

En bra plats att vara på

En etnografisk kundundersökning om vad bibliotekets besökare tycker om verksamheten

Undersökningen har genomförts av Splitvision Research på uppdrag av Folkbiblioteken i Lunds kommun

Februari 2020



Innehåll

Tack!	3
Kapitel 1 – Inledning	4
1.1 Bakgrund – Syfte och mål	5
1.2 Om Folkbiblioteken i Lund	6
1.3 Metod och genomförande	6
1.4 Läsanvisningar	8
Kapitel 2 – Hur besökarna använder biblioteket	9
2.1 Välbesökta bibliotek	10
2.2 Ett mångfacetterat användande	12
2.3 Biblioteket som landnings- och startbana	13
2.4 Förhållandet till tid	14
2.5 Förväntningar styr upplevelsen	15
2.6 Behov som finns hos alla grupper	16
2.7 Majoriteten vill klara sig själva	17
2.8 Behovsgrupper – 26 stycken	18
2.9 Låg kunskap om de digitala tjänsterna	19
2.10 Använder biblioteket utan att ha eget lånekort	21
2.11 Högstadiungdomar är värdefulla	22
2.12 Biblioteket är relevant till och från genom hela livet	23
2.13 Biblioteket ger hälsa och bryter isolering	25
2.14 Megatrender	26
2.15 Gemensamt och separat	28
2.16 Ekosystem	29

Kapitel 3 – Insikter om bibliotekets verksamhet 31

3.1 Vad är wow-faktorn?	32
3.2 Vad kan förbättras?	33
3.3 Bästa platsen på biblioteket	34
3.4 Tillgänglighet	35

Kapitel 4 – Slutsatser 39

4.1 Slutsatser	40
Källförteckning	41
Om Splitvision Research AB	43

I en separat bilaga finns en fördjupad beskrivning av behovsgrupperna.

Tack!

Vi vill tacka alla er som ställt upp och blivit intervjuade!
Utan er medverkan hade det inte varit möjligt att få insikt i hur
ni upplever Dalby bibliotek, Linero bibliotek och
Stadsbiblioteket.



Kapitel 1 – Inledning



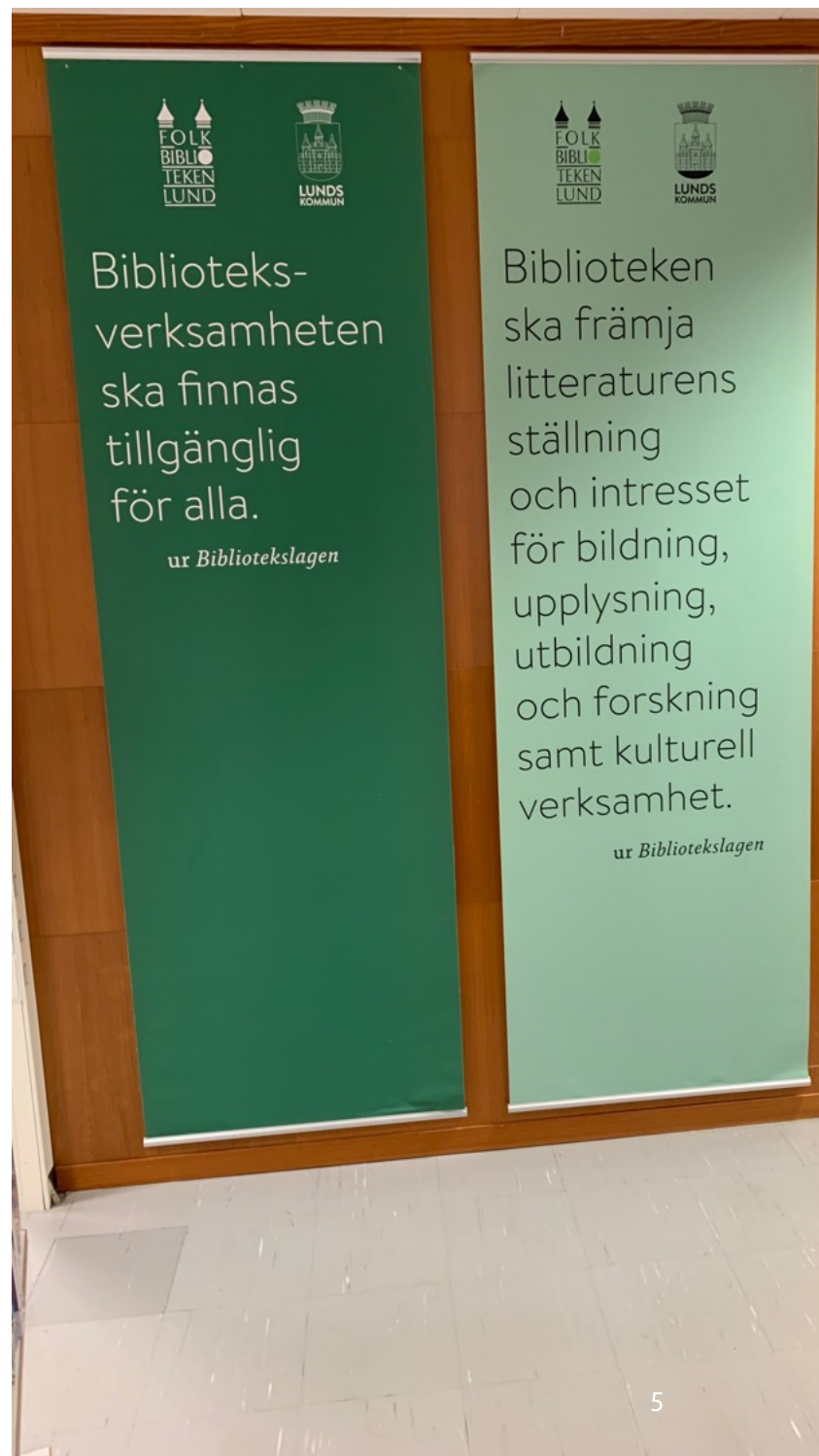
Kundundersökningen har genomförts på uppdrag av
Folkbiblioteken i Lunds kommun.

1.1 Bakgrund – Syfte och mål

Kundundersökningen har genomförts i syfte att ta reda på mer
om vad bibliotekets besökare tycker om verksamhet och
utbud, såväl fysiskt som digitalt.

Områden som Folkbiblioteken i Lunds kommun önskade att
undersökningen skulle omfatta var i vilken utsträckning
besökarna tar del av verksamheten, hur de ser på utbud,
lokaler, teknik, tillgänglighet, information samt bemötande.

Resultatet är tänkt att utgöra ett underlag inför framtida
förändringar och verksamhetsplanering.



1.2 Om Folkbiblioteken i Lund

Folkbiblioteken i Lunds kommun utgörs av ett stadsbibliotek och nio stadsdelsbibliotek (Dalby, Genarp, Klostergården, Linero, Norra Fälåden, Stångby, Södra Sandby, Veberöd och Väster) samt biblioteksbussen.

Stadsbiblioteket har cirka 600 000 besökare årligen och stadsdelsbiblioteken har ungefär motsvarande besöksantal totalt.



1.3 Metod och genomförande

Den etnografiska kundundersökningen har genomförts under perioden oktober till december 2019.

1.3.1 Målgrupp och urval

Målgruppen för undersökningen är de som använder folkbiblioteken (de fysiska biblioteken, webbplatsen samt den uppsökanden verksamheten) och är i åldern 16–80 år. Några barn och ungdomar i åldern 8, 11 och 12 år har också intervjuats. Samtliga intervjupersoner har rekryterats på de tre utvalda biblioteken (se nedan).

Tre bibliotek har valts ut att ingå i undersökningen: Stadsbiblioteket i Lund samt stadsdelsbiblioteken i Dalby och Linero. Urvalet av de tre folkbiblioteken har gjorts mot bakgrund av att de kan representera de övriga folkbiblioteken i Lund.

Dalby bibliotek och Linero bibliotek har båda meröppet. Meröppet innebär att besökare som har registrerat sitt lånekort för meröppet och är över 18 år kan besöka det fysiska biblioteket även när det är obemannat. Lineros lokaler finns tillgängliga från klockan 07 till 22. Dalbys lokaler finns tillgängliga från klockan 06 till 22.

1.3.2 Omfattning och metod

Undersökningen har genomförts med hjälp av **etnografisk metodik**: observationer, semistrukturerade djupintervjuer samt kortare intervjuer.

I de frågor som ställts om bibliotekets utbud, så inkluderades hela biblioteksutbudet (samtliga folkbibliotek, webben och den uppsökande verksamheten).

Totalt har det genomförts:

- 21 djupintervjuer med användare, 60–90 minuter/intervju (på svenska, lättare svenska och engelska).
- 30 mellanlånga intervjuer, 15–30 minuter/intervju (på svenska, engelska och franska).
- 130 kortare intervjuer, 5–10 minuter/intervju (på svenska, lättare svenska och engelska).
- 16 dagars observationer fördelat på de tre utvalda biblioteken (måndag till fredag, kl. 7.15–21.30).



Etnografisk ansats

Med en kvalitativ, etnografisk undersökning kommer vi på djupet åt hur användarna upplever bibliotekens verksamhet och utbud (vad de säger, tänker, känner och gör). Det innebär att vi utgår från individens egna förklaringsramar (synsätt) och hur de förstår och sätter mening på tillvaron. Vi tar reda på deras upplevelser, beteenden, behov, drivkrafter, önskemål och värderingar.

Genom att kombinera semistrukturerade djupintervjuer och observationer kan vi komma åt vad målgrupperna säger, tänker, känner och gör i förhållande till bibliotekets verksamhet och dess utbud.

Med **observationer** kommer vi åt hur de rör sig på biblioteken och vad de faktiskt gör på biblioteken.

Med de **korta intervjuerna** har vi möjlighet att komma åt vad besökarna säger och känner om det de gör.

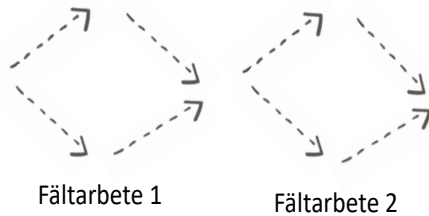
Med **djupintervjuerna** har vi möjlighet att komma åt vad besökarna säger, tänker och känner om det de gör.

Djupintervjuer genomförs med semistrukturerad intervjueteknik, vilket innebär att vi inte har ett fast frågeformulär, utan istället fritt ställer frågor utifrån ett antal teman. Vikten läggs vid de intervjuades berättelser.

Rekrytering av intervjupersoner genomfördes i samband med att vi genomförde observationer och korta intervjuer på biblioteken.

1.3.3 Iterativ och agil arbetsprocess

Insamling av insikter har ägt rum i två fältperioder, där det mellan respektive fältperiod genomfördes ett insiktsmöte, där vi tillsammans med en arbetsgrupp hos Folkbiblioteken i Lunds kommun diskuterade resultatet (i en **iterativ och agil arbetsprocess**). Med det har uppdragsgivaren tidigt kunnat få inblick i resultatet, men det har även gjort att urval av målgrupp och frågeställningar har kunnat anpassas utifrån de insikter som erhållits efter varje delmoment.



1.4 Läsanvisningar

Vår förhoppning är att rapporten ska vara både förklarande, inspirerande och stödande för er som ska fatta beslut som berör bibliotekets framtid och ge perspektiv och fördjupning inför utveckling av tjänster och service till besökare.

De beskrivningar och citat som används i rapporten är representativa för vad flera av de intervjuade har uttryckt.

Vi använder begreppen "besökare" och "användare" av biblioteket synonymt och syftar till en person som tar del av det biblioteket har att erbjuda på plats eller på distans.

När vi i rapporten skriver "bibliotek" åsyftas "folkbibliotek", det vill säga allmänna kommunala bibliotek som riktar sig till alla medborgare.

Med "meröppet" åsyftas bibliotek som finns tillgängligt för besökaren utan att bibliotekspersonal är dem behjälpliga.

Med "annan media" åsyftas, utöver böcker, exempelvis ljudböcker, film, tidskrifter med mera.

Med "skyltböcker" åsyftas böcker som finns i lokalen och som står uppställda för att uppmärksammas eller locka till läsning.

Kapitel 2 – Hur besökarna använder biblioteket



2.1 Välbesökta bibliotek

Samtliga bibliotek som undersökningen genomförts på är välbesökta. Besöksvolymerna varierar ofta i pulslänkande frekvenser för både Stadsbiblioteket, Dalby bibliotek och Linero bibliotek. Vi har inte kunnat identifiera någon förklaring till fenomenet (mer än att människor i vissa sammanhang rör sig okoordinerat i ett "flockliknande" beteende). Det är ett mönster som vi känner igen från observationer på andra öppna ytor.

Samtliga bibliotek har en hög grad av programaktiviteter i både egen regi och genom samarbeten med exempelvis frivilligorganisationer. Vi kan tydligt se att det leder till en ökad andel besök. I flera fall kan vi vid observationstillfällena se att deltagare på aktiviteterna tar till sig övrigt biblioteksutbud före och efter programaktiviteten.



Besökarna har beskrivit att biblioteken vid vissa tidpunkter till och med är så välbesökta att det kan gå ut över besökarnas möjligheter att nyttja biblioteket som de önskar. Det är framför allt de användare som besöker biblioteket för att nyttja lokalerna eller datorerna som upplever en begränsning i nyttjandet då det är många andra där. På Stadsbiblioteket är det exempelvis flera som beskriver att de gått därifrån för att de inte hittat en studieplats. På Stadsbiblioteket är det ofta lugnt vid öppningstillfället, men det fylls snabbt på under den första timman för att sedan vara välbesökt fram till den sista timman före stängning. Även på Linero bibliotek är det besökare som berättar att de tänkt sitta i det tysta rummet, men att det varit upptaget på grund av programverksamhet. De beskriver att det ute i biblioteksytan har varit för mycket folk för att de ska kunna få ro att studera och betonar att biblioteket skulle behöva ytterligare ett rum utifrån hur välbesökt det är.

De användare som nyttjar biblioteket för att låna/lämna igen böcker eller annan media har inte uttryckt en begränsning i sitt nyttjande på grund av att biblioteken är välfyllda. Endast i enstaka intervjuer har de som besöker biblioteket för att läsa tidskrifter eller dagstidningar upplevt en begränsning i sitt nyttjande. Det kan exempelvis vara att en viss dagstidning är upptagen av en annan besökare, men inte mer än så.



2.1.1 Meröppet

Dalby bibliotek och Linero bibliotek har meröppet, vilket bidrar till ett ökat användande av biblioteket enligt de intervjuade besökarna.

De beskriver att det bidrar till en bättre helhetslösning genom att de inte behöver anpassa sitt liv till när biblioteket är öppet. Det är inte någon som beskriver att de upplever en begränsning i och med att biblioteket är obemannat under meröppettider.

Majoriteten av de ärenden de utför klarar de av att genomföra på egen hand, via digital självservice (till exempel att hemifrån reservera böcker och hämta upp dem under meröppet).

Majoriteten av de som förordar meröppet betonar också värdet av allt som görs i lokalen av bibliotekspersonalen när biblioteket är öppet. Till exempel att säkerställa att böcker står på rätt plats, att det finns skyltböcker uppställda som de kan inspireras av, att det går att hitta dagstidningar, att lokalerna är i ordning samt att det finns spel och pysselmaterial framtagna till barnen.

Det enda negativa som har uttalats om meröppet är ansvarsfrågan. I och med att du loggar in är du "ansvarig" för det som händer i lokalen enligt besökarna. Samtidigt betonar de att det har blivit lugnare i lokalerna i och med tydligare regler och en höjd åldersgräns för besök utan målsman. Under de tillfällen vi har genomfört observationer har lokalerna varit nyttjade, men det har varit lugnt i lokalerna.



2.2 Ett mångfacetterat användande

Besökarna nyttjar och tar del av bibliotekets verksamhet på ett mångfacetterat sätt. För några är besöket på biblioteket en **aktivitet i sig** och för andra så besöker de biblioteket för att utföra **ett specifikt ärende**.

Nyttjandet av biblioteket kan övergripande delas in i följande aktiviteter:

- Lokalen i sig (vila, vänta, studera, arbeta)
- Lokalen i kombination med utbudet
- Utbudet/tjänsterna i sig
 - Datorer och skrivare
 - Stöd och hjälp (digitala samhällstjänster, bibliotekarie eller biblioteksassistent)
 - Dagstidningar och tidskrifter
 - Piano och musikanläggning
 - Pappersböcker, e-böcker och ljudböcker
 - Programutbud
 - Café (Stadsbiblioteket)
- Nyttjandet av bibliotekets tjänster på distans via de digitala tjänsterna.





2.3 Biblioteket som landnings- och startbana

I de intervjuades beskrivningar och i det vi sett i observationer är det många som besöker biblioteket för att "landa, ladda om och starta upp" mellan två aktiviteter.

Det de beskriver att de får med ett sådant besök på biblioteket är bland annat avskildhet, kravlös miljö, inspiration, kontemplation, "legitimt skäl" att skjuta på sådant de behöver ta tag i samt att få ingå i ett socialt sammanhang.

Vi kan se att det finns två sätt att förhålla sig till biblioteket som "landnings- och startbana". En del beskriver behovet som mer **introvert**, att de har behov av att återhämta sig, få tid för sig själva och få möjlighet att avskärma sig från yttervärlden. De har behov av ett personligt rum i en offentlig miljö (att få vara i sin "bubbla").

För andra handlar det mer om ett **extrovert** behov, att få vara i en miljö där det finns andra människor och där det händer saker. De får inspiration och energi från miljön, andras göranden, böcker, skyltningsböcker, anslagstavlan och föreläsningar (spontant drop in).

Oavsett om behovet är introvert eller extrovert så förväntar de sig att miljön möter de behov de har enligt vissa regler, till exempel kring ljudzoner (se 2.6.3 *Efterfrågar tydliga ljudzoner*).

2.4 Förhållandet till tid

Ett sätt att betrakta nyttjandet av biblioteket är att utgå från hur besökare förhåller sig till den tid som de har till förfogande för att nyttja biblioteket. Utifrån besökarnas beskrivningar kan det vara att de:

- Har oändligt med tid ("flyttar in" för att fylla en dag).
- Passar på att lägga sin tid i samband med eller mellan andra aktiviteter (letar, läser, inhämtar information, utför sitt ärende, men har koll på tiden).
- Utför en prestation (spenderar mycket tid på biblioteket, men har ont om tid för att uppnå till exempel sina studier eller en arbetsuppgift).
- Har ont om tid (och vill få in besöket i sitt tajta tidsschema).

Den service och det bemötande som biblioteket ger behöver möta upp besökarnas förhållande till tid, vilket till stor del görs idag enligt besökarna.

Många av de som lämnar och hämtar förbeställda böcker gör hela sitt ärende på några minuter. Självservice och "hjälp till självhjälp" i kombination med personal som finns att tillfråga om det behövs är ett bra stöd för ett snabbt hanterande. Att det inte finns personal att tillfråga när biblioteken i Dalby och Linero har meröppet utgör inget problem för besökarna. Har de behov av hjälp är de öppna för att besöka biblioteket när det är bemannat.

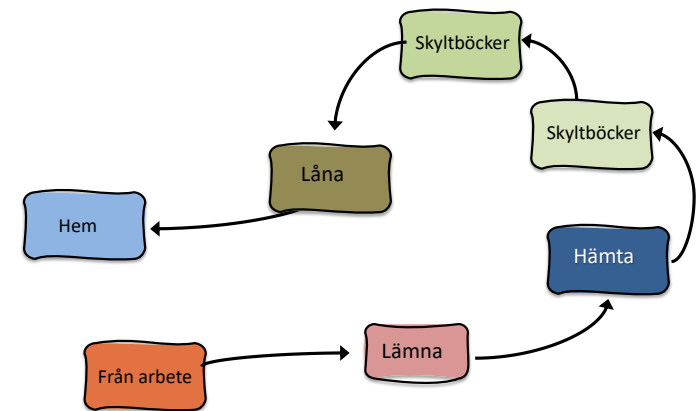


Illustration över hur ett snabbt besök för att lämna och hämta reserverade böcker kan se ut.

De som spenderar en längre tid på biblioteket, exempelvis vid studier och arbete har beskrivit att det är viktigt att de har tillgång till toalett och att det skulle underlätta för dem om det gick att låsa in sina böcker eller datorer i ett skåp om de exempelvis för en kort stund behöver gå ut för att svara i telefon, handla mat eller hämta luft.

2.5 Förväntningar styr upplevelsen

Flera av de vi intervjuat har haft en lång relation med biblioteket. Biblioteket ingår i deras rutiner eller är ett sätt att få rutiner i vardagen. Hur och när de nyttjar biblioteket är ofta ett beteende som byggts upp under flera år och har följt dem utifrån hur livet förändrats över tid. (Läs även avsnittet 2.12 Biblioteket är relevant till och från genom hela livet).

Rutinerna har gjort att de har förväntningar på hur besöket på biblioteket ska vara. Vid observationer har vi kunnat se att många besökare följer samma mönster i hur de rör sig på biblioteket, att de har sina favoritplatser som de väljer mellan. De flesta besökare har ett formaliserat och återkommande beteende. Förväntningarna har ofta en anknytning till förväntade regler (alternativt sociala riktlinjer) för hur besökare får/kan bete sig i bibliotekets lokaler. De förväntade reglerna omfattar exempelvis vad som är accepterade aktiviteter och ljudnivåer.

Om besöket och besökarens tänkta situation på biblioteket inte blir som de tänkt sig så finns det en risk att besöket blir en negativ upplevelse. I de fall där det är faktorer som går att påverka, exempelvis om en tidning saknas, kan något negativt vändas till något positivt genom att i det fallet erbjuda besökaren tidningen via Pressreader (nudging).

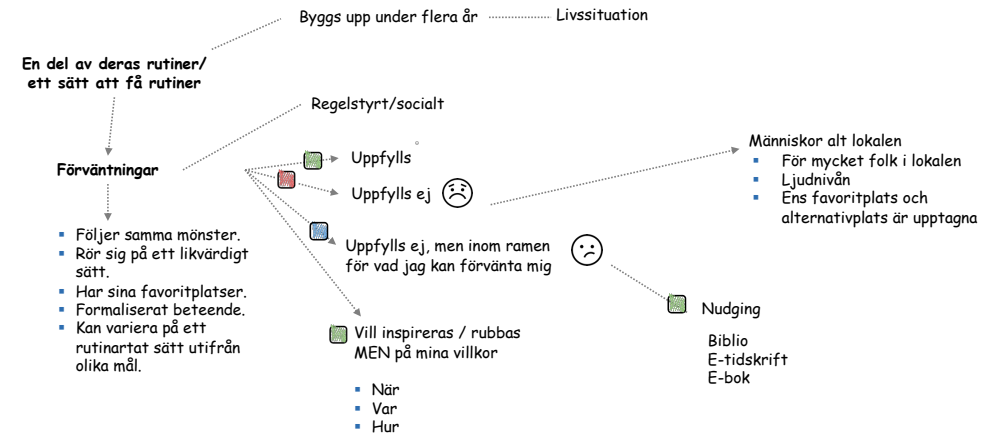


Illustration över förväntningar påverkar ens upplevelse av biblioteksbesöket.

Flera beskriver att de besöker biblioteket för att få inspiration och för att bryta sin annars inrutade vardag. Men även i dessa situationer så är det tydligt att det behöver ske på deras villkor och utifrån deras förväntade bilder och regler.

2.6 Behov som finns hos alla grupper

2.6.1 Ladda mobiler och datorer

Det finns några behov som är återkommande i de intervjuades berättelser. Det handlar om att de behöver kunna **ladda mobiler och datorer**. Flera uttrycker att de på biblioteket har svårt att hitta eluttag som är placerade på ett sådant sätt att de kan utföra sina övriga aktiviteter parallellt med att mobil eller dator laddas.

2.6.2 Kunna prata i mobiltelefon – ostört för sig själv och andra

Flera uttrycker också att de har behov av att kunna **genomföra telefonsamtal när de är på biblioteket** utan att känna att de stör övriga besökare. Det finns också de som beskriver att de önskar att inte bli störda av andra som pratar i telefon. På de olika biblioteken kan vi se att det finns olika beteendemönster kring hur besökarna hanterar telefonsamtal. På Dalby bibliotek är det många av de som studerar på andra våningen som går ner till tidningsrummet för att prata i telefon. På Stadsbiblioteket har vi sett att flera av de som sitter och arbetar eller studerar oftast går till utrymmet där pianot finns för att prata i telefon alternativt går till entrén eller fiket. På biblioteket i Linero har vi inte sett ett tydligt mönster, möjligen att de oftast går ut ur lokalen för att prata i telefon.

I intervjuerna är det flera som har lyft att det finns behov av datorplatser där de **ostört kan prata i telefon**.

De beskriver att de sett personer som sitter vid datorplatserna och pratar i telefon, då de har behov av tillgång till datorn samtidigt. Dessa samtal är också ofta ärenden som rör kontakt med banker eller myndigheter och som är av känslig eller privat karaktär.

2.6.3 Efterfrågar tydliga ljudzoner

Något som är genomgående i alla intervjuer är att de efterfrågar ljudzoner (där det är tyst, där de får småprata och där det får vara livligt) på biblioteken. De beskriver att de både begränsar och begränsas av att det inte finns tydliga ljudzoner. Det finns också en förväntan att bibliotekspersonalen ansvarar för att reglerna för ljudzoner upprätthålls. De beskriver det som att de inte själva vill vara "ordningspoliser".



2.7 Majoriteten vill klara sig själva

Majoriteten av de vi intervjuat vill klara sig själva på biblioteket och tycker att bibliotekens utlånings- och återlämningsautomater är en bra service. De beskriver också att möjligheten att själv kunna reservera och låna om böcker är bra tjänster som bidrar till mervärde.

En kvinna i 30-årsåldern berättar:

"Personalen är bra. Men det är skönt att kunna klara sig själv. Ibland ber jag personalen om hjälp, men det underlättar för mig när jag kan sköta mig själv."

Självservice och "hjälp till självhjälp" (instruktioner, förklaringsvideor med mera) är ett område där det finns stor potential att öka besökarnas nyttjande av bibliotekets tjänster. Majoriteten av de vi intervjuat har inte använt Pressreader, laddat ner e-böcker eller ljudböcker digitalt. Däremot är det många som söker efter böcker, reserverar och lånar om via appen eller webbplatsen.

Flera av de intervjuade som refererar till att det är skönt att klara sig själva beskriver samtidigt att de uppskattar bibliotekariernas hjälp med att rekommendera litteratur och att var behjälpliga att hitta litteratur på hyllorna.

Vid observationer på Stadsbiblioteket kan vi se att det inte fyller en funktion för besökarna att receptionen och informationsdisken är separerade. Det upplevs som förvirrande och tillrättavisande när de hänvisas vidare. Några

av de besökare som ställer frågor om litteratur i receptionen och blir hänvisade vidare, går aldrig vidare.

Vid observationer på Stadsbiblioteket ser vi att det är en stor andel av besökarna som efterfrågar hjälp i sin hantering av 10-minutersdatorerna och de ärenden som de önskar utföra. De personer som använder de andra datorerna upplever vi i högre grad klarar sig själva.



2.8 Behovsgrupper – 26 stycken

Med utgångspunkt från intervjuer och observationer har vi identifierat 26 olika behovsgrupper utifrån vad de gör på biblioteket. Behovsgrupperna kan ses som solitärer, men ofta kan en individ tillhöra en kombination av behovsgrupper.

Behovsgrupperna presenteras mer djupgående i en separat bilaga som följer med denna undersökning.

Ett sätt att förhålla sig till behovsgrupperna är att sätta dem i relation till avsnitt 2.2 Ett mångfacetterat användande och se om besöket är en aktivitet i sig eller om de besöker biblioteket för att utföra ett specifikt ärende.

Här kan man tänka sig att:

- biblioteksbesöket utgör en aktivitet i sig för behovsgrupperna 1-8
- biblioteksbesöket utgör ett ärende för behovsgrupperna 14-26
- biblioteksbesöket utgör både en aktivitet och ett ärende för behovsgrupperna 9-13

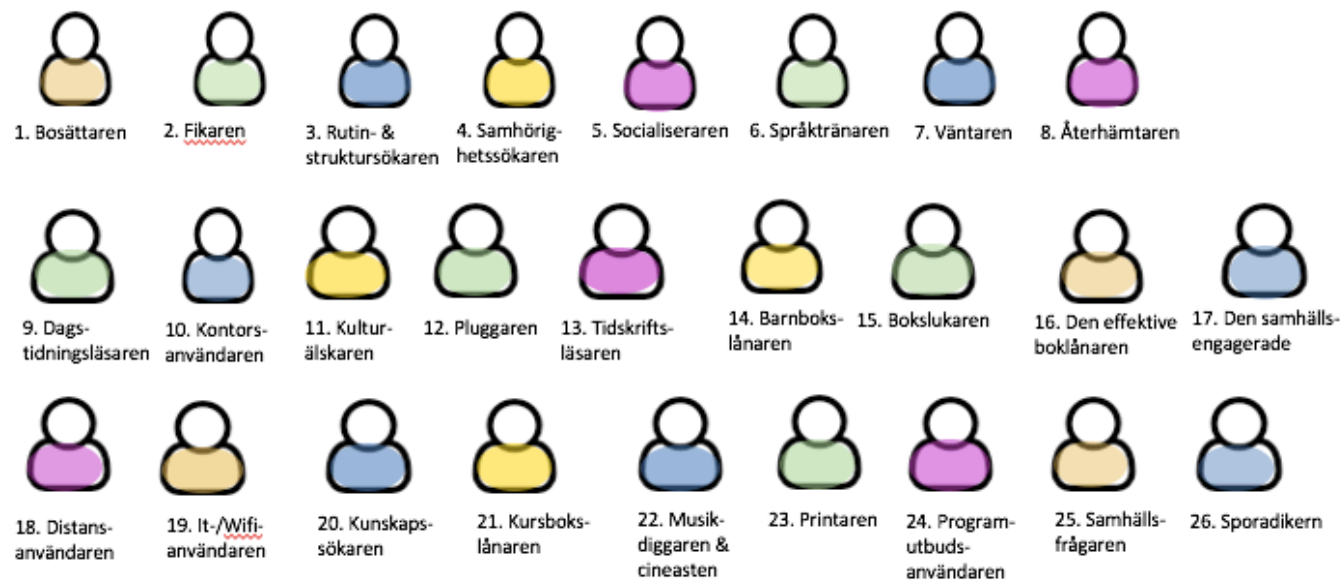


Illustration över de 26 behovsgrupperna gällande biblioteksbesökare.

2.9 Låg kunskap om de digitala tjänsterna

Besökarnas kunskaper om möjligheten att kunna ta del av e-böcker, e-ljudböcker, Pressreader och även om att kunna nyttja streamad film via biblioteket är låg.

Det är få av de intervjuade som beskrivit att de tagit del av information om att biblioteket har de här tjänsterna eller om att det är möjligt att nyttja dem. Inom området finns med andra ord en stor utvecklingspotential vad gäller kommunikation och information om tjänsterna.

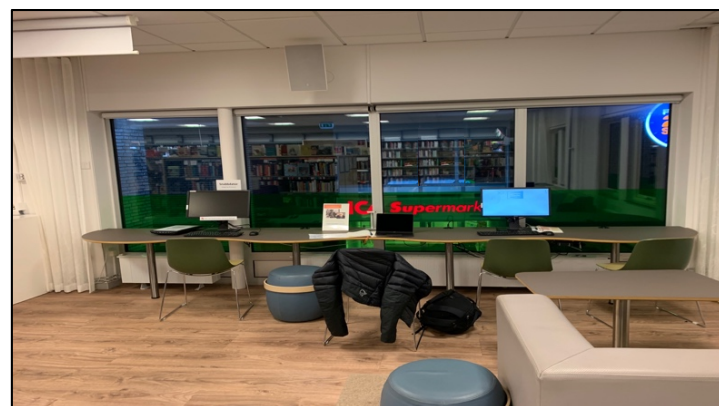
I samband med biblioteksobservationerna tog vi del av en dialog mellan en bibliotekarie och en äldre kvinna som hade försökt ladda ner en e-bok till sin mobil utan att ha fått det att fungera. Kvinnan började ställa frågor till bibliotekarien om hur tjänsten fungerade. En man i 20-årsåldern överhörde deras dialog, blev intresserad och började i sin tur ställa frågor om e-böcker och möjligheten att ta del av e-böcker efter det att kvinnan var klar. Han var intresserad och beskrev att han inte hade haft kännedom om att det var möjligt att låna e-böcker via biblioteket.

2.9.1 Fakta söks digitalt, men skönlitteratur läses i pappersböcker

Flera av de intervjuade beskriver att de ofta tar del av och söker **fakta och kunskap** digitalt (via iPad och dator).

Däremot när det handlar om **skönlitteratur**, beskriver i stort sett samtliga att de enbart läser pappersböcker. De beskriver att de har eller skulle ha svårt att ta del av skönlitteraturen i e-boksformat. Men när det kommer till ljudböcker är gruppen delad. Några beskriver att de är storkonsumenter av ljudböcker och några beskriver att de av olika anledningar (hastighet, uppläsare med mera) inte vill eller kan lyssna på ljudböcker.

Flera av de intervjuade har Storytel eller likande tjänster och känner inte till att biblioteket erbjuder likvärdiga tjänster. En av de intervjuade berättade att hon slutat låna ljudböcker via biblioteket då hennes nya bil inte har CD-läsare, utan att hon nu lyssnar på ljudböcker via bilens mediaenhet sammankopplat med mobiltelefonen och Storytel-appen.



2.9.2 Få har nyttjat Biblio

Ett fåtal av de intervjuade har beskrivit att de använt Biblio.
En kvinna i 20-årsåldern beskrev att hon lyssnar på ljudböcker via Biblio och att det fungerade bra. Hon hade gärna lyssnat på fler än 3 böcker per månad om det hade varit möjligt.
Ytterligare en kvinna i 30-årsåldern beskrev att hon har använt Biblio. Hennes berättelse illustreras nedan.

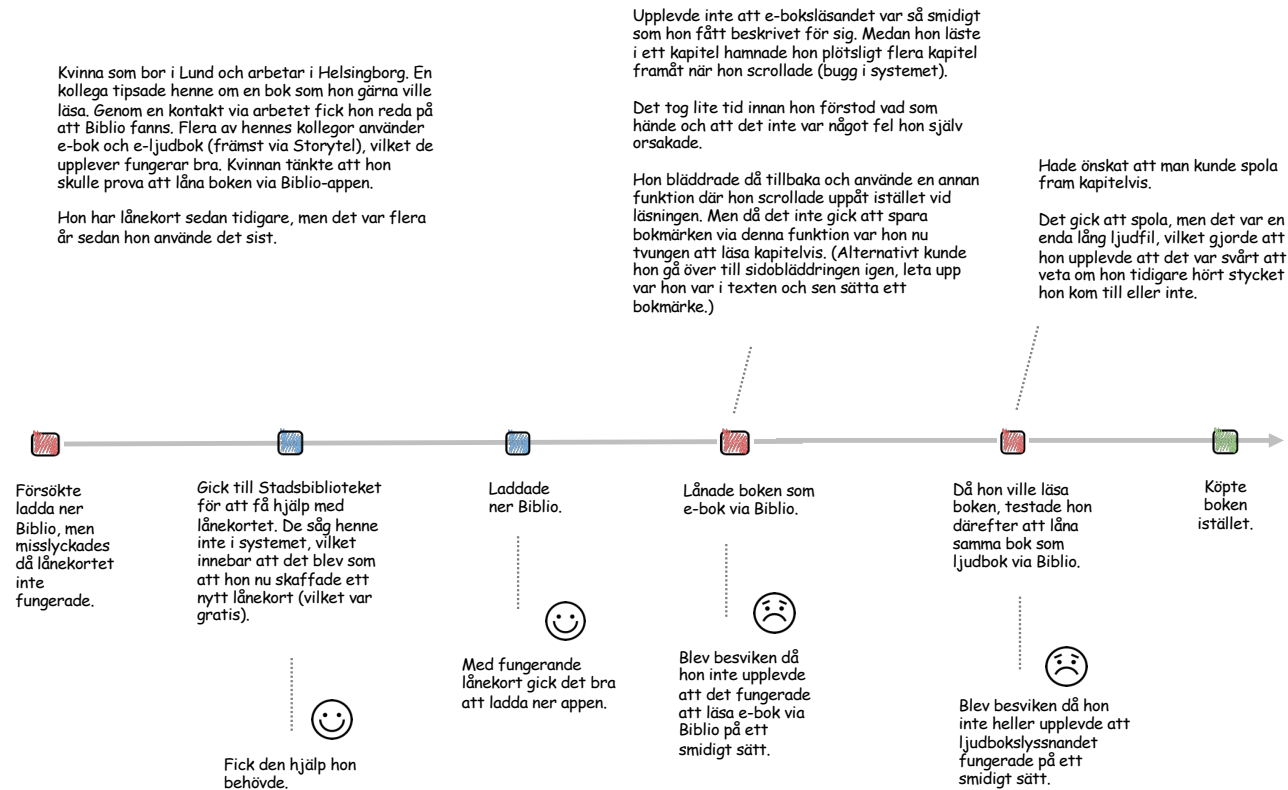


Illustration över besöksresa för användning av Biblio

2.10 Använder biblioteket utan att ha eget lånekort

Några av de vi intervjuat (och som nyttjar biblioteket i olika omfattning) saknar av olika anledningar lånekort. Det kan exempelvis vara att de blev av med det för några år sedan och inte har känt behov av att skaffa ett nytt eller att en kostnad på 20 kronor upplevts som ett hinder för att skaffa ett nytt.

Vissa använder andras lånekort på grund av skälen ovan eller på grund av att de lever olagligt i Sverige (utan uppehållstillstånd).

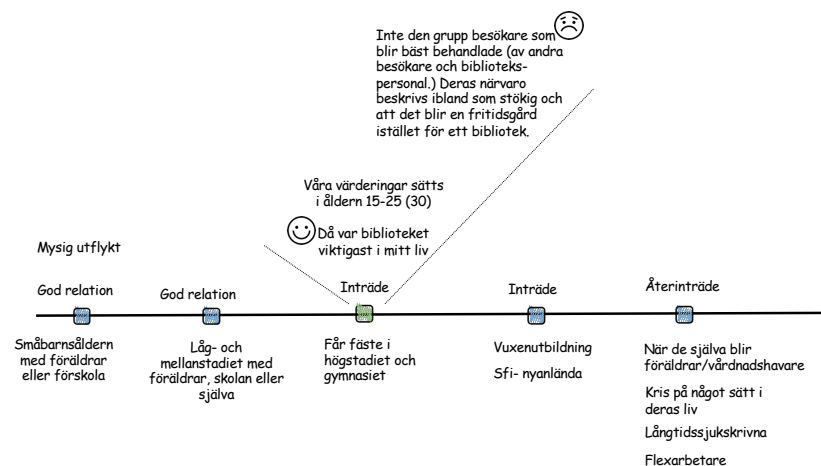


2.11 Högstadieungdomar är värdefulla

Vi kan se ett tydligt mönster av att de som är frekventa biblioteksbesökare idag också var det i högstadieåldern/gymnasieåldern. Det är ett mönster som vi sett i samtliga biblioteksundersökningar som vi genomfört, och ligger i linje med att våra värderingar sätts i åldern 15–30 år.

Det medför att målgruppen högstadie- och gymnasieungdomar är viktiga att arbeta med för att få framtida biblioteksbesökare.

Vi kan också se att det finns ytterligare ”fönster” för när det sker nyrekrytering av biblioteksbesökare. Det är hos de individer där det sker en större livsförändring, som exempelvis att de kommer som nya till Sverige eller att de omskolar sig, exempelvis på Vuxenutbildningen.



Illustrationen till vänster illustrerar relationen till biblioteket.

2.12 Biblioteket är relevant till och från genom hela livet

Flera av de som använder sig av biblioteket har och har haft en relation till biblioteket under hela sitt liv. Många beskriver att relationen har varit mer intensiv under vissa perioder av livet och mer lågmäld under andra.

Nedan presenteras hur relationen till biblioteket har tätt sig över tid för många av besökarna.

Många av de intervjuade beskriver att de under sin uppväxt besökt biblioteket med föräldrar och/eller skolan. "Bokslukaråldern" utgör en vägdelare, där flera av de intervjuade fortsatt en intensiv relation till biblioteket under denna period, medan besöken för andra avtog.

Även studietiden (gymnasium, eftergymnasiala yrkesutbildningar eller på universitet och högskola) utgör en vägdelare, där relationen till biblioteket sjunker för några och ökar eller fortsätter i intensitet för andra (främst som studieplats). Många av de som i dag, i vuxen ålder, är flitiga biblioteksbesökare var även det när de var i högstadie- och gymnasieåldern. Detta mönster kunde vi även se i vår tidigare undersökning.* Se även det tidigare avsnittet 2.11 *Högstadieungdomar är värdefulla*.

För gruppen yrkesverksamma minskar ofta biblioteksanvändandet en period i samband med att de börjar arbeta för att återupptas igen exempelvis när de blir småbarnsföräldrar (under småbarnsperioden används biblioteket dock mer utifrån vad barnen behöver). När barnen

blir så stora att de börjar kunna gå till biblioteket själva får föräldrarna återigen mer tid över till att läsa själva.

I intervjuer med besökare på Dalby respektive Linero bibliotek kan vi se att *meröppet* ökar möjligheterna för målgruppen med barn att kunna nyttja biblioteket tillsammans med barnen, men också för deras egen del att kunna nyttja biblioteket på morgonen eller på kvällen. Att i ett pressat livspussel kunna nyttja biblioteket när det passar en själv istället för att behöva passa in det med bibliotekets öppettider gör en stor skillnad i möjligheten att kunna nyttja biblioteket.



* Göteborgs Kulturförvaltning. Genomförd av Splitvision Research. *Kartläggning av göteborgarnas behov och önskemål av öppettider på folkbiblioteken*. (2014).

För de som börjar studera (vuxenutbildning, distansutbildning) fyller biblioteket en funktion, främst i form av möjlighet att kunna studera på biblioteket, men även för att kunna låna kurslitteratur. Det kan ofta vara en ingång till att börja använda biblioteket för personer som tidigare inte haft en så aktiv relation till biblioteket.

I pensionsåldern finns det möjlighet att nyttja biblioteket och dess utbud på ett för dem "nytt sätt". Flera av de intervjuade beskriver att de som pensionärer läser tidningar och tidskrifter, tar del av programutbud och lånar böcker på biblioteket.

Några av de intervjuade (gäller framförallt bland de som använt biblioteket i högstadie- och gymnasieåldern) beskriver att när de genomgått en kris som exempelvis en separation eller att de av olika anledningar blir daglediga, exempelvis arbetssökande eller sjukskrivna, så är det ofta biblioteket som ger dem balans i tillvaron igen. Det kan vara att biblioteket fyller en funktion i att skapa strukturer och rutiner, ger en känsla av samhörighet, gör att de mår bra (psykisk och fysisk hälsa), men också att biblioteket erbjuder möjlighet att nyttja datorer, wifi, utskriftsmöjligheter med mera.

För nyanlända utgör biblioteket ett stöd för dem när de lär sig svenska. Flera av de intervjuade beskriver att de lånat böcker på svenska, men även att de deltagit i programutbud eller spontant tagit kontakt med andra biblioteksbesökare för att få öva sig på att prata svenska.



2.13 Biblioteket ger hälsa och bryter isolering

På flera sätt kan vi i intervjuerna se att biblioteket ger oss ett friskare och sundare samhälle.

För många daglediga ingår biblioteket i en daglig rutin där de promenerar eller cyklar dit och läser tidningar, söker arbete eller gör andra ärenden. Det gör att dessa personer på ett naturligt sätt kommer ut från hemmet, får frisk luft och motion.

För vissa personer är det på grund av fysisk eller psykisk ohälsa svårt att lämna hemmet och ta sig ut i samhället. Tröskeln för att vistas i den offentliga miljön kan i många fall upplevas hög. De beskriver att biblioteket genom sin tillåtande, kravlösa och öppna atmosfär är ett ställe dit de kan gå utan att tröskeln behöver kännas så hög. Det är kostnadsfritt att vara där och ingen ifrågasätter varför de är där. De har också möjlighet att anpassa längden på sitt besök. De kan välja att vara där i två minuter eller hela dagar, allt utifrån vad de själva känner att de klarar av. Biblioteksbesöket ger möjlighet till rutiner, struktur, en känsla av samhörighet och möjlighet att känna gemenskap utan att de behöver interagera (om de inte vill).

I intervjuerna är det också flera som beskriver att när livet på olika sätt drabbat dem negativt, till exempel att de blivit långvarigt sjuka, blivit av med arbetet eller mist en anhörig har biblioteket utgjort en trygg punkt. De har då återupptagit sin relation till eller ökat sitt användande av biblioteket.



2.14 Megatrender

I många av de intervjuades berättelser ser vi hur väl bibliotekets utbud möter upp de förändringar som sker i samhället.

De stora förändringarna som sker i samhället i dag är:

- **Digitalisering** (som möjliggör att vi inte längre är bundna till en specifik fysisk plats, till exempel för arbete och studier).
- Vårt **förändrade arbetssätt** (där vi inte längre alltid är bundna till en geografisk plats för att genomföra vårt arbete. Där fler personer helt eller delvis/'kombinatörer' inte längre har en fast anställning utan arbetar inom gigekonomi eller genom frilansuppdrag).
- Vårt sätt att ta till oss **utbildning och kunskap** (livslånga lärandet, med utbildningar som inte längre är fysiskt bundna till lärosäten utan i allt högre grad kan göras på distans), vilket i sig gör att fler personer inte längre har koppling till universitets eller högskolors bibliotek för studielitteratur, facklitteratur och databaser.

- **Förtätning, urbanisering och globalisering** (samtliga dessa tre megatrender bidrar till mindre bostadsytor, ett mer multikulturellt samhälle vilket leder till att den offentliga platsen som mötesplats, arbetsyta och som vardagsrum blir allt viktigare. Men också tillgången till nyheter, kultur och kunskap på flera språk).
- Ett mer **ekonomiskt differentierat samhälle** (leder till ett ökat behov av offentlig plats där alla kan få tillgång till fri kultur och kunskap).

Många av dessa förändringar (megatrender) leder på olika sätt till **ett ökat behov av bibliotekets fysiska plats** som arbetsplats, studieplats, mötesplats och som möjlighet att få ingå i ett socialt sammanhang.



I observationerna ser vi att en stor del av besökarna nyttjar biblioteket utan att använda något annat på biblioteket än platsen att sitta på (fåtölj eller plats vid bord) och i vissa fall wifi. I intervjuer med de som "bara är där för platsen" beskriver de att de väljer biblioteket som plats för sitt ärende just för att det är den plats det är. De upplever biblioteket som en tillåtande och kravlös plats. De beskriver också att böckerna i kombination med ljuset bidrar till känslan av en kreativ plats samt att det är ett socialt sammanhang som de kan välja att ta del i eller inte (ett socialt brus).

Här följer en illustrerande berättelse från en kvinna som vi intervjuade. Hon brukar sitta på Stadsbiblioteket och arbeta en gång i månaden då hon arbetar "hemifrån". De andra dagarna arbetar hon i Malmö. Hon beskrev att hon bor cirka 15 minuters cykelfärd från Stadsbiblioteket. Hon brukar sitta hela dagen och arbeta på Stadsbiblioteket. Hon tycker att den bästa platsen är det högre stora bordet i mitten. Hon beskrev att det fanns flera bra platser att sitta på. Biblioteket upplevdes ljust och kreativt. Det utgjorde ett bra miljöombyte för henne. Hon valde att arbeta på biblioteket för det kändes som en kreativ plats, ett bra miljöombyte och det var skönt med den rörelse som pågår på biblioteket.

Några av de intervjuade använder sig enbart av ett bibliotek medan andra besöker olika bibliotek beroende på vilka andra ärenden de gör och utifrån var i Lund de har sina ärenden.



2.15 Gemensamt och separat

Majoriteten beskriver att utbudet av böcker och annan media (bokkatalogen) för Lunds folkbibliotek hänger ihop i ett gemensamt utbud. De beskriver att de kan beställa böcker från alla bibliotek och att de kan hämta och lämna igen böcker på samtliga bibliotek inom Lunds kommun. De beskriver också att de kan reservera och låna om böcker via digital självservice.

Vi kan dock se att det inte är lika självklart bland sällananvändare att biblioteken i Lund hänger ihop. Vi har till exempel vid observationer noterat att besökare på Stadsbiblioteket ställer frågan om de kan använda samma lånekort på samtliga bibliotek.

Flera av de som använder biblioteket mycket har beskrivit att de har kännedom om att Universitetsbiblioteket inte hänger ihop med folkbiblioteken, vilket innebär att de inte kan beställa böcker från Universitetsbiblioteket till folkbiblioteket. De har också kännedom om att de som icke-studerande kan låna böcker direkt på Universitetsbiblioteket.

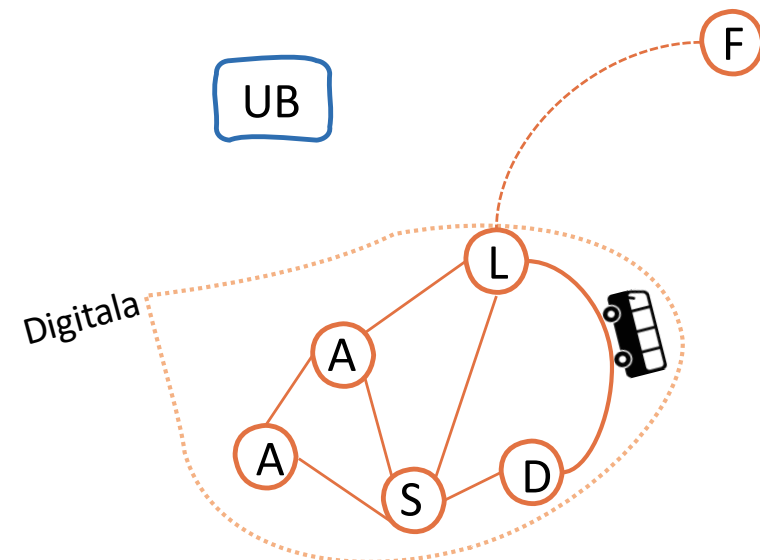
Vi har vid observationer noterat att personal vid enstaka fall har hänvisat besökare till Universitetsbiblioteket, då efterfrågade böcker inte finns på folkbiblioteken. Vid uppföljningsintervjuer med dessa besökare har det framgått att ett besök på Universitetsbiblioteket ligger långt utanför deras "komfortzon", vilket innebär att de inte lånar de aktuella böckerna.

2.15.1 Bokbussen

Majoriteten känner till att det finns bokbussar i Lunds kommun, men det är ytterst få av de intervjuade som beskriver att de idag nyttjar bokbussen. (Genom att rekrytering av intervjupersoner har gjorts på bibliotek så omfattas inte de som enbart besöker bokbussen av undersökningen). Flera av de intervjuade beskriver med värme att de under perioder i sitt liv har besökt bokbussen.

Någon enstaka har beskrivit att de i nutid har lämnat igen böcker på bokbussen som kommer till deras bostadsområde för att slippa bära böcker tillbaka till biblioteket.

Flertalet beskriver att bokbussen inte går i det område där de bor. De beskriver samtidigt att även om den varit tillgänglig i deras område så upplever de det svårt att passa en specifik dag och tid. De upplever att det skulle vara svårt att passa in i deras livspussel så som det ser ut idag



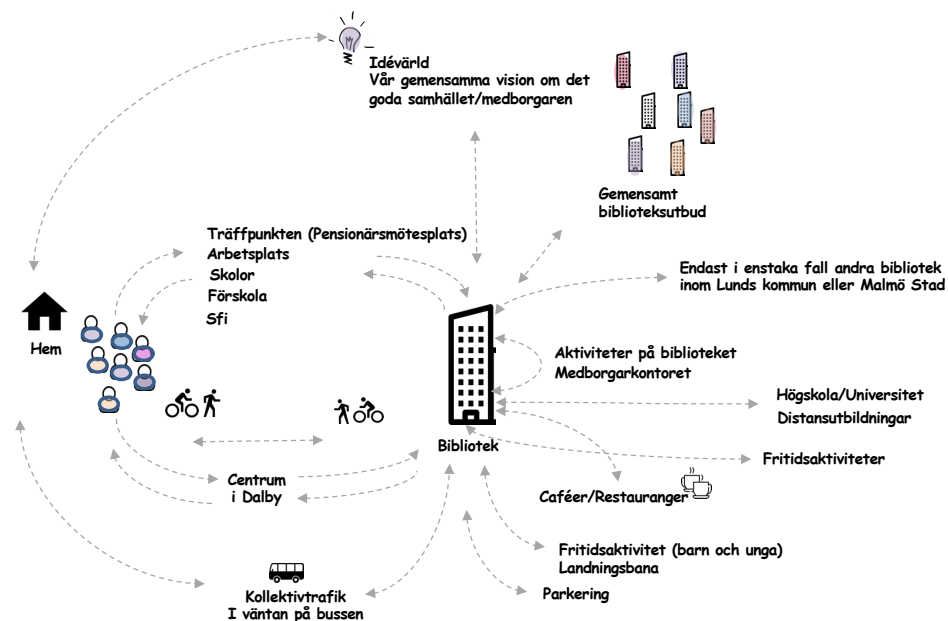
2.16 Ekosystem

Det som är tydligt för alla tre biblioteken är att de är väl förankrade i närmiljön och att det sker en ömsesidig berikning mellan bibliotek och närmiljö. Att biblioteket finns i ett område bidrar till en tryggare närmiljö.

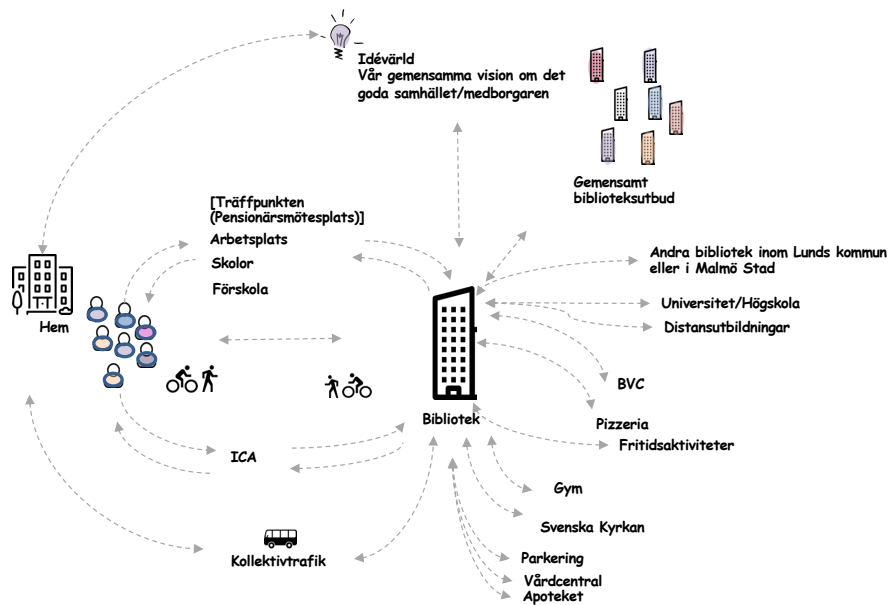
Bland de intervjuade finns både de som enbart använder sig av ett av biblioteken och de som använder sig av flera bibliotek, beroende på vilka andra ärenden de gör och av vilken anledning de besöker biblioteket. Exempelvis är det några som sitter och studerar på biblioteket i Linero, trots att de inte har något geografiskt som knyter dem till Linero-området. Anledningen till att de går dit är att de tycker om att vara på det biblioteket samt att det är lätt att ta sig dit och parkera bilen utanför alternativt att ta bussen dit.

I följande illustrationer exemplifierar vi utifrån några berättelser ett ekosystem som beskriver vilka aktiviteter besökarna gör före, under och efter sitt besök på biblioteken.

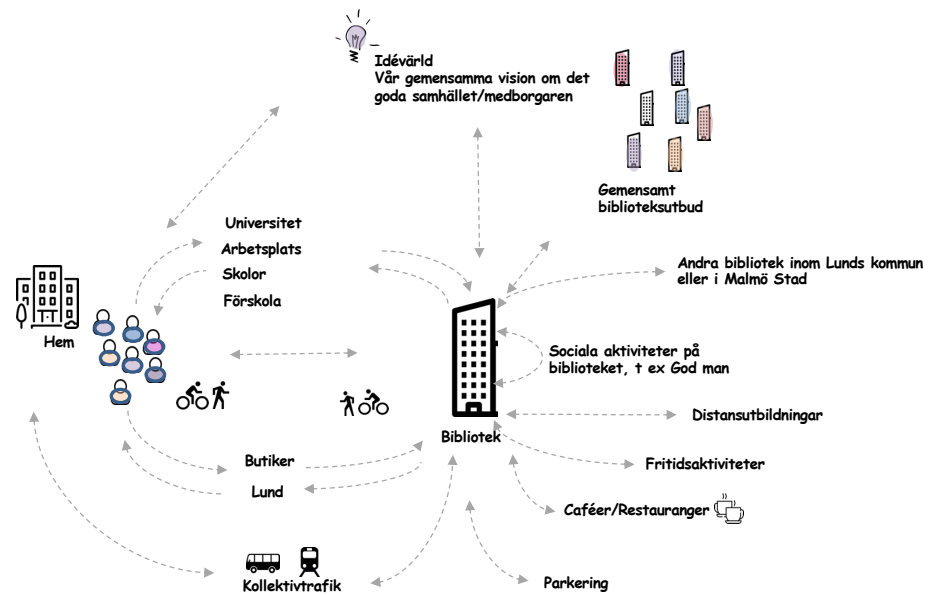
Ekosystem – Dalby



Ekosystem – Linero



Ekosystem – Stadsbiblioteket



Kapitel 3 Insikter om bibliotekets verksamhet



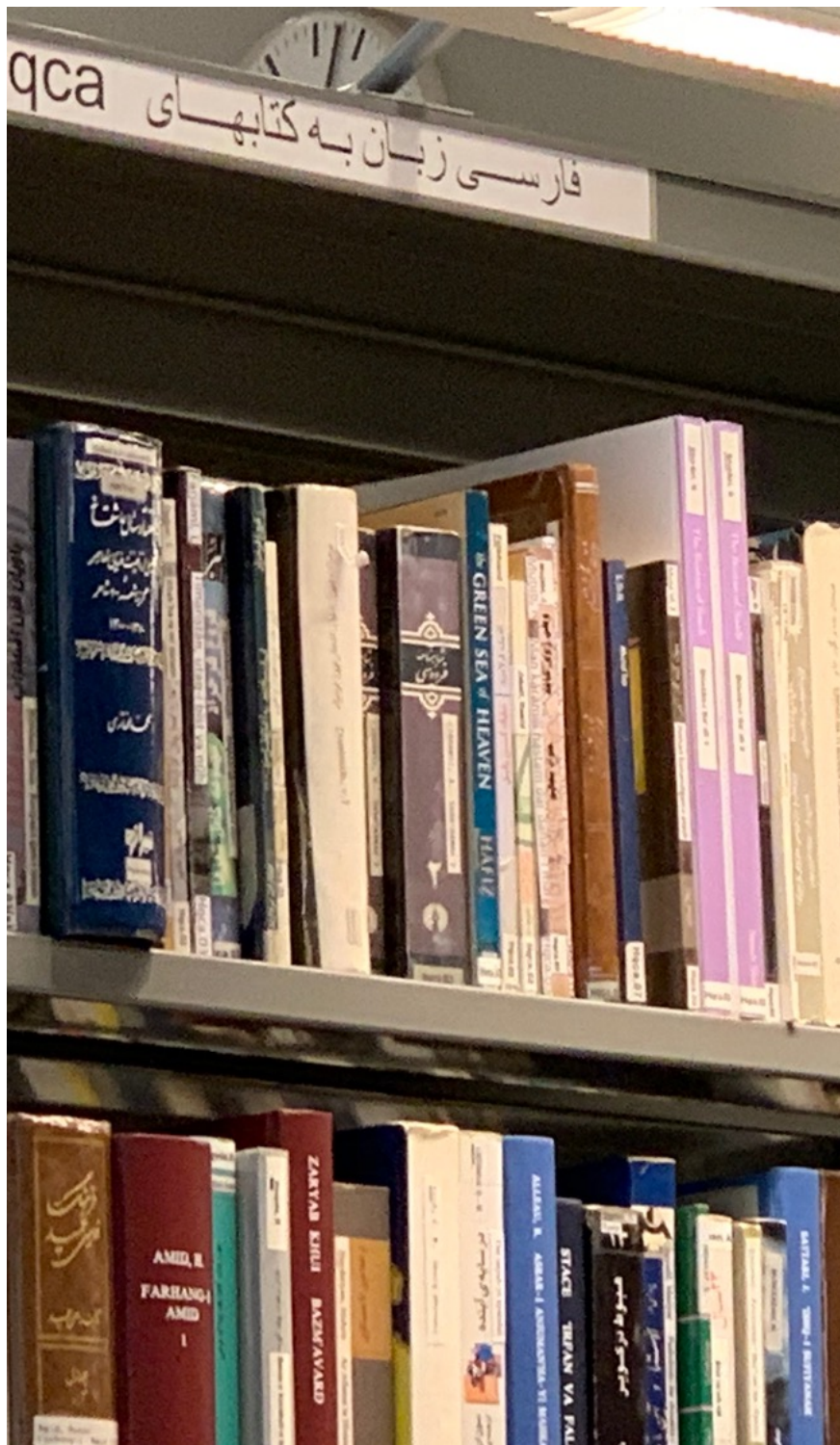
3.1 Vad är wow-faktorn?

Det finns en enad beskrivning av vad besökarna upplever ger dem ett mervärde, en "wow-faktor" i biblioteksutbudet. De beskriver följande "wow-faktorer":

- **Meröppet.** Meröppet gör att de kan besöka biblioteket när det passar dem själva bäst (Dalby och Linero bibliotek).
- **Personalen,** som de upplever ger bra service, är kunniga och har ett trevligt bemötande (samtliga bibliotek).
- **Lokalerna.** De beskriver lokalerna som inbjudande, med lugn atmosfär och att de är ljusa (samtliga bibliotek).
- **Ljus.** Bibliotekens stora fönster och ljusinsläpp (Stadsbiblioteket och Dalby bibliotek).
- **Tysta rummet i Linero.** Här betonas ljuset i rummet och det stora fönstret.
- **Skyltböcker** som ger dem bra inspiration till mer läsning (samtliga bibliotek).
- **Den familjära tonen.** De syftar både till personalen och till lokalernas utformning (Linero och Dalby bibliotek).
- **Utbudet.** Ett brett utbud av både tjänster och olika former av media (samtliga bibliotek).

I intervjuer med barn och unga som är mycket på biblioteket så har de beskrivit att det som ger dem en wow-faktor är de bokklubbar/filmklubbar som de deltar i på biblioteket.





3.2 Vad kan förbättras?

Det som framförallt skapar en mindre bra upplevelse för besökarna är när det är **ont om sittplatser för arbete, studier eller kontemplation** och när det är **för mycket ljud och stök** på biblioteket.

På Stadsbiblioteket har de efterfrågat **fler tysta studie-/arbetsplatser**, helst i ett avskilt rum. Flera upplever att det inte är så tyst uppe på "hyllan", studieplatserna en trappa upp.

På Linero bibliotek har flera efterfrågat **ytterligare ett rum**, då kombinationen av att det tysta rummet används för programverksamhet tidvis begränsar möjligheten att nyttja biblioteket fullt ut.

Några av de intervjuade som har annat modersmål än svenska har lyft att tillgången till utländsk litteratur är bristfällig, vilket för deras del drar ner upplevelsen och nyttjandegraden av biblioteket. Några har lyft att det skyltas med litteratur på språk som inte så många pratar i Lund medan de upplever att stora språkgruppers litteratur inte presenteras lika tydligt (exempelvis arabisk och spansk litteratur).

En mamma som är och besöker biblioteket med sin dotter beskriver följande önskemål:

"Jag hade gärna haft fler barnböcker på arabiska: Pippi, Mamma Mu, Alfons. Men det kanske finns på andra bibliotek. Jag har inte kollat. För att kunna läsa växelvis på både svenska och arabiska."

Det är även en av de intervjuade som lyft att i Klostergården, ett område där det bor många personer som talar arabiska eller kommer ifrån Afghanistan är det få som besöker biblioteket. Hen lyfter också att det biblioteket saknar såväl personal som utbud som möter dessa språkgrupper.



3.3 Bästa platsen på biblioteket

De fysiska platser som flest av de intervjuade lyfter som sina favoritplatser på respektive bibliotek presenteras nedan.

Dalby bibliotek

- **Övervåningen** är ljus och fin.
- **Vid fönstret på bottenplan vid fåtöljerna.** Därifrån går det att ta del av allt som händer på biblioteket.
- **På bottenplan, vid avdelningen bakom låneautomaterna** till höger nerför trappan är det lite mer avskilt, men ändå en ljudmatta.

Linero bibliotek

- **Tysta rummet.** Ljuset, fönstret, möbleringen och tystanden där. Även bra att det finns en whiteboardtavla att använda.
- **Ungdomshörnan** när biblioteket är meröppet.

Stadsbiblioteket

Det är flera olika platser som nämns på Stadsbiblioteket, men de vanligast omnämnda är:

- Olika **platser utefter fönstren**, både mot framsidan och baksidan i bibliotekets vänstra del sett från ingången.
- **Röda fåtöljen** i ungdomsrummet.
- Det stora, **höga, vita mittbordet** i bibliotekets vänstra del sett från ingången.
- **Platsen vid pianot** mot baksidan av biblioteket. Denna plats är den som flest omnämner att de går till för att prata i mobiltelefon.

3.4 Tillgänglighet

Att biblioteket är och upplevs vara tillgängligt eller inte kan grunda sig i flera olika delar. Det som ökar tillgängligheten för någon kan upplevas begränsande för någon annan (inkluderande eller exkluderande). Nedan resonerar vi kring några områden som de intervjuade har kopplat till tillgänglighet.

Några av områdena som vi lyfter baserar sig på några få intervjuade personers beskrivningar. Vår ambition med avsnittet är inte att ge en komplett bild kring ämnet utan önskar bidra till en reflektion kring hur bibliotekets bemötande kan upplevas inkluderande eller exkluderande.

Ofta är det just de grupper med specifika behov och beteenden som representeras av några få som ofta glöms bort, missas eller inte kommer till tals. De personer som finns i marginalen, speciellt då mycket av det som mäts (nyckeltal, KPI och indikatorer) är de stora talens berättelse.

3.4.1 Tillgänglighet – i form av öppettider

Stadsbibliotekets generösa öppettider samt meröppet på Dalby och Linero bibliotek bidrar till att göra biblioteken tillgängliga. Dock begränsas meröppet till att besökare behöver vara över 18 år (utan myndig persons sällskap).

3.4.2 Tillgänglighet – informera om det "självklara"

Vid observationer kan vi se att det finns en del information som besökarna antas ha kännedom om. En stor del av hur det fungerar på biblioteket, vilka platser besökaren får sitta på och vilka aktiviteter hen får ta del av är sådant som vi brukar definiera som "tyst kunskap"; sådant som besökaren förväntas känna till. Om besökaren inte har dessa förkunskaper finns det en risk att besöket hamnar utanför komfortzonen.

Exempelvis finns det när vi går in på biblioteket i Stadsbiblioteket en reception där besökaren förväntas ställa frågor som har med datorer, programutbud, lånekort med mera att göra. Om besökaren däremot har frågor som handlar om litteratur och annan media är det meningen att hen ska gå längre in i lokalen för att ställa frågorna. En van besökare har kunskap om detta men till exempel en förstagångsbesökare kan uppfatta en hänvisning till den andra informationsdisken som en "tillrättavisning", att hen blir påkommen med att vara en besökare som inte har koll.

Likaså har vi noterat att det vid utrop om programutbud inte tydligt framgår var lokalerna för föreläsningarna är lokaliserade, en kunskap som inte är självklar för en förstagångsbesökare.

Här kan en bra övning vara att gå igenom de aktiviteter och den information som ges och söka efter det självklara och sedan fylla i vad det innebär.

3.4.3 Tillgänglighet – När kognitiva funktionsvariationer begränsar det de önskar göra

Har svårt att hantera förändringar

I intervjuer med personer som har Aspberger har de beskrivit att fysiska förändringar, exempelvis förändringar i lokalen som de inte i förväg har kännedom om kan skapa problem för dem och göra att de inte kan besöka biblioteket på ett tag. De beskriver att det underlättar för dem om förändringarna kan kommuniceras tydligt i förväg.

De intervjuade har också beskrivit att de upplever öppna ytor, upplysta lokaler och stora fönster som svåra att hantera. Se citaten nedan:

”När de gjorde om i den butik jag brukade handla kunde jag inte gå dit på ett halvår för det ställde till det så för mig.”

”Jag älskar bibliotek, min hjärna kopplar av bland böcker. Jag får olustkänslor av stora fönster och öppna ytor, fast jag går ändå till Dalby och Malmö bibliotek. Jag går dit för att jag älskar böcker för mycket. [...] Det händer att jag får böcker som luktar rök, då måste jag omedelbart lämna tillbaka dem.”

Det tysta ungdomsrummet på Stadsbiblioteket och de röda fåtöljerna har av flera personer av olika anledningar lyfts som föredömliga och som en bra plats för personer som upplever det ansträngande med för mycket intryck, ljus och öppna ytor.

De beskriver att det är flera delar som samspelar och som gör platsen så bra. Det är dels ljussättningen i rummet, fåtöljernas placering och fåtöljernas utformning (äggliknande), placeringen av dörröppningen i rummet i förhållande till fåtöljerna samt att det är en korridor utanför rummet som begränsar antalet personer som passerar utanför och ljudet som kommer in. En av de intervjuade berättar:

”Jag sitter hemma och pluggar, men går till fåtöljen några gånger i veckan. För lugnet, tystnaden här.”

Tillgängligt för bokmalen – men även för andra

Vi upplever och har också fått det beskrivet för oss att folkbiblioteken i Lund på ett tillgängligt sätt möter de olika behov som finns bland besökare, oavsett om besökaren är en ”bokmal” som läser mycket och fort eller om det är en person som inte läser så bra eller så snabbt. Biblioteken möter upp besökaren med en bredd i utbudet.

Exempelvis på Dalby bibliotek är det första vi möts av efter att ha passerat tidningsrummet en bredd av media som biblioteket erbjuder. Direkt till vänster finns film och ljudböcker, till höger visas inspirerande läsning och rakt fram står en trave med spel.

För den målgrupp som inte läser mycket och fort skulle en personligt anpassad lånetid förmodligen öka tillgängligheten.

Jag har alltid drömt om att läsa klart en bok – ADHD

En person berättade att hen hade ADHD och att biblioteket var en bra miljö för hen då hen upplevde att atmosfären hjälpte hen att samla ihop sig. Speciellt i situationer då det hänt mycket i hens liv eller då det varit situationer med mycket intryck. Hen berättade också:

”Jag har ADHD, jag har alltid drömt om att läsa klart en bok. Det funkar inte för mig. Jag kan ligga och sova, men kan inte ligga och läsa en bok. Jag brukar kolla på film istället. Men jag lyssnar på mindfulness och musik. Kanske ljudbok kan funka för mig? Jag har aldrig testat.”

3.4.4 Tillgänglighet – Socialt fobi eller bara försynta besökare

Några av de vi intervjuat har beskrivit att de upplever det som ansträngande att behöva ställa frågor till bibliotekspersonalen. De beskriver att de upplever det skönt att själva kunna hantera sina lån. De beskriver att allt som de på egen hand kan utföra är bra.

Några har också beskrivit att en bra sak med att de själva hanterar sina beställningar och lån är att de inte behöva fronta inför någon i personalen vilka böcker som de läser. Det är en relation mellan bara dem och automaten.

3.4.5 Tillgänglighet – Fysiska funktionsvariationer

Det som personer som lever med fysiska funktionsvariationer eller som är personliga assistenter till personer som lever med fysiska funktionsvariationer har lyft är:

- Att det kan vara svårt på de mindre biblioteken att komma in i lokalerna med en permobil och att det därför vore bra att talböcker exempelvis fanns tidigt i lokalen.
- Att det är svårt att komma in på Stadsbiblioteket med permobil då det är snävt vid ingången att komma runt.
- Vid observationer har vi iakttagit att det skulle underlätta om det vid in- och utlämningsautomaterna fanns käpp/stavhållare. Vid disken på Dalby bibliotek finns det föredömligt käpphållare.



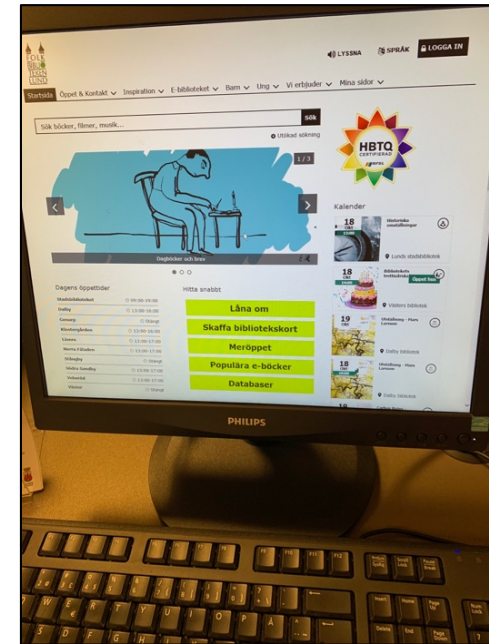
3.4.6 Tillgänglighet – Genom inkludering

Flera har uttryckt att det är bra att biblioteken är hbtq-certifierade och att regnbågsflaggan syns samt att det tydligt skyltas med hbtq-litteratur på samtliga bibliotek. Det blir en garant för ett inkluderande förhållningssätt och ger en signal om att alla är välkomna.

Två av de intervjuade säger:

”Känns tryggt för mig att se flaggan.”

”Det kanske främst är vid barn- och ungdomslitteraturen jag har uppmärksammat det, men å andra sidan finns det idag mycket hbtq-litteratur för barn och ungdomar.”



Kapitel 4 – Slutsatser



5.1 Slutsatser

Våra (Splitvision Researchs) slutsatser är:

- Biblioteken möter väl upp målgruppernas behov och önskemål för de som har fokus på böcker, dagstidningar och tidskrifter.
- Bibliotekariernas kunskaper i att ge bra litteraturtips (skyltböcker, webben och muntligt) uppskattas och ökar upplevelsen.
- Meröppna bibliotek ökar nyttjandegraden för användarna och ger ett stort mervärde.
- Tydligt skyltade ljudzoner, inklusive mobilvänliga zoner, skulle underlätta för besökarna.
- Finns ett behov av fler arbets- och studieplatser samt grupprum bland besökarna (framförallt på Stadsbiblioteket).
- Finns behov av ytterligare ett rum på Linero bibliotek.
- För Dalby bibliotek skulle en ljudlösning som begränsar ljudet att färdas uppåt underlätta.
- Själva lokalen och mötesplatsen på biblioteket blir allt viktigare. Vi skulle därför rekommendera än mer fokus på att hitta lösningar för mer arbets- och studieyta.
- Närvaron av böcker är fortsatt viktig (lugnet och atmosfären).
- Det finns en tolerans för att fler böcker magasineras (finns tillgängliga inom 1–2 dagar). Detta till förmån för mer yta för relax, arbetsplats, programutbud och mötesplats.
- Med ett differentierat samhälle ökar behov av kostnadsfri kunskap och kulturutbud.
- Ett ökat fokus på högstadie- och gymnasieungdomar behövs för att säkerställa nyrekryteringen av frekventa användare i framtiden. Högstadie- och gymnasieungdomar är en grupp som lätt hamnar mellan stolarna (mellan barns och vuxnas behov).



Källförteckning



Källor

Göteborgs Kulturförvaltning. Genomförd av Splitvision Research. *Kartläggning av göteborgarnas behov och önskemål av öppettider på folkbiblioteken.* (2014).

Kulturförvaltningen, Göteborgs Stad, Sektor bibliotek. Genomförd av Splitvision Research. *En plats för alla. Behovs- och användarundersökning gällande folkbiblioteken i Göteborg.* (2017).

Om Splitvision Research

Splitvision Research är ett etnografiskt undersöknings- och utvärderingsföretag och vi som arbetar i företaget är utbildade socialantropologer/etnologer.

Vi genomför undersökningar och utvärderingar där våra uppdragsgivare vill nå en djupare och bredare kunskap om företeelser och kunder. Grunden i vårt arbete är det etnografiska hantverket. Med hjälp av det kan vi förstå människors beteenden på djupet och sätta dem i relation till den kulturkontext som de ingår i.

Vi har kunskap och metoder för att kunna analysera och förstå komplexa och känsliga sammanhang.

Vi är ett oberoende konsultföretag. Företaget startade 2001 och vi är det företag i Sverige som har arbetet längst med etnografiska undersökningar och utvärderingar.

I egenskap av socialantropologer och etnologer kan vi skapa förståelse för hur tillvaron upplevs ur användarnas perspektiv. Som vi ser det är det en viktig grund vid alla former av utvärderingar och undersökningar.

För mer information besök gärna vår webbsida:
www.splitvisionresearch.se

Ni är även varmt välkomna att kontakta oss:
Nancy Aponno: 0730-39 78 33, nancy@splitvisionresearch.se
Jonas Modin: 0702-24 24 70, jonas@splitvisionresearch.se