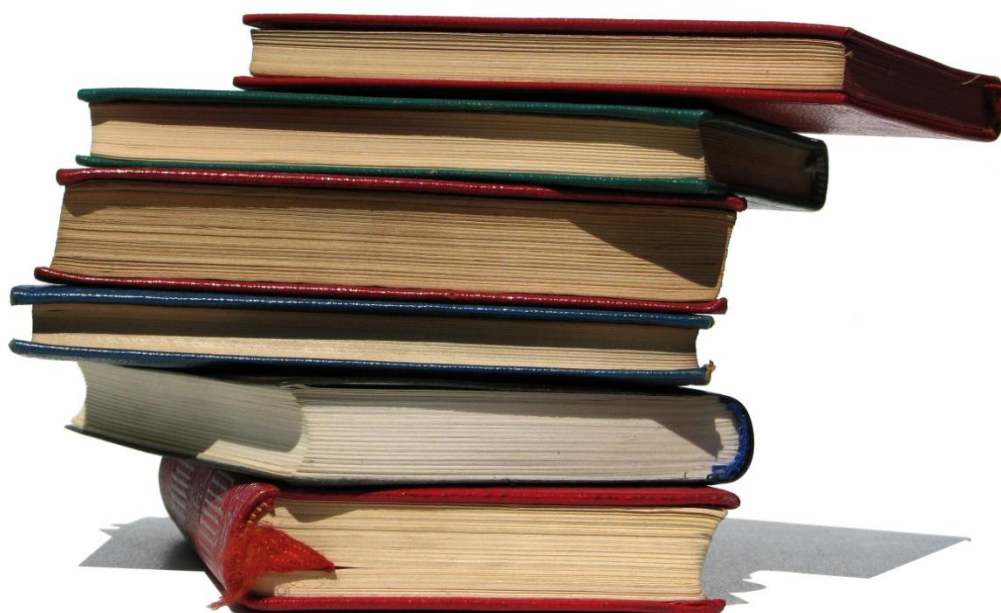


Kvalitetskartlegging av kommunale tjenester

Faglig veileder for bibliotek tjenesten



Innhold

1 Innledning	3
2 Bakgrunn og formål	3
3 Forberedelser.....	5
4 Gjennomføring av brukerundersøkelsen.....	6
5 Analyse og bruk av resultatene	7
Vedlegg	9
Forslag til standard informasjonsbrev til brukere av bibliotek tjenesten	9
Brukerundersøkelse for bibliotek tjenesten.....	10

1 Innledning

Kommunene har siden 2002 hatt mulighet til å gjennomføre egne brukerundersøkelser på nettportalen www.bedrekommune.no

For kommunene er bedrekommune.no et verktøy som de kan bruke til måling av tjenestekvalitet, bruker- og medarbeidertilfredshet. På nettportalen kan kommuner som ønsker det, hente ferdige undersøkelsesopplegg, gjennomføre egne undersøkelser og sammenligne resultater fra egen kommune med andre kommuner.

Mer enn 300 av landets kommuner har lisens på portalen og har mulighet til å gjennomføre undersøkelser på bedrekommune.no. Årlig gjennomføres et sted mellom 500 – 700 undersøkelser på nettportalen.

Mange kommuner har deltatt i utviklingen av brukerundersøkelsen for bibliotek tjenesten. KS har hatt en arbeidsgruppe bestående av representanter fra Oslo og Bærum. ASSS nettverket for de 10 største kommunene ved bibliotek tjenesten, har vært høringsinstans sammen med kommunene i KS Brukerforum. Utgangspunkt for å lage spørreskjemaet har vært brukerundersøkelser utarbeidet av Fet og Bærum kommuner.

Eventuelle spørsmål og forbedringsforslag kan sendes på e-post til bedrekommune@ks.no

2 Bakgrunn og formål

Hensikten med brukerundersøkelsen for bibliotek tjenesten er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.

I alle våre undersøkelser er formålet å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

Vi anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Vi anbefaler også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere. Dette for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen.

Erfaringene viser at kommuner som sammenlikner seg med hverandre, lærer av de gode eksemplene, og setter i gang forbedringstiltak i egen kommune og egne virksomheter.

Alle data fra gjennomførte brukerundersøkelser på kommunenivå blir gjort tilgjengelig for andre kommuner som bruker portalen bedrekommune.no. Alle data blir offentliggjort på kommunenivå i januar kalenderåret etter at kartleggingen er gjennomført.

Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; resultat-, prosess- og strukturkvalitet.

Resultat

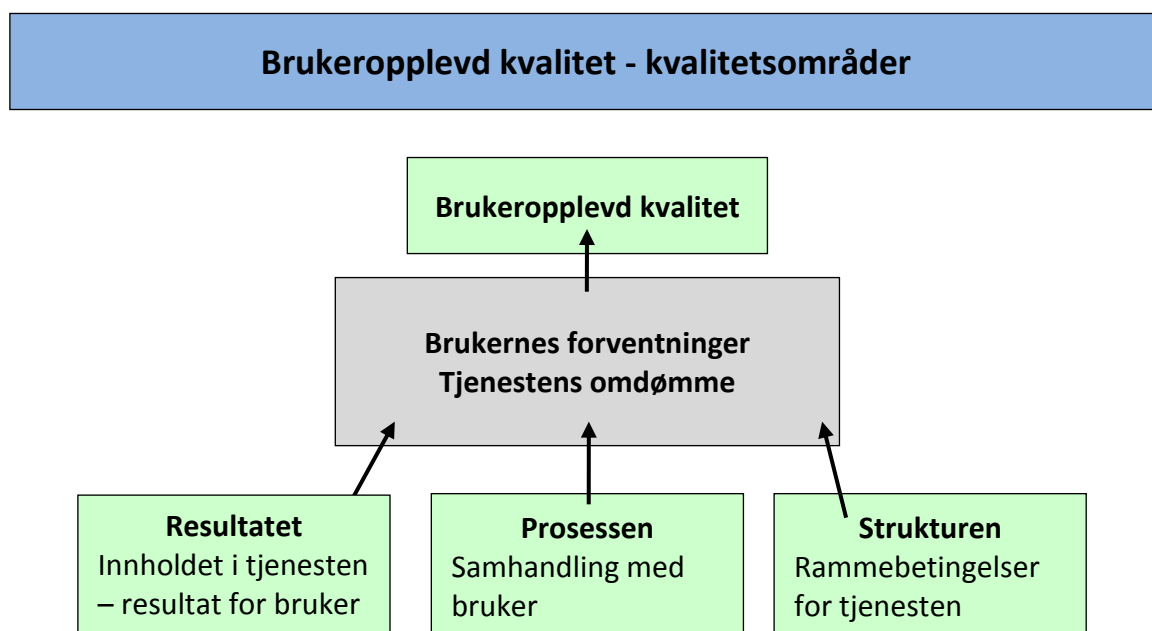
Her settes fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?

Prosess

På dette området rettes oppmerksomheten på de prosessene som foregår i tjeneste-produksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene.

Struktur

Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.



Hvert kvalitetsområde kan igjen deles opp i ulike dimensjoner (kategorier).

Brukerundersøkelsen for bibliotek-tjenesten består av 6 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det valgt ut et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger.

Resultat

Service
Utlånstilbud/innhold

Prosess

Brukermedvirkning
Informasjon

Struktur

Tilgjengelighet
Lokaler

Gjennom brukerundersøkelser måler vi brukeropplevd kvalitet. Brukeropplevd kvalitet er subjektiv og er bl.a. påvirket av brukernes forventninger og omdømmet tjenesten har.

3 Forberedelser

Brukerundersøkelsen for brukere av kommunens bibliotekjeneste skal gi et inntrykk av hvordan denne målgruppen opplever tjenestetilbudet i kommunen. Det er lagt vekt på spørsmål som er spesielle for denne målgruppen.

Personer som benytter seg av flere kommunale tjenester kan bli «utsatt for» flere undersøkelser på kort tid. Da vi er opptatt av å få et innblikk hvordan kvaliteten oppleves på de ulike tjenestene, er det mulig at noen brukere blir nødt til å svare på flere spørreskjemaer. Vi vil likevel gi en generell anbefaling om ikke å overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.

Spørreskjema

Det er ett spørreskjema for brukere av bibliotekjenesten. I undersøkelsen svares det ved å krysse av på en 6-delt skala på hvor fornøyd brukerne er med tjenesten, hvor 1 er «*Svært liten grad*» og 6 er «*Svært stor grad*». Det er også mulighet for å svare «*Vet ikke*». Svaralternativet «*Vet ikke*» benyttes der brukeren ikke vet eller at spørsmålet ikke er aktuelt.

Brukerne blir også bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig. Kommunene kan på forhånd bestemme om kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes, må den som svarer også samtykke i at kommentarene blir brukt.

All registrering og rapportering foretas på www.bedrekommune.no

Bruk av bakgrunnsspørsmål

Administratoren av undersøkelsen kan koble fra bakgrunnsspørsmålene ved behov. *Merk at alle skjemaer automatisk skrives ut med bakgrunnsspørsmål, så sant administrator ikke aktivt velger å ta dem ut.*

Spørreskjemaet for bibliotekjenesten har 5 bakgrunnsspørsmål; kjønn, alder, postnummer, hvor ofte bruker du biblioteket og hvorfor bruker du biblioteket.

Vi anbefaler kommunens ledere å gjøre en *faglig vurdering* og bestemme om undersøkelsen skal gjennomføres med eller uten bakgrunnsspørsmålene. Ved å bruke bakgrunnsspørsmål kan kommunen få innsikt i om det er systematisk frafall i spørreundersøkelsen, om det er noen brukergrupper som ikke har samme svarprosent mv. Dette er sentralt når resultatene skal tolkes, og innsikten kan brukes i lokalt forbedringsarbeid.

Det er viktig at kommunens ledere har en bevisst holdning til bruk av bakgrunnsspørsmål, da det *kan* oppstå situasjoner hvor det blir sådd tvil om brukernes anonymitet.

4 Gjennomføring av brukerundersøkelsen

Målgruppe

Målgruppen for brukerundersøkelsen er personer fra 14 år og oppover som er brukere av bibliotek tjenesten i kommunen.

Hvor mange brukere bibliotek tjenesten har i de ulike kommunene, vil variere ut i fra innbyggertallet. Noen kommuner er så små at det er hensiktsmessig å spørre alle brukerne, men for mange kommuner vil det være behov for å trekke et utvalg.

Når kommunene skal sammenlignes med hverandre er det viktig å tenke på at en kommune kan ha spurt en gruppe med eldre brukere, mens en annen kommune kan ha fokusert på barn og unge i sin spørreundersøkelse. Informasjonen gir derfor kanskje ikke et representativt bilde av hver kommune og hele bibliotek tjenesten. Vi anbefaler allikevel kommunene å spørre de gruppene en til enhver tid ønsker svar fra.

For bibliotek tjenesten kan det være aktuelt å dele ut spørreskjema til de som er innom biblioteket i løpet av en 2 – 3 ukers periode. Her er man sikker på å treffe alle brukergrupper. Velger man å sende ut spørreskjema til brukere som er registrert med lånekort, når man ikke brukere som er innom for å lese aviser/tidsskrifter, treffe andre eller deltar på arrangementer mm.

Vi anbefaler i utgangspunktet at kommunene spør alle brukere, men det kan gjøres unntak for de største kommunene med stort antall brukere hvor det kan være aktuelt med å spørre et utvalg. Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen, har vi utarbeidet et eget dokument som kan være til hjelp.¹

Metoder for gjennomføring av undersøkelsen

Det er to metoder vi vil anbefale ved gjennomføring av brukerundersøkelsen for bibliotek tjenesten:

1) Spørreundersøkelse pr. post

Ved spørreundersøkelse pr. post sender en ut spørreskjema til den aktuelle målgruppen. Brukerne kan sende svaret enten gjennom å logge seg inn på undersøkelsen på internett og benytte seg av vedlagte passord, eller at svarskjemaene blir returnert i posten. Ved utsendelse av skjema bør det derfor ligge ved en frankert svarkonvolutt som er adressert til kommuneadministrasjonen. Dermed er det lett for brukerne å returnere skjemaet.

2) Utdeling av spørreundersøkelse i bibliotek tjenestens lokaler

Som et alternativ kan en gjennomføre brukerundersøkelse blant de som er innom tjenestens lokaler i løpet av et gitt tidsrom, f.eks. i løpet av 3 uker. Brukerne får da tildelt et spørreskjema når de er innom biblioteket. Bibliotek tjenesten bør legge til rette for at

¹ Dokumentet finner du på bedrekommune.no under fanen veiledninger.

brukerne svarer der og da ved å stille en pc til rådighet, eller de kan fylle ut skjemaet og putte det i en svarkonvolutt som så legges i en samleboks. Brukerne kan også ta skjemaet med hjem og svare på internett, ev. få med seg frankert svarkonvolutt som de returnerer skjemaet i.

For å oppnå høyest mulig svarprosent, anbefaler vi bruk av pc og at brukerne svarer der og da.

Anonymitet og personvern

For å ivareta krav om anonymitet og personvern bør det ikke være den/de samme personen(e) som står for utskrift av spørreskjemaer med passord og pakking og utsending av disse. Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørreskjemaer/passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjonsskriv og frankert svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og utdeling/utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent kobles.

Kommuneadministrator kan før undersøkelsen settes i gang, sette en sperre for hvor mange svar som må foreligge før det er mulig å ta ut rapporter. KS anbefaler en nedre grense på 7 svar, men kommunene kan selv sette et lavere eller høyere antall basert på faglige vurderinger og lokale forhold. Dersom det er færre enn 7 svar fra en enhet, bør man slå sammen avdelinger/enheter og presentere resultatene på et høyere/aggregert nivå.

Det bør også være kommuneadministratoren som tar ut og sammenstiller resultater for så å viderefremde disse til enhetsledere der undersøkelsen er gjennomført.

Hjelp for fremmedspråklige

Brukerundersøkelsen er oversatt til engelsk. Fremmedspråklige kan allikevel ha vansker med å forstå skjemaet dersom det ikke er oversatt til vedkommende morsmål. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til disse brukerne. Dette kan for eksempel skje ved at tolken leser opp spørsmålene fra spørreskjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutten og sender det til kommunen.

5 Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom bedrekommune.no ha tilgang til en rekke ferdige rapporter.

Ved bruk av bakgrunnsspørsmål oppfordrer vi til å være varsomme med å ta ut resultater fra enheter/avdelinger med få brukere. Her bør kommuneadministrator ta ut resultater på et høyere nivå eller ved å slå sammen enheter/grupper.

Vi anbefaler en tilnærming der man først skaffer seg en overordnet oversikt over hva materialet sier og at man deretter går mer i dybden på de områdene hvor man er interessert i mer detaljert informasjon. Med et slikt utgangspunkt kan gangen i en analyse for eksempel være:

- *Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjoner.* Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på tjenestens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers i landet. Erfaringen viser at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke spørsmål/dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning med landet som helhet.
- *Gjennomsnittlig skår for enheter eller avdelinger/grupper.* Det er nærliggende å spørre om ulike grupper innenfor tjenesten er like tilfredse: Er unge og gamle i alle deler av kommunen like tilfredse? Disse spørsmålene kan besvares ved å sammenlikne skåren for ulike grupper for alle spørsmål og for de ulike temaene. Den naturlige referansen er skåren for kommunen som helhet.
- *Svarfordeling.* Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av brukergruppen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I bedrekommune er det derfor laget figurer/grafer som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-6).
- *Utviklingen over tid i egen kommune.* Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.
- Dersom kommunen ønsker å gjøre dypere analyser av resultatene, kan kommuneadministrator få tilgang til rådatafil ved henvendelse til Kommuneforlaget.

Etter analysen bør kommunen ta i bruk resultatene i sine plan- og styringsdokumenter. Det er også viktig med en tilbakemelding til brukerne, slik at de ser nytten av å svare på en spørreundersøkelse.

Veiledningsheftet «God prosess» omhandler forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser. Heftet ligger på bedrekommune.no og er et praktisk hjelpemiddel i den viktige prosessen på veien mot bedre kvalitet.

Vedlegg

Forslag til standard informasjonsbrev til brukere av bibliotek tjenesten

Dato:

Til brukerne

Brukerundersøkelse i XXXXX kommune.

Vi ønsker å bedre kvaliteten på våre tjenester. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å høre dine erfaringer med tjenesten når du bruker biblioteket i kommunen i dag.

Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du tar deg tid til å gi oss dine synspunkter ved å svare på spørreskjemaet. Dine erfaringer kan gi oss innsikt i hva brukerne er fornøyd med og hva vi bør endre for å forbedre tjenestetilbudet.

Vedlagt finner du et spørreskjema og en frankert svarkonvolutt. På spørreskjemaet er det et engangspassord. Du kan gå inn på Internett på adressen www.bedrekommune.no og bruke passordet for å svare på brukerundersøkelsen der. Du kan også sende skjema i lukket konvolutt innen den xxxxxxx. Alle svarene blir behandlet anonymt.

Dersom du har noen spørsmål om undersøkelsen må du gjerne ringe til xxxxxxx, tlf xxxxx.

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

*Xxxxx XXXXX
XXXXXX*

Vedlegg: Spørreskjema og frankert konvolutt.

Brukerundersøkelse for bibliotek tjenesten

Engangspassord: _____

SPØRSMÅL TIL BRUKER AV TJENESTEN

Nedenfor har vi satt opp en del spørsmål om hva du synes om bibliotek tjenesten du bruker. Du skal foreta en rangering fra 1 (lavest tilfredshet) til 6 (høyest tilfredshet). Sett kryss i den ruten du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom noen av spørsmålene ikke kan besvares eller at noen av spørsmålene ikke er relevante, så kan du benytte deg av svaralternativet «Vet ikke/ikke aktuelt»

Bakgrunnsvariabler, Først ber vi deg svare på noen bakgrunns spørsmål

Kjønn	Alder	Postnummer
Kvinne	14 – 19 år	4 siffer
Mann	20 – 39 år	
	40 – 59 år	
	60 år +	

Hvor ofte bruker du biblioteket?

- Flere ganger i uka
- Ca 1 gang pr uke
- Ca 1 gang pr måned
- Ca 4 – 8 ganger pr år
- 1 gang pr år eller sjeldnere

Hvorfor bruker du biblioteket? (flere x er mulig)

- for å låne skjønnlitteratur
- for å låne lydbøker
- for å låne faglitteratur
- for å låne hobbybøker
- for å låne barnebøker
- for å finne/bestille fagstoff til skole/studier
- bruk av leseplass
- for å lese aviser
- for å lese tidsskrifter
- for å låne filmer
- for å låne musikk
- for å spille spill
- for å delta på arrangement
- for å bruke pc/internett
- biblioteket som møteplass/«et sted å være»
- annen hjelp og bistand

Service, I hvor stor grad er du fornøyd med:

1. Servicen du får på biblioteket. (Hvordan du blir mottatt og behandlet)
2. De ansattes faglige kompetanse (hvor flinke de ansatte er til å hjelpe deg).
3. Ventetid på reserverte bøker og annet bestilt materiell?
4. Ventetid i skranken? (ved veiledning, spørsmål, utlån)
5. Innleverings- og utlånsautomatene

Brukermedvirkning, I hvor stor grad er du fornøyd med:

6. Muligheten til å påvirke tilbudene på biblioteket?
(være med på å bestemme hva biblioteket skal tilby)

Bibliotekets utlånstilbud/innhold, I hvor stor grad er du fornøyd med:

7. Bibliotekets utvalg av bøker?
 8. Bibliotekets utvalg av bøker på annet språk?
 9. Bibliotekets utvalg av lydbøker?
 10. Bibliotekets utvalg av filmer?
 11. Bibliotekets utvalg av musikk?
 12. Bibliotekets utvalg av spill?
 13. Bibliotekets utvalg av tidsskrifter / aviser?
 14. Bibliotekets utvalg av tidsskrifter / aviser på annet språk?
 15. Bibliotekets nettilbud? (bestille bøker, musikk, filmer, forlange lånetid, hjemmesider, sosiale medier, reservere pc, få beskjed om nyheter osv.)
 16. Bibliotekets arrangementer?
 17. Bibliotekets øvrige utvalg?
-

Bibliotekets lokaler, I hvor stor grad er du fornøyd med:

18. Studie/leseplasser?
 19. Studie/leseplassenes fasiliteter?
 20. Skiltingen i biblioteket?
 21. Muligheten for bruk av pc/internett (digital bruk, kapasitet, programvare)?
 22. Muligheten for bruk av trådløst internett?
 23. Biblioteket som kulturarena (forestillinger/arrangementer/aktiviteter)?
 24. Biblioteket som møteplass/ «et sted å være»?
 25. Mulighet for kurs og læring?
-

Tilgjengelighet, I hvor stor grad er du fornøyd med:

26. Bibliotekets åpningstider?
 27. Bibliotekets beliggenhet?
 28. Bibliotekets tilgjengelighet i forhold til parkering, offentlig kommunikasjon?
 29. Lokalenes utforming? (Størrelse, heis, tilpasset for bevegelseshemmede, barnevogn)
 30. Selvbetjening som biblioteket tilbyr?
-

Informasjon, I hvor stor grad er du fornøyd med:

31. Informasjon om ny litteratur?
 32. Informasjon om bibliotek- tilbudene?
-

Generelt

33. Alt i alt, hvor fornøyd er du med biblioteket?

Kommentarer:

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

Ja

Nei

Takk for hjelpen!