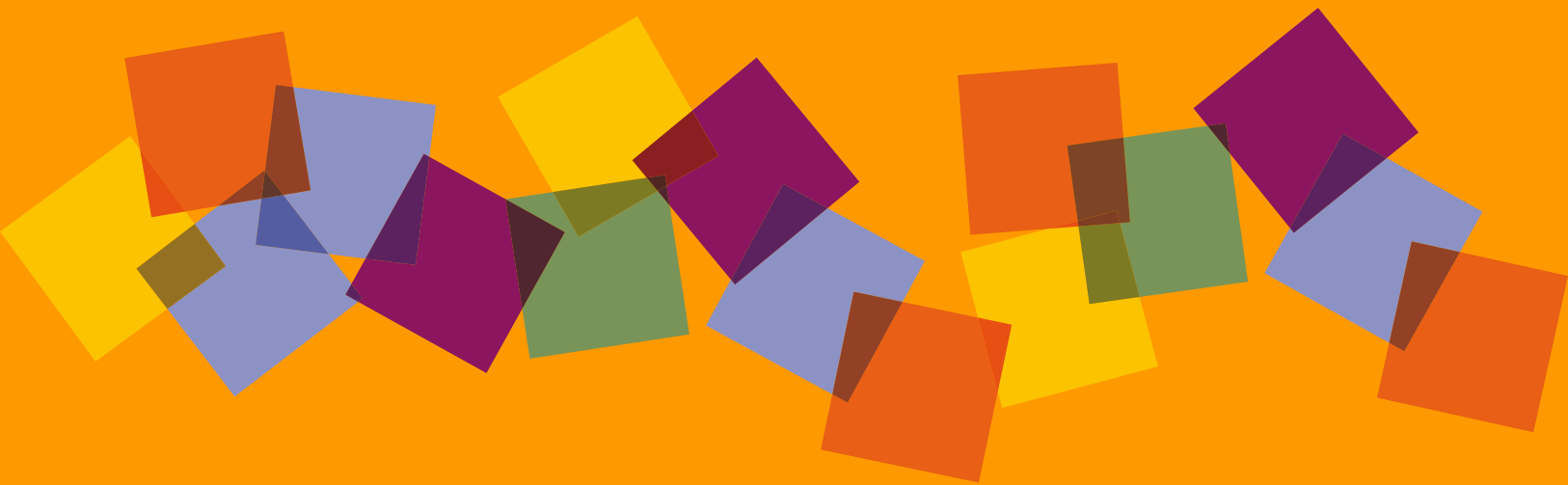


SVENSK BIBLIOTEKSFÖRENINGENS STUDIEPAKET

Olika syn på saken

FOLKBIBLIOTEKET BLAND ANVÄNDARE, ICKE-ANVÄNDARE OCH PERSONAL



SVENSK BIBLIOTEKSFÖRENING

Välkommen till studiepaketet

Olika syn på saken!

Svensk Biblioteksforening ska främja biblioteksutveckling. Det gör föreningen bland annat genom seminarier och konferenser, omvärldsbevakning och olika stöd och stipendier. Som ett nytt led i utvecklingsarbetet kommer föreningen att publicera studiepaket till vissa av våra rapporter. Rapporten *Olika syn på saken* är tillsammans med *Barn berättar* först ut på plan.

Rapporten *Olika syn på saken. Folkbiblioteket bland användare, icke-användare och personal* gavs ut i syfte att ta fram ett underlag för diskussioner om folkbibliotekens uppdrag och framtid. Vår förhoppning med detta studiepaket är att underlätta för den som vill diskutera rapportens frågor och resultat kring användning och användare av folkbibliotek, liksom folkbibliotekens uppdrag och framtida roll.

Till studiepaketet hör en Power Point-presentation av rapporten *Olika syn på saken*, som du hittar på vår hemsida, www.biblioteksforeningen.org. Där kan du också ladda ner rapporten som pdf-fil.

Studiepaketets frågedel består av nio diskussionsfrågor. Alla nio är förstås inte lika relevanta för alla arbetsplatser, så gör gärna ett urval. Välj några frågor och diskutera gemensamt i en större grupp eller dela upp frågorna och prata i mindre grupper.

Sist i handledningen hittar du lästips och läsanvisningar för den som vill fördjupa sig mer inom områdena användarstudier och folkbibliotekets framtida tjänster.

Svensk Biblioteksforening är intresserad av hur paketet används och vad det har lett till. Mejla därför gärna era erfarenheter och synpunkter till akw@biblioteksforeningen.org!

Övning 1. 46 % besökte ett bibliotek 2010

Rapporten pekar på att biblioteksbesöken minskar över tid. Sedan rapporten skrevs visar dessutom nya siffror att nedgången fortsätter – för första gången sedan man började mäta är det mindre än hälften av svenskarna som säger sig ha besökt ett bibliotek det senaste året. Olika undersökningar visar att användarna oftast inte anger faktorer hos biblioteken som huvudorsak till minskad användning. I stället uppger man till exempel att man ser mer på tv eller oftare köper böcker än tidigare. Samtidigt vet vi att 500 folkbiblioteksfilialer har lagts ned sedan 1990.

Diskutera hur användningen sett ut för ert bibliotek eller er kommun. Vilka förklaringar kan ni se till att användningen minskar eller ökar i er kommun? Ligger orsakerna hos biblioteket eller i faktorer i omvärlden? Hur har bibliotekets utbud och antalet serviceställen förändrats och hur har det påverkat användningen? Vilken information skulle ni behöva för att kunna dra fler slutsatser?

Övning 2. Att känna sig obekvämt på biblioteket

Forskningen pekar på att vissa icke-användare inte sällan anger känslomässiga skäl till att avstå från att besöka biblioteket. Det som gör den vana besökaren bekväm, gör den ovane osäker, och tröskeln till att börja använda biblioteket är hög för en ny användare. Med en krympande andel som besöker biblioteken, kommer de ovana besökarna att bli allt fler framöver.

Diskutera om det finns tecken på att vissa avstår från att använda ert bibliotek. Vad skulle kunna verka avskräckande för den som är ny? Hur bemöter ni den som är mindre van att använda biblioteket? Vilka förkunskaper förväntas användaren besitta för att kunna orientera sig i lokalen och bland medierna? Är det ”roligare” att arbeta med vana eller ovana användare? Om ni fick bestämma – vilka tre åtgärder skulle man kunna genomföra för att underlätta för den ovane besökaren?

Övning 3. Vet användarna vad som görs?

Undersökningen visar att användarna har en mer traditionell önskelista än personalen. Ofta sägs det bero på att användarna inte känner till vad som görs på biblioteket. Samtidigt visar rapporten att det snarare är de lågfrekventa användarna som har en ”modern” önskelista – alltså de som allra sämst kan förväntas känna till bibliotekets tjänster. Andra undersökningar visar att användare överlag känner sig dåligt informerade om bibliotekets utbud.

Diskutera om era användare känner till vad som görs på biblioteket. Känner ni igen rapportens resultat att användarna är mer traditionella i sin efterfrågan än personalen? Arbetar ni systematiskt med att ta reda på vad användarna efterlyser? Vilka verktyg använder ni för information? Hur tar ni reda på om de fungerar?

Övning 4. Kunnig personal i topp

Användarna i undersökningen placerar kunnig personal, bra bemötande och en upplevelse av att vara välkommen högst upp på listan över vad man tycker är viktigt. Även om användarna i undersökningen inte direkt framstår som missnöjda, är de inte lika övertygade om att de får ett gott bemötande som personalen är. Ingen i den tillfrågade personalen tog avstånd ifrån att användarna känner sig välkomna, att personalen bemöter användarna på ett bra sätt, att personalen är kunnig eller att personalen ger relevanta lästips.

Diskutera vilka slutsatser man kan dra av att användarna placerar kunnig personal, bra bemötande och en upplevelse av att vara välkommen i topp och vad resultatet egentligen betyder. Vilka olika tolkningar kan man göra? Borde det få några konsekvenser på ert bibliotek? Tror ni att den personal som svarat på undersökningens frågor är representativ och är det i sådana fall ett problem? Har ni på er arbetsplats definierat vad bra bemötande är? Arbetar ni med bemötandefrågorna systematiskt?

Övning 5. Övriga svar från unga och gamla

I undersökningen är det gruppen 18–34 år som framför allt önskar att biblioteket erbjuder en lugn och rofylld miljö, medan gruppen 75–84 år efterlyser spänning och stimulans. På många sätt kan det sägas vara ett oväntat resultat. Den yngsta gruppen rankar dessutom ett bra utbud av musik, filmer och tv-spel lågt, liksom möjligheten att kunna umgås med andra på biblioteket.

Diskutera vad ni tror att resultatet står för och vilka slutsatser man kan dra av det. Vad tror ni att 75–84-åringarna lägger i begreppen spänning och stimulans? Vilka faktorer kan ligga bakom 18–34-åringarnas svar? Känner ni igen resultatet från ert bibliotek? Är det bra att göra användarundersökningar för att anpassa verksamheten till olika grupper? Vad skulle biblioteket förlora om man valde att inte längre erbjuda en lugn och rofylld miljö?

Övning 6. En bra hemsida – är det viktigt?

Den största skillnaden mellan användare och personal återfinns i frågan om värdet av en bra hemsida. 22 % av användarna tycker att en bra hemsida är mycket viktig, medan 83 % av personalen gör det.

Diskutera varför ni tror att det finns en så stor skillnad mellan personal och användare. Stämmer undersökningens resultat med era erfarenheter? Hur tar ni reda på vad era användare anser om hemsidan? Är det biblioteket eller kommunen som vill att man utvecklar hemsidan? Hur mycket tid och resurser lägger ni på hemsidan i jämförelse med andra verksamheter? Har hemsidan fått ett symbolvärde?

Övning 7. I botten på listan – musik, filmer, tv- och dataspel

Rapporten visar att vare sig användare eller personal prioriterar ett bra utbud av musik, filmer, tv- och dataspel på biblioteket. Samtidigt vill många bibliotek profilera sig med hjälp av detta utbud.

Diskutera vad ni tror att resultatet står för. Känner ni igen er i resultatet? Hur har ni på ert bibliotek diskuterat kring detta utbud? Vad är bibliotekets uppgift inom det här området? På vilket sätt kan biblioteket komma att komplettera andra medieleverantörer i framtiden? Och ska man det?

Övning 8. Det breda folkbiblioteket

I undersökningen framkommer att användarna har en tydligare rangordnad "önskelista", medan personalen har en tendens att tycka att det mesta är viktigt. Rapporten citerar Jens Thorhauge, Styrelsen for bibliotek og medier i Danmark, som menar att biblioteken ska ta reda på när de gör verklig skillnad, förverkliga detta och avstå ifrån det andra. Samtidigt är folkbiblioteket en verksamhet som på många sätt karakteriseras av sin bredd.

Diskutera vilka styrkor och svagheter det finns med folkbibliotekets bredd. Diskutera anledningen till att verksamheten ofta täcker in många olika funktioner. Ser styrdokumentet ut så? Finns det sådana förväntningar från era användare på plats? Finns det historiska förklaringar? Vad innebär det att prioritera vissa verksamheter och därmed välja bort andra? Är det svårt att formulera folkbibliotekets kärnverksamheter?

Övning 9. Vad gör biblioteket bättre än någon annan?

Rapporten tar upp forskning som visar exempel på vad bibliotek gör bättre än någon annan och vad som är unikt för bibliotek. Till exempel värdesätter användarna en upplevelse av att kunna få tag på i princip vilken bok eller vilket medium som helst, att man kan experimentera i sitt medieanvändande och att biblioteket är en icke-kommersiell mötesplats där man är jämlikar i sitt informationssökande.

Diskutera om ni kan identifiera fler funktioner där biblioteket är unikt. Finns det fler tjänster som folkbiblioteket är ensamt om att leverera? Ska folkbiblioteket komplettera eller konkurrera med mediemarknaden? Vilka tjänster tror ni att just era användare skulle ha svårast att vara utan?

Tre lästips:

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

Uppsatsen baseras på intervjuer med åtta icke-användare. De har svarat på frågor om vilket behov de har av tjänster som biblioteket kan erbjuda och om hur de ser på bibliotek. Det går bra att läsa endast intervju- och slutsatsavsnitten, men de teoretiska avsnitten är spännande, särskilt avsnittet om Bourdieus teorier om socialt och ekonomiskt kapital (s 16-22).

www.bada.hb.se/bitstream/2320/2510/1/07-110.pdf

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

I Norge hade ABM-utvikling tidigare hand om biblioteksfrågorna. 2008 publicerade de en undersökning om användarna på folkbibliotek i fem stora städer (Oslo, Bergen, Kristiansand, Stavanger och Trondheim). Rapporten utgår från en följeundersökning, där man rent fysiskt följt användarna under deras besök i biblioteket för att se vilka användarna är, hur mycket tid de spenderar i olika delar av lokalen och vilka tjänster de använder sig av.

www.abm-utvikling.no/publisert/abm-skrift/abm-skrift-46.html/

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

De engelska biblioteksfrågorna fördes under 2011 till Arts Council England, men sköttes tidigare av Museums, Libraries and Archives Council (MLA). Inför rapporten har MLA arbetat med fokusgrupper med användare och icke-användare. De har dessutom gjort en kvantitativ undersökning bland 1.000 personer i England samt sammanställt tidigare forskning. I rapporten diskuteras vilka användarna är, varför man använder bibliotek, hur nöjd man är, vilka skäl det finns att inte använda bibliotek, med mera. Det går bra att läsa bara sammanfattningen (sidorna i-viii). Hela rapporten är 73 sidor. Rapporten går att ladda ner på: research.mla.gov.uk/evidence/view-publication.php?dm=nrm&pubid=1161

SVENSK BIBLIOTEKSFÖRENING STUDIEPAKET

Svensk Biblioteksforening ska främja biblioteksutveckling. Det gör föreningen bland annat genom seminarier och konferenser, omvärldsbevakning och olika stöd och stipendier. Som ett nytt led i utvecklingsarbetet kommer föreningen att publicera studiepaket till vissa av våra rapporter. Rapporten **Olika syn på saken** är tillsammans med **Barn berättar** först ut på plan.

SVENSK BIBLIOTEKSFÖRENING

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