



Användarundersökning om Sandvikens folkbibliotek

Författare: Marcus Strand
Datum: 2009-12-02

Innehållsförteckning:

Sammanfattning	s.2
Bakgrund	s.3
Presentation av enkätsvar	s.4
Konsekvenser	s.16

Sammanfattning

115 personer har besvarat folkbibliotekets användarenkät *Hjälp oss att bli Sveriges bästa bibliotek* från juni fram till september 2009. De svarande är till en mycket stor del vad man kan kalla för regelbundna biblioteksbesökare. De besöker biblioteket minst 1 gång per månad, och många av dem gör det så ofta som varje vecka.

De svarande är mycket nöjda med bibliotekets tjänster och service. Personalens kompetens och bemötande framhålls särskilt, tillsammans med det breda medieutbudet med inte enbart böcker, tidningar och tidskrifter utan också musik, film och tv-spel.

Huvudbibliotekets generösa öppettider med öppet årets alla dagar är också mycket uppskattat. Samtidigt vill många att huvudbiblioteket öppnar tidigare om dagarna.

Den i särklass vanligaste aktiviteten på biblioteket är att låna hem medier. Men det är ingen svarande som enbart använder biblioteket som ett lånebibliotek. Alla som lånar gör också något annat vid besöket: Man läser tidningar, söker fakta och information, studerar, arbetar, lånar dator, kopierar dokument, tittar på utställningar eller något annat.

Bibliotekets tjänster och service används således mycket mångsidigt. Gemensamt för alla svarande är att de ägnar sig åt flera olika aktiviteter. Människor använder dock biblioteket på olika sätt. För att kunna tillgodose olika behov hos olika människor är det nödvändigt att erbjuda ett brett utbud av tjänster och service.

Användningen av bibliotekets webbplats och digitala tjänster har stora likheter med hur de fysiska biblioteken används. Den vanligaste aktiviteten är att söka böcker och andra medier i katalogen, men användarna gör flera olika aktiviteter också vid besöket på bibliotekets webbplats.

Bibliotekets roll för våra besökare

För de som svarat på enkäten framträder 3 funktioner som är viktigare än andra:

1. *Biblioteket som lånebibliotek.* Att kunna låna medier för bildning och kulturupplevelser hemma och i sin vardag.
2. *Biblioteket som lärmiljö.* Att kunna skaffa sig kunskaper, studera och arbeta i biblioteket med stöd av litteratur, läseplatser, datorer och teknik som biblioteket tillhandahåller.

3. *Biblioteket som vardagsrum.* Att kunna använda biblioteket som en plats för avkoppling men också för möten och kulturupplevelser med andra människor.

Det är självfallet ingen nyhet för oss att de här 3 funktionerna är viktiga för våra besökare. Däremot bör enkätsvaren tjäna som en påminnelse om vad som är viktigt att värna om när vi utvecklar och förändrar biblioteket.

Ett folkbibliotek måste förändras när samhället förändras – och det är viktigt att dessa 3 funktioner både bevaras och fylls med nytt innehåll. När vi utvecklar våra bibliotek bör vi således förstärka bibliotekets roller som lånebibliotek, lärmiljö och vardagsrum.

1 Bakgrund

1.1 Målgruppsarbete på Sandvikens folkbibliotek

Sandvikens folkbibliotek erbjuder medier, tjänster och service för alla människor som bor eller arbetar i Sandvikens kommun. Hösten 2008 inleddes ett målgruppsarbete inom organisationen för att ta reda på hur biblioteket upplevs av besökarna, men också för att hitta strategier att nå ut till de människor som i dag inte använder sig av våra tjänster.

Vi började arbetet med att granska den befintliga användargruppen utifrån tillgänglig biblioteksstatistik på vårt eget bibliotek. De uppgifterna har vi sedan kompletterat med omvärldsbevakning som rör allmänhetens medievanor och livsstil, bland annat utifrån nationell och internationell forskning och statistik.

Vi har också gjort egna undersökningar. Den här rapporten bygger på resultat från enkäten *Hjälp oss att bli Sveriges bästa bibliotek* som bibliotekets besökare kunnat besvara från juni fram till september i år. Med enkäten har vi velat få bättre kunskaper om vad bibliotekets besökare tycker och tänker om tjänster och service som biblioteket erbjuder.

Totalt 115 personer besvarade enkäten under den aktuella tidsperioden.

Förutom den här enkäten har en särskild enkät gått ut till grundskolans alla elever för att få en bättre bild av hur barn och ungdomar använder folkbiblioteket, dels som sitt skolbibliotek och dels på sin fritid. Sammanställningen av enkäten för grundskolans elever är ännu inte påbörjad och kommer att presenteras för sig under 2010.

Underlaget från målgruppsarbetet kommer att användas vid planering av förändringsarbete för verksamheten.

1.2 Omgestaltning av biblioteksrummet

Målgruppsarbetet ingår som en del i ett mer övergripande, pågående arbete med verksamhetsutveckling, som vi betraktar som en ”omgestaltning av biblioteksrummet”.

Förändringsarbetet fokuserar på kommunikation och interaktion med bibliotekets användare när de besöker ett fysiskt bibliotek eller använder digitala tjänster på vår webbplats. En omgestaltning av biblioteksrummet avser alltså både det fysiska och det virtuella biblioteket.

Genom att identifiera olika målgrupper får vi en bättre plattform för arbetet med strategisk kommunikation och interaktion med kommunens medborgare. Vi vill skapa positiva bilder om vad ett modernt folkbibliotek är och kan vara. Det gör vi genom att utveckla personliga relationer med våra olika målgrupper.

2 Presentation av enkätsvar

2.1 Ålder och biblioteksbesök

2.1.1 7-14 år

11 svarande är i åldrarna 7-14 år. Alla utom 1 svarande är 13 eller 14 år. 7 av 11 besöker biblioteket varje vecka. Övriga 4 besöker biblioteket några gånger om året eller mer sällan.

Av de svarande använder 9 personer Björksätra bibliotek som sitt bibliotek. Nästan alla är flickor. De besöker biblioteket varje vecka och lyfter fram närheten till skolan som något positivt med biblioteket. 4 svarande besöker huvudbiblioteket i Folkets hus. 1 svarande besöker Österfärnebo bibliotek.

2.1.2 15-24 år

9 svarande är mellan 15 och 24 år. Av dem besöker 6 personer biblioteket varje vecka. 1 besöker biblioteket varje månad. 1 besöker biblioteket mer sällan. 1 har inte besvarat frågan.

Huvudbiblioteket besöks av 5 svarande. 7 svarande besöker Björksätra bibliotek, varav flera använder det som skolbibliotek.

2.1.3 25-44 år

17 svarande är mellan 25 och 44 år. 14 svarande är mycket regelbundna

biblioteksbesökare, och går till biblioteket varje vecka eller åtminstone varje månad.

Antalet som besöker huvudbiblioteket är också 14. Andra bibliotek som besöks är Björksätra, Storvik och Österfärnebo.

2.1.4 45-64 år

31 svarande är i åldrarna 45-64 år. En stor del (26 av 30) är mycket flitiga besökare: 18 svarande besöker biblioteket varje vecka, 8 gör det varje månad. 5 besöker biblioteket några gånger om året eller mer sällan.

Alla svarande besöker huvudbiblioteket. 4 besöker även Björksätra Bibliotek medan 2 förutom huvudbiblioteket även besöker Storvik respektive Österfärnebo bibliotek.

2.1.5 65-74 år

I gruppen 65-74 år återfinns 24 svarande. Nästan alla, 22 svarande, besöker biblioteket varje månad. 12 gör det varje vecka. Endast 2 personer besöker biblioteket några gånger om året eller mer sällan.

23 av 24 besöker huvudbiblioteket. Endast 2 av dem besöker även ett annat bibliotek, i båda fallen Björksätra bibliotek. 1 person besöker Björksätra bibliotek men inte huvudbiblioteket.

2.1.6 75 år och äldre

9 svarande är 75 år eller äldre. 8 svarande besöker biblioteket varje månad, varav 3 gör det varje vecka. 1 person besöker biblioteket några gånger om året.

8 svarande besöker huvudbiblioteket, 1 svarande biblioteket i Björksätra. Ingen besöker mer än ett bibliotek.

2.1.7 Utan ålderangivelse

14 personer har inte uppgett någon ålder när man besvarat enkäten. I denna disparata grupp besöker 10 av 14 svarande biblioteket varje månad, varav 4 gör det varje vecka. 3 svarande besöker biblioteket några gånger om året eller mer sällan.

Huvudbiblioteket besöks av 9 svarande. 4 besöker Björksätra. 1 besöker Järbo bibliotek.

2.2 Biblioteksbesök på annan ort

De flesta svarande besöker endast bibliotek i Sandvikens kommun. Framför allt de yngsta och de äldsta, vilket var väntat.

Mer förvånande är att bara 5 av 17 svarande i åldrarna 25-44 år besöker bibliotek i andra kommuner. Av dem besöker 3 Gävle stadsbibliotek och 2 biblioteket på Högskolan i Gävle – ingen av de svarande mellan 25 och 44 år besöker alltså något bibliotek utanför länsgränsen.

I åldergruppen 45-64 år är det ganska vanligt att besöka bibliotek i andra kommuner. Ungefär var tredje svarande (11 av 30) gör det. 5 svarande använder då Gävle stadsbibliotek, men även en hel del kommuner runt om i landet förekommer. I åldersgruppen 65-74 år är det 7 av 24 svarande som besöker bibliotek i andra kommuner runt om i Sverige.

En möjlig förklaring att bibliotek utanför kommunen besöks mer av äldre än yngre, är att de passar på att besöka det lokala biblioteket när man hälsar på barn och barnbarn som är bosatta på annat håll i landet. Unga människor väljer däremot att göra annat än att gå på bibliotek när de besöker andra orter.

2.3 Vad gör våra besökare på biblioteket?

Biblioteket används mycket mångsidigt av våra besökare. Den i särklass vanligaste aktiviteten är föga förvånande att låna böcker. Men för våra besökare är inte biblioteket endast ett lånebibliotek: Man gör också något annat vid besöket och snarare fungerar biblioteket som en plats för kulturupplevelser av olika slag.

2.3.1 Att kunna låna hem böcker och andra medier

103 av 115 svarande lånar böcker på biblioteket. Mindre än hälften av dem, 48 svarande, lånar andra medier som filmer, skivor och tv-spel.

Antalet lån av andra medier än böcker dras ned av våra yngsta och äldsta besökare. I de grupperna är det endast ett fåtal som lånar andra medier än böcker. De låga siffrorna för de yngsta besökarna har en naturlig förklaring i att filmer och tv-spel har en åldersgräns för hemlån på 15 år, och medierna måste därför lånas av en vuxen i barnens och ungdomarnas sällskap.

Bland ungdomar från 15 år och vuxna fram till 64 års ålder är det betydligt fler, från hälften av besökarna och uppåt, som lånar andra medier. Mellan 25 och 44 år lånas nästan lika mycket andra medier som böcker. I den åldersgruppen är det endast 3 svarande som enbart lånar böcker. I grupperna 15-24 år och 45-64 år lånar drygt hälften andra medier än böcker.

Bokens ställning i bibliotekets medieutbud är alltså starkast bland våra yngsta och äldsta låntagare. För andra är det nästan lika självklart att kunna låna medier som filmer, skivor och tv-spel vid ett biblioteksbesök.

2.3.2 Att kunna skaffa sig kunskaper, studera och arbeta i biblioteket

Sandvikens folkbibliotek är mycket viktigt för studerande i alla åldrar. I de yngre åldrarna används biblioteket flitigt av skolelever som saknar ett eget skolbibliotek. Vuxna studerande använder biblioteket antingen som sitt skolbibliotek där sådant saknas (kommunal vuxenutbildning) eller som komplement till det egna högskole/universitetsbiblioteket.

Efter studier används biblioteket flitigt av personer som vill förkovra sig i sitt yrke. Förutom att låna facklitteratur lånar man dator för att studera eller arbeta och för att söka fakta och information.

2.3.3 Att kunna använda biblioteket som en plats för avkoppling och reflektion men också för möten och kulturupplevelser med andra människor

Många besökare använder biblioteket för en stunds avkoppling: slappa, läsa tidningar och tidskrifter eller ur böcker, titta på utställningar, träffa andra människor. Låna en dator och surfa eller för att kolla e-post.

Av enkätsvaren går inte att utläsa om funktionen som avkopplande plats är det primära skälet till besöket eller om man passar på att unna sig en stunds avkoppling i samband med att man går till biblioteket för att låna böcker, använda dator eller göra något annat. Många lyfter hur som helst fram bibliotekets lugn som något av det bästa med biblioteket, och en del kallar det för en "oas".

Många efterfrågar fler lugna och tysta miljöer i biblioteket där man kan vara för sig själv en stund. Samtidigt är det lika förekommande att efterlysa fler platser i biblioteket för samtal och möten med andra människor. Av enkätsvaren kan man utläsa att många av bibliotekets besökare uppskattar möjligheten att vistas i en offentlig miljö tillsammans med andra människor.

Biblioteket fungerar som mötesplats på flera olika sätt. Rollen som mötesplats inbegriper förutom de sociala arenorna också möjligheten att ta del av kulturupplevelser tillsammans med andra. Det är en mycket stor del av våra besökare – dock endast över 25 års ålders – som tar del av författarprogram (27 svarande) och utställningar (43 svarande).

2.4 Bra och mindre bra med biblioteket

Till enkätens frågor ”Vad tycker du är bra med biblioteket?” och ”Vad tycker du är mindre bra med biblioteket?” fanns inga svarsalternativ att välja bland.

De svarande har i stället fått skriva fritt vad man tycker och tänker är bra respektive mindre bra med biblioteket.

2.4.1 7-14 år

De flesta svarande i gruppen 7-14 år använder Björksätra bibliotek. 3 svarande uppskattar att det är tyst och lugnt. Lika många att det är bra för att man kan låna böcker. Andra bra saker med biblioteket är att det ligger nära skolan, att det finns datorer att låna och att man kan kolla i böcker och spela spel i biblioteket.

I jämförelse med andra åldersgrupper har dock få svar på frågan vad som är bra med biblioteket inkommit.

Det är heller inte så många som svarat om vad som är mindre bra med biblioteket. ”Finns inget godis” skriver någon. 1 svarande som använder Björksätra bibliotek tycker att han/hon får vänta länge på att få låna när personal saknas i disken, medan en annan tycker att det är lång väntetid på beställda böcker.

2.4.2 15-24 år

6 av 9 svarande tycker det bästa med biblioteket är den trevliga personalen; man får hjälp vid behov och känner sig välkommen. Det breda medieutbudet med böcker, film och musik är också uppskattat. Biblioteket är tyst och lugnt, en bra plats att studera på och få arbetsro. Annat som är bra med biblioteket är att det är prydligt och organiserat.

Ingen har uppgett något som mindre bra eller dåligt med biblioteket.

2.4.3 25-44 år

Det stora medieutbudet är extra uppskattat av 8 svarande. Nästan lika många (7 av totalt 17 svarande) uppger att det bästa med biblioteket är den kunniga och trevliga personalen. Flera uppger bra service, där man särskilt anger möjligheterna att göra inköpsförslag, få övertidspåminnelse och att nästan allt är gratis.

Tillgängligheten och atmosfären på biblioteket lyfts fram; biblioteket erbjuder en lugn, skön och avkopplande miljö. Särskilt uppskattas vår barnverksamhet, med program och aktiviteter för de minsta barnen och möjligheten att låna hem barnfilmer.

”Sandvikens folkbibliotek är fantastiskt bra, följer med i utvecklingen och erbjuder allt”, skriver en svarande. ”Jättebra bibliotek med enormt fin service”, lyder ett annat utlåtande.

Bibliotekets öppettider, med öppet varje dag ser många svarande som mycket bra. Men öppettiderna skulle kunna bli bättre, framför allt tycker man att vi öppnar för sent om dagarna. 1 svarande önskar kvällsöppet någon av helgdagarna.

Flera upplever att biblioteket skulle behöva en uppfräschning, att våra lokaler är slitna. Det finns få bekväma sittplatser för den som vill läsa. Vid tidskrifterna är stolarna dåliga och obekväma. 1 svarande tycker att biblioteket får för lite pengar för att köpa in böcker och modernisera.

1 svarande finner personalen ojämn vad gäller bemötande och service: ”En del är perfekta men andra vill man undvika”.

Vårt sätt att organisera medier är svårbegripligt. Det är svårt att hitta faktaböcker och söka i katalogen. Webbtjänsterna är krångliga att använda och informationen om fjärrlån otydlig.

2.4.4 45-64 år

God service, att vi ger tillgång till nya böcker och har personal som är duktiga på att leta fram material är något som många i den här åldersgruppen uppger som det bästa med biblioteket. Särskilt uppskattas det breda medieutbudet samt personalens kunskaper och bemötande. Därtill gillar man att biblioteket är lättillgängligt och har bra öppettider med öppet varje dag.

Biblioteket är för många en oas; en lugn och trivsamt miljö som ger skön avkoppling från vardagen. Flera uppger att barnavdelningen är mycket bra. Biblioteket är ”toppen när man har barnbarn på besök”, enligt en svarande och en annan skriver att biblioteket är ”bästa platsen i Sandviken”. Flera tycker att det bästa med biblioteket är ”allt”.

De försämrade öppettiderna är det som flest uppger som mindre bra. 1 svarande som besöker både huvudbiblioteket och Österfärnebo bibliotek tycker att biblioteket stänger för tidigt på kvällarna och har för lite öppet på sommaren. Åtminstone den senare åsikten gäller troligtvis Österfärnebo.

Möjligheter att fika saknas. På vardagarna kan det vara lite för stimmigt i lokalen, särskilt på barnavdelningen. 1 svarande saknar en tyst läseavdelning för dagstidningar.

Flera har synpunkter på våra medier. Man upplever att inköp av

cd och dvd har minskat och önskar fler färska böcker. 1 svarande saknar "klassiska svenska snutfilmer" i vårt bestånd. 1 svarande ogillar hotet om att stänga Björksätra bibliotek, medan en annan inte tycker om att vi säljer böcker ur vårt magasin.

2.4.5 65-74 år

Återigen är det "bra service" som är det vanligaste svaret. Med det avses det stora utbudet av medier, mångfalden, öppettiderna, trevlig och engagerad personal och att biblioteket är lättillgängligt och erbjuder en trivsamt, lugn miljö.

De svarande uppskattar att det mesta är gratis, att det finns toalett och att det går att lämna tillbaka böckerna på filialbiblioteken samt beställa böcker och kopior från andra bibliotek. Beställda böcker kommer fort.

Biblioteket ses som en viktig mötesplats för människor, en plats man kan gå till för att söka kunskap och nöje. "Allt" uppger flera som det bästa med biblioteket. "Jättefint bibliotek med brett utbud", berömmar någon. "En fantastisk tillgång för Sandviken" lyder ett annat utlåtande.

Biblioteket öppnar för sent om dagarna tycker några. Ett livaktigt kafé där man kan läsa, diskutera eller vara för sig själv saknas, en motsvarighet till Kafé Edbom på Gävle stadsbibliotek.

Vi har för litet utbud av ljudböcker, och för få nytv-givna böcker. Det är också väl stimmigt i biblioteket ibland. Och ibland saknas böcker som enligt sökkatalogen ska finnas i hyllorna.

2.4.6 75 år och äldre

För våra äldsta besökare är det personalens bemötande och service som är det bästa med biblioteket. "Suverän service" skriver någon. Andra uppskattar det breda utbudet av medier och att det är lugnt och trivsamt. "Det bästa är när man får en bra roman i handen" skriver 1 svarande.

Bland de äldre har få synpunkter om vad som är mindre bra framkommit. Man tycker att det är bra att det över huvud taget finns bibliotek. 1 person ogillar planerna på att stänga Björksätra bibliotek.

2.4.7 Utan ålderangivelse

Ett brett utbud av medier uppger de flesta som det bästa med biblioteket. Annat som uppskattas är närheten och tillgängligheten till biblioteket, att man kan beställa böcker från andra bibliotek och att biblioteket erbjuder en lugn och vilsam miljö. Biblioteket är rymligt med omväxlande rum, tycker 1 svarande. En annan skriver apropå uppmaningen att hjälpa oss att

bli Sveriges bästa bibliotek: "Ingen fara! Ni är nog redan Sveriges bästa bibliotek".

Det är stimmigt i biblioteket, tycker 1 svarande. Dåligt flöde vid lån/återlämning tycker en annan. Ett öppet magasin efterlyses, äldre dagstidningar är svåråtkomliga. 1 veckas korttidslån är för kort tid, efter ett tag borde böckerna kunna vara tillgängliga åtminstone 2 veckor. 1 svarande tycker att biblioteket har för liten lokal.

2.5 Litteratur- och informationssökning

En mycket stor del av besökarna ber personal om hjälp att söka efter böcker och andra medier – 91 av 115 svarande. Betydligt färre ber om hjälp när de söker fakta och information – 31 svarande. De som ber om hjälp med att kopiera, scanna eller skriva ut från dator uppgår till 20 svarande.

Det är få som söker själv innan de ber om hjälp av personal. Ca en tredjedel av de svarande söker på egen hand innan de kontaktar personal. I vissa grupper är det en del som frågar ibland. De som söker minst på egen hand återfinns i de yngsta och de äldsta grupperna.

2.5.1 7-14 år

3 av 11 svarande söker själv innan de ber om hjälp. 4 gör det ibland. 8 svarande tycker att det är lätt att hitta i biblioteket. 2 tycker det är svårt att både söka i katalogen och hitta i biblioteket.

2.5.2 15-24 år

Endast 1 svarande söker själv innan han/hon ber om hjälp. 5 gör det ibland. 5 hittar för det mesta. 1 tycker det är lätt att söka men svårt att hitta.

2.5.3 25-44 år

Förhållandevis många i gruppen söker själv innan de ber om hjälp – 12 av 17 svarande. Dessutom gör 4 svarande det ibland. Endast 1 söker aldrig själv innan. 13 svarande hittar för det mesta i biblioteket. 2 tycker det är lätt att söka men svårt hitta. 1 tycker det är svårt både att söka och hitta.

2.5.4 45-64 år

Endast 9 svarande söker själva innan de ber om hjälp. 12 svarande söker ibland medan 8 gör det aldrig. 25 svarande hittar för det mesta. 2 tycker det är lätt att söka men svårt att hitta. 2 att det är svårt både att söka och att hitta.

2.5.5 65-74 år

10 av 24 svarande söker själv innan de ber om hjälp. 3 gör det ibland men 9 söker aldrig innan de ber om hjälp. 21 tycker det är lätt att hitta. 3 har svårt att både söka och hitta. Några kommenterar varför man inte söker själv: "Aldrig lärt mig placeringssystemet", "Går fortare att fråga än att söka själv", "Får så bra hjälp av personalen att hitta".

2.5.6 75 år och äldre

3 av 9 själv innan de ber om hjälp. 1 gör det ibland. 4 gör det aldrig. Alla utom 1 svarande hittar för det mesta.

2.5.7 Utan åldersangivelse

Hälften av de svarande som inte angett någon ålder söker själv innan de ber om hjälp. 1 gör det ibland medan 6 gör det aldrig. 11 hittar för det mesta. 1 har lätt för att söka men svårt hitta. 2 har svårt både att söka och att hitta.

2.6 Bemötande och service – hur uppfattas personalen?

2.6.1 7-14 år

Samtliga 11 svarande tycker att personalen är trevliga och hjälpsamma. 9 uppfattar dessutom personalen som duktiga, professionella och intresserade. Alla utom 1 svarande tycker att personalen ger bra tips på läsning och medier.

2 personer tycker att personalen verkar upptagna. 1 svarande upplever det svårt att få kontakt med personal.

2.6.2 15-24 år

7 av 9 svarande uppfattar personalen som duktiga, hjälpsamma och trevliga. Samma personer tycker också att personalen är intresserade och ger bra tips på läsning och medier.

2 personer uppger att personalen verkar upptagna. 1 svarande tycker att det är svårt att få kontakt med personal.

2.6.3 25-44 år

14 av 17 svarande tycker att personalen är hjälpsamma och trevliga. 13 svarande uppfattar oss som duktiga och professionella. 12 svarande tycker att vi verkar intresserade. Något färre, 10 av 17 svarande, tycker att vi ger

bra tips på läsning och medier.

Relativt många, 6 av 17 svarande, tycker att personalen verkar upptagna med annat. 3 upplever också att det är svårt att få kontakt med personal.

2.6.4 45-64 år

27 av 30 svarande uppfattar personalen som duktiga och professionella. Ännu fler, 29 svarande, tycker att personalen är hjälpsamma och trevliga. Men endast hälften av de 30 svarande tycker att vi ger bra tips på läsning och medier. 24 svarande uppfattar oss som intresserade.

4 svarande uppfattar oss som upptagna, men ingen av dem tycker att det är svårt att få kontakt. Det stora flertalet tycker inte att vi verkar vare sig upptagna eller är svåra att få kontakt med.

2.6.5 65-74 år

21 av 24 svarande tycker att vi är duktiga och professionella. Nästan lika många, 20 av 24, tycker att vi är hjälpsamma och trevliga.

Något mindre än hälften, 11 av 24, tycker att vi ger bra tips och endast 16 svarande tycker att vi verkar intresserade. Det är ganska låga siffror.

Det stora flertalet tycker inte att vi verkar vare sig upptagna eller är svåra att få kontakt med. 2 svarande tycker att vi verkar upptagna, 1 att vi är svåra att få kontakt med.

2.6.6 75 år och äldre

8 av 9 tycker att vi är duktiga och professionella. 7 uppger att vi är hjälpsamma och trevliga. Men endast 1 svarande tycker att vi ger bra tips, och endast 3 tycker att vi verkar intresserade.

Det stora flertalet tycker inte att vi verkar vare sig upptagna eller är svåra att få kontakt med. 1 svarar att vi verkar upptagna.

2.6.7 Utan ålderangivelse

12 av 14 svarande tycker att vi är duktiga och professionella och 11 att vi är hjälpsamma och trevliga. 8 anser att vi ger bra tips. Men endast 6 personer tycker att vi verkar intresserade. 1 svarande uppger att vi verkar upptagna. Nästan alla tycker att vi är lätta att få kontakt med.

2.7 Användning av våra webbtjänster

Något färre än hälften av de svarande, 53 av 115, använder tjänster och

service på bibliotekets webbplats. Det är långt ifrån några dåliga siffror. Vanligtvis betraktar vi bibliotekets webbplats som ett virtuellt bibliotek med tjänster som kompletterar utbudet på våra fysiska bibliotek. Men väljer vi att betrakta bibliotekets webbplats som ett bibliotek i sig självt, skulle det vara det mest välbesökta biblioteket vid sidan av huvudbiblioteket.

2.7.1 Bibliotekets webbplats

De som använder bibliotekets webbplats gör det varierat: Man söker böcker och andra medier, lånar om, reserverar, kollar öppettider och kontaktuppgifter, lånar och laddar ned digitala medier, ställer frågor via formulär, bokar dator och letar boktips.

Användandet av bibliotekets webbtjänster har sålunda stora likheter med hur tjänster och service på våra fysiska bibliotek används. Främst används sökkatalogen, men de som upptäckt vår webbplats har glädje av den på många sätt; det är ytterst få som gör endast en sorts aktivitet när de besöker bibliotekets webbplats.

Bäst på att använda webbplatsen är svarande mellan 25 och 44 år, där 16 av 17 använder webbplatsen. Det var ganska väntat. Något mer förvånande är att bara 3 av 11 svarande i gruppen 7-14 år och 5 av 9 mellan 15 och 24 år använder bibliotekets webbtjänster.

Det magra användandet bland yngre är tecken på att vi inte förmått göra webbplatsen tillräckligt attraktiv att använda för barn, ungdomar och unga vuxna.

Det finns också anledning att fundera över hur man inom skolan använder bibliotekets webbplats och katalog för att söka medier och information. Känner pedagogerna till hur man använder webbtjänsterna? Erbjuds visningar av biblioteket för skolklasser, och ingår då visning av webbtjänsterna? I vilken utsträckning utnyttjar pedagogerna sådana erbjudanden?

Mellan 45 och 64 år är det endast en tredjedel som använder våra webbtjänster. En fullt tänkbar förklaring hade varit att webben används mindre ju äldre de svarande blir. Dock är det fler i åldergruppen ovan, 65-74 år, som använder våra webbtjänster. Nära hälften, 11 av 24, gör det.

Endast 1 svarande över 75 år använder vår webbplats. Men den personen använder å andra sidan även bibliotekets databaser.

De som inte använder vår webbplats uppger framför allt att man inte använder dator, alternativt att man inte är intresserad av bibliotekets digitala tjänster eller inte känner till att biblioteket har en egen webbplats.

2.7.2 Bibliotekets databaser

Bibliotekets databaser används av totalt bara 15 svarande för att söka artiklar, ladda ned musik, böcker etc. Många uppger att man inte känner till att biblioteket erbjuder tillgång till databaser eller hur de används.

2.8 Önskemål från våra besökare

De svarande har uttryckt få önskemål om förbättringar. Det är dock tydligt att en hel del av våra besökare i högre utsträckning vill klara sig själva under besöket. Genom självbetjäning, genom fler datorer för att kunna söka på egen hand och inte minst genom bättre information om hur man hittar i biblioteket, om var medier finns och tydligare miljöer; vad olika rum i biblioteket har för ändamål.

Biblioteket är populärt både för ensamma stunder och som en plats där man kan träffa och samtala med andra människor. Såväl fler tysta miljöer som fler platser för samtal och möten med andra besökare efterfrågas – ibland av en och samma svarande! Det illustrerar ganska väl hur varierat våra besökare vill kunna använda biblioteket och vilka utmaningar som finns för biblioteket som offentligt rum.

Andra önskemål gäller fikamöjligheter, bekvämare soffor samt fler barndatorer, sagostunder och aktiviteter på helgerna. Fler författarbesök är också efterfrågat, även med mindre etablerade lokala författare.

Det stora medieutbudet och personalens bemötande är det som flest besökare uppskattar. Men det finns de som önskar mer tid och uppmärksamhet från personalen. Någon önskar exempelvis att det ska finnas tillgång till en ”värdinna”, som kan hjälpa äldre besökare när de besöker i biblioteket.

Spridda röster önskar ett bättre medieutbud: Mer aktuella böcker, filmer och spel, fler titlar på andra språk, en större satsning på mer ”icke-traditionella medier” samt ett större utbud av nyutkommet, främst ljudböcker, film och musik.

1 svarande tycker att vi ska värna vårt stora mediebestånd. Annat som efterfrågas är fler konstutställningar, samt ingång till biblioteket via Konsthallen så att den i sin tur kan ha mer öppet.

En kompletterande bild av våra besökares önskemål kan utläsas av de tidigare redovisade svaren på frågan om vad som är mindre bra med biblioteket. Inte minst gäller det öppettiderna.

Enkätfrågan som ställdes angående önskemål lyder: ”Vad önskar du fanns på biblioteket?”. Det fanns inget svarsalternativ som anknöt till frågan om öppettider. Svaresresultatet om vad som är mindre bra med biblioteket visar en mycket stark önskan hos våra besökare att bibliotekets öppettider

ska förbättras. Framför allt gäller det att biblioteket ska öppna tidigare om dagarna.

3 Konsekvenser

3.1 Förslag på åtgärder

Sedan enkätperioden har rumsliga och tekniska förändringar skett på huvudbiblioteket, där resultatet från enkäten varit med att påverka utvecklingen.

Vår ambition har varit att göra bibliotekets tjänster och service mer tillgängliga och enklare att använda. Vi har också frigjort resurser för att kunna anpassa stöd och service mer utifrån varje besökares unika förutsättningar och behov.

Den här användarundersökningen kommer nu att införlivas i bibliotekets övergripande kommunikation- och utvecklingsarbete, där besökarnas synpunkter och önskemål relateras till de utmaningar ett modernt folkbibliotek står inför i dagens samhälle.

3.1.1 Förändringsområden

Utän att alltför mycket föregripa vårt tidigare nämnda arbete med en ”omgestaltning av biblioteksrummet” förtjänar likväl några förändringsområden att lyftas i en avslutande kommentar till enkätresultatet.

1. *Bibliotekens öppettider.* Det är ett mycket starkt önskemål hos våra besökare att huvudbiblioteket öppnar tidigare vardagar. Vi bör aktivt arbeta för att Kultur- och fritidsnämnden beslutar att huvudbiblioteket i Folkets hus från 2010 vardagar har öppet mellan klockan 10 och klockan 19. Öppettiderna under veckoslut kan däremot ligga kvar mellan klockan 11 och 15.

Det är också av stor vikt att filialbiblioteken har öppet i så hög utsträckning som möjligt. I dag finns rutiner som gör att filialbiblioteken kan hålla öppet även vid sjukdom och semester bland de anställda.

2. *Information om tjänster och service.* Det måste bli lättare att hitta i biblioteket. Genom tydlig skyltning, orienteringstavlor och annan information i biblioteksrummet, men också med hjälp av en mer genomarbetad placering av medier.

Enkätresultatet ger tydliga signaler om att många besökare i större utsträckning vill klara sig på egen hand när de besöker

våra bibliotek. Samtidigt vill de få mycket hjälp när behovet infinner sig.

Arbetet med kommunikation och information behöver lyftas och få en starkare ställning i det interna vardagsarbetet. Personal behöver få mer tid att arbeta strategiskt med dessa uppgifter.

3. *Pedagogisk handledning.* En viktig del av vårt uppdrag är att hjälpa människor som kommer till biblioteket att lära sig söka, värdera och använda information.

Nationell forskning har visat att många svenskar fortfarande befinner sig utanför Internetvärlden och att människor i alla åldrar även om de är vana datoranvändare har stora svårigheter att söka och värdera information.

Med nya självbetjäningsautomater och fler sökdatorer har vi skapat förutsättningar för ett mer pedagogiskt arbetssätt i samspel med våra besökare, när de kommer till biblioteket för att söka litteratur och information. Vi behöver också hitta nya former för att erbjuda visningar och utbildningar kring bibliotekets webbtjänster och databaser.

4. *Rutiner för medieinköp.* Vi bör se över hur vi kan förbättra våra rutiner för medieinköp. En del besökare upplever att våra rutiner för medieinköp har försämrats, att det är färre nya titlar i vårt bestånd.

Till viss del har det mycket naturliga förklaringar, som att bibliotekets budget för medieinköp har minskat under senare år. Vårt samarbete med de övriga biblioteken i Gävleborgs län om en gemensam katalog innebär också förändringar som påverkar tillgången till nya titlar i hyllorna.

Likväl finns en tänkbar tredje förklaring, att vi genom att förlita oss till traditionella kanaler som inköpslistor från Bibliotekstjänst inte arbetar tillräckligt aktivt med att utifrån egen omvärldsbevakning föregripa kommande önskemål.

5. *Bilden av biblioteket.* Vi bör fortsätta målgruppsarbetet med att samla in synpunkter om verksamheten från icke-användare av bibliotekets tjänster och bilda nätverk med olika grupper, föreningar och organisationer i lokalsamhället.

Genom sådana kontakter bygger vi samtidigt en god plattform för att också arbeta mer strategiskt med att skapa positiva bilder av varumärket Sandvikens folkbibliotek.

3.1.2 Kompletterande intervjuer och samtal

Det redovisade resultatet ger oss en värdefull bild av hur bibliotekets användare upplever de tjänster och service vi erbjuder. Den stora majoriteten som svarat på vår enkät är regelbundna besökare, som i det stora hela uppger sig vara nöjda eller rentav mycket nöjda med biblioteksverksamheten i Sandvikens kommun.

31 personer har via enkäten anmält sitt intresse att bli kontaktade för att medverka i en fokusgrupp eller ett kompletterande samtal om hur bibliotekets verksamhet kan utvecklas.

Det ger oss goda möjligheter att komplettera enkätresultatet med fördjupade samtal om verksamheten. Personerna kommer nu att kontaktas för olika syften, beroende på vad som framkommit i enkätsvaren.

Syftet med ett fördjupat samtal kan variera, allt från hur vi kan förbättra service för en viss målgrupp, exempelvis barn, äldre eller besökare på våra filialbibliotek, till hur våra webbtjänster bör utformas för att lätt kunna användas av någon som aldrig använt en dator.

För att komplettera de bilder av bibliotekets verksamhet som framkommit i redovisningen av enkäten behöver vi fler synpunkter från personer som sällan eller aldrig besöker biblioteket. Det kommer att ske genom att vi ska söka upp människor som är aktiva i föreningar och intressegrupper av olika slag.