

# Folkebibliotek

I innbyggerundersøkelsens første del svarte du at du hadde erfaring med et folkebibliotek i løpet av de siste 12 månedene. Har du brukt flere folkebibliotek, så svar ut fra din erfaring med det biblioteket du har brukt mest.

Noen spørsmål vil kanskje være vanskelige å svare på, og i så fall kan du krysse av for "Vet ikke". Spørsmålene har svaralternativer gradert fra -3 til +3, der -3 er dårligste poeng og +3 er beste poeng. Sett et kryss i den ruten som best passer med det du mener. Bruk blå eller sort kulepenn.

Slik:  Ikke slik:  Krysser du i feil rute, fyll inn hele ruten slik:  og sett nytt kryss i riktig rute.

## Din bakgrunn og erfaring

### 1. Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

Ut fra min erfaring som bruker

Ut fra min erfaring som pårørende (forelder/foresatt)

**2. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med biblioteket de siste 12 månedene?** Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke biblioteket, det å gå inn på bibliotekets nettsider, det å sende brev/e-post til biblioteket og det å ringe til biblioteket.

1 gang

2-5 ganger

6-12 ganger

13 ganger eller flere

**3. Bruker du først og fremst bibliotekets mer tradisjonelle publikasjoner på papir, eller bruker du først og fremst andre bibliotekjenester som internett, e-bok, e-avis, bokhylla.no, elektroniske registre o.l.?**

*Ett svar mulig*

Papir

Papir og elektroniske/digitale medier omtrent like mye

Andre tjenester (elektroniske/digitale)

Bruker ikke noen av disse tjenestene

Vet ikke

### 4. I hvilke sammenhenger har du besøkt biblioteket de siste 12 månedene? Flere svar mulig

Lånt skjønnlitterære bøker

Lånt fagbøker

Lånt film, dataspill, musikk e.l. (cd, dvd)

Lest aviser og tidsskrifter

Benyttet elektroniske tjenester (internett, e-bøker, e-aviser)

Benyttet biblioteket:

- Til å lese/studere (lesesalen)

- Som møteplass

- Som kulturarena (høytlesning, konsert e.l.)

- Som informasjonssted (debatt, foredrag e.l.)

Annen sammenheng

### 5. Hva slags kontakt har du hatt med biblioteket de siste 12 månedene? Flere svar mulig

Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt)

Snakket med en ansatt på telefonen

Sendt/mottatt brev på papir til/fra biblioteket

Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)

Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra biblioteket

Benyttet bibliotekets selvbetjeningsløsninger på nett

Vært i kontakt med biblioteket via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)

Brukt bibliotekets nettsider for informasjonsinnhenting

Annen kontakt

Ingen kontakt



## 6. Hva har vært din mest brukte kontaktform med biblioteket de siste 12 månedene?

Ett svar mulig

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| Besøk på biblioteket (ansikt til ansikt/oppmøte) | <input type="checkbox"/> |
| Telefonkontakt                                   | <input type="checkbox"/> |
| Brev på papir                                    | <input type="checkbox"/> |
| Brev over nett (sikker digital post)             | <input type="checkbox"/> |
| E-post, melding via webskjema eller lignende     | <input type="checkbox"/> |
| Selvbetjeningsløsninger                          | <input type="checkbox"/> |
| Vært på bibliotekets nettsider                   | <input type="checkbox"/> |

## Tilfredshet med folkebiblioteket

### 7. Tenk på det biblioteket du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved biblioteket?

	Svært misfornøyd		0		Svært fornøyd		Vet ikke/Har ikke erfaring	
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
<b>Tilgjengelighet</b>								
Åpningstidene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden på:								
- Telefonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Å bli betjent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Å få svar på brev/e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Bestilte bøker, dvd, cd e.l.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geografisk beliggenhet (lett tilgjengelig)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Materielle forhold</b>								
Lokalenes generelle tilstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilretteleggingen for funksjonshemmede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekets inneklima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tilpasning</b>								
Din mulighet til å påvirke tilbudet fra biblioteket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tilbudene</b>								
Utvalget av:								
- Bøker, publikasjoner e.l.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Nye bøker og publikasjoner e.l.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Lydbøker, film, musikk, dataspill e.l.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- E-bøker, e-aviser og andre elektroniske publikasjoner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvaliteten på bøkene og utstyret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilbudet av arrangementer/kulturelle aktiviteter i biblioteket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Studie- og lesemuligheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblioteket som et sted å være sammen med andre (sosial møteplass)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilbudet til barn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hjelpen til å finne bøker og andre medier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hjelpen til å bestille bøker og andre medier fra andre bibliotek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tjenester på nett</b>								
Bibliotekets internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter e.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, bestillinger, registrere informasjon, fornye lån, reservere bøker o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bokhylla.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 8. Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

### Finne informasjon

Å finne frem til informasjon om biblioteket (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)

Svært vanskelig -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 Svært lett Vet ikke/Har ikke erfaring

Å finne informasjon om bibliotekets tilbud (bøker, publikasjoner, databaser, registre o.l.) på bibliotekets internettsider

Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til biblioteket på bibliotekets internettsider

Å finne frem til bøker, aviser, film, musikk, dataspill e.l.

### Kontakt

Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på dine spørsmål

### Forstå

Å forstå: - Informasjonen på nettsiden til biblioteket

- Hva som blir sagt på telefon/i møter med ansatte

- Brev/ e-post fra biblioteket

- Hvordan skjemaer fra biblioteket skal fylles ut

### Utføre oppgaver

Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, bestillinger, registrere informasjon, fornye lån, reservere bøker o.l.)

Å fremføre en klage til/på biblioteket

## 9. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved biblioteket. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:

### De ansattes service

Å behandle deg (brukeren) med respekt

Svært misfornøyd -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 Svært fornøyd Vet ikke/Har ikke erfaring

Å lytte

Å være imøtekommende

## 10. Tenk på den erfaringen du har hatt med de ansatte (bibliotekarene) i biblioteket. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?

### De ansattes evne til å løse oppgavene

Bibliotekarenes faglige kompetanse til å løse oppgavene

Svært misfornøyd -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 Svært fornøyd Vet ikke/Har ikke erfaring

Bibliotekarenes evne til å:

- Skape gode lese- og arbeidsforhold

- Følge opp og utvikle bibliotekets tilbud

- Skape et godt miljø for grupper med ulike behov

- Informere deg om bibliotekets tilbud

- Tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov

- Møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

## 11. Tenk på den erfaringen du har hatt med de ansatte ved biblioteket. I hvilken grad mener du de ansatte:

### De ansattes evne til å gi viktig informasjon

Gir deg nødvendig informasjon

I svært liten grad -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 I svært stor grad Vet ikke/Har ingen mening

Gjør det de kan for sikre det du (brukeren) har rett til

## Klagebehandling

### 12. Har du klaget på forhold ved biblioteket i løpet av de siste 12 månedene?

- Ja, skriftlig  Ja, både skriftlig og muntlig   
Ja, muntlig  Nei, har aldri klaget  ➔ Gå til spørsmål 14

### 13. Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?

Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage

Selve behandlingen av din klage

Svært misfornøyd	-3	-2	-1	0	+1	+2	Svært fornøyd	+3	Vet ikke/Har ingen mening
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Samlet tilfredshet med folkebiblioteket

### 14. På hvilken måte vil du omtale dette biblioteket?

Svært negativt	-3	-2	-1	0	+1	+2	Svært positivt	+3	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 15. Tenk tilbake på de erfaringene du har med det biblioteket du har brukt mest. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med dette biblioteket?

Svært misfornøyd	-3	-2	-1	0	+1	+2	Svært fornøyd	+3	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 16. I hvilken grad pleier dette biblioteket å innfri dine forventninger?

I svært liten grad	-3	-2	-1	0	+1	+2	I svært stor grad	+3	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 17. Tenk deg et ideelt folkebibliotek. Hvor nær opp til dette idealet er det biblioteket du har erfaring med?

Svært fjernt fra idealet	-3	-2	-1	0	+1	+2	Svært nær idealet	+3	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 18. Hvor stor eller liten tillit har du til dette biblioteket?

Svært liten tillit	-3	-2	-1	0	+1	+2	Svært stor tillit	+3	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Takk for hjelpen!**