

1. INLEDNING	2
1.1 BAKGRUND	2
1.1.1 Vilka är de olika typerna av brukare?	2
1.2 SYFTE.....	2
1.3 METOD.....	3
1.4 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ARBETET.....	3
2. SKUGGNINGSUNDERSÖKNINGEN	5
2.1 REDOVISNING AV BRUKARNAS RÖRELSEMÖNSTER.....	5
2.2 HUR SER FÖRDELNINGEN AV AKTIVITETER UT?.....	12
2.3 HUR SER FÖRDELNINGEN I ÅLDER UT?	12
2.4 TIDSINTERVALL FÖR BESÖKARNA I SKUGGNINGSUNDERSÖKNINGEN	14
5. RÄKNINGSUNDERSÖKNINGEN.....	15
5.1 DIAGRAM MEDELVÄRDE I MINUTER	15
5.2 DIAGRAM ÖVER BESÖKSLÄNGD I MINUTER UPPMÅTT I PROCENT.....	16
5.3 DIAGRAM ÖVER ÅLDERSFÖRDELNING	19
6. SAMMANFATTNING RESULTAT AV DE BÅDA UNDERSÖKNINGARNA	20
6.1 EGNA REFLEKTIONER	21

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Attityds statistikundersökning och den danska rapporten ”Brugernes adfaerd på folkebibliotekerne” ligger som grund för denna undersökning. I den danska rapporten ställdes frågan ”Vad gör de brukare som inte lånar böcker?” och det är en intressant fråga som kräver sitt svar. I den danska undersökningen ingick 21 stycken danska genomsnittsbibliotek med 2925 observationer. Där fördelningen av observationerna var att 753 personer var på biblioteket en till två minuter och det rörde sig då om återlämning eller hämtning av en reserverad bok enbart. Besökare kallades den kategori som inte lånade böcker och där blev siffran 845 personer. Denna grupp använde sig istället av andra tjänster på biblioteket som kopiering, använda en dator, lyssna på musik. Den grupp som använde biblioteket till att låna böcker bestod av 1327 personer. Hur väl stämmer detta med de svenska låntagarna?

1.1.1 Vilka är de olika typerna av brukare?

Enligt den danska undersökningen från 2004 delades de olika brukarna in i olika kategorier:

- De som bara är där en minut eller två, som bara är snabbt in och snabbt ut igen lämnar böcker och hämtar reservationer
- De snabba brukarna är inne ca 10-20 minuter
- De brukare som använder sig av allt som biblioteket erbjuder ca 17 minuter
- De som läser tidskrifter ca 42 minuter
- De som använder surfen eller datasalen där 50 % sitter längre än 1 timme och 10 % ca 2 timmar
- Till sist gengångarna som kommer mer än en gång under öppettiden

Utifrån detta ville Länsbiblioteket i Värmland göra en egen undersökning på för att se hur det ser ut i länet och de fem olika kommunerna som kommer att delta i undersökningen förutom Karlstad är Säffle, Hammarö, Grums och Kristinehamn.

1.2 Syfte

Syftet till denna statistikundersökning har varit att kartlägga brukarnas rörelsemönster på Stadsbiblioteket. Genom skuggningen se vilka tjänster som utnyttjas och hur länge besöken

varar. Vilka avdelningar som besöks och om brukaren använder sig av någon av informationsdiskarna. Att se om brukarna rör sig målmedvetet eller planlöst inne på biblioteket och även att se vilka de olika ålderskategorierna är.

1.3 Metod

Två olika metoder valdes för att se brukarnas mönster. Den ena metoden utgick från att en person satt utanför biblioteket och tog tid på olika personer för att se hur länge de var inne i lokalen. Denna metod förutsatte att det fanns tydliga kännetecken på personen för att han/hon lätt skulle kunna kännas igen vid utgång.

Den andra metoden bestod i en ren skuggning av slumpmässigt utvalda brukare. Urvalet skedde genom att den första person som kom i rulltrappan efter en 5 minuters intervall följdes efter in på biblioteket. Skuggningen pågick ända tills personen lämnade lokalen. Undantag gjordes om en person bokade och blev sittande en länge tid i surfen.

1.4 Förutsättningar för arbetet

Ingen tidtagning varade längre än 3 timmar så redovisning av längre biblioteksbesök kan inte ses i undersökningen.

Räkningen skedde under de här tiderna:

Tisdagen 28/11 klockan 16.00 – 18.30

Onsdagen 29/11 klockan 10.00 – 12.30

Torsdagen 30/11 klockan 13.00 – 15.30

Tisdagen 5/12 klockan 16.00 – 16.30

Onsdagen 6/12 klockan 10.00 – 13.00

Torsdagen 7/12 klockan 13.00 – 15.30

Skuggningen skedde under de här tiderna:

Tisdagen 28/11 klockan 16.00 – 19.00

Onsdagen 29/11 klockan 10.00 – 13.00

Torsdagen 30/11 klockan 13.00 – 16.00

Tisdagen 5/12 klockan 16.00 – 19.00

Onsdagen 6/12 klockan 10.00 – 13.00

Torsdagen 7/12 klockan 13.00 – 16.00

Indelning av ålder skedde enligt följande:

Barn (B) 0 – 12 år

Ungdom (U) 13 – 20 år

Vuxen (V) 21 – 44 år

Vuxen (Ä) 45 - 100

Avvikelse

Eftersom tisdag 5/12 räkningsundersökning bara skedde under 30 minuter får man ta hänsyn till detta i rapporten och tolkning av siffror.

Tisdagar har även varit bibliotekskvällar 19.00 så det kan ha påverkat resultatet tisdagen den 28/11.

2. Skuggningsundersökningen

2.1 Redovisning av brukarnas rörelsemönster

Tisdagen 28/11 – 2006 tid 16.00 – 19.00

Nr	1	2	3	4	5	6	7	8
tid - in	16.00	16.09	16.30	16.45	16.45	17.11	17.17	17.24
tid - ut	16.04	16.25	16.40	17.05	17.05	17.12	17.19	17.25
summa	4 min	14 min	10 min	20 min	20 min	1 min	2 min	1 min
kön	K	K	M	K	M	M	M	K
ålder	Ä	V	U	U	U	Ä	U	Ä
lånedisk	lån						reservation	
lån TOR								
återl. TOR						X		X
infodisk	barn							
tidskrift								
surfen			X					
sök dator								
15 min dator				X				
datasal				X	X			
kopior		X						
utskrift				X	X			
släktforskare								
målmedvetet	X	X	X	X	X	X	X	X
planlöst								

Kommentarer:

nr 1: En kvinna som gick direkt till disken på Barn och fick hjälp med en bok. Gick direkt till lånedisken och lånade en bok.

nr 2: En kvinna som använde kopieringsapparaten och sedan lånade häftapparat i lånedisken.

nr 3: Ungdom gick direkt till sin kompis i Surfen.

nr 4 och 5: Ett yngre par som försökte få en dator i Surfen men sedan använde en 15 minuters dator en stund. Bokade sedan i Datasalen. Kom sedan till lånedisken för att skriva ut utskrifter.

nr 6: Lämnade en bok i TOR.

nr 7: Hämtade en reservation i lånedisken.

nr 8: Lämnade en bok i TOR

Tisdagen 28/11 – 2006 tid 16.00 – 19.00

Nr	9	10	11	12				
tid - in	17.31	17.43	18.01	18.11				
tid - ut	17.38	17.56	18.06	19.00				
summa	7 min	13 min	5 min	49 min				
kön	M	K	M	M				
ålder	V	U	V	Ä				
lånedisk								
lån TOR	X							
återl. TOR								
lån								
reservation								
infodisk								
tidskrift								
surfen				X				
sökdator		X						
15 min dator								
datasal								
kopior								
utskrift								
släktforskare			X					
målmedvetet	X	X	X	X				
planlöst								

Kommentarer:

nr 9: En kvinna som gick direkt på en hylla hämtade en bok som hon sedan lånade i TOR.

nr 10: Yngre kvinna gick direkt till en sökdator och tittade en stund, sedan direkt ut.

nr 11: Äldre man gick direkt bort till släktforskarhörnan men Genlinedatorn var upptagen. Tittade i hyllan med databöcker på vägen ut.

nr 12: Man satte sig i surfen ända till biblioteket stängde för dagen.

Onsdagen 29/11 – 2006 tid 10.00 – 13.00

Nr	1	2	3	4	5	6		
tid - in	10.08	10.17	11.09	11.15	12.00	12.10		
tid - ut	10.12	11.55	11.10	11.47	12.04	12.54		
summa	4 min	1 tim 38 min	1 min	32 min	4 min	44 min		
kön	M	K	K	M	K	M		
ålder	Ä	Ä	V	V	V	U		
lånedisk					reservation	lånekort		
lån TOR								
återl. TOR			X					
tittar böcker						X		
infodisk								
tidskrift	X			X		X		
surfen		X						
sök dator	X							
15 min dator								
datasal								
kopior								
utskrift								
släktforskare								
målmedvetet	X	X	X	X	X			
planlöst						X		

Kommentarer:

nr 1: Man som gick direkt till en sök dator och sedan direkt till tidskriftshörnan och tittade. Gick direkt ut efter det.

nr 2: Kvinna gick direkt till en bokningsdator för Surfen satt sedan i Surfen hela tiden.

nr 3: Lämnade bok i TOR.

nr 4: Äldre man som gick direkt till tidskriftshörnan och satte sig där. Gick direkt ut efter detta.

nr 5: Äldre kvinna som hämtade en reservation i lånedisken.

nr 6: Ung man skaffade nytt lånekort i lånedisken. Försvann ut för att boka dator ute på Studiehyllan men kom tillbaka in på biblioteket direkt. Gick planlöst bland hyllorna och tittade på olika böcker. Satte sig sedan vid tidskrifterna och i en halvtimme innan han gick.

Torsdagen 30/11 – 2006 tid 13.00 – 16.00

Nr	1	2	3	4	5		
tid - in	13.01	13.47	14.10	15.29	15.36		
tid - ut	13.42	15.45	15.21	15.33	15.43		
summa	41 min	1 tim 58 min	1tim 11min	4 min	7 min		
kön	K	K	M	M	K		
ålder	Ä	Ä	V	Ä	V		
lånedisk			lånar CD		reservation		
lån TOR							
återl. TOR							
lån							
reservation							
titta böcker							
infodisk							
tidskrift			X				
surfen		X					
sökdator							
15 min dator							
datasal				X			
tittade filmer					X		
kopior							
utskrift							
släktforskare							
student	X						
målmedvetet	X	X		X			
planlöst			X		X		

Kommentarer:

nr 1: Två kvinnliga studenter satte sig vid ett bord i närheten av släktforskaravdelningen. Gick direkt ut när de var klara.

nr 2: Kvinna bokade tid i Surfen och satt sedan där hela tiden.

nr 3: Lämnade först tillbaka CD skivor i lånedisken gick sedan bort till musikavdelningen och tittade en stund, strosade sedan bland hyllorna med deckare och skönlitteratur. Satte sig med tidskrifter och läste en stund. Strosade sedan bland hyllorna med utländsk litteratur innan han gick till lånedisken och lånade.

nr 4: Gick in på biblioteket och vände sedan tillbaka ut, för att sedan gå in i datasalen på Studiehyllan.

nr 5: Hämtade en reservation i lånedisken. Stannade till vid rondellen med filmer vid utgången för att titta en stund.

Tisdagen 5/12 – 2006 tid 16.00 – 19.00

Nr	1	2	3	4	5		
tid - in	16.08	17.40	17.51	18.22	18.33		
tid - ut	17.34	17.45	17.56	18.28	18.34		
summa	1 tim 26 min	5 min	5 min	6 min	1 min		
kön	K	M	M	M	M		
ålder	Ä	Ä	Ä	V	U		
lånedisk	lånar bok	återl.	återl. CD	ljudbok			
lån TOR							
återl. TOR		X			X		
lån							
reservation							
titta böcker				X			
titta musik			X				
infodisk							
tidskrift							
surfen							
sökdator	X						
15 min dator							
datasal							
tittade filmer							
kopior							
utskrift							
släktforskare							
student	X						
målmedvetet	X	X	X	X			
planlöst							

Kommentarer:

nr 1: Gick direkt till en sökdator. Gick sedan direkt till en hylla fortsatte sedan till de röda sofforna (vid utländska tidningar) och studerade. Besökte lånedisken på vägen ut och lånade en bok.

nr 2: Mannen lämnade tillbaka böcker i TOR men fick problem och gick till lånedisken. Direkt ut sedan.

nr 3: Lämnade CD-skivor i lånedisken, gick sedan bort till musikavdelningen. Tittade lite och direkt ut.

nr 4: Tittade på ljudböcker, hittade några, gick till lånedisken för att låna dem. Direkt ut efter det.

nr 5: Lämnade böcker i TOR.

Onsdagen 6/12 – 2006 tid 10.00 – 13.00

Nr	1	2	2	3	4	5	6
tid - in	10.05	10.39	11.11	11.39	11.51	12.19	12.46
tid - ut	10.33	11.07	11.33	11.46	12.14	12.41	12.47
summa	28 min	28 min	22 min	7 min	23 min	22 min	1 min
kön	M	M		M	K		K
ålder	V	Ä		Ä	V	Ä	Ä
lånedisk				återl. + lån	lånar bok	återl. CD	
lån TOR							
återl. TOR			X			X	X
reservation							
titta böcker			X		X		
titta musik							
infodisk					Fack		
tidskrift	X						
surfen							
sök dator	X		X				
15 min dator	X	X					
datasal							
tittade filmer							
kopior							
utskrift							
släktforskare	X						
student							
målmedvetet				X	X		X
planlöst	X	X	X			X	

Kommentarer:

nr 1: Mannen satt först vid en 15 minuters dator. Gick sedan bort till släktforskarhyllan och tittade där en stund. Gick bort till tidskrifter och stannade där en stund. Sedan till en sök dator och efter det direkt ut.

nr 2: Under första besöket sitter mannen vid 15 minuters datorn går sedan ut. Kommer tillbaka efter 4 minuter lämnar böcker i TOR. Går till skönlitteraturhyllorna och strosar planlöst runt. Använder en sök dator och letar i hyllorna. Lånar böcker i TOR.

nr 3: Lämnar tillbaka en ljudbok och går sedan för att titta efter en ny ljudbok som han sedan lånar i lånedisken.

nr 4: Går direkt till hyllorna för skönlitteratur. Tittar runt lite och går sedan till Fack:s informationsdisk. Frågar bibliotekarien efter en bok. Får hjälp och går till lånedisken för att låna boken innan hon går.

nr 5: Lämnar böcker i TOR och musik i lånedisken. Går till hyllan med gallrade böcker. Använder sök dator och går sedan direkt till en hylla för att titta efter böcker. Går efter en stund.

nr 6: Lämnar böcker i TOR.

Torsdagen 7/12 – 2006 tid 13.00 – 16.00

Nr	1	2	3	4	5		
tid - in	13.08	13.08	14.16	15.16	15.49		
tid - ut	13.12	14.10	14.37	15.19	16.09		
summa	4 min	58 min	21 min	3 min	20 min		
kön	M	M	M	K	M		
ålder	U	U	Ä	V	V		
lånedisk				reservation			
lån TOR			X		X		
återl. TOR							
lån							
reservation							
titta böcker		X			X		
titta musik							
infodisk							
tidskrift			X				
surfen							
sökdator			X				
15 min dator							
datasal							
tittade filmer							
kopior							
utskrift							
släktforskare							
student		X					
målmedvetet		X		X			
planlöst	X		X		X		

Kommentarer:

nr 1: Gick till musikavdelningen och satte sig i en stol med sin kompis. Gick direkt ut efter det.

nr 2: Kompis med nr 1. Efter musikavdelningen och att kompiserna gått så satte han sig nere vid släktforskarhörnan för att studera. Gick sedan direkt ut när han var färdig.

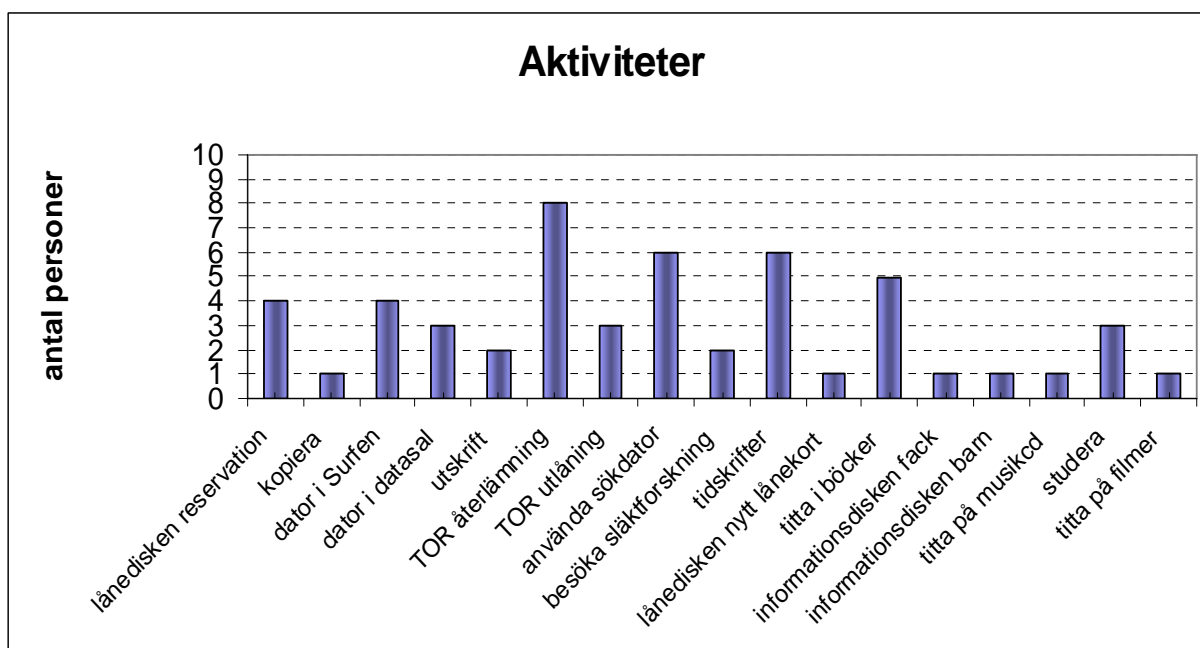
nr 3: Mannen tittade i hyllan med fiskeböcker. Använde sökdatorn och gick sedan bort till tidskrifterna och blev sittande där ett tag. Tittade i hyllor på väg ut och lånade en bok i TOR på vägen ut.

nr 4: Hämtade en reservation i lånedisken och gick sedan direkt ut.

nr 5: Mannen gick till deckarhyllan och skönlitteratur strosade runt där ett slag. Lånade sedan en bok i TOR innan han gick.

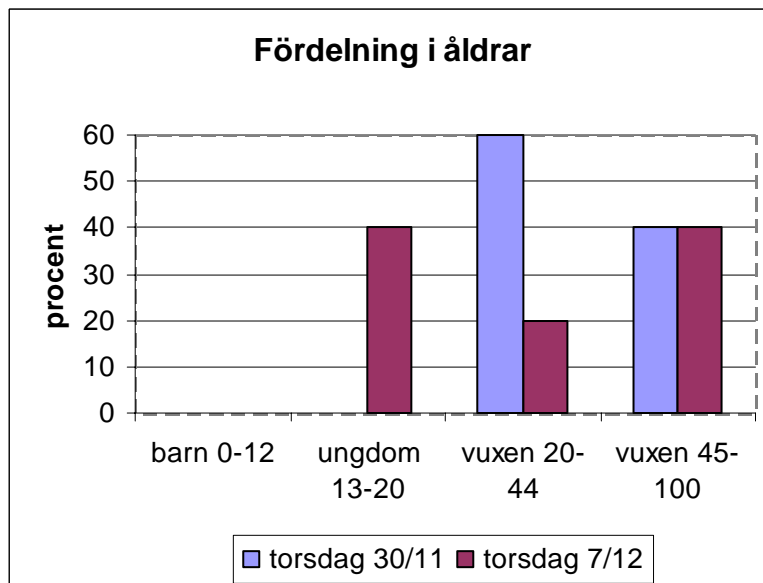
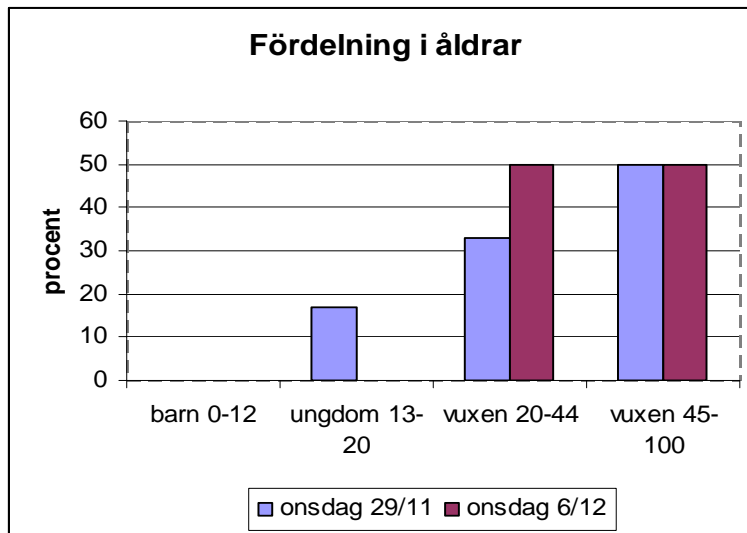
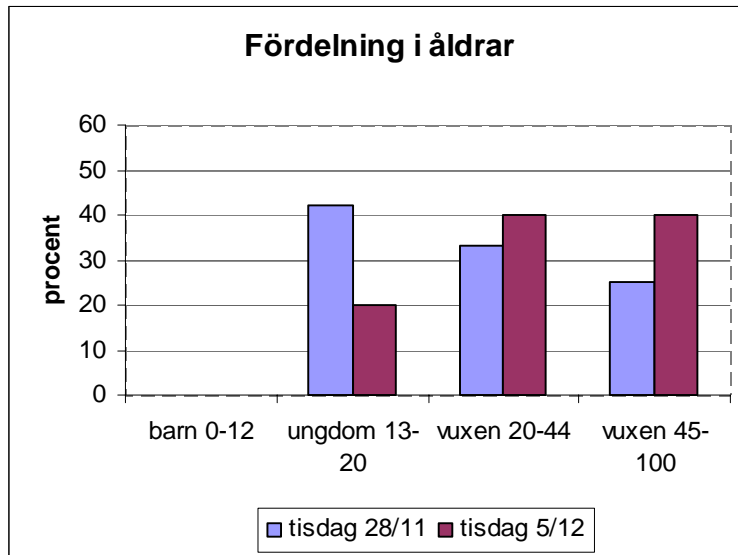
2.2 Hur ser fördelningen av aktiviteter ut?

Fördelningen av aktiviteterna visas i diagrammet nedan för vecka 48 och 49. De flesta besökare rörde sig målmedvetet och hade ett bestämt ärende i lokalen. Stapeln för TOR återlämning av böcker är den som är störst. Många snabba ärenden var just återlämning och brukaren gick aldrig in i Stadsbibliotekets lokaler.



2.3 Hur ser fördelningen i ålder ut?

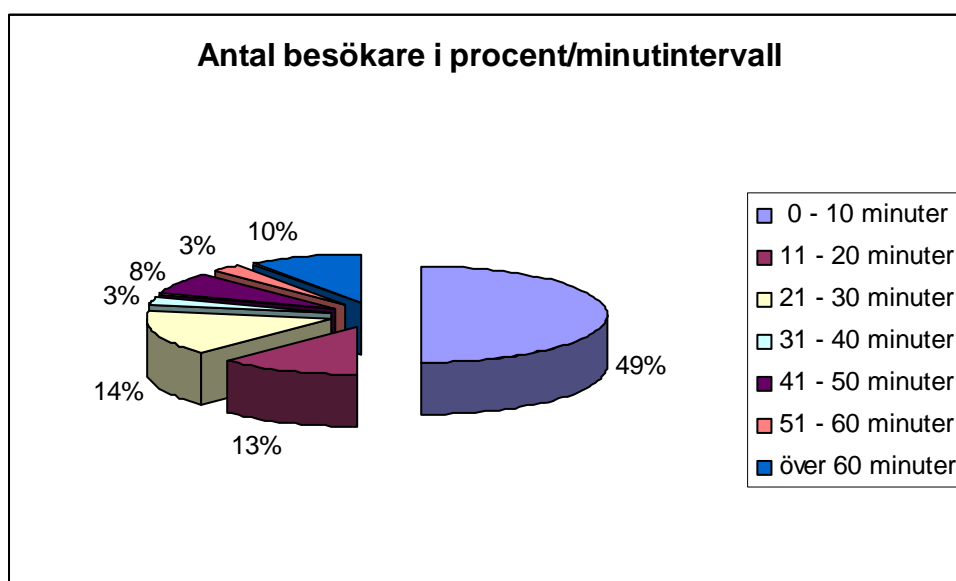
I diagrammen nedan ser vi åldersfördelningen av de personer som skuggades. Personerna valdes slumpmässigt ut. Åldersfördelningen i diagrammen redovisas i procent. Vad vi kan se i de här diagrammen är att åldersfördelningen ligger ganska lika över de undersökta dagarna. Fördelning ligger mellan 35 – 50 % förutom torsdagen 30/11 där åldersgruppen 20 – 44 år ligger på hela 60 %



2.4 Tidsintervall för besökarna i skuggningsundersökningen

Under skuggningsundersökningen vecka 48 och 49 gjordes sammanlagt 40 observationer under de sex utvalda dagarna och tiderna. Ett genomsnitt på ca 23 minuter räknades fram på de 40 besökarna.

I diagrammet redovisas frekvensen i de olika tidsintervallerna i procent i skuggningsundersökningen. Här ser vi att 49 % av brukarna ligger inom intervallet 0- 10 minuter. De flesta besökare är målmedvetna och gör sitt ärende snabbt utan att röra sig i onödan i lokalen. Fördelningen mellan målmedvetet och planlöst utnyttjande av Stadsbiblioteket var: 30 stycken målmedvetna och enbart 10 stycken planlöst strosande.



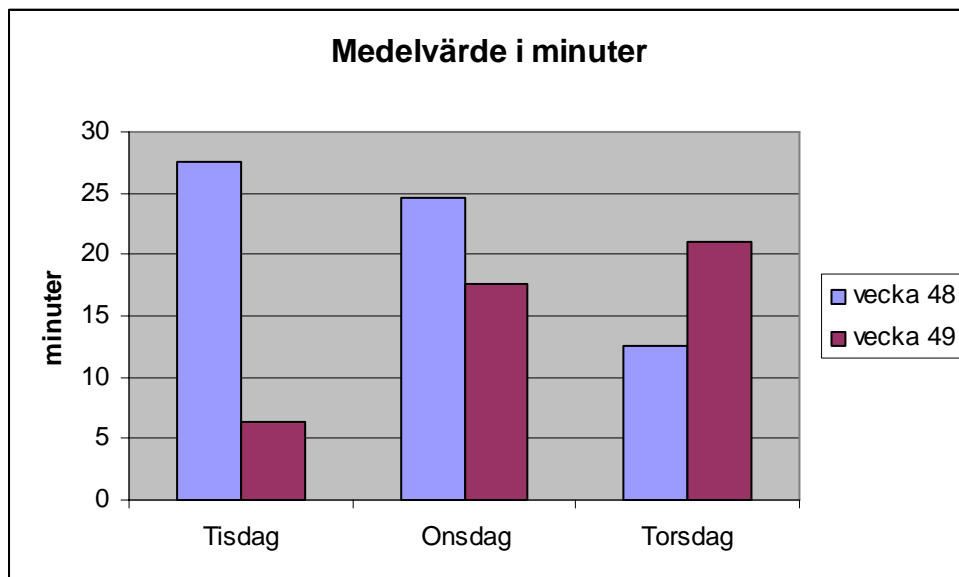
Intervall	antal	procent
0 - 10 minuter	20	49
11 - 20 minuter	5	13
21 - 30 minuter	6	14
31 - 40 minuter	1	3
41 - 50 minuter	3	8
51 - 60 minuter	1	3
över 60 minuter	4	10

5. Räkningsundersökningen

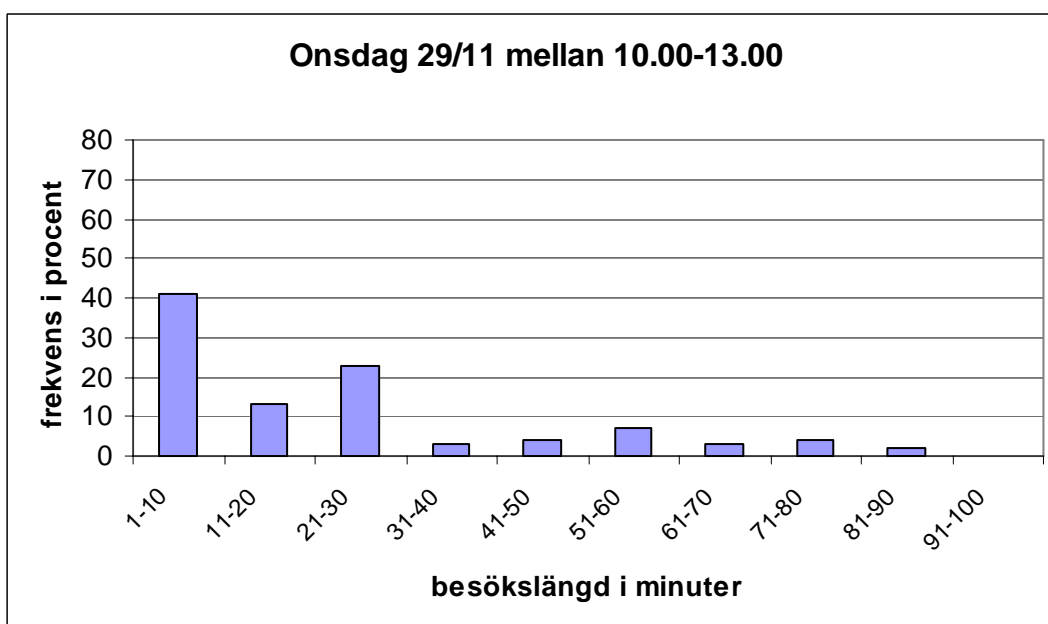
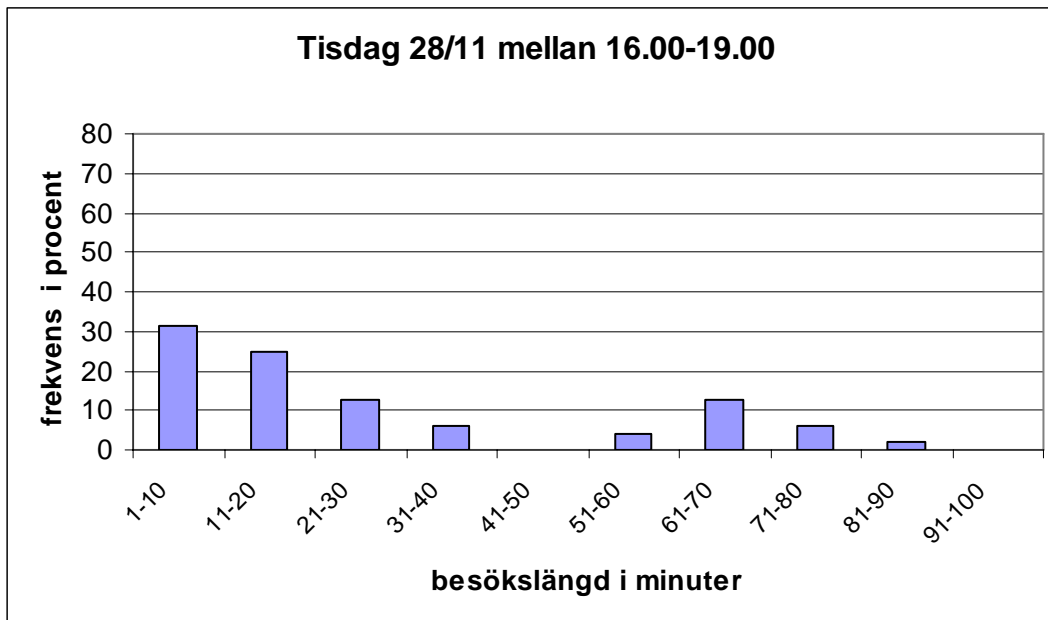
5.1 Diagram medelvärde i minuter

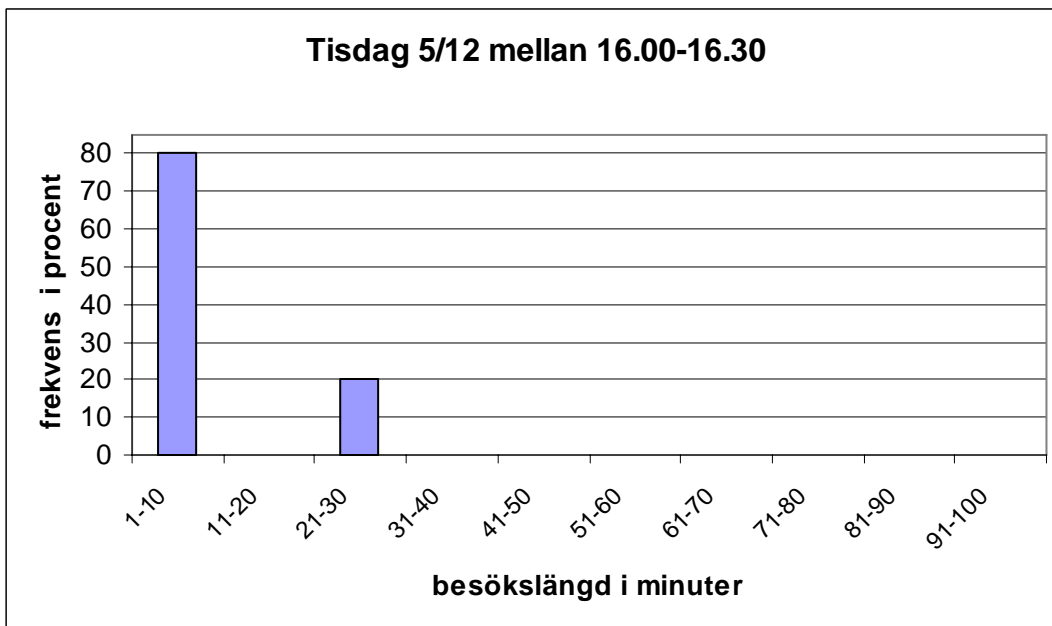
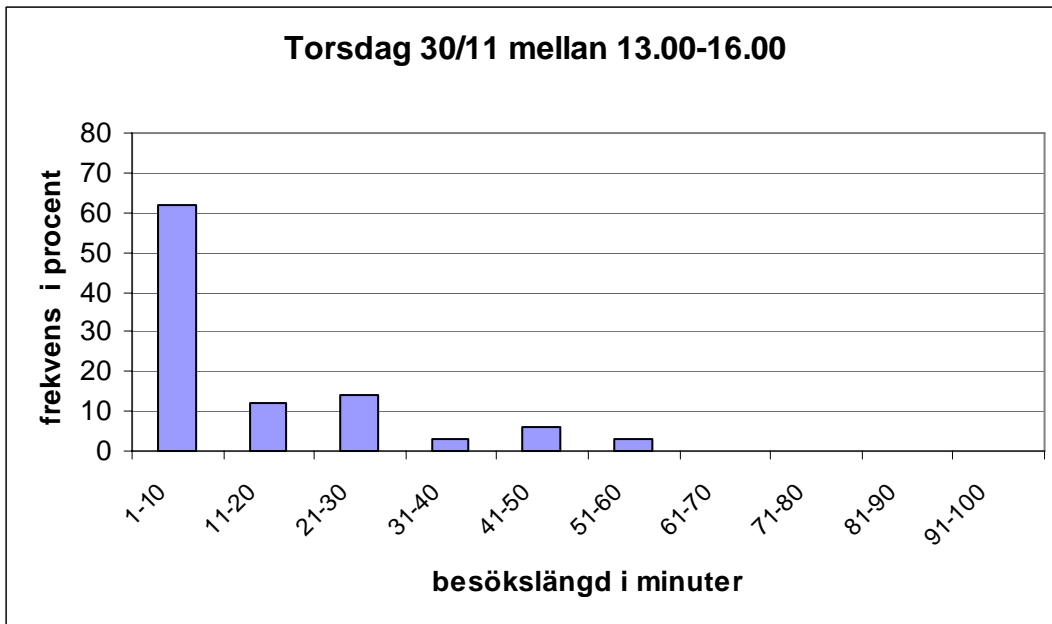
I diagrammet nedan ser vi medelvärdet i minuter för veckodagarna som räkningen utfördes.

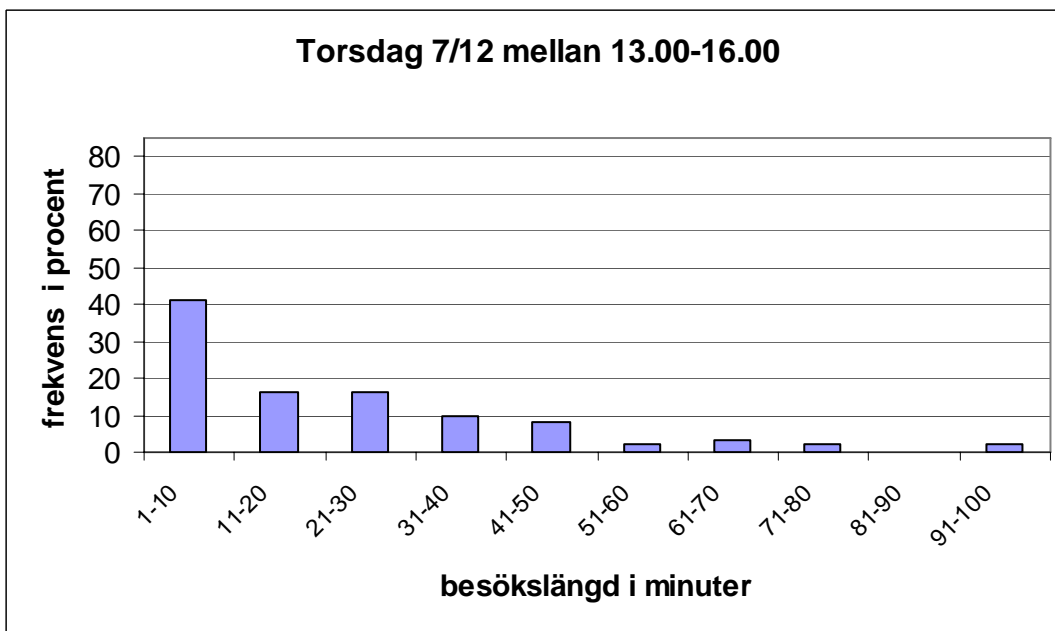
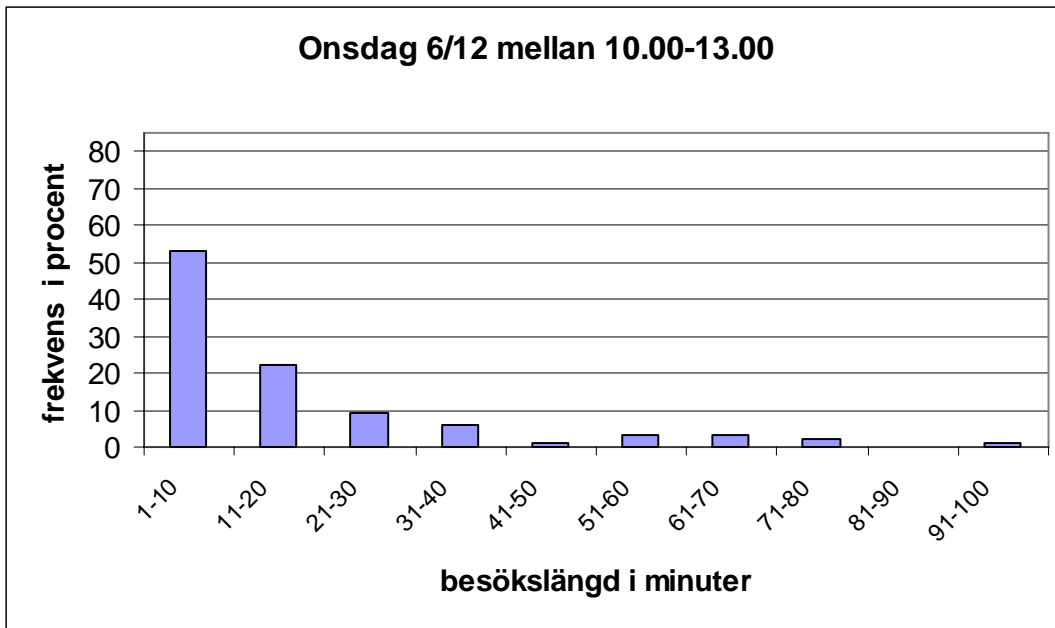
Tisdag vecka 49 visar en skev bild av medelvärdet eftersom det den dagen bara gjordes 5 observationer och räkningen bara utfördes under en halvtimme.



5.2 Diagram över besökslängd i minuter uppmätt i procent

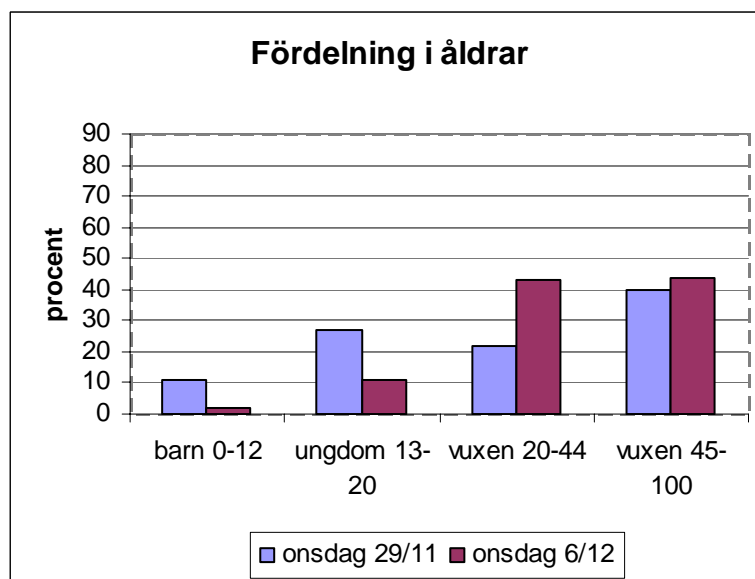
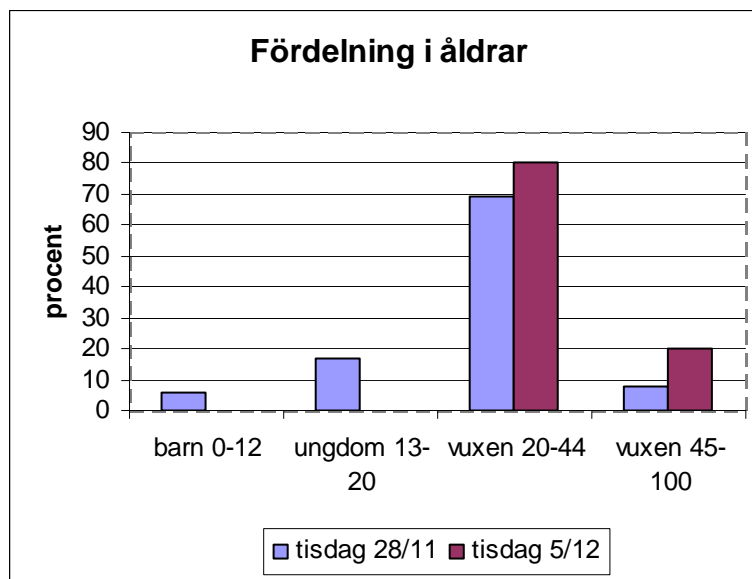


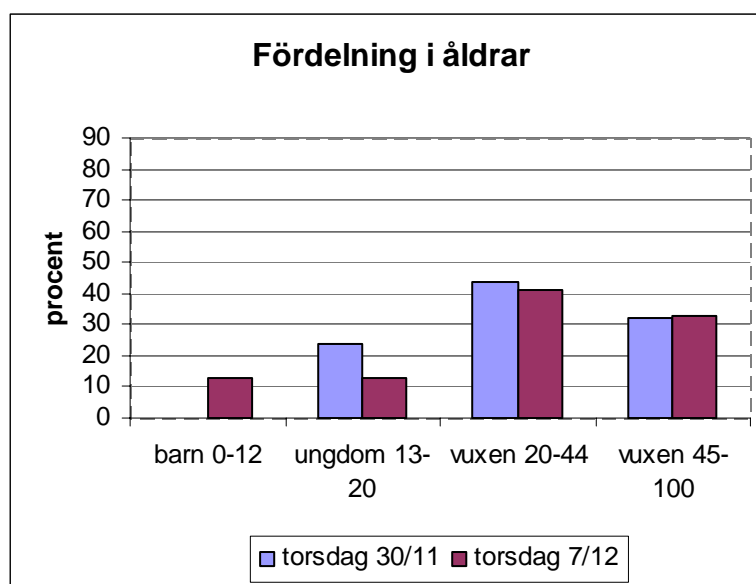




5.3 Diagram över åldersfördelning

I diagrammen nedan kan vi tydligt se att på tisdagar klockan 16.00 – 19.00 finns en minskning av brukarna i den äldre åldersgruppen. De föredrar däremot att tillbringa mer tid på biblioteket under tiden 10.00 – 13.00. Däremot verkar åldersgruppen 20 – 44 år föredra att besöka biblioteket tisdagar efter arbetet. Många korta ärenden skedde i samband med denna tidpunkt.





6. Sammanfattning resultat av de båda undersökningarna

Skuggningsundersökningen

När det gällde de aktiviteter som utfördes så rörde sig flesta besökare målmedvetet inne i lokalen. Enbart en fjärdedel strosade planlöst omkring bland hyllor och tittade i böcker eller annat. Vädret kan ha varit en inverkan för under onsdagen 6/12 och torsdagen 7/12 var det dåligt väder och faktum är att de som då hade tagit sig till Stadsbiblioteket stannade en bra stund och rörde sig planlöst.

Hela 49 % av brukarna i skuggningsundersökningen hade snabba besök på Stadsbiblioteket och låg inom tidsintervallet 0 – 10 minuter. Återlämning av böcker i TOR var den aktivitet som utfördes mest och oftast gick denna kategori brukare inte ens in i lokalen. De som stannade 2- 3 timmar använde sig oftast av Stadsbibliotekets datorer.

Åldersfördelningen låg ganska lika under de dagar som skuggningsundersökningen gjordes förutom 30/11 där åldersgruppen 20 – 44 år ligger på hela 60 %.

Räkningsundersökningen

Vi kan konstatera att den åldersgruppen 45 - 100 år föredrar att vara på biblioteket under dagtid 10.00 – 13.00 och då stannar en stund och de verkar undvika att komma på kvällstid

mellan 16.00 – 19.00. Åldersgruppen 20 – 44 år utnyttjade däremot biblioteket vid den senare tidpunkten. Det var då mycket snabba ärenden som gällde.

De flesta brukarna i räkningsundersökningen besökte Stadsbiblioteket i tidsintervallet 0 – 10 minuter och då var det ofta snabba ärenden som återlämning i TOR och hämtning av reservationer i lånedisken som gällde.

6.1 Egna reflektioner

Jag tycker att det verkar som Stadsbiblioteket i Karlstad har lyckats med sin upplärning av låntagare att använda sig av Internettjänster och detta får en oönskad bieffekt som visar sig i minskande antal impulslån. Samtidigt ökar användningen av bibliotekets datorer och en ny låntagargrupp har uppstått som har ljudböcker som sina favoriter.

Jag kan känna igen mig i gruppen av brukare som använder sig av bibliotekets tjänster i en eller två minuter. Oftast för att lämna tillbaka eller för att hämta en reserverad bok. För min del är detta en följd av att jag använder bibliotekets tjänster på Internet mer. Jag reserverar och lånar om via nätet och det är väldigt praktiskt. Det innebär att jag inte behöver besöka biblioteket så ofta och därför inte impulslånar lika mycket böcker som jag gjorde innan Internets tid.

En idé för att fånga de snabba brukarnas uppmärksamhet kan vara att ha ett bokställ med snabbblån alldeles vid ingången med böcker och ljudböcker som brukarna kan få syn på när de gör sina återlämningar i TOR.