

DET ATTRAKTIVA FOLKBIBLIOTEKET?

**En undersökning av användarna på fyra bibliotek i
Malmö**

Karin Andréasson

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i Biblioteks- och informationsvetenskap vid Lunds universitet.

Handledare: Birgitta Olander

BIVILs skriftserie 1999:4

ISSN 1401-2375

© Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap

ABSTRACT	4
1. INLEDNING	5
2. BAKGRUND	6
2.2 BESKRIVNING AV DE OLIKA BIBLIOTEKEN	6
2.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	10
2.3 UNDERSÖKNINGENS UPPLÄGGNING, GENOMFÖRANDE OCH METOD.....	11
3. LITTERATURGENOMGÅNG	12
3.1 BIBLIOTEKSVANOR OCH BIBLIOTEKSSTATISTIK	12
3.2 TIDIGARE GJORDA ANVÄNDARUNDERSÖKNINGAR.....	13
3.3 ATT MÄTA BIBLIOTEKS VERKSAMHET	15
3.4 BIBLIOTEKSFILIALER/STADSDELSBIBLIOTEK.....	16
4. BIBLIOTEKARIERNAS BILD AV ANVÄNDAREN	18
4.1 BIBLIOTEKARIEINTERVJUER - METOD	18
4.2 RESULTAT.....	18
4.2.1 Huvudbiblioteket.....	18
4.2.2 Bellevuegårdens stadsdelsbibliotek.....	19
4.2.3 Limhamns stadsdelsbibliotek.....	21
4.2.4 Kirsebergs stadsdelsbibliotek.....	22
5.1 ANVÄNDARINTERVJUER - METOD OCH BORTFALL.....	25
5.2 RESULTAT.....	25
5.2.1 Huvudbiblioteket.....	25
5.2.2 Bellevuegårdens stadsdelsbibliotek.....	26
5.2.3 Limhamns stadsdelsbibliotek.....	26
5.2.4 Kirsebergs stadsdelsbibliotek.....	26
5.3 SAMMANFATTNING	27
6. VEM ÄR ANVÄNDAREN?	29
6.1 Enkätundersökningen - metod och avgränsningar	29
6.2 BORTFALL	30
6.3 RESULTAT.....	31
6.3.2 Användarens biblioteksvanor.....	34
6.3.3 Användarens värderingar	38
6.4 SAMMANFATTNING	41
7. ANALYS OCH DISKUSSION	43
7.1 BIBLIOTEKENS ANVÄNDARE	44
7.2 ANVÄNDARNAS BIBLIOTEK	46
7.3 SLUTSATSER	48
BILAGA 1: INTERVJUFRÅGOR BIBLIOTEKARIERNA	50
BILAGA 2: INTERVJUFRÅGOR TILL ANVÄNDARNA	51
BILAGA 3: ANVÄNDARUNDERSÖKNING	52
BILAGA 4: GRUNDLÄGGANDE SVARSSTATISTIK FRÅN ENKÄTEN - SAKNAS!!	54
BILAGA 5: ANVÄNDARNAS KOMMENTARER OM BIBLIOTEKEN	55

ABSTRACT

In the last few years there has been an ongoing debate concerning the methods of assessing the quality of public libraries and their services. This study investigates the opinions and needs of the users at four different public libraries in Malmö: the local libraries in Bellevuegården, Limhamn, and Kirseberg, and the main library in central Malmö.

The purpose was to find out whether different user groups display different patterns in their library use and, in addition, to identify what library services they prefer.

The data were collected through interviews with users and librarians, and by means of a user survey carried out at the four libraries.

The results indicate that certain differences in the usage patterns do exist between the main library and the local libraries. At the main library the most important reason for users to visit the library is the media collection. At the local libraries the staff and the services provided, along with the fact the library is located in the vicinity of the users' homes, are the most important reasons for visiting the library. Among the local library users women are in the majority, whereas the men outnumber the women among the main library users. All users wanted more of the recently published books, fact books as well as fiction, and they also wanted more study desks.

The study also identified other factors influencing the users' choice of library. For some users, especially the elderly, a bank, a post office and a bus stop in the immediate vicinity of the library are more important factors than a short travelling distance.

1. INLEDNING

Hur mäter man verksamhetsresultat för ett bibliotek? Hur mäter man kvaliteten på bibliotekets resurser och tjänster? Detta är frågor som debatterats mycket inom biblioteksvärlden under senare tid. Vissa resultat låter sig lätt uttryckas och mätas, som t.ex. antalet utlån eller besökare under ett år. Men hur ska man få bättre kunskap om hur bibliotekets verksamhet som helhet fungerar? Ett sätt är att göra enkätundersökningar för att få reda på mer om vem användarna är, vad de använder av bibliotekets tjänster och vad de tycker om dessa. Ett annat sätt är att genom intervjuer med användarna få deras syn på hur biblioteket fungerar.

Ofta har användarundersökningar gjorts i syfte att få veta mer om användaren. Resultatet har ibland använts för att ringa in vem icke-användaren är och för att utifrån denna kunskap kunna göra riktade insatser för att locka även dessa personer till biblioteket. Man kan också göra användarundersökningar med syftet att i första hand ta reda på vad användaren verkligen tycker om verksamheten. Mot bakgrund av de senaste årens nedskärningar i den kommunala verksamheten, även för biblioteken, känns detta alltmer angeläget. Hur ska man kunna avgöra vilka verksamheter som ska prioriteras, om man inte vet vad användarna tycker om dem och i vilken utsträckning de använder dem?

Efterhand som jag fått inblick i denna debatt under utbildningen till bibliotekarie, har min nyfikenhet väckts att ta reda på lite mer hur det förhåller sig i praktiken med dialogen mellan användarna och bibliotekens personal. Hur ser personalens bild ut av användaren och dennes behov? Har man tillräcklig kunskap om användarens behov och åsikter för att kunna utforma verksamheten ändamålsenligt? Överensstämmer personalens bild av användarnas åsikter med verkligheten?

Efterhand ökade min nyfikenhet att ta reda på hur det fungerar i min hemstad Malmö. Malmöborna har förhållandevis många folkbibliotek att välja på inom ett ganska begränsat geografiskt område. Vi har ett huvudbibliotek med delvis nya byggnader som lockar många besökare. Vi har också tio stadsdelsbibliotek. Avstånden mellan dessa är inte större än att man lätt kan ta sig till ett annat bibliotek än det som ligger närmast, om man så önskar. Vad är det då som gör att man upplever ett visst bibliotek som attraktivt? Vilka faktorer spelar roll när man gör ett bibliotek till "sitt"? Kan man urskilja några mönster i vad olika besökargrupper anser vara den väsentligaste "trivselfaktorn"?

Detta är några av de frågeställningar jag har velat söka svar på genom denna uppsats. Jag har valt att närmare undersöka några bibliotek i stadsdelar med olika befolkningsstruktur och har då stannat vid stadsdelsbiblioteken i Limhamn, Bellevuegården och Kirseberg samt huvudbiblioteket.

2. BAKGRUND

Det som jag främst var angelägen om att försöka ta reda på var vad användarna "fastnar för" i biblioteket, vad som fångar deras intresse och bildar en positiv inställning till ett visst bibliotek. Detta kan handla om konkreta saker i bibliotekets miljö eller att man tycker att biblioteket har ett bra medieutbud. Det kan också vara mer känslomässiga faktorer som skapar en positiv eller negativ inställning till biblioteket. Hur mycket vet bibliotekspersonalen om användarnas åsikter? Det är inte säkert att personalen får ta del av en mer djuplodande bild av hur användarnas inställning till biblioteket och dess utbud av medier och tjänster. Min hypotes är att användarnas värderingar och bibliotekariernas bild av dessa inte helt överensstämmer utan delvis går isär.

2.2 Beskrivning av de olika biblioteken

Här ges en kort beskrivning av biblioteken, uppgifter om befolkningsstrukturen i området omkring respektive bibliotek, samt lite statistik om dess verksamhet. Faktauppgifterna om befolkningen är tagna ur Områdesfakta för Malmö (Malmö Stadskontor, 1998). Några personliga reflexioner om mitt eget intryck av biblioteken har jag också tagit med.

Huvudbiblioteket

Huvudbiblioteket får anses vara stadsdelsbibliotek för de tre stadsdelarna Centrum, Södra innerstaden och Västra innerstaden, med sammanlagt drygt 90.000 invånare. Centrum och Södra innerstaden har en likartad befolkningsstruktur med tyngdpunkten av invånarna i åldern 19 - 65 år, drygt två tredjedelar. Andelen personer över 65 år är här 16%. I Västra innerstaden är befolkningen äldre, drygt hälften av invånarna finns i gruppen 19-65 år och ca 30% är över 65 år.

I nedanstående tabell visas åldersstrukturen för huvudbibliotekets närområde i form av ett genomsnittligt värde för de tre stadsdelarna.

Ålder	Andel
- 16	12
16 - 18	2
19 - 24	10
25 - 44	36
45 - 64	19
65 - 79	13
80 -	8

Tabell 1: Åldersstrukturen i huvudbibliotekets närområde, i procent

Andelen invånare med utländsk härkomst är mycket olika i de tre stadsdelarna, likaså andelen arbetssökande. Den genomsnittliga andelen invånare med utländsk härkomst i huvudbibliotekets närområde är 24% och andelen arbetssökande 9%.

Huvudbiblioteket ligger i ett parkområde i centrala Malmö och har fått två nya byggnader, Kuben och Cylindern, som invigdes 31 maj 1997. Byggnaderna är ritade av den danske arkitekten Henning Larsen. Den intilliggande gamla biblioteksbyggnaden håller för närvarande på att renoveras och kommer att vara klar under sommaren 1999, då samlingarna med skönlitteratur, barnlitteratur samt avdelningen Konst & Musik kommer att flytta dit. Dessa tre avdelningar inryms fram till dess provisoriskt i de nya byggnaderna. När biblioteket blir helt färdigställt, beräknas det bli Sveriges största folkbibliotek med ca 1,5 miljon besökare om året. Biblioteket var stängt under mars-maj 1997 och öppnades igen i samband med invigningen av de nya byggnaderna. Huvudbiblioteket hade under 1997 knappt 1 miljon besökare och 765.000 utlån. Eftersom biblioteket hade helt stängt under tre månader är siffrorna lägre än tidigare år. Biblioteket hade under hösten 1997 endast öppet 44 timmar/vecka, jämfört med 57 timmar för närvarande. Först efter 1998 års utgång kan man alltså jämföra besöks- och utlåningssiffror med året före invigningen av de nya byggnaderna, dvs. 1996, och se vad de nya biblioteksbyggnaderna har gett för effekt.

Den största av de nya biblioteksbyggnaderna, Kuben, inrymmer avdelningarna Skönlitteratur, Barn & Unga, Humaniora, Samhälle och Natur & Teknik på tre våningsplan. Byggnaden har fasader helt i glas, vilket ger en fantastisk utsikt ut mot parken. Tredje våningsplanet består av invändiga balkonger längs med glasfasaden med utsikt ner över andra våningsplanet, vars höga takhöjd ger en oehörd rymd åt rummet. Den mindre nybyggnaden, Cylindern, ligger mitt emellan den gamla biblioteksbyggnaden, Slottet, och den nya, Kuben, och fungerar som entré med informationsdisk och återlämningsapparat. Cylindern är tänkt att fungera som förbindande länk mellan gamla och nya biblioteket, och ska ha broar mellan byggnaderna på varje våningsplan. I nuläget finns en del av avdelningen Konst & Musik på plan 2 och Nyhetsmedia på plan 3. På varje avdelning finns bokautomater där låntagaren själv kan låna böcker. Man kan

också låna vid servicepunkterna, som också finns på varje avdelning. Biblioteket har ett sextiotal datorer, många med anslutning till Internet och möjlighet att söka i databaser.

Huvudbiblioteket har öppet 57 tim/vecka, måndag till kl. 21, tisdag-torsdag till kl. 20 och fredag till kl. 18; samtliga dagar öppnar man kl. 10. Lördagar har man öppet kl. 11-15 och söndagar kl. 12-16.

Bellevuegårdens stadsdelsbibliotek

Biblioteket är beläget i stadsdelen Hyllie som har ca 30.000 invånare. I stadsdelen finns flera stora bostadsområden som Lorensborg, byggt i slutet av 1950-talet, och Kroksbäck, som tillkom under 1960-talets miljonprogram. Bostadsområdet närmast biblioteket, Bellevuegården, är från 70-talet.

Ålder	Hyllie
- 16	17
16 - 18	3
19 - 24	6
25 - 44	22
45 - 64	23
65 - 79	20
80 -	8

Tabell 2: Åldersstrukturen i Bellevuegårdens biblioteks närområde, i procent

Andelen personer med utländsk bakgrund är 28% och andelen arbetssökande 8%.

Biblioteket har rymliga lokaler med sittplatser i grupper på flera ställen. Informationsdisken är centralt placerad mitt framför ingången med en mottagningsdisk rätt fram och en till vänster där barnavdelningen finns. Barnavdelningen är ganska stor. Ett rum med glasväggar och glasörr fungerar som referensrum och studierum. Golvbeläggningen gör att ljudnivån kan bli hög när det är mycket folk i lokalen. Biblioteket hade 1997 ca 150.000 besökare och ca 168.000 utlån.

Bellevuegården har öppet 47 tim/vecka, med öppet måndag-torsdag till kl.19 och på fredagar till kl. 17. Man har öppet på söndagar mellan kl. 12-16.

Limhamns stadsdelsbibliotek

Limhamn var från början ett fristående fiskeläge som införlivades med Malmö år 1915. Stadsdelen består mestadels av villabebyggelse. Limhamn är den stadsdel i Malmö som har störst andel unga invånare, en fjärdedel är 18 år eller yngre.

Ålder	Limhamn-Bunkeflo
- 16	21
16 - 18	4
19 - 24	5
25 - 44	25
45 - 64	27
65 - 79	15
80 -	4

Tabell 3: Åldersstrukturen i Limhamns biblioteks närområde, i procent

Andelen personer med utländsk härkomst i Limhamn är 11% och andelen arbetssökande 4%.

Biblioteket ligger mycket centralt i Limhamn och har funnits i nuvarande lokaler sedan 1993. Till biblioteket hör två filialer i Tygelsjö och Bunkeflostrand. På Limhamnsbiblioteket hade man 1997 ca 174.000 besökare och ca 161.000 utlån (filialerna inte medräknade). Både besökarantalet och antalet utlån har ökat mycket kraftigt under åren efter flytten till den nya lokalen. Det sista året i den gamla lokalen, 1992, hade biblioteket drygt 80.000 besökare och drygt 90.000 utlån. Det första året i de nya lokalerna, 1993, ökade både besöks- och utlånesiffrorna till ca 120.000. Sedan har siffrorna successivt ökat till nuvarande nivå.

Lokalen känns ganska komprimerad och har prägel av "snabbköp". Informationsdisken är placerad i centrum av lokalen, omringad av barn- och fackavdelning och vuxen- och tidskriftsavdelning. Barnavdelningen till höger har ett stort träskepp i mitten där små barn kan klättra in i och sitta och läsa. Tidskriftsavdelningen precis till vänster om ingången är lätt att upptäcka. Här finns ett runt bord med stolar. Längre in i vuxenavdelningen finns ännu ett runt bord med stolar. Längst in i lokalen finns ett öppet lärum. Bakom informationsdisken finns ett större rum med skjutbara glasdörrar som fungerar som referensrum. Här har man också klassbesök och sagostunder.

Limhamn har öppet 47 tim/vecka, med samma öppettider som Bellevuegården, men med öppet på lördagar mellan kl. 10-14 och stängt på söndagar.

Kirsebergs stadsdelsbibliotek

Biblioteket ligger i stadsdelen Kirseberg, en av Malmös arbetarstadsdelar som tillkom på 1870-talet. Kirseberg var från början en förstad med obebyggda ytor mellan sig och Malmö, men bebyggelsen har efterhand växt ihop med stadskärnan. Under första världskrigets krisår blev bostadsbristen akut och många arbetar- och nödbostäder byggdes här. Kirsebergs befolkningsstruktur påminner mycket om Limhamns med ganska många unga invånare.

Ålder	Kirseberg
- 16	19
16 - 18	3
19 - 24	7
25 - 44	31
45 - 64	22
65 - 79	13
80 -	5

Tabell 4: Åldersstrukturen i Kirsebergs biblioteks närområde, i procent

Andelen personer med utländsk härkomst är 23% och andelen arbetssökande 8%. På dessa båda områden kan Kirseberg jämföras med stadsdelen Hyllie, där Bellevuegårdens bibliotek ligger.

Biblioteket hade 1997 ca 95.000 besökare och ca 87.000 utlån. Lokalerna känns stora och luftiga med många sittgrupper i olika vrår där man kan sitta relativt ostört och läsa. Barnavdelningen ligger i anslutning till ingången och är ganska stor och hemtrevlig med små vrår att krypa in i. I mitten av lokalen finns informationsdisken. Tidskriftsavdelningen och avdelningen med litteratur på invandrarspråk är centralt placerade.

Kirseberg har öppet 41 tim/vecka, med öppet måndag-onsdag till kl. 19, torsdag till kl. 17 och på fredagar mellan kl. 13-17. Man har söndagsöppet mellan kl. 14-17.

2.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med undersökningen är att få en bild av användarna av några bibliotek i Malmö och att försöka fånga upp deras åsikter om "sitt" bibliotek. Användarnas åsikter skall sedan jämföras med personalens åsikter för att se om de sammanfaller eller ligger långt ifrån varandra. Undersökningen omfattar tre delar: intervjuer med bibliotekarier, intervjuer med användare och en enkätundersökning bland användarna.

Genom undersökningen vill jag få svar på följande frågeställningar:

- Vilka är användarna och vad tycker de om bibliotekens tjänster och verksamhet?
- Finns det några mönster i hur olika användargrupper använder biblioteken och vad de

attraheras av?

- Vad vill användarna förbättra och utveckla på biblioteken?
- Hur ser personalens bild av användarna ut? Stämmer deras bild med verkligheten?
- Hur stämmer bibliotekens mål med användarnas behov och åsikter?

2.3 Undersökningens uppläggning, genomförande och metod

Jag valde att göra undersökningen i tre steg: 1) Intervjuer med en bibliotekarie på vart och ett av de fyra biblioteken, 2) Intervjuer med några användare på respektive bibliotek, och 3) Enkät-undersökning bland användarna. Anledningen till denna uppläggning var att jag ville kartlägga personalens uppfattning om vem som använder biblioteket, vad personalen trodde att användarna tycker om biblioteken, samt även försöka få fram användarnas spontanta åsikter genom intervjuer. Dessa kunde sedan jämföras med bakgrundsfakta som kunde utläsas från enkäterna. Undersökningen gäller vuxna användare, dvs. personer som är minst 16 år.

Jag började med att göra en längre intervju med en personalrepresentant för varje bibliotek för att få deras bild av användarna och deras åsikter. Sedan gick jag vidare med 6-7 kortare intervjuer med användare på respektive bibliotek. Det tredje och sista steget i undersökningen var en användarenkät som delades ut till sammanlagt 205 personer, från 37 st på Kirsebergsbiblioteket, till 65 st på huvudbiblioteket.

Intervjuerna med bibliotekarierna hade syftet att dels kartlägga bibliotekariens egen bild av biblioteket och hur personalen tycker att verksamheten fungerar, och dels undersöka personalens bild av användarna och deras åsikter. Antalet intervjuer med personalen är fyra - och även antalet användarintervjuer - sammanlagt tjugofyra. Min avsikt med intervjuerna är inte i första hand att genom dessa få en heltäckande bild, utan de är främst avsedda som ett tillfälle att tränga lite djupare in i några representanters åsikter och värderingar.

Genom att göra både intervjuer och enkäter bland användarna blandar jag kvalitativ och kvantitativ forskningsmetod. Enkätundersökningen har inte den omfattningen att den kan anses ge en säker bild av bibliotekens användare, men kan ändå anses ha en god representativitet. Jag har försökt att kompensera eventuella felkällor med att dela ut enkäten vid flera tillfällen på varje bibliotek och också vid olika tidpunkter på dagen. Undersökningen kan visa på intressanta tendenser som kan vara värda att fundera över och kanske undersöka vidare i framtiden.

Jag har valt ordet "användare" för deltagarna i undersökningen och undvikit "besökare" eller "låntagare". Fokus i undersökningen ligger på hur biblioteken används och därför anser jag denna benämning vara mest heltäckande. I sammanställningen av intervjuerna med bibliotekarierna har jag däremot valt att använda de uttryck som bibliotekarierna själva använde.

3. LITTERATURGENOMGÅNG

I detta kapitel redovisas litteratur som har bidragit med utgångspunkter och fungerat som inspiration i mitt arbete med användarundersökningen.

Först presenteras en del rikstäckande statistiskt material om biblioteken och deras användare, som kan fungera som en bakgrund till min egen undersökning. Vidare redovisas några liknande användarundersökningar och de resultat man kommit fram till. Sist i kapitlet presenterar jag kort tankarna i två arbeten av Anna-Lena Höglund. Det första arbetet handlar om att mäta bibliotekens verksamhet och det andra om filialernas speciella funktion. Mitt arbete berör inte filialer utan stadsdelsbibliotek, men en del av Anna-Lena Höglunds tankar om filialernas roll kan ha sin giltighet även för stadsdelsbiblioteken.

3.1 Biblioteksvanor och biblioteksstatistik

Utlån

Några utvecklingstrender för bokutlåning kan utläsas i Statistiska Centralbyråns skrift Kulturstatistik 1985-1992 (SCB, 1994). Av denna framgår att kommunbibliotekens utlåning var störst 1983 med 77 miljoner lån. Därefter har antalet lån minskat och var 1991 nere i 66 miljoner lån. Ser man i nyare statistik har det skett en liten ökning under de senaste åren. På 1970-talet och till mitten av 1980-talet hade de stora kommunerna flest utlån per invånare men från 1987 har denna skillnad jämnats ut. Det är till och med så att det lånas minst per invånare i de tre storstadskommunerna.

Biblioteksvanor

Statens Kulturråd (Statens Kulturråd, 1994) har för perioden juli 1991 - juni 1993 fört statistik över ett antal biblioteksbesökare och deras bakgrund. Kvinnor utnyttjar biblioteken i högre grad än män. Biblioteksbesöken är vanligast i unga åldrar, så gott som alla barn i mellanstadieåldern har varit på bibliotek under det senaste året. Andelen biblioteksbesökare minskar ju högre upp i åldrarna man kommer. Bland personer mellan 65-79 år har 43% varit på bibliotek under det senaste året.

Läsning på bibliotek

Statens Kulturråd (Statens Kulturråd, 1993) gjorde på uppdrag från regeringen 1993 en intervjuundersökning på folkbibliotek i 9 kommuner. Sammanlagt gjordes 1.215 intervjuer med användare. Syftet var att utreda hur förändrade biblioteksvanor kan ha påverkat utnyttjandet av folkbibliotekens bokbestånd. Undersökningar av hur beståndet utnyttjas saknades i stort sett. Under åren 1983-1991 hade utlåningen av skönlitteratur minskat, medan utlåningen av

facklitteraturen ökat. Bibliotekens - och i första hand huvudbibliotekens - funktion som lånebibliotek förmodades minska i betydelse till förmån för en användning av bibliotekens tjänster "på plats". Fler personer i alla åldrar studerar och antalet besökare ökar på de större huvud-biblioteken.

Resultatet av undersökningen visade att det förekommer en relativt omfattande läsning på biblioteken. Av de som läser på biblioteket är de flesta dagstidningsläsare - 17%. Ungefär 15% av besökarna beräknas läsa i böcker eller tidskrifter. En stor del av de lästa böckerna är barnlitteratur - ca 40% - och facklitteratur - 38% - medan ungefär en femtedel består av skönlitteratur. Ungefär 8% slår i uppslagsböcker.

Läsandet på bibliotek ser olika ut i olika åldrar: av de som slår i uppslagsböcker är de flesta i åldern 16-24 år. Tidskriftsläsande finns i alla åldrar, medan en stor del av dagstidningsläsarna består av pensionärer, 40%.

3.2 Tidigare gjorda användarundersökningar

Det finns många undersökningar som skulle vara intressanta att presentera. Jag har gjort ett urval av dem som är mest intressanta att jämföra min undersökning med. En hel del undersökningar som kartlägger studerandes användning av folkbibliotek har gjorts, men jag har valt att inte ta upp dem utan endast undersökningar som undersöker folkbiblioteks användare i sin helhet. Både undersökningar med liknande uppläggning och undersökningar gjorda i samma geografiska område har ansetts vara viktiga att ta med. Här nedan beskrivs kort undersökningarnas syfte, metod för datainsamling och resultat.

Lund, 1986

Sven Ockborn (Ockborn, 1987) gjorde 1986 en undersökning av biblioteksanvändarnas vanor vid Lunds huvudbibliotek. Syftet var att få reda på mer om biblioteksanvändarna och hur de utnyttjade bibliotekets servicefunktioner. Under två dagar i november, en torsdag och en lördag, delades blankettintervjuer ut till ca 2.500 personer.

Av det totala antalet svarande var drygt 55% män och knappt 45% kvinnor. På torsdagen var 60% studerande och på lördagen 47%. Förvärvsarbetande var 29% på torsdagen, och 43% på lördagen. Icke förvärvsarbetande var 11% resp. 10%. För 64% av de svarande var syftet med biblioteksbesöket att låna böcker. Skillnaden i siffrorna är stor mellan olika grupper: högst andel som kom för att låna böcker var icke förvärvsarbetande kvinnor som besökte biblioteket på lördagen (91%), och lägst studerande män på lördagen (51%). Var tredje svarande hade som syfte med besöket att läsa tidningar och tidskrifter. Detta är tre gånger så vanligt bland män som bland kvinnor.

Göteborg, 1988

Under januari-mars 1988 genomfördes en användarundersökning i Göteborg på huvudbiblioteket och tre filialer: Hisingen, Lövgärdet och Redbergslid (Granér, 1989). Syftet var att

få en bild av användningen av huvudbiblioteket, i vilken omfattning och i vilka syften samma individ använder flera bibliotek, samt att ställa resultatet i relation till personalens föreställningar om användningen av biblioteken och användarnas värderingar av serviceutbudet. Material samlades in genom en användarenkät. Parallellt gjordes en undersökning av Göteborgs universitetsbibliotek.

På huvudbiblioteket och Hisingen utgjorde männen den större andelen av besökarna, medan kvinnorna var i majoritet på Lövgärdet och Redbergslid. Ungefär hälften av huvudbibliotekets besökare visade sig vara studerande. På huvudbiblioteket och Lövgärdet var mer än hälften av deltagarna i undersökningen under 31 år, och mindre än 10% i åldersklassen över 65 år. För de två andra filialerna, Hisingen och Redbergslid, var åldersfördelningen annorlunda: omkring 20% av deltagarna var under 31 år och ungefär 25% över 65 år.

Det framkom ingen större skillnad mellan hur man använder och värderar bibliotekens tjänster mellan de olika biblioteken. Syftet med biblioteksbesöket var på samtliga undersökta bibliotek till stor del att låna eller lämna tillbaka böcker. På huvudbiblioteket hade 60% av användarna uppgett detta som ett av syftena med biblioteksbesöket, medan motsvarande siffra på filialerna var något högre, 77%.

Lund, 1990

Under fyra dagar delades en besökarenkät ut bland besökarna på Lunds stadsbibliotek (Carlsson & Hylander, 1990). Syftet var att undersöka vem som oftast besöker biblioteket och vilka av bibliotekets tjänster man använder i störst utsträckning. Man ville även ta reda på hur besökarna tyckte tjänsterna fungerade.

Undersökningen visade att 55% av besökarna var män. De flesta besökarna, 49%, var i åldern 19-30 år. Den näst största gruppen, 37%, var mellan 31 och 64 år. Nära hälften av besökarna uppgav att de studerade på universitet/högskola. 41% av de tillfrågade var yrkesarbetande. Läsesalen användes tre gånger så mycket av de studerande, medan 14% fler av de yrkesarbetande besökte biblioteket endast för att låna och lämna tillbaka böcker. De yrkesarbetande kom också i större utsträckning till biblioteket för att läsa tidningar. Den högst värderade tjänsten på biblioteket var ett stort bokurval och utbudet av tidningar och tidskrifter. På tredje plats kom bibliotekets öppettider på kvällar, lördagar och söndagar.

Malmö, 1991

Malmö stadsbibliotek lät 1991 GfK Marknadsforskning AB göra en attitydundersökning bland Malmöborna (Fremle, 1991). 200 personer - 100 ur stadsbibliotekets register och 100 slumpvis dragna ur telefonkatalogen - fick besvara frågor om Malmö stadsbibliotek i telefonintervjuer. Man kom fram till att 15-29-åringarna var mer frekventa än genomsnittet på huvudbiblioteket. Besöksfrekvensen steg med utbildningsnivån och männen besökte huvudbiblioteket något oftare än kvinnorna. För stadsdelsbiblioteken framkom inget entydigt mönster beträffande ålder, och besöken var mer jämnt spridda över utbildningsnivåerna. Kvinnorna besökte stadsdelsbiblioteken något oftare än männen. Knappt hälften av de

tillfrågade hade lånat skön- eller facklitteratur under det senaste året. Ungefär en femtedel hade läst dagstidningar och 16% hade lånat musikinspelningar (för de 100 personerna ur bibliotekets låntagarregister var denna siffra 24%). Syftet med biblioteksbesöket var för ungefär två tredjedelar att söka efter en bestämd bok eller titel alternativt ett bestämt ämnesområde. När det gäller värderingen av biblioteket fick personalen, utbudet av litteratur, tidningar och tidskrifter högt betyg, medan utbudet av musikinspelningar och talböcker fick något lägre betyg.

Umeå, 1994

Sociologiska institutionen på Umeå universitet i samarbete med kulturförvaltningen i Umeå gjorde en enkätundersökning som skickades ut till 1000 personer i Umeå för att undersöka deras kulturvanor och attityder till kultur. I enkäten ingick frågor om stadsbiblioteket. Maria Hammarbäck (1994) har i sitt examensarbete vid bibliotekarieutbildningen i Umeå analyserat resultatet genom att dela upp deltagarna i två grupper utifrån om de besöker biblioteket ofta eller sällan. Hon kom fram till att det fanns stora skillnader: de som går sällan eller aldrig på bibliotek är i högre utsträckning äldre och lågutbildade. Utbildningsnivån är högre i gruppen som besöker biblioteket ofta och medelåldern jämförelsevis låg. Syftet med biblioteksbesöket är också olika i de två grupperna: I gruppen som går ofta går 63% dit för att låna och 22% för att studera. Motsvarande siffror i gruppen som går sällan till biblioteket är 40% respektive 10%.

Tomelilla, 1996

Lena Malmquist (1997) gjorde inom ramen för sitt examensarbete för magisterexamen i biblioteks- och informationsvetenskap vid Lunds universitet 1996 en undersökning av användare, icke-användare och besökare av folkbiblioteket i Tomelilla kommun. Undersökningen bestod av ett 160-tal telefonintervjuer med ett representativt urval av befolkningen i Tomelilla kommun, och av ca 170 enkäter som delades ut till besökarna till Tomelilla bibliotek. Undersökningarna visade bland annat att ungefär hälften av invånarna i kommunen använde biblioteket. Den vanligaste användaren är en kvinna född på femtiotalet, med gymnasium som sin högsta utbildning. Av besökarna är 30 % studerande, 40% förvärvsarbetande och 19% pensionärer. Biblioteksanvändandet i Tomelilla kommun ökar, liksom i Umeå, med högre utbildning.

Deltagarna i undersökningarna fick också tillfälle att ge synpunkter på bibliotekets tillgänglighet och service. Mest nöjda är besökarna med personalen. När det gäller medieutbudet är man mest missnöjd med facklitteraturen, medan skönlitteratur och dagstidningar får ett bättre betyg. Över huvud taget önskas fler nya böcker och ett större medieutbud.

3.3 Att mäta biblioteks verksamhet

Vad kännetecknar ett bra bibliotek? Naturligtvis finns det inget entydigt svar på frågan. Ett

folkbibliotek har en mångskiftande verksamhet och publik. I folkbibliotekens roll ligger självklart att det ska finnas till för alla. Det är en del av tanken med verksamheten. Detta innebär kanske inte självklart att alla bibliotek ska syssla med samma saker. Behoven kan se olika ut på olika platser utifrån befolkningsstrukturen i bibliotekets upptagningsområde. Det är många faktorer som gör att det inte går att säga generellt hur man ska mäta biblioteksverksamhetens verksamhet och kvalitet.

Anna-Lena Höglund ger i sin skrift "Mäta för att veta" (Höglund, 1992) några principer för mätningarna som är värda att beaktas. Några av dem är:

- Verksamheten skall mätas i förhållande till bibliotekets mål
- Mätningarna skall vara en integrerad del av ledningsprocessen
- Måtten skall ses i relation till givna resurser
- Mätningarna skall ställa verksamheten i relation till låntagarnas krav

Höglund betonar vikten av att se verksamhetsresultatet i förhållande till bibliotekets mål. Först då kan man se om en verksamhet verkligen varit effektiv. Jämför man sedan resultatmättet med ett mått för bibliotekets resurser, kan man se resultatet i förhållande till bibliotekets givna ramar.

3.4 Biblioteksfilialer/stadsdelsbibliotek

I en opublicerad rapport från 1981 redovisar Anna-Lena Höglund för en undersökning av innerstadsfilialernas låntagare gjord i Norrköpings kommun (Höglund, 1981). Det visade sig att 80% av lånen vid filialerna gjordes av personer som bodde inom en radie av 500 meters avstånd från filialbiblioteket. Upp till 90% av lånen gjordes av låntagare boende högst 1 km från filialbiblioteket. Bokbussarnas låntagare undersöktes också, vilket visade att deras låntagare fanns inom ett område av 200 m från hållplatsen. Med utgångspunkt från detta resultat drog man slutsatsen från bibliotekets sida att en förtätning av servicepunkterna borde göras. Efter en genomgång av Norrköpings karta utifrån undersökningsresultatet kom man fram till att det fanns många "vita punkter" på kartan, vars invånare inte tog sig till närmaste bibliotek på grund av att trafikerade leder och att naturliga rörelsemönster mot affärer och post motverkade biblioteksbesök.

Utifrån erfarenheterna från Norrköping menar Anna-Lena Höglund att det inte endast är befolkningstätheten och avståndet som är viktiga faktorer när man planerar biblioteksverksamhet och placeringen av denna i området. Det är också andra, mer irrationella förhållanden, som i vilka riktningar folk rör sig, vart strömmen går, och hur "hemmahörighetskänslan" i olika områden är.

Anna-Lena Höglund menar att de flesta filialer är uppbyggda som en kopia av huvudbiblioteket, med anspråk på att kunna ge samma service, men med betydligt sämre resurser. Samtidigt har inte låntagarna samma efterfrågan på referens- och informationsservice på filialbiblioteket. De som efterfrågar denna service söker sig till huvudbiblioteket, därför att där finns utbudet. Filialbiblioteken är inte tillräckligt attraktiva på dessa områden. I stället har

filialerna en annan uppgift, enligt Höglund. Filialen kan, och bör, vara basen för en uppsökande verksamhet, vilket kanske huvudbiblioteket inte kan göra på samma sätt. För att filialerna ska kunna fylla denna uppgift krävs bland annat att man får ett nyare och fräschare bokbestånd.

4. BIBLIOTEKARIERNAS BILD AV ANVÄNDAREN

4.1 Bibliotekarieintervjuer - metod

För att få en inblick i hur personalen ser på sitt bibliotek och dess användare började jag med att göra intervjuer med en bibliotekarie på respektive bibliotek. På stadsdelsbiblioteken intervjuade jag bibliotekscheferna, och på huvudbiblioteket chefen för avdelningen Humaniora. Syftet med intervjuerna var att få en bild av hur mycket av användarnas åsikter de får ta del av. Jag ville också höra deras egen uppfattning om biblioteket: vad som de tyckte fungerade bra, mindre bra, vad de själva skulle vilja ändra på.

Intervjuerna skedde på respektive bibliotek och varade ungefär 45 minuter. För att underlätta för mig själv spelade jag in intervjuerna med hjälp av en liten bandspelare. Då detta sätt kunde jag delta mer aktivt och intervjun fick formen av ett samtal. Här nedan ges en kort sammanfattning av intervjurest resultaten, redovisade i den ordning intervjufrågorna ställdes. Påståenden och synpunkter är alltså bibliotekariernas egna. Mina egna kommentarer finns i det avslutande stycket "Sammanfattning". Frågorna som användes vid intervjuerna finns i bilaga 1.

4.2 Resultat

4.2.1 Huvudbiblioteket

Vad är din bild av användarnas åsikter om biblioteket? Vad tycker du är bra/mindre bra?

Det är nog mycket en generationsfråga vad man tycker om det nya huvudbiblioteket, som blev färdigt sommaren 1997. Det är väldigt få unga människor som klagat på de avdelningar som är färdiga och på plats (Humaniora, Samhälle och Natur & Teknik) medan de lite äldre besökarna inte känner sig hemma och längtar tillbaka till det gamla biblioteket. "Här är inte mysigt, här är ingen atmosfär". Men de negativa rösterna omkring just atmosfären har tystnat mer och mer eftersom tiden gått. Några stamkunder har man säkert tappat, men de allra flesta som klagade i början har vant sig nu. Det man fortfarande får mycket kritik för, är att det inte finns riktigt tysta läsplatser i biblioteket, framförallt studenterna saknar en tyst läsesal. Det finns dock inga planer på att inrätta en sådan. För närvarande finns 300 läsplatser på olika ställen i Kuben.

Många vill ha fler exemplar av nyare skönlitteratur och biografier, för att köerna inte ska bli så långa. När det gäller kurslitteratur är det ingen som direkt kritiserar att man bara har ett eller ett par exemplar, utan man accepterar att ett bibliotek inte kan ha ett fullt kursbibliotek. Möjligtvis har Komvuxstuderande inte riktigt samma förståelse för detta. De är kanske inte så inställda på att köpa sin kurslitteratur som en yngre student är. Beståndet av facklitteratur är gediget och har en stor bredd. Man får inte klagomål på detta, möjligtvis på att det är för få exemplar av de nyare böckerna.

Bibliotekets publik

Man har många Komvuxstuderande här, överhuvudtaget är huvudbiblioteket ett ganska utpräglat studiebibliotek. Det är ingen slagsida på äldre personer, som det kanske är på andra bibliotek. Tyngdpunkten ligger istället på folk i arbetsför ålder. En hel del ungdomar kommer också hit och använder datorerna mycket.

Vilket mål/policy har ni för bibliotekets verksamhet?

Nuvarande riktlinjer är skrivna 1992, alltså innan stadsdelsreformen trädde i kraft. En ny målskrivning och policy för det nya huvudbiblioteket håller på att arbetas fram.

I riktlinjerna slås fast att "bibliotekets uppgift är att samla, organisera och förmedla information oavsett medieform. Man ska ge en fri och jämlik tillgång till information och upplevelser. Biblioteket ska vara besökarens bibliotek. Användarnas behov är utgångspunkten för biblioteksarbetet. Alla ska ha tillgång till det samlade mediebeståndet och bibliotekets samlade kompetens. Biblioteket ska ha ett generöst öppethållande på rätt tid."

Hur tycker du själv att biblioteket fungerar/inte fungerar/borde fungera?

De öppna informationspunkterna fungerar bra. Det är ytterst sällan som det upplevs jobbigt att ha låntagarna runt omkring sig hela tiden. Det känns öppet och naturligt. Något som fungerar mindre bra är skyltsystemet. Detta kommer dock att ses över i samband med att den gamla biblioteksbyggnaden blir färdigrenoverad.

Huvudbiblioteket är också stadsdelsbibliotek för innerstan. Politikerna får inte glömma bort detta. Det är lätt att tycka att huvudbiblioteket har fått mycket pengar, men ska det satsas mer på de olika stadsdelarnas biblioteksverksamhet, får man inte glömma bort huvudbiblioteket. Det vore säkert bra med något samarbetsprojekt med något stadsdelsbibliotek för att öka kontakten. Som det är nu är man ganska fjärrade från varandra.

4.2.2 Bellevuegårdens stadsdelsbibliotek

Vad är din bild av användarnas åsikter om biblioteket? Vad tycker de är bra/mindre bra?

De som uttrycker sin åsikt säger ofta att det är ett väldigt vänligt bibliotek. Man har säkert en del låntagare från områden närmare huvudbiblioteket. Närheten till personalen spelar stor roll. Det är många biblioteksövare som kommer hit, som behöver fråga mycket. Behovet av personalens hjälp är mycket stort. När det gäller synpunkter på öppettiderna, vill en del nog fortfarande ha öppet på lördagar. Nu har man istället öppet på söndagar, då folk har mer tid och stannar längre. Söndagsöppet startar redan i september, och fortsätter t.o.m. april. Eftersom huvudbiblioteket har söndagsöppet från oktober t.o.m. mars, innebär detta en ökad

press här under september och april, då många studerande kommer hit. Man har försökt att ha öppet senare på kvällarna, men det kom väldigt få.

Biblioteket är ganska välförsett med datorer, men det är möjligt att besökarna skulle vilja ha ännu mer. Det finns en dator för vuxna, där många invandrare läser tidningar från hela världen på nätet, och en för barn. Det finns också två CD-ROM-spelare, en för barn och en för vuxna. Nyligen har en ordbehandlare köpts in, som är efterfrågad.

Bibliotekets publik

Besökarna kommer från alla samhällsklasser och åldersgrupper. Många äldre bor i området närmast biblioteket och är flitiga besökare. Det kommer också mer och mer invandrare hit. En del, som kanske aldrig gått till bibliotek i sitt hemland, kommer hit för att det är så nära. Många, både invandrare och svenskar, är arbetslösa och utbildar sig. Kunskapslyftet och vuxenutbildning är något som märks mycket här och som man satsar uttalat på i målsättningen för verksamheten. Detta är ett väldigt livligt bibliotek. "Det kokar här". Samtidigt som det kommer många invandrare hit så är svenskarna kvar. "Det är det nya Sverige här".

Vilket mål/policy har ni för bibliotekets verksamhet?

Hyllie stadsdelsförvaltning har i målskrivningen för Bellevuegårdens stadsdelsbibliotek följande riktlinjer för verksamheten:

"Hyllie stadsdelsfullmäktiges lokala mål för kultur är att verka för att främja eftersatta gruppers kulturbehov och rikta särskild uppmärksamhet mot barn, ungdomar och invandrare.

Bellevuegårdsbibliotekets specifika mål är att vara tillgängligt för alla Hylliebor samt att vara en jämlikhetsfaktor genom

- satsning på vuxenutbildning
- satsning på lässvaga barn
- fortsatt satsning på IT
- att vara en mångkulturell mötesplats
- att skapa flera små bibliotek eller bokkafeer i samarbete med institutioner i stadsdelen

Under 1999 skall följande områden prioriteras:

- barn och ungdom
- invandrare
- vuxenstuderande
- IT
- nya brukare"

Hur tycker du själv att biblioteket fungerar/inte fungerar/borde fungera?

Lokalen är bullrig, det är hög ljudnivå på grund av golvet, som består av klinkers. Men det

finns ett tyst rum som man är mycket angelägen om, så att de som klagat kan sitta där. Det finns många sittplatser, "folk sitter länge och sysslar..."

Mycket tid går åt till att sköta maskinerna. Man skulle nog kunna få pengar till fler datorer, men man ska klara driften också. Personalen behöver få tid att lära sig sköta alla maskiner. Biblioteket ska ge service åt ett stort område med ganska många stadsdelar, vilket är en svårighet. Det finns funderingar på att öppna en liten filial i Lindeborg, som ligger längst bort från biblioteket. I en annan stadsdel, Holma, har man öppnat ett litet bibliotek på en skola, som är öppet även på kvällstid. Det kräver mycket personalresurser för ett relativt litet antal användare, så det är ett dilemma man brottas med hur man ska finna en så bra lösning som möjligt.

4.2.3 Limhamns stadsdelsbibliotek

Vad är din bild av användarnas åsikter om biblioteket? Vad tycker de är bra/mindre bra?

Många tycker nog att läget är väldigt bra. Limhamn är som en stad i staden, biblioteket finns i centrum, med många affärer i närheten. Det är lätt att slinka in hit i samband med att man gör sina ärenden här. De flesta tycker nog att det är ett trevligt bibliotek och att det är bra stämning här. Biblioteket flyttade till nya lokaler för fem år sedan. Besökarantalet ökade mycket i samband med detta.

Många lånar de nya böckerna på snabbblån på en vecka, och har läst de nya böckerna ganska snabbt. Många reserverar också böcker. Äldre nummer av tidskrifter lånas ut, och det uppskattas mycket. Man lånar också ut CD-ROM-skivor.

Bibliotekets publik

Det är många äldre som besöker biblioteket regelbundet. De kan åka från hela stan hit, för att de tycker att det är trevligt här. Det är lätt att fråga personalen om hjälp. Det är ganska många som lånar på huvudbiblioteket, men som tycker det är besvärligt att lämna tillbaka där - man vet inte hur automaten fungerar - och tycker det är tryggare att lämna böckerna här, där personalen "drar dem" manuellt. Många barnfamiljer kommer också hit. Förhållandevis många män finns det också här, t.ex. unga pappor som kommer med sina barn. En hel del ungdomar kommer hit och lånar CD-skivor. En grupp som är mindre representerad här är invandrare, beroende på att det inte bor många i området. Det finns inte heller så stor arbetslöshet här. Detta märktes mer 1996, då biblioteket utnyttjades väldigt mycket i samband med att arbetslösheten började. Kunskapslyftet märker man inte av så mycket.

Vilket mål/policy har ni för bibliotekets verksamhet?

Limhamn-Bunkeflo stadsdelsförvaltning har bl.a. följande mål för biblioteksverksamheten:

"Biblioteken ska

- ge fri och jämlik tillgång till information
- ge biblioteksservice i hela upptagningsområdet
- ge service till befolkningen i stadsdelen genom ett aktuellt mediebestånd
- sträva efter att ha ett generöst öppethållande på rätt tid
- vara välbesökta
- eftersträva hög utlåning
- utformas efter befolkningens behov och bidra till att främja ett lokalt kulturengagemang

Mångfald och kvalitet ska känneteckna samlingarna."

Hur tycker du själv att biblioteket fungerar/inte fungerar/borde fungera?

Nackdelen med den nya lokalen är att det är mycket trängre nu. Bokbeståndet fick gallras ganska hårt när man flyttade och antalet sittplatser minskades drastiskt. Man gjorde om ett arbetsrum till läsplatser för några år sedan för att avhjälpa detta. Det är fortfarande väldigt trångt vid tidnings- och tidskriftsavdelningen. Det går inte att ha några utställningar, vilket man hade önskat. Det är ändå många fördelar med flytten.

4.2.4 Kirsebergs stadsdelsbibliotek

Vad är din bild av användarnas åsikter om biblioteket? Vad tycker de är bra/mindre bra?

Folk gillar nog biblioteket i allmänhet. Personalen möter väldigt lite klagomål. Här är en trevlig atmosfär. Speciellt på söndagarna märker man att folk kommer hit för att träffas, ha det mysigt och ta det lugnt. På vardagarna är det lite annat folk som kommer, många arbetslösa och folk som jobbar skift. Även en hel del studerande kommer hit.

Som helhet är nog besökarna nöjda med lokalerna. Biblioteket byggdes om för två år sedan, och då såg man till att få gott om sittplatser och lite avskilda vrår. Det man kanske inte lyckades med var ungdomsavdelningen. Den blev lite tråkig. Barnavdelningen är inte heller idealisk, den känns för liten. När förskolor kommer på besök, är det väldigt trångt vid in-gången till biblioteket, och detta har besökare kritiserat, bl.a. genom insändare i tidningen.

Bibliotekets ekonomi har försämrats dramatiskt, sedan stadsdelsreformen infördes. Detta har inneburit att man inte har råd att köpa mycket nya medier. Detta får man kritik på från besökarna. Nu försöker man hämta igen detta.

Bibliotekets publik

De grupper som är dåligt representerade är framförallt tonåringar och män mellan 20 och 30 år. De kommer om de studerar, men gör inga spontana besök. Det har märkts en ökning på senare tid genom Kunskapslyftet. Barn, familjer och äldre kommer däremot flitigt hit. Mycket läsande kvinnor, naturligtvis, i alla åldrar. Man funderar på att öppna ett bokcafé i ett område med mycket invandrare, för att lättare kunna nå ut till denna grupp.

Vilket mål/policy har ni för bibliotekets verksamhet?

Kirsebergs stadsdelsfullmäktiges mål för biblioteket för 1999 innehåller följande punkter:

- "- Biblioteket ska vara ett lokalt kunskapscentrum och ge snabb och säker tillgång till sökt information. Biblioteket ska vidare ge tillfälle till förströelse och konstnärliga upplevelser. Mediebeståndet skall vara ett alternativ till massmarknadskulturen.
- Biblioteket ska erbjuda Kirsebergsborna möjligheter att använda IT, särskilt Internet. Under året ska en CD-ROM-spelare för barn köpas.
- Biblioteket ska vara tillgängligt och hållas öppet så att stadsdelens invånare ges möjlighet att utnyttja sin fritid för biblioteksbesök.
- Biblioteket ska vara en naturlig mötesplats och ett lokalt kulturcentrum.
- Biblioteket ska genom samverkan med skolan och fritidsverksamheten stödja eftersatta grupper bland barn och unga.
- Biblioteket ska vara stadsdelens minne - lyfta fram och bevara stadsdelens historia."

Hur tycker du själv att biblioteket fungerar/inte fungerar/borde fungera?

Det skulle köpas in ännu mer nya böcker. Även mer kassetböcker, som det finns ett sug efter. Även mer CD-skivor skulle behövas. Folk klagar på att det inte köps in fler CD-skivor. Video köps in en del, men det är nödvändigt att hålla igen på grund av den dåliga ekonomin, och då blir det ingen förnyelse. IT-området är väldigt eftersatt här. Det skulle absolut behövas en CD-ROM för barn, det är egentligen en nödvändighet. Utlåningen skulle vara automatiserad. Det är också synd att biblioteket inte har några egna pengar till programverksamhet, så att det kunde anordnas programkvällar med författarbesök regelbundet.

"Egentligen är det hur mycket som helst jag skulle vilja ha annorlunda, men nu har jag lärt mig att tänka ekonomiskt... att man till slut håller nere sina behov..."

4.3 Sammanfattning

Mitt intryck av bibliotekariernas medvetenhet om användarnas åsikter är att man är ganska medveten om den negativa kritik som finns, men är mer vaga om vad användarna tycker är bra på biblioteket. Bibliotekarierna får del av användarnas åsikter genom den dagliga kontakten i biblioteket. Några speciellt utarbetade kanaler för att ta reda på mer om användarnas åsikter finns inte. De användaråsikter bibliotekarierna återger rör oftast den fysiska miljön, mediebeståndet och tillgången till IT.

Bibliotekarien på huvudbiblioteket är väl medveten om negativ kritik mot det nya biblioteket,

eftersom hon mött användarnas åsikter genom direktkontakt. När det gäller positiva synpunkter direkt från användarna verkar de lysa med sin frånvaro. Som i så många sammanhang kan man väl förmoda att hälsan tiger still...

Gemensamt för stadsdelsbiblioteken är att man är medveten om att inköpen av nya medier är och har varit otillräckliga. Här utgör bibliotekens knappa ekonomi en avgörande faktor för att användarnas behov inte tillmötesgår i högre utsträckning.

För både Bellevuegården och Limhamn utgör också lokalerna en svårighet enligt bibliotekarierna. På Bellevuegården utgör den höga ljudnivån på grund av golvbeläggningen ett problem. På Limhamn är det de trånga lokalerna som till viss mån begränsar verksamheten - man kan inte ha utställningar eller programverksamhet.

Samtliga målskrivningar talar om vikten av en jämlik och fri tillgång till biblioteket och dess mediesamlingar. Kirseberg är det enda bibliotek i undersökningen som talar om att *"biblioteket ska ge tillfälle till konstnärliga upplevelser."* Anmärkningsvärt är att Kirsebergs stadsdelsnämnd samtidigt inte ger biblioteket några pengar till sådan verksamhet.

I målskrivningen för Bellevuegårdens bibliotek kan man se att man vill utöka verksamheten genom att skapa fler små bibliotek i stadsdelen, dvs. "filialer" åt stadsdelsbiblioteket. Liknande tankegångar finns i Kirseberg. Limhamn har ju redan två mindre bibliotek i områden som ligger långt ifrån stadsdelsbiblioteket i Limhamn. Man kan alltså se en utveckling mot mindre biblioteksenheter med ett mindre upptagningsområde och kort geografiskt avstånd till sina användare.

Samtliga tre stadsdelsbibliotek tycker att de vunnit på stadsdelsreformen med närheten till politikerna och kontakter i övrigt med omvärlden i form av myndigheter och föreningsliv. För Kirseberg har stadsdelsreformen inneburit minskade ekonomiska resurser för biblioteket, men trots detta uppväger det positiva.

5. VAD SÄGER ANVÄNDAREN OM BIBLIOTEKET?

5.1 Användarintervjuer - metod och bortfall

Nästa steg i undersökningen var att intervjua några användare. Syftet med dessa var att få fram spontana åsikter om hur de trivs med biblioteket, vilka faktorer som har betydelse för att de ska gå dit, om de även går till andra bibliotek. Intervjuerna skulle kunna genomföras på högst femton minuter. Jag gjorde ett par provintervjuer på några bibliotek i Lund för att testa intervjufrågorna (se bilaga 2) och se hur lång tid som krävdes för intervjun. Några små justeringar av frågorna gjordes.

På de tre stadsdelsbiblioteken gjordes intervjuerna vid två tillfällen på olika tidpunkter under dagen för att försöka fånga in olika typer av besökare. Några intervjuer gjordes på öppettider under helgen (söndag för Kirseberg och Bellevuegården, lördag för Limhamn och Huvudbiblioteket) och några på en vardag. Intervjuerna spelades in med hjälp av en liten bandspelare och skrevs sedan ut.

Eftersom jag inte hade tid att göra mer än sex eller sju intervjuer per bibliotek, kan det inte bli tal om att få någon representativ bild av användarnas åsikter. Det var inte heller min avsikt. Användarintervjuerna var tänkta att ge små "titthål" in i användarnas verklighet och ge dem en möjlighet att tala ut fritt om biblioteket. När jag gick runt i biblioteken för att välja ut "intervjuoffer", var min strävan att försöka få med personer i olika ålderskategorier. Naturligtvis har jag gjort ett urval även på ett annat sätt: jag har undvikit personer som verkat stressade.

Det var inga svårigheter med att få folk att ställa upp för en intervju. Endast två personer av totalt 28 tillfrågade avböjde. Totalt gjordes alltså 26 användarintervjuer.

5.2 Resultat

5.2.1 Huvudbiblioteket

På huvudbiblioteket är bokbeståndet den viktigaste anledningen till att man kommer, men även atmosfären här nämns som en anledning. Några har uppgett ett annat bibliotek som sitt hemmabibliotek dit man går för att läsa tidningar och söka efter en speciell bok. Till huvudbiblioteket går man mer för att fritt gå på upptäcktsfärd bland hyllorna. Här är det mångfalden i utbudet man är ute efter. Det är också lättare att få tag på nyare skönlitteratur här. Ett annat skäl till att besöka huvudbiblioteket kan vara att läsa en specialtidning som bara finns här. Flera av de intervjuade har uppgett att de börjat gå till huvudbiblioteket igen

efter ett långt uppehåll, sedan de nya byggnaderna kommit till.

Det framkommer inte så många negativa synpunkter. Man är nöjd med det mesta. Personalen är mycket tjänstvillig. Det är relativt lätt att hitta, skyltningen fungerar bra i stort sett. Några vill att biblioteket skall öppna kl. 9 på förmiddagen. En person har synpunkter på inredningen, framförallt stolarna av plast, som är kalla att sitta på. Luftkonditioneringen gör också att det är kallt att sitta och läsa. Flera personer uppger ett annat bibliotek som sitt hemmabibliotek, men säger att de gärna går till huvudbiblioteket ibland *"för att det är så stort och fint här, man kan gå omkring och strosa här och leta efter saker"*. En annan anledning är att det är lättare att få tag på nyutgiven litteratur här.

5.2.2 Bellevuegårdens stadsdelsbibliotek

Närheten är genomgående den viktigaste faktorn till att man väljer att gå hit. Man trivs med lokal och personal. *"Man känner sig hemma här"*. Någon vill ha öppet även på lördagar, en annan tycker att det borde vara söndagsöppet även på sommaren. En del önskemål om mer nya böcker och barnvideofilmer framkommer. Dagstidningarna är ganska mycket upptagna. Någon tycker att det är för mycket gamla böcker som borde gallras. En person tycker att det inte är tillräckligt avskilt så att man kan sitta och läsa i lugn och ro. Det är inte tillräckligt tyst. Kanske hade det varit tystare om bokhyllorna varit högre.

5.2.3 Limhamns stadsdelsbibliotek

Den allra viktigaste faktorn för att komma hit är närheten och bekvämligheten, men även kontakten med personalen nämns som en viktig trivselfaktor. Limhamn är det bibliotek som besökarna ger mest blandade kommentarer om. En del är nöjda, det är mysigt här och lätt att hitta. *"Bra lokalisering och vettiga öppettider för de som arbetar, det är det viktiga."* Flera personer uttrycker dock missnöje med både lokalerna och bokutbudet. Biblioteket är trångt och stimmigt och ljudnivån är hög. En del gillar inte heller det moderna, lite kala utformningen som biblioteket har, lite av snabbköpsatmosfär. En besökare uttrycker sig så här: *Man får budskapet "kom hit, låna en bok och stick snabbt!" när man kommer in hit. "Sitt inte här och ha det mysigt och vik sidorna i böckerna!"* Flera anmärker på att bokutbudet känns gammalt och för litet, speciellt facklitteraturen. Även utbudet av CD-skivor är för litet och har för dålig kvalitet. En person tycker att biblioteket borde ha öppet längre på kvällarna och lördagsöppet även på sommaren.

5.2.4 Kirsebergs stadsdelsbibliotek

Även på Kirseberg är den geografiska närheten den viktigaste faktorn för att man ska gå hit. En person anser dock att personalen har störst betydelse, och en annan tidningsutbudet. Man är nöjd med lokalerna i allmänhet. *"Biblioteket är lagom stort för att man ska känna sig hemma"*.

De flesta tycker att det är mycket lugnt här. Det är bra tillgänglighet på datorer här. Det gör att man lockas att använda det. Även öppettiderna är i stort sett bra, men en person vill ha öppet till kl. 19 varje dag, en annan söndagsöppet året om. Att biblioteket är söndags-öppet verkar vara uppskattat. *"Jag upplever det lyxigt gå hit på söndagar. Det är ett nöje!!"*

Det största missnöjet rör bokutbudet, som känns gammalt. Det skulle köpas in mer nya böcker. Barnlitteraturen upplevs till en del som slitet och i dåligt skick. Det börjar dock komma en del nya böcker. Kanske skulle det också finnas mer aktuell referenslitteratur. En person skulle vilja ha mer samhällsinformation här. Flera av de intervjuade användarna uppger att de har börjat våga använda datorn så smått, *"här är det lättare att komma till datorn än på huvudbiblioteket"*.

5.3 Sammanfattning

Min fundering efter intervjuerna med användarna var i vilken utsträckning de verkligen uttrycker sin egentliga åsikt. Framförallt på huvudbiblioteket framkom få negativa synpunkter utan *"allt är bra"*. Frågan är då om man svarar så, för att man tror att jag som intervjuare vill ha det svaret, eller kanske för att det är enklast och snabbast för dem att svara så.

Gemensamt för de tre stadsdelsbiblioteken är klagomålen på medieutbudet. Man vill ha mer nytutgiven litteratur, både skön-, fack- och barnlitteratur. Utbudet av CD-skivor på Limhamn kunde gärna förbättras och på Bellevuegården vill användarna ha fler dagstidningar. Å andra sidan anges närheten till stadsdelsbiblioteket som en mycket positiv faktor.

Det är uppenbart efter användarintervjuerna att Limhamnsbibliotekets miljö inte tilltalar alla. Flera av de personer jag intervjuade, uttryckte sitt missnöje och berättade om "sitt barn-domsbibliotek" i lyriska ordalag. Deras idealbild av ett bibliotek var motsatsen till Limhamn: tyst, stort, med mycket böcker och många krypin att kunna sitta och läsa länge i lugn och ro.

Om man jämför resultatet från användarintervjuerna med bibliotekariernas bild av användarna kan man konstatera följande:

Huvudbibliotekets användare verkar vara nöjda i högre utsträckning än vad bibliotekarien trodde. Antagligen har personalen fått möta så mycket negativ kritik under den första tiden i den nya byggnaden, att kritiken fått större proportioner än vad den i verkligheten har. Bibliotekariens teori om att vissa "stamkunder" försvunnit, kan också vara riktig. Kvar finns nu de användare som funnit sig tillrätta i de nya lokalerna och som är nöjda. Ingen av de intervjuade användarna upplevde det heller som något större problem att hitta i lokalerna. Skyltsystemet var inget som man nämnde.

På alla tre stadsdelsbiblioteken är för gammalt mediebestånd en vanlig orsak till kritik, precis som bibliotekarierna befarade. Även lokalernas brister på Bellevuegården och Limhamn återkommer i användarintervjuerna.

På samtliga fyra bibliotek uttrycks önskemål om utökade öppettider. Den enda bibliotekarien

som tog upp öppettiderna som en möjlig anledning till kritik var Bellevuegårdens bibliotekarie. De övriga nämnde inte öppettiderna över huvud taget.

Limhamns användare ger uttryck för diametralt motsatta synpunkter på biblioteket. En del gillar att gå hit, medan andra uttrycker mycket starka negativa känslor inför miljön. Det är synpunkter av upplevelsemässig karaktär mer än kritik av själva verksamheten. Bibliotekarien gav inte uttryck för medvetenhet om dessa motstridiga åsikter hos användarna.

6. VEM ÄR ANVÄNDAREN?

6.1 Enkätundersökningen - metod och avgränsningar

För att få mer information om användarna valde jag att gå vidare med att göra en enkätundersökning på de fyra biblioteken. På detta sätt kunde jag få in mer detaljerad information om användarens biblioteksvanor och åsikter för att använda som kompletterande fakta till användarintervjuerna.

Enkätformuläret (bilaga 3) består mestadels av frågor med slutna svarsalternativ. Avsikten med detta var främst att besvarandet av enkäten skulle gå fort och lätt. Det förenklar också sammanställandet av enkätresultatet. Utdelandet av enkäten har skett vid ingången till biblioteket (på huvudbiblioteket vid ingången till våningsplan 2). Därför var frågorna utformade så att användarna svarade på vad de kommer att göra på biblioteket under besöket.

Enkätformuläret pilottestades först på några personer av två skäl: dels för att se om frågorna var lätta att besvara och att det inte fanns några oklarheter i utformningen, dels för att se hur lång tid som behövdes för att besvara enkäten. Tiden för att fylla i enkäten fick vara högst 10 minuter. Pilottestet visade att enkäten gick fort och lätt att besvara och inga omarbetningar behövde göras.

Enkäten delades ut vid tre olika tillfällen på resp. bibliotek. Tillfällena förlades vid olika tidpunkter på dagen för att försöka få med olika grupper av användare med olika besöksvanor. Varje bibliotek undersöktes på en förmiddag, en eftermiddag/kväll och en lördag/söndag. Enkäten delades ut till ungefär var fjärde besökare som antogs vara minst 16 år. Ett visst bekvämlighetsurval har skett av den orsaken att personer som var väldigt stressade hade en tendens att smita förbi.

Jag valde att stå så centralt placerad som möjligt. På stadsdelsbiblioteken stod jag i närheten av informationsdisken och delade ut enkäten när besökaren hade klarat av sitt ärende vid disken. Beroende på vilken avdelning de skulle till, gick de till vänster eller höger om informationsdisken, t.ex. till tidningsavdelningen eller skönlitteraturavdelningen. Detta gjorde att jag fick flytta mig från den ena sidan till den andra för att inte missa de användare som mycket målmedvetet och snabbt styrde sina steg direkt till t.ex. tidningsavdelningen, och sedan stannade där under hela besöket. I vilken mån jag lyckats utjämna en tänkbar snedfördelning är tveksamt. På huvudbiblioteket var jag placerad på andra våningen vid trappan som leder upp från ingången. Anledningen till att jag inte stod på entréplanet var att avdelningarna där är provisoriskt ordnade i avvaktan på färdigställandet av den gamla biblioteksbyggnaden. Jag ville i största möjliga mån undvika att få synpunkter som hade med detta att göra i min undersökning och valde därför att stå på andra våningen, där alla avdelningar är färdiga. Min placering gjorde dock att jag missade alla de personer som tog hissen direkt till t.ex. avdelningarna Nyhetsmedia eller Konst & Musik.

I de följande avsnitten redovisas resultatet av enkätsvaren i samma ordning som frågorna har i enkäten, se bilaga 3.

6.2 Bortfall

Bortfallet blev totalt ca 20%, vilket är ett tillfredsställande resultat. I tabellen nedan kan man se hur bortfallet fördelar sig mellan de olika biblioteken.

	Tillfrågade	Deltagit	Avböjt	Bortfall
Huvudbiblioteket	65	47	15	23%
Limhamn	52	44	8	15%
Bellevuegården	51	41	10	20%
Kirseberg	37	30	7	19%
<hr/>				
Totalt	205	162	40	20%

Den vanligaste orsaken till att man inte ville fylla i enkäten var tidsbrist. Detta gällde ca hälften av bortfallet, 21 personer. Andra orsaker var att man besökte biblioteket mycket sällan och därför inte kunde uttala sig (12 personer). Bristfälliga kunskaper i svenska språket var en annan anledning (4 personer). Någon enstaka person vägrade pga att frågorna kändes för närgångna.

Det är svårt att avgöra om bortfallet har haft någon betydelse för resultatet av enkätundersökningen.

6.3 Resultat

6.3.1 Användaren: kön, ålder, utbildning och sysselsättning

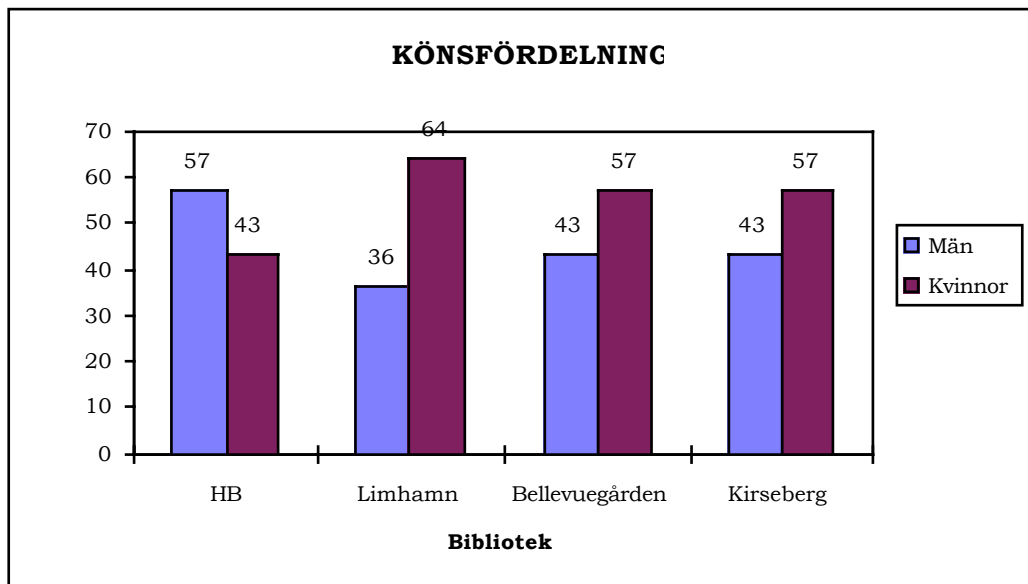


Diagram 1: Könsfördelning

Av diagrammet framgår att huvudbiblioteket har störst andel män bland användarna, medan kvinnorna dominerar på stadsdelsbiblioteken.

ÅLDERSFÖRDELNING

Ålder	HB		Limhamn		Bellevuegården		Kirseberg	
	Bef. %	Anv. %	Bef. %	Anv. %	Bef. %	Anv. %	Bef. %	Anv. %
16 - 18	2	11	4	7	3		3	7
19 - 24	11	15	5	5	6	8	7	7
25 - 44	36	39	25	21	22	41	31	55
45 - 64	19	33	27	33	23	31	22	17
65 - 79	13	2	15	31	20	20	13	14
80 -	8		4	3	8		5	

Tabell 5: Åldersfördelning hos användarna (anv.) jämfört med åldersfördelningen hos befolkningen (bef.) i respektive område, i procent

Några intressanta skillnader mellan åldersstrukturen i bibliotekens närområden och biblioteksanvändarnas åldersfördelning kan urskiljas i de siffror tabell 5 redovisar.

Andelen invånare i åldern 16-18 år ligger i samtliga undersökta stadsdelar på siffror mellan 2

och 4%, vilket skulle innebära att denna åldersgrupp är överrepresenterad på huvudbiblioteket (11%), Limhamn (7%) och Kirseberg (7%). Bellevuegården hade inga som deltog i undersökningen i denna ålderskategori.

Åldersgruppen 25-44 år är kraftigt överrepresenterad på Bellevuegården och Kirseberg. Åldersgruppen 45-64 år är överrepresenterad på huvudbiblioteket, Limhamn och Bellevuegården.

Huvudbiblioteket har en mycket liten andel användare över 65 år, 2%. Detta ska jämföras med andelen personer över 65 år i stadsdelarna runt huvudbiblioteket, som ligger på drygt 20%. Ett liknande resultat kom man fram till i Göteborg (Granér, 1989). En liten del av förklaringen i min undersökning kan vara att jag stod placerad vid fackavdelningarna och inte i närheten av avdelningen skönlitteratur, som kan tänkas ha många användare över 65 år. Det är troligtvis inte hela förklaringen. Se vidare i avsnitt 7.2.

Andelen användare över 65 år på Bellevuegården är 20%, medan andelen personer boende i området i denna åldersgrupp är högre, ca 28%. Limhamn har en hög siffra för personer över 65 år i undersökningen, 34 %, vilket inte förklaras av den demografiska strukturen i stadsdelen. Limhamn har bara 19% av sin befolkning över 65 år. Kirsebergs siffra för användare över 65 år i undersökningen, 14%, är något mindre än åldersgruppens storlek i stadsdelen, 18%.

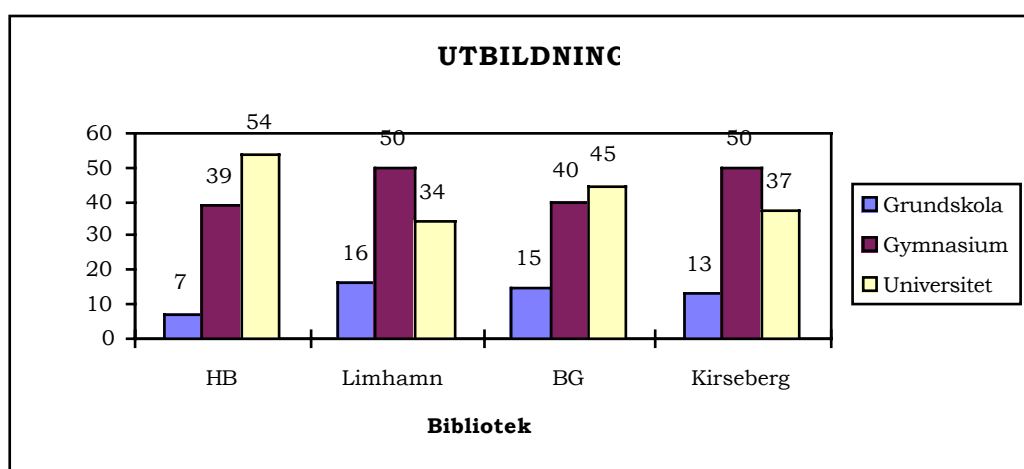


Diagram 2: Utbildningsnivå

Majoriteten av huvudbibliotekets användare har universitets- eller högskoleutbildning, 54%. För stadsdelsbiblioteken är denna siffra lägre. På samtliga bibliotek har dock mer än 80% av användarna minst gymnasieutbildning. Andelen användare med endast grundskoleutbildning är liten, allra minst på huvudbiblioteket, 7%. Utbildningsnivån för användarna på Bellevuegården är betydligt högre än utbildningsnivån hos befolkningen i stadsdelen. Andelen invånare med enbart grundskoleutbildning är ca 30%, medan de bland biblioteksanvändarna är 15%. Andelen invånare med universitets-/högskoleutbildning är ca 20%, att jämföras med användarna, 45%. Förhållandet är liknande för Kirseberg. För Limhamn motsvarar användarnas utbildningsnivå ungefär befolkningens.

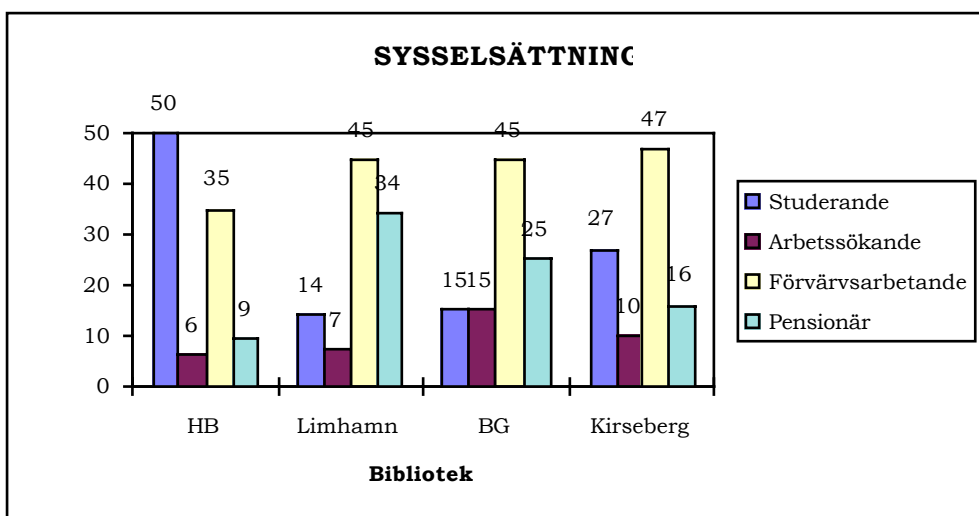


Diagram 3: Sysselsättning

Diagram 3 visar att hälften av huvudbibliotekets användare är studerande. I undersökningen av Lunds stadsbibliotek 1990 (Carlsson, Hylander, 1990) var motsvarande siffra 56%. Kirseberg har också en rätt stor andel studerande, ungefär en dryg fjärdedel. De arbetssökande är över-representerade på samtliga bibliotek utom på huvudbiblioteket. På de tre stadsdelsbiblioteken är det de yrkesarbetande som är den största gruppen, knappt hälften av användarna. Huvudbiblioteket har en väldigt låg andel användare som är pensionärer, 9%. I Lundaundersökningen var motsvarande siffra 8% (Carlsson & Hylander, 1990), likaså i Göteborg (Granér, 1989). Det enda bibliotek där pensionärer inte är underrepresenterade är Limhamn, jämför med tabell 5.

6.3.2 Användarens biblioteksvanor

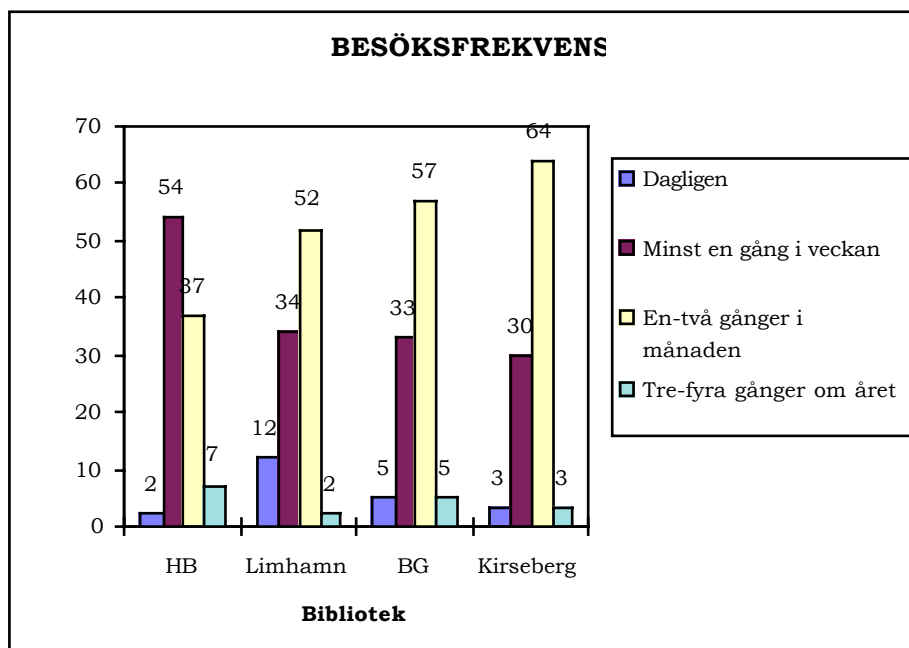


Diagram 4: Besöksfrekvens

Diagram 4 visar att mer än hälften av huvudbibliotekets användare besöker biblioteket minst en gång i veckan. I Göteborgsundersökningen var det en dryg tredjedel (Granér, 1989). På de tre stadsdelsbiblioteken går majoriteten av användarna till biblioteket någon gång i månaden eller mer sällan. En liten del användare har uppgett att de går dagligen till biblioteket, störst siffra har Limhamn, 12%, medan de tre andra biblioteken har siffror mellan 2 och 5% för denna grupp.

BESÖKETS LÄNGD

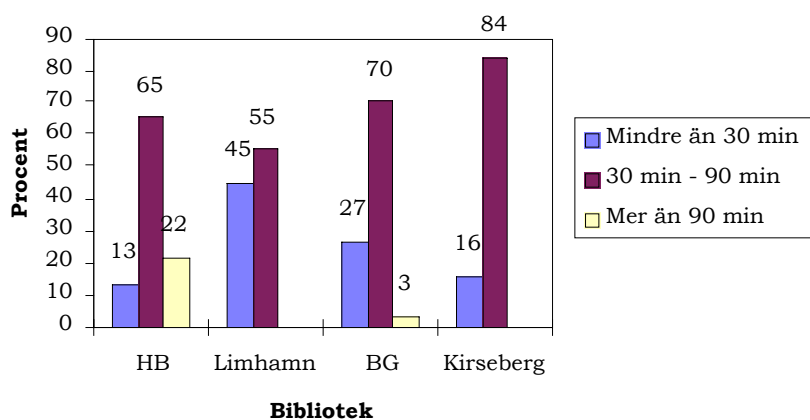


Diagram 5: Besökets längd

Samtliga bibliotek har en majoritet av användare som stannar 30-90 minuter vid varje besök. Av huvudbibliotekets användare stannar knappt en fjärdedel mer än en och en halv timme. Det enda stadsdelsbibliotek som har en liten del användare, 3%, som stannar så länge är Bellevuegården. Limhamns användare stannar kortare tid på biblioteket än övriga biblioteks, knappt hälften stannar mindre än 30 minuter.

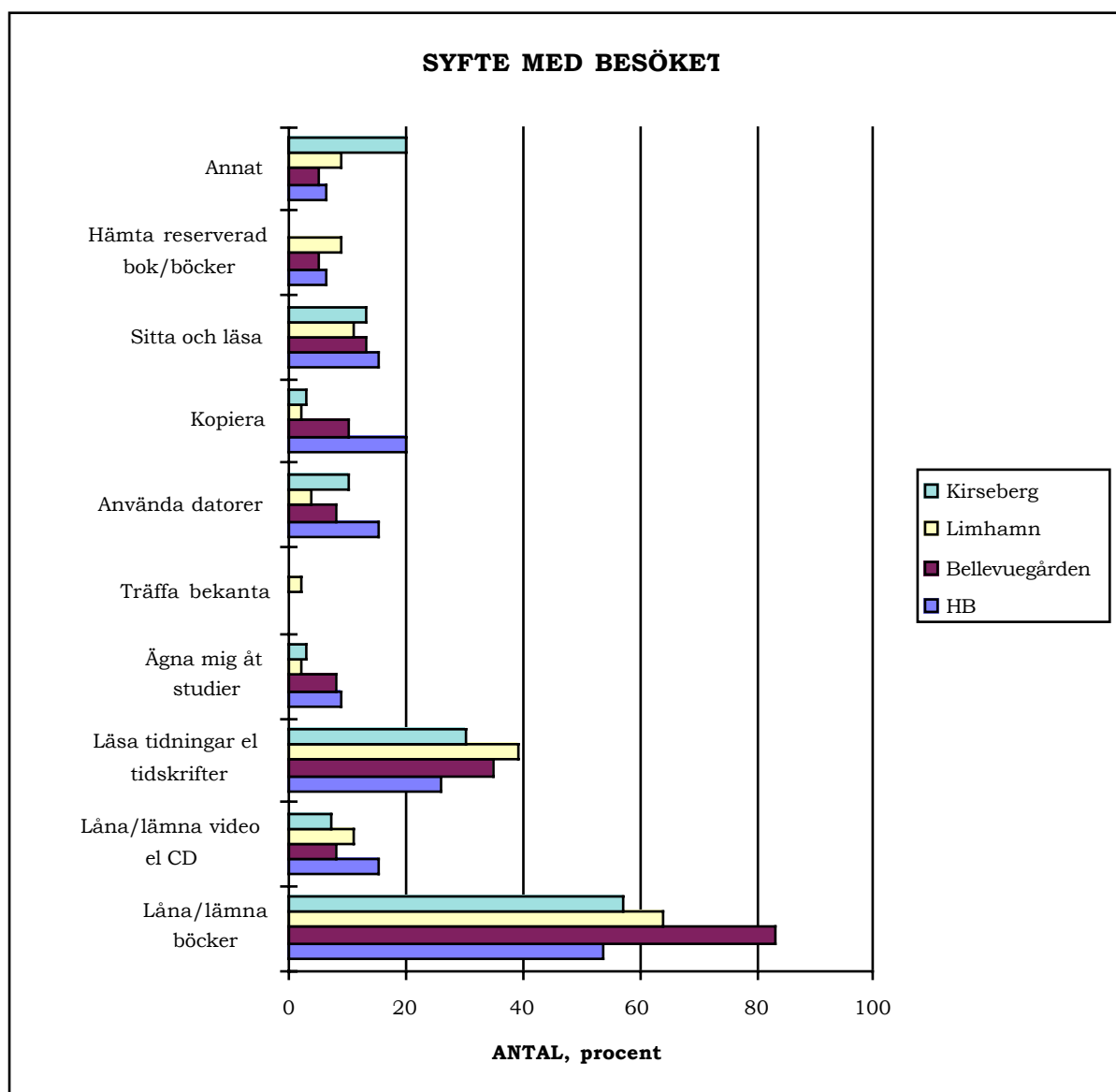


Diagram 6: Syftet med biblioteksbesöket

På samtliga bibliotek är det mer än hälften av användarna som tänker låna eller lämna tillbaka böcker under besöket. Bellevuegården har störst andel boklånare, 83%. Det näst vanligaste ärendet är tidnings- eller tidskriftsläsande. För stadsdelsbiblioteken är andelen ungefär lika stor, omkring en tredjedel av användarna, medan huvudbiblioteket har minst andel tidnings- och tidskriftsläsare bland sina användare, ungefär en fjärdedel. Resultatet för huvudbiblioteket kan vara missvisande, och siffran bör vara betydligt högre. Förklaringen till detta är förmodligen min placering i biblioteket vid utdelandet av enkäterna, se 6.1 Enkätundersökningen - metod och avgränsningar.

Tittar man närmare på de användare som uppgett att de ska låna eller lämna tillbaka böcker under biblioteksbesöket, visar det sig att denna grupp domineras av kvinnor på stadsdelsbiblioteken - minst två tredjedelar - medan denna könsskillnad utjämnas på huvudbiblioteket. När det gäller den grupp som läser tidningar eller tidningar på biblioteken är det männen som

dominerar starkt.

Huvudbiblioteket har högst siffra för andelen användare som lånar/lämnar tillbaka video eller CD-skivor, 15%. I Lundaundersökningen från 1990 var andelen användare som uppgav sig låna CD-skivor eller video 2% (Carlsson & Hylander, 1990).

Limhamn är det enda bibliotek som har användare som angett att de kommer till biblioteket för att träffa bekanta, 2%. Limhamn har också högst siffra för andelen användare som ska hämta reserverad bok, 9%.

Vid en undersökning av huvudbiblioteket som gjordes 1994 (före den nya byggnadens tillkomst) var siffrorna för de som uppgav sig sitta och läsa/studera 27%, medan det nu är 24% (Fremle, 1991).

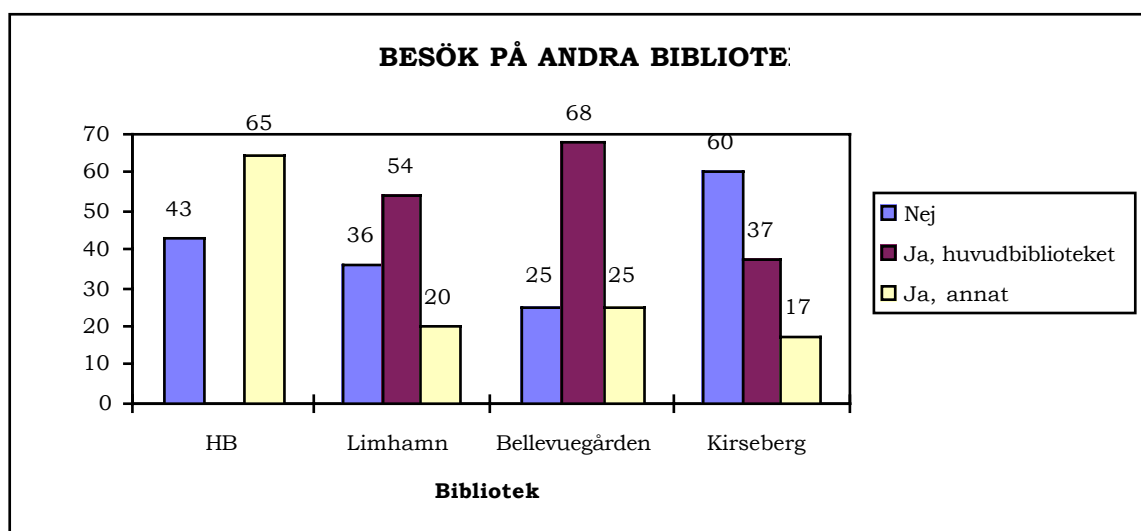


Diagram 7: Besök på andra bibliotek

Diagram 7 visar att 43% av huvudbibliotekets användare inte besöker något annat bibliotek. Kirseberg är det bibliotek som har störst grupp trogna användare som aldrig besöker något annat bibliotek. Det är också det stadsdelsbibliotek vars användare i minst utsträckning besöker även huvudbiblioteket.

6.3.3 Användarens värderingar

Vad är det i bibliotekens utbud som är den främsta anledningen till att man vill gå dit?

	HB	BG	Limhamn	Kirseberg
Lugn och ro	49	34	10	33
Hjälpsam personal	49	80	73	55
Bra utbud av litteratur	73	46	62	48
Mycket tidningar/tidskrifter	27	14	22	14
Öppettider som passar mig	29	23	32	37
Biblioteket ligger nära	20	71	54	37
Trivsamma lokaler	24	3	16	4
Många datorer	7	9		4
Annat	4	6	5	4

Tabell 6: Den viktigaste "attraktionen" i bibliotekets utbud. Procentuell andel av totala antalet svarande

För huvudbibliotekets användare är det litteraturutbudet som är den viktigaste anledningen till att besöka biblioteket. För de tre stadsdelsbibliotekens användare har personalen störst betydelse. För Bellevuegårdens användare har även det geografiska avståndet mycket stor betydelse för att man ska välja att besöka biblioteket.

Betyg på biblioteket

Vad tycker användarna om bibliotekets utbud när de väl har kommit till biblioteket? På fråga 10 i enkäten fick användarna sätta betyg på bibliotekets resurser och service. För att kunna jämföra betygsättningen av biblioteken har jag räknat om betygen till poäng. Betyget Väl godkänt ger 3 poäng, Godkänt 2 poäng och Underkänt 1 poäng. Efter att ha lagt ihop poängsumman för varje svarsalternativ i fråga 10 och delat med det antal som besvarat frågan, får jag fram ett medelbetyg på varje biblioteks resurser. Jag har också räknat ut det totala medelbetyget för alla fyra biblioteken, som kan användas som ett jämförelsevärde, för att se hur ett visst biblioteks betygssiffra ligger i förhållande till medelvärdet.

Här nedan finns de svarsalternativ som fick högst poäng på respektive bibliotek, samt ett sammanlagt resultat för de fyra biblioteken tillsammans.

Huvudbiblioteket

- 1) Bibliotekets läge
- 2) Personalen, tidskrifter
- 3) Skönlitteratur, öppettiderna, lokalerna

Limhamn

- 1) Bibliotekets läge
- 2) Personalen
- 3) Öppettiderna

Bellevuegården

- 1) Personalen
- 2) Bibliotekets läge
- 3) Dagstidningar, öppettider, lokalerna

Kirseberg

- 1) Bibliotekets läge, personalen
- 2) Dagstidningar, kopiering
- 3) Skönlitteratur, öppettider, lokaler, sittplatser

Totalt

- 1) Bibliotekets läge
- 2) Personalen
- 3) Öppettider, tidskrifter

Bibliotekets läge och personalen får på alla biblioteken mycket högt betyg.

När det gäller öppettiderna har Limhamn högre betyg än övriga bibliotek. Lördagsöppet verkar vara en lyckad satsning.

Betyget för skönlitteraturbeståndet ligger något över godkänt på samtliga bibliotek, medan facklitteratur får lite lägre betyg. Bellevuegårdens användare ger facklitteraturen allra lägst betyg. Den utländska litteraturen får knappt godkänt på samtliga bibliotek.

När det gäller utbudet av CD-skivor har de tre stadsdelsbiblioteken fått underkänt, medan huvudbiblioteket får godkänt. Huvudbiblioteket får underkänt för antalet sittplatser, där stadsdelsbiblioteken fått högre betyg. Antalet tysta läsplatser får underkänt på huvudbiblioteket och i Limhamn. Limhamn får också underkänt på utbudet av videofilmer, vilket inte är så underligt, eftersom man inte har några videofilmer till uthyrning. Att 15% av deltagarna i undersökningen ändå valt att uttrycka sitt missnöje med detta, får väl ses som en önskan om att biblioteket skall erbjuda denna service.

Vad vill man förbättra?

På fråga 11 i enkäten fick användarna ange vad de ville att biblioteken skulle förbättra i sin verksamhet. Många utnyttjade tillfället. I tabellen nedan har jag angett på vilken plats önskemålet har kommit, dvs. det alternativ som fått flest röster har fått plats nr 1 osv.

Önskelista

Plats	HB	BG	Limhamn	Kirseberg	Totalt
1	Läsplatser	Datorer	Skönlitt.	Öppettider	Facklitt.
2	Facklitt.	Skönlitt.	Facklitt.	Facklitt.	Skönlitt.
3	Sittplatser	Facklitt.	Läsplatser	Datorer	Läsplatser
4	Skönlitt.	Sittplatser	Tidskrifter	Skönlitt.	Datorer
5	Utl. litt.	Läsplatser	Dagstidn.	Läsplatser	Öppettider
6	Öppettider	Utl. litt.	CD-skivor	Dagstidn.	Sittplatser
7	Lokalerna	Öppettider	Lokalerna	Tidskrifter	Utl. litt.
8	Datorer	Tidskrifter	Datorer	Utl. litt.	CD-skivor
9	Videofilm	CD-skivor	Öppettider	CD-skivor	Lokalerna
10	CD-skivor	Videofilm	Videofilm	Videofilm	Tidskrifter
11	Personal	Lokalerna	Utl. litt.	Bibl:s läge	Videofilm
12	Dagstidn.	Kopiering	Personal	Lokalerna	Dagstidn.
13	Tidskrifter	Bibl:s läge	Sittplatser	Sittplatser	Personal
14	Kopiering	Personal	Bibl:s läge	Personal	Kopiering
15	Bibl:s läge	Dagstidn.	Kopiering	Kopiering	Bibl:s läge

Tabell 7: Önskelista över vad användarna vill förbättra på biblioteken.

Ett större utbud av facklitteratur hamnar högt på önskelistan på samtliga bibliotek. Även skönlitteratur vill man ha mer av. Tidningar och tidskrifter kommer högre upp på önskelistan på Limhamn och Kirseberg, medan Bellevuegården och huvudbiblioteket hellre vill ha mer utländsk litteratur. När det gäller ökade öppettider är detta det allra högsta önskemålet för Kirsebergsbibliotekets användare. För huvudbibliotekets användare placerar sig fler tysta läsplatser högst på önskelistan, vilket också kommer högt upp på de andra bibliotekens önskelistor. Även övriga sittplatser är ett hett önskemål på huvudbiblioteket och på Bellevuegården. När det gäller datorer är det Bellevuegården och Kirseberg som har höga placeringar på önskelistan.

6.4 Sammanfattning

En kort sammanfattning av enkätresultatet varje bibliotek för sig ger följande bild:

Huvudbiblioteket

Huvudbiblioteket har flest män bland sina användare av de undersökta biblioteken. Troligen går en stor del av dem till huvudbiblioteket för det stora utbudet av tidningar och tidskrifter, och har tidningsläsandet som sitt enda ärende på biblioteket. Biblioteket har många besökande bland ungdomar och personer i arbetsför ålder, men äldre personer går i liten utsträckning hit. Över hälften av användarna har universitetsutbildning, och mindre än en tiondel har endast gymnasieutbildning. Studerande i olika kategorier utgör hälften av användarna, och förvärvsarbetande ungefär en tredjedel. De flesta besöker biblioteken en gång i veckan och stannar ungefär en timme. Många besöker också något annat bibliotek. Det stora litteratur-utbudet är den mest avgörande faktorn för att man ska gå till huvudbiblioteket. Samtidigt får inte litteraturutbudet det allra högsta betyget utan bibliotekets läge, personalen och utbudet av tidskrifter kommer före. Det man är mest missnöjd med är antalet tysta läsplatser. Det vill man helst av allt förbättra på biblioteket, tillsammans med utbudet av facklitteratur.

Bellevuegården

Bellevuegården har användare i alla åldrar, och åldersfördelningen stämmer ganska bra överens med åldersfördelningen i stadsdelen. De högutbildade går till biblioteket i högre utsträckning än lågutbildade. De flesta användarna är på biblioteket någon gång i månaden och stannar ungefär en timme. Många lånar böcker på Bellevuegårdsbiblioteket, den högsta andelen användare av alla fyra undersökta bibliotek. Tre fjärdedelar av användarna besöker också något annat bibliotek. De viktigaste anledningarna till att man går till Bellevuegården är personalen och bibliotekets geografiska läge, och som man också ger högsta betyg. Även utbudet av dagstidningar uppskattas mycket. Det man helst av allt vill förbättra är antalet datorer och utbudet av skön- och facklitteratur. Även antalet sittplatser och tysta läsplatser vill man ha mer av.

Limhamn

Limhamn har en stor andel kvinnor bland sina användare, flest av de undersökta biblioteken. Det är en viss överrepresentation av personer över 65 år (27%). Majoriteten besöker biblioteket en gång i månaden, men samtidigt finns en grupp som går till biblioteket mycket ofta, en gång om dagen, 12%, och en gång i veckan, 34%, vilket är de högsta siffrorna för samtliga bibliotek. Männen går oftare, och besöksfrekvensen ökar också ju högre utbildningsnivå man har. Besöket tar oftast inte så lång tid, nästan hälften av användarna stannar mindre än en halvtimme. Många läser tidningar här, nästan 40%, också detta den högsta siffran bland biblioteken. Tre fjärdedelar går också till något annat bibliotek. Personalen och

litteraturutbudet betyder mest för att man ska besöka biblioteket. Högsta betyg får dock inte litteraturutbudet utan både bibliotekets läge, öppettiderna och utbudet av dagstidningar och tidskrifter kommer före i listan, tillsammans med personalen. Det är utbudet av skön- och facklitteratur man helst av allt vill förbättra på biblioteket, följt av antalet tysta läsplatser.

Kirseberg

Kirseberg har liksom de andra stadsdelsbiblioteken en övervikt av kvinnor bland sina användare. Personer i åldrarna 31-64 år dominerar ganska starkt, 67%. De högutbildade går i högre utsträckning till biblioteket än lågutbildade. Kirseberg har ganska många studerande bland sina användare, 27%, vilket är den högsta siffran bland stadsdelsbiblioteken. Det vanligaste är att man besöker Kirseberg en gång i månaden. Samtidigt har man en stor grupp användare som går ofta och endast har ett ärende, förmodligen att läsa tidningar. Biblioteksbesöket varar ungefär en timme. Användarna är mycket trogna Kirsebergsbiblioteket, här är det bara en tredjedel som besöker huvudbiblioteket. Personalen och litteraturutbudet är viktigaste faktorer för att man ska komma hit, men skönlitteraturen får inte högsta betyg, utan både bibliotekets läge, utbudet av dagstidningar och kopieringsmöjligheterna kommer tillsammans med personalen före i listan. Ändå är skönlitteraturen inte riktigt i topp på listan över det man vill förbättra, utan öppettiderna kommer före, och också utbudet av facklitteratur och antalet datorer.

7. ANALYS OCH DISKUSSION

Intervjuerna med bibliotekarierna visade alltså att personalen har en god bild av vad användarna inte tycker om på biblioteken, men att de vet mindre om användarnas positiva åsikter.

Intervjuerna med användarna bekräftade en del av vad bibliotekarierna nämnt som upplevdes negativt, framförallt utbudet som är för gammalt. Användarintervjuerna visade också på synpunkter som bibliotekarierna inte förutsåg, som t.ex. de övervägande positiva synpunkterna om huvudbiblioteket, samt de motstridiga åsikterna om Limhamnsbiblioteket, se avsnitt 5.3, sidan 24.

Resultatet av användarenkäten visade att bibliotekarierna hade en ganska god bild av vilka användare de olika biblioteken har, men även här överensstämmer inte bibliotekariernas bild helt med verkligheten, som t.ex. huvudbibliotekets låga andel äldre användare.

För att konkretisera och sammanfatta resultatet i hela undersökningen (intervjuerna och enkäten) har jag tagit fram en typbesökare för varje bibliotek. Det är inte majoriteten av bibliotekets användare som ser ut så här, utan mer den användare som är lite speciell för det här biblioteket och som kanske finns här i högre utsträckning än "normalt".

Huvudbibliotekets "typanvändare"

... är en man född på 1960-talet. Han är studerande, kanske på Komvux eller på universitet. Hans främsta syfte med biblioteksbesöket är att låna och återlämna böcker, men ibland läser han också tidningar eller söker efter någon bok i datorkatalogen. Han besöker biblioteket ungefär en gång i veckan och stannar en timme. Ibland besöker han också något annat bibliotek, som t.ex. universitetsbiblioteket i Lund. Han uppskattar huvudbibliotekets centrala läge och dess stora utbud av litteratur och tidningar, men han vill samtidigt helst att biblioteket skaffar mer facklitteratur. Han skulle också önska att det fanns fler läsplatser.

Bellevuegårdens "typanvändare"

... är en kvinna född på 1940-talet. Hon är förvärvsarbetande och går till biblioteket någon gång i månaden. Ibland besöker hon också huvudbiblioteket inne i stan. Hon stannar på biblioteket ungefär en timme och lånar och lämnar tillbaka böcker och läser ibland tidningar och tidskrifter. Hon uppskattar mycket att biblioteket ligger nära hennes bostad. För henne är det också viktigt att personalen har tid att hjälpa henne hitta den litteratur hon söker. Hon önskar helst att biblioteket skaffade in mer av nyutgiven skönlitteratur.

Limhamns "typanvändare"

... är en kvinna född omkring 1930. Hon är pensionär och går till biblioteket varannan vecka

och stannar en knapp halvtimme. Det händer att hon besöker huvudbiblioteket någon gång ibland, men bara om hon söker någon bok som Limhamn inte har. Hon lånar och lämnar böcker, och läser lite i tidningar. Ibland ställer hon sig på kö för någon nyutgiven roman. Hon tycker att det är väldigt praktiskt att gå på Limhamnsbiblioteket, eftersom läget är centralt vid busshållplatsen och med affärerna i närheten. Hon kan göra sitt biblioteksbesök samtidigt som hon uträttar andra ärenden i Limhamn. Hon uppskattar också mycket att biblioteket har öppet på lördagar under affärstid. Högst på hennes önskelista står mer nyutgiven skönlitteratur och även mer facklitteratur.

Kirsebergs "typanvändare"

... är en kvinna född på 1940-talet. Hon är förvärvsarbetande och går till biblioteket varannan vecka. Hon lånar och lämnar tillbaka böcker och läser tidningen. Hon stannar ungefär en timme. Hon besöker inte något annat bibliotek. Hon tycker att personalen på biblioteket betyder mycket, hon känner dem väl och vågar fråga dem om hjälp. Hon skulle önska att biblioteket hade öppet mer.

7.1 Bibliotekens användare

Syftet med denna undersökning var bland annat att försöka få en bild av de fyra bibliotekens användare och vilka mönster som kunde urskiljas i deras utnyttjande av bibliotekens tjänster. Resultatet av användarenkäterna visade bland annat att män dominerar bland huvudbibliotekets användare, medan kvinnorna är i majoritet bland stadsdelsbibliotekens användare. Denna tendens kan man också se i Lisa Granérs undersökning av Göteborgs stadsbibliotek och de båda undersökningarna av Lunds stadsbibliotek (Ockborn, 1987) (Carlsson & Hylander, 1991). På större bibliotek brukar männen vara i majoritet bland användarna. En orsak som nämnts är att män i större utsträckning utnyttjar andra tjänster än utlåning av böcker, t.ex. tidnings- och tidskriftsläsande, och att man då väljer att gå till huvudbiblioteket, som har det största utbudet på detta område.

Ett annat resultat som kunde utläsas ur enkätsvaren var att huvudbiblioteket har många användare med universitetsutbildning, medan stadsdelsbiblioteken har användare något mer jämnt spridda över utbildningsnivåerna. Både Bellevuegården och Kirseberg har dock en överrepresentation av högutbildade om man jämför med befolkningsstrukturen i stadsdelarna. Endast på Limhamnsbiblioteket överensstämmer användarnas utbildningsnivå med befolkningens.

Antalet studerande på huvudbiblioteket är stort, de utgör hälften av användarna i undersökningen. Detta resultat stämmer väl överens med undersökningen från Lunds stadsbibliotek 1990 (Carlsson, Hylander). Om man ser på hur åldersfördelningen är bland huvudbibliotekets användare, upptäcker man att endast en dryg tredjedel av användarna har uppgett att de är 30 år eller yngre. Många studerande är alltså betydligt äldre. Studerande är man inte längre endast när man är ung utan även när man är äldre. I Malmö finns det ca 5.000 elever inskrivna på Komvux-utbildningar och ca 4.000 deltar i Kunskapslyftet. Troligen söker sig dessa i en viss

utsträckning till huvudbiblioteket.

Grupperna "Ofta" och "Sällan"

Som ett led i bearbetningen av undersökningens resultat har jag slagit ihop svarskategorierna till två: Gruppen "Ofta" består av de som svarat att de besöker biblioteket så gott som dagligen eller en eller två gånger i veckan. Gruppen "Sällan" består av de som svarat att de besöker biblioteket en eller ett par gånger i månaden eller mer sällan. En av anledningarna till att jag gjorde på detta sätt var att det gav mig möjlighet att göra jämförelser med undersökningen i Umeå (Hammarbäck, 1996), som har denna uppdelning.

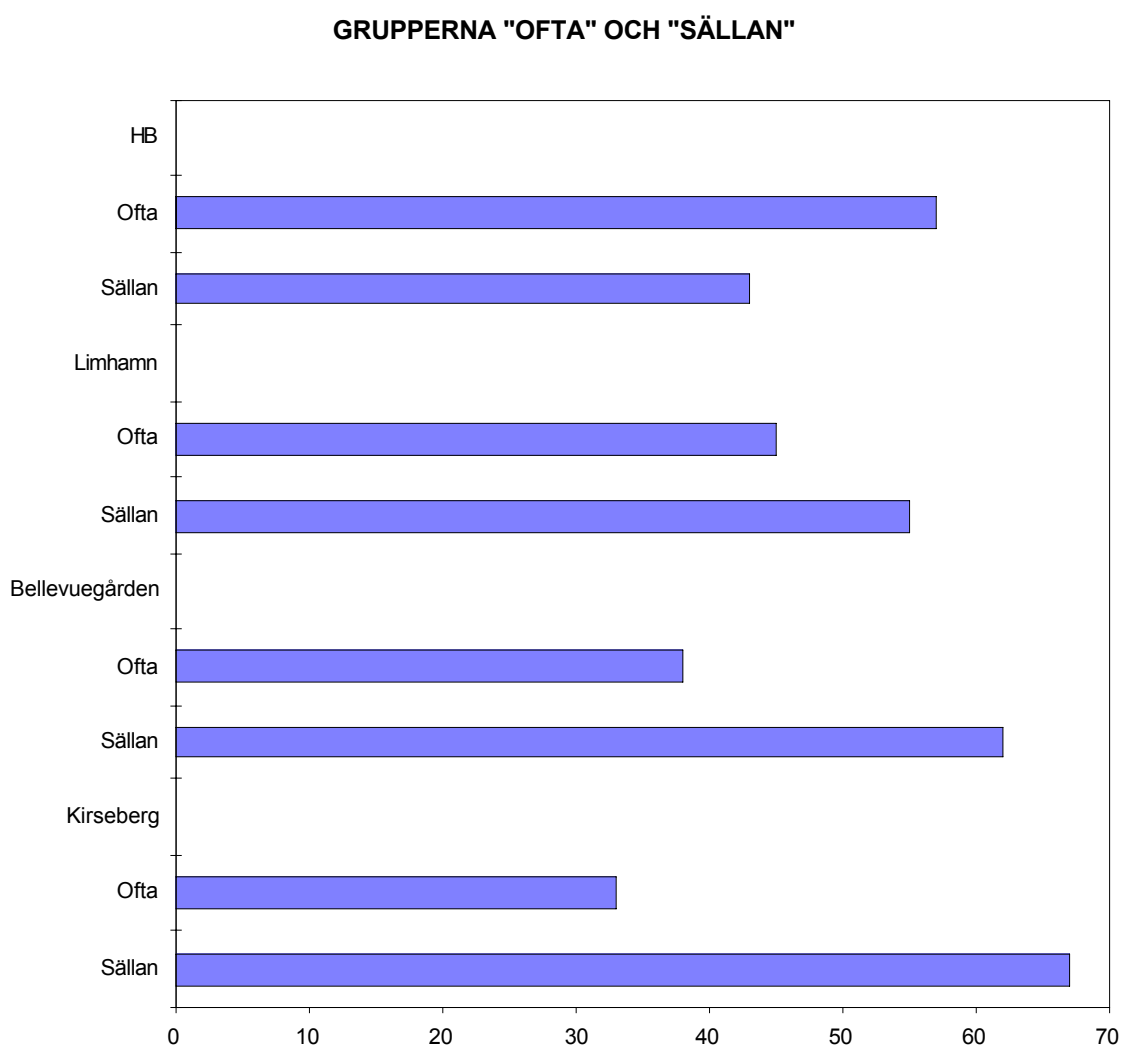


Diagram 8: Andel användare som besöker biblioteket ofta eller sällan, i procent

Denna uppdelning visar att majoriteten av huvudbibliotekets användare kommer ofta, medan det är tvärtom på stadsdelsbiblioteken.

Ser man på könsfördelningen mellan grupperna "Ofta" och "Sällan", får man resultatet att männen överväger i gruppen som går ofta på bibliotek. Undantaget är Limhamn, där 55% av gruppen "Ofta" är kvinnor. Undersökningen i Umeå hade motsatt resultat (Hammarbäck, 1996). På huvudbiblioteket och Limhamn ökar besöksfrekvensen ju högre utbildningsnivå man har.

Är användaren som går ofta till biblioteket också den som använder biblioteket mest allsidigt? Nej. Siffrorna är ganska likartade mellan grupperna "Ofta" och "Sällan". Undantaget är Kirseberg, som har en mycket stor andel användare som går ofta och endast har ett ärende. Troligtvis består denna grupp av tidningsläsare.

7.2 Användarnas bibliotek

Syftet med undersökningen var också att försöka se mönster i hur användarna "attraheras" av biblioteket och hur man värderar bibliotekens tjänster, samt att jämföra med bibliotekariernas bild av vad användarna uppskattar mest i bibliotekets verksamhet.

Huvudbibliotekets och stadsdelsbibliotekens användare "attraheras" av biblioteket på olika sätt. Huvudbibliotekets främsta attraktionskraft ligger i det stora medieutbudet, medan personalen och den geografiska närheten till biblioteket är viktigare för att stadsdelsbibliotekets användare ska lockas att besöka biblioteket. Här stämmer bibliotekariernas antaganden ganska väl överens med verkligheten.

Samtliga biblioteks användare ger personalen och bibliotekets läge mycket högt betyg. Skönlitteraturbeståndet får något över godkänt på samtliga bibliotek, medan facklitteratur och utländsk litteratur får lägre betyg. Antalet tysta läsplatser på huvudbiblioteket får underkänt, vilket bibliotekarien också befarade. Antalet datorer underkändes på samtliga bibliotek. Bibliotekarierna på Bellevuegården och Kirseberg trodde mycket riktigt att användarna skulle vara missnöjda på detta område. På dessa två bibliotek hamnar datorerna också högt uppe på önskelistan över förbättringar på biblioteket. Huvudbibliotekets och Limhamns bibliotekarier har inte nämnt datorerna som en orsak till missnöje hos användarna.

Tre av de fem mest önskade förbättringarna är gemensamma för de undersökta biblioteken även om rangordningen varierar. I önskemålen om facklitteratur, skönlitteratur och läsplatser förenas alla användarna. Bibliotekarierna nämner användarnas önskemål om ny skönlitteratur i bibliotekarieintervjuerna, men nämner inte mer facklitteratur som ett uttalat önskemål från användarna. Bibliotekarierna verkar ha underskattat denna efterfrågan hos användarna.

Skönlitteraturen fick betyget något över godkänt, men har samtidigt en väldigt hög placering på önskelistan över förbättringar och utvecklingar på biblioteken.

Huvudbiblioteket har väldigt få användare över 65 år, 2% i denna undersökning. Beror denna låga siffra enbart på brister i min undersökning (min placering i biblioteket bland annat) eller finns det andra orsaker? Är det miljön i det nya biblioteket som skrämmer? Mitt intryck från användarintervjuerna är, att de pensionärer som gått ett tag till det nya huvudbiblioteket är enbart positiva. Bibliotekarien på huvudbiblioteket misstänkte att man förlorat en del

stamkunder sedan ombyggnaden, troligen då äldre personer. Användarintervjuerna vid huvudbiblioteket ger dock inte något belägg för denna uppfattning. Däremot pekar enkätresultatet i denna riktning, eftersom en oproportionerligt liten andel äldre användare kommer till huvudbiblioteket, medan Limhamnsbiblioteket har en överrepresentation av äldre användare, som kan tänkas komma från bland annat huvudbibliotekets upptagningsområde.

Limhamnsbiblioteket skiljer sig från de andra stadsdelsbiblioteken på några punkter. Biblioteket har en hög andel användare över 65 år, 27%, som inte förklaras av befolkningsstrukturen i stadsdelen. Kan det vara så som bibliotekarien här säger, att äldre från hela stan åker ut till Limhamn? Anledningarna till detta kan vara flera. Man slipper konfronteras med alla nya bokautomater på huvudbiblioteket. Biblioteket är litet och ganska lättöverskådligt, man lär sig fort att hitta där. Personalen har tid att hjälpa till. Men orsakerna till att man väljer att besöka Limhamnsbiblioteket kan också bero på faktorer som inte har med bibliotekets verksamhet och utbud att göra, utan främst på bibliotekets läge. Limhamn har ett samlat centrum med affärer, post, bibliotek och apotek samlade med små avstånd emellan och med busshållplats intill. Allt detta gör det lätt att göra många ärenden på kort tid. Bibliotekariens erfarenhet vittnar om detta.

Limhamnsbiblioteket är det bibliotek som gav starkast reaktioner från användarna i intervjuerna. Flera var ganska avogt inställda till bibliotekets utformning: *"Jag blir okoncentrerad här. Här är väldigt trångt. Man får inte ro någonstans."* Användare stannar kortare tid på detta bibliotek än andra, men Limhamnsbiblioteket är samtidigt det bibliotek som har störst andel användare som går dit dagligen. Biblioteket passar en stor grupp användare som gör sina biblioteksärenden snabbt och som inte är intresserade av att sitta på biblioteket länge. Det viktigaste för denna grupp, som gissningsvis består av yrkesarbetande i hög grad, är öppettider som passar dem, gärna kvällar och lördagar. För den grupp användare som vill stanna länge på biblioteket och sitta där och läsa i lugn och ro, skapar Limhamnsbiblioteket med sin "snabbköpskaraktär" motstridiga känslor.

Bellevuegårdens bibliotek verkar att ha lyckats med att nå ut till invandrarna i närområdet, enligt bibliotekarien. Jag har inte kunna bekräfta detta i min undersökning, men det skulle vara intressant att undersöka detta närmare. Det kan vara ämnet i en framtida undersökning att ta reda på i hur hög utsträckning man har personer med utländsk bakgrund bland sina användare och jämföra det med befolkningsstrukturen i området.

Bellevuegårdens bibliotek lyckas i högre grad locka till sig personer med högre utbildning. Användare med enbart grundskoleutbildning är underrepresenterade om man jämför med hur det ser ut i upptagningsområdet. Med tanke på att man i målskrivningen för Bellevuegårdens bibliotek kan läsa att biblioteket ska vara *"en jämlikhetsfaktor"* verkar det som att det finns mer att göra för att nå nya grupper. Detta tänker man ju också medvetet satsa på, enligt målskrivningen bland annat genom att starta en "filial" i ett bostadsområde med långt avstånd till stadsdelsbiblioteket.

Kirsebergsbiblioteket har liksom Bellevuegårdens bibliotek en förhållandevis liten andel användare med enbart grundskoleutbildning. Undersökningarna från Umeå (Hammarbäck, 1996) och Tomelilla (Malmqvist, 1997) visade att lågutbildade går mer sällan till biblioteket. Ska detta mönster brytas, krävs ett långsiktigt arbete med uppsökande verksamhet, t.ex. med

barn och ungdom. I Kirseberg tänker man öppna ett bokcafé i ett bostadsområde i periferin av bibliotekets upptagningsområde som ett led i sitt uppsökande arbete. Samtliga tre stadsdelsbibliotek kan alltså sägas arbeta med uppsökande verksamhet på det sätt som Anna-Lena Höglund tar upp i sin undersökning om filialer i Norrköping (Höglund, 1981). Man kanske skulle kunna säga att erfarenheterna nu är desamma här i Malmö; för ett uppsökande arbete krävs en geografisk närhet till användarna i ett område och de presumtiva användarna där.

7.3 Slutsatser

Gav undersökningen det resultat jag hade väntat mig? Både ja och nej. Jag hade väntat mig att det geografiska avståndet till biblioteket skulle spela större roll för användarna som "attraktionskraft". Svaren på frågan om vilka faktorer som var viktiga för att användarna skulle gå till biblioteket gav ett lite motstridigt intryck. För Bellevuegården och Limhamn har många uppgett att närheten till biblioteket är en av de främsta anledningarna till att de väljer att besöka just dessa bibliotek. Bibliotekets läge får också höga betyg av användarna. Samtidigt visar undersökningen att främst äldre personer troligen reser ganska långt för att besöka Limhamnsbiblioteket. Det geografiska avståndet styr inte biblioteketsvalet i detta fall, utan bibliotekets centrala läge i Limhamn, med bra busskommunikationer och många affärer i närheten är det som avgör, tillsammans med faktorer inne på biblioteket i Limhamn: hjälpsam personal, en mindre lokal där man snabbt lär sig hitta bland hyllorna. Detta undersökningsresultat bekräftar Anna-Lena Höglunds resonemang om att naturliga "rörelser" i områden spelar stor roll för var någonstans biblioteksbesöket sker.

För huvudbibliotekets och Kirsebergsbibliotekets användare spelar det geografiska avståndet mindre roll för att man ska besöka biblioteket. Huvudbibliotekets och Kirsebergs användare ger samtidigt bibliotekets läge högst betyg. Detta resultat kan jämföras med att Kirseberg är det bibliotek som har mest "trogn" användare, dvs. många besöker inget annat bibliotek i Malmö. Detta beror då troligen inte bara på att man har nära till biblioteket, utan även andra faktorer bidrar, som t.ex. personal som man trivs med, eller som Anna-Lena Höglund uttrycker det "*hemmahörighetskänslan*" i stadsdelen, som är stor i stadsdelen Kirseberg.

Huvudbibliotekets roll är speciell; det är ett huvudbibliotek för hela Malmö och samtidigt stadsdelsbibliotek i tre stadsdelar. Efter att ha gjort den här undersökningen har min personliga ståndpunkt mer och mer blivit, att detta egentligen är en motstridig och näst intill omöjlig uppgift. Efter att ha sett hur stadsdelsbiblioteken arbetar med att ge en nära och personlig service i så stor del av sitt upptagningsområde som möjligt - även geografiskt nära - ställer jag mig frågan: Hur skulle denna typ av uppsökande arbete vara möjligt på huvudbiblioteket? Om det är så, att äldre personer inte söker sig till huvudbiblioteket, vad beror det på? Min egen åsikt är, att huvudbiblioteket inte fyller en del av de funktioner som ett stadsdelsbibliotek gör: närhet till användarna, personlig service. Detta är inte möjligt på huvudbiblioteket, som istället har andra uppgifter att fylla. Men - att tre stadsdelar i innerstaden med många invånare inte har något stadsdelsbibliotek, skapar ett tomrum för användarna som inte huvudbiblioteket helt förmår fylla - och inte heller behöver fylla, enligt min mening. Däremot kan man fundera över om det inte finns utrymme för åtminstone ett stadsdelsbibliotek inom huvudbibliotekets upptagningsområde som ett komplement. Det skulle vara intressant att undersöka biblioteksanvändandet lite djupare i de tre stadsdelar som har huvudbiblioteket som sitt närmaste bibliotek. Detta skulle kunna vara utgångspunkt för framtida arbeten.

För min egen del har det varit mycket stimulerande och nyttigt att få inblick i Malmö biblioteksanvändande. Det har stimulerat till fortsatt engagemang i utformningen av framtidens biblioteksverksamhet. Min övertygelse om bibliotekens viktiga roll i dagens samhälle har stärkts och utmanat mig till att tänka vidare över hur biblioteken ska upplevas attraktiva för allt fler.

Bibliotekens målsättningar beskriver på olika sätt hur deras verksamheter skall vara goda resurser som ställs till användarnas förfogande. Användarna ser också ofta på sitt bibliotek som en stor tillgång. Många av de personer jag intervjuat har gett uttryck för hur viktigt biblioteket är för dem. Jag väljer att låta några av dem få sista ordet:

"Biblioteket är den viktigaste samhällsinrättning som finns! Att få gå på upptäcktsresa i tid och rum, upptäcka nya böcker hela tiden, det är underbart!"

"Biblioteken ska ha mer öppet för att locka fler människor. Det är viktigt för demokratin att så många människor som möjligt besöker biblioteken. Det är här man får kunskap och inspiration!"

"Biblioteket måste vara gratis och vara till för alla. Grunden för all demokrati är att bibliotek och kunskap är tillgänglig för alla människor. Skulle man spara pengar på biblioteket betyder det att man beskär demokratin."

Bilaga 1: INTERVJUFRÅGOR BIBLIOTEKARIERNA

- Vad är din bild av användarnas åsikter om biblioteket?
Vad tycker de är bra/mindre bra?
- Hur ser bibliotekets publik ut? Vilka grupper ser ni inte på biblioteket?
- Hur ser befolkningsstrukturen ut i området?
- Vilket mål/policy har ni för bibliotekets verksamhet?
- Hur tycker du själv att biblioteket fungerar/inte fungerar/borde fungera?

Bilaga 2: INTERVJUFRÅGOR TILL ANVÄNDARNA

- Brukar du gå till detta bibliotek? Räknar du detta bibliotek som ditt "hembibliotek"?
- Vad tycker du är positivt med att gå hit? Vad är mindre positivt? Finns det något som du skulle vilja kunna göra här som du inte kan idag? (lokaler, service/personal, öppettider, studieplatser, boksamling, data)
- Vad brukar du göra här? är det så att du har ett bestämt ärende när du går hit? Händer det att du gör även andra saker här, som inte är planerade innan? Hur ofta brukar du gå hit? Hur länge brukar du stanna?
- Vilken faktor spelar störst roll för dig när du väljer att gå hit - och för att trivas här? (geografiskt avstånd, personal/service, miljön, boksamlingen)
- Brukar du även besöka andra bibliotek?

Bilaga 3: ANVÄNDARUNDERSÖKNING

1. Kvinna Man 2. Födelseår:

3. Är du för närvarande: Sätt bara ett kryss! Välj det som bäst motsvarar din situation!

Studera Företagsarbetare
arbetslös Pensionär
annat, nämligen:

4. Vilken skolutbildning har du? Kryssa för den högsta utbildningen!

Folkskola/grundskola/grundvux
Realskola/folkhögskola/gymnasium eller liknande
Universitet/högskola
annat, nämligen:

5. Hur ofta besöker du detta bibliotek?

Så gott som dagligen Minst en gång i veckan
En eller ett par gånger i månaden Tre - fyra gånger om året

6. Hur länge brukar du stanna?

Mindre än 1/2 timme
1/2 timme till 1 1/2 timme
Mer än 1 1/2 timme

7. Vad tänker du göra på biblioteket idag? Kryssa för de alternativ som gäller för dig!

Låna/lämna tillbaka böcker
Låna/lämna tillbaka video eller CD-skivor
Läsa tidningar eller tidskrifter
Ägna mig åt studier
Träffa bekanta
Söka i datorkatalogen/använda dator för Internet eller CD-rom
Kopiera
Sitta och läsa
Hämta beställd bok/böcker
annat, nämligen:

8. Brukar du besöka något/några andra bibliotek?

Nej
Ja, nämligen:

9. Vad är viktigast för att du ska tycka om att komma hit?

Kryssa för max tre alternativ!

- Lugn och ro så att man kan sitta och läsa ()
- Trevlig och hjälpsam personal ()
- Ett bra utbud av litteratur ()
- Mycket tidningar och tidskrifter ()
- Öppettider som passar mig ()
- Att biblioteket ligger nära min bostad ()
- Trivsamma lokaler ()
- Många datorer ()
- Annat, nämligen:

10. Sätt betyg på biblioteket! Vad tycker du om följande:

Väl godkänt Godkänt Underkänt Vet ej

- 1) Utbudet av skönlitteratur
- 2) Utbudet av facklitteratur
- 3) Utbudet av dagstidningar
- 4) Utbudet av tidskrifter
- 5) Utbudet av litteratur på andra språk
- 6) Utbudet av videofilmer
- 7) Utbudet av CD-skivor
- 8) Bibliotekets läge
- 9) Öppettiderna
- 10) Personalens tjänstvillighet
- 11) Lokalernas utformning
- 12) Antal sittplatser
- 13) Antal tysta läsplatser
- 14) Antal datorer
- 15) Kopieringsmöjligheter

11. Vad tycker du är viktigast att utveckla och förbättra?

Välj högst 5 av de 15 alternativen i fråga 10!

alternativ nr:

12. Skriv gärna egna synpunkter på vad som är bra, vad som saknas eller vad som skulle kunna vara bättre på biblioteket!

.....

Bilaga 4: GRUNDLÄGGANDE SVARSSTATISTIK FRÅN ENKÄTEN - SAKNAS!!

Bilaga 5: ANVÄNDARNAS KOMMENTARER OM BIBLIOTEKEN

Huvudbiblioteket

Flera exemplar på många böcker för att underlätta tillgängligheten till böcker.
Mindre stökigt. Vänligare personal, särskilt på skivavdelningen. Bättre kontroll på utgången så att personer som stjal böcker inte har möjlighet att gå ut på samma gång som någon annan.
Saknas i närmast skandalös utsträckning: tysta läsplatser och facklitteratur på det samhällsvetenskapliga området.
För stort, för flackt, för sterilt, för "modernt".
Dålig isolering, för hög ljudnivå.
Mycket eko när man ska läsa och studera.
Höj värmen! Dålig isolering.
Fler böcker som folk läser mycket - till exempel deckare, Biblioteket är inget smakråd.
Prioritera dessutom böcker på bekostnad av datorer och skivor. Biblioteket har faktiskt böcker som sin huvudsakliga uppgift - och det är INTE konservativt att hävda.
Ibland är det lite svart att hitta rätt.
Uppdatera datorprogram Netscape 3.01. Är på tok för gammalt.
Facklitteratur i psykologi inget vidare.
Tycker att det ska finnas mer böcker av den skönlitterära delen. annars är det bra.
Har saknat hyllmärkning - svårt att hitta aktuell bok - har bättrats något på senare tid.
Möjlighet att läsa mer tidningar (utländska) på Internet. Mer utländsk litteratur.
Skandal att ett bibliotek inte är tyst, lugnt och läsvänligt. Här spelas meddelande i högtalare, hissen väsnas och klackar ekar i parketten.
Det är alltid trevligt att komma hit!
Cafét och restaurangen borde ligga i entrén, borde vara mycket bättre - en viktig del att kunna gå och fika bra. Tillbakalämningsdisken ytterst töntig, ful och ineffektiv.
Det är bra att de äntligen har satt upp klocka i huset.
Jag ogillar de stora glasytorna som dödar mängder av fåglar. Häng upp gardiner!!!
Ett bibliotek där man kan ta en paus i exempelvis sina studier i form av ett fik, restaurang med rökpauser. I övrigt anser jag att allt är bra.
Bättre register och information om var man hittar information.
Mycket tjänstvillig och tillmötesgående personal med stor kunskap. Trevlig miljö.
Det måste finnas ett café!
Saknar lättillgängligheten på Limhamns bibliotek. allt är så spritt och rörigt här!

Limhamn

Jag saknar inget, är helt nöjd, passar mina behov.
Utbudet för barn av CD-skivor borde utökas. Videofilmer för barn borde också finnas här.
Gärna kvällsöppet någon dag i veckan eller söndagsöppet.
Det har hänt mig att jag fått krav på redan tillbakalämnad bok. Först efter ett halvår hittade personalen den på biblioteket - DÅLIGT! Utbudet av ungdomstidskrifter är dåligt.
Jag tycker att det skulle finnas ännu mer barnlitteratur. Fler exemplar av nya böcker.

Nya lokaler och fler böcker. Alldeles för trångt och futtigt.
Mer nyutkommen skönlitteratur.
Någon gång i månaden kunde man informera om utkomna böcker på biblioteket. Det skulle ge inspiration till att läsa och söka sig till biblioteket.
Kunde varit mer trivsamma lokaler, med lite mer "kulturell" atmosfär.
Mycket bra läge!
Större lokaler (2 personer).
Positivt med möjlighet till beställningar från andra bibliotek. Bra personal.
Videofilmer skulle finnas både för barn och vuxna.
Gärna öppet någon söndag i kvartalet (4 gånger per år).
Jag tycker att detta biblioteket är lagom stort, och har en tillmötesgående personal.
Många böcker behöver bytas ut, ex. barnböckerna. Då man var yngre hade man läst de allra flesta. Även större utbud av böcker på andra språk. annars mycket mysigt och trivsamt bibliotek!
Tipsbilagor försvinner från dagstidningar.
Här är trångt, många besökare. Lekplatsen för barnen ofta störande då många dagmammor samlas här.

Bellevuegården

I stort sett verkar allting bra.
Trevlig och hjälpsam personal.
Borde vara öppet mer kvällstid resp. veckoslut. Dagstidningar viktigt för barnen i närliggande bostadsområden där föräldrar ofta inte har någon dagstidning. Uppsökande verksamhet i skolorna.
Skulle vilja ha mer New Age-litteratur.
Ett bra bibliotek som också har intressanta utställningar, olika kulturevenemang och en mycket engagerad personal och driftig chef.
Det skulle finnas en liten hörsal (max 100 pers.).
Absolut viktigaste - närhet till biblioteket. Bor i Sofielund där vi tidigare haft både Heleneholmsbiblioteket och biblioteket vid Nobeltorget nära. Nu finns det inget bibliotek i närheten.
Studerandeplatser och fikahörna eller café saknas. Personalens tjänstvillighet utmärkt.
Övertidsavgifterna för höga och lånetiderna för korta.
Fler ex. av nya, mycket omskrivna böcker. Mer lugn och ro. Mer flexibla lånetider, vissa lättlästa böcker behöver ej ligga hemma hos låntagare i veckor.
Det borde vara lite isolerat mellan barn- och vuxenavdelningarna.
Personal ska kunna mer om datorer och Internet. Sätt dagstidningar ute innan biblioteket öppnar.
Personalen mycket bra. Totalutbudet bra. Ljudnivån för hög (barn går omkring och pratar överallt. Ge dem en egen avskärmad avdelning.)
Trevligt med myshörna för barnen.

Kirseberg

Är nöjd som det är. Uppfyller alla mina krav.
En lagbok borde finnas här.
Mer facklitteratur.
Mer engelska och amerikanska dagstidningar, t.ex. New York Times eller USA Today.

Kanske är utbudet av facklitteratur inte så stort, men personalens tjänstvillighet gör att det är både trevligare och ibland t.o.m. går snabbare att beställa härifrån än från huvudbiblioteket.
Gärna en till Internetdator att bara användas vid snabbsökning utan förbokning.
Fler nyutkomna böcker. Affischering med nya böcker, lästips. Gärna fler bokställ.
Fler datorer.
Större lokal.
Ett riktigt tyst läsrum (storlek ganska oviktigt).
Bra med hjälpsam personal, för lite datorer, för lite sittplatser, för högljutt ganska ofta.
Välutrustat för att vara stadsdelsbibliotek. Bra aktiviteter ex. Backanatten.