Lillehammer kommune

Brukerundersøkelse ved Lillehammer bibliotek 2011

Rapport utarbeidet av fagenhet for strategisk planlegging og utvikling

Om undersøkelsen

Lillehammer kommune gjennomførte i perioden 1. september – 30. september 2011 en brukerundersøkelse blant brukerne av Lillehammer bibliotek. Denne rapporten presenterer hovedresultatene fra denne undersøkelsen.

Hensikten med å gjennomføre brukerundersøkelse av bibliotektjenesten i Lillehammer kommune er først og fremst å sikre at tilbudet videreutvikles i tråd med brukernes behov og ønsker. På bakgrunn av foreliggende resultater vil kommunen kunne bli mer treffsikre i forhold til å identifisere eventuelle forbedringsområder.

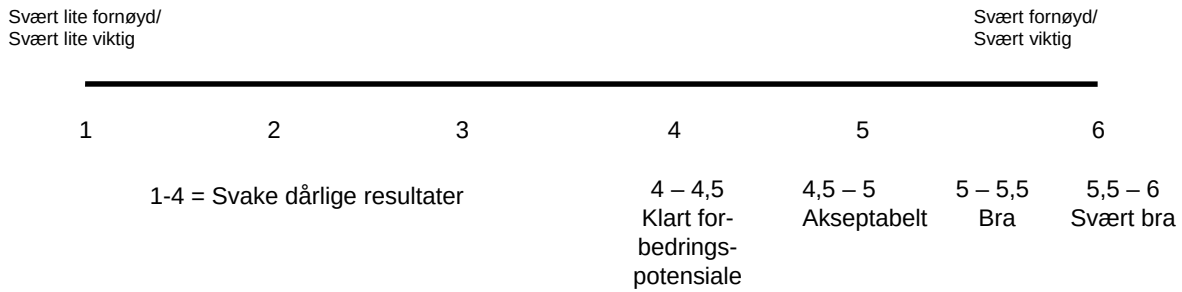
Undersøkelsen ble gjennomført blant brukere fra 14 år eller eldre. Besøkende ved biblioteket i undersøkelsesperioden ble spurt å være med på brukerundersøkelsen, og kunne besvare undersøkelsen elektronisk eller på papir. Totalt 374 personer besvarte undersøkelsen. Med en svarskala på spørsmålene fra 1-6 gir dette en feilmargin på +/- 0,3 på undersøkelsen, dvs. at avvik fra gjennomsnittsverdien i denne størrelsesorden mellom kommunens gjennomsnittsverdi og sammenligningsverdi ikke bør tillegges noen vekt (95% konfidensnivå).

Det er en overvekt av kvinner som har besvart undersøkelsen, 68,4% mot reelt 52% i aktuelle aldersgrupper. Der hvor dette gir et signifikant utslag vil dette bli kommentert, men i praksis har dette ingen betydning for resultatene.

Undersøkelsen ble gjennomført etter mal fra KS ”Bedre kommune”. Undersøkelsen benyttes av flere kommuner. Lillehammer kommune sammenlignes mot gjennomsnittsresultatene i databasen til Bedre kommune. Sammenligningsgrunnlaget kan være endret ved året slutt. Sammenligningsgrunnlaget per 10.oktober 2011 består av kommunene: Meldal, Skaun, Vefsn, Kåfjord, Arendal, Audnedal, Øygarden, Sykkylven, Suldal, Gjerdrum, Lier, Røyken, Engerdal, Gjøvik, Lillehammer, Lom, Vågå og Marker.

Hvordan lese resultatene

Respondentene har i spørreundersøkelsen besvart spørsmål ved å benytte en skala fra 1 til 6, der 1 er ”svært misfornøyd” og 6 er ”svært fornøyd”. Det er viktig å være bevisst hvordan man bør tolke disse resultatene. Det vil være delvis galt å tolke resultatene direkte ut fra skalaens ordlyd, når det gjelder gjennomsnittsresultater. Derfor bør fortolkingsmal nedenfor legges til grunn.

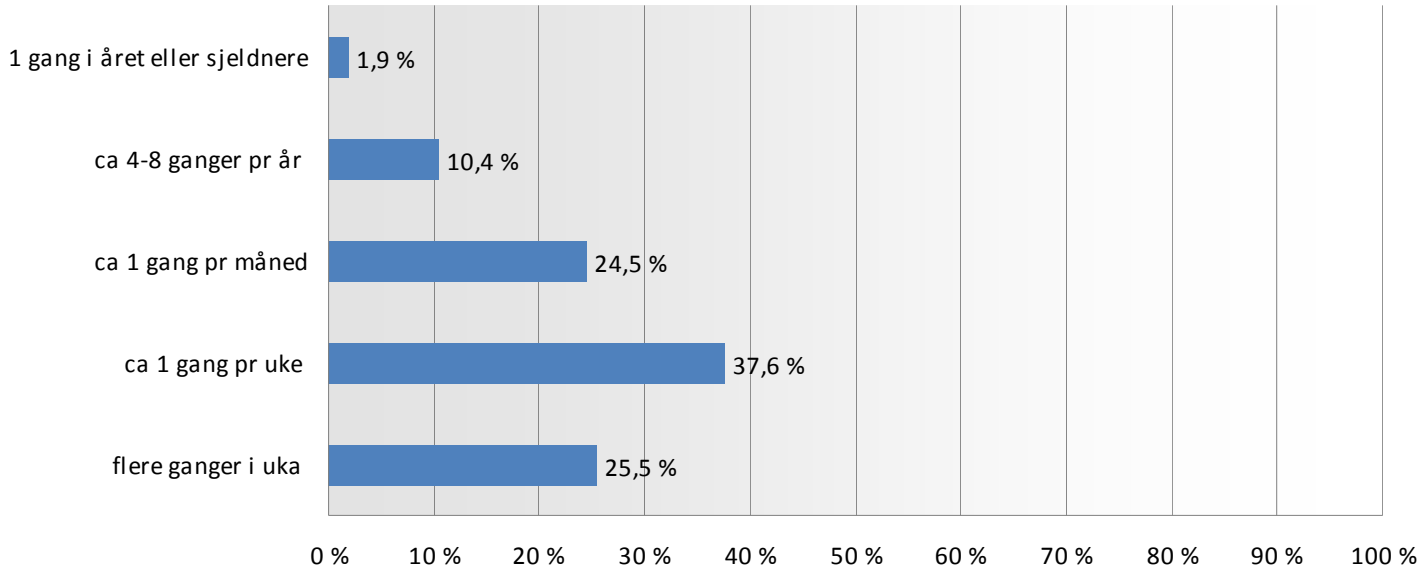


Gjennomsnitt: Gjennomsnittet er beregnet ved å legge sammen alle svarene på et spørsmål og dele på antall svar. Kun svar innenfor skalaen teller med i gjennomsnittsberegningen, det vil si at nullsvar (spørsmålet er ikke besvart) og ”har ingen mening”-svar holdes utenfor. Det må være minst seks (tellende) svar for at gjennomsnittet kan vises.

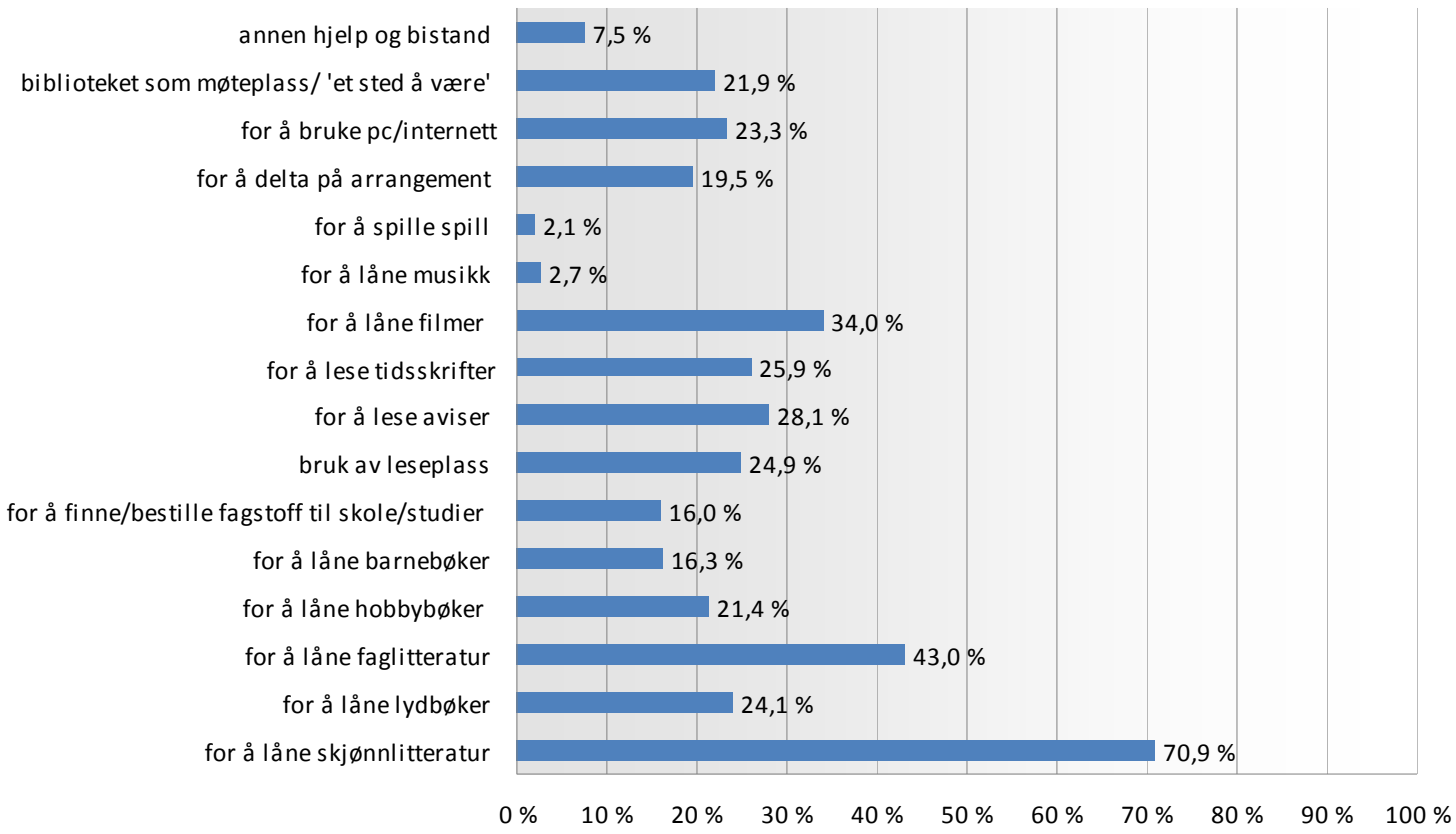
Eksempel: For et spørsmål foreligger følgende ti svar: 2, 3, 4, ikke svart, 5, 5, 6, har ingen mening, 1, 6. Gjennomsnittet beregnes ved å legge sammen de åtte numeriske svarene (2+3+4+5+5+6+1+6=32) og dele på åtte (antall tellende svar). Gjennomsnittet i dette eksemplet er med andre ord 4,0.

Signifikans: At en endring eller forskjell er signifikant betyr at vi med en viss grad av sikkerhet (i vårt tilfelle 95 %) kan si at endringen/forskjellen ikke skyldes tilfeldigheter. Signifikans testes ved å sammenligne hvordan svarene fordeler seg innenfor og mellom grupper (for eksempel menn og kvinner), og krever at variasjonene er mindre innenfor hver gruppe enn mellom gruppene.

Hvor ofte biblioteket blir benyttet:



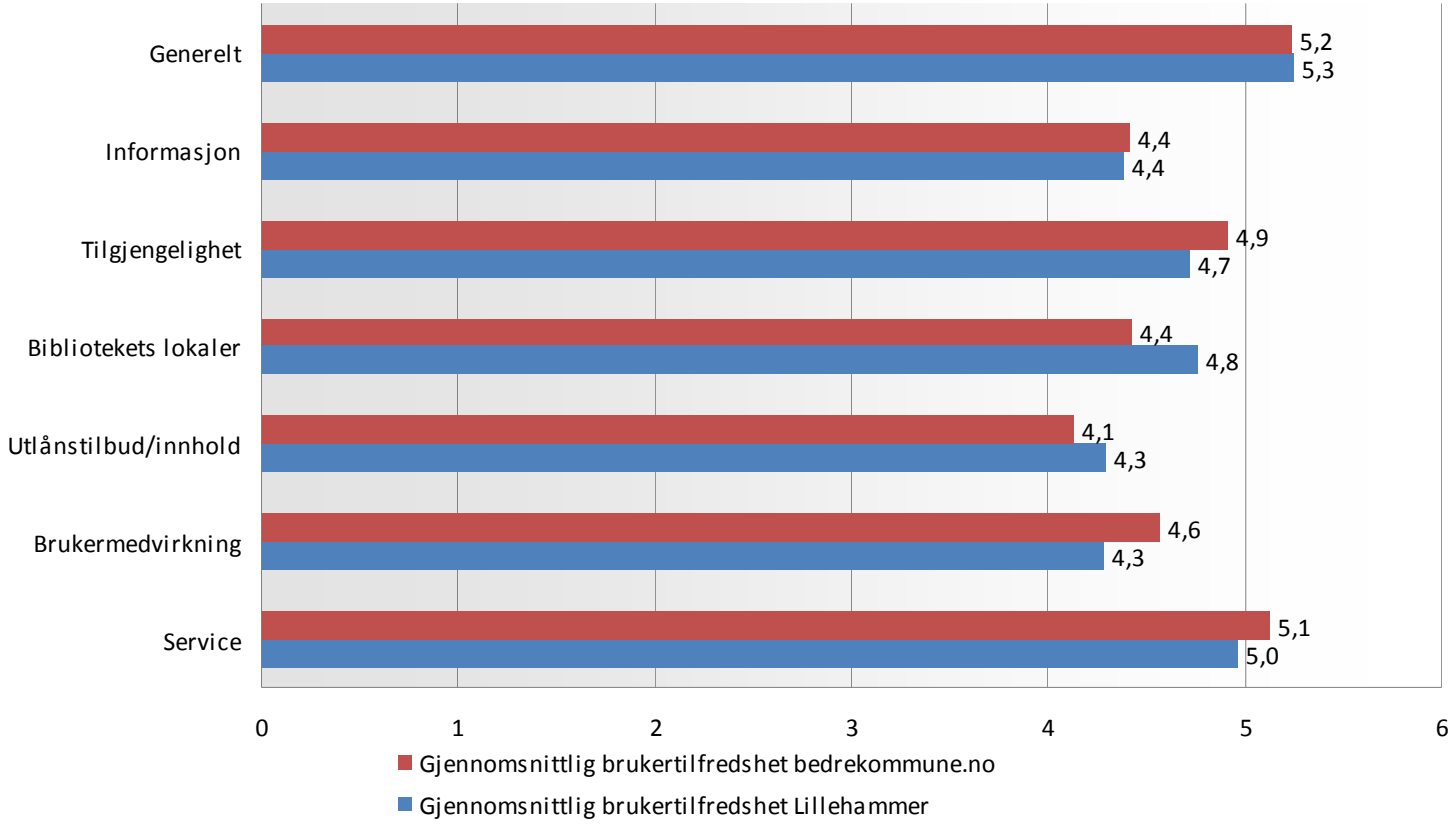
Hva de besøkende bruker biblioteket til:



Det var mulig å krysse av for flere alternativer.

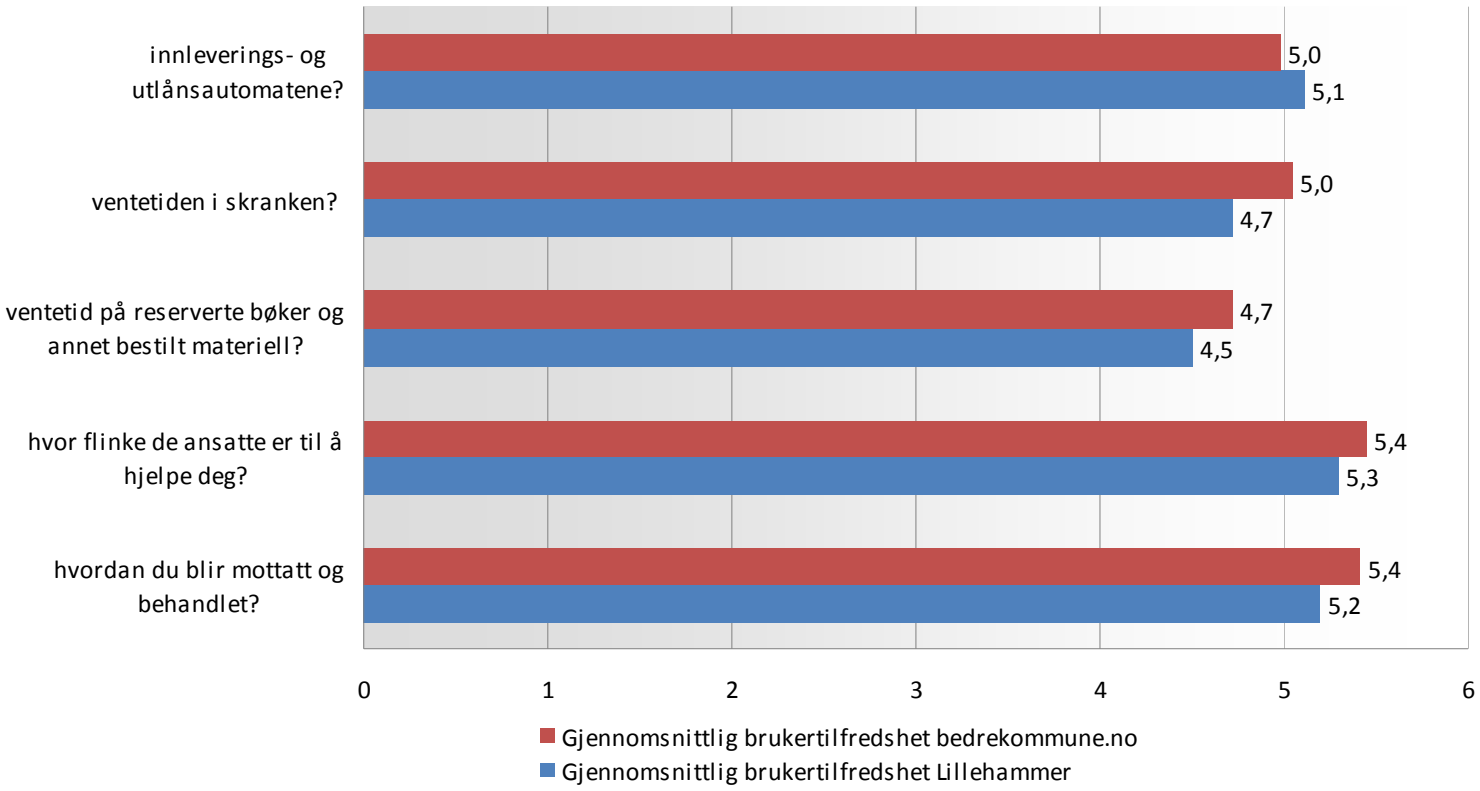
Hovedresultater

Her vises totalgjennomsnittet for de enkelte dimensjonene som spørsmålene er gruppert i.



Service

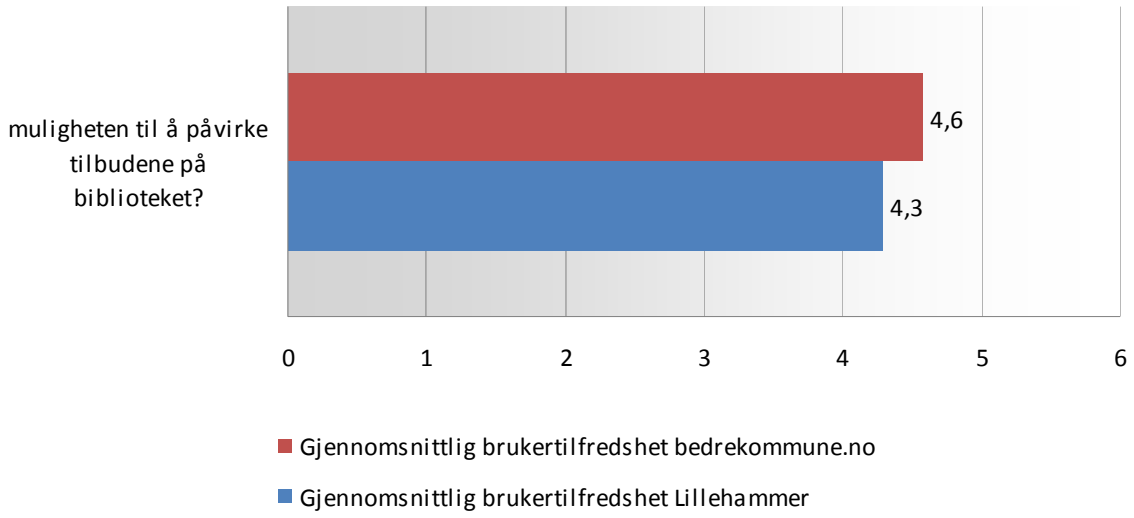
Dette skal gjenspeile i hvor stor grad tjenesten er i stand til å oppnå sine overordnede mål.



For variablene; hvor flinke er de ansatte er til å hjelpe deg og hvordan du blir mottatt og behandlet er de over 60 år signifikant mer fornøyde enn de i aldersgruppen 14-19 år og 20-39 år.

Brukermedvirkning

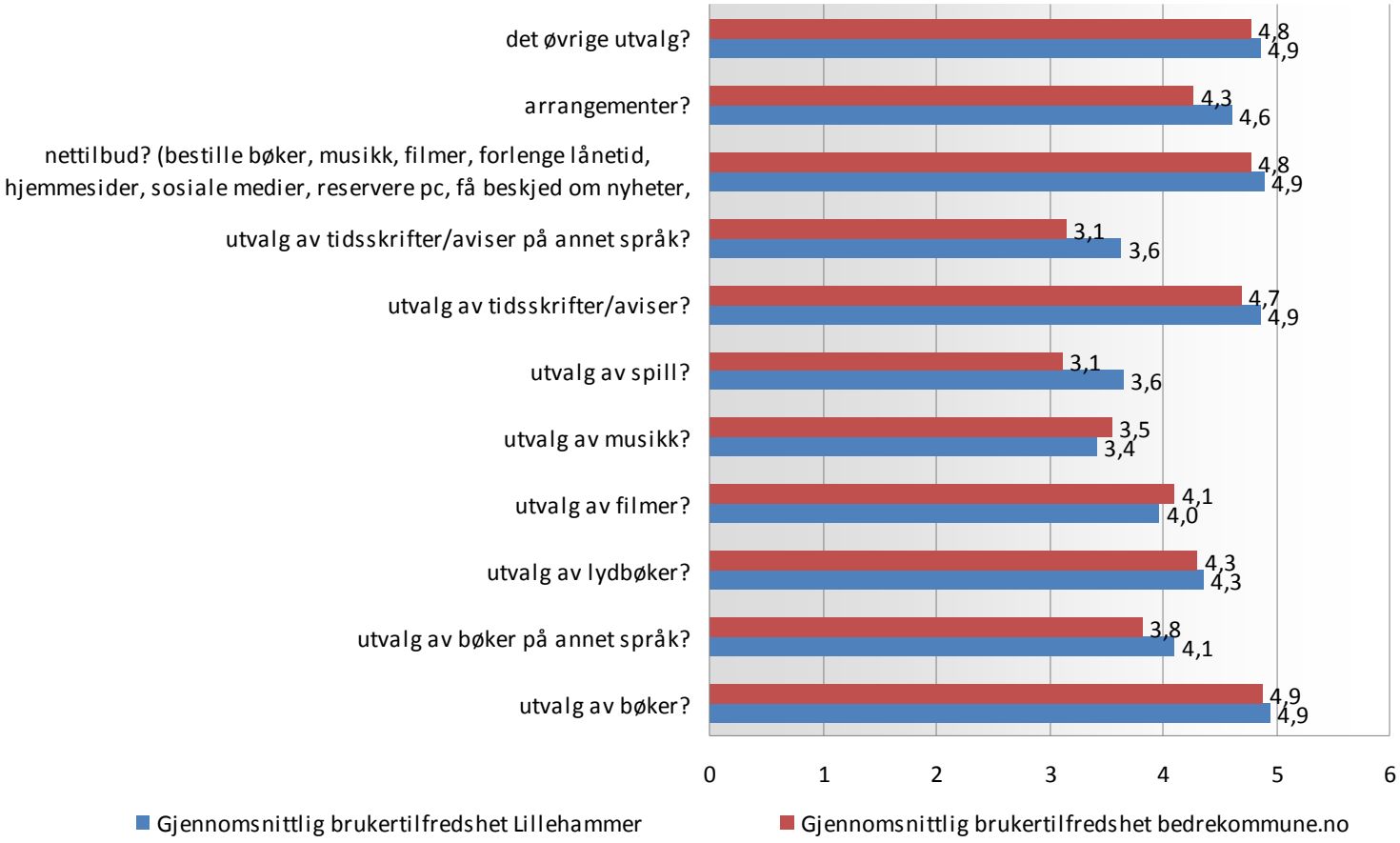
Her måles i hvor stor grad brukerne tas med på råd i utformingen av tjenesten.



Det er ingen signifikant forskjell på dette spørsmålet mellom aldersgruppene eller kjønn

Bibliotekets utlånstilbud & utvalg

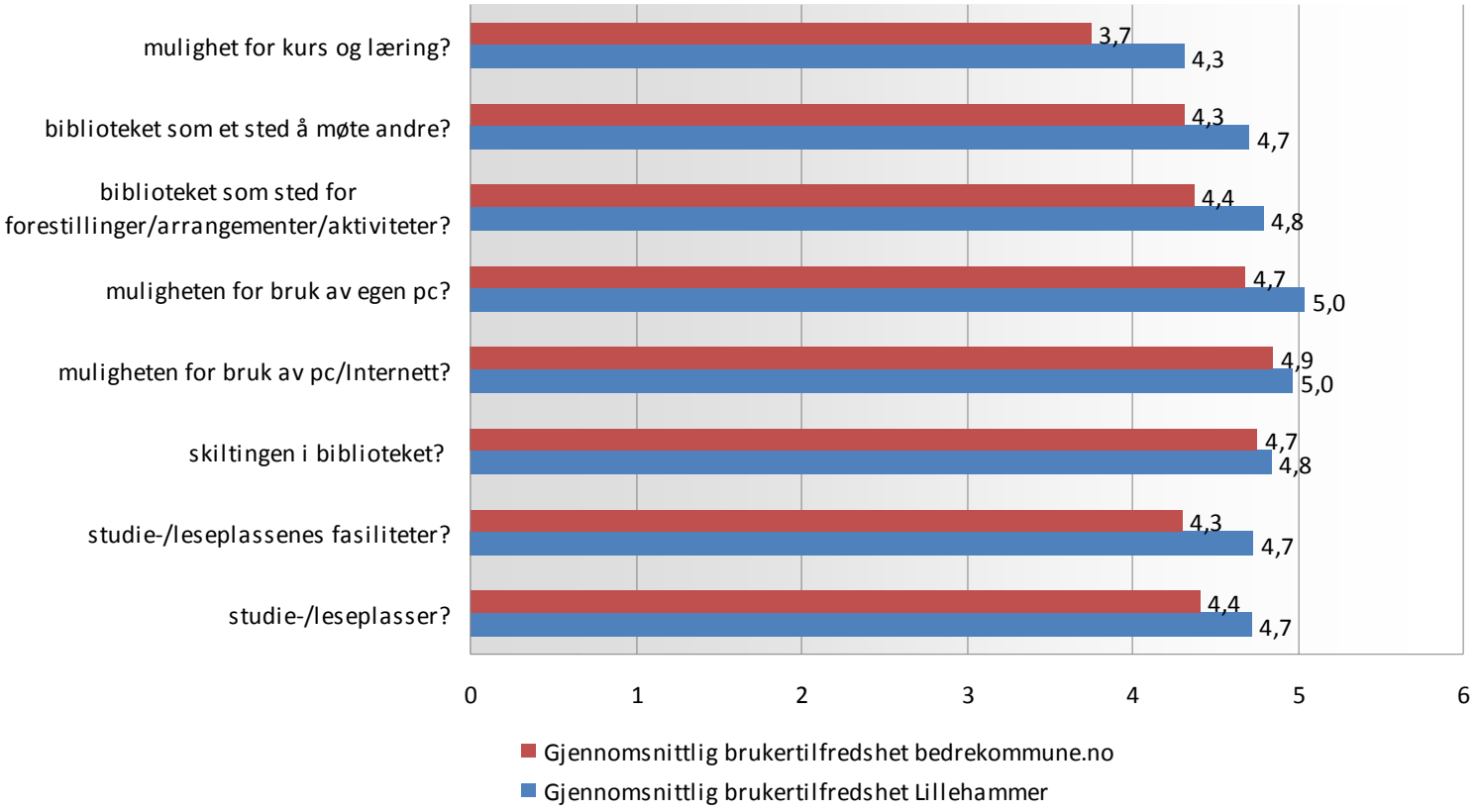
Tilbyr tjenesten det brukerne forventer og vil ha.



Menn er signifikant mer fornøyd enn kvinner når det gjelder utvalget av film, 4,2 mot 3,8. De over 60 år er signifikant mer fornøyde enn aldergruppen 14-19 år når det gjelder utvalg av tidskrifter og aviser, 5,1 mot 4,4.

Bibliotekets lokaler

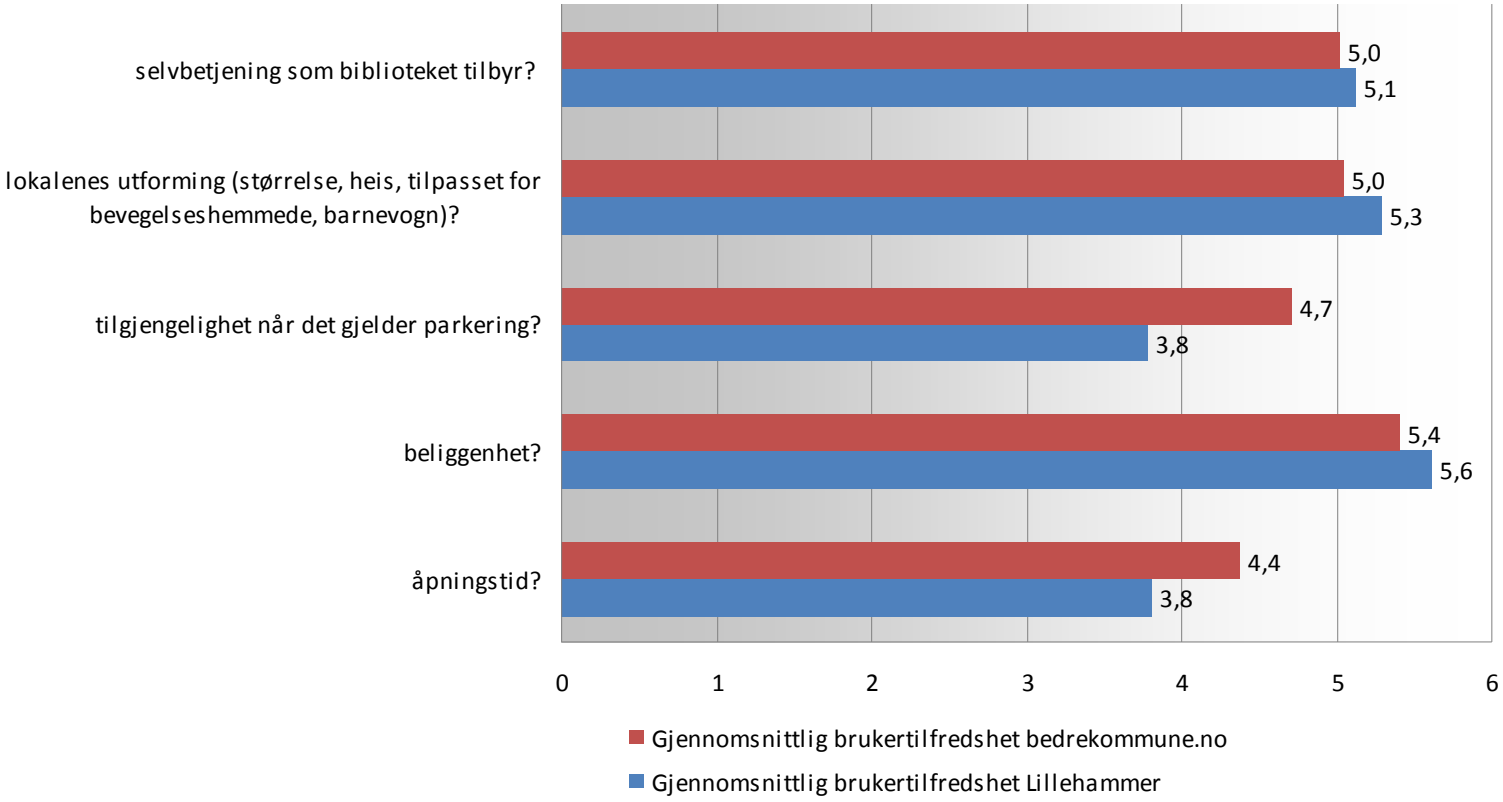
Gjelder kvalitet på lokaler og utstyr som er av betydning for tjenesten.



På spørsmålet; biblioteket som sted for forestillinger/arrangementer/aktiviteter er de over 60 år signifikant mer fornøyde enn de yngre aldersgruppene, spesielt mot aldersgruppen 14-19 år(5,2 mot 4,3). For studie-/leseplasser samt studiefasiliteter er de over 60 år mer fornøyde enn aldersgruppen 14-19 år og 20-39 år med 5,2 mot 4,5.

Tilgjengelighet

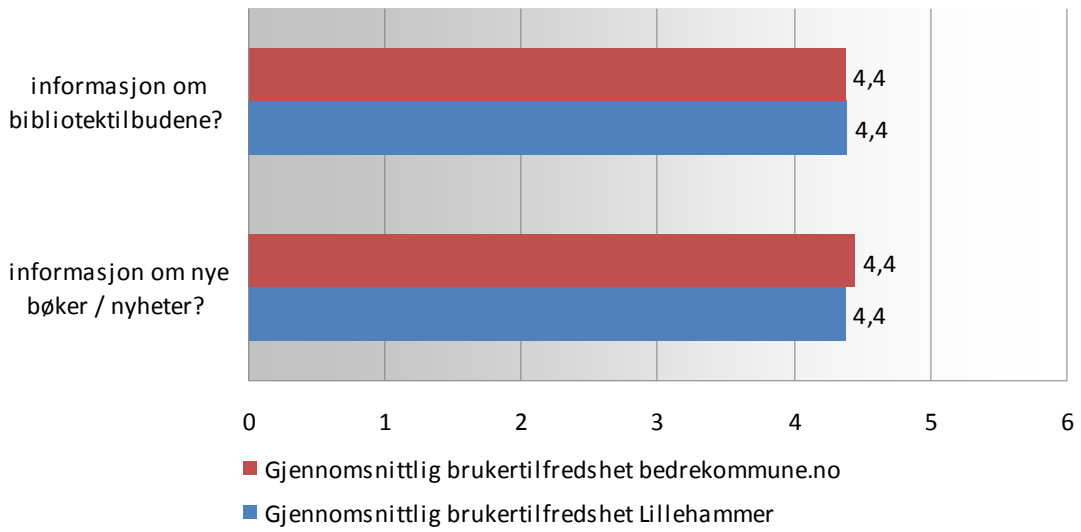
Dette gjelder brukernes oppfatning av åpningstider, beliggenhet og lokalenes utforming.



Når det gjelder åpningstid er aldersgruppen over 60 år og 14-19 år mer fornøyde enn aldersgruppene 20-39 år og 40-59 år, differansen er på om lag 0,4. Kvinner er noe mer fornøyd enn menn når det gjelder beliggenhet av biblioteket, men det er mindre enn feilmarginen i undersøkelsen (0,3).

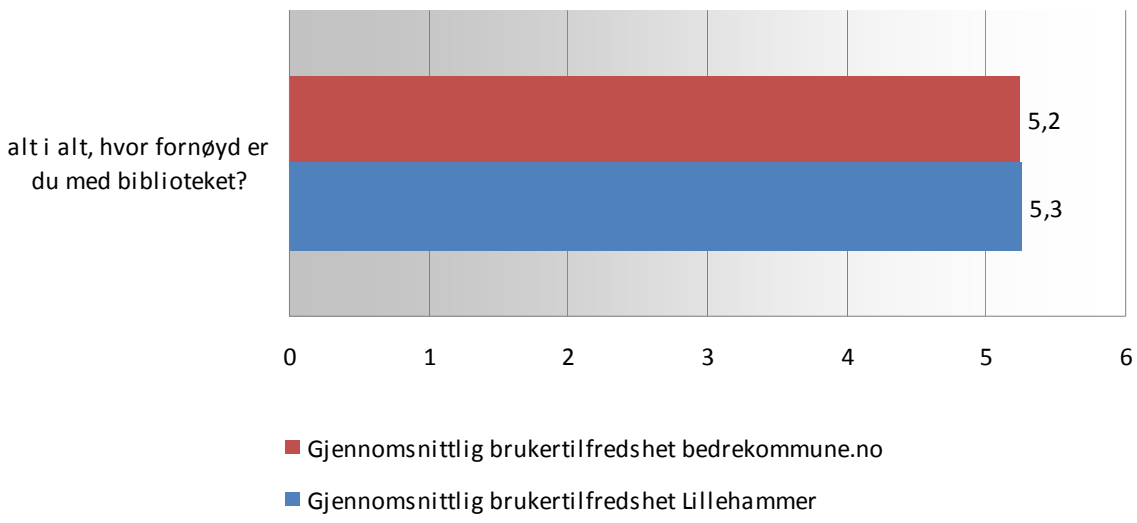
Informasjon

Her fanges opp i hvor stor grad brukerne opplever å være informert om vesentlige forhold knyttet til tjenesten.



Det er ingen signifikant forskjell på disse spørsmålene mellom aldersgruppene eller kjønn

Generelt – Alt i alt



På dette spørsmålet er kvinner og menn like fornøyde med biblioteket, det er heller ikke noen signifikant forskjell mellom aldersgruppene.