lære noe nytt	 26%	 19%	 17%	 28%	 22%
Finne på noe med familie eller venner	 21%	 20%	 7%	 15%	 27%
Konsentrere meg	 8%	 6%	 8%	 24%	 11%
Bli kjent med nye mennesker	 4%	 2%	 2%	 8%	 11%
Annet	 32%	 41%	 47%	 40%	 40%

Kvinner ønsker i større grad enn menn å bli inspirert under bibliotekbesøket, og finne på noe med familie eller venner (se tabell 5.2).

Menn ønsker i større grad enn kvinner å lære noe nytt eller å konsentrere seg når de besøker biblioteket.

Tabell 5.2 «Hva ønsket du å oppleve på biblioteket i dag?» (Flere svar mulig. Fordelt på kjønn. n=883)

	Kvinne (n=609)	Mann (n=265)	Annet (n=9)
Få et avbrekk / bare være i biblioteket	 35%	 35%	 11%
Bli inspirert	 37%	 31%	 22%
Lære noe nytt	 21%	 31%	 22%
Finne på noe med familie eller venner	 19%	 12%	 44%
Konsentrere meg	 12%	 22%	 22%
Bli kjent med nye mennesker	 5%	 8%	 11%
Annet	 41%	 38%	 33%

Besøkende under 30 år gamle ønsker i mye større grad enn andre aldersgrupper å konsentrere seg under bibliotekbesøket (se tabell 5.3). De er også mer tilbøyelige enn øvrige aldersgrupper til å ønske å bli kjent med nye mennesker, og å lære noe nytt. Besøkende i aldersgruppen 30 til 39 år ønsker mest av alle aldersgruppene å finne på noe med familie eller venner. Også

besøkende i alderen 40 til 49 år ønsker dette mer enn gjennomsnittet av aldersgruppene. De besøkende i alderen 50 til 59 år ønsker i større grad enn andre aldersgrupper å bli inspirert. Dette ønsket er jevnt høyt i de øvrige aldersgruppene også. Ønsket om å få et avbrekk fra hverdagen eller bare være i biblioteket er jevnt høyt i alle aldersgrupper, med unntak av de besøkende over 70 år.

Tabell 5.3 «Hva ønsket du å oppleve på biblioteket i dag?» (Flere svar mulig. Fordelt på alder. n=775)

	Under 30 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	Over 70 år
Få et avbrekk / bare være i biblioteket	37%	38%	37%	37%	35%	21%
Bli inspirert	30%	37%	32%	45%	36%	30%
Lære noe nytt	28%	28%	26%	23%	20%	21%
Konsentrere meg	43%	18%	17%	12%	2%	3%
Finne på noe med familie eller venner	16%	40%	27%	6%	5%	6%
Bli kjent med nye mennesker	11%	9%	2%	7%	5%	3%
Annet	30%	27%	40%	46%	43%	55%

Når vi ser på hvordan livssituasjon henger sammen med hva de besøkende ønsker å få ut av bibliotekbesøket, har skoleelevene den jevneste fordelingen av hva de ønsker å oppleve på biblioteket, mens studentene skiller seg ut med at de har klart størst andeler som ønsker å konsentrere seg eller lære noe nytt (se tabell 5.4). De har begge relativt høye andeler som ønsker å bli kjent med nye mennesker, og deler dette ønsket med besøkende som søker arbeid eller er i

permisjon. Besøkende som er i arbeid har de høyeste andelene som ønsker å finne på noe med familie eller venner, få et avbrekk fra hverdagen eller bare være i biblioteket, eller bli inspirert. Pensjonistenes ønsker med besøket sitt ligger tett opp til hva som gjelder gjennomsnittet av besøkende, med unntak av at de i mindre grad enn øvrige besøkende ønsker å konsentrere seg eller finne på noe med familie eller venner.

Tabell 5.4 «Hva ønsket du å oppleve på biblioteket i dag?» (Flere svar mulig. Fordelt på livssituasjon. n=606)

	Skoleelev	Student	I arbeid	Arbeidssøker	Pensjonist
Få et avbrekk / bare være i biblioteket	32%	33%	38%	31%	35%
Bli inspirert	25%	35%	38%	28%	38%
Lære noe nytt	23%	50%	24%	17%	24%
Konsentrere meg	28%	62%	10%	34%	5%
Finne på noe med familie eller venner	19%	19%	22%	14%	4%
Bli kjent med nye mennesker	17%	19%	3%	14%	7%
Annet	40%	17%	42%	34%	42%

Besøkende som er innvandrere eller norskfødte med innvandrerforeldre ønsker som man kan se i tabell 5.5 i større grad enn

befolkningen for øvrig å konsentrere seg, lære noe nytt, og bli kjent med nye mennesker når de besøker biblioteket.

Tabell 5.5 «Hva ønsket du å oppleve på biblioteket i dag?» (Flere svar mulig. Fordelt på bakgrunn. n=883)

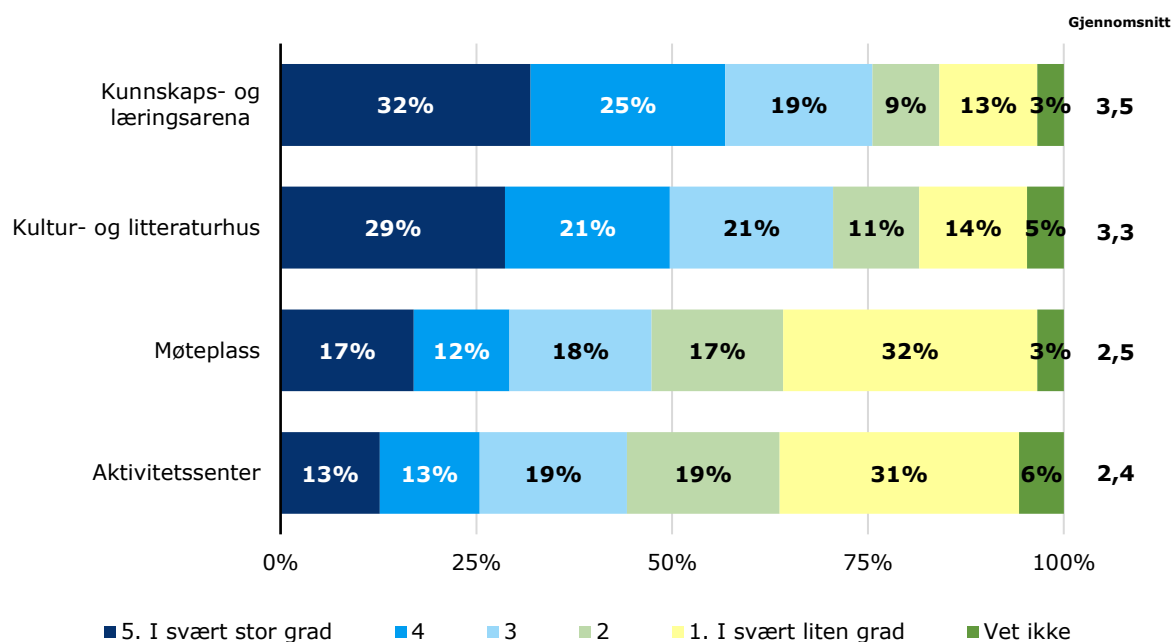
	Innvandrere	Norskfødt	Øvrig befolkning
Få et avbrekk / bare være i biblioteket	33%	37%	36%
Bli inspirert	40%	27%	34%
Lære noe nytt	43%	35%	20%
Finne på noe med familie eller venner	23%	20%	16%
Konsentrere meg	39%	37%	9%
Bli kjent med nye mennesker	18%	12%	3%
Annet	25%	20%	45%

5.2 Hvilke funksjoner ved biblioteket som har mest betydning for de besøkende

Biblioteket som kunnskaps- og læringsarena har størst betydning for at respondentene besøker biblioteket, tett fulgt av biblioteket som kultur- og litteraturhus. På en skala fra 1 (i svært liten grad) til 5 (i svært stor grad) svarer over halvparten av de besøkende som har gjort seg opp en mening at de rangerer disse funksjonene ved biblioteket som 4 eller 5 på skalaen for hvilken betydning funksjonene har for at de besøker biblioteket. Biblioteket som aktivitetssenter

og møteplass har mindre betydning for at respondentene besøker biblioteket. Halvparten av de besøkende rangerer disse funksjonene nederst eller nest nederst på skalaen for hvilken betydning funksjonene har for at de besøkende drar på biblioteket.

Svarene til de besøkende ved Lillestrømbibliotekene samlet er presentert i figur 5.2.

Figur 5.2 «I hvilken grad har følgende betydning for at du besøker biblioteket?» Biblioteket som ... (n=893)

I den videre analysen hvor vi bryter svarene på spørsmålet om hva som har betydning for at de besøkende drar på biblioteket ned på grupper, har vi beregnet gjennomsnittsverdien hver gruppe. Jo høyere verdi, større betydning har funksjonen for at gruppens medlemmer drar på biblioteket. Gjennomsnittet for de besøkende samlet står på høyre side i figur

5.2 over. Det er kun små forskjeller mellom avdelingene i svarfordelingen på dette spørsmålet.

Som man kan se i tabell 5.6 under, er det bare små forskjeller mellom kvinner og menn når det gjelder hvilke av bibliotekets funksjoner som har betydning for at de besøker biblioteket.

Tabell 5.6 «I hvilken grad har følgende betydning for at du besøker biblioteket?» Biblioteket som ... (gjennomsnittsverdier på skala fra 1 til 5, fordelt på kjønn. n=883)

	Kvinne	Mann	Annet
Kunnskaps- og læringsarena	3,4	3,5	3,0
Kultur- og litteraturhus	3,3	3,2	3,2
Møteplass	2,5	2,6	2,7
Aktivitetssenter	2,4	2,5	1,9

Biblioteket som kunnskaps- og læringsarena har som vist under i tabell 4.7 lavest betydning for de yngste og de eldste besøkende, og høyest betydning for besøkende mellom 30 og 60 år gamle. De besøkende under 30 år legger mindre vekt på biblioteks funksjon som kultur- og litteraturhus enn de øvrige aldersgruppene.

Biblioteket som møteplass har størst betydning for de besøkende under 30 år, og betydningen av biblioteket som møteplass avtar med høyere alder. Biblioteket som aktivitetssenter har størst betydning for besøkende mellom 30 og 50 år gamle, og minst betydning for de besøkende som er 60 år eller eldre.

Tabell 5.7 «I hvilken grad har følgende betydning for at du besøker biblioteket?» Biblioteket som ...
(gjennomsnittsverdier på skala fra 1 til 5, fordelt på alder. n=775)

	Under 30 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	Over 70 år
Kunnskaps- og læringsarena	3,3	3,8	3,8	3,6	3,2	3,1
Kultur- og litteraturhus	2,9	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3
Møteplass	2,9	2,8	2,6	2,6	2,2	2,3
Aktivitetssenter	2,3	2,9	2,7	2,4	2,1	2,0

Biblioteket som kunnskaps- og læringsarena har høyest betydning for besøkende som er studenter eller i arbeid, slik tabell 5.8 under viser. Det er bare små forskjeller mellom de besøkende gruppert etter livssituasjon når det gjelder hvilken betydning biblioteks funksjon som kultur- og litteraturhus har, men skoleelevene legger noe mindre vekt på denne funksjonen enn de besøkende ellers. Biblioteket som møteplass har størst

betydning for de besøkende som er skoleelever, fulgt av besøkende som søker jobb eller er i permisjon. Besøkende som er pensjonister eller i arbeid legger biblioteket som møteplass minst betydning. Biblioteket som aktivitetssenter har størst betydning for besøkende som er skoleelever, og minst betydning for de besøkende som er pensjonister.

Tabell 5.8 «I hvilken grad har følgende betydning for at du besøker biblioteket?» Biblioteket som ...
(gjennomsnittsverdier på skala fra 1 til 5, fordelt på livssituasjon. n=606)

	Skoleelev	Student	I arbeid	Arbeidssøker	Pensjonist
Kunnskaps- og læringsarena	3,4	3,8	3,7	3,3	3,2
Kultur- og litteraturhus	3,1	3,2	3,4	3,3	3,3
Møteplass	2,6	1,9	1,7	2,1	1,7
Aktivitetssenter	2,7	2,6	2,6	2,3	2,1

Norskfødte med innvandrerforeldre legger mindre vekt på biblioteket som kultur- og litteraturhus enn hva gjennomsnittet av de besøkende gjør. Som vist under i tabell 5.9 legger norskfødte med innvandrerforeldre biblioteket som møteplass, som kunnskaps- og læringsarena og som aktivitetssenter større betydning enn hva gjennomsnittet av de besøkende gjør. For besøkende som er

innvandrere har alle bibliotekets funksjoner større betydning for at de besøker biblioteket enn hva som er tilfellet for den øvrige befolkningen. Dette understreker at bibliotekets funksjoner ikke nødvendigvis konkurrerer med hverandre i folks oppfatninger om hva som gjør det verdt å besøke biblioteket.

Tabell 5.9 «I hvilken grad har følgende betydning for at du besøker biblioteket?» Biblioteket som ...
(gjennomsnittsverdier på skala fra 1 til 5, fordelt på bakgrunn. n=883)

	Innvandrer	Norskfødt	Øvrig befolkning
Kunnskaps- og læringsarena	4,1	3,6	3,3
Kultur- og litteraturhus	3,5	2,9	3,3
Møteplass	3,2	2,9	2,4
Aktivitetssenter	2,9	2,6	2,3

KAPITTEL 6

Hva gjør de besøkende på biblioteket?



6. HVA GJØR DE BESØKENDE PÅ BIBLIOTEKET?

I dette kapittelet presenterer vi resultatene fra brukerundersøkelsen på spørsmålet «Hva gjorde du på biblioteket i dag?» Vi bryter resultatene ned på bibliotekavdeling, kjønn, alder, livssituasjon og kulturell bakgrunn.

6.1 De fleste besøkende låner eller leverer noe på biblioteket

Nær tre av fire besøkende låner eller leverer noe under bibliotekbesøket sitt. Som vi ser under i figur 6.1 er dette det gjøremålet som klart flest utfører. Det er jevnt mellom hvor store andeler av de besøkende som utfører brorparten av de øvrige gjøremålene vi spurte om, fem av dem blir utført av mellom ti og tolv prosent av de besøkende.

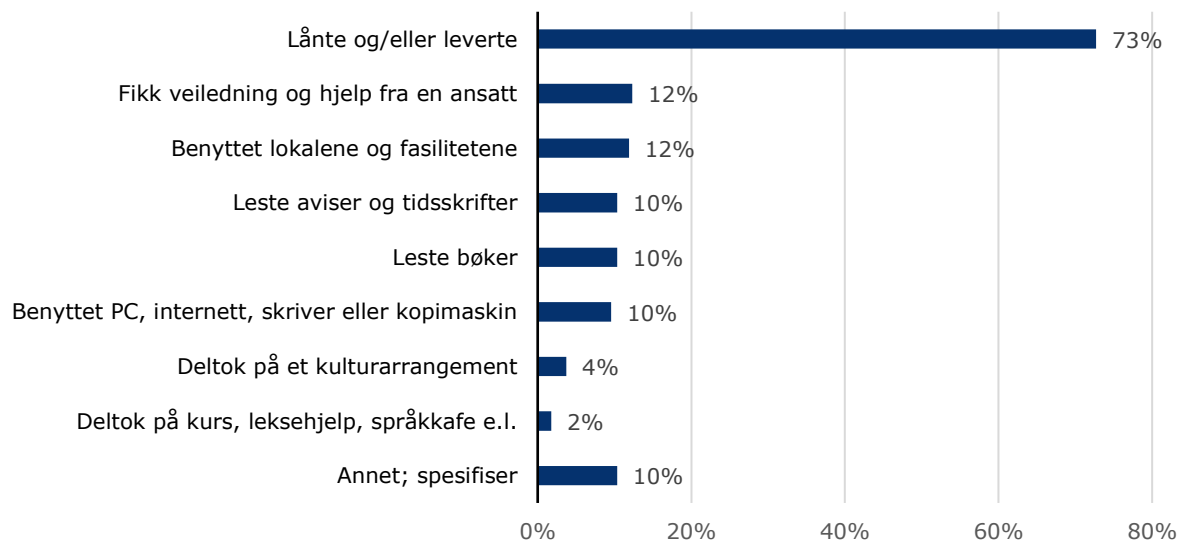
Tolv prosent av de besøkende får veiledning fra en ansatt eller benytter lokalene og fasilitetene. Ti prosent leser bøker, leser aviser og tidsskrifter, eller benytter PC, internett, skriver eller kopimaskin. Fire prosent deltar på et kulturarrangement og to

Vi viser også resultatene på spørsmålet om de besøkende noen gang har benyttet øvrige tilbud ved biblioteket, de fleste av dem er digitale tjenester man kan bruke hjemmefra.

prosent på annen type aktivitet i biblioteket. Svarfordelingene for avdelingene er vist under i Tabell 6.1. At undersøkelsen ble gjennomført i normal åpningstid og i mindre grad under arrangement og/eller andre aktiviteter, kan ha påvirket disse resultatene.

I de åpne svarene forteller 22 besøkende at de gjorde skolearbeid, og 11 besøkende at de kom for å hente en korona-selvtest. Syv forteller at de var på biblioteket med venner, seks at de besøkte biblioteket med barn, og fire at de kom sammen med skoleklassen sin.

Figur 6.1 «Hva gjorde du på biblioteket i dag?» (Flere svar mulig. n=909)



Tabell 6.1 «Hva gjorde du på biblioteket i dag?» (Flere svar mulig. Fordelt på avdelinger. n=909)

	Fetsund	Frogner	Skedsmokorset	Strømmen	Sørumsand
Lånte og/eller leverte	93%	67%	80%	69%	61%
Fikk veiledning fra en ansatt	15%	10%	14%	12%	12%
Benyttet lokalene og fasilitetene	7%	11%	4%	12%	24%
Leste bøker	8%	8%	4%	14%	12%
Leste aviser og tidsskrifter	4%	8%	11%	14%	8%
Benyttet PC, internett, skriver eller kopimaskin	1%	6%	11%	12%	12%
Deltok på et kulturarrangement	4%	9%	1%	2%	8%
Deltok på annen aktivitet (kurs, leksehjelp, språkkafe e.l.)	1%	1%	1%	2%	2%

Det er tydelige kjønnsforskjeller når det gjelder hva de besøkende foretar seg under biblioteksbesøket, som vist i tabell 6.2 under. Åtte av ti kvinner låner eller leverer noe under besøket, for menn er andelen under seks av ti. Det å få hjelp og veiledning eller delta på kulturarrangementer er aktiviteter

kvinner og menn gjør like ofte når de besøker biblioteket. En større andel menn enn kvinner oppgir at de benytter lokalene og fasilitetene, leser bøker, leser aviser eller tidsskrifter, eller benytter PC, internett, skriver eller kopimaskin.

Tabell 6.2 «Hva gjorde du på biblioteket i dag?» (Flere svar mulig. Fordelt på kjønn. n=883)

	Kvinne (n=609)	Mann (n=265)	Annet (n=9)
Lånte og/eller leverte	80%	58%	56%
Fikk veiledning og hjelp fra en ansatt	12%	13%	11%
Benyttet lokalene og fasilitetene	9%	16%	33%
Leste aviser og tidsskrifter	8%	17%	0%
Leste bøker	8%	13%	11%
Benyttet PC, internett, skriver eller kopimaskin	5%	20%	11%
Deltok på et kulturarrangement	4%	3%	0%
Deltok på annen aktivitet (kurs, leksehjelp, språkkafe e.l.)	1%	3%	0%

Som vist i tabell 6.3 under skiller de besøkende under 30 år seg fra de øvrige besøkende når det gjelder hva de gjør under bibliotekbesøket: Under halvparten av de yngste låner eller leverer noe under bibliotekbesøket sitt, mens de er mer tilbøyelige enn andre aldersgrupper til å lese bøker, benytte lokalene og fasilitetene, benytte PC, internett, skriver eller kopimaskin, eller delta på annen aktivitet

som kurs, leksehjelp eller språkkafe. De unge besøkende er minst tilbøyelige av aldersgruppene til å delta på kulturarrangementer eller lese aviser eller tidsskrifter under bibliotekbesøket sitt. Besøkende over 50 år gamle leser oftere aviser eller tidsskrifter under bibliotekbesøket enn hva de yngre aldersgruppene gjør.

Tabell 6.3 «Hva gjorde du på biblioteket i dag?» (Flere svar mulig. Fordelt på alder. n=775)

	Under 30 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	Over 70 år
Lånte og/eller leverte	 45%	 71%	 79%	 74%	 84%	 77%
Fikk veiledning og hjelp fra en ansatt	 8%	 14%	 10%	 12%	 9%	 11%
Benyttet lokalene og fasilitetene	 32%	 16%	 9%	 11%	 4%	 7%
Leste bøker	 15%	 18%	 9%	 10%	 5%	 3%
Leste aviser og tidsskrifter	 1%	 3%	 6%	 15%	 16%	 16%
Benyttet PC, internett, skriver eller kopimaskin	 22%	 8%	 10%	 9%	 6%	 5%
Deltok på et kulturarrangement	 1%	 8%	 5%	 5%	 2%	 2%
Deltok på annen aktivitet (kurs, leksehjelp, språkkafe e.l.)	 5%	 1%	 1%	 2%	 1%	 0%

Pensjonister har som vist i tabell 6.4 den høyeste andelen besøkende som er leser tidsskrifter eller aviser under bibliotekbesøket, det gjelder nær en fjerdedel av pensjonistene. De er også mer tilbøyelige enn andre besøkende til å få veiledning og hjelp fra en ansatt på

biblioteket. De besøkende som er i arbeid, har høyest andel som låner eller leverer noe under besøket sitt. Besøkende som er i arbeid har lave andeler som gjør andre ting enn å låne og levere, med unntak av å få veiledning og hjelp, det får de like ofte som gjennomsnittet av de besøkende.

Tabell 6.4 «Hva gjorde du på biblioteket i dag?» (Flere svar mulig. Fordelt på livssituasjon. n=606)

	Skoleelev	Student	I arbeid	Arbeidssøker	Pensjonist
Lånte og/eller leverte	 43%	 40%	 82%	 48%	 76%
Fikk veiledning og hjelp fra en ansatt	 11%	 6%	 13%	 7%	 16%
Benyttet lokalene og fasilitetene	 40%	 25%	 11%	 3%	 6%
Leste aviser og tidsskrifter	 2%	 2%	 7%	 7%	 23%
Leste bøker	 13%	 15%	 9%	 24%	 7%
Benyttet PC, internett, skriver eller kopimaskin	 25%	 17%	 6%	 28%	 6%
Deltok på et kulturarrangement	 2%	 4%	 2%	 3%	 2%
Deltok på annen aktivitet (kurs, leksehjelp, språkkafe e.l.)	 4%	 8%	 0%	 3%	 3%

Norskfødte med innvandrerbakgrunn har, som vist under i tabell 6.5, et bruksmønster under bibliotekbesøkene sine som har mye til felles med de besøkende under 30 år, og likheten forklares nok langt på vei av at besøkende som er norskfødte med innvandrerbakgrunn har lav gjennomsnittlig

alder. Besøkende som er innvandrere er mer tilbøyelige enn øvrige besøkende til å få hjelp og veiledning fra en ansatt på biblioteket, og til å benytte PC, internett, skriver eller kopimaskin. Innvandrere har lavere andel som låner eller leverer noe under besøket sitt enn den øvrige befolkningen.

Tabell 6.5 «Hva gjorde du på biblioteket i dag?» (Flere svar mulig. Fordelt på bakgrunn. n=803)

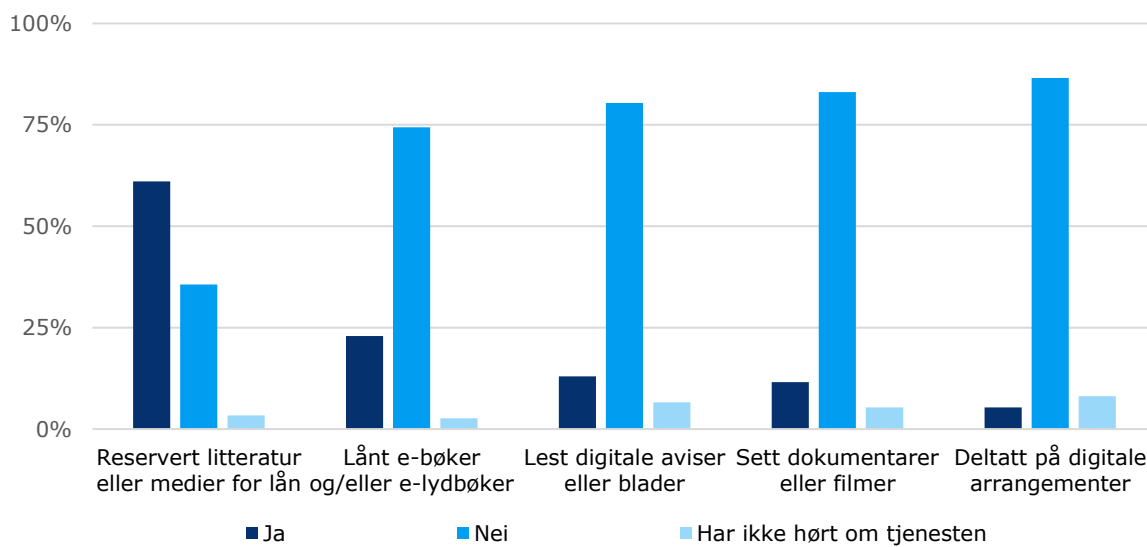
	Innvandrere	Norskfødt	Øvrig befolkning
Lånte og/eller leverte	 60%	 48%	 78%
Fikk veiledning og hjelp fra en ansatt	 14%	 10%	 12%
Benyttet lokalene og fasilitetene	 12%	 25%	 10%
Leste aviser og tidsskrifter	 6%	 8%	 11%
Leste bøker	 21%	 23%	 7%
Benyttet PC, internett, skriver eller kopimaskin	 25%	 22%	 6%
Deltok på et kulturarrangement	 3%	 7%	 4%
Deltok på annen aktivitet (kurs, leksehjelp, språkkafe e.l.)	 3%	 7%	 1%

6.2 Bruk av øvrige bibliotek tjenester

Når vi spør de besøkende om hvilke andre av bibliotekenes tjenester de ellers har benyttet (se figur 6.2), har seks av ti reservert litteratur eller medier for lån, og nesten en fjerdedel har lånt e-bøker eller lydbøker.

Flere enn en av ti har lest digitale aviser eller blader, eller sett dokumentarer eller film. Fem prosent har deltatt på digitale arrangementer.

Figur 6.2 «Har du i tillegg til dagens besøk benyttet noen av disse bibliotek tjenestene?» (n=898)





KAPITTEL 7

Hvordan oppleves bibliotekbesøket?

7. HVORDAN OPPLEVES BIBLIOTEKBESØKET?

I dette kapitlet går vi gjennom svar på spørsmål som måler hvor fornøyde de besøkende er med bibliotekbesøket sitt, og et spørsmålsbatteri om hva de fikk ut av besøket sitt.

Nitten av tjue er fornøyd eller svært fornøyd med bibliotekbesøket sitt samlet sett. Forskjellene i fornøydhet mellom grupper av besøkende og hvilken avdeling de besøkte er

små. Flere enn ni av ti opplever at bibliotekbesøket svarte til forventningene, og vil anbefale andre å besøke biblioteket.

Når det gjelder utbyttet av bibliotekbesøket, er svarene jevnere fordelt over hele skalaen på spørsmål om de besøkende ble nysgjerrige på ny litteratur, lærte noe nytt eller ble oppmerksomme på kommende arrangementer ved biblioteket.

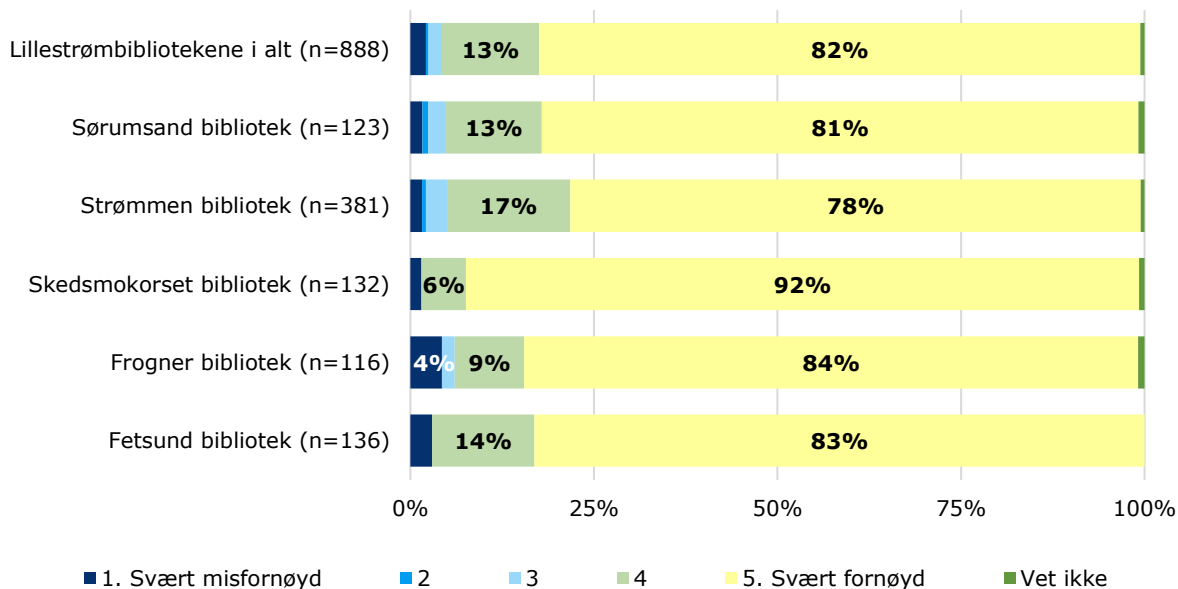
7.1 Samlet vurdering av bibliotekbesøket

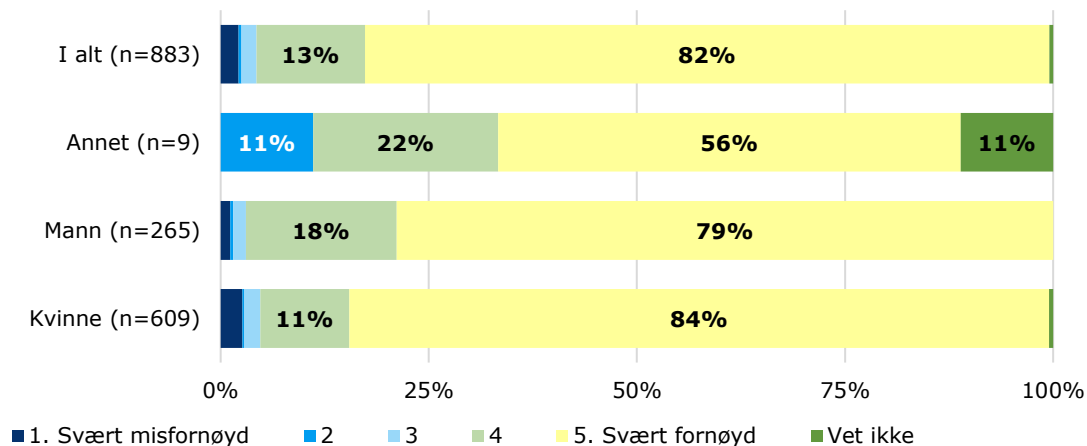
Nitten av tjue er fornøyd eller svært fornøyd med sitt besøk i biblioteket, men norskfødte med innvandrerbakgrunn er mindre fornøyd enn andre grupper (se figur 7.5). Skedsmokorset bibliotek har særlig

fornøyd besøkende (se figur 7.1 for forskjellene mellom avdelingene).

Det er små forskjeller mellom kvinner og menn i fornøydhet med bibliotekbesøket samlet sett, som vist i figur 7.2.

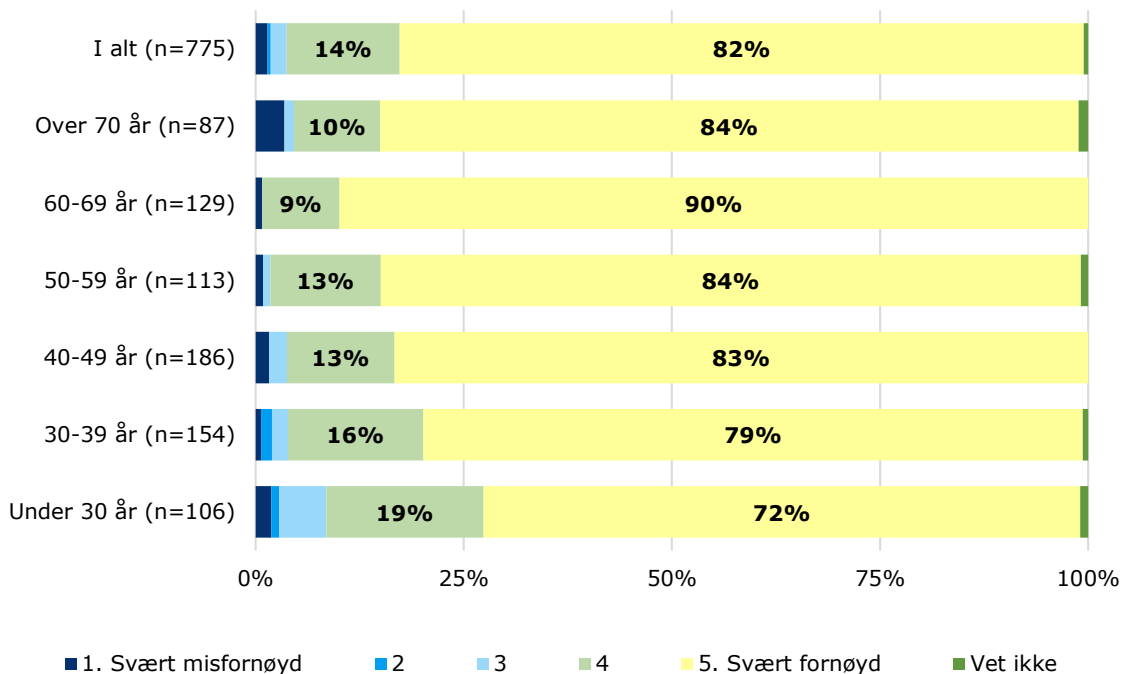
Figur 7.1 «Samlet sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt besøk i biblioteket?» (fordelt på avdelinger)



Figur 7.2 «Samlet sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt besøk i biblioteket?» (fordelt på kjønn)

Besøkende under 30 år er minst fornøyd med bibliotekbesøket samlet sett. Som vi kan se i figur 7.3, stiger fornøydheden så med alder opp til og med besøkende i

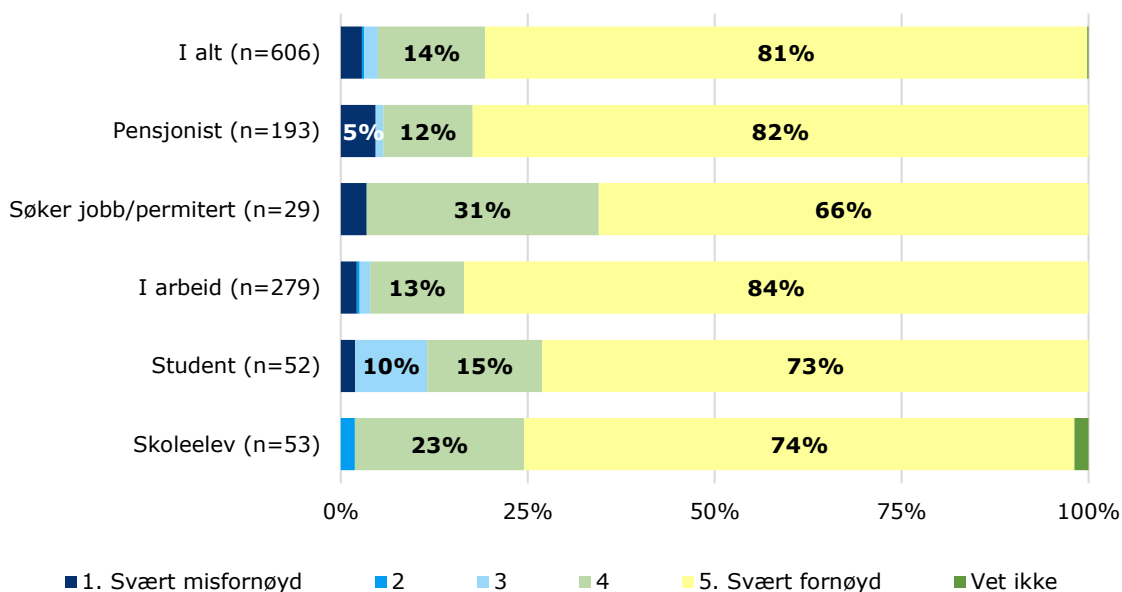
alderen 60 til 69 år. Besøkende over 70 år har den største andelen som er svært misfornøyd med bibliotekbesøket samlet sett.

Figur 7.3 «Samlet sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt besøk i biblioteket?» (fordelt på alder)

Besøkende som er i arbeid har størst andel som er svært fornøyd med bibliotekbesøket sitt alt i alt, mens de som søker arbeid eller har permisjon har lavest andel svært fornøyd (se figur 7.4). Pensjonistene har størst andel som er svært misfornøyd, men har også nest høyest andel som er svært

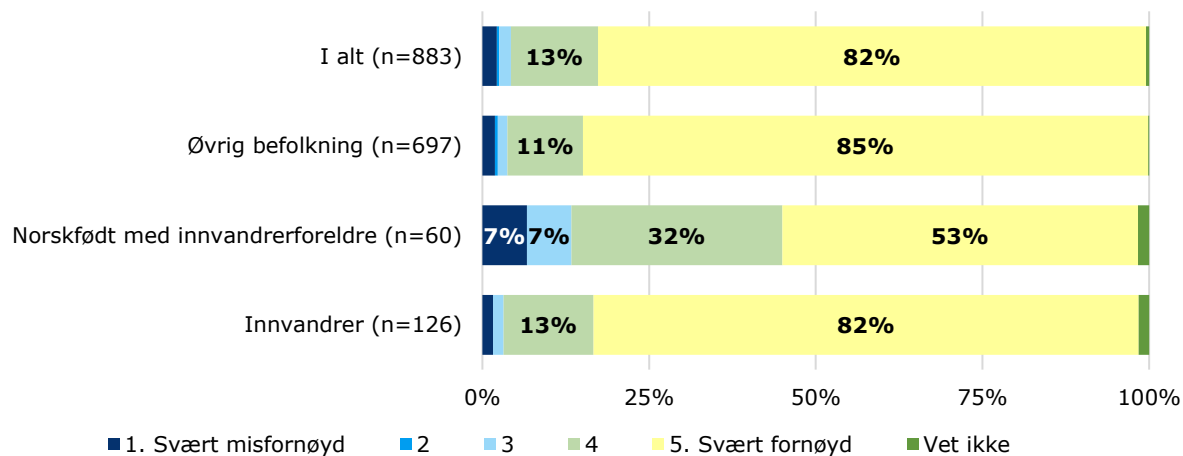
fornøyd med bibliotekbesøket sitt samlet sett. Skoleelevene har relativt lav andel som er svært fornøyd (men fortsatt nær tre fjerdedeler), men har ingen som er svært misfornøyd med bibliotekbesøket sitt samlet sett.

Figur 7.4 «Samlet sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt besøk i biblioteket?» (fordelt på livssituasjon)



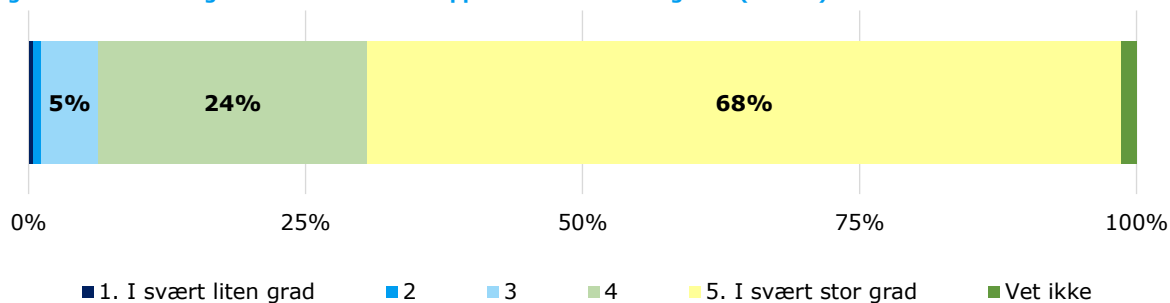
Som man ser av figur 7.5, er norskfødte med innvandrerforeldre mindre fornøyd med bibliotekbesøket sitt samlet sett enn hva som gjelder andre grupper. Men siden det totale antallet besvarelser fra norskfødte med innvandrerforeldre er lavt kan dette være et utslag av tilfeldig variasjon. Det er

fire besøkende som er norskfødte med innvandrerforeldre og har svart at de er svært misfornøyd med bibliotekbesøket sitt. Nær 60 prosent av de besøkende som er norskfødte med innvandrerforeldre besøkte Strømmen bibliotek.

Figur 7.5 «Samlet sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt besøk i biblioteket?» (fordelt på bakgrunn)

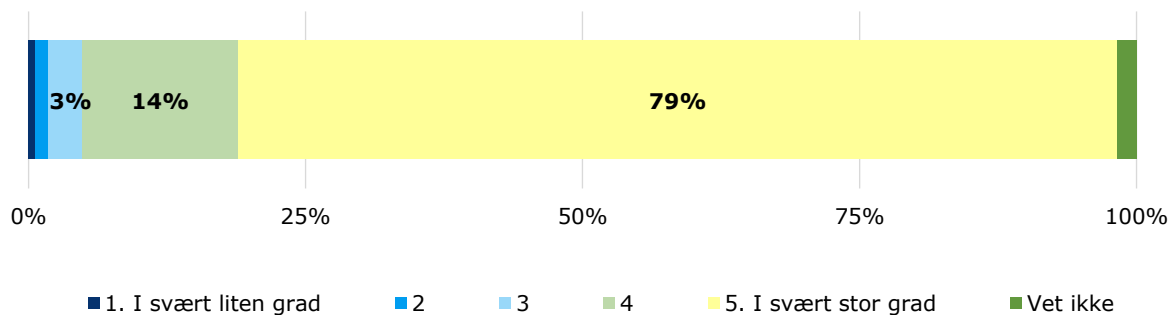
Over ni av ti besøkende svarer at biblioteket lever opp til deres forventninger i stor eller

svært stor grad, som vist i figur 7.6. Det er svært små forskjeller mellom avdelingene.

Figur 7.6 «I hvilken grad lever biblioteket opp til dine forventninger?» (n=888)

Åtte av ti besøkende svarer at det er svært sannsynlig at de vil anbefale andre å besøke biblioteket, som vist i figur 7.7. Også her er

det svært små forskjeller mellom avdelingene.

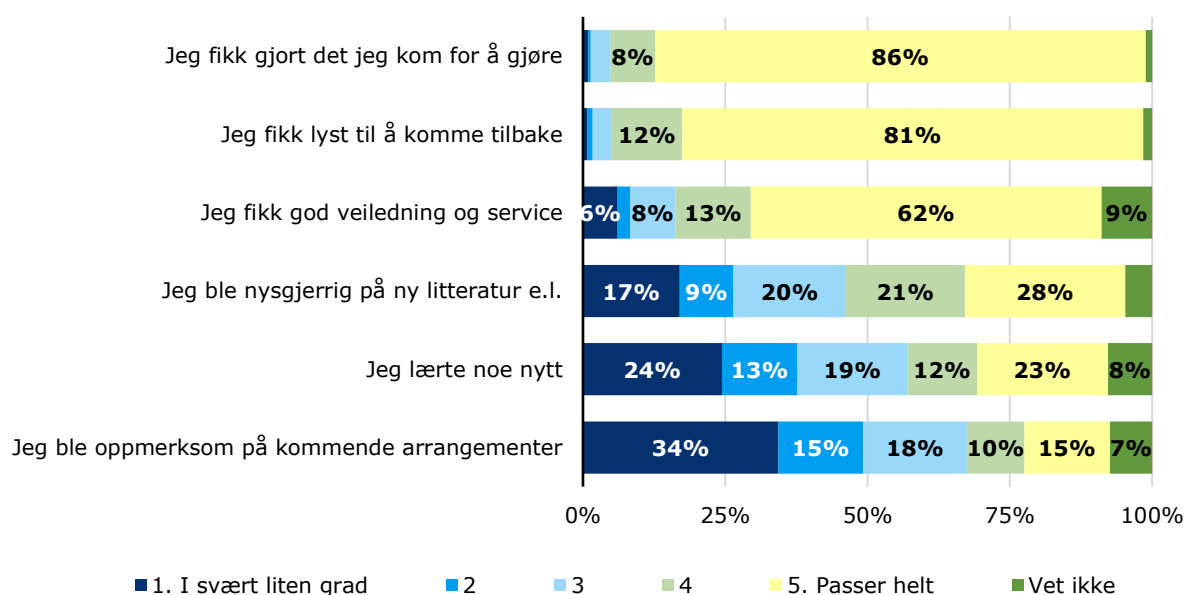
Figur 7.7 «Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale andre å besøke biblioteket?» (n=887)

7.2 Utbyttet av bibliotekbesøket

Nitten av tjue besøkende svarer at utsagnet «Jeg fikk gjort det jeg kom for å gjøre» passer helt eller i stor grad for å beskrive deres besøk på biblioteket, som man ser på øverste linje i figur 7.8. Over ni av ti svarer også at utsagnet «Jeg fikk lyst til å komme tilbake» passer helt eller i stor grad, og tre av fire svarer at «Jeg fikk god veiledning og service» passer helt eller i stor grad. Halvparten av de besøkende svarer at «Jeg ble nysgjerrig på ny litteratur eller annet

materiale» passer helt eller i stor grad. Når det gjelder påstanden «Jeg lærte noe nytt» sprer de besøkende svarene sine jevnt over vurderingsskalaen. Halvparten av de besøkende svarer at utsagnet «Jeg ble oppmerksom på kommende arrangementer på biblioteket» passer i svært liten eller liten grad, mens en av fire svarer at utsagnet passer helt eller i stor grad til å beskrive deres besøk på biblioteket.

Figur 7.8 «Hvor godt passer følgende utsagn for å beskrive ditt besøk på biblioteket?» (n=888)



KAPITTEL 8

Hvilke ønsker har publikum for bibliotekene i fremtiden?



8. HVILKE ØNSKER HAR PUBLIKUM FOR BIBLIOTEKENE I FREMTIDEN?

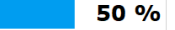
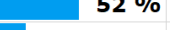
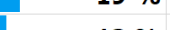
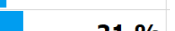
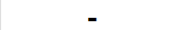
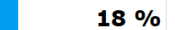
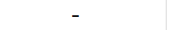
Vi stilte både de besøkende og deltakerne i innbyggerundersøkelsen²⁸ spørsmålet «Hva mener du er det viktigste biblioteket bør satse på for å være attraktivt i fremtiden?». Både hos de besøkende og hos deltakerne i innbyggerundersøkelsen er det flest som svarer at «tilgang på bøker og andre medier i biblioteket» er det viktigste biblioteket bør satse på for å være attraktivt i fremtiden.

Blant de besøkende er «kulturarrangementer» det nest hyppigst valgte området de mener at biblioteket bør satse på, mens i innbyggerundersøkelsen er kulturarrangementer det fjerde mest hyppig valgte alternativet, etter «stilleområder og

studieplasser» og «tilgang på digitale bøker og andre medier». Hos de besøkende er «tilgang på digitale bøker og andre medier» det tredje hyppigst valgte alternativet, foran «veiledning og service».

Samlet svarfordeling er vist i tabell 8.1. Vi rapporterer svarene fra brukerundersøkelsen av besøkende ved Lillestrømbibliotekene i kolonnen «Besøkt bibliotek nylig fysisk». Svarene fra innbyggerundersøkelsen er delt opp i to grupper, der «Brukere» er de som har besøkt biblioteket fysisk for under ett år siden, og «Ikke-brukere» hadde siste fysiske bibliotekbesøk for mer enn et år siden eller aldri har besøkt biblioteket.

Tabell 8.1 «Hva mener du er det viktigste biblioteket bør satse på for å være attraktivt i fremtiden?» (opptil fire svar per respondent)

	Besøkt bibliotek nylig fysisk (n=884)	Brukere (n=184)	Ikke-brukere (n=316)
Tilgang på bøker og andre medier i biblioteket	 88 %	 80 %	 69 %
Kulturarrangementer	 44 %	 37 %	 24 %
Tilgang på digitale bøker og andre medier	 38 %	 45 %	 50 %
Veiledning og service	 38 %	 24 %	 19 %
Stilleområder og studieplasser	 34 %	 48 %	 52 %
Debatt, samtale og samfunnsaktuelle arrangementer	 25 %	 26 %	 22 %
Sosiale soner eller familieområder	 21 %	 20 %	 19 %
Mulighet for å låne andre ting	 15 %	 19 %	 12 %
Spill og digitale opplevelser	 14 %	 21 %	 21 %
Arbeidsfellesskap og kontorplasser	 6 %	 12 %	 10 %
Nærhet til andre kommunale tjenester	 6 %	 1 %	 2 %
Lengre åpningstider	 -	 30 %	 18 %
Spiseområder	 8 %	 -	 -

²⁸ Se kapittel 9 for en nærmere gjennomgang av innbyggerundersøkelsen.

Ved en inkurie kom svaralternativet «lengre åpningstider» bare med i innbyggerundersøkelsen, der 30 prosent av bibliotekbrukerne og 18 prosent av ikke-brukerne svarer at biblioteket bør satse på lengre åpningstider for å være attraktivt i fremtiden. Svaralternativet «spiseområder» kom bare med i brukerundersøkelsen av de besøkende, og ble valgt av 8 prosent av dem.

Det er vanskelig å tolke forskjellene i svarfordeling mellom gruppene. Forskjellen er størst mellom de besøkende ved Lillestrømbibliotekene som deltok i brukerundersøkelsen og ikke-brukerne av bibliotek i innbyggerundersøkelsen. Bibliotekbrukerne fra innbyggerundersøkelsen står i en mellomposisjon, på om lag halvparten av svaralternativene ligger svarene deres nærmest brukerundersøkelsen av de besøkende, mens på den andre halvparten har de mer til felles med ikke-brukerne i innbyggerundersøkelsen. Det synes rimelig å anta at dette i stor grad kommer av tre effekter som slår inn med vekslende styrke:

- Demografi. Respondentene i innbyggerundersøkelsen er yngre enn deltakerne i brukerundersøkelsen, og innbyggerundersøkelsen har med like mange kvinner som menn, mens syv av ti som besvarte brukerundersøkelsen er kvinner. På disse områdene er brukerne og ikke-brukerne i innbyggerundersøkelsen likere hverandre enn hva brukerne i innbyggerundersøkelsen og de besøkende i brukerundersøkelsen er. Det gjør at svarene fra bibliotekbrukerne og ikke-brukerne i innbyggerundersøkelsen blir likere

hverandre, og ulike svarene fra deltakerne i brukerundersøkelsen av de besøkende ved bibliotekene.

- Forskjeller på undersøkelsesmetodene. Brukerundersøkelsen er gjort på stedet, i tilknytning til et bibliotekbesøk. Innbyggerundersøkelsen er gjort av et web-panel, uten tilknytning til noe bibliotek. Selv om spørsmålet er forsøkt likt stilt i begge undersøkelsene, inngår de i undersøkelser som ellers er ulikt bygd opp. Forskjellene i kontekst vil ha en effekt på svarfordelingen. Svarene fra respondentene på innbyggerundersøkelsen blir likere hverandre, og ulike svarene fra deltakerne i brukerundersøkelsen av de besøkende ved bibliotekene.
- Likheter i ønsker og behov mellom bibliotekbrukerne i innbyggerundersøkelsen og deltakerne i brukerundersøkelsen som kommer av at begge gruppene er aktive bibliotekbrukere. Å være personer som er tilbøyelig til å besøke biblioteket vil i seg selv gjøre at de har fellestrekk som videre fører til at de får likheter i hva de svarer at de mener biblioteket bør satse på i fremtiden. I tillegg har de enten helt fersk, eller i det minste ikke mer enn et år gammel, erfaring fra et fysisk bibliotekbesøk, i motsetning til ikke-brukerne i innbyggerundersøkelsen. Denne felles erfaringen vil påvirke svarene deres til å bli likere hverandre, og gi forskjeller sammenlignet med svarene til ikke-brukerne i innbyggerundersøkelsen.

Svarfordelingen til de besøkende på brukerundersøkelsen er vist for hver avdeling i tabell 8.2

Tabell 8.2 «Hva mener du er det viktigste biblioteket bør satse på for å være attraktivt i fremtiden?» (svar fra brukerundersøkelsen av besøkende fordelt på avdelinger, opptil fire svar per respondent. n=884)

	Fetsund	Frogner	Skedsmokorset	Strømmen	Sørumsand
Tilgang på bøker og andre medier i biblioteket	93%	93%	94%	84%	80%
Kulturarrangementer	44%	47%	46%	41%	47%
Tilgang på digitale bøker og andre medier	45%	44%	44%	34%	33%
Velledning og service	43%	36%	42%	36%	35%
Stilleområder og studieplasser	29%	28%	27%	41%	34%
Debatt, samtale og samfunnsaktuelle arrangementer	25%	11%	29%	30%	22%
Sosiale soner eller familieområder	19%	27%	16%	20%	27%
Mulighet for å låne andre ting	15%	9%	13%	17%	19%
Spill og digitale opplevelser	12%	16%	10%	14%	18%
Spiseområder	1%	5%	2%	13%	11%
Arbeidsfellesskap og kontorplasser	3%	4%	1%	8%	7%
Nærhet til andre kommunale tjenester	4%	6%	5%	6%	6%
Annet; spesifiser	5%	8%	2%	5%	11%

Totalt har 52 besøkende valgt svaralternativet «Annet, spesifiser» og fylt inn det åpne svarfeltet for spørsmålet om hva som er viktigst for biblioteket å satse på for å være attraktivt i fremtiden. Ni av dem nevner åpningstider som viktig, hvorav seks nevner at biblioteket må være meråpent mens tre ønsker seg utvidede åpningstider. Det er fem som nevner at tilgang på pc og printere er viktig, samt har to personer skrevet bedre tilgang på stikkontakter. Tre

respondenter svarer at et godt utvalg av aviser som viktig, mens tre nevner flere stille leseplasser. Ulike varianter av kurs og samlinger er nevnt av seks personer, blant annet språktrening, datakurs og leksehjelp. To personer ønsker at biblioteker skal ha flere engelske bøker, både for barn og voksne. Tre respondenter never tilgjengelighet av møterom som viktig, til blant annet elever eller andre grupper som møtes.

KAPITTEL 9

Brukere og ikke-brukere av
bibliotekene



9. BRUKERE OG IKKE-BRUKERE AV BIBLIOTEKENE

I denne delen skal vi se nærmere på hvem ikke-brukere av bibliotek her og hvilke tanker de har om bibliotekene og hvorfor de ikke har brukt bibliotekene. Dataene som presenteres er samlet inn gjennom en spørreundersøkelse rettet mot befolkningen i Lillestrøm kommune gjennom Norstat sitt webpanel. Dette er en separat undersøkelse

fra brukerundersøkelsen av de besøkende ved Lillestrømbibliotekene.

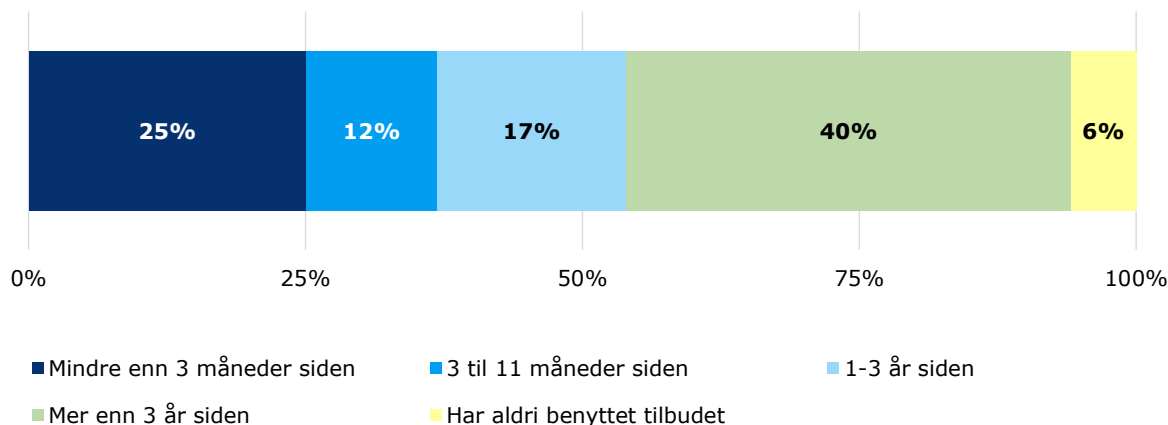
Innbyggerundersøkelsen gikk frem til man hadde fått svar fra 250 menn og 250 kvinner. I analysen av resultatene har vi sett nærmere på forskjeller og likheter mellom de som tar i bruk bibliotektilbudet og ikke.

9.1 Definisjon av ikke-brukere: når brukte innbyggerne biblioteket fysisk sist?

En fjerdedel av respondentene i undersøkelsen besøkte biblioteket sist for mindre enn tre måneder siden (se Figur 9.1). Ytterligere 12 prosent var sist på biblioteket for mellom tre og 11 måneder siden. Ut fra vår definisjon av en «bibliotekbruker» som «En person som fysisk besøkte biblioteket for mindre enn et år siden» utgjør da disse 37 prosentene bibliotekbrukerne som vi

refererer til i resten av kapittelet. Ikke-brukerne av bibliotekene, til sammen 63 prosent av respondentene i undersøkelsen, består av de 17 prosentene som svarte at de sist besøkte biblioteket for mellom ett og tre år siden, de 40 prosentene som svarte de sist var på biblioteket for over tre år siden, og de seks prosentene som svarte at de aldri har besøkt biblioteket fysisk.

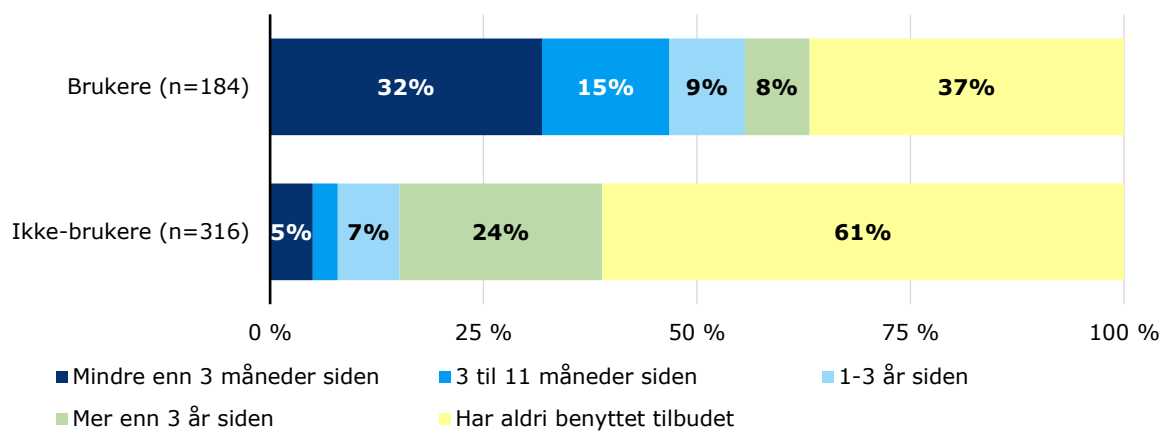
Figur 9.1 «Når benyttet du følgende kulturtilbud sist? - Bibliotek (fysisk besøk)» (n=500)



9.2 Bruk av bibliotekets digitale tilbud

De som besøker biblioteket fysisk er også klart mer tilbøyelige til å benytte bibliotekets digitale tilbud, som man kan se av figur 9.2. Nær halvparten av de som har besøkt biblioteket fysisk i løpet av det siste året har også benyttet bibliotekets digitale tilbud i løpet av det siste året. Blant ikke-brukerne

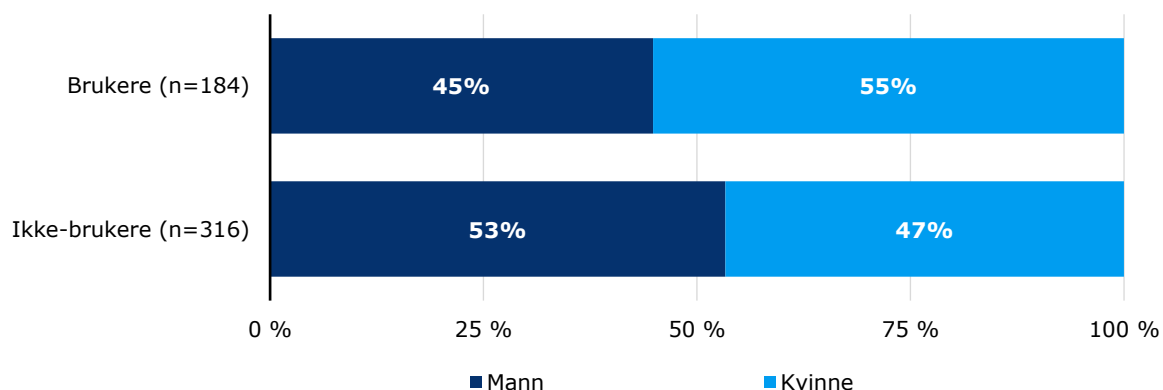
av biblioteket fysisk har under en av ti benyttet bibliotekets digitale tilbud i løpet av det siste året, og seks av ti ikke-brukere har aldri benyttet seg av bibliotekets digitale tilbud. En fjerdedel av ikke-brukerne har benyttet seg av bibliotekets digitale tilbud for mer enn tre år siden.

Figur 9.2 «Når benyttet du følgende kulturtilbud sist? - Bibliotekets digitale tilbud»

9.3 Hva skiller brukerne av bibliotekene fra ikke-brukerne?

Blant bibliotekbrukerne er 55 prosent kvinner, og 45 prosent menn, som vist under i Figur 9.3. Blant ikke-brukerne er menn i

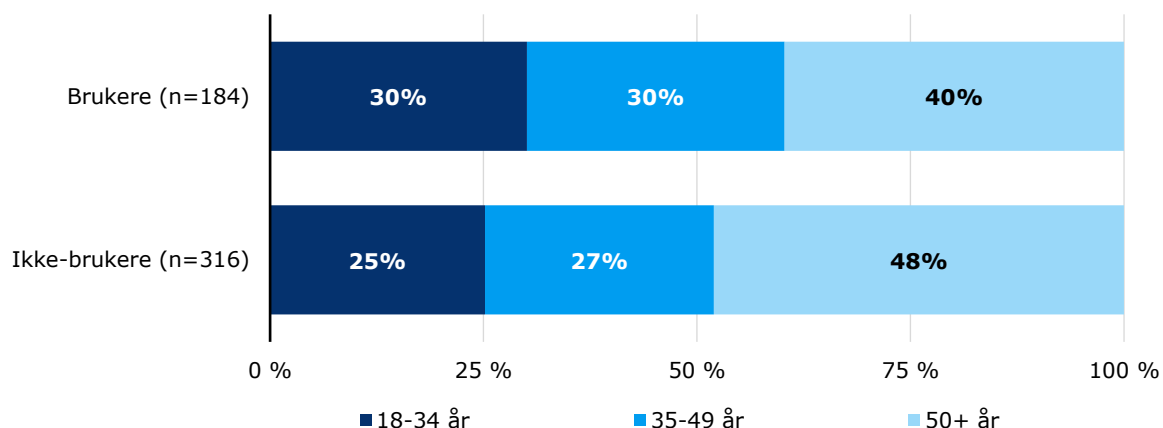
flertall med 53 prosent, mens 47 prosent av ikke-brukerne er kvinner.

Figur 9.3 «Er du mann eller kvinne?»

Som figur 9.4 viser, er brukerne av bibliotekene yngre enn ikke-brukerne. Seks av ti bibliotekbrukere er under 50 år gamle, fordelt likt mellom å være fra 18 til 34 år og fra 35 til 49 år gamle. 40 prosent av

brukerne er 50 år eller eldre. Blant ikke-brukerne er nær halvparten over 50 år gamle, mens aldersgruppene 18 til 34 år og 35 til 49 år utgjør om lag en fjerdedel hver.

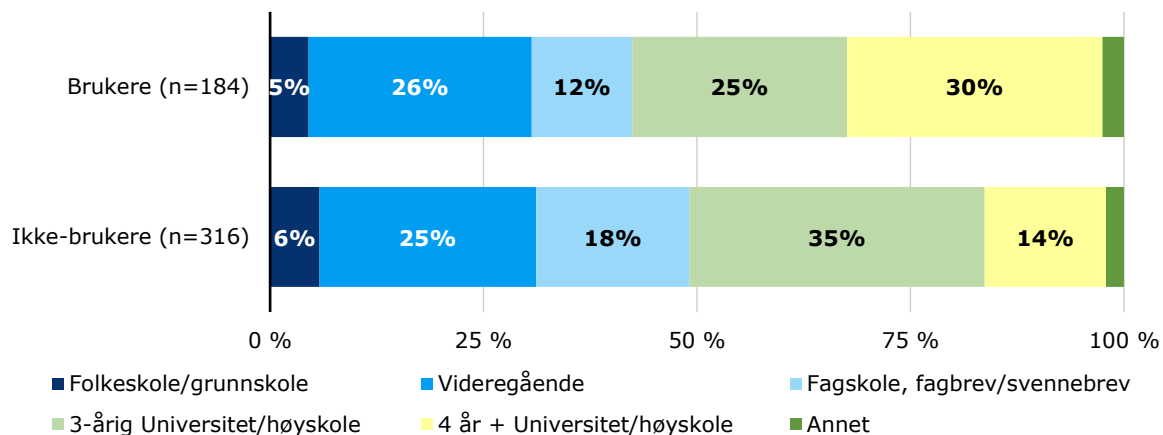
Figur 9.4 «Hva er din alder?»



Det er en positiv sammenheng mellom lang utdanning og å bruke biblioteket, som man kan se av Figur 9.5. Personer med høyere utdanning på fire år eller mer utgjør tre av ti bibliotekbrukere, men bare under tre av tjue ikke-brukere. Personer som har

grunnskole eller videregående skole som høyeste fullførte utdanning utgjør like store andeler av bibliotekbrukerne som av ikke-brukerne. Personer med fagskole eller lavere grads høyere utdanning utgjør større andeler av ikke-brukerne enn av bibliotekbrukerne.

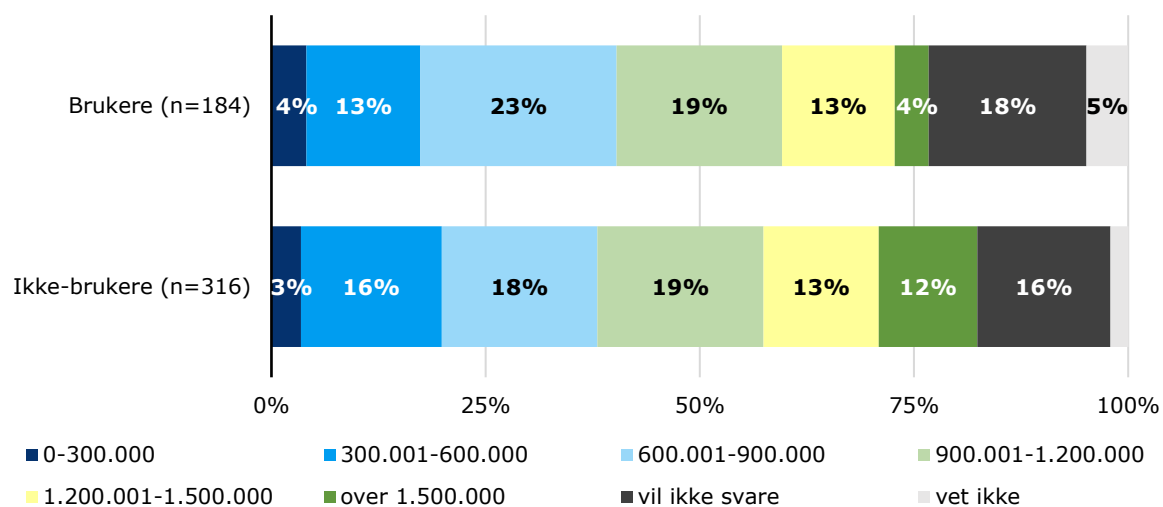
Figur 9.5 «Hva er din høyeste fullførte utdanning?»



Som man kan se i figur 9.6, er det en tendens til at bibliotekbrukernes husholdningsinntekter er samlet rundt «normale» inntektsnivåer, mens ikke-brukerne har større spredning i husholdningsinntekten. Personer i husholdninger med inntekter under 600.000 kroner utgjør større andeler av ikke-brukerne enn av brukerne. Personer i husholdninger med 601.000-900.000 kroner

utgjør derimot en større andel av bibliotekbrukerne enn av ikke-brukerne. De to neste inntektsgruppene, 900.001-1.200.000 kroner og 1.200.001-1.500.000 kroner utgjør like store deler av både bibliotekbrukere og ikke-brukere. Personer i husholdninger med inntekter på over 1,5 millioner kroner utgjør tre ganger så stor andel av ikke-brukerne som brukerne.

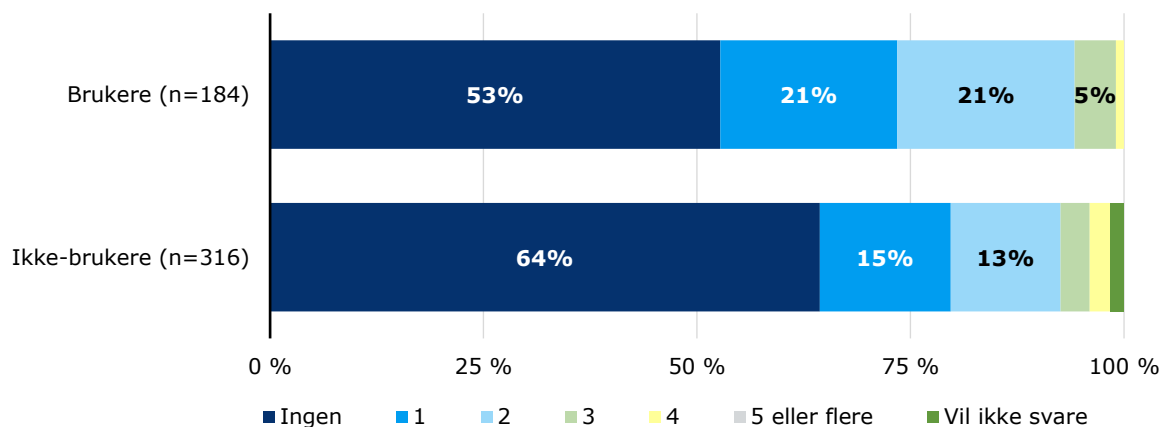
Figur 9.6 «Hva er husstandens bruttoinntekt (før skatt)?»



Nær halvparten av bibliotekbrukerne bor i samme husstand som ett eller flere barn,

mens to tredeler av ikke-brukerne bor i en husstand uten barn (se Figur 9.7).

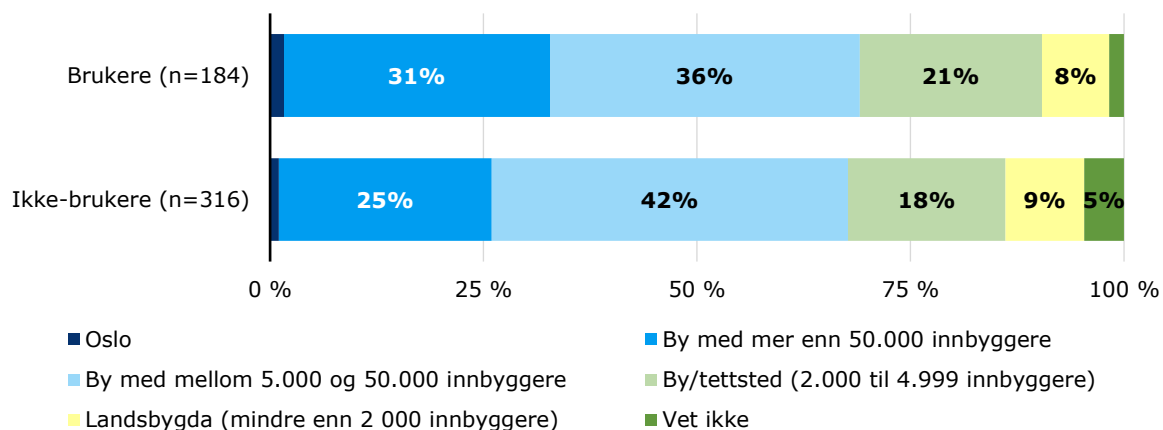
Figur 9.7 «Hvor mange personer er det i husstanden under 18 år?»



Hvor sentralt man bor synes ikke å ha annet enn svak sammenheng med om man bruker biblioteket eller ei, men som Figur 9.8 viser

utgjør de som bor i en by med 50.000 innbyggere eller mer en noe større andel av bibliotekbrukerne enn av ikke-brukerne.

Figur 9.8 Størrelsen på stedet man bor. «Bor du i?»

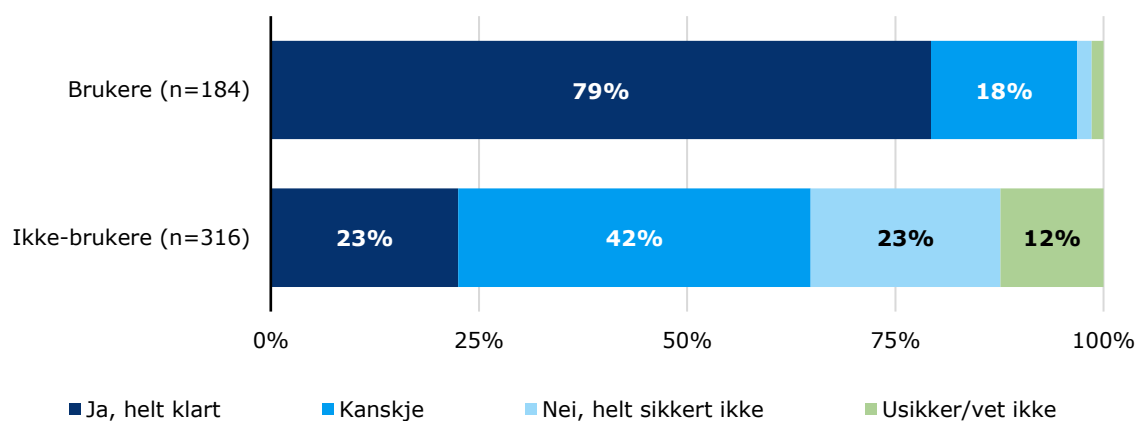


9.4 Antakelser om fremtidig bruk av biblioteket

Nær åtte av ti bibliotekbrukere er sikre på at de vil besøke biblioteket fysisk i løpet av de neste tre årene, og som vist under i Figur 9.9 svarer flesteparten av de øvrige bibliotekbrukerne at de kanskje vil besøke biblioteket fysisk i løpet av de neste tre årene.

Blant ikke-brukerne svarer nær en fjerdedel «Ja, helt klart» på om de tror de vil besøke biblioteket fysisk de neste tre årene, og like mange svarer «Nei, helt sikkert ikke». Over fire tideler svarer at de kanskje vil besøke biblioteket fysisk de neste tre årene.

Figur 9.9 «Tror du at du kommer til å benytte biblioteket innen de neste 3 årene? - Besøke det fysiske biblioteket»

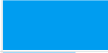


9.4.1 Hvorfor velger noen å ikke dra på bibliotek?

Som vist i punkt 9.4 over spurte vi deltakerne i innbyggerundersøkelsen «Tror du at du kommer til å benytte biblioteket innen de neste 3 årene?» De som svarte «Nei, helt sikkert ikke» fikk videre spørsmålet «Hvorfor kunne du ikke tenke deg å besøke biblioteket?», og kunne huke av for flere av svaralternativene. Over halvparten svarte at de foretrekker å bruke internett for å finne fakta og opplysninger, og nær fire av ti at de foretrekker å kjøpe

bøker og annet materiale. Dette er preferanser som det kan være vanskelig for bibliotekene å påvirke ved å utvide eller forbedre tilbudet sitt. At en av fem svarer at biblioteket ikke har arrangementer eller aktiviteter de er interessert i, og over en tidel at de vet for lite om hva biblioteket tilbyr eller at biblioteket mangler innhold de synes er interessant, bør være lettere å gjøre noe med. Se Figur 9.10 for den samlede svarfordelingen.

Figur 9.10 «Hvorfor kunne du ikke tenke deg å besøke biblioteket?» (flere valg mulig, n=108)

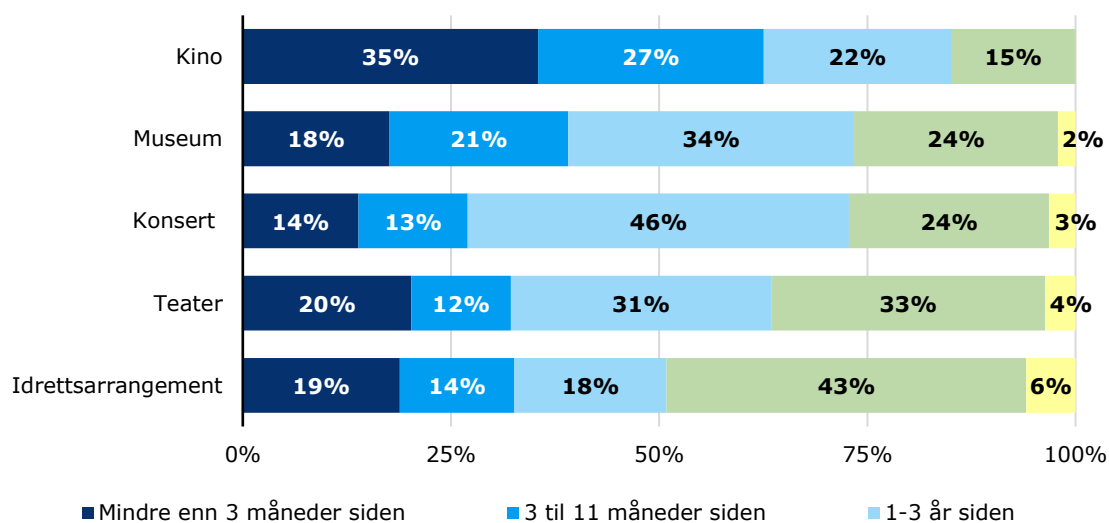
Jeg foretrekker å bruke Internett for å finne fakta og opplysninger		55 %
Jeg foretrekker å kjøpe bøker og annet materiale		38 %
Biblioteket har ikke arrangementer eller aktiviteter som jeg er interessert i		20 %
Har ikke tid		16 %
Jeg vet for lite om hva biblioteket tilbyr av innhold og tjenester		14 %
Har ikke innhold jeg synes er interessant		12 %
Åpningstidene passer meg ikke		9 %
Biblioteket ligger ikke i nærheten av andre tilbud og tjenester jeg bruker		8 %
Vil ikke dra dit alene		5 %
Det er vanskelig å komme seg dit		2 %
Andre årsaker (vennligst beskriv)		11 %

9.5 Forskjeller i øvrig kulturbruk mellom brukere og ikke-brukere

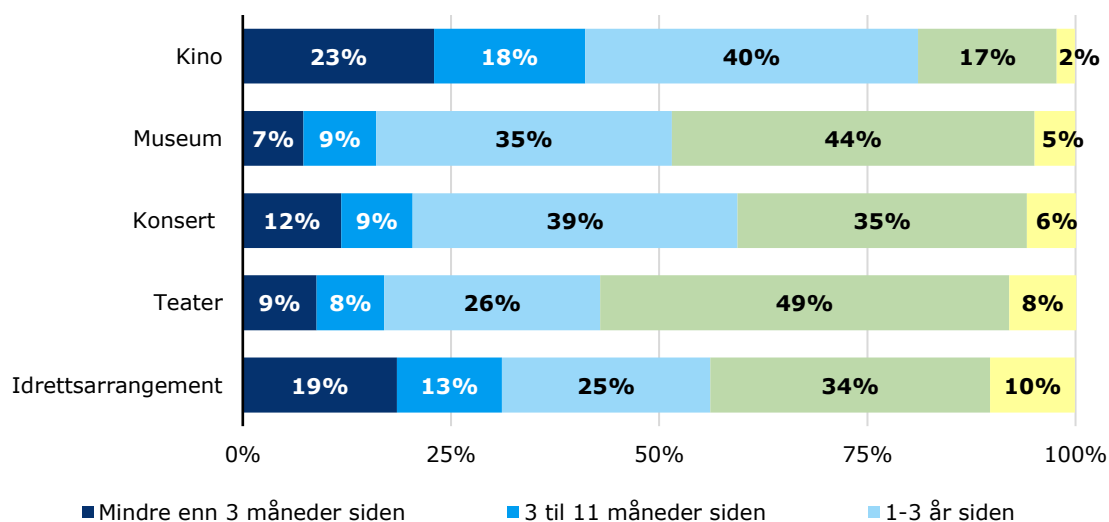
De som bruker biblioteket er også mer tilbøyelige til å benytte seg av øvrige kulturtilbud enn hva ikke-brukerne av bibliotek er, som man kan se av figur 9.11 og 9.12 under. Det er særlig museum og teater som bibliotekbrukerne benytter i

større grad enn ikke-brukerne av biblioteket, mens forskjellen er mindre utpreget når det gjelder kino- og konsertbesøk. Unntaket er idrettsarrangementer, hvor det er større likheter enn forskjeller i bruk mellom bibliotekets brukere og ikke-brukere.

Figur 9.11 «Når benyttet du følgende kulturtilbud sist?», svar fra bibliotekbrukerne (n=184)



Figur 9.12 «Når benyttet du følgende kulturtilbud sist?», svar fra ikke-brukerne (n=316)

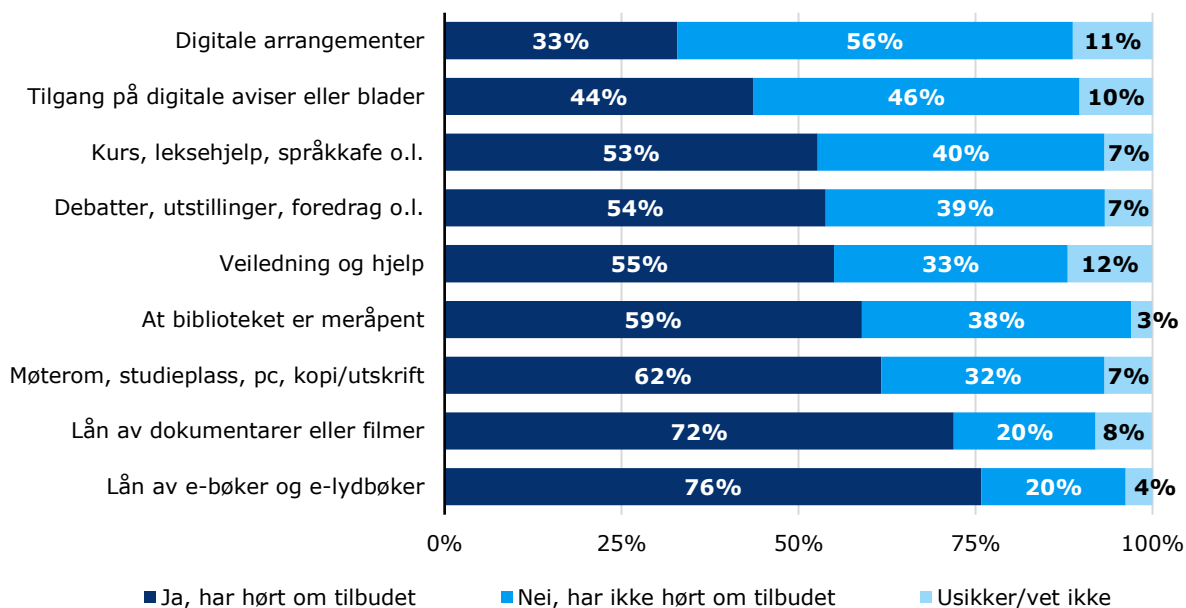


9.6 Brukere og ikke-brukeres kjennskap til bibliotekets tjenester

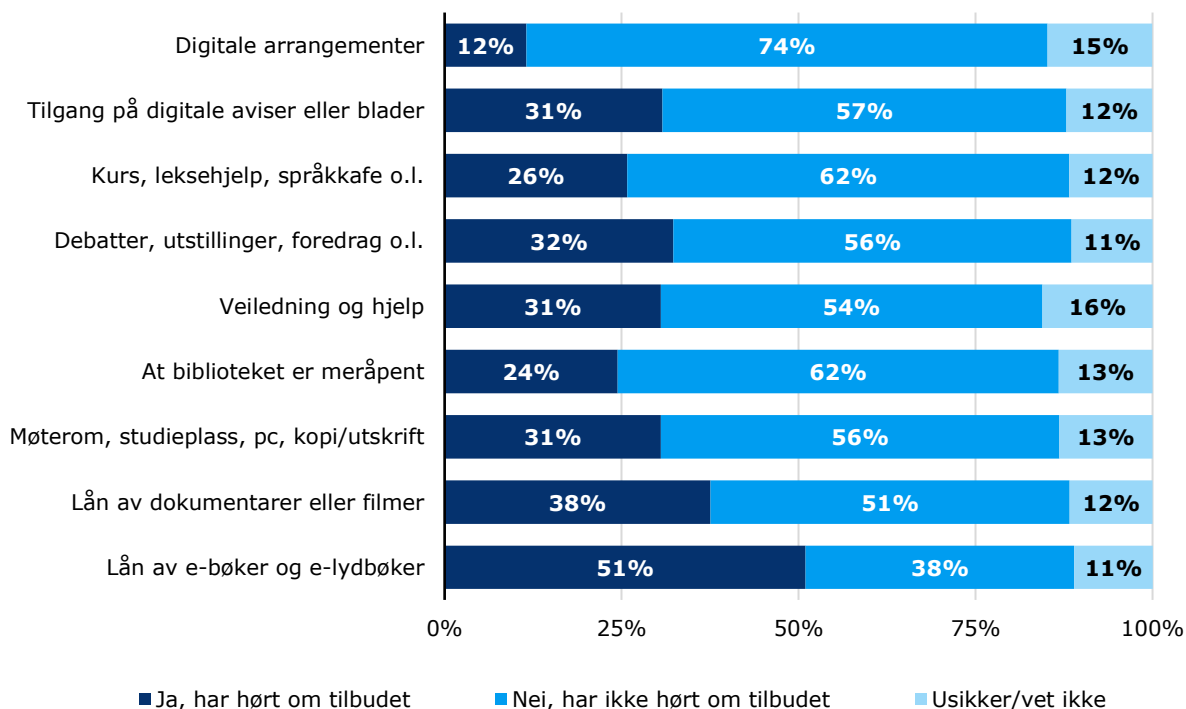
Brukerne av bibliotekene har større kjennskap til hvilke tjenester Lillestrømbibliotekene tilbyr enn hva ikke-

brukerne har. Under er svarfordelingene for brukerne er vist i figur 9.13, og for ikke-brukerne i Figur 9.14.

Figur 9.13 «Har du hørt om noen av de følgende tjenestene fra bibliotekene i Lillestrøm?» Svar fra bibliotekbrukerne (n=184)



Figur 9.14 «Har du hørt om noen av de følgende tjenestene fra bibliotekene i Lillestrøm?» Svar fra ikke-brukerne av biblioteket (n=316)

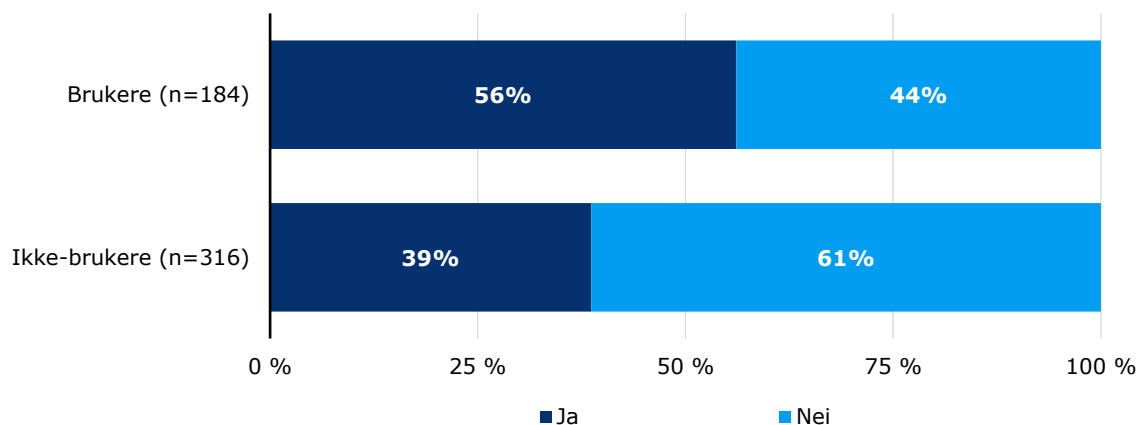


9.7 Kjennskap til at det bygges nytt bibliotek i Lillestrøm

Over halvparten av bibliotekbrukerne
kjenner til at det bygges nytt bibliotek i

Lillestrøm som åpner høsten 2022. Fire av ti
ikke-brukere kjenner til det nye biblioteket.

Figur 9.15 «Er du klar over at det bygges et nytt bibliotek i Lillestrøm som åpner høsten 2022?»



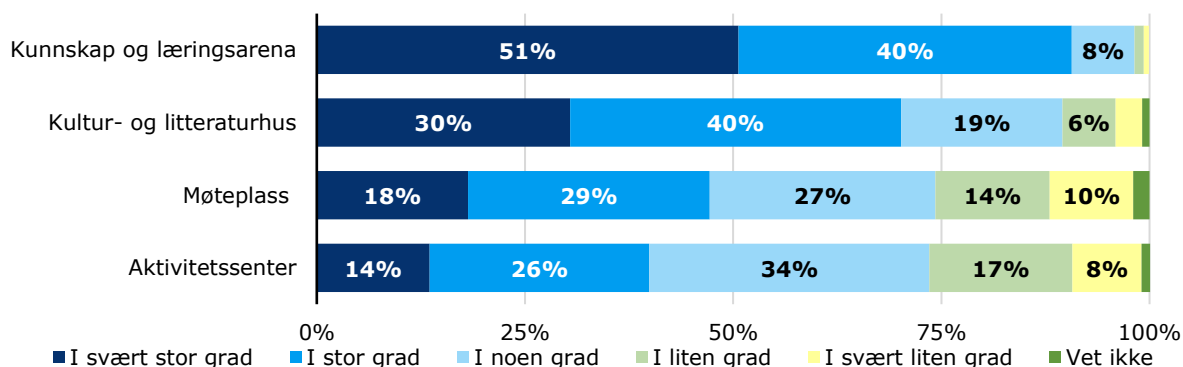
9.8 Hvilke funksjoner forbinder brukere og ikke-brukere biblioteket med?

Vi spurte respondentene om i hvilken grad de forbinder biblioteket med å være en kunnskaps- og læringsarena, et kultur- og litteraturhus, en møteplass og et aktivitetssenter. Både brukere og ikke-brukere av biblioteket forbinder biblioteket i størst grad med å være en kunnskaps- og læringsarena, se Figur 9.16 og 9.17 under.

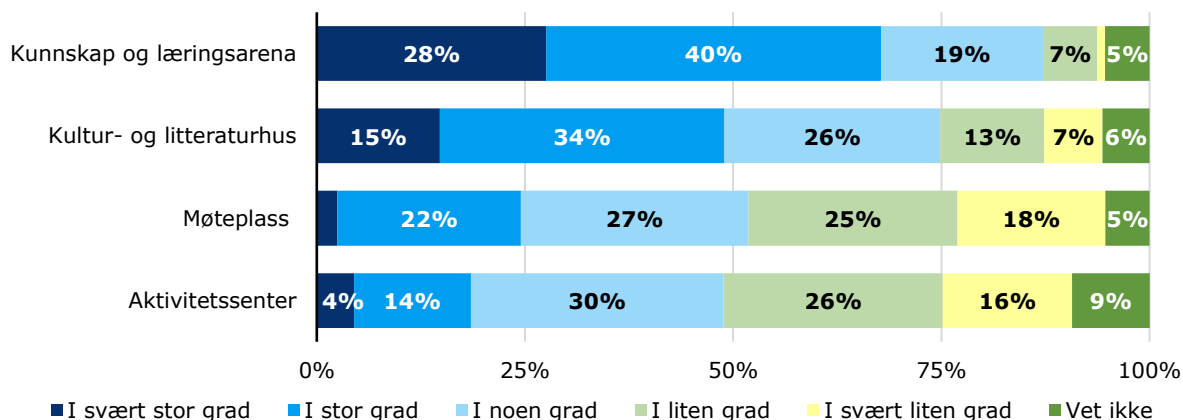
For alle de fire funksjonene til biblioteker vi spør om er det slik at bibliotekbrukerne i større grad forbinder biblioteket med funksjonene enn hva ikke-brukerne gjør. Styrken på assosiasjonene av biblioteket med funksjonene er rangert likt av begge gruppene.

Når vi sammenligner med hvordan de besøkende ved Lillestrømbibliotekene svarte på spørsmålet om i hvilken grad disse fire funksjonene til biblioteket har betydning for at de besøker biblioteket (se punkt 5.2), var det der jevnt på toppen mellom biblioteket som kunnskaps- og læringsarena og biblioteket som kultur- og litteraturhus. I denne spørreundersøkelsen er det derimot en markert avstand fra biblioteket som kunnskaps- og læringsarena og ned til biblioteket som kultur- og litteraturhus, når det gjelder styrken på assosiasjonene blant respondentene.

Figur 9.16 «I hvilken grad forbinder du biblioteket med å være ...» Svar fra bibliotekbrukerne (n=184)



Figur 9.17 «I hvilken grad forbinder du biblioteket med å være ...» Svar fra ikke-brukerne av biblioteket (n=316)



10. METODE

Brukerundersøkelsen om bruk og ikke-bruk av bibliotekstjenester har blitt gjennomført blant besøkende på biblioteker i Lillestrøm kommune og en innbyggerundersøkelse gjennomført blant Norstats web-panel blant medlemmer i panelet som bor i Lillestrøm kommune. Undersøkelsene er gjennomført av Rambøll Management Consulting på vegne av Lillestrøm kommune.

10.1 Brukerundersøkelsen

Alle besøkende blant biblioteker i Lillestrøm kommune ble invitert til å delta i brukerundersøkelsen. Dette utgjorde 5 biblioteker totalt. Lillestrøm bibliotek er ikke med i undersøkelsen da dette biblioteket åpner først høsten 2022.

10.1.1 Målgruppe og spørreskjema

Målgruppen for undersøkelsen er besøkende på bibliotekene fra 15 år og oppover. Dette omfatter både besøkende som er bosatt i Lillestrøm kommune og de som er bosatt i andre kommuner (men på besøk i et av Lillestrøms 5 biblioteker). I tillegg omfatter målgruppen alle typer besøk på bibliotekene, alt fra skoleklasser til turistgrupper.

Spørreskjemaet ble utviklet gjennom et samarbeid mellom Rambøll og prosjektgruppen i Lillestrøm kommune, med innspill fra en referansegruppe bestående av ulike aktører som kjenner behovene knyttet til nasjonal statistikkutvikling.

Det var mulig å besvare spørreskjemaet på norsk og undersøkelsen var lik for alle respondenter.

10.1.2 Innsamlingsmetoder

Besøkende på bibliotekene kunne velge å svare på to ulike måter, noe som ga fleksibilitet og mulighet til å forhindre utvalgsskjevheter. De to innsamlingsmetodene var følgende:

- Utdeling/scanning av flyer med QR-kode/svarkode, der den besøkende

kunne svare på egen mobiltelefon, nettbrett eller datamaskin

- Datainnsamling via stand med nettbrett i bibliotekene, hvor den besøkende svarer der og da

Begge innsamlingsmetodene legger opp til at den besøkende svarer på spørreskjemaet under besøket/etter besøket, slik at man sikrer at de besøkende har besøket friskt i minne når de svarer på spørreundersøkelsen. Dette sikrer mer nøyaktige resultater enn hvis den besøkende måtte ha husket langt tilbake for å svare på undersøkelsen. Bruken av disse metodene sikrer også at besvarelsen kan knyttes til et bestemt bibliotek, noe som gir verdi både for biblioteket selv og det totale kunnskapsgrunnlaget.

Erfaringer fra datainnsamlingen viste at den mest brukte innsamlingsmetoden var datainnsamling via stand med nettbrett. Tilbakemeldinger fra bibliotekene viser også at denne ga høyest uttelling for svarprosenten.

I forkant av datainnsamlingen ble det gjennomført opplærings-webinar for de ansatte i bibliotekene. I tillegg fikk bibliotekene tilgang til veiledningsmateriale på hvordan de skulle gjennomføre datainnsamling ved hjelp av de ulike metodene.

En analyse av datafilen viser at det tok ca. 6,6 minutter å besvare undersøkelsen. Av tabellen under ser vi at aldersgruppen «Over 70 år» brukte mest tid på å fylle ut undersøkelsen.

Tabell 10.1 gjennomsnittlig antall minutter

Alderskategori	Minutter
Under 30 år	7,0
30-39 år	6,1
40-49 år	6,3
50-59 år	6,3
60-69 år	6,2
Over 70 år	7,5
Ikke fylt ut alder	7,9

10.1.3 Innsamlingsperiode

Datainnsamlingen ble gjennomført i følgende tidsperiode:

- Datainnsamling start: 21-02-2022
- Datainnsamling slutt: 22-03-2022

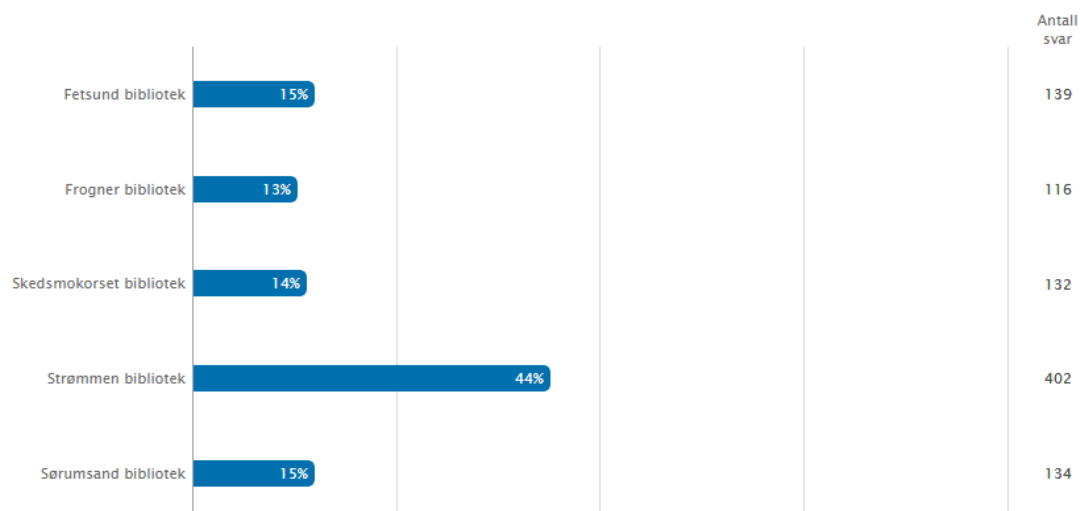
Datainnsamlingsperioden ble valgt for å dekke både under og etter vinterferie, og på den måten unngå utvalgsskjevheter.

Åpningstider, antall besøkende og tilgjengelige ressurser for datainnsamling varierer mellom bibliotekene. Bibliotekene har derfor selv styrt i hvilke deler av åpningstiden de har samlet inn besvarelser, og dette vil derfor variere på tvers av bibliotekene. Normen har vært at de har samlet inn besvarelser under hele åpningstiden.

10.1.4 Oppslutning

I alt svarte 879 respondenter på undersøkelsen, noe som må regnes som et høyt tall. Mens Fetsund, Frogner, Skedsmokorset og Sørumsand bibliotek har ganske likt antall besvarelser, mellom 116 og 139, har Strømmen bibliotek med 402 besvarelser nesten like mange som de fire andre bibliotekene til sammen. Siden vi ikke har faktiske besøkstall for de ulike bibliotekene, kan vi ikke si noe om skjevheter i antall besvarelser sammenlignet med hvor mange besøkende bibliotekene har. Det har derfor ikke vært aktuelt å vekte resultatene i undersøkelsen.

Figur 10.1 Oppslutning



10.1.5 Erfaringer

Den tekniske løsningen har fungert godt ute blant bibliotekene, og Rambøll/Lillestrøm kommune har generelt hatt få henvendelser fra bibliotekene for teknisk support. Det har vært noen tilbakemeldinger fra bibliotekene om at undersøkelsen burde vært tilgjengelig på flere språk for å kunne omfatte de som ikke kan norsk. Dette vil være en begrensning i resultatene, og et mulig

utviklingspunkt til fremtidige undersøkelser. Det har også vært noen få tilbakemeldinger på at enkelte eldre har hatt behov for veiledning for å kunne besvare undersøkelsen, pga. manglende digital kompetanse.

Antall besvarelser fra bibliotekene falt noe i siste uke av datainnsamlingen, men det ligger fortsatt over 20 prosent på alle uker.

Figur 10.2 Antall besvarelser fordelt på uker i felt



10.2 Innbyggerundersøkelsen

Innbyggerundersøkelsen i Norstats web-panel gikk på våren 2022 frem til man hadde fått svar fra 250 menn og 250 kvinner. Deltakerne er 18 år eller eldre, og består av personer som har blitt rekruttert av Norstat til å besvare spørreundersøkelser de får tilsendt på internett. Undersøkelsen ble bare sendt til medlemmer i panelet som er registrert bosatt i Lillestrøm kommune. Norstat stod for distribusjon og innsamling av data.

10.3 Spørreskjemaer

Spørreskjemaene benyttet til brukerundersøkelsen, både i gjennomføringen i bibliotekene og i innbyggerundersøkelsen, ble utviklet av Rambøll i samarbeid med Lillestrømbibliotekene. Innhold, temaer og spørsmål i spørreskjemaene ble også drøftet innledningsvis i en referansegruppe bestående av representanter fra bibliotek i andre kommuner og Nasjonalbiblioteket. Dette for å sikre at undersøkelsen også skal ha overføringsverdi til andre kommuner eller nasjonale undersøkelser. Spørreskjemaene ligger vedlagt rapporten.

VEDLEGG – SPØRRESKJEMA

Spørreskjema benyttet i datainnsamling på biblioteket

Velkommen til brukerundersøkelse av bibliotek tjenester i Lillestrøm kommune

Svarene dine vil være med på å heve kvaliteten på og utvikle biblioteksopplevelsen i Lillestrøm kommune.

Det vil ta ca. 4-6 minutter å besvare undersøkelsen, og det er frivillig å delta.
For å komme til spørsmålene trykker du på pilene nederst på siden.

Hva er formålet med undersøkelsen?

Undersøkelsen skal gi kunnskap om hvem som besøker bibliotekene, bruk av bibliotekenes ulike tilbud, bruksopplevelsen og etterlatt inntrykk. Kunnskapen skal brukes av bibliotekene selv og av Lillestrøm kommune i arbeidet med å utvikle og forbedre biblioteksopplevelsen for publikum.

Personvern – Hvordan oppbevarer vi og behandler dine opplysninger?

All informasjon samles inn og oppbevares konfidensielt i samsvar med personvernlovgivningen. Du vil ikke kunne identifiseres i de publiserte resultatene av undersøkelsen. Rambøll Management Consulting bistår Lillestrøm kommune i gjennomføringen av undersøkelsen og sikrer konfidensiell behandling av personopplysningene. Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke, og den informasjonen du velger å oppgi i undersøkelsen. Du må være 15 år eller eldre for å kunne samtykke.

Avgi ditt samtykke for å delta i undersøkelsen

- (1) ☐ Jeg samtykker til deltakelse og bekrefter at jeg er 15 år eller eldre

Denne besvarelsen gjelder for: XXX

Hva gjorde du på biblioteket i dag?

- (1) ☐ Lånte og/eller leverte
- (2) ☐ Deltok på et kulturarrangement
- (3) ☐ Deltok på annen aktivitet (kurs, leksehjelp, språkkafe e.l.)
- (4) ☐ Leste bøker
- (5) ☐ Leste aviser og tidsskrifter
- (6) ☐ Fikk veiledning og hjelp fra en ansatt
- (7) ☐ Benyttet lokalene og fasilitetene
- (8) ☐ Benyttet PC, internett, skriver eller kopimaskin
- (9) ☐ Annet; spesifiser_____

Har du i tillegg til dagens besøk benyttet noen av disse bibliotek tjenestene?

	Ja	Nei	Har ikke hørt om tjenesten
Reservert litteratur eller medier for lån	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐
Deltatt på digitale arrangementer	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐
Lest digitale aviser eller blader	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐
Lånt e-bøker og/eller e-lydbøker	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐
Sett dokumentarer eller filmer	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐

I hvilken grad har følgende betydning for at du besøker biblioteket?

	1. I svært liten grad	2	3	4	5. I svært stor grad	Vet ikke
Biblioteket som møteplass	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(6) ☐
Biblioteket som kunnskap og læringsarena	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(6) ☐
Biblioteket som kultur- og litteraturhus	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(6) ☐
Biblioteket som aktivitetssenter	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(6) ☐

Hva ønsket du å oppleve på biblioteket i dag?

- (1) ☐ Få et avbrekk fra hverdagen og/eller bare være i biblioteket
- (2) ☐ Konsentrere meg
- (3) ☐ Lære noe nytt
- (4) ☐ Bli kjent med nye mennesker
- (5) ☐ Finne på noe med familie eller venner
- (6) ☐ Bli inspirert
- (7) ☐ Annet

Hvor godt passer følgende utsagn for å beskrive ditt besøk på biblioteket?

	1. I svært liten grad	2	3	4	5. Passer helt	Vet ikke
Jeg fikk gjort det jeg kom for å gjøre	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(99) ☐
Jeg fikk lyst til å komme tilbake	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(99) ☐
Jeg lærte noe nytt	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(99) ☐
Jeg ble nysgjerrig på ny litteratur eller annet materiale	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(99) ☐
Jeg ble oppmerksom på kommende arrangementer på biblioteket	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(99) ☐
Jeg fikk god veiledning og service	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(99) ☐

Vurdering av besøket ditt:

	1. Svært misfornøyd	2	3	4	5. Svært fornøyd	Vet ikke
Samlet sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt besøk i biblioteket?	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(6) ☐
I hvilken grad lever biblioteket opp til dine forventninger?	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(6) ☐
Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale andre å besøke biblioteket?	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(6) ☐

Samlet sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt besøk i biblioteket?

- (1) ☐ 1. Svært misfornøyd
- (2) ☐ 2
- (3) ☐ 3
- (4) ☐ 4
- (5) ☐ 5. Svært fornøyd
- (99) ☐ Vet ikke

I hvilken grad lever biblioteket opp til dine forventninger?

- (1) ☐ 1. I svært liten grad
- (2) ☐ 2
- (3) ☐ 3
- (4) ☐ 4
- (5) ☐ 5. I svært stor grad
- (99) ☐ Vet ikke

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale andre å besøke biblioteket?

- (1) ☐ 1. Svært lite sannsynlig
- (2) ☐ 2
- (3) ☐ 3
- (4) ☐ 4
- (5) ☐ 5. Svært sannsynlig
- (99) ☐ Vet ikke

Hva mener du er det viktigste biblioteket bør satse på for å være attraktivt i fremtiden?

- (1) ☐ Tilgang på bøker og andre medier i biblioteket
- (2) ☐ Tilgang på digitale bøker og andre medier
- (3) ☐ Spill og digitale opplevelser
- (4) ☐ Kulturarrangementer
- (5) ☐ Debatt, samtale og samfunnsaktuelle arrangementer
- (6) ☐ Spiseområder
- (7) ☐ Stilleområder og studieplasser
- (8) ☐ Sosiale soner eller familieområder
- (13) ☐ Arbeidsfellesskap og kontorplasser
- (9) ☐ Nærhet til andre kommunale tjenester
- (10) ☐ Mulighet for å låne andre ting
- (11) ☐ Veiledning og service
- (12) ☐ Annet; spesifiser_____

Hvor ofte besøker du vanligvis biblioteket?

- (1) ☐ Daglig
- (2) ☐ Ukentlig
- (3) ☐ Annen hver uke
- (4) ☐ Månedlig
- (5) ☐ Noen ganger i året
- (6) ☐ Sjeldnere
- (7) ☐ Vet ikke

Kryss av for når du besøker biblioteket:

- (1) ☐ På hverdager i åpningstiden
- (2) ☐ I helgene i åpningstiden
- (3) ☐ Jeg benytter meg av "meråpent" bibliotek (selvbetjent bibliotek)

For hvilket bibliotek gjelder din besvarelse?

- (1) ☐ Fetsund bibliotek
- (2) ☐ Frogner bibliotek
- (3) ☐ Skedsmokorset bibliotek
- (4) ☐ Strømmen bibliotek
- (5) ☐ Sørumsand bibliotek

Hva er ditt kjønn?

- (1) ☐ Kvinne
- (2) ☐ Mann
- (3) ☐ Annet

Hva er din alder?

- (1) ☐ Under 30 år
- (3) ☐ 30-39 år
- (4) ☐ 40-49 år
- (5) ☐ 50-59 år
- (7) ☐ 60-69 år
- (8) ☐ Over 70 år

Hva er din bakgrunn?

- (1) ☐ Innvandrер
- (2) ☐ Norskfødt med innvandrерforeldre
- (3) ☐ Øvrig befolkning

Bor du i Lillestrøm kommune?

- (1) ☐ Ja
- (2) ☐ Nei
- (3) ☐ Vet ikke

Du har svart at du bor i Lillestrøm kommune. Hva er ditt postnummer?

Hvem besøker du vanligvis biblioteket sammen med?

- (1) ☐ Alene
- (2) ☐ Sammen med barn
- (3) ☐ Sammen med ungdommer
- (4) ☐ Sammen med voksne
- (5) ☐ Det varierer

Hva beskriver best din livssituasjon?

- (1) ☐ Skoleelev
- (2) ☐ Student i høyere utdanning
- (3) ☐ Arbeidstaker eller næringsdrivende
- (4) ☐ Søker jobb
- (5) ☐ Jeg er pensjonist

(6) ☐ Jeg har permisjon

(7) ☐ Annet

Har du andre tilbakemeldinger kan du skrive det inn i feltet under. Dette er en valgfri tilbakemelding til biblioteket og inngår ikke i selve undersøkelsen. Vennligst ikke oppgi navn på enkeltpersoner, dette gjelder både deg selv eller andre.

Takk for at du deltok i undersøkelsen.

Din mening teller! Ved å trykke på "Avslutt" så lagres dine svar og du vil ikke lenger kunne endre din besvarelse.

Spørreskjema benyttet i befolkningsundersøkelsen

Hva er din alder?

- (1) ☐ Under 30 år
- (3) ☐ 30-39 år
- (4) ☐ 40-49 år
- (5) ☐ 50-59 år
- (7) ☐ 60-69 år
- (8) ☐ Over 70 år

Hva er ditt kjønn?

- (1) ☐ Kvinne
- (2) ☐ Mann
- (3) ☐ Annet

Hva er ditt postnummer?

Hva er husholdningens bruttoinntekt (før skatt)?

[Q1] Når benyttet du følgende kulturtilbud sist?

- [r1] Bibliotek (fysisk besøk)
- [r2] Bibliotekets digitale tilbud
- [r3] Kino
- [r4] Idrettsarrangement
- [r5] Teater
- [r6] Museum
- [r7] Konsert

- [c1] Mindre enn 3 måneder siden
- [c2] 3 til 11 måneder siden
- [c3] 1-3 år siden
- [c4] Mer enn 3 år siden
- [c5] Har aldri benyttet tilbudet

[Q2] Har du hørt om noen av de følgende tjenestene fra bibliotekene i Lillestrøm?

- [r1] Kulturarrangementer
- [r2] Andre arrangementer (debatter, utstillinger, foredrag o.l.)
- [r3] Andre aktiviteter (kurs, leksehjelp, språkkafe)
- [r4] Digitale arrangementer
- [r5] Veiledning og hjelp
- [r6] At biblioteket er meråpent (selvbetjent) utenfor åpningstidene
- [r7] Tilgang på møterom, studieplass, pc, kopi/utskrift
- [r8] Tilgang på digitale aviser eller blader
- [r9] Mulighet for å låne e-bøker og/eller e-lydbøker
- [r10] Mulighet for å låne dokumentarer eller filmer

- [c1] Ja, har hørt om tilbudet
- [c2] Nei, har ikke hørt om tilbudet
- [c3] Usikker/vet ikke

[Q3] **Tror du at du kommer til å benytte biblioteket innen de neste 3 årene?**

- [r1] Besøke det fysiske biblioteket
- [r2] Ta i bruk innhold fra det digitale biblioteket

- [c1] Ja, helt klart
- [c2] Kanskje
- [c3] Nei, helt sikkert ikke
- [c4] Usikker/vet ikke

IF Q3r1=c3 AND Q3r2=c3

[Q4] **Hvorfor kunne du ikke tenke deg å besøke biblioteket?**

- [r1] Åpningstidene passer meg ikke
- [r2] Det er vanskelig å komme seg dit
- [r3] Har ikke tid
- [r4] Har ikke innhold jeg synes er interessant
- [r5] Vil ikke dra dit alene
- [r6] Jeg foretrekker å kjøpe bøker og annet materiale
- [r7] Biblioteket har ikke arrangementer eller aktiviteter som jeg er interessert i
- [r8] Jeg foretrekker å bruke Internett for å finne ut det jeg trenger av fakta og opplysninger
- [r9] Biblioteket ligger ikke i nærheten av andre tilbud og tjenester jeg bruker
- [r10] Jeg vet for lite om hva biblioteket tilbyr av innhold og tjenester
- [r11] Andre årsaker (vennligst beskriv)

[Q5] **I hvilken grad forbinder du biblioteket med å være...**

- [r1] Møteplass
- [r2] Kunnskap og læringsarena
- [r3] Kultur- og litteraturhus
- [r4] Aktivitetssenter

- [c1] 1 I svært liten grad
- [c2] 2
- [c3] 3
- [c4] 4
- [c5] 5 I svært stor grad
- [c6] Vet ikke

[Q6] **Er du klar over at det bygges et nytt bibliotek i Lillestrøm som åpner høsten 2022**

- [r1] Ja
- [r2] Nei

[Q7] **Hva mener du er det viktigste biblioteket bør satse på for å være attraktivt i fremtiden?** Du kan velge inntil tre alternativer.

- [r1] Tilgang på bøker og andre medier i biblioteket
 - [r2] Tilgang på digitale bøker og andre medier
 - [r3] Spill og digitale opplevelser
 - [r4] Kulturarrangementer
 - [r5] Stilleområder og studieplasser
 - [r6] Arbeidsfellesskap og kontorplasser
 - [r7] Debatt, samtale og samfunnsaktuelle arrangementer
 - [r8] Sosiale soner eller familieområder
 - [r9] Nærhet til andre kommunale tjenester (Åpent svarfelt: hvilke tjenester?)
 - [r10] Mulighet for å låne andre ting
 - [r11] Veiledning og service
 - [r12] Lengre åpningstider
 - [r13] Annet, spesifiser: [OPEN]
 - [r14] Vet ikke [EXCLUSIVE]
- [Q8] **Er det noen brukergrupper du mener biblioteket bør satse på for å være attraktivt i fremtiden?**
Tekstfelt for åpent svar