



Opinion:

## Bibliotek og innbyggertorg

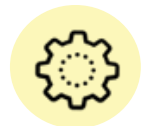
Ønsker for tjenestetilbud og holdning til samlokalisering

Innbyggerundersøkelse år 2



## OPPDRAGSGIVER

Drammen kommune  
Ina Synøve Borsheim



## METODE

Undersøkelsen ble gjennomført på telefon (CATI).



## FORMÅL

Formålet med undersøkelsen har vært å kartlegge innbyggernes syn på samlokalisering av bibliotek og innbyggertorg.



## MÅLGRUPPE

Innbyggere 18 år og eldre i Drammen- og Indre Østfold kommune.



## GJENNOMFØRING

Undersøkelsen ble gjennomført i tidsrommet 20. februar til 10. mars 2023.



## UTVALG

Utvalget består av totalt 1200 respondenter, hvor 600 er fra Drammen og 600 er fra Indre Østfold. Utvalget er vektet på kjønn, alder og kommunestørrelse.

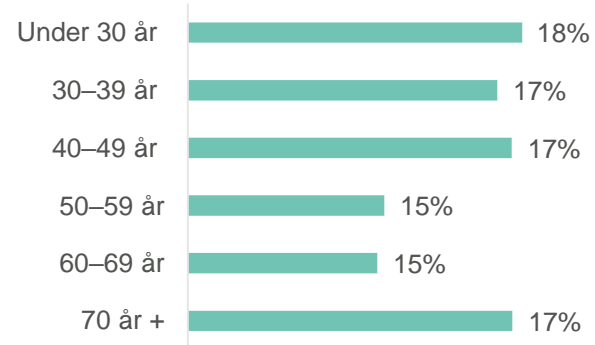


# Bakgrunn

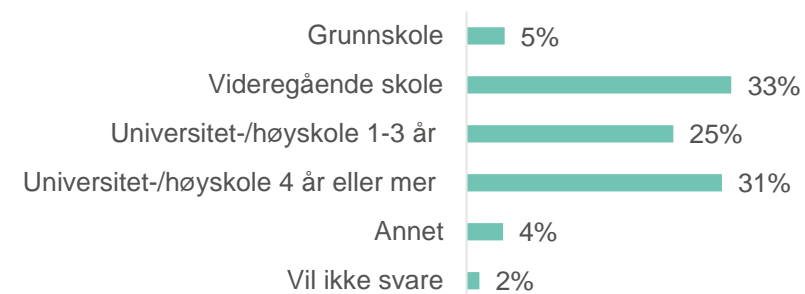
## Kjønn



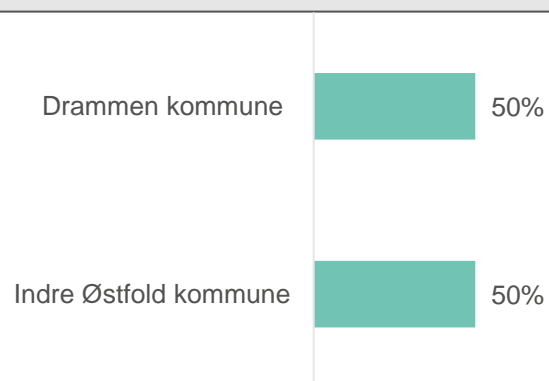
## Alder



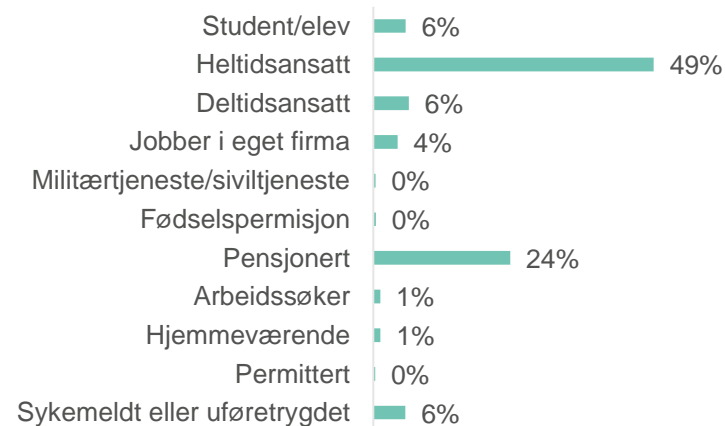
## Utdanning



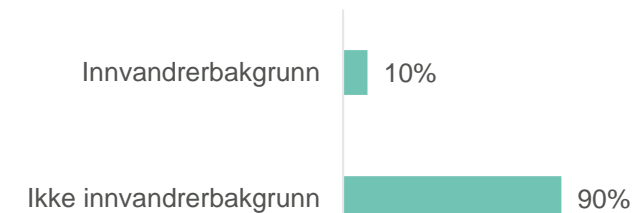
## Kommune



## Daglig situasjon



## Innvandrerbakgrunn



# Presentasjon av resultatene

- I rapporten er det laget figurer som viser svarfordelingene for hvert enkelt spørsmål.
- I spørsmålene som er stilt som påstander og hvor svarskalaen går fra 1 til 5, presenteres resultatene også som standardiserte gjennomsnitt, hvor verdien går fra 0 til 100. Her tolkes resultatene på de enkelte påstandene fra 0 (helt uenig) til 100 (helt enig).
- Tabellen nedenfor viser hvordan de opprinnelige verdiene kodes om. «Vet ikke» kodes ut ved omkoding til standardiserte gjennomsnitt.

<b>Opprinnelig verdi:</b>	1 Helt uenig	2	3	4	5 Helt enig
<b>Omkodet verdi:</b>	0	25	50	75	100



# TRE

## VIKTIGSTE INNSIKTER OG FUNN

1

3 av 10 har vært i kontakt med innbyggertorget i løpet av det siste året. Det er mest vanlig å ha hatt kontakt i forbindelse med råd og veiledning om offentlige tjenester. 4 av 10 har hatt kontakt med biblioteket, fortrinnsvis i forbindelse med lån av bøker, film og musikk. På spørsmål om hvilke tilbud en ønsker på et samlokalisert innbyggertorg og bibliotek, er det mest vanlig å nevne kulturarrangementer og det å kunne spørre om offentlige tjenester. Videre er det mange som ønsker å delta på foredrag med forfattere eller forskere, informasjonsmøter om offentlige tjenester/politiske saker og organiserte aktiviteter for barn.

2

Innbyggerne er jevnt over positive til samlokalisering: Flertallet sier at samlokalisering vil være positivt for offentlig samtale og debatt, og de er lite bekymret for at kommunen skal kunne påvirke debatter som biblioteket arrangerer. Videre er det relativt få som sier de vil ha mindre tillit til svarene de får, dersom bibliotek- og innbyggertorgansatte står i samme skranke. Samtidig foretrekker flertallet ulike skranke og personale hvis bibliotek og innbyggertorg er samlokalisert.

3

1 av 4 sier det er viktig å kunne få hjelp med digitale tjenester på et innbyggertorg og/eller bibliotek. Andelen som sier at dette er viktig stiger med alder. Videre er dette viktigere for de med innvandrerbakgrunn enn blant de uten innvandrerbakgrunn, og personer som er sykemeldt eller trygdet oppgir at dette er viktigere sammenlignet med andre grupper.



# Introduksjon til undersøkelsen

Denne undersøkelsen handler om tjenestetilbudet på innbyggertorg og bibliotek og hva du synes om at bibliotek og innbyggertorg blir samlet i samme bygg med felles lokaler.

Kjenner du til hva et innbyggertorg er?

1. Ja
2. Nei

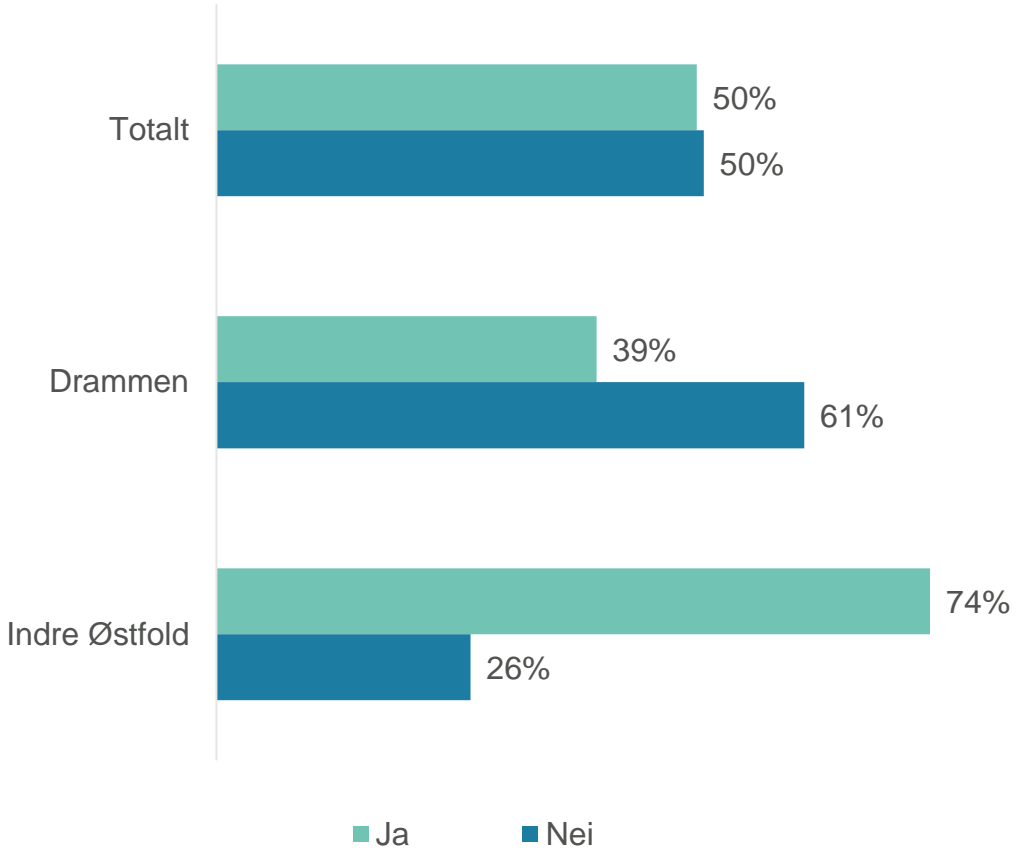
Innbyggertorg har som ansvar å sørge for at innbyggere i kommunen får informasjon, råd og veiledning om offentlige tjenester og tilbud. Innbyggertorget er stedet du henvender deg til dersom du har spørsmål eller trenger informasjon fra kommunen om for eksempel barnehagetilbudet, sykehjemsplass eller byggesaker.

# Innbyggernes kontakt med innbyggertorg og bibliotek



# Kjennskap til innbyggertorg er høyere i Indre Østfold enn i Drammen

- Kjennskapen til innbyggertorg er høyere blant kvinner enn blant menn (55 mot 44 %).
- Personer med grunnskoleutdanning har mindre kjennskap til hva et innbyggertorg er (32 %) enn det personer med lenger utdanning har.
- Personer med innvandrerbakgrunn har lavere kjennskap til innbyggertorg enn de uten innvandrerbakgrunn (28 % mot 52 %).
- Kjennskapen til innbyggertorg er lavest blant de under 30 år. Deretter stiger kjennskapen med alder.



n= 1201

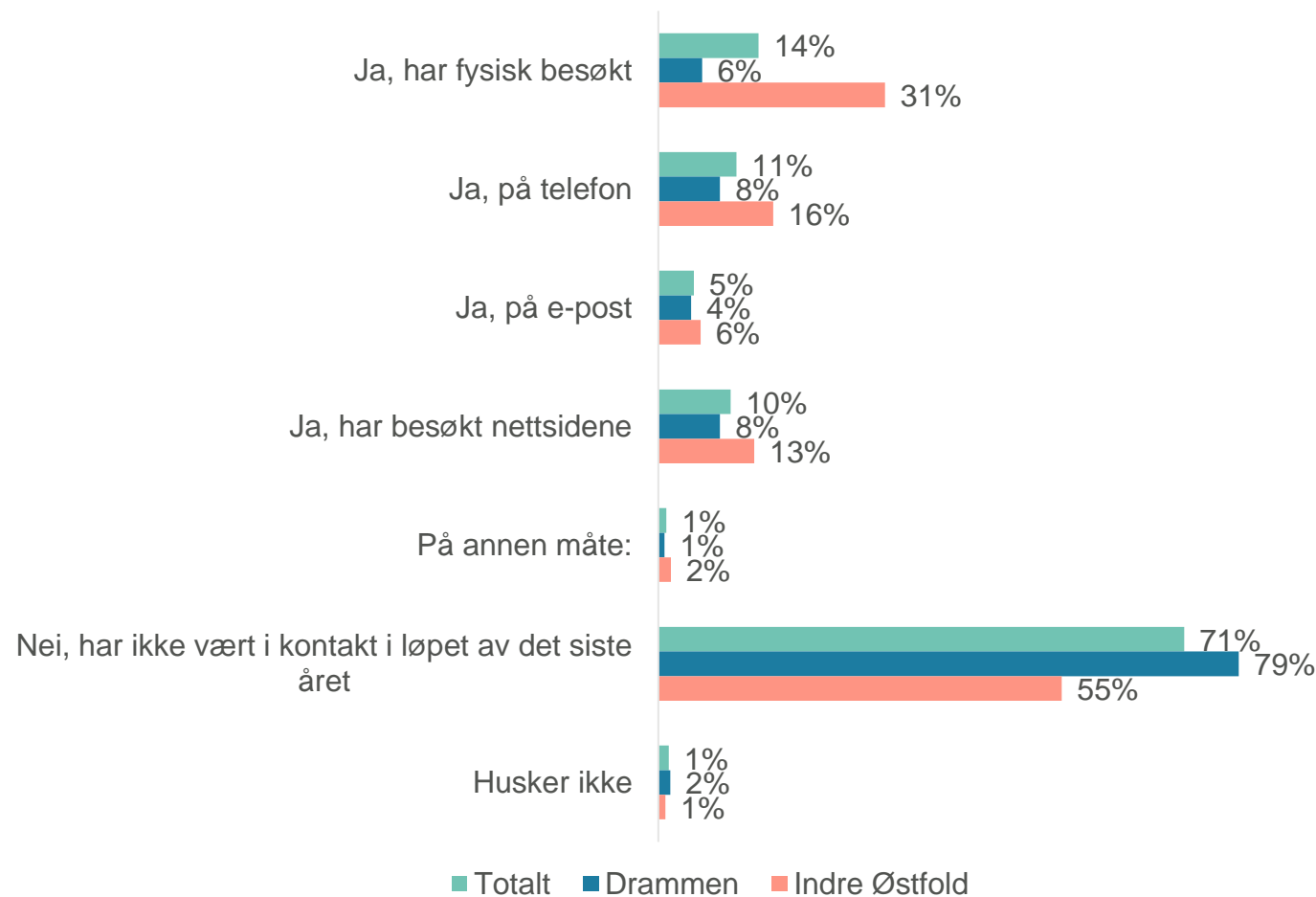
? Kjenner du til hva et innbyggertorg er?





# Nær 3 av 10 har vært kontakt med et innbyggertorg

- I Indre Østfold oppgir 31 prosent at de har besøkt et innbyggertorg fysisk, mot 6 prosent i Drammen.
- Andelen som har vært i kontakt med innbyggertorg er høyere blant de over 30 år enn de under.
- Personer med høyere utdanning har i større grad vært i kontakt enn de med kortere utdanningsløp.
- Pensjonister og sykemeldte/trygdede har i større grad vært i kontakt med innbyggertorget.
- Blant personer med innvandrerbakgrunn, har 20 prosent vært i kontakt med innbyggertorget. Tilsvarende andel for de uten innvandrerbakgrunn er 29 prosent.



n= 1201

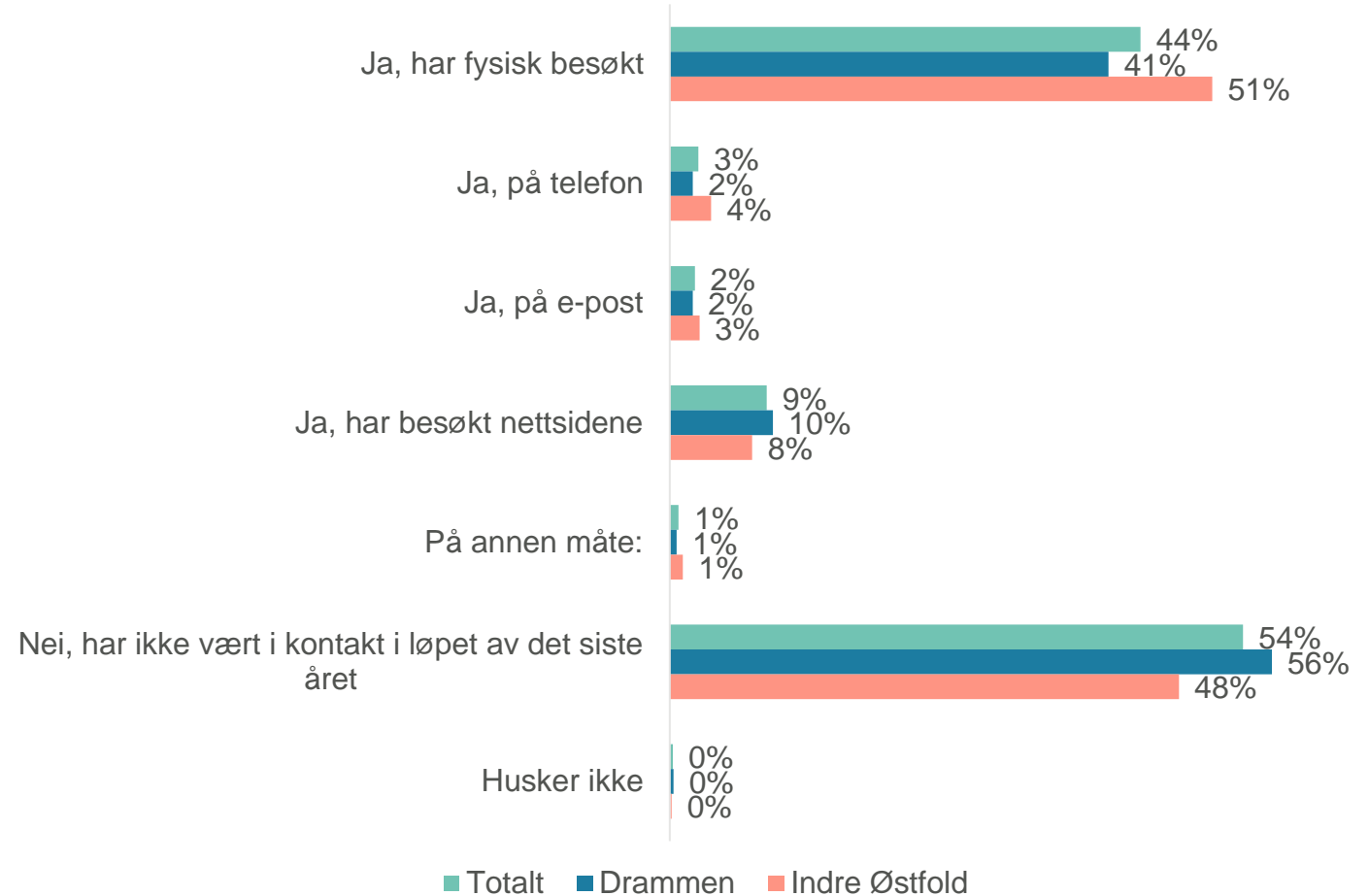


Har du vært i kontakt med Innbyggertorget i din kommune på en av følgende måter i løpet av det siste året? Flere svar mulig.



# Over 4 av 10 har besøkt biblioteket det siste året

- Færre har besøkt biblioteket fysisk det siste året i Drammen (41 %) enn i Indre Østfold (51 %).
- Innbyggere under 50 år bruker biblioteket i noe større grad enn de 50 år og eldre.
- Bruk av biblioteket øker jo lengre utdanning man har. Blant personer med grunnskoleutdanning har 30 prosent vært i kontakt med biblioteket. Til sammenligning er andelen 60 prosent blant de med 4 år høyere utdanning eller mer.



n= 1201

? Har du vært i kontakt med Biblioteket i din kommune på en av følgende måter i løpet av det siste året? Flere svar mulig.



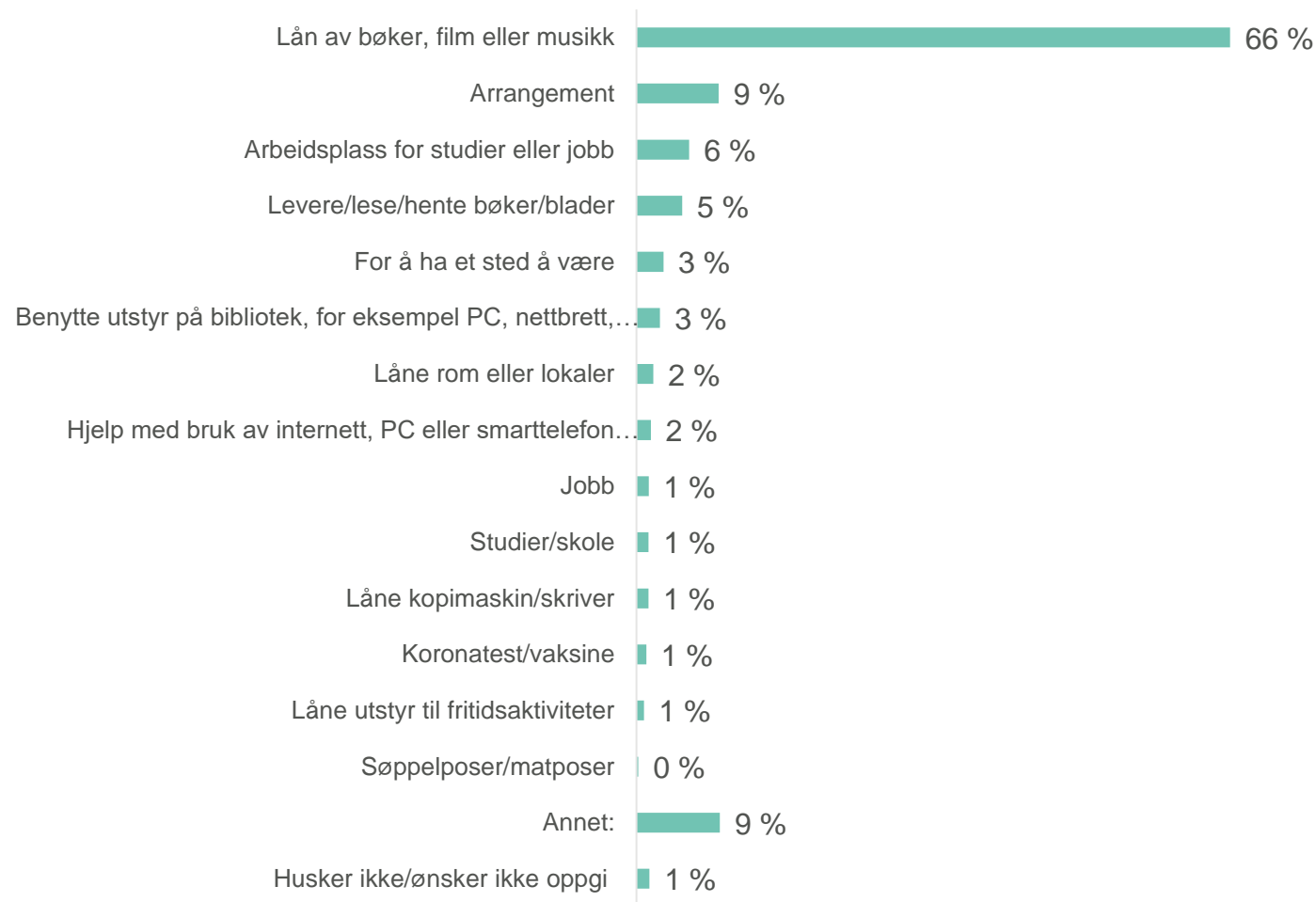
# Innbyggertorget brukes mest til råd og veiledning



- Flest oppgir at de var i kontakt med innbyggertorg i forbindelse med *råd og veiledning om offentlige tjenester*.
- Forholdsvis store andeler oppgir også *offentlige skjemaer/søknader og hjelp til å komme i kontakt med riktig person*.
- Personer som er heltidsansatte oppgir i større grad *offentlige skjemaer/søknader* sammenlignet med studenter, pensjonister og sykemeldte/trygdede.
- Sykemeldte/trygdede oppgir i større grad enn øvrige innbyggere *hjelp til å komme i kontakt med riktig person*.
- I Indre Østfold er det mer vanlig å ha vært i kontakt med innbyggertorget i forbindelse med *koronatest/vaksine, besøk på biblioteket og henting av søppelposer/matposer*.
- I Drammen er det mer vanlig å ha hatt kontakt i forbindelse med *byggesaker*.

Sist gang du hadde kontakt med innbyggertorget, i hvilken forbindelse var dette? Filter: Vært i kontakt med innbyggertorg siste år. N=335

# Lån av bøker, film og musikk er mest benyttet



- Av de som har vært i kontakt med biblioteket, sier 2 av 3 at dette var i forbindelse med *lån av bøker, film eller musikk*.
- Aldersgruppen 70 år+ har i større grad vært i kontakt i forbindelse med *arrangement* (19 %) enn yngre innbyggere.
- Å ha vært på *arrangement* på biblioteket er mer vanlig i Drammen enn i Indre Østfold (11 % mot 4 %).
- Det er mest vanlig blant de under 30 år å ha besøkt biblioteket *for å ha et sted å være* (9 %).
- 23 prosent av studenter har brukt biblioteket som *arbeidsplass for studier*.
- Av selvstendig næringsdrivende, sier 11 prosent at de har brukt biblioteket til å *benytte utstyr* (for eksempel PC, nettbrett, spillkonsoll printer).

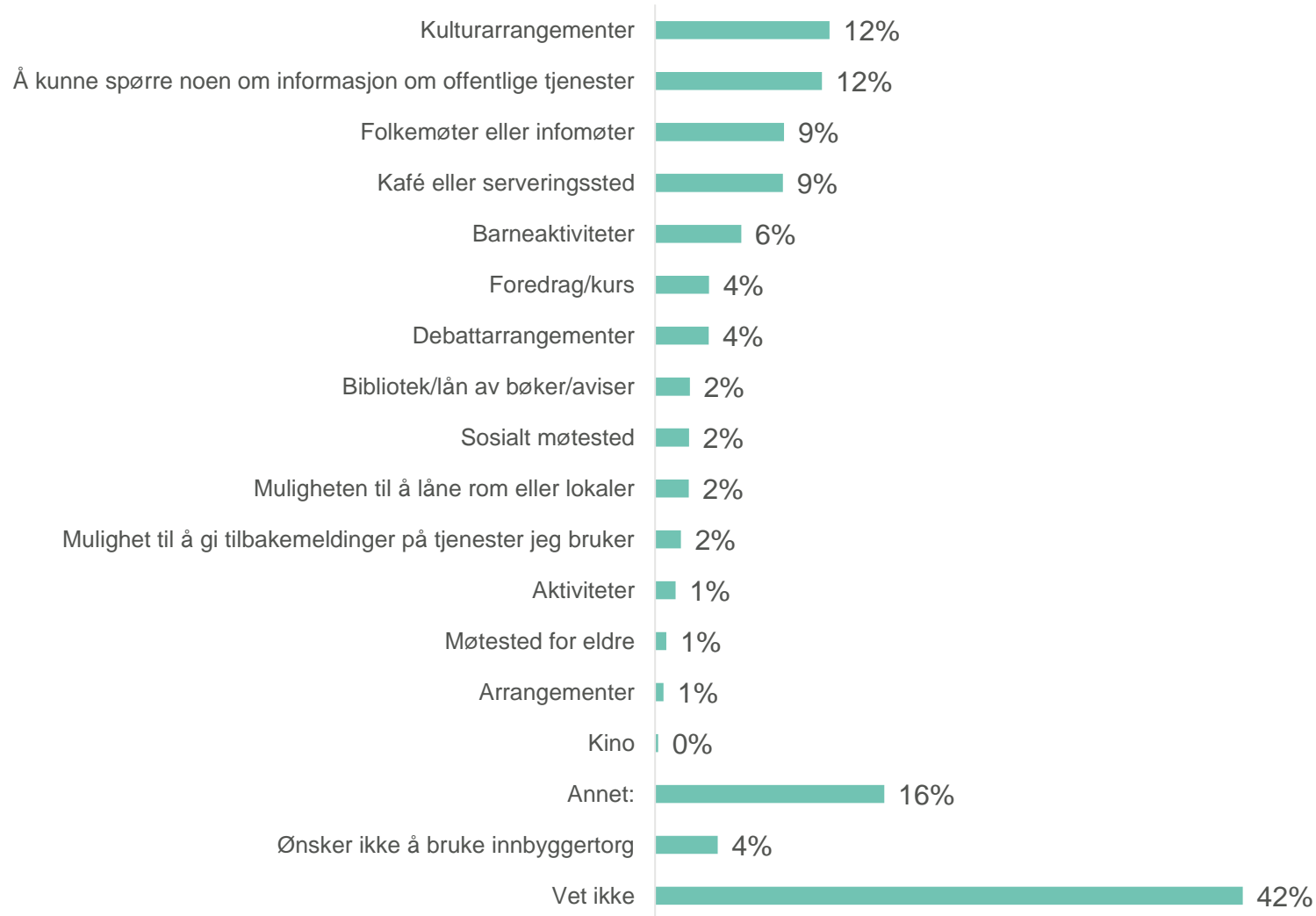
Sist gang du hadde kontakt med biblioteket, i hvilken forbindelse var dette? **Filter: Vært i kontakt med bibliotek siste år. N=563.**



**Hva ønsker innbyggerne av et  
samlokalisert bibliotek og innbyggertorg?**



# Folk ønsker kulturarrangementer og kunne spørre om informasjon



- *Kulturarrangementer og å kunne spørre om offentlige tjenester (begge 12 %) er de mest etterspurte tilbudene på et samlokalisert innbyggertorg og bibliotek. Det er særlig personer med høyere utdanning som etterspør dette.*
- *4 av 10 svarer at de ikke vet hva de ønsker av et innbyggertorg/bibliotek.*
- *Kvinner oppgir i større grad kafé/serveringssted, kulturarrangementer og barneaktiviteter sammenlignet med menn.*
- *Innbyggere 40 år og eldre ønsker i større grad å kunne spørre noen om offentlige tjenester sammenlignet med de under 40 år.*
- *Personer med innvandrerbakgrunn etterspør barneaktiviteter i større grad enn de uten innvandrerbakgrunn.*
- *Sykemeldte/trygdede etterspør foredrag/kurs i større grad enn den øvrige befolkningen.*

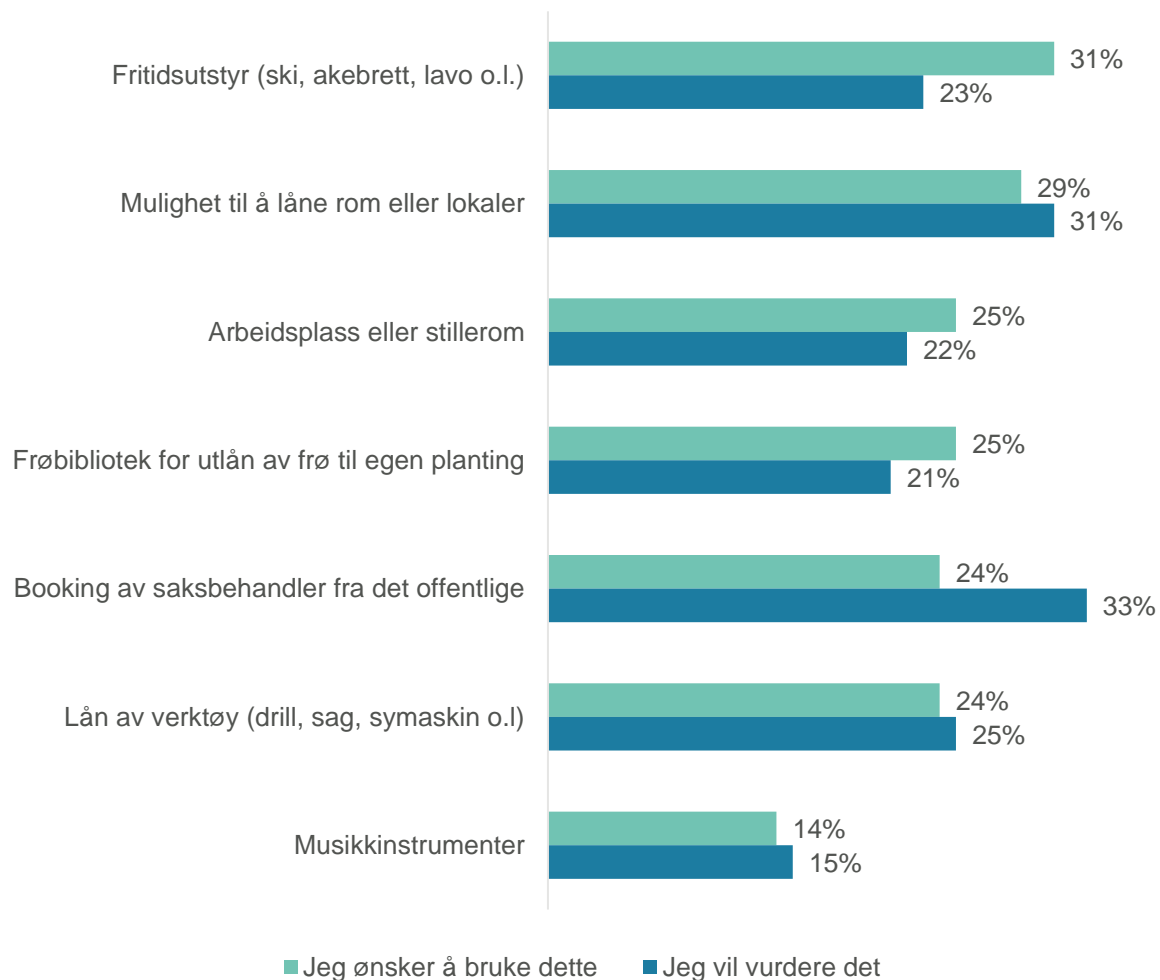
Hvilke tilbud eller aktiviteter ønsker du på et innbyggertorg og bibliotek som har felles lokaler? N=1201

## Hvilke tilbud eller aktiviteter ønsker du på et innbyggertorg og bibliotek som har felles lokaler? – Annet

Av de som svarer at de ønsker andre tilbud og aktiviteter på et samlokalisert innbyggertorg og bibliotek, er det mange som nevner at de ønsker at dette skal være en sosial plass med aktiviteter for barn og unge. Mange spesifiserer også at de ønsker at dette skal være en læringsarena som tilbyr foredrag, kurstilbud og lesestunder, og at plassen har fasilitetene og utstyret som trengs for å skape et godt læringsmiljø.



## 3 av 10 ønsker å låne fritidsutstyr

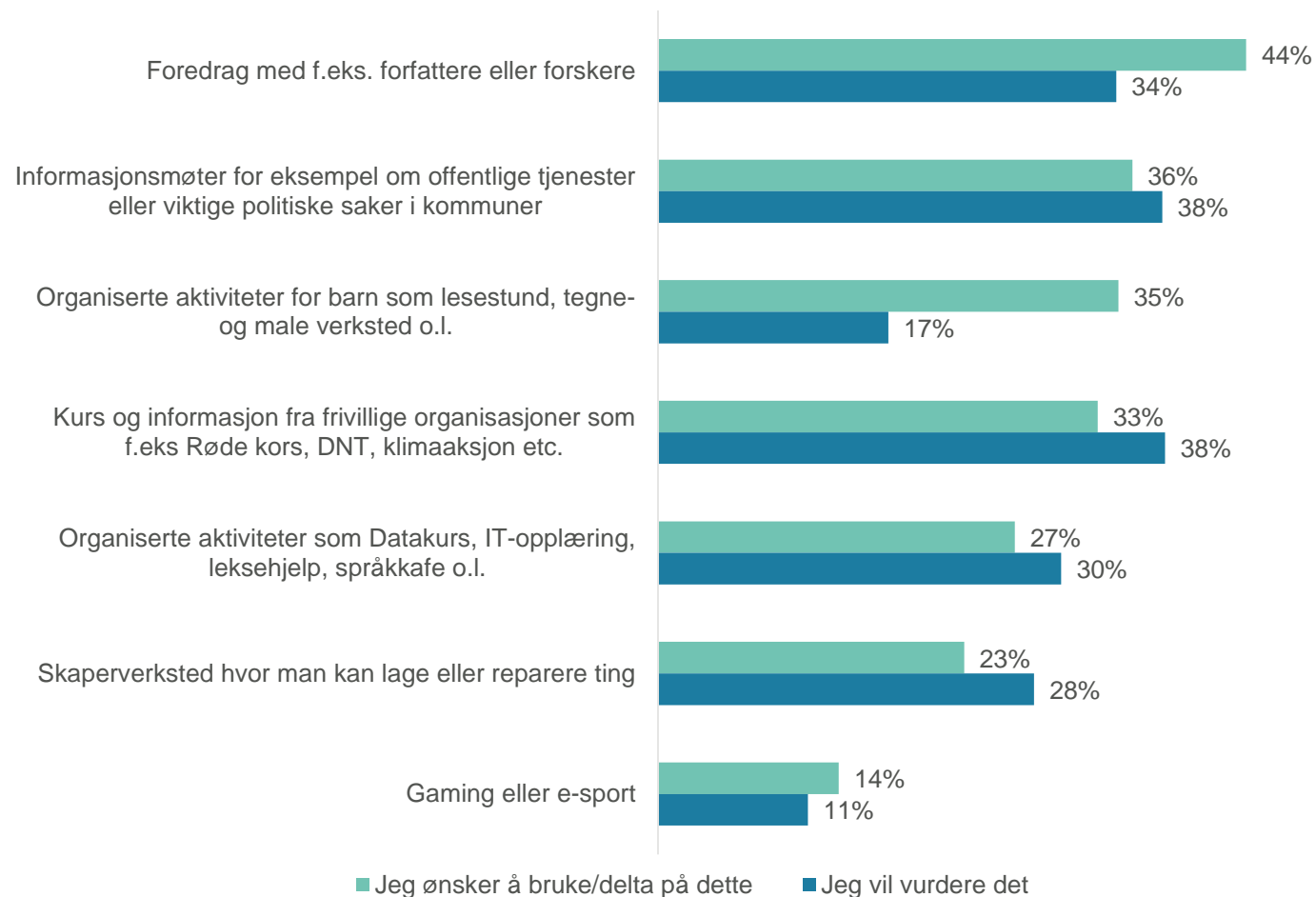


- Omtrent 3 av 10 ønsker å benytte *fritidsutstyr* og *låne rom eller lokaler*.
- Personer med innvandrerbakgrunn oppgir i større grad at de ønsker å bruke alle de ulike tilbudene. Forskjellen er størst når det gjelder *fritidsutstyr*, hvor 51 prosent av de med innvandrerbakgrunn oppgir at de ønsker å bruke dette (mot 28 % blant de uten innvandrerbakgrunn).
- Selvstendig næringsdrivende ønsker i større grad enn andre å benytte *booking av saksbehandler*, *låne rom/lokaler* og *arbeidsplass/stillerom*. Andelen som oppgir *lån av rom* og *arbeidsplass/stillerom* er også høy blant studenter.
- Andelen som sier de vil bruke *musikkinstrumenter*, *fritidsutstyr* og *låne verktøy* er høyere blant de under 40 år enn de som er eldre.

Jeg vil nå lese opp noen tilbud og aktiviteter som kan foregå på både Innbyggertorg og bibliotek. Svar på om tilbudet eller aktiviteten er noe du ønsker å bruke, om det er noe du vil vurdere eller om det ikke er aktuelt for deg. N=1201.



# Foredrag med forfattere eller forskere er mest etterspurt



- *Foredrag med f.eks. forfattere eller forskere* er den aktiviteten som flest er interessert i å delta på. Det er særlig innbyggerne med høyere utdanning som vil delta på dette.
- Flere menn enn kvinner ønsker å delta på *informasjonsmøter om offentlige tjenester/politiske saker*.
- Kvinner vil i større grad enn menn delta på *kurs og informasjon fra frivillige organisasjoner*.
- Personer under 30 år svarer i større grad enn eldre at de vil delta på *organiserte aktiviteter som Datakurs, IT-opplæring, leksehjelp, språkkafé* ol.
- De under 40 år svarer oftere enn eldre at de vil delta på *skaperverksted hvor man kan lage/reparere ting og gaming eller e-sport*.
- Flere personer med innvandrerbakgrunn enn uten ønsker å delta på *organiserte aktiviteter som Datakurs, IT-opplæring, leksehjelp, språkkafé; informasjonsmøter om offentlige tjenester/politiske saker; skaperverksted; gaming/e-sport og organiserte aktiviteter for barn*.

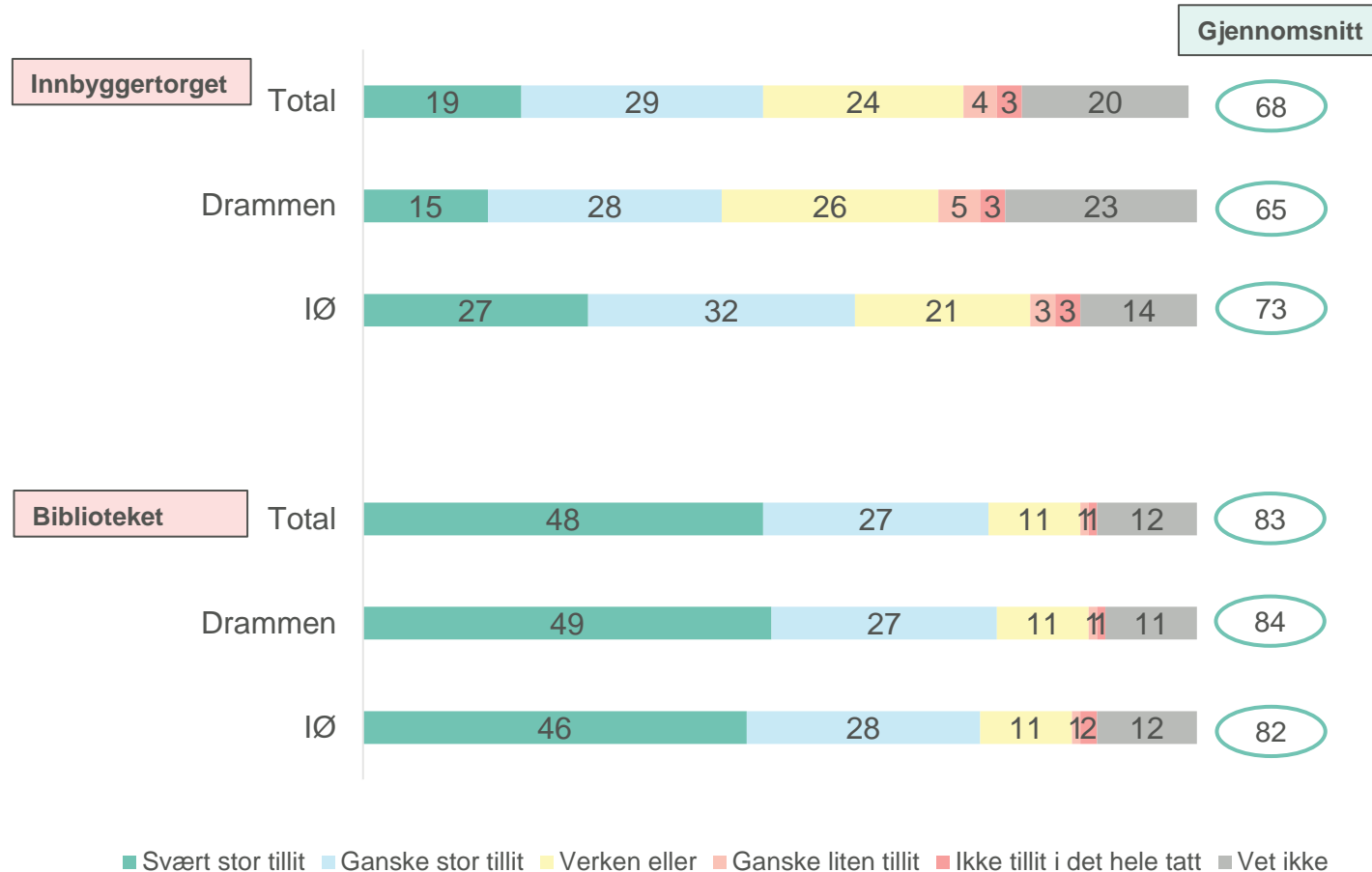
Jeg vil nå lese opp noen arrangementer og aktiviteter som kan foregå på både Innbyggertorg og bibliotek. Svar på om tilbudet eller aktiviteten er noe du ønsker å bruke, om det er noe du vil vurdere eller om det ikke er aktuelt for deg. N=1201.



## Tillit til bibliotek/innbyggertorg og holdning til samlokalisering



# Innbyggerne har høyere tillit til biblioteket enn til innbyggertorget

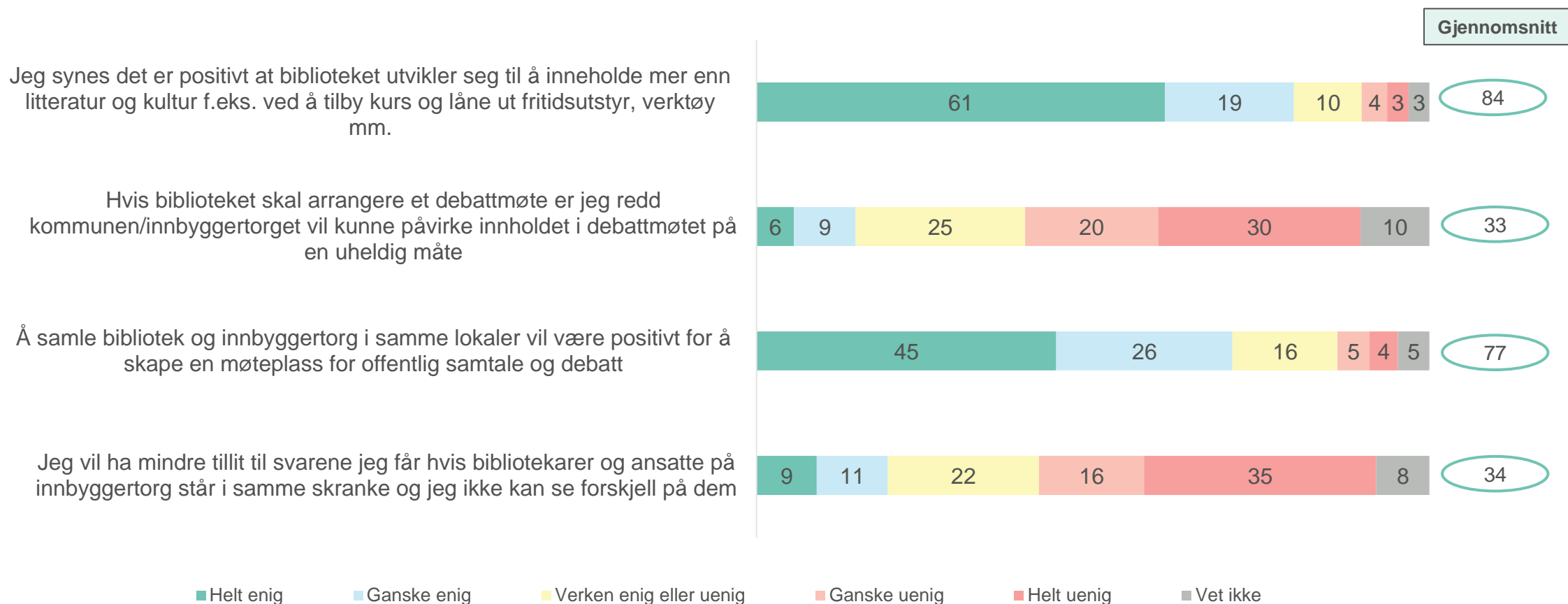


- Generelt sett har folk større tillit til biblioteket enn til innbyggertorget i kommunen.
- Tilliten til innbyggertorg er høyere i Indre Østfold enn i Drammen. I tillegg svarer flere *vet ikke* på spørsmål om tillit til innbyggertorget i Drammen.
- Innbyggerne i alderen 40-49 år og 70 år + har større tillit til innbyggertorget sammenlignet med andre aldersgrupper.
- Bibliotek nyter stor tillit i alle aldersgrupper, men tilliten er minst blant de under 30 år.
- Kvinner har høyere tillit til både innbyggertorg og bibliotek sammenlignet med menn.
- Personer som har vært i kontakt med bibliotek/innbyggertorg har høyere tillit enn de som ikke har vært i kontakt.

På en skala fra 1 til 5 hvor 1 er ikke tillit i det hele tatt og 5 er svært stor tillit. Hvor stor tillit har du til ... i din kommune? N=1201

Opprinnelig verdi:	1 Ikke tillit i det hele tatt	2	3	4	5 Svært stor tillit
Omkodet verdi:	0	25	50	75	100

# Hvordan stiller innbyggerne seg til samlokalisering



Jeg vil nå lese opp noen påstander. Ta utgangspunkt i at bibliotek og innbyggertorg befinner seg i samme bygg med felles lokaler når du svarer. Svar på en skala fra 1 til 5 hvor 1 er helt uenig og 5 er helt enig. N=1201

Opprinnelig verdi:	1 Helt uenig	2	3	4	5 Helt enig
Omkodet verdi:	0	25	50	75	100

## 8 av 10 synes det er positivt at biblioteket tilbyr kurs og utlån av fritidsutstyr mm.

- Til sammen sier 8 av 10 at de er ganske/svært enig i at det er positivt at biblioteket tilbyr mer enn litteratur og kultur.
- Innbyggere over 50 år er i mindre grad positive til dette enn de under 50 år.
- Personer med 4 år på universitet/høyskole er noe mindre enige i påstanden sammenlignet med personer med kortere utdanning.



■ Helt enig

■ Ganske enig

■ Verken enig eller uenig

■ Ganske uenig

■ Helt uenig

■ Vet ikke

n= 1201

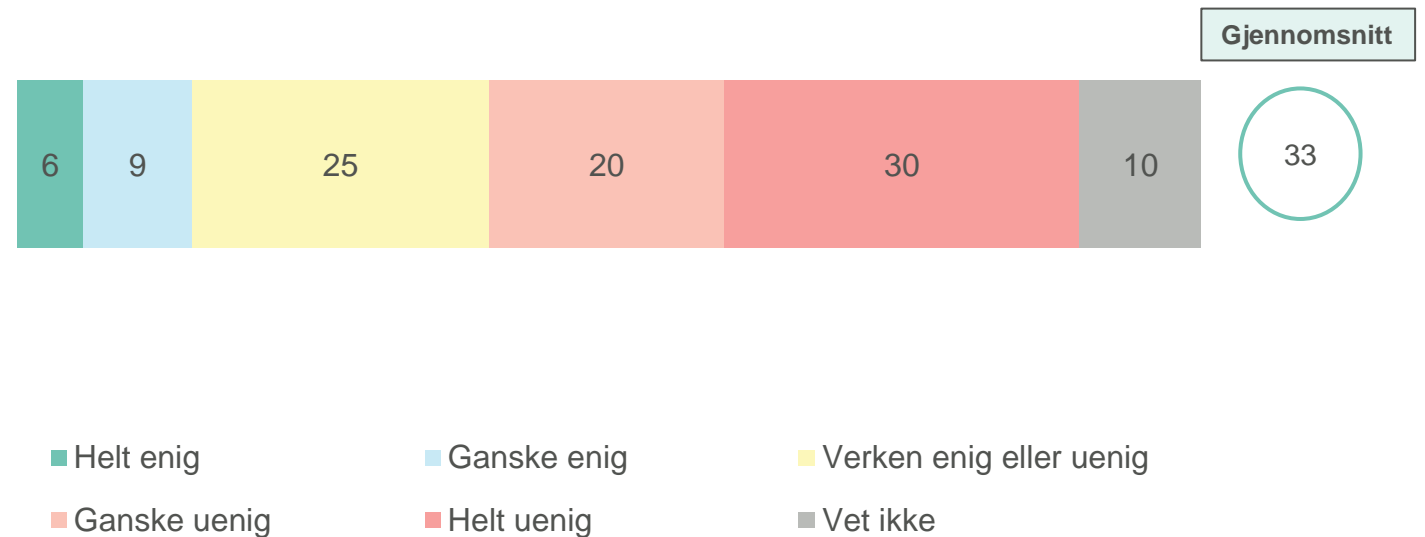
?

Jeg synes det er positivt at biblioteket utvikler seg til å inneholde mer enn litteratur og kultur f.eks. ved å tilby kurs og låne ut fritidsutstyr, verktøy mm.



# Innbyggerne er lite bekymret for kommunens påvirkning på debattmøter

- Halvparten (50 %) er ganske uenige/helt uenige i påstanden *hvis biblioteket skal arrangere et debattmøte er jeg redd kommunen/innbyggertorget vil kunne påvirke innholdet på en uheldig måte*. Et mindretall (15 %) er enige i denne påstanden.
- Andelen som er bekymret for kommunens påvirkning er større blant de under 30 år enn blant eldre.
- Innbyggere med 4 år eller lengre utdanning universitet/høyskole er mindre bekymret for kommunens påvirkning enn de med kortere utdanning.
- Personer med innvandrerbakgrunn er mer bekymret for kommunens påvirkning enn de uten innvandrerbakgrunn.
- De som har vært i kontakt med innbyggertorg eller bibliotek er mindre bekymret for kommunens påvirkning enn de som ikke har vært i kontakt.



n= 1201

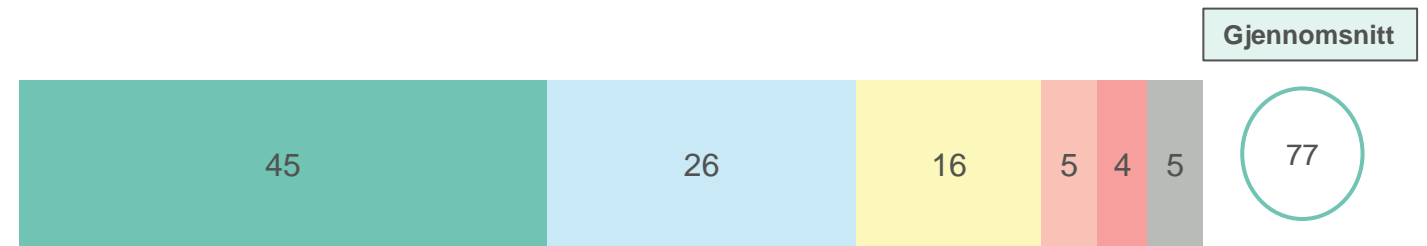
?

Hvis biblioteket skal arrangere et debattmøte er jeg redd kommunen/innbyggertorget vil kunne påvirke innholdet i debattmøtet på en uheldig måte.



# Flertallet mener samlokalisering vil være positivt for offentlig samtale og debatt

- Til sammen 71 prosent er ganske/helt enige i at samlokalisering vil være positivt for offentlig samtale og debatt. 9 prosent er uenig.
- Innbyggere i Indre Østfold er noe mer enige i påstanden enn innbyggerne i Drammen.
- Personer med grunnskoleutdanning er noe mer enige i at samlokalisering er positivt for offentlig samtale og debatt enn de med lengre utdanning.



■ Helt enig      ■ Ganske enig      ■ Verken enig eller uenig  
■ Ganske uenig      ■ Helt uenig      ■ Vet ikke

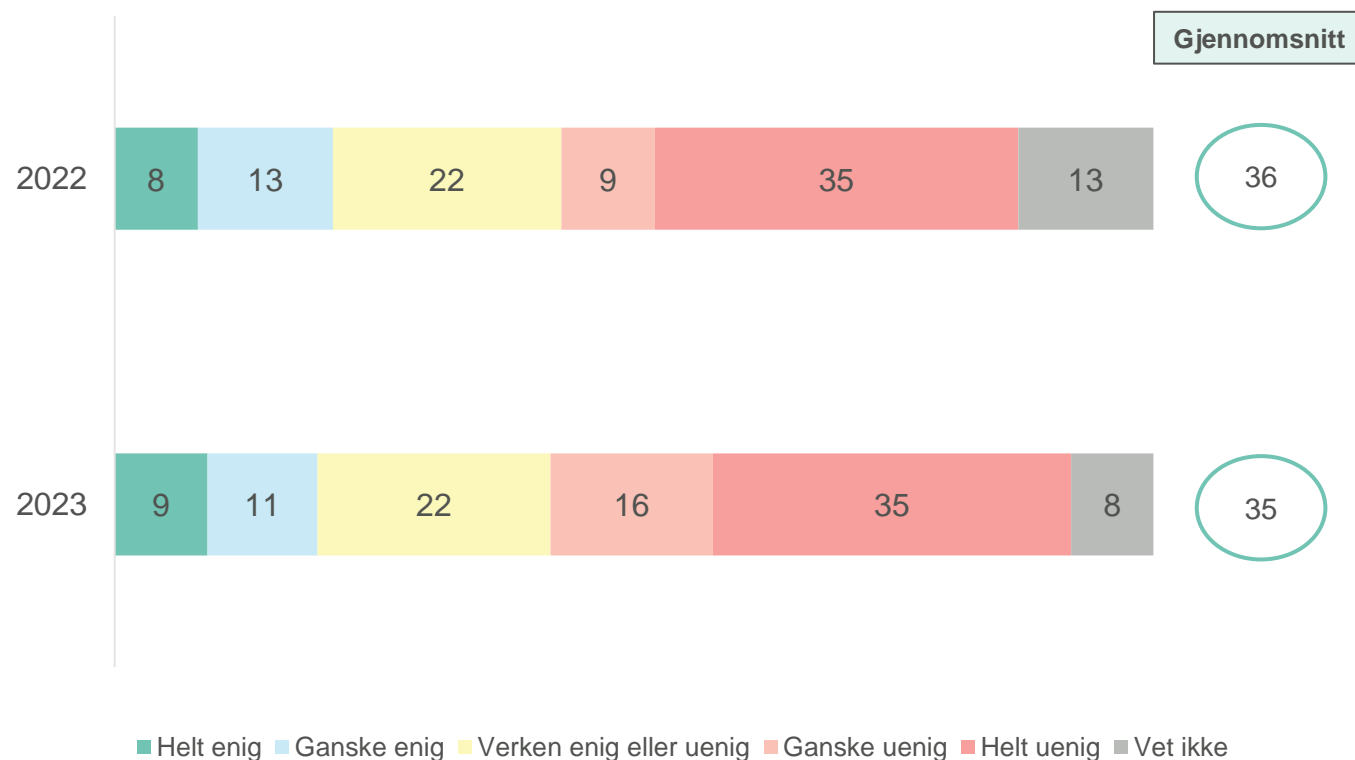
n= 1201

? Å samle bibliotek og innbyggertorg i samme lokaler vil være positivt for å skape en møteplass for offentlig samtale og debatt.



## 2 av 10 vil ha mindre tillit til svarene de får hvis de ikke kan skille mellom bibliotek-/innbyggertorgansatte

- 20 prosent er ganske/helt enig i at de vil ha mindre tillit til svarende de får hvis bibliotekarer og ansatte på innbyggertorg står i samme skranke, og jeg ikke kan se forskjell på dem. 51 prosent sier seg ganske/helt uenige i dette.
- Resultatene er omtrent som i 2022, men færre svarer *vet ikke* i årets undersøkelse.
- Innbyggere i Drammen er i større grad enige i påstanden enn de fra Indre Østfold.
- Pensjonister, studenter og sykemeldte/uføretrygdede er noe mer enige i påstanden enn andre grupper.



n= 1201

?

Jeg vil ha mindre tillit til svarene jeg får hvis bibliotekarer og ansatte på innbyggertorg står i samme skranke og jeg ikke kan se forskjell på dem.





# Hvorfor vil du ha mindre tillit til svarene?

Respondenter som svarte at de vil ha mindre tillit til svarene de får dersom bibliotekarer og ansatte på innbyggertorg står i samme skranke og man ikke kan se forskjell på dem, fikk også spørsmål om hvorfor de vil ha mindre tillit.

Et svar som går igjen er at bibliotek- og innbyggertorgansatte har ulik kompetanse og kunnskap og at dette kan være problematisk siden de får samme ansvarsområde. Andre fremhever at brukeropplevelsen vil oppleves som mindre personlig og noen er bekymret for at denne sammenslåingen kan være problematisk i henhold til personvern. Et mindretall poengterer at de på generelt grunnlag har mindre tillit til kommunen og at de ikke ønsker at kommunen skal blande seg i det som angår bibliotek tjenester.

n= 201



Hvorfor vil du ha mindre tillit til svarene? **Filter: Vil ha mindre tillit til svarene hvis bibliotekarer og innbyggertorgansatte står i samme skranke og en ikke kan se forskjell på de**



## Flest ønsker ulike skranke og personale

- 27 prosent sier de ønsker bibliotek og innbyggertorg med *felles skranke og personale*.
- Over dobbelt så mange, 58 prosent, sier de ønsker bibliotek og innbyggertorg i samme bygg, *men med ulike skranke og personale*.
- Andelen som foretrekker ulike skranke og personale er større i Drammen enn i Indre Østfold.
- Flere menn enn kvinner foretrekker felles skranke og personale.
- Studenter svarer i større grad enn øvrige grupper at en bør ha ulike skranke og personale.
- Det er færre blant de med 4 år høyere utdanning eller mer som svarer at de ønsker felles skranke og felles personale, sammenlignet med de med kortere utdanning.
- Andelen som oppgir *ønsker ikke bibliotek og innbyggertorg i samme bygg* er høyest blant de 70 år og eldre.



n= 1200

?

Når bibliotek og innbyggertorg finnes på ett sted, hva mener du vil fungere best?

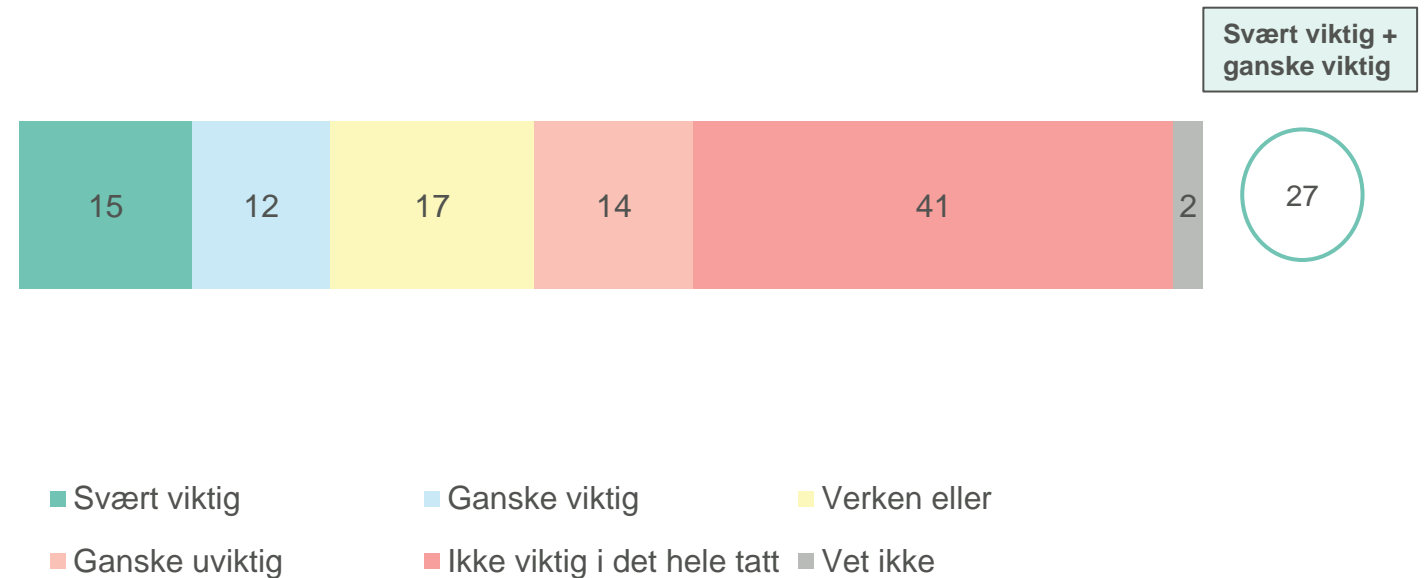


# Digitale tjenester



# 1 av 4 sier det er viktig med veiledning om digitale tjenester

- 1 av 4 (27 %) sier det er ganske/svært viktig å kunne få hjelp med digitale tjenester på et innbyggertorg.
- Flere kvinner enn menn sier at det er viktig med hjelp til digitale tjenester.
- Andelen som mener dette er viktig stiger med alder. Blant aldersgruppen 70 år + er andelen som sier dette er viktig 36 prosent.
- Hjelp med digitale tjenester er viktigere for personer med innvandrerbakgrunn enn for de uten (37 % mot 25 %).
- Blant personer som er sykemeldt eller trygdet er andelen som mener dette er viktig 32 prosent.



n= 1201

?

På en skala fra 1 til 5 hvor 1 er ikke viktig i det hele tatt og 5 er svært viktig, hvor viktig er det for deg å kunne få hjelp med digitale tjenester på et Innbyggertorg og/eller bibliotek? Med digitale tjenester mener vi for eksempel innlogging på nettsiden til offentlige tjenester, utfylling av digitale søknadsskjema eller finne frem på nett.



# Hvilken type råd og veiledning om digitale tjenester er viktig for deg?

Respondenter som svarte at det er ganske/svært viktig å kunne få hjelp med digitale tjenester, fikk spørsmål om *hvilken type råd og veiledning om digitale tjenester* som er viktig.

Et gjennomgående trekk ved kommentarene er at en ønsker hjelp med digitale søknadsskjemaer og hjelp til å finne frem på kommunes nettsider. Dette handler både om å orientere seg på nett generelt, men også å finne frem til riktig person i kommunen og de riktige skjemaene. I tillegg er det mange som ønsker generell hjelp til å bruke data/PC.

Flere spesifiserer at digitale plattformer er vanskelig i forbindelse med byggesaker, banktjenester, NAV og skattetjenester. En del peker på at utviklingen innen digitalisering går fort, og at det er vanskelig å henge med. De ønsker derfor noen de kan spørre når de trenger det, f.eks. i forbindelse med meldinger fra Altinn eller NAV.





**Opinion:**

[www.opinion.no](http://www.opinion.no)

[hei@opinion.no](mailto:hei@opinion.no)

[@opinionoslo](https://twitter.com/opinionoslo)