

Olika syn på saken

FOLKBIBLIOTEKET BLAND ANVÄNDARE, ICKE-ANVÄNDARE OCH PERSONAL



SVENSK BIBLIOTEKSFÖRENING

Innehåll

3	Förord
4	Vad vet vi sedan tidigare om bibliotekens användare?
4	Kärnan: yngre, kvinnor och högutbildade
6	Tv, internet och köpta böcker
8	Ungas arbetsrum och äldres vardagsrum
10	En undersökning av olika synsätt
10	Personal, böcker och lugn miljö viktigast
12	Utbildning och kön spelar stor roll
14	Hemsida och internet viktigare för personalen
16	Bokutbudet och personalen motsvarar inte förväntningarna
18	Bra personal, enligt personalen
21	Biblioteket är bra och kan bli bättre: en diskussion
21	Modern personal och dåligt informerade användare?
23	Tillräckligt nöjda användare och trosviss personal?
24	Vad gör biblioteken bättre än någon annan?
26	Litteratur
27	Noter



FÖRORD

I uppsatser och avhandlingar, böcker och bloggar, på sändlistan BIBLIST och i Biblioteksbladet pågår en diskussion om vad folkbiblioteken ska göra och för vem de finns till. Frågorna är många. Finns det något som fundamentalt skiljer ett ”modernt” bibliotek från ett ”traditionellt”, eller utför man samma gamla arbete men med nya medier? Ska man ge användarna vad de vill ha eller ska biblioteket göra ett kvalitativt urval? Kan ett kommersiellt företag driva bibliotek lika bra som kommunen? Får en bibliotekarie komma med lästips eller endast neutralt vägleda användaren i hans eller hennes eget sökande? Genombrottet för elektroniska medier har satt igång en diskussion om bibliotekens hela existensberättigande i framtiden. Behövs biblioteket över huvud taget när man kan ladda ner romaner i sin läsplatta eller mobiltelefon?

Trots att bokens död har förutspåtts länge är den i högsta grad levande och allmänhetens stöd för biblioteken är oförändrat mycket starkt. Varje år äger 68 miljoner fysiska och ett okänt antal virtuella biblioteksbesök rum och biblioteken är mycket uppskattade och högt värderade. Statistiken visar samtidigt att det är en svagt minskande andel av svenskarna som besöker ett bibliotek varje år. Det väcker frågor om vilka det egentligen är som kommer till

biblioteket och vilka som inte kommer. Hur ser olika grupper på biblioteket? Vem bestämmer hur framtidens bibliotek ska se ut?

Svensk Biblioteksförening arbetar med att främja biblioteksutveckling, bland annat genom att anordna konferenser och dela ut utvecklingsstöd, men också genom att belysa och problematisera olika frågeställningar. För att fördjupa kunskaperna och underlätta diskussionerna publicerar nu Svensk Biblioteksförening en rapport om folkbibliotekens användare och icke-användare och om olika sätt att se på vad biblioteket är och vad det bör vara.

Rapportens inledande del handlar om tidigare forskning och statistik om användare och olika användargrupper. I avsnitt två presenteras den undersökning som gjorts bland användare, icke-användare och personal. I ett avslutande avsnitt diskuteras resultaten från undersökningen och vilken betydelse de kan ha för det fortsatta samtalet om folkbiblioteken och deras användare. Rapporten är skriven av Svensk Biblioteksförenings utredare Anna Kåring Wagman.

Niclas Lindberg
Generalsekreterare Svensk Biblioteksförening

VAD VET VI SEDAN TIDIGARE OM BIBLIOTEKENS ANVÄNDARE?

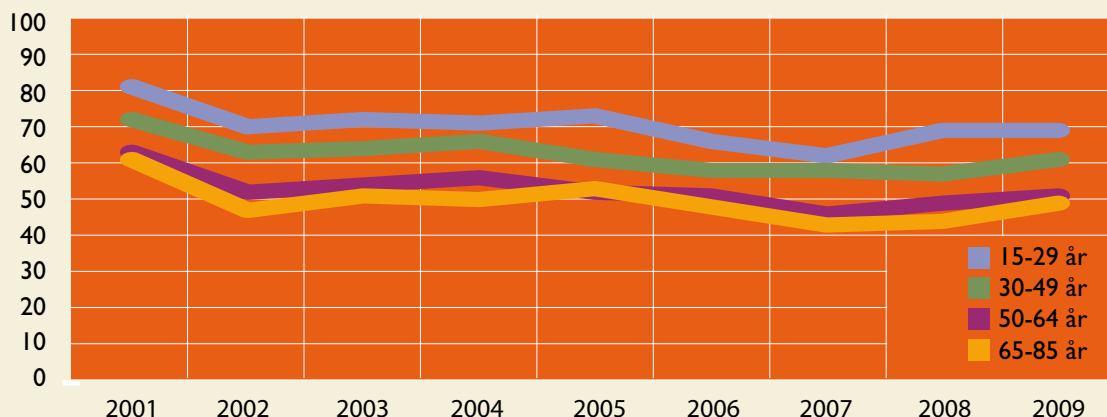
Inkomsten spelar nästan ingen roll för hur ofta man använder bibliotek, medan utbildningen har stor betydelse.

Kärnan: yngre, kvinnor och högutbildade

Sedan tidigare vet vi att yngre går oftare på bibliotek än äldre, kvinnor oftare än män och högutbildade oftare än lågutbildade (se diagram 1–4). Den största skillnaden återfinns när man tar hänsyn till utbildning, följt av ålder och kön. Inkomsten spelar däremot nästan ingen roll för hur ofta man använder bibliotek.

Även om det går att se att vissa grupper använder biblioteken mindre än andra ska man minnas att lågfrekventa användare inte är någon homogen grupp och att den inte ser likadan ut över tid. Många människor är icke-användare i perioder och användare i andra. Det är också viktigt att komma ihåg att icke-användare inte alltid är icke-läsare, utan kan vara läsare som väljer att skaffa sin litteratur på andra sätt.¹

Diagram 1. Andel som besökt ett bibliotek de senaste 12 månaderna, med hänsyn till ålder (i procent)



Källa: Kulturrvanor i Sverige 1987-2009, SOM-institutet 2010, s 26-28.

Diagram 2. Andel som besökt ett bibliotek de senaste 12 månaderna, med hänsyn till kön (i procent)



Diagram 3. Andel som besökt ett bibliotek de senaste 12 månaderna, med hänsyn till inkomst (i procent)

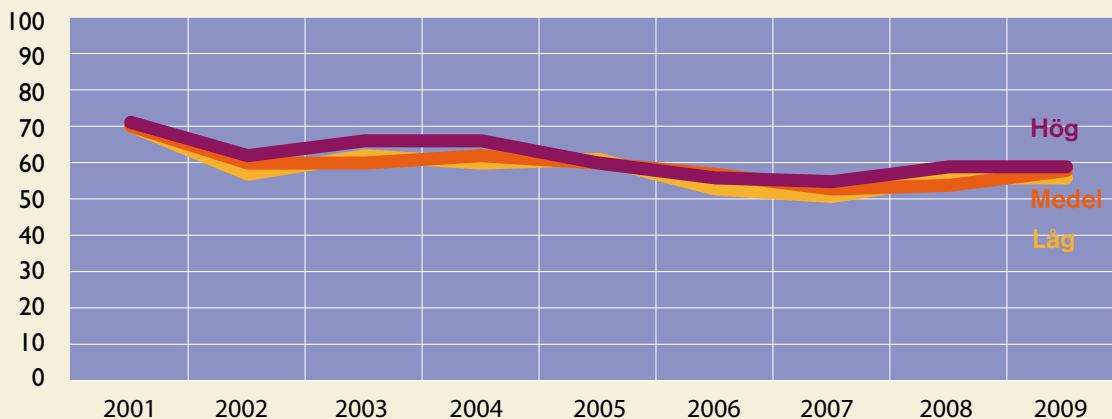
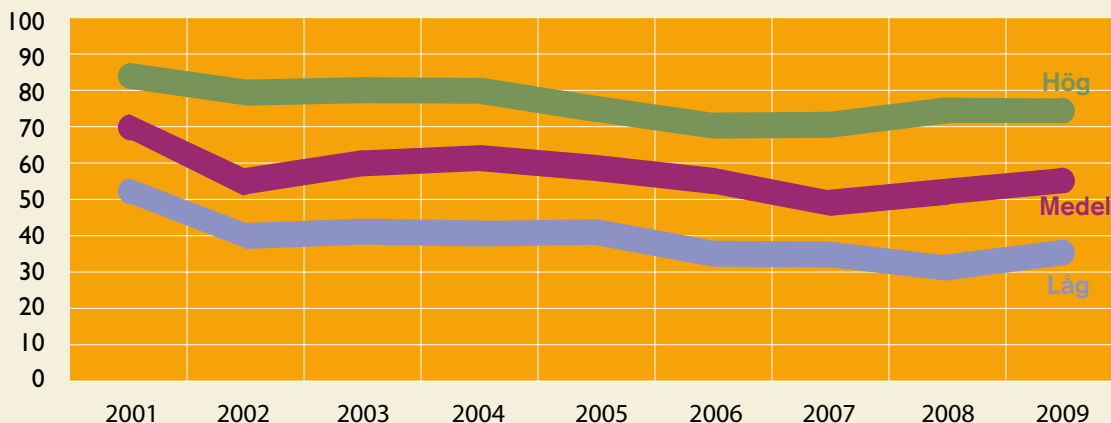


Diagram 4. Andel som besökt ett bibliotek de senaste 12 månaderna, med hänsyn till utbildning (i procent)



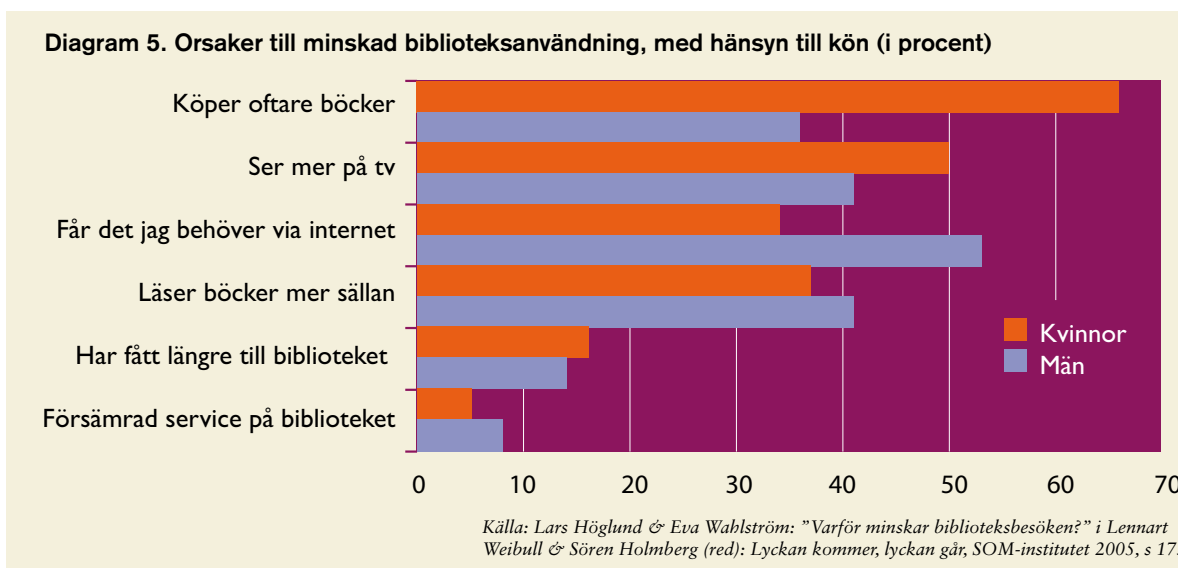
Källa: Kulturvanor i Sverige 1987-2009, SOM-institutet 2010, s 26-28.

Tv, internet och köpta böcker

Biblioteksbesöken har alltså minskat svagt under 2000-talet och minskningen är ganska jämnt fördelad mellan olika grupper. När man diskuterar användarmönster måste man först skilja mellan om det över huvud taget finns ett *behov* av bibliotekets tjänster eller ej. Om så är fallet får man fråga sig om biblioteket betraktas som en möjlig lösning för att tillgodose dessa intressen. Om det inte ses som en lösning är frågan om det beror på att *alternativen* till biblioteket är så attraktiva att man väljer dem i stället eller på att *biblioteket* inte lyckats erbjuda de efterfrågade tjänsterna på ett tillräckligt bra sätt.

SOM-institutet i Göteborg har frågat svenska folket om anledningar till att man minskat sitt biblioteksanvändande. Det vanligaste skälet är att man i stället oftare köper böcker, ser mer på tv och tycker att man får det man behöver via internet. Alla dessa tre är exempel på att olika alternativ till biblioteket förbättrats, vilket lett till minskat biblioteksbruk. På fjärde plats hamnar att man läser böcker mer sällan – ett

Det är oftast inte brister hos biblioteken som uppges vara orsaken till att man avstår från att använda bibliotek.



exempel på att behovet av bibliotek minskat. Mindre ofta anges att orsaken är att man fått längre till biblioteket eller att servicen där försämrats. Med andra ord är det inte faktorer hos biblioteken som i första hand uppges som skäl att minska besöken.

Det finns dock stora skillnader mellan olika användargrupper (se diagram 5, 6 och 7). Kvinnor uppger att de i stället köper böcker och ser mer på tv, medan männen menar att de till-

godoser sina behov via internet. Personer med kortare utbildning har svarat att de ser mer på tv och att de inte läser lika mycket böcker, medan högutbildade hänvisar till att de i högre utsträckning än tidigare köper böcker. De yngsta (15-29 år) uppger att de får den information de söker via internet. Ju äldre man är, desto mer har man övergått till att köpa böcker och desto mer ser man på tv. Det finns alltså ganska stora skillnader mellan olika användargrupper.

Diagram 6. Orsaker till minskad biblioteksanvändning, med hänsyn till ålder (i procent)

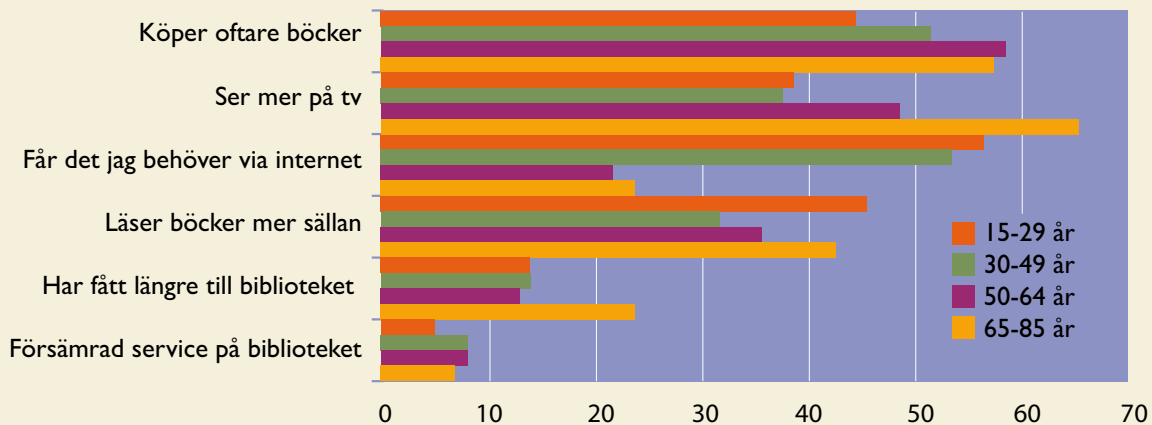
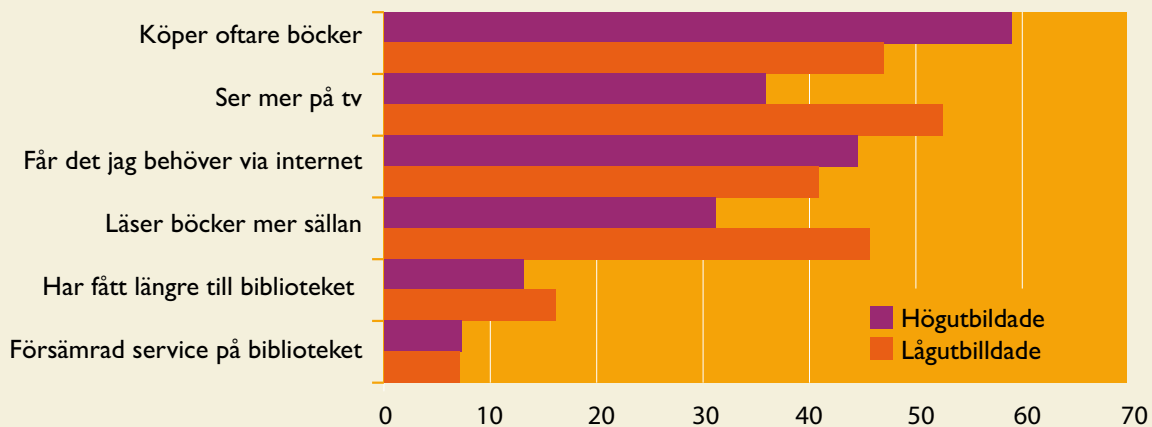


Diagram 7. Orsaker till minskad biblioteksanvändning, med hänsyn till utbildning (i procent)



Källa: Lars Höglund & Eva Wahlström: "Varför minskar biblioteksbesöken?" i Lennart Weibull & Sören Holmberg (red): *Lyckan kommer, lyckan går*, SOM-institutet 2005, s 173.

Däremot förefaller de flesta vara överens om att det inte är en försämrad service på biblioteket som är huvudorsaken.

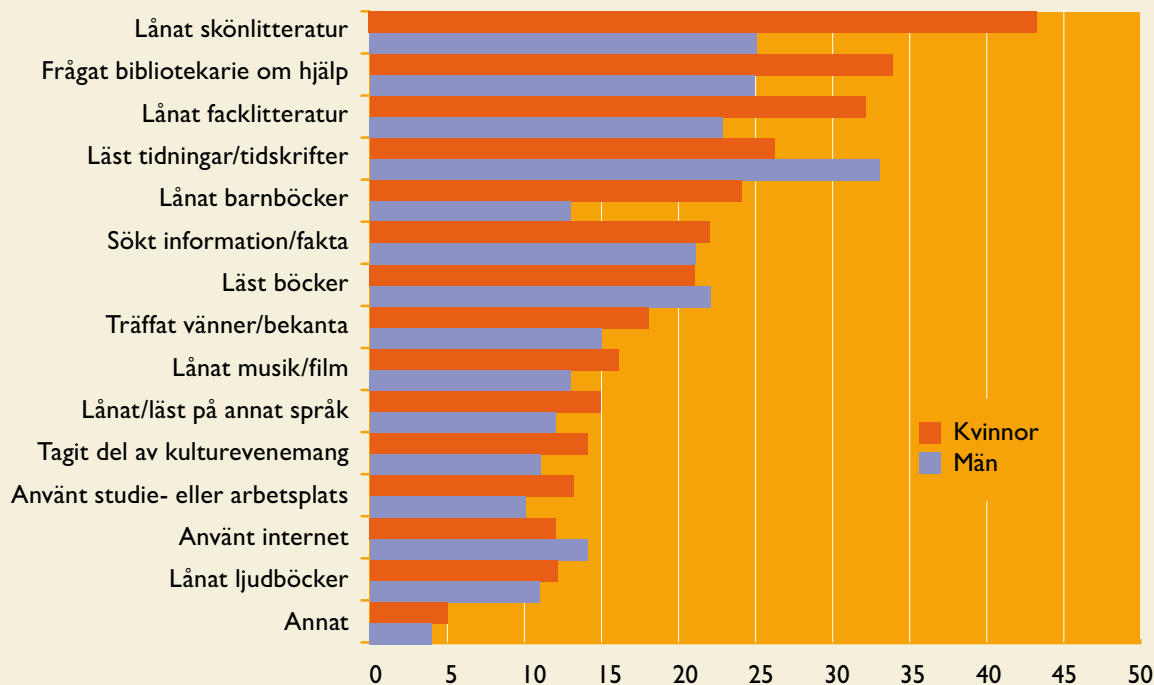
Även i andra undersökningar toppar tidsbrist, ointresse eller att man inte har behov av bibliotekets tjänster när man frågar om anledningar till att man inte använder bibliotek.² Det är alltså oftast inte dålig service eller bristfälligt utbud som uppges vara den främsta orsaken. Forskningen har däremot visat att icke-användare ofta har emotionella skäl till att inte besöka biblioteket – de uppfattar sig inte vara sådana som går på bibliotek. Biblioteket upplevs inte som enkelt och smidigt av dem som inte är vana att använda det – att ta sig över de inledande hindren känns för besvärligt. Samma saker som gör att den vana besökaren känner sig bekväm, skapar osäkerhet hos andra.³

Ungas arbetsrum och äldres vardagsrum

Vad är det då användarna önskar sig av biblioteket? Tidigare undersökningar visar att kunnig och trevlig *personal*, ett rikt utbud av *böcker*, god *service* och *tillgänglighet* samt en bra *miljö* är faktorer som gör biblioteket attraktivt. Användarna värdesätter att kunna låna och läsa böcker och tidningar och få hjälp av personalen.⁴ Forskningen visar alltså att användarna har en ganska traditionell önskelista, om man med det menar en förhållandevis lugn miljö där verksamheten framför allt inriktas på utlåning av tryckta böcker och tidningar och hjälp med informationssökning.

Även icke-användarna har en traditionell syn. En brittisk studie visar till exempel

Diagram 8. Aktiviteter på biblioteket det senaste halvåret, med hänsyn till kön (i procent)



Källa: Lars Höglund: "Bibliotek och demokratiska möten" i Sören Holmberg & Lennart Weibull (red.): Nordiskt ljus, SOM-institutet 2010, s 347.

att både användare och icke-användare är oroliga över att böckerna trängs ut av nya verksamheter.⁵ En svensk intervjuundersökning med icke-användare har visat detsamma – de betraktar biblioteket som ett kulturcentrum med böcker, nästan som ett arkiv.⁶

Undersökningsföretaget Medborgaranalysen har inför sin rapport *Medborgardialog om framtidens bibliotek* genomfört fokusgruppsintervjuer med både vana och ovana biblioteksanvändare och man fann såväl likheter som skillnader mellan grupperna. Både hög- och lågfrekventa användare underströk personalens betydelse för att underlätta deras besök och för att åstadkomma möten och dialoger. Båda grupperna efterlyste förbättringar av miljön och av hemsidan. De vana besökarna framhöll folkbibliotekets demokratiska funktion och värnade de fysiska boksamlingarna. De som sällan eller aldrig besökte ett bibliotek var däremot mer kritiska till personalen, som bland annat ansågs vara en alltför homogen grupp. De var mer positiva till digitalisering och såg fördelar med att inte behöva ta sig till biblioteket för att kunna använda dess utbud.⁷

Låg- och högfrekventa användare har alltså delvis olika syn på biblioteket. Det gäller också män och kvinnor. Till exempel läser män i högre utsträckning än kvinnor tidningar och använder internet när de besöker biblioteket, medan kvinnor lånar mer skön-, fack- och barnlitteratur (se diagram 8).

Det finns även olikheter med hänsyn till ålder. Det är framför allt gruppen mellan 30 och 49 år som lånar barnböcker. 50- till 64-åringarna ligger högre än de andra åldrarna vad gäller lån av ljudböcker, film och musik. Den yngsta gruppen sticker ut genom att mer

än andra låna och läsa på andra språk än svenska, använda biblioteket som arbets- eller studieplats samt använda internet. Den äldsta gruppen, 65-85-åringar, utmärker sig genom att i högre grad än de övriga åldersgrupperna läsa tidningar och tidskrifter samt träffa vänner och bekanta på biblioteket.⁸

Olika grupper använder alltså bibliotek olika ofta, de gör inte samma saker när de är där och de har minskat sitt användande på grund av varierande orsaker. Med utgångspunkt i detta är det intressant att belysa olika användargrupperns bilder av biblioteket och ställa dem mot varandra och mot bibliotekspersonalens.

Unga använder biblioteket som arbetsplats, surfar på internet och väljer medier på andra språk än svenska mer än personer över 30 år.

EN UNDERSÖKNING AV OLIKA SYNSÄTT

På uppdrag av Svensk Biblioteks förening har intervju företaget SKOP via telefon kontaktat ca 800 slumpvis utvalda personer. Personerna har delats in i högfrekventa biblioteks användare (använt ett folkbibliotek det senaste halvåret), lågfrekventa biblioteks användare (använt ett folkbibliotek de senaste två till fyra åren) och icke-användare (inte använt ett folkbibliotek de senaste fyra åren). Förutom användningsfrekvens finns uppgifter om respondenternas ålder, kön, utbildning och inkomst. Dessutom gjorde SKOP telefonintervjuer med drygt 100 personer som arbetar på folkbibliotek. Personerna valdes ut slumpvis med hjälp av Bibliotekskalendern, som är en förteckning över svenska folkbibliotek.

Samma frågor har ställts till samtliga grupper. I en första del ställdes frågor om vad man rent principiellt tycker är viktigt med bibliotek. I den undersökningen kunde respondenterna välja att svara ”mycket viktigt”, ”ganska viktigt”, ”inte särskilt viktigt”, ”inte alls viktigt” eller att inte svara på frågan. I den andra delen ställdes frågor om hur man tycker att biblioteket kan beskrivas. Svartalternativen var då ”instämmer helt”, ”instämmer delvis”, ”tar delvis avstånd”, ”tar helt avstånd” eller att inte svara på frågan. För att kunna hitta skillnader inom och mellan grupper redovisas här i rapporten hur stor andel som svarat ”mycket viktigt” respektive ”instämmer helt”.

Frågorna kan grupperas kring olika aspekter på personal och bemötande (snabb service, kunnig personal, bra bemötande, att känna sig välkommen, relevanta lästips) tillgänglighet (bra öppettider, nära och lätt att komma till

biblioteket, lätt att hitta material, utbudet visas upp tydligt, bra hemsida, möjlighet att sköta ärenden själv via hemsidan), utbud (nyinkomna böcker, böcker som många vill läsa, böcker som annars kan vara svåra att hitta, samhällsinformation, tidningar/tidskrifter, ljudböcker, musik, filmer, tv- och datorspel, tillgång till internet), miljö (lugn och rofylld miljö, spännande och stimulerande miljö, fräscha och praktiska lokaler, möjligheter att umgås med andra) och aktiviteter (författarbesök, föredrag/debatter, musik/teater mm, aktiviteter för barn).

Personal, böcker och lugn miljö viktigast

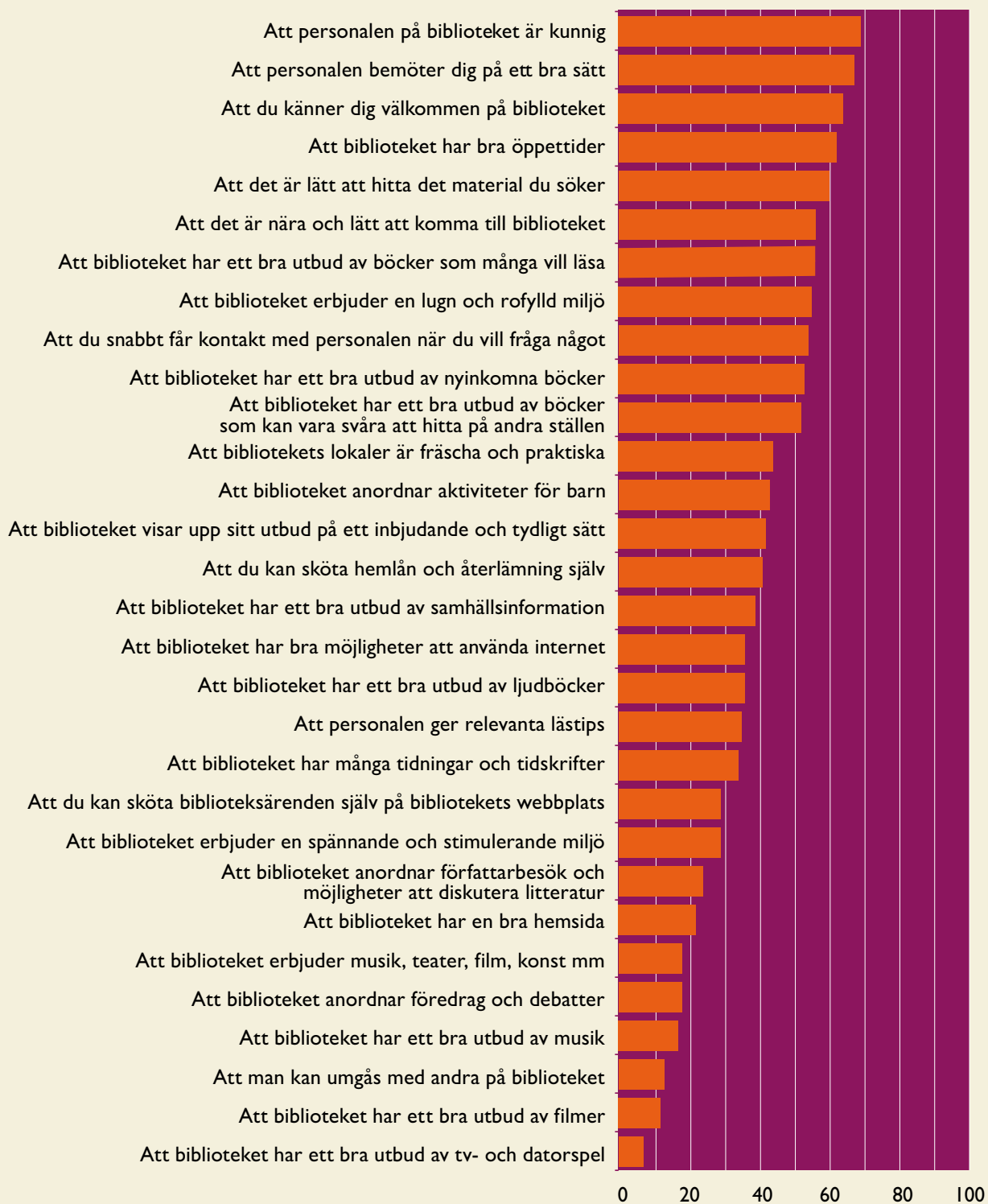
I den första delen fick alltså användare svara på vad de tycker är viktigt med bibliotek. Det allra viktigaste för användarna är personalen och det bemötande man får när man använder biblioteket (diagram 9). I topp hamnar kunnig personal, följt av personalens bemötande och en upplevelse av att vara välkommen till biblioteket.

Tätt efter följer svar om hur viktigt det är att biblioteket och dess tjänster är tillgängliga. Det ska vara enkelt att hitta det material man söker, biblioteket ska ha bra öppettider och det ska vara nära och lätt att komma till biblioteket.

På tredje plats kommer svar om bokutbudet. Användarna värdesätter ett bra utbud av såväl böcker som många vill läsa som nyinkomna böcker och böcker som kan vara svåra att hitta på andra ställen.

Ungefär lika viktig menar man att två aspekter av miljön är. 55 procent menar att det är

Diagram 9. Andel användare som anger att följande är mycket viktigt när de använder ett bibliotek (i procent)



mycket viktigt att biblioteket erbjuder en lugn och rofylld miljö och 44 procent att lokalerna är fräscha och praktiska. Mindre viktigt är däremot att biblioteket erbjuder en spännande och stimulerande miljö – 29 procent tycker att det är mycket viktigt.

Aktiviteter för barn har en särställning bland programverksamheterna. De anses vara betydligt viktigare än till exempel författarbесök, föredrag, debatter eller olika kultur-evenemang. Samtliga dessa hamnar långt ner på listan.

Användarna värdesätter kunnig personal och gott bemötande mest av allt.

Efter barnaktiviteter följer en grupp svar om vad man skulle kunna kalla ett traditionellt utbud vid sidan om böckerna. Det är samhällsinformation, tidningar, tidskrifter och ljudböcker.

Längre ner på listan hamnar att biblioteket har en bra hemsida och att man själv kan sköta sina biblioteksärenden via datorn. Fler tycker däremot att det är viktigt att kunna använda internet på plats på biblioteket.

Lägst rankar användarna dels möjligheten att kunna umgås med andra på biblioteket, dels ett bra utbud av musik, filmer och tv- och datorspel.

Användarna ger alltså en tydlig bild av vad de vill ha. De vill utan besvär kunna använda sig av ett brett bokutbud och få ett professionellt och gott bemötande i en för ändamålet anpassad och lugn miljö. Nya medier, evene-

mang avsedda för vuxna och biblioteket som mötesplats eller som ett ställe där man söker spänning och stimulans är inte oviktigt, men rankas lägre.

Utbildning och kön spelar stor roll

Men det finns också skillnader mellan olika användargrupper. Användarna kan delas upp i olika grupper utifrån när de senast använde ett bibliotek, kön, utbildning, inkomst och ålder.

Användningsfrekvens. Hög- och lågfrekventa användare samt icke-användare har i hög grad samma prioriteringsordning för vad man tycker är viktigt.

Ett tydligt resultat är att ju oftare man använder bibliotek, desto viktigare tycker man att så gott som samtliga av bibliotekens olika uppgifter och funktioner är. Högfrekventa användare bedömer att det mesta är viktigare och det finns inga frågor där en större andel av de låg- än högfrekventa användarna svarat ”mycket viktigt”.

Kön. Kvinnor anger nästan genomgående att bibliotekens olika funktioner är viktigare än vad män gör. Till exempel tycker 42 procent av kvinnorna att det är mycket viktigt att få relevanta lästips från personalen, medan enbart 28 procent av männen värderar det lika högt. De frågor där betydligt fler kvinnor än män svarar mycket viktigt är att det är nära och lätt att ta sig till biblioteket, att man känner sig välkommen, att man snabbt får kontakt med personalen och att det finns ett bra utbud av nyinkomna böcker.

Det finns ett fåtal egenskaper där en större

andel män än kvinnor uppger att funktionen är mycket viktig, även om skillnaden är liten. Det är vikten av att själv kunna sköta biblioteksärenden via webbplatsen, möjligheten att umgås med andra samt ett bra utbud av tidningar/tidskrifter och samhällsinformation.

Utbildning. Högutbildade svarar oftare än personer med kortare utbildning att olika parametrar är mycket viktiga. Till exempel är kunnig personal det viktigaste för både låg- och högutbildade, men fler högutbildade (77 procent) anger att det är mycket viktigt jämfört med personer med kortare utbildning (64 procent).

Störst skillnad med hänsyn till utbildning – alltså där betydligt fler hög- än lågutbildade svarar att verksamheten eller funktionen är mycket viktig – finns för frågorna om hur viktigt det är att det är nära och lätt att komma till biblioteket, att det är lätt att hitta det material man söker och att det finns ett bra utbud av böcker som annars kan vara svåra att få tag på.

I några fall svarar däremot en större andel låg- än högutbildade att egenskaperna är mycket viktiga. Det gäller frågorna om biblioteket som en spännande och stimulerande miljö, betydelsen av fräscha och praktiska lokaler, möjligheten att umgås med andra på biblioteket samt ett bra utbud av musik.

Inkomst. Det är förhållandevis små skillnader med hänsyn till inkomst och man ser inte samma tydliga mönster som för användningsfrekvens, kön eller utbildning. Det är framför allt medelinkomsttagarna som ofta väljer svarsalternativet mycket viktigt, oftare än både låg- och höginkomsttagare.

På ett fåtal frågor är det fler låg- än medel- och höginkomsttagare som svarar ”mycket

viktigt”. Exempel på sådana frågor är vikten av att snabbt få kontakt med personalen, personalens bemötande, att känna sig välkommen på biblioteket, att biblioteket erbjuder en spännande och stimulerande miljö, att lokalerna är fräscha och praktiska samt möjligheterna att använda internet.

Ålder. Om man tittar på hur personer i olika åldrar svarat ser man att yngre (18–34 år) och äldre (55–74 år samt 75–84 år) ofta väljer svarsalternativet mycket viktigt. Däremot är kategorin 35–54 år mer sparsam med att svara ”mycket viktigt”. Exempel på sådana frågor är att man får ett bra bemötande och känner sig välkommen, vikten av att biblioteket tydligt visar upp sitt utbud och att man kan få relevanta lästips från personalen.

I en fråga ser svarsmönstret däremot motsatt ut: ljudböcker är särskilt viktiga för gruppen 55–74 år. Inställningen till musik, filmer och tv- och datorspel ser ungefär likadan ut i olika grupper, men utbudet är viktigast för gruppen 55–74 år.

Några aspekter, menar yngre, är betydligt viktigare än vad äldre gör: en bra hemsida, att man kan sköta ärenden själv på webbplatsen, samt att det finns möjligheter att använda internet på biblioteket – här märks en tydlig koppling till yngres mer utbredda internetvanor. Men även om en bra hemsida är viktigare för den yngsta ålderskategorin i jämförelse med de äldre är det ändå inte särskilt viktigt; 28 procent av 18–34-åringarna anger det som mycket viktigt och 14 procent uppger att det inte alls är viktigt.

Vidare tycker yngre att det ska vara lätt att hitta det material man söker och att det ska finnas ett bra utbud av böcker som många

vill läsa och böcker som annars kan vara svåra att hitta. De frågor där den yngsta gruppen däremot oftast svarar "inte alls viktigt" är möjligheterna att umgås med andra samt ett bra utbud av musik, filmer och tv-spel.

Man kanske kan tro att särskilt äldre tycker att det är viktigt att biblioteket finns nära och att det är lätt att komma dit, men det finns knappt några skillnader alls mellan hur olika ålderskategorier svarat på den frågan.

På frågan om biblioteket som en spännande och stimulerande miljö svarar betydligt fler 75–84-åringar än andra att det är mycket viktigt för dem. Minst viktigt är en spännande och stimulerande miljö för gruppen 35–54 år. På frågan om betydelsen av en lugn och rofylld miljö anger flest i gruppen 18–24 år att det är mycket viktigt, men skillnaderna mellan olika åldersgrupper är ganska små.

Prioriteringsordningen är alltså ungefär densamma för olika grupper, men intensiteten varierar och det är de sedan tidigare kända starka användargrupperna som uttrycker att bibliotekens olika egenskaper är mycket viktiga. Störst skillnad finns med hänsyn till kön och utbildning. Inkomsten har däremot liten betydelse.

För personalen är hemsidan, möjligheter att surfa på internet och umgås med andra viktigare än för användarna.

Hemsida och internet viktigare för personalen

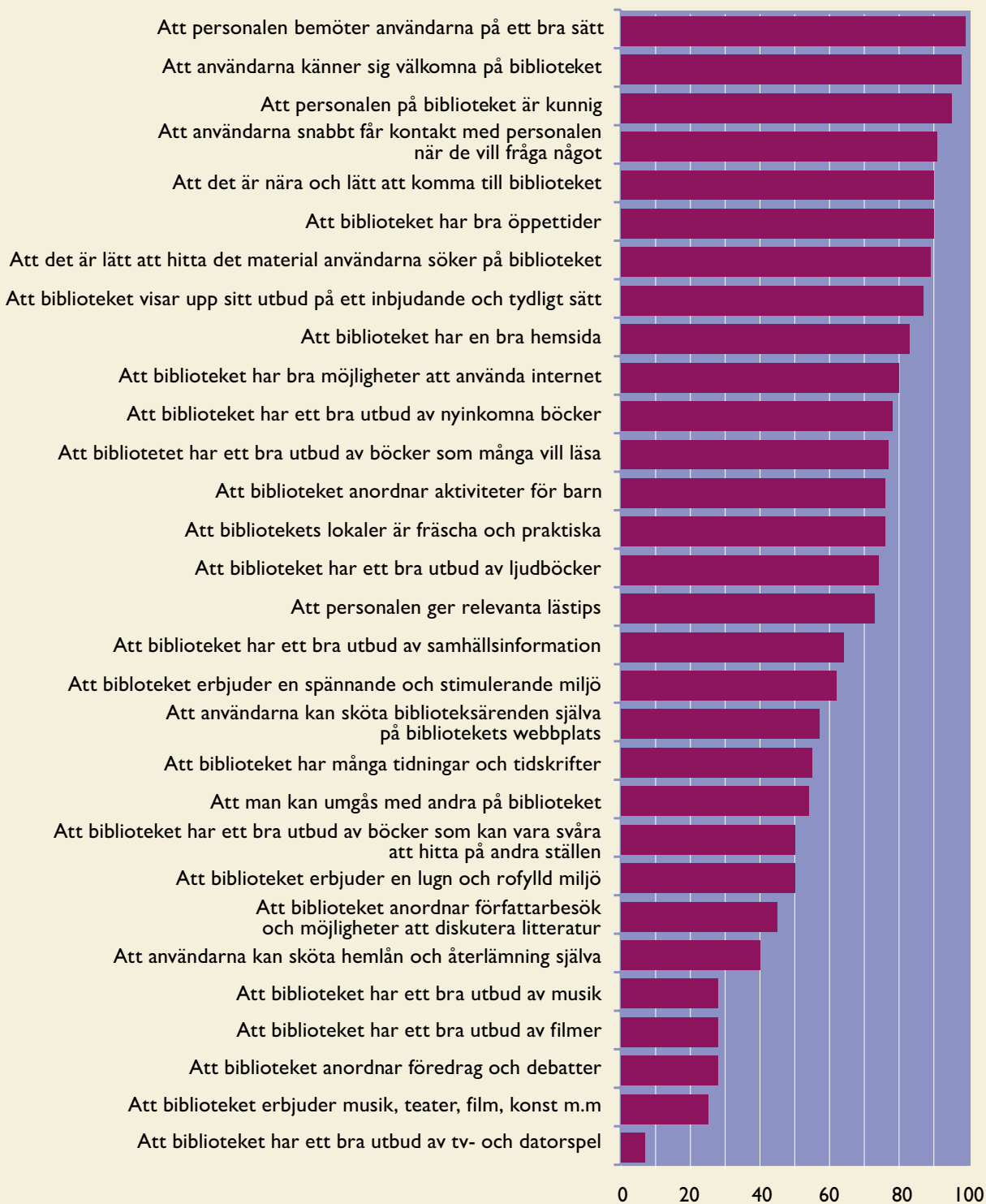
Personalen ger överlag fler positiva svar på vad som är viktigt i jämförelse med användarna (diagram 10). Många frågor har besvarats med mycket eller ganska viktigt av *samtliga* intervjuade biblioteksanställda. Det är egentligen endast frågan om tv- och datorspel där de anställda ger ett tydligt besked om att det är en mindre viktig verksamhet.

Personalen har till stor del samma syn på vad som är viktigt med ett bibliotek som användarna. Hit hör personalens betydelse och bemötande, olika aspekter av tillgänglighet och ett utbud av nya och populära böcker. Man rankar också delvis samma företeelser relativt lågt: programverksamhet (med undantag av barnverksamheter) och musik, filmer och tv-spel.

Även om användarnas och personalens rangordning till stor del liknar varandra ska man komma ihåg att en större andel av personalen så gott som genomgående menar att funktionen är viktig. Tidningar och tidskrifter hamnar på tjugonde plats både för användare och personal, men är mycket viktigt för 55 procent av personalen och 34 procent av användarna. Ett bra musikutbud rankas lågt av både användare och personal, men fler bland personalen (28 procent) anger det som mycket viktigt i jämförelse med användarna (17 procent).

Det finns samtidigt skillnader i personalens och användarnas syn på biblioteket. Den största skillnaden är betydelsen av en bra hemsida; det är mycket viktigt för 83 procent av personalen, men 22 procent av användarna. Likaså betraktar personalen användarnas behov av

Diagram 10. Andel av personalen som anger att följande är mycket viktigt på det bibliotek där de arbetar (i procent)



att kunna använda internet på biblioteket som viktigare, liksom möjligheten att kunna umgås med andra. De biblioteksanställda menar också i ännu högre grad att det är viktigt att personal och användare vid behov snabbt får kontakt, att biblioteket erbjuder en spännande och stimulerande miljö och att biblioteket tydligt visar upp sitt utbud.

Användarna å sin sida värderar ett utbud av böcker som annars kan vara svåra att hitta, högre än vad personalen gör och i viss mån även nyinkomna böcker och böcker som många vill läsa. Likaså efterfrågar användarna en lugn och rofylld miljö samt att kunna sköta lån och återlämning på egen hand mer.

En av åtta användare mellan 18 och 34 år tar helt eller delvis avstånd från att de känner sig välkomna på biblioteket.

Bokutbudet och personalen motsvarar inte förväntningarna

Både användare och personal har dessutom fått svara på hur väl de tycker att olika påståenden stämmer in på det bibliotek man oftast använder respektive arbetar vid. För användarnas del finns ett stort svarsbortfall i den här delen av undersökningen. Ungefär en tredjedel av de tillfrågade användarna har inte svarat på dessa frågor, lite olika beroende på vilken fråga som ställts.

Frågor kring personal, bemötande och tillgänglighet hamnar högst upp på listan över vad man tycker utmärker biblioteket (diagram 11). Allra flest användare instämmer helt i att det är nära och lätt att komma till biblioteket. Användarna instämmer också till stor del i att biblioteksmiljön präglas av lugn och ro och att lokalerna är fräscha och praktiska.

En jämförelse kan göras mellan vad användarna tycker är viktigt och hur de tycker att deras bibliotek kan beskrivas (alltså andel som instämmer helt i ett påstående om det bibliotek man använder i relation till hur viktig en funktion eller egenskap är när man besöker ett bibliotek). I stort finns en samstämmighet mellan vad man tycker är viktigt och vad man tycker utmärker biblioteket, men inte alltid. Jämförelsen visar att fler helt håller med om att möjligheten att umgås med andra utmärker biblioteket (25 procent) än som tycker att det är mycket viktigt att kunna göra det (13 procent). Likaså hamnar tidningar och tidskrifter betydligt högre på listan över vad man tycker karakteriserar biblioteket jämfört med listan över vad som är mycket viktigt. Här "överträffar" så att säga biblioteket användarnas önskemål.

På motsvarande sätt tillfredsställer biblioteket inte alla förväntningar. Relativt få tycker att biblioteket karakteriseras av ett bra bokutbud, med hänsyn till hur stor andel som tycker att det är viktigt. Det gäller både nyinkomna böcker, böcker som många vill läsa och böcker som kan vara svåra att hitta på andra ställen. Inte heller menar man att förväntningarna på personal och bemötande infrias helt och hållet av biblioteket, med tanke på hur många som placerat dessa som mycket viktiga funktioner. Ett exempel är att 69 procent menar att kun-

Diagram 11. Andel användare som instämmer helt i följande påståenden om det bibliotek man oftast besöker (i procent)



nig personal är mycket viktigt, medan färre (52 procent) instämmer helt i att personalen vid biblioteket är kunnig.

Vidare tycker användarna att biblioteken i liten utsträckning karakteriseras av det man bedömer som mindre viktigt, exempelvis programaktiviteter – med undantag för barnverksamhet – och ett bra utbud av musik, filmer och tv- och datorspel.

På samma sätt som olika användargrupper i hög grad har samma prioriteringsordning för vad man tycker är viktigt, ser ordningen i stort sett likadan ut för hur de olika grupperna tycker att biblioteken fungerar. Vissa iakttagelser går dock att göra. Yngre och högre frekventa användare menar till exempel mer än andra att en bra hemsida är ett påstående som stämmer in på deras bibliotek. Särskilt högre frekventa användare tycker att det är nära och lätt att komma till biblioteket och att det har bra öppettider.

Här och var skyntar ett missnöje fram. Nio procent av 18–34-åringarna tar helt eller delvis avstånd från påståendet att personalen bemöter dem på ett bra sätt. 12 procent av samma åldersgrupp tar helt eller delvis avstånd från att de känner sig välkomna på biblioteket.

Det är bara drygt hälften av användarna som tycker att de kan få relevanta lästips av bibliotekspersonalen och var tionde svarande

anser sig inte kunna få det alls. I åldersgruppen 18 till 34 är det så många som 17 procent som helt eller delvis tar avstånd från att personalen ger relevanta lästips.

Till stor del överensstämmer alltså användarnas bild av hur man tycker biblioteket ska vara med hur man tycker att det är. Samtidigt finns det saker som användarna tycker kännetecknar biblioteket trots att det inte bedöms vara så viktigt och saker som man inte tycker karakteriserar biblioteket trots att det hamnat högt upp på listan över vad man värdesätter.

Bra personal, enligt personalen

Personalens svar visar att de tycker att biblioteken till stor del utmärks av det som man också bedömer som viktigt (diagram 12). Det gäller framför allt faktorer som bemötande och den egna kompetensen. Omkring 90 procent instämmer *helt* i att biblioteksanvändarna känner sig välkomna och att deras bibliotek präglas av gott bemötande, kunnig personal och snabb service. Inte en enda av de tillfrågade tar – varken helt eller delvis – avstånd ifrån påståendena att användarna känner sig välkomna på biblioteket, att personalen bemöter användarna på ett bra sätt, att personalen är kunnig eller att personalen ger relevanta lästips.

Överlag lämnar personalen genomgående fler ”instämmer”-svar än användarna. De anser med andra ord i högre utsträckning att biblioteken tillgodoser de efterfrågade karaktärsdragen, i jämförelse med användarna. 92 procent av de anställda instämmer helt i att användarna kän-

Hemsidor och öppettider motsvarar inte personalens önskemål.

Diagram 12. Andel av personalen som instämmer helt i följande påståenden om det bibliotek där de arbetar (i procent)



Inte en enda av de tillfrågade tar avstånd ifrån påståendena att användarna känner sig välkomna på biblioteket, att personalen bemöter användarna på ett bra sätt, att personalen är kunnig eller att personalen ger relevanta lästips.

ner sig välkomna på biblioteket och 90 procent i att personalen bemöter användarna på ett bra sätt. Motsvarande siffror för användarna är 58 respektive 56 procent. Samma bild framstår om man lägger till dem som svarat ”instämmer delvis”. Personalen kommer då upp i 100 procent. Motsvarande siffror för användarna blir 71 och 70 procent. Även om man räknar bort de användare som inte svarat på frågorna kvarstår användarnas mer negativa inställning till vad biblioteken åstadkommer. En sådan uträkning (som alltså visar andelen som angett ”instämmer helt” av de som över huvud taget svarat på frågan) ger vid handen att 76 procent instämmer helt i att de känner sig välkomna på biblioteket och att 75 procent anser att personalen bemöter dem på ett bra sätt.

Användare och personal har delvis olika syn på hur väl de ovanstående ingredienserna för ett bra bibliotek stämmer överens med deras bibliotekserfarenheter. Personalen menar mer än användarna att det går att själv göra ärenden via bibliotekets hemsida och att det går att umgås med andra och använda internet på biblioteket. På användarnas lista hamnar å andra sidan lättillgänglighet och bra öppettider, lugn och rofylld miljö samt fräscha och praktiska lokaler högre.

Några aspekter hamnar betydligt högre upp på listan över vad personalen tycker utmärker biblioteket, jämfört med listan över vad de tycker är viktigt. Det gäller exempelvis möjligheterna att umgås med andra, använda internet, sköta ärenden via hemsidan samt låna och återlämna material på egen hand. Lite tillspetsat kan man alltså säga att biblioteken enligt personalen lyckas ”för bra” med dessa uppgifter.

Samtidigt finns det faktorer som personalen själv rankat relativt högt, men som man inte i samma utsträckning anser utmärker biblioteken. Det gäller exempelvis bra hemsidor, att man tydligt visar upp sitt utbud, bra öppettider, att det är nära och lätt att komma till biblioteket och att användarna lätt kan hitta det de söker. Uppenbarligen menar personalen att biblioteken brister i lättillgänglighet. Dessutom instämmer endast 18 procent av de anställda helt i att biblioteken erbjuder en spännande och stimulerande miljö. Biblioteket motsvarar med andra ord inte helt de önskemål personalen har.

BIBLIOTEKET ÄR BRA OCH KAN BLI BÄTTRE: EN DISKUSSION

Det senaste decenniet har medierna för läsning och information utvecklats i rasande fart. Fler och fler har tillgång till internet hemma och det blir allt lättare att ladda ner texter, musik och filmer. Att googla och använda Wikipedia har för många blivit det naturliga sättet att få svar på en fråga som dyker upp. Läsplattorna har gjort entré och man kan lyssna på romaner i mobilen.

Andelen svenskar som besöker bibliotek minskar något. Det är inte alltid lätt att se åt vilket håll biblioteken är på väg eller vem som ska peka ut färdriktningen. Utvecklingen väcker frågor om för vem biblioteken ska finnas och vad de ska göra. Behovet av att sätta fokus på olika gruppers syn på biblioteket blir därför tydligt. Och det gäller inte minst de invånare som inte brukar använda folkbiblioteken.⁹

Modern personal och dåligt informerade användare?

I den undersökning som Svensk Biblioteksförning låtit genomföra är användarna tydliga med vad de bedömer som viktigt. Kunnig personal och gott bemötande, bra service och tillgänglighet är det viktigaste. Bland frågorna om utbud toppar böcker, medan musik, film och tv-spel rankas lågt. Användarna föredrar en lugn och rofylld miljö framför en spännande och stimulerande. Programaktiviteter och olika kulturevenemang är inte särskilt viktigt, med undantag för barnverksamheter. Att umgås

med andra på biblioteket är inget som användarna prioriterar.

Hög- och lågfrekventa användare respektive icke-användare är till stor del överens om prioriteringsordningen för vad som är viktigt på ett bibliotek. Undersökningen visar däremot att kvinnor, högtbildade och vissa åldersgrupper (18-34 år och 55+) uppger att betydligt fler av bibliotekens funktioner är mycket viktiga. Kvinnor, högtbildade och yngre tillhör de grupper som vi vet använder biblioteken i stor utsträckning. Det är alltså bibliotekens sedan tidigare kända kärnanvändare som svarar att många olika verksamheter är viktiga.

Användarnas önskelista är ganska traditionell – det är inga upplevelsecentra eller multimediationer man efterlyser. Ibland sägs att användarna skulle efterfråga andra saker om de bara kände till allt det nya som görs på bibliotek. Men i sådana fall kan man tycka att svaren från dem som ofta använder bibliotek skulle skilja sig från dem som nästan aldrig gör det, eftersom de högfrekventa användarna borde ha haft goda möjligheter att se nya verksamheter och ett mer modernt utbud. Men användarna är i stort sett överens om prioriteringsordningen och även de högfrekventa användarna har en traditionell syn.

I stället är det möjligtvis de lågfrekventa användarna som har en mer ”modern” önskelista. Till stor del har de olika grupperna samma preferenser, men dessa grupper tycker något mer (relativt sett) att biblioteket ska vara

spännande, att det är viktigare med praktiska och fräscha lokaler, med internet och att kunna umgås med andra.

Kanske vet de högfrekventa användarna inte heller vad man kan göra på folkbiblioteket? Medborgaranalysens rapport diskuterar att biblioteken behöver bli bättre på att nå ut med vad de har att erbjuda eftersom många användare i intervjuerna efterfrågat aktiviteter som redan idag görs på biblioteken. Likaså efterlyser man mer uppsökande verksamhet.¹⁰ I en icke-användarundersökning beställd av Regionbibliotek Halland pekar man på att biblioteken har ett informations- eller tydlighetsproblem – många icke-användare vet helt enkelt inte vilka tjänster biblioteket erbjuder.¹¹ Andra liknande svenska undersökningar visar också att användarna är dåligt informerade om vad man kan göra på folkbiblioteket.¹² Även en brittisk användarundersökning från biblioteksmyndigheten MLA (Museums, Libraries and Archives Council) framhåller behovet av ökad information och att i synnerhet icke-användare men även högfrekventa användare ofta har dålig kännedom om vad biblioteket erbjuder. Som en icke-användare uttryckte saken: ”I don’t know what libraries do you see... I get leaflets about pizzas come through my door... I don’t get a leaflet about the library.”¹³

Användare och personal är i många delar överens om rangordningen av vad som är viktiga ingredienser för attraktiva bibliotek. Även personalen tycker att personal, bemötande, tillgänglighet och service är betydelsefulla inslag i en bra biblioteksupplevelse. Användare och personal är dessutom i stort sett överens

om vad som är mindre viktig: ett bra utbud av tv- och datorspel, filmer och musik, olika kulturevenemang eller föredrag/debatter.

Samtidigt finns det skillnader. Möjligheten att på biblioteket hitta böcker som annars kan vara svåra att få tag på är relativt sett mer betydelsefullt för användarna än för personalen. Användarna föredrar ett rofyllt och lugnt bibliotek, medan personalen hellre ser en spännande och stimulerande miljö. För personalen väger å andra sidan bibliotekets hemsida och möjligheter att använda internet på biblioteket tyngre, liksom att det finns möjligheter att kunna umgås på biblioteket.

Personalen ger beskrivningar som på flera sätt stämmer in på vad man brukar kalla ett ”modernt” bibliotek, om man med det menar ett bibliotek som inriktas mot nya medier, upplevelser och möten. Mönstret känns igen från en av Svensk Biblioteksförerings tidigare undersökningar, där frågor ställdes dels till kommunalråd och kommunala tjänstemän, dels till allmänheten. 55 procent av allmänheten tyckte att bibliotek borde behålla sin traditionella funktion som lugna och tysta platser för läsning och böcker, medan motsvarande siffra för kommunalråd och kommunala tjänstemän var 15 procent. 85 procent av kommunalråden och tjänstemännen menade att biblioteken borde bli mer av mötesplatser och upplevelsecentra, medan endast 45 procent av allmänheten höll med om det.¹⁴ Det finns uppenbarligen ett glapp mellan hur biblioteksanvändare och företrädare för biblioteksverksamheter tycker att biblioteken bör utvecklas.

Tillräckligt nöjda användare och trovärdig personal?

Hur vill då användarna *beskriva* biblioteket?

De menar att biblioteket karakteriseras av kunnig personal, gott bemötande, tillgänglighet, en lugn och rofylld miljö samt fräscha och praktiska lokaler. Till stor del finns alltså en överensstämmelse mellan vad man tycker är viktigt och vad man tycker kännetecknar biblioteket.

Vissa verksamheter, menar användarna, är inte utmärkande för biblioteken, trots att de rankats högt på listan över vad som är viktigt, exempelvis ett bra bokutbud. Ett annat exempel är att 69 procent menar att kunnig personal är mycket viktigt, medan endast 52 procent instämmer helt i att personalen vid det bibliotek man oftast använder är kunnig. Andra verksamheter menar användarna utmärker biblioteken, trots att de inte rankats så högt på önskelistan, bland annat möjligheten att umgås med andra.

Personalens svar visar att de tycker att biblioteken kännetecknas av det som man även bedömer som viktigt, framför allt bemötande och den egna kompetensen. Cirka 90 procent instämmer *helt* i att biblioteksanvändarna känner sig välkomna och att biblioteket utmärks av gott bemötande, kunnig personal och snabb service. Ingen tar avstånd ifrån påståendena att användarna känner sig välkomna på biblioteket, att personalen bemöter användarna på ett bra sätt, att personalen är kunnig eller att personalen ger relevanta lästips. Däremot motsvarar olika aspekter av tillgänglighet inte personalens förväntningar.

En jämförelse mellan användare och personal visar att personalen överlag är mer

positiv till hur väl de önskade faktorerna stämmer in på verkligheten. Men användarnas svar kan inte tolkas som kritiska – få verkar vara missnöjda med biblioteken, med några undantag (det finns en grupp unga som inte känner sig välkomna och bra bemötta och vissa tycker sig inte få relevanta lästips). Tvärtom håller man med om många av de positivt formulerade påståendena.

Inget i den tidigare forskningen tyder heller på att biblioteken blivit drastiskt sämre eller att det finns ett utbrett missnöje bland användarna. Danska Styrelsen för bibliotek och medier publicerade 2010 en utredning om folkbibliotekens framtid. Deras slutsats är att användarna till stor del är nöjda med biblioteken. Produkten är den rätta och det användarna efterfrågar är ännu bättre och ännu mer tillgängliga bibliotek.¹⁵ Svensk Biblioteksförnings undersökning visar att den tolkningen skulle kunna överföras till de svenska folkbiblioteken.

Tidigare undersökningar visar samtidigt att det finns hinder som kan vara svåra att övervinna för ovana användare. Bibliotek upplevs som krångliga och man har svårt att identifiera sig med biblioteksanvändare och bibliotekspersonal. Det finns en grupp som över huvud taget inte betraktar biblioteket som ett alternativ och som i stället söker andra vägar för att tillgodose sina behov av information och litteratur. Den här gruppen kan mycket väl tänkas ha behov som biblioteket skulle kunna tillfredsställa och det är inte säkert att alternativen är fullgoda. I stället finns det hinder som gör att dessa personer inte ens prövar biblioteksalternativet. Det är givetvis inte acceptabelt.

Det är anmärkningsvärt att personalen är så enormt bekräftande. Personalen instämmer

i de flesta beskrivningarna, egentligen endast med undantag av ett bra utbud av tv- och datorspel. Biblioteket kan visserligen karaktäriseras av en stor spännvidd, men det kan också vara så att personalen hoppas att biblioteket utmärks av en större bredd än det i verkligheten har. Användarna tycker däremot inte på samma sätt att allt ryms inom biblioteket.

Det faktum att biblioteket karaktäriseras av verksamheter som användarna och i viss mån personalen inte alltid tycker är så viktiga och att biblioteket inte alltid kännetecknas av det man rankat som viktigast kan ses som ett tecken på att man behöver fördjupa kunskaperna om användarna och deras behov och öka dialogen mellan politiker, anställda och användare.

Användarna är emellertid ingen lättanalyserad grupp, som alltid betar sig på ett förutsägbart sätt. Ibland stämmer deras åsikter med vad man kan förvänta sig: yngre tycker att internet är mer angeläget än vad äldre gör, grupper som ofta använder biblioteket tycker att fler verksamheter är mycket viktiga och åldersgruppen 30 till 49 år lånar oftast barnböcker. Men samtidigt möts man av mer överraskande resultat. Det är den äldsta gruppen som helst ser att biblioteket erbjuder en spännande och stimulerande miljö och de yngsta som vill ha lugn och ro.¹⁶ Inga användare tycker att det är särskilt betydelsefullt att det finns filmer, musikinspelningar eller tv- och datorspel i bibliotekens bestånd eller möjligheter att kunna umgås med andra. Medelinkomsttagare och äldre faller ur mönstret och svarar ofta på ett sätt som liknar grupper som ofta använder bibliotek. Till detta ska läggas den kunskap vi

har om förändrade behov hos användarna, till exempel hur läsvanorna utvecklats över tid. En diskussion om för vem biblioteket finns och hur det ska se ut i framtiden måste därför utgå från en öppenhet för och gedigen kunskap om olika användargrupperns önskemål och behov.

Vad gör biblioteken bättre än någon annan?

Personalen tycker att de flesta faktorer som undersökts är viktiga. Slår man ihop svaren ganska viktigt och mycket viktigt blir det till och med svårt att göra en rankinglista, eftersom flera av svaren kommer upp i 100 procent. Det kan tolkas som att man har svårt att formulera verksamhetens kärnuppgifter. Många års diskussioner om vad folkbiblioteket egentligen ska vara och göra kan vara ett stöd för den uppfattningen. En annan tolkning är att bibliotek är en verksamhet där en mängd uppgifter är viktiga och som just karaktäriseras av sin bredd. Däremot pekar användarna mer tydligt ut vissa områden som viktiga. Frågan är om de har en mer bestämd bild av hur de vill att biblioteket ska vara eller om skillnaden beror på att personalen befinner sig mitt i verksamheten och därför ser en större bredd.

Användarnas möjligheter att tillfredsställa sina behov av böcker, andra medier och information har förändrats radikalt de senaste tio åren. Att alternativen till bibliotek förbättrats väcker förstås frågor om huruvida biblioteken ska fortsätta leverera det som användarna kan få enklare och billigare på annat håll. Biblioteken skulle i stället kunna välja att konstatera att befolkningen får vissa av sina behov till-

godosedda av andra aktörer och koncentrera sig på det man är ensam om eller bäst på att erbjuda.

Direktören för danska Styrelsen for bibliotek og medier, Jens Thorhauge, är i en artikel inne på samma spår. Han menar att man bör ta reda på hur biblioteket kan göra skillnad och specialisera sig på det. Biblioteken ska låta bli att göra det som någon annan kan göra bättre.¹⁷

Den brittiska myndigheten för biblioteksutveckling, Museums, Libraries and Archives Council, för i en ny skrift en diskussion om bibliotekens unika erbjudande, alltså det som biblioteket gör bättre än någon annan leverantör. Kunnig personal och en lugn, avslappnande och säker miljö nämns, liksom ett brett och högkvalitativt utbud av böcker. För personer som läser mycket är det billigare att låna än att köpa. Man kan också riskfritt experimentera i sitt läsande och våga pröva nya genrer och författare. Biblioteken ger tillgång till dyra referensböcker och en upplevelse av att kunna få tag på i princip vilken bok som helst. Gratis internet, stimulerande och bildande aktiviteter för barn samt en informell och öppen lärandemiljö är annat som nämns.¹⁸

Även Medborgaranalysens studie innehåller en diskussion om att det finns något unikt med bibliotek – det är en icke-kommersiell plats där man möts som kunskapssökande människor, där titlar och sociala kategorier inte spelar någon roll. Det är en frizon där man kan stänga av och få tänka sina egna tankar. Förtroendet för biblioteket som kunskapsförmedlare är stort och man är förvissad om att man kommer att få hjälp när man går dit. Upplevelsen av att vara på en plats med många böcker är speciell.¹⁹

Biblioteken behövs. Inte minst det faktum att användarna placerar kunnig personal i topp och att man värdesätter bibliotekets utbud av böcker som annars kan vara svåra att få tag på visar att internet och billiga pocketböcker inte räcker. Men användarnas behov förändras, liksom de valmöjligheter invånarna har för att söka information, upplevelser och litteratur. Därför måste samtalet mellan icke-användare, användare, personal och politiker ständigt pågå, så att biblioteken fortsätter att utvecklas i takt med sin tid och så att alla invånare upplever att biblioteket är ett självklart val i deras sökande efter kunskap och kultur.

Litteratur

A Research Study of 14-35 year olds for the Future Development of Public Libraries, Museums, Libraries and Archives Council/ Department for Culture, Media and Sport/ Laser Foundation 2006.

Azizzade, Mani & Kent Bengtsson: *Att avstå från folkbibliotek. En kvalitativ studie av informations- och kulturvanor samt distansen till folkbibliotek hos icke- användare*, magister-uppsats BHS 2007.

Besöksundersökning 2005, Kultur- och fritidsförvaltningen Sigtuna 2005.

Besöksundersökning Helsingborg, Jema Rådgivning 2008.

Digest of Statistics, Museums, Libraries and Archives Council 2006.

Folkebibliotekerne i vidensamfundet, Styrelsen for bibliotek og medier 2010.

Färgelanda bibliotek. Ej besökare, Compile Solutions 2005.

Hvem er de og hvor går de?, ABM-utvikling 2008.

Höglund, Lars & Eva Wahlström: "Varför minskar biblioteksbesöken?" i Sören Holmberg & Lennart Weibull (red.): *Lyckan kommer, lyckan går*, SOM-institutet 2005.

Höglund, Lars & Eva Wahlström: "Bibliotekens tjänster idag och i morgon?" i Sören Holmberg & Lennart Weibull (red.): *Svensk höst*, SOM-institutet 2009.

Höglund, Lars: "Bibliotek och demokratiska möten" i Sören Holmberg & Lennart Weibull (red.): *Nordiskt ljus*, SOM-institutet 2010.

Jönköping bibliotek. Ej besökare, Compile Solutions 2007.

Kommunala beslutsfattare om bibliotek, Svensk Biblioteks förening 2008.

Kulturvanor i Sverige 1987–2009, SOM-institutet 2010.

Medborgardialog om framtidens bibliotek, Medborgaranalysen 2010.

Slutrapport icke-användare, Regionbibliotek Halland/Jema Rådgivning 2010.

Stanziola, Javier: *Attracting library non-users: What have we learned so far?*, Museums, Libraries and Archives Council 2008.

Taking Part: England's Survey of Culture, Leisure and Sport, Department for Culture, Media and Sport 2006/2007.

Thorhauge, Jens: "Gør det du er bedst til" i *Bibliotek og Medier*, december 2010.

What do the public want from libraries?, Museums, Libraries and Archives Council 2010.

Noter

¹ *Slutrapport icke-användare*, s 3, 8. *What do the public want from libraries?*, s iii, 30.

² Azizzade & Bengtsson, s 62-63. *Jönköping bibliotek. Ej besökare*, s 16-18. *Färgelanda bibliotek. Ej besökare*, s 11-13. *Slutrapport icke-användare*, s 3. *Digest of Statistics*, s 25. *A Research Study of 14-35 year olds*, s 32-44. *Taking Part*, s 5-6. Stanziola, s 1-2.

³ Azizzade & Bengtsson, s 62. *Medborgardialog om framtidens bibliotek*, s 24. *A Research Study of 14-35 year olds*, s 38-41. Stanziola, s 1-2. *What do the public want from libraries?*, s 31-39.

⁴ *Besöksundersökning 2005*, s 12. *Besöksundersökning Helsingborg*, s 12. Höglund & Wahlström 2009, s 174. *What do the public want from libraries?*, s iv, 17.

⁵ *What do the public want from libraries?*, s iv.

⁶ Azizzade & Bengtsson, s 50.

⁷ *Medborgardialog om framtidens bibliotek*, s 23-26.

⁸ Höglund 2010, s 347.

⁹ Styrelsen for bibliotek og medier i Danmark pekar på ett ökat intresse för icke-användare. Dels på grund av att biblioteken arbetar tillsammans med andra aktörer för att nå särskilda grupper, dels på grund av ett nytt fokus mot att alla ska få del av kulturella satsningar, se *Folkebibliotekerne i vidensamfundet*, 2010, s 6. Även den norska biblioteksmyndigheten, ABM-utvikling, har intresserat sig för olika användargrupper, t ex i undersökningen *Hvem er de og hvor går de?*, 2008.

¹⁰ *Medborgardialog om framtidens bibliotek*, s 26.

¹¹ *Slutrapport icke-användare*, s 5.

¹² *Jönköping bibliotek. Ej besökare*, s 19. *Färgelanda bibliotek. Ej besökare*, s 14.

¹³ *What do the public want from libraries?*, s 53.

¹⁴ *Kommunala beslutsfattare om bibliotek*, s 12-13.

¹⁵ *Folkebibliotekerne i vidensamfundet*, s 11, 36.

¹⁶ Även andra undersökningar visar att de yngre värdesätter att biblioteket erbjuder en lugn miljö, både som studieplats och som ställe där man på ett legitimt sätt kan få vara för sig själv, *What do the public want from libraries?*, s 17, 25.

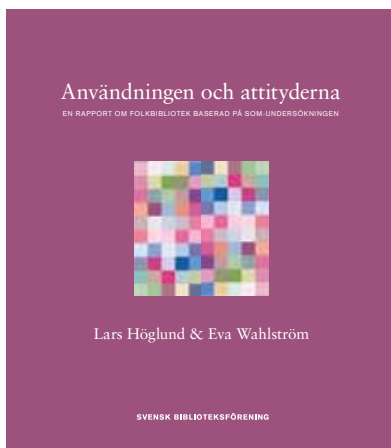
¹⁷ Thorhauge, s 3.

¹⁸ *What do the public want from libraries?*, s 19-22.

¹⁹ *Medborgardialog om framtidens bibliotek*, s 23-24.

Läs mer

I *Användningen och attityderna* och *Kommunala beslutsfattare om bibliotek* kan du läsa mer om olika sätt att se på biblioteken.



Samtliga rapporter från Svensk Biblioteksforening går att hitta på www.biblioteksforeningen.org

Varje år äger 68 miljoner fysiska och ett okänt antal virtuella biblioteksbesök rum och folkbiblioteken är mycket uppskattade och högt värderade. Samtidigt visar statistiken att det är en svagt minskande andel av svenskarna som besöker ett bibliotek varje år. Medierna för läsning och information utvecklas i rasande fart och det är inte alltid lätt att se åt vilket håll folkbiblioteken är på väg eller vem som pekar ut färdriktningen.

Utvecklingen väcker frågor om för vem biblioteken ska finnas och vad de ska göra. För att fördjupa kunskaperna och underlätta diskussionerna har Svensk Biblioteksforening låtit SKOP intervjua ca 800 användare och icke-användare samt 100 biblioteksanställda om olika sätt att se på vad biblioteket är och vad det bör vara.

Rapporten visar att folkbibliotekets användare vill kunna använda sig av ett brett bokutbud och få ett professionellt och gott bemötande i en lugn miljö. I jämförelse med användarna tycker personalen att bibliotekens hemsidor och möjligheten att umgås med andra på biblioteket är viktigare, liksom att biblioteket ska erbjuda en spännande och stimulerande miljö. Inget tyder på att användarna är missnöjda med sina bibliotek – mer överraskande är det att personalen är så fast förvissad om att användarna får ett välkomnande och kompetent bemötande.

SVENSK BIBLIOTEKSFÖRENING

Box 70380, 107 24 Stockholm
Tel: 08-545 132 30 Fax: 08-545 132 31
www.biblioteksforeningen.org