

Vem besöker Aneby bibliotek och vad gör de där?

en observationsstudie av biblioteksanvändarna

i Aneby kommun



Annhild Ottosson
December 2009

INNEHÅLL

Inledning.....	3
Bakgrund.....	3
Syfte.....	3
Metod.....	3
Förutsättningar för arbetet.....	4
Redovisning av besökarna och deras rörelsemönster.....	5
Observationsundersökningen - kommentarer.....	5
Vad gör besökaren? - fördelning av aktiviteter.....	15
Tidsintervall för besökarna.....	16
Hur ser fördelningen i ålder ut?.....	16
Diagram över besökslängd i minuter per observationstillfälle.....	17
Diagram över åldersfördelning.....	20
Man eller kvinna!.....	23
Sammanfattning.....	23
Egna reflektioner.....	24
Bilaga 1 Observationsschema	

Inledning

Bakgrund

I samband med budgetarbetet inför år 2010 fick Anneli Persson, informationschef och tillika ansvarig för biblioteksverksamheten vid Kommunservice och beslutsstödsavdelningen i Aneby kommun i uppdrag från kommunstyrelsen att utreda folkbiblioteket och dess verksamhet. Under många år hade biblioteket fått känna på besparingar som skar och skar i verksamheten och nu var det inte möjligt att skära mer! Därför blev frågan:

”Hur bygger vi modellen för den lilla kommunens bibliotek på 2000-talet?”

Anneli Persson kontaktade Länsbibliotek Jönköping för stöd i uppdragets utförande. Länsbibliotek Jönköping valde att förutom egen arbetsinsats också tillsätta en extern konsult, Ann Wiklund.

Under hösten 2009 har Annhild Ottosson konsulent vid Länsbibliotek Jönköping i samarbete med Ann Wiklund arbetat med uppdraget enligt två spår – Biblioteksspåret och Verksamhetsdialog och utredning.

Biblioteksspåret, som är ett mer långsiktigt arbete och inlagd som en del i ordinarie verksamhet på länsbiblioteket, handlar om utvecklingen av rummet och mediebeståndet.

En aktivitet i detta spår har varit observationsstudier, som denna sammanställning kommer att beskriva.

Observationsstudier är en metod som passar utmärkt när man vill skaffa sig ett underlag inför ett förändringsarbete. Metoden går ut på att man observerar vad som sker i en given situation med hjälp av ett antal frågor. Därefter görs en sammanställning innan man reflekterar över materialet.

Fördelen med metoden är att saker synliggörs som undgår den som till vardags befinner sig i situationen. Metoden kan också avslöja sådant som inte kommer fram i intervjuer. Nackdelar finns naturligtvis också och en sådan kan vara observatörens påverkan på observationsobjektet/situationen.

Syfte

Syftet med att göra observationsstudier på Aneby bibliotek var att få veta vem som använder biblioteket och vad man gör när man befinner sig på biblioteket? Genom skuggningar av besökarna har noteringar gjorts om det är en man eller kvinna, vuxen, barn eller ungdom som kommer. Hur rör de sig i rummet, vilka avdelningar besöker dem, används informationsdisken och hur länge stannar dem? Noteringar har också gjorts över om det är ett målmedvetet eller planlöst besök.

Metod

Den metod som användes var ren skuggning av de personer som kom in i biblioteket.

Aneby bibliotek är inte större än att det går utmärkt att överblicka bibliotekets avdelningar oavsett var man befinner sig i lokalen. Det gjorde att alla de personer som besökte biblioteket kom med i observationerna från det de kom in i lokalen tills de lämnade. Med undantag för dem som fortfarande uppehöll sig i lokalerna när observationstiden var slut.

Observationerna gjordes efter ett bestämt tidsschema och för att belysa bibliotekets besökare vid olika tidpunkter på dagen har observationerna spridits ut över bibliotekets olika öppettider.

Förutsättningar för arbetet

Observationerna genomfördes av Annhild Ottosson, konsulent på Länsbibliotek Jönköping. Varje observation genomfördes under två timmar. För att sprida ut observationerna över öppettiderna, genomfördes två olika pass observationer under en och samma dag vid två tillfällen.

Observationerna har gjorts i samråd med personalen på Aneby bibliotek, men för övrigt har allmänheten inte informerats. Detta var ett val som gjordes för att kunna vara så diskreta som möjligt.

Observatören har uppehållit sig i lokalen med block och penna och försökt vara så anonym som möjligt.

Det här är en mindre undersökning, som omfattar 10 timmars observationer, men som ändå ger en hint om låntagaren just nu på Aneby bibliotek.

Observationsschema

Onsdagen den 14 oktober	kl.11.00 – 13.00 kl.14.00 – 16.00
Torsdagen den 15 oktober	kl.15.00 – 17.00
Måndagen den 19 oktober	kl.14.00 – 16.00 kl.17.00 – 19.00
Summa:	10 timmar

Indelning av ålder har skett enligt följande:

Barn (B) 0 – 12 år
Ungdom (U) 13 – 20 år
Vuxen (V) 21 – 44 år
Vuxen (Å) 45 år –

Redovisning av besökarna och deras rörelsemönster

Observationsundersökningen

Kommentarer

Observation onsdagen den 14 oktober kl.11.00 – 13.00

Nr 1 Man som satt vid konstavdelningen och läste en trave dagstidningar. Går sedan fram till infodisken och lämnar tidningarna där. Lämnar därefter biblioteket.

Nr 2 Man som besökte tidningsrummet. Lämnar därefter huset.

Nr 3 Man som besökte tidningsrummet. Lämnar därefter huset.

Nr 4 och 5 Ett äldre par som går till infodisken för att köpa en lokal bok, som biblioteket säljer. De stannar sedan till vid hyllan närmast disken, poesi, och bläddrar i exemplar av lokal litteratur som finns på hyllans kortsida. Lämnar biblioteket, men stannar till i entréen och läser på anslagstavlan samt tar en broschyr.

Nr 6 och 7 Man som blickar bort mot datorerna och ställer sig vid disken och väntar, ber sedan att få använda datorerna och sätter sig vid dator. Återkommer till disken och ber om hjälp. Får svar av personal. Lämnar biblioteket, men återkommer strax igen, går till dator igen och lämnar strax därefter biblioteket. Mannen återkommer ännu en gång och går till datorn och sitter ned ytterligare en stund.

Nr 8 och 9 Två ungdomar som går till infodisken, men vänder om då det är någon före och går till utställningen. Tittar på konsten och går sedan åter till infodisken. Ber om tips på litteratur inför ett skolarbete. Personal tar med ungdomarna till barnavdelningen. Ungdomarna kollar anvisad hylla och går åter till infodisken och lånar litteratur. De lämnar därefter biblioteket.

Nr 10 Man som går fram till infodisken och ber att få låna om bok han har hemma. Personalen upplyser om utlåningstiden. Mannen tackar och lämnar biblioteket.

Nr 11 Man som går till storstilsavdelningen. Botaniserar i hyllan och går fram till infodisken och lånar böcker. Småpratar med personal och lämnar därefter biblioteket.

Nr 12 och 13 Yngre kvinna och man med tvillingbarnvagn/spädbarn går direkt till datorerna och lämnar sedan biblioteket.

Nr 14 och 15 Två kvinnor som kommer var för sig till tidningsrummet, men lämnar biblioteket tillsammans.

Nr 16 Kvinna som går till infodisken och frågar om biblioteket har en specifik tidskrift. Personal säger nej, men uppger att de noterar önskemålet. Kvinna lämnar därefter biblioteket.

Nr 17 Man som byter affisch på anslagstavlan i entréen. Läser övrigt på tavlan och lämnar därefter biblioteket.

Nr 18 och 19 Två yngre kvinnor går till infodisken och återlämnar böcker. Småpratar med personalen. Går sedan till ljudboksavdelningen och botaniserar en stund. De kollar även språkkurser. Går sedan till infodisken och lånar ljudböcker och lämnar därefter biblioteket.

Strax därefter återkommer ungdomarna igen och går till infodisken. Ett lånekort ställs ut till en av kvinnorna. Personal visar bibliotekets hemsida och hur man kan låna om osv. Den nya låntagaren lånar en av de böcker som kvinnorna tidigare återlämnat, därefter lämnar de biblioteket.

Nr 20 och 21 En äldre kvinna och yngre man ber att få använda datorerna. De tar varsin dator och personal visar hur inloggning sker. Personerna sitter kvar vid datorerna tills personal upplyser om att biblioteket stänger för lunch. Personerna ber att få skriva klart det de gör och får det och lämnar sedan biblioteket.

Personer som kommer in i biblioteket och fortfarande är kvar när observationstillfället är slut:

12.48 Man går in i tidningsrum

12.49 Kvinna går in i tidningsrum

12.51 Man som går in i tidningsrum för andra gången denna dag.

Onsdagen den 14 oktober kl.14.00 – 16.00

Nr 1- 4 Två kvinnor och två barn. En av kvinnorna och ett av barnen går direkt till utställningen. Den andra kvinnan med det andra barnet går till infodisken och återlämnar böcker. De gör även omlån på böcker de inte hade fått med sig. Den ena kvinnan och de båda barnen går till barnavdelningen. De bläddrar i böcker och talar om vad de ska låna. Den andra kvinnan går också till barnavdelningen. Alla botaniserar bland böckerna. Barnen hittar snabbt böcker och blir tillsagda att sitta på bänken på barnavdelningen. Kvinnorna letar litteratur till sig själva på barnavdelningen. Alla går sedan till infodisken och lånar böcker. En av kvinnorna kollar även igenom ljudbokshyllan. De lämnar biblioteket och en av kvinnorna tar en broschyr i entréen.

Nr 5 En kvinna kommer in och ser en skyltad bok med en katt på framsidan. Går fram till infodisken och kommenterar boken och personal och kvinna går till skylthyllan där boken står. De går sedan till infodisken där kvinnan gör återlämningar av böcker. Går sedan till nyss återlämnade vagnen, tar upp en lapp, tar en bok och läser på baksidan. Går sedan till skönlitt/vuxen, avdelning S & Ö, botaniserar i hyllan. Går sedan till infodisken och lånar, samt småpratar med personalen och lämnar därefter biblioteket.

Nr 6 Ett barn, en flicka, går till infodisken och frågar något och lämnar därefter biblioteket.

Nr 7 En tonårspojke går direkt till ungdomsavdelningen och sätter sig och läser i böcker...

Nr 8 En yngre pojke kommer in och kastar en blick på klockan som hänger över ljudbokshyllan och går sedan ut igen.

Nr 9 En man som går direkt till ljudbokshyllan och botaniserar bland titlarna. Går fram till infodisken och lånar några ljudböcker och lämnar därefter biblioteket.

Nr 10 En yngre man går till datorerna och sitter ned och lämnar därefter biblioteket.

Nr 11 En man som går in i tidningsrummet sitter ned en stund och lämnar därefter biblioteket.

Nr 12 och 13 En kvinna och ett barn går till infodisken och återlämnar böcker. De småpratar med personalen och går sedan till barnavdelningen och botaniserar bland böckerna. De går sedan till infodisken och lånar nya böcker och lämnar därefter biblioteket.

Nr 14 En man som går till tidningsrummet sitter ned en stund och lämnar därefter biblioteket.

Nr 15 En yngre flicka går till infodisken och återlämnar böcker och går sedan och sätter sig vid en dator. Efter en stund går hon till barnavdelningen och sedan vuxen/fack där hon botaniserar i hyllan. Går så åter till barnavdelningen granskar några böcker och går sedan åter till vuxen/fack och kollar igen hyllan. Går så till

infodisken och lånar åter till barnavdelningen och lånar ytterligare en bok och lämnar därefter biblioteket.

Nr 16 En yngre kille kommer in och blickar bort mot datorerna och ser att alla platser är upptagna och går då ut från biblioteket igen.

Nr 17 En kvinna kommer in och går fram till datorerna och pratar med de båda yngre pojkarna som sitter där. Hon sätter sig vid en av datorerna. Hon sitter där en stund och går sedan till infodisken då också de båda pojkarna följer med. De bläddrar i en pärm med TV-spel. De lånar något spel och lämnar därefter biblioteket.
(De båda pojkarna kom innan observationstillfället startade)

Nr 18 En man som går och sätter sig vid datorerna. Lämnar efter en liten stund sin datorplats åt två nya personer som kommer in och vill använda datorerna. Står kvar en stund och knappar på sin mobil. Sätter sig så igen vid en dator som blir ledig och lämnar strax därefter biblioteket.

Nr 19 En man kommer in och går fram till datorerna och pratar med kvinna och barn som sitter där. Mobiltelefonen ringer och mannen går in i tidningsrummet.

Nr 20 och 21 Två ungdomar, killar, kommer in och går till infodisken och ber att få använda en dator. Personal säger till andra som suttit länge. Ungdomarna sitter ned en stund och lämnar därefter biblioteket.

Nr 22 En man går till infodisken och ber att få använda en dator. Sitter ned en stund och lämnar sedan biblioteket.

Nr 23 och 24 En kvinna och ett barn kommer in och går till infodisken och bläddrar i TV-spelspärmen. De pratar med personalen samt lånar spel och lämnar därefter biblioteket.

Personer som kommer in i biblioteket och fortfarande är kvar när observationstillfället är slut:

15.59 Man som går in i tidningsrummet

Observationer torsdagen den 15 oktober kl.15.00 – 17.00

Nr 1 och 2 Två barn går till utställningsmontern vid toaletterna och går sedan in i biblioteket och fram till infodisken. De ber att få använda en dator. Sitter ned en stund lämnar biblioteket, men stannar upp och läser på anslagstavlan innan de går ut ur biblioteket.

Nr 3 En man går fram till infodisken och hämtar reserverade böcker och lämnar därefter biblioteket.

Nr 4 En kvinna går till infodisken och ber att få låna en dator. Det funkar ej och hon får hjälp av personalen. Kvinnan får ett mobilsamtal och går ut ur biblioteket.

Nr 5 och 6 En kvinna och en man går till infodisken och återlämnar böcker. Kvinnan går till nyss återlämnade vagnen och sedan till hyllan där dikter finns. Mannen ber om hjälp att hitta likvärdigt det han nyss återlämnade. Personal följer med ut bland hyllorna på skönlitt/vuxen. Kvinnan följer med. De hittar böcker som de sedan lånar vid infodisken. Kvinnan lånar på sitt kort. De lämnar biblioteket, men stannar till och läser på anslagstavlan innan de går ut.

Nr 7 Ett barn kommer in och går fram till datorerna men lämnar strax biblioteket.

Nr 8 En kvinna går till infodisken och återlämnar böcker och lämnar därefter biblioteket.

Nr 9 Ännu en kvinna går till infodisken återlämnar böcker och lämnar därefter biblioteket.

Nr 10 En kvinna går fram till infodisken och återlämnar ljudböcker. Hon går sedan till skönlitt/vuxen. Går därefter fram till infodisken och lånar böcker och lämnar därefter biblioteket.

Nr 11 En kvinna går till infodisken och lånar ljudböcker. Hon kastar en blick på de främsta alstren i den pågående utställningen och lämnar därefter biblioteket.

Nr 12 En yngre kvinna går till infodisken och lämnar in en fjärrlånebeställning och lämnar därefter biblioteket.

Nr 13 En yngre kvinna går till vuxen/fack, avdelning I, där hon botaniserar en stund och går därefter ut ur biblioteket.

Nr 14 och 15 Två kvinnor med två mindre barn kommer in och går till infodisken och återlämnar böcker. De går sedan till barnavdelningen och botaniserar bland hyllorna. En av kvinnorna går även till vuxen/fack och sedan åter till barnavdelningen. Därefter går de alla fram till infodisken. En av kvinnorna avviker och går ut ur biblioteket med barnvagnen. Den andra kvinnan lånar böcker och avviker sedan även hon.

Nr 16 och 17 Två kvinnor kommer tillsammans. De återlämnar böcker den ena kvinna går sedan till nyss återlämnade böcker och den andra till vuxen/fack. En av dem kollar även skyltningshyllan framför ljudböckerna. En av kvinnorna noterar

observatören och ett kort samtal sker. En av dem går också till lokallitteraturhyllan. Den andra går till infodisken och ber om hjälp. Personal och låntagare går till vuxen/fack. Kvinnorna går så fram till infodisken och lånar samt småpratar med personalen. Därefter lämnar de biblioteket.

Nr 18 En man går fram till infodisken och återlämnar böcker samt hämtar reserverade exemplar och lämnar därefter biblioteket.

Nr 19 Ett barn kommer in och springer till någon som sitter vid en dator och hämtar något samt springer därefter ut igen.

Nr 20 En yngre pojke kommer in och sneglar bort mot datorerna och går sedan till ungdomsavdelningen och därefter till barnavdelningen samt lämnar strax därefter biblioteket.

Nr 21 – 24 En kvinna kommer in med tre barn. Kvinnan går fram till infodisken och barnen går till barnavdelningen. Därefter går två av barnen till ungdomsavdelningen och sedan åter till barnavdelningen. Därefter samlas alla vid infodisken för att titta i filmpärmen och välja film att låna samtidigt som de småpratar med personalen. De lånar två filmer och lämnar därefter biblioteket.

Nr 25 och 26 Ett av de barn som tidigare var och lånade film kommer nu tillbaka och går fram till infodisken och påpekar att de upptäckt något med en av de filmer de har lånat, kanske en skiva som fattas? Personalen undersöker saken och uppmanar barnet att låna en annan film istället. Barnet tittar i filmpärmen och kvinnan kommer nu också in i biblioteket och undrar hur det går. De lånar en ny film och lämnar därefter biblioteket.

Personer som kommer in i biblioteket och som fortfarande finns kvar när observationstillfället är slut:

Kl.15.03 Äldre man som går in i tidningsrummet

Kl.16.00 Man som går in i tidningsrummet

Kl.16.29 Man som kommer in och sätter sig vid en dator...

Kl.16.20 Ett barn som kommer in och träffar en kompis som sitter vid en av datorerna....

Kl.16.47 En man använder toaletter och går därefter in i biblioteket och sätter sig vid datorerna...

Observationer måndagen den 19 oktober kl.14.00 – 16.00

Nr 1 Kvinna som går till infodisken och återlämnar böcker. Kollar skylthyllan samt nyss återlämnade vagnen. Tar en bok och läser på baksidan. Går till skönlitt/vuxen, EDFG, kollar på skyltade böcker, läser på baksidan, tar en bok och går till infodisken. Lånar boken samt småpratar med personal om en fråga som hennes make lämnat biblioteket. Hon lämnar därefter biblioteket.

Nr 2 – 4 Tre yngre män som går till infodisken och ber att få låna dator. Personal hjälper till att starta upp datorerna. Männerna sitter ned en stund och lämnar sedan biblioteket i sällskap med varandra.

Nr 5 Man som dröjer kvar först i entréen, men går sedan direkt till datorerna. Sitter ned vid dator och går sedan till entréen igen, för att sedan lämna biblioteket.

Nr 6 Man som går till tidningsrum och sitter ned och lämnar sedan biblioteket.

Nr 7 och 8 Kvinna med barn går till infodisken och återlämnar böcker och ber samtidigt att få reservera en bok. Barn går till barnavdelningen. Kvinnan går till barnavdelningen. De botaniserar en stund i hyllorna. Går till infodisken och småpratar med personalen. Lånar böcker och lämnar sedan biblioteket.

Nr 9 Kvinna som går till tidningsrum kollar utställning i entréen och lämnar sedan biblioteket.

Nr 10 Man som går till tidningsrum sitter ned några minuter och lämnar därefter biblioteket.

Nr 11 Ett barn som går till infodisken och frågar om lånetid på böcker som hon har hemma. Hon lämnar därefter biblioteket.

Nr 12 och 13 Två kvinnor går till utställningen inne på biblioteket och visar sig senare vara bekanta till personal. De småpratar och en av kvinnorna hämtar en kasse med böcker och därefter lämnar de biblioteket.

Nr 14 Kvinna som går till infodisken och återlämnar en barnfilm och lämnar därefter biblioteket.

Nr 15 Två yngre barn kommer in och går direkt till datorerna. De småpratar med personer som redan sitter där. Strax därpå springer ett av barnen ut ur biblioteket. Det andra sitter kvar. Efter en stund återvänder det barn som sprang ut. Barn nummer två sitter kvar ännu en stund och lämnar därefter biblioteket.

Nr 16 Man som går in i entréen och läser på anslagstavlan och går därefter ut igen.

Nr 17 En yngre pojke går till infodisken och återlämnar böcker. Småpratar med personalen och frågar efter en särskild titel. Personal letar i biblioteket. Pojken lämnar strax därefter biblioteket.

Nr 18 Man som går till tidningsrummet och sitter ned och lämnar därefter biblioteket.

Nr 19 och 20 En yngre pojke kommer in och kollar klockan på väggen över ljudböckerna. Kompisen kommer in och går fram och lånar nyckel till toa. Nyckeln återlämnas. Pojkarna lämnar sedan biblioteket tillsammans.

Nr 21 Kvinna som går fram till infodisken och återlämnar böcker och går sedan ut ur biblioteket.

Nr 22 Man som går till infodisken och väntar på personal. Kollar på vagn med böcker som står intill disken. Återlämnar böcker samt hämtar reserverad bok. Småpratar med personal och ber om hjälp. Personal går ut i biblioteket. Mannen lånar en bok och lämnar sedan biblioteket.

Nr 23 och 24 Ett barn som stannar vid infodisken och söker efter personalen. En man kommer strax in och går fram till flickan och väntar med henne. Flickan frågar efter en titel och får information om att den är utlånad. De lämnar därefter biblioteket tillsammans

Nr 25 Kvinna som går till infodisken och återlämnar böcker. Hon upplyses om böter och betalar dessa. Hon lämnar därefter biblioteket.

Personer som kommer in i biblioteket och som fortfarande finns kvar när observationstillfället är slut:

Kl.15.48 Ett barn kommer in och går fram till datorerna. Hon går sedan vidare till infodisken stannar till och läser på en affisch i närheten. Personal kommer och hon ber att få använda en dator. Personal ber då någon som har suttit en längre stund vid datorn att flytta sig.

Observationer måndagen den 19 oktober kl.17.00 – 19.00

Nr 1 Man som går till infodisken och hämtar en reserverad bok samt förnyar sina lån. Lämnar därefter biblioteket.

Nr 2 och 3 En yngre pojke går in till datorerna och därefter till infodisken där han innanför disken kollar på TVspel. Går därefter till datorerna igen för att strax därefter återigen gå innanför disken och bläddra bland TVspelen. Ställer sig framför infodisken för att låna ett spel. Personal ber om lånekort. Pojken springer till moder och hämtar lånekort och åter till infodisken och lånar spelet. Kvinnan, modern?, som suttit vid datorn reser sig och går med yngre barn till barnavdelningen. Går sedan fram tillsammans med barnen till infodisken och gör nya lån på sitt lånekort.

Nr 4 och 5 Man och barn som går till infodisken och återlämnar böcker. De går därefter till barnavdelningen och efter en stund åter till infodisken och ber om hjälp. Åter till barnavdelningen tillsammans med personal. Därefter lån vid infodisken innan de lämnar biblioteket.

Nr 6 Kvinna kommer in och går till återlämnade böcker idag. Ögnar titlar går sedan till skönlitt/vuxen och därefter till hembygdsavdelningen, för att därefter gå till facklitt/vuxen och åter till skönlitt/vuxen. Hon stannar till och småpratar med en annan kvinna som kommer in i biblioteket. Hon går till skylthyllan och går sedan återigen till skönlitt/vuxen. Går fram till infodisken och lånar och lämnar därefter biblioteket.

Nr 7 Man som går till infodisken och kollar återlämningsvagnen och går därefter till ljudbokshyllan. Åter till infodisken och hämtar en reserverad bok. Lånar denna, stannar ännu en gång till vid ljudbokshyllan och lämnar därefter biblioteket.

Nr 8 Man som går in i tidningsrummet och hämtar ett antal dagstidningar. Sätter sig i möblerna vid hembygdsavdelningen och läser. Reser sig och går åter in i tidningsrummet, lämnar tidningarna och kommer ut med nya och sätter sig ännu en gång vid hembygdsavdelningens sittmöbler. Läser och gör om samma procedur ännu en gång innan han lämnar biblioteket.

Nr 9 och 10 Två yngre killar står och sneglar i dörren. Går därefter in i biblioteket, upptäcker observatören och säger hej. Går därefter fram till datorerna och går strax ut från biblioteket igen.

Nr 11 Kvinna som går fram till ljudbokshyllan och botaniserar. Hon går därefter fram till infodisken och återlämnar samt lånar nya titlar. Hon lämnar därefter biblioteket.

Nr 12 Kvinna som går fram till återlämnade böcker idag. Tar en bok och läser på baksidan. Går fram till skylthyllan och därefter till skönlitt/vuxen. Går sedan fram till infodisken och hämtar en reserverad bok. Ber personalen om hjälp. Lånar titlar och lämnar därefter biblioteket.

Nr 13 Man som tidigare under dagen varit i biblioteket kommer ännu en gång och går fram till datorerna, för andra gången denna dag. Han sätter sig ned och sitter där tills biblioteket stänger. Personal får upplysa mannen flera gånger om att biblioteket stänger. När personalen släcker ljuset reser sig mannen och går ut ur biblioteket.

Nr 14 och 15 Kvinna och man går till infodisken för att strax därefter gå in på barnavdelningen. Kvinnan går till infodisken och ber om hjälp. Personal följer med till barnavdelningen. Mannen går till ljudbokshyllan och tar ned en språkkurs, som han ögnar. Han går sedan tillbaka till barnavdelningen där kvinnan pratar med personal. De lånar ett antal böcker samt får ett nytt lånekort och lämnar därefter biblioteket.

Nr 16 Kvinna som går till återlämnade böcker idag och därefter till skylthylla. Hon tar en bok och läser på baksidan och går därefter fram till infodisken. Hon hämtar en reserverad bok, lånar samt lämnar därefter biblioteket.

Nr 17 Man som stannar till och blickar ut över utställningen. Går sedan fram till skylhyllan tar en bok och bläddrar och baksidesläser. Går därefter fram till infodisken och väntar på sin tur och medan han väntar kastar han en blick över lokallitteraturen. Åter vid infodisken där han pratar med personal om utställningen. Går ännu en gång fram till utställningen och lämnar därefter biblioteket.

Nr 18 Man som går till infodisken och väntar. Återlämnar böcker och lämnar därefter biblioteket.

Nr 19 och 20 Kvinna och man som kommer in med två barn, varav ett i barnvagn. Går fram till infodisken och återlämnar böcker. Mannen och barnet i vagn stannar till vid ljudbokshyllan med kvinnan och det andra barnet går till barnavdelningen. Kvinnan går till skönlitt/vuxen och stannar sedan till vid skylthyllan. Familjen sammanstrålar vid infodisken där de lånar böcker och lämnar därefter biblioteket.

Nr 21 En yngre kille går till ungdomsavdelningen och botaniserar i hyllorna. Går därefter fram till infodisken och ber om hjälp. Önskar lästips inför skoluppgift. Personal följer med till ungdomsavdelningen. De pratar om olika alternativ och därefter väljs en bok som lånas. Därefter lämnar han biblioteket.

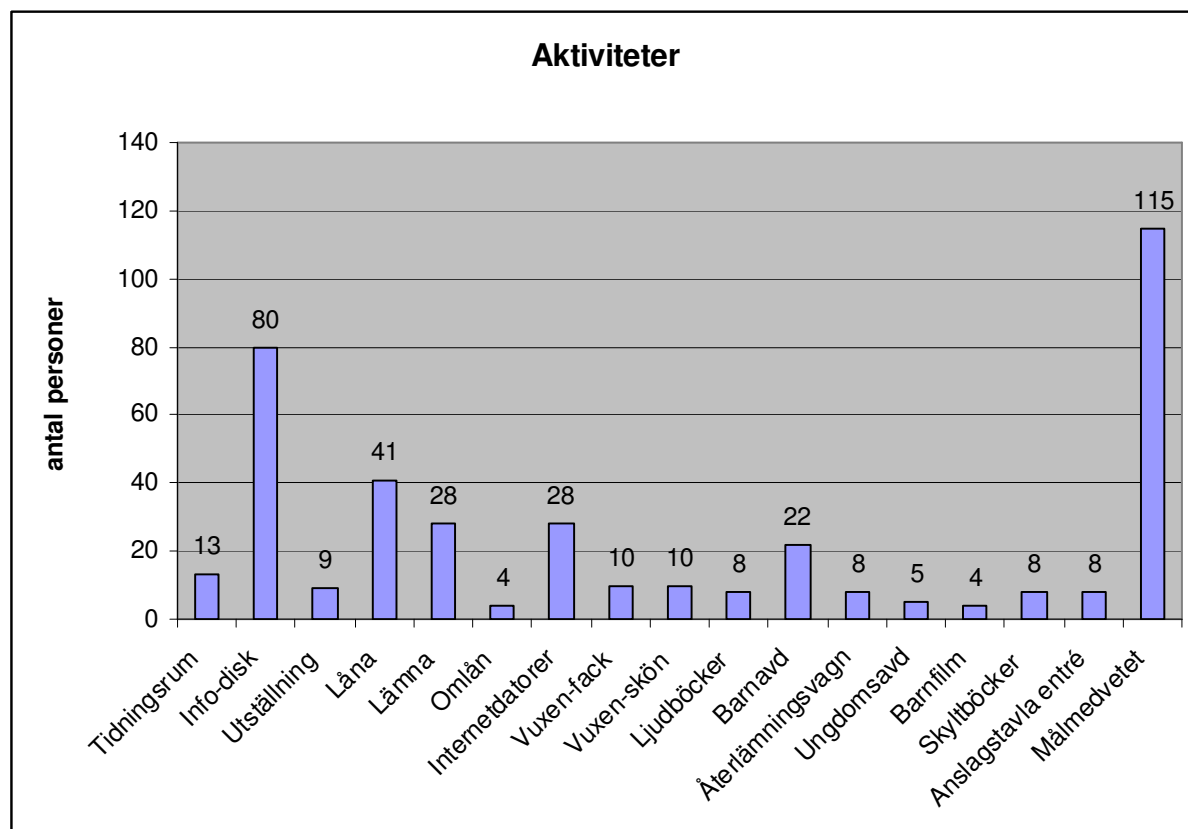
Nr 22 Kvinna går fram till utställningen och träffar därefter en annan kvinna i biblioteket som hon stannar och småpratar med. Hon går därefter till infodisken och återlämnar böcker och sedan går hon till barnavdelningen. Åter till infodisken lånar böcker och lämnar därefter biblioteket.

Nr 23 Man som går till infodisken och återlämnar böcker och lämnar därefter biblioteket.

Nr 24 Man som går till skönlitt/vuxen och därefter till infodisken. Lånar böcker samt reserverar ännu en bok. Småpratar med personalen går så åter till skönlitt/vuxen och personal kollar i dator efter fråga. Därefter lämnar mannen biblioteket.

Vad gör besökaren? - fördelning av aktiviteter

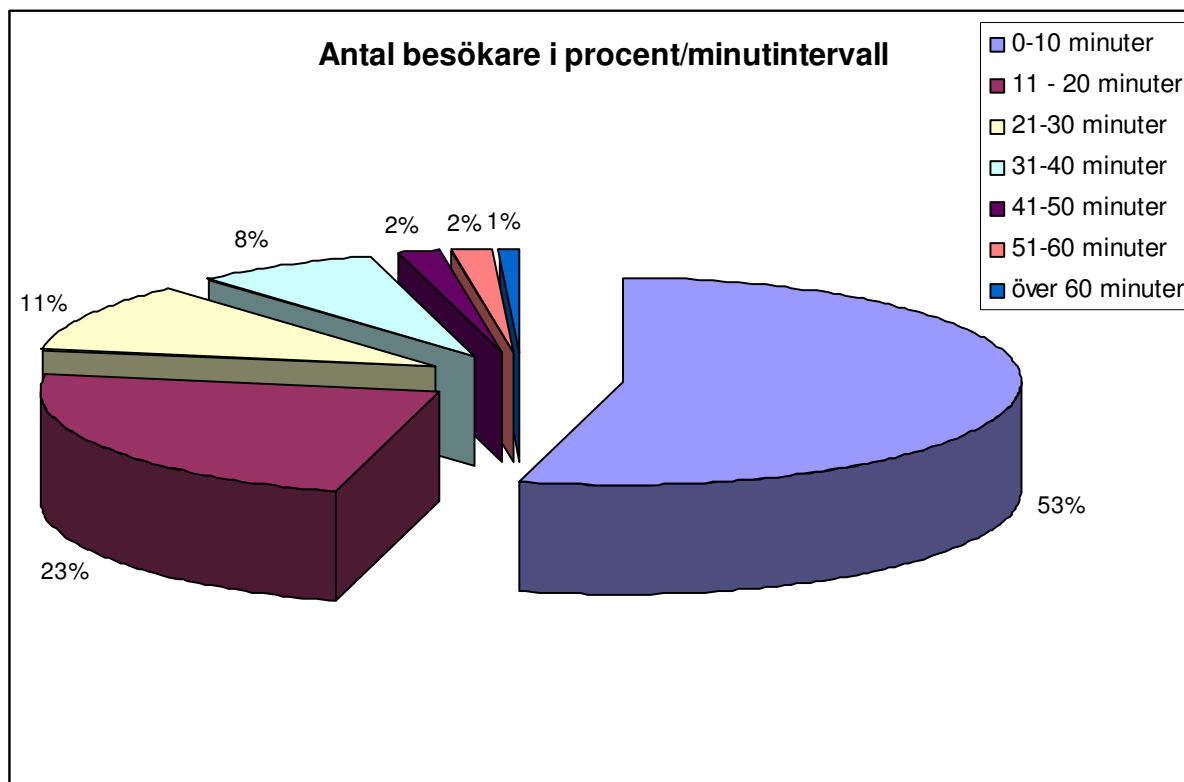
Fördelningen av aktiviteterna för hela observationstiden visas i diagrammet nedan. Alla personer som besökte biblioteket under de tre dagar som observationerna ägde rum rörde sig målmedvetet och hade ett bestämt ärende i biblioteket. Informationsdisken får en hög stapel, eftersom det är där lån, omlån och återlämning sker. Dessa aktiviteter har också fått en egen stapel i diagrammet, som tillsammans med referensfrågor skapar info-diskstapeln. Referensfrågorna utgjordes därmed av sju (7) frågor.



Det finns ytterligare aktiviteter, som beroende på liten aktivitet eller ingen alls inte har tagits med i stapeldiagrammet. Fjärrlånebeställning, som bestod av en beställning samt ett besök på Hembygdsavdelningen, Storstil och i det Öppna magasinet. Talböcker, Äppelhylla, Kopiator samt Tidskrifter hade ingen aktivitet under observationstillfällena.

Tidsintervall för besökarna

I diagrammet redovisas frekvensen i de olika tidsintervallerna i procent för hela observationstiden.



Intervall	antal pers	procent
0-10 minuter	65	53
11 - 20 minuter	28	23
21-30 minuter	13	11
31-40 minuter	9	8
41-50 minuter	2	2
51-60 minuter	2	2
över 60 minuter	1	1

Den största andelen besökare gör sina ärenden snabbt och uppehåller sig under kort tid i biblioteket – 0 – 10 minuter. Den procent som stannar över 60 minuter är framför allt internetanvändarna.

Hur ser fördelningen i ålder ut?

I diagrammet nedan kan vi se åldersfördelningen av de personer som observerades. Alla personer som besökte biblioteket har observerats. Det var möjligt dels på grund

av att lokalerna är lätta att överblicka samt att de personer som besökte biblioteket kom med jämna mellanrum.

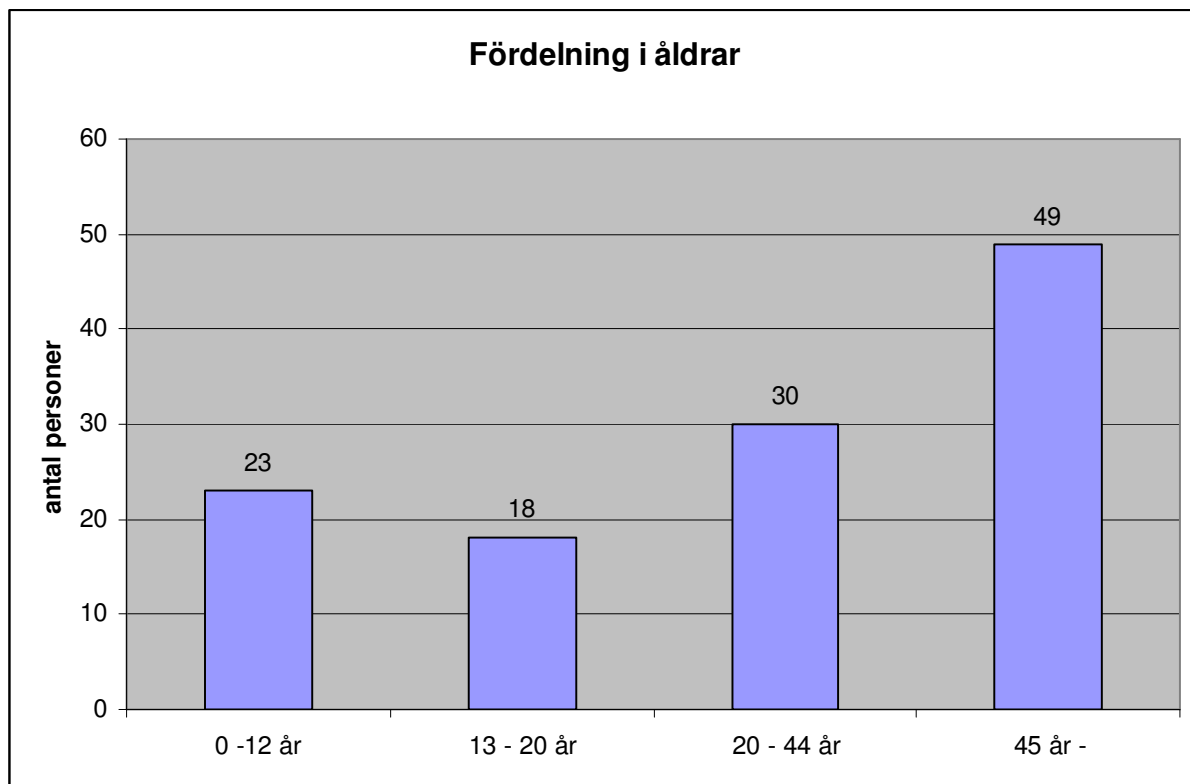
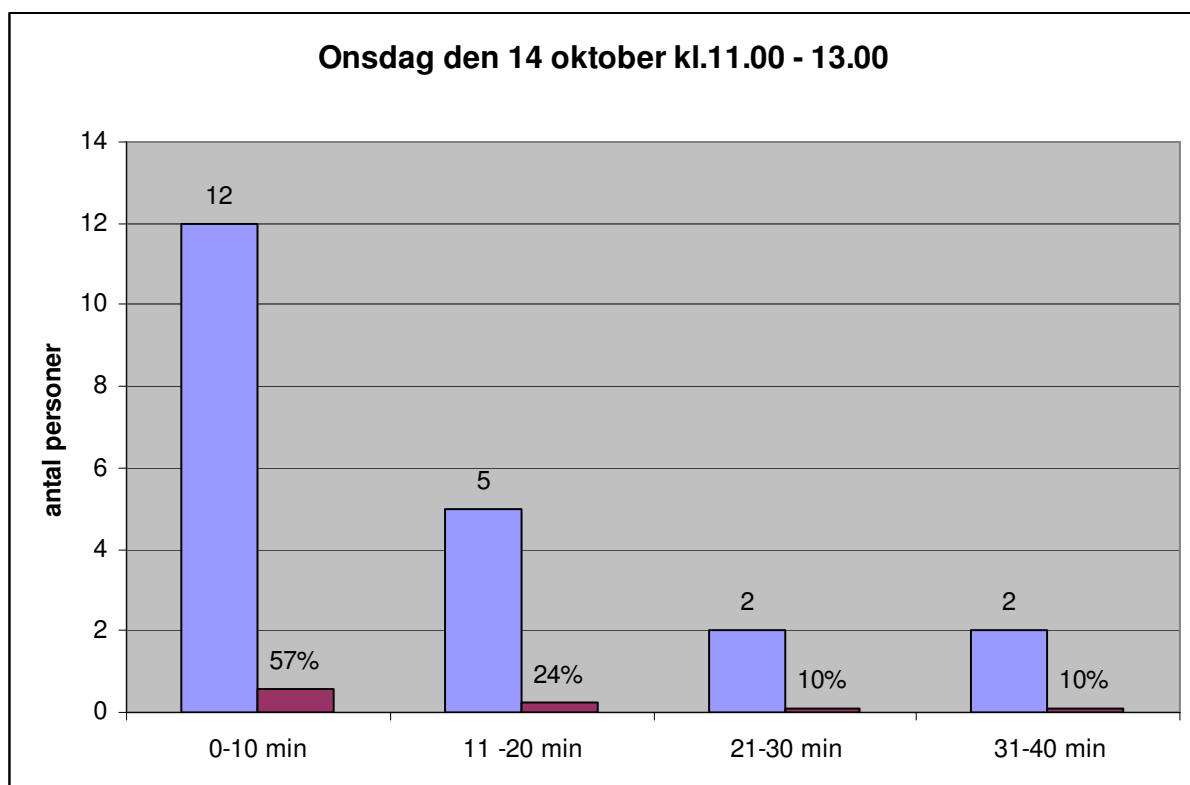
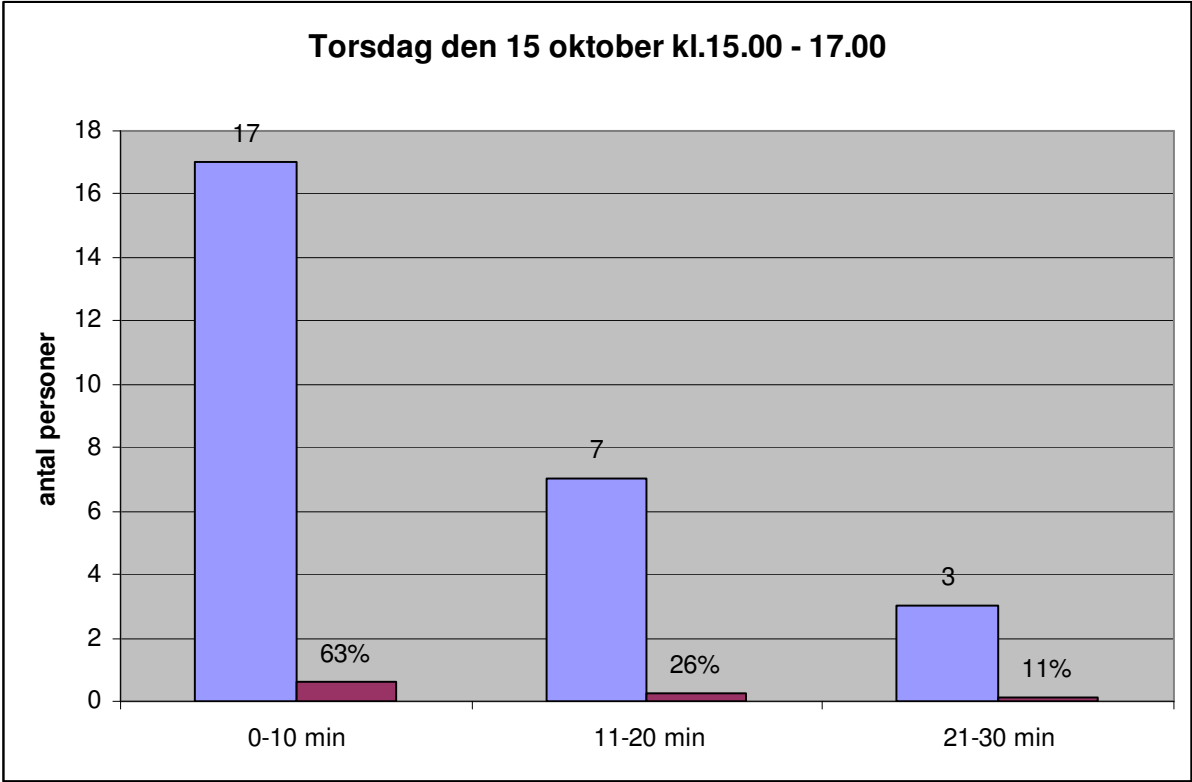
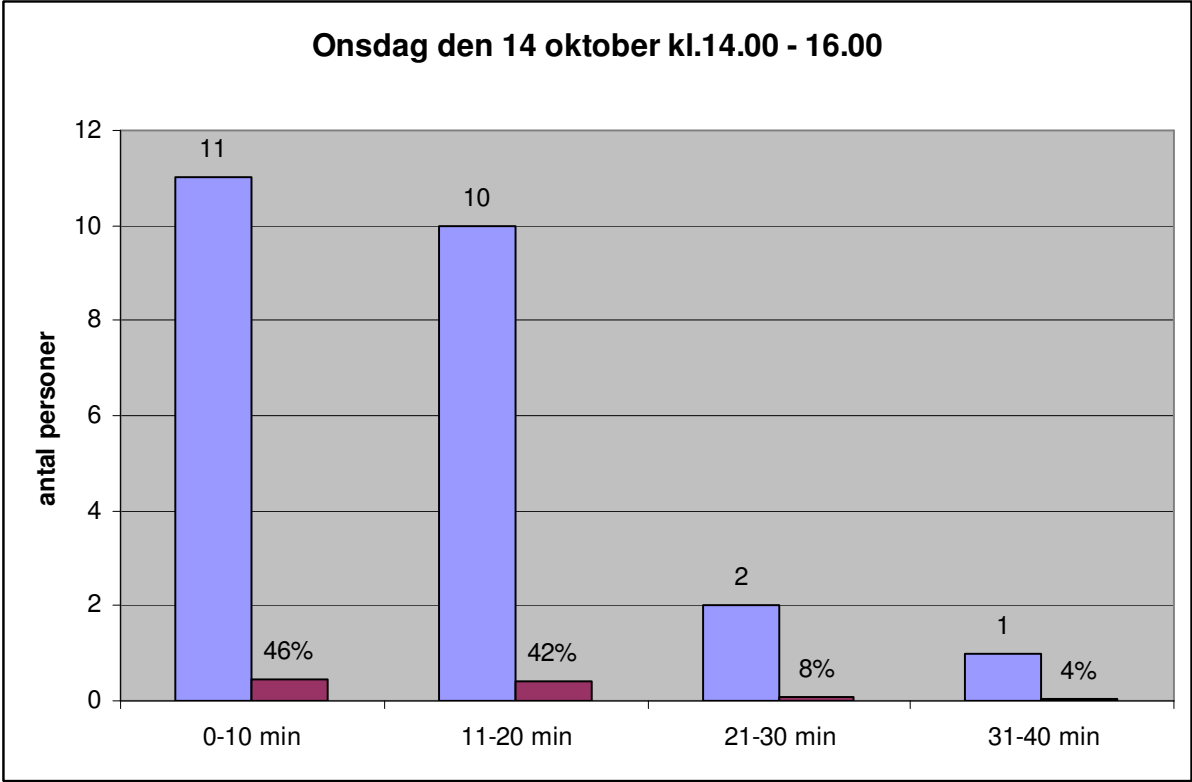


Diagram över besökslängd i minuter per observationstillfälle





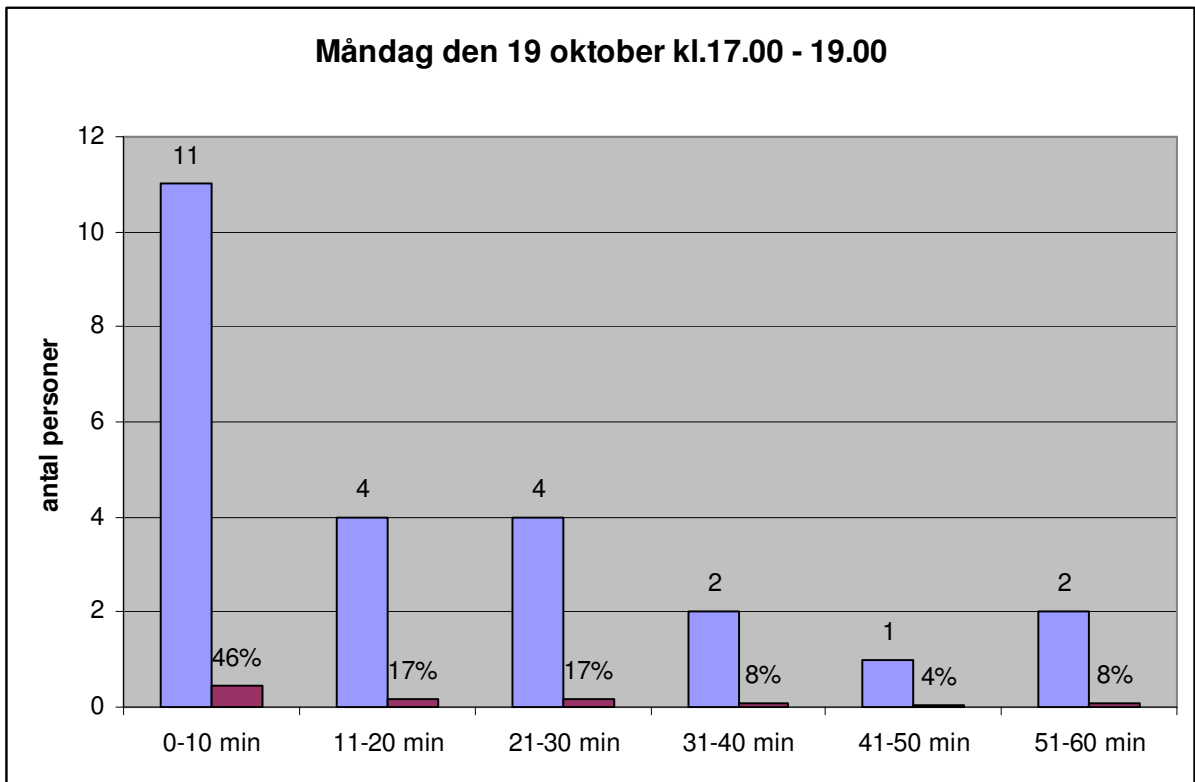
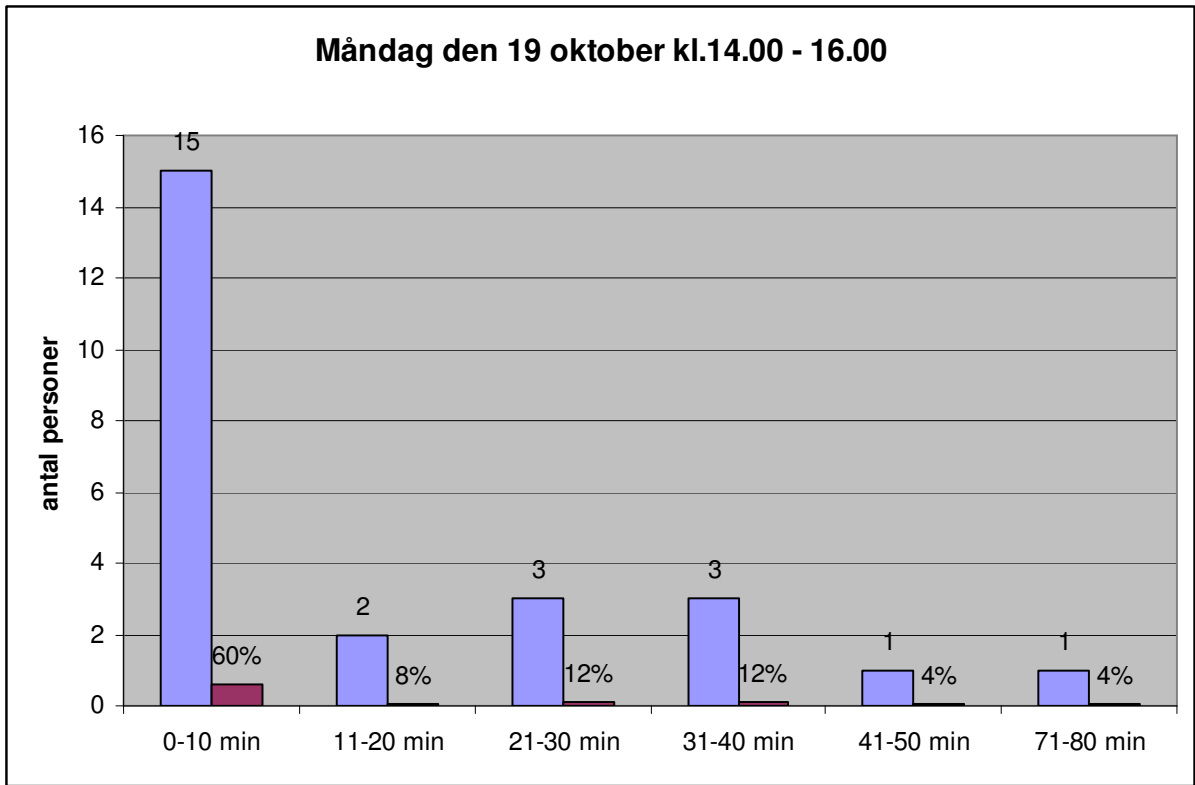
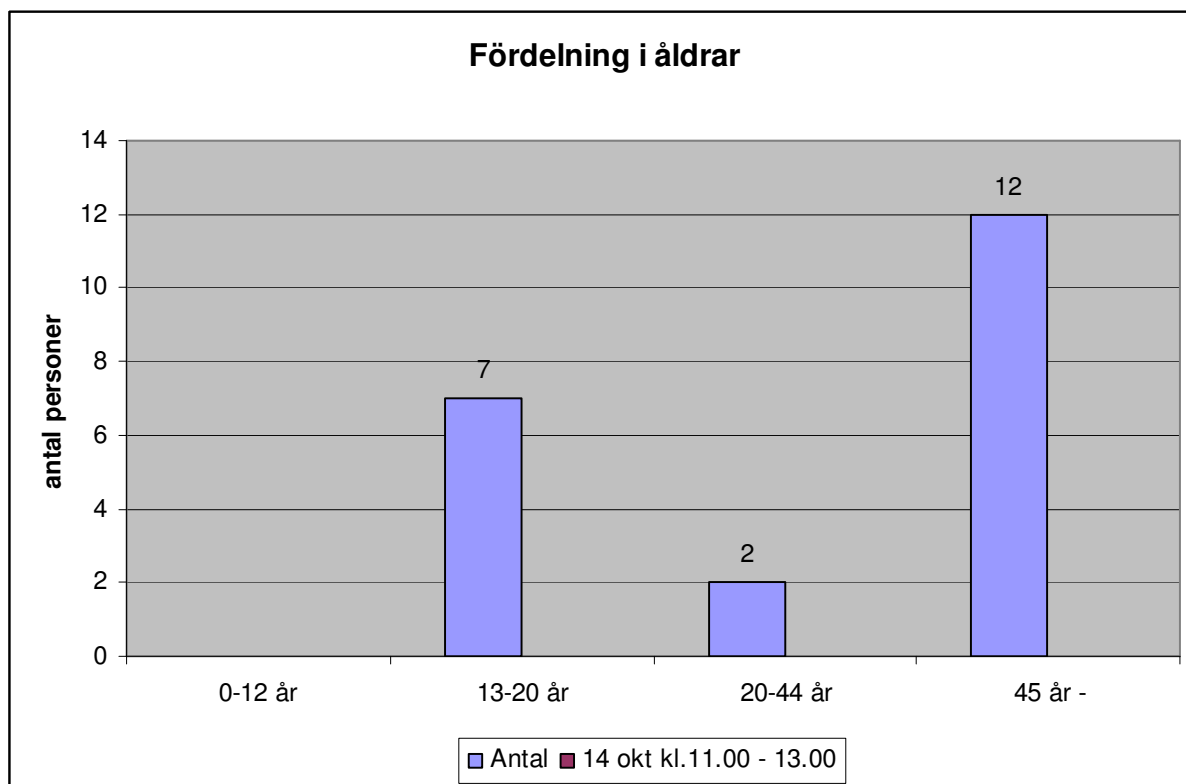
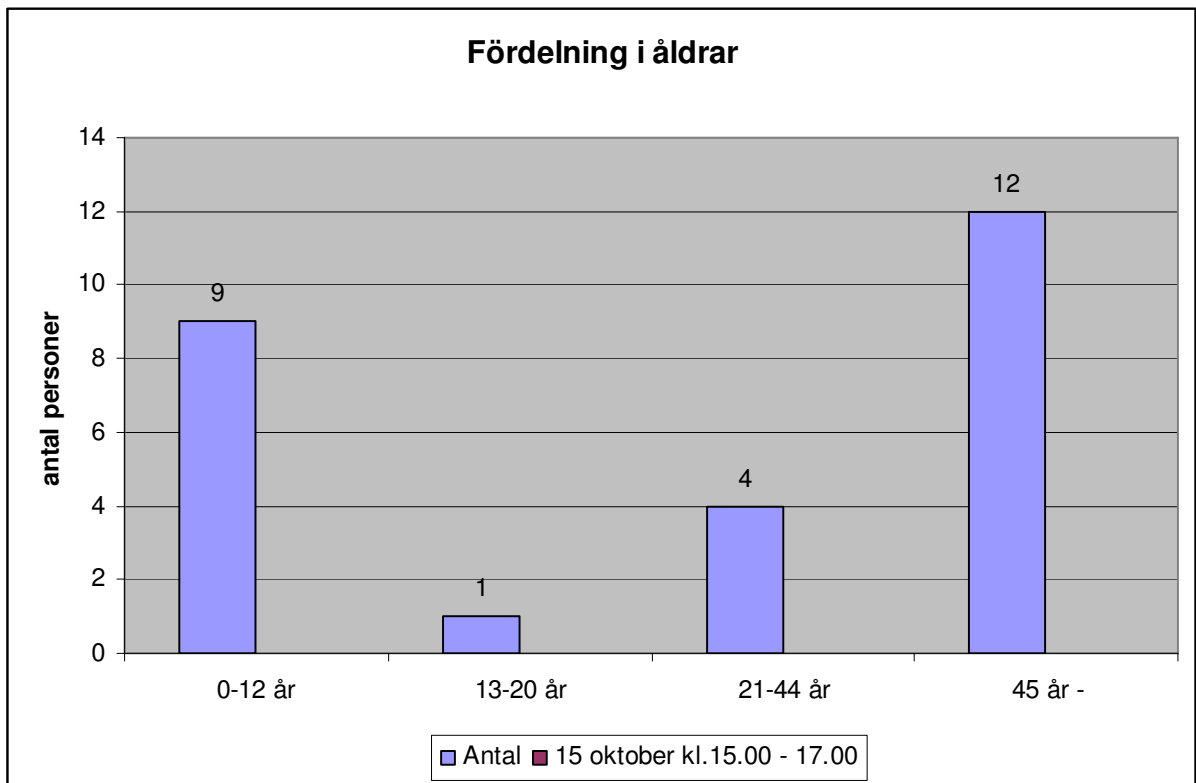
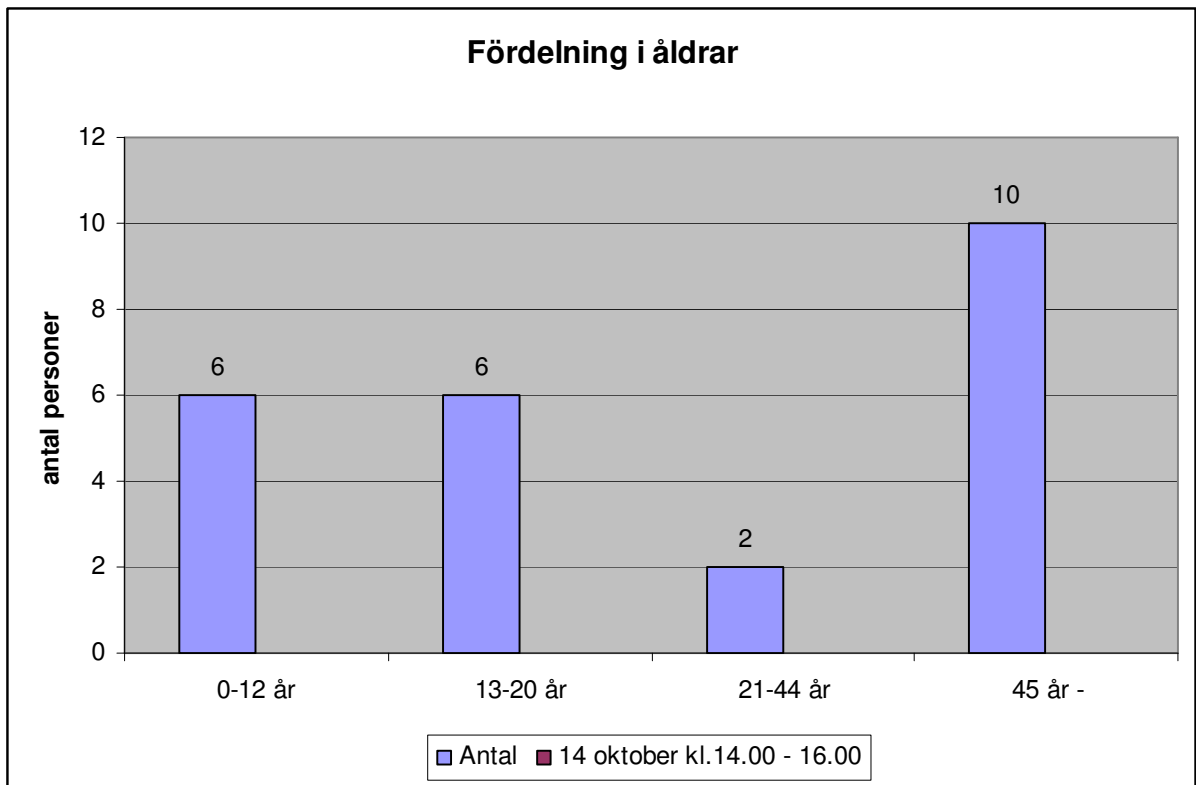
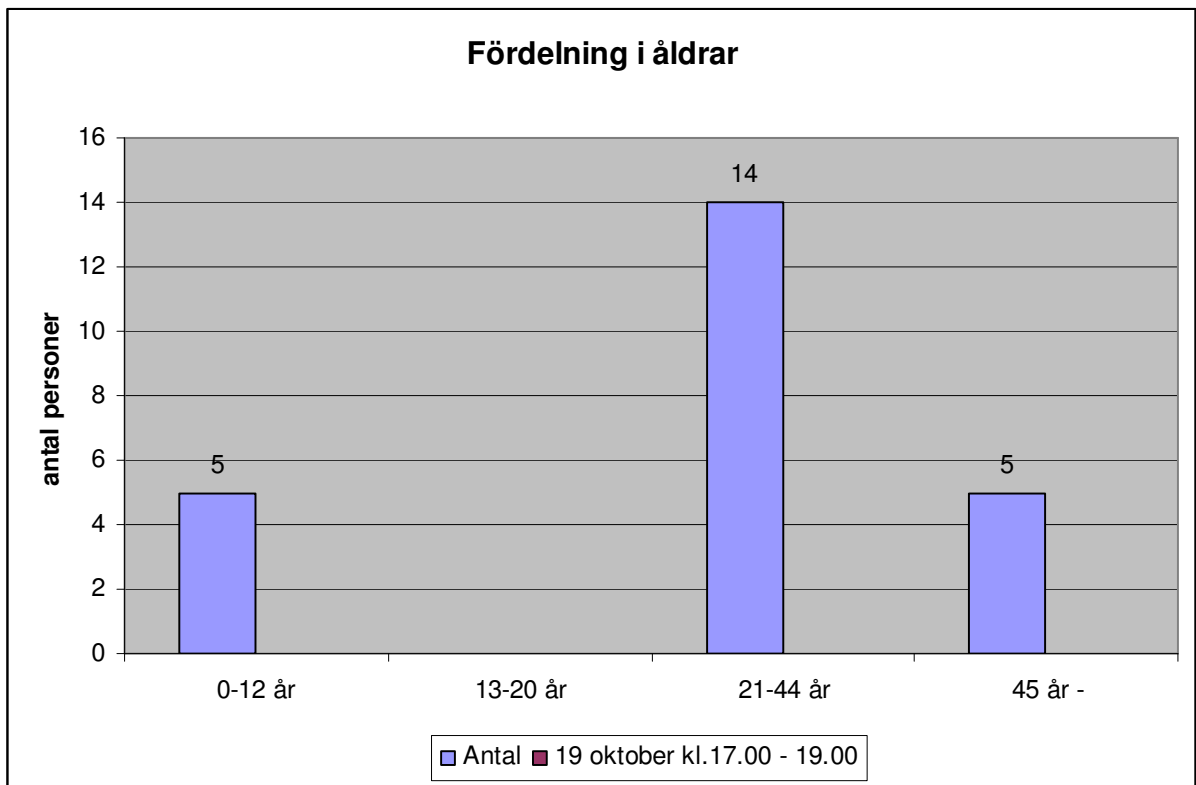
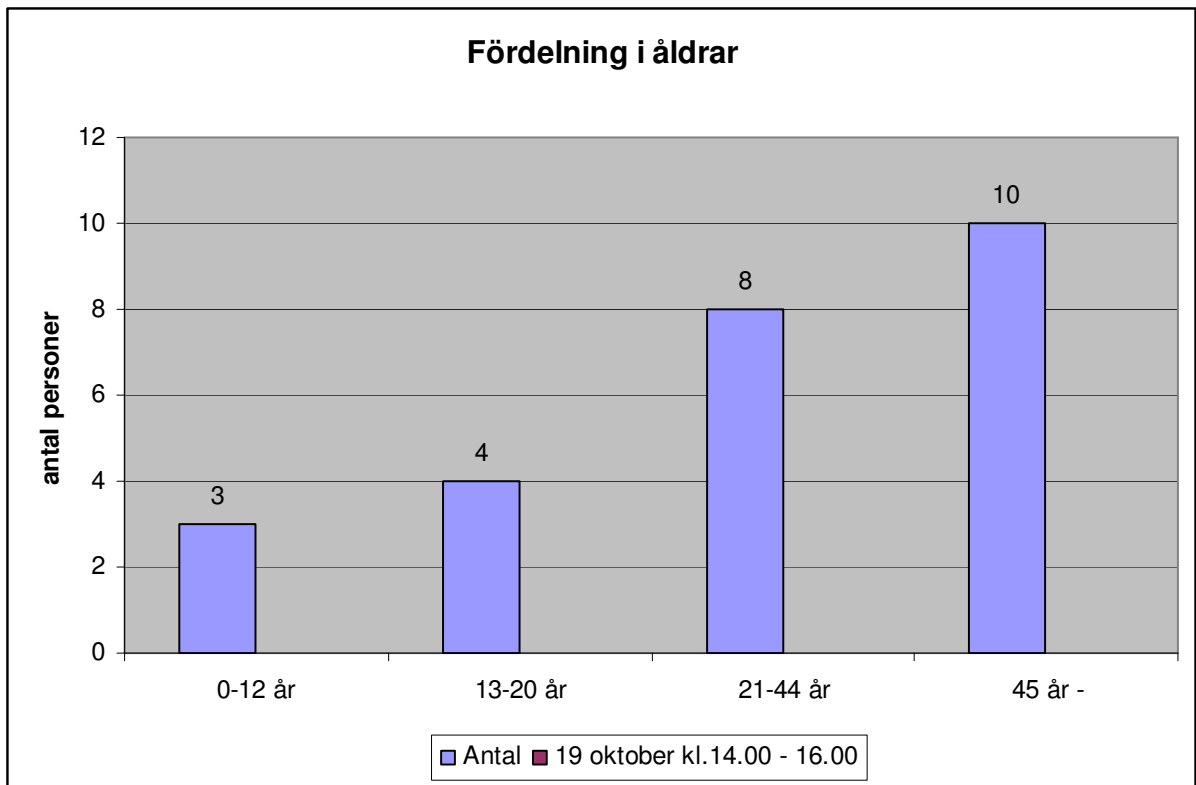


Diagram över åldersfördelning

Diagrammen visar att den äldre åldersgruppen från 45 år och äldre använder biblioteket framför allt på dagtid och inte så frekvent efter kl.17.00. Däremot besöker åldersgruppen 21 – 44 år biblioteket som mest på måndagen på kvällstid, förmodligen efter arbetet. Barn i åldern 0-12 år kom mest med föräldralediga föräldrar och flera yngre barn besökte biblioteket i sällskap med föräldrar på kvällstid. Ungdomar i åldern 13-20 år tillbringade ingen tid på biblioteket på kvällstiden, men besöker biblioteket mer under skoltid.



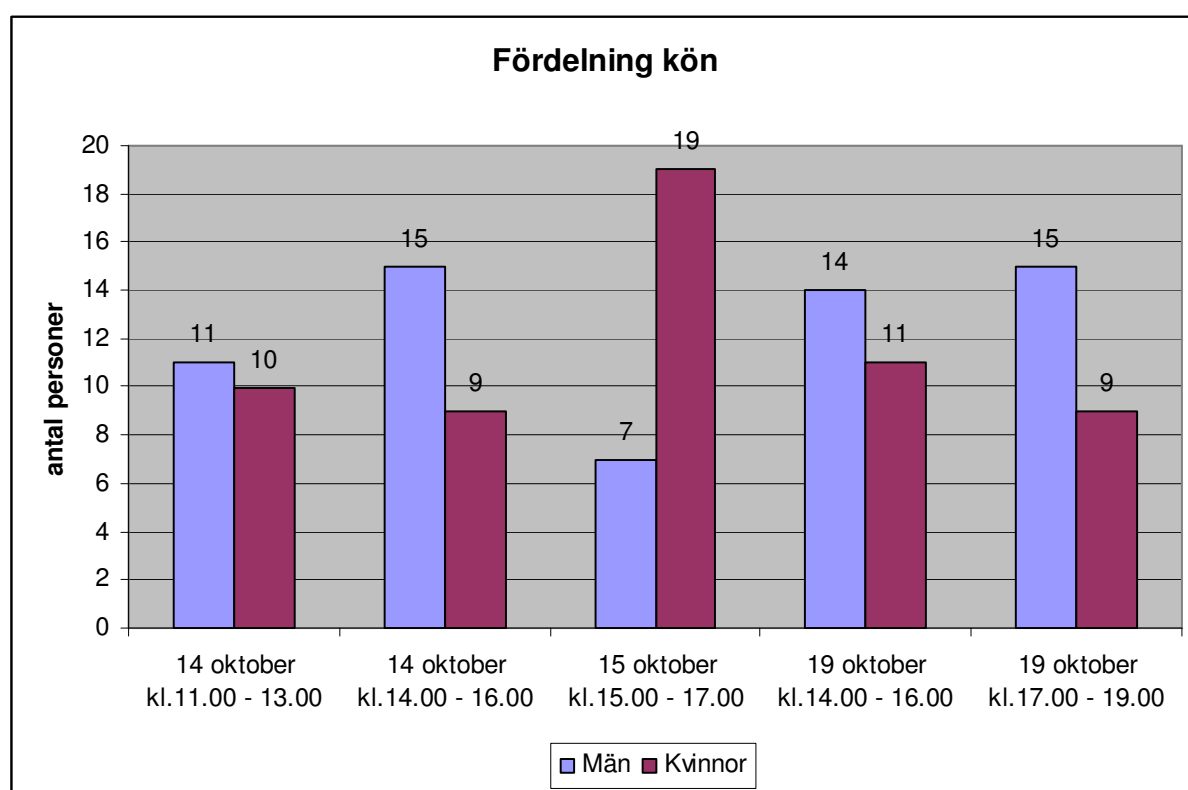




Man eller kvinna?

Fördelningen av kvinnor och män som besöker biblioteket ligger ganska jämnt, men männen är några fler än kvinnorna – 62 män och 58 kvinnor. Vad som är viktigt att notera här är att många män är de som besöker tidningsrummet och kanske aldrig sätter sin fot inne i själva biblioteket. Dessa har också kommit med i observationen, eftersom tidningsrummet hör till bibliotekets verksamhet. Det var också flest män som använde sig av anslagstavlan i entréen och ej heller tog sig in i bibliotekets lokaler, vilket också har betydelse. Däremot var det övervägande det manliga könet som använde internetdatorerna och då ofta unga män.

Kvinnorna inom gruppen 45 år och äldre är den stora gruppen användare av biblioteket och som är bekant med lokalerna och klarar sig själv bland bibliotekets utbud av medier.



Sammanfattning

Biblioteksanvändarna på Aneby bibliotek utgörs framför allt av kvinnor i övre medelåldern. Männen som besöker biblioteket gör det främst för att använda tidningsrummet och datorerna. Tidningsrummet ligger i anslutning till entréen. Där kan de uppehålla sig en längre tid för att därefter lämna biblioteket och oftast utan att ens ha varit inne i dess lokaler.

De män och även då mycket ungdomar som besöker biblioteket gör det för att använda sig av de publika internetdatorerna. Biblioteket har också ett antal personer med utländsk bakgrund som använder biblioteket för datorernas skull. Datorerna har

oftast en tät trafik av besökare och personal får ofta uppmana användarna att ge plats åt andra besökare som står på tur och vill nyttja datorerna. Internetanvändarna är de som stannar längst tid i biblioteket, oftast upp till en timme.

Kvinnan i övre medelåldern vet vad hon vill ha och botaniserar gärna bland nyss återlämnade böcker samt checkar av skyltning av nya titlar. Hon rör sig helst på den skönlitterära avdelningen och hittar i regel själv de titlar hon vill låna.

De män som dock använder biblioteket går gärna till ljudböckerna och botaniserar eller är på biblioteket för att hämta en reserverad titel. Mindre barn kommer på kvällstid tillsammans med föräldrar och lånar då framför allt bilderboksböcker. Den tid som användarna uppehåller sig i biblioteket är relativt kort. Användaren rör sig målmedvetet i "rummet" och vet vad hon/han vill ha och hittar det oftast själv.

Egna reflektioner

Aneby bibliotek är i mångt och mycket ett traditionellt bibliotek. Då jag uppehöll mig i lokalen vid observationstillfällena kunde jag känna känslan av min barndoms bibliotek. Liknande en sådan där förnimmelse som Marcel Proust nämner med Madeleinkakorna i *"På spaning efter den tid som flytt"*. Samma déjavù infann sig hos mig. Känslan av den stillsamma lugna atmosfären, litet knäpp här och var, någon som tar ut en bok ur hyllan...

Det finns ingen teknisk utrustning för utlån och återlämning, vilket gör att mycket av det arbete som görs i informationsdisken är utlån, omlån och återlämning av medier. Naturligtvis förekommer en och annan referensfråga, men dessa är ganska lätt räknade. Det fanns inga frågor vid observationstillfällena som krävde någon speciell databassökning. Frågorna låg inte på den nivån. Oftast löste personalen frågan ute i biblioteket.

Under min observationstid var det en person som lämnade in en fjärrlånebeställning och det verkade som det inte var första gången. Låntagaren visste alltså om att det går att beställa fjärrlån. Hur allmänt känt är det?

En person som kom i sällskap med en etablerad låntagare begärde och fick ett eget lånekort.

Min upplevelse är att det är en klick kända användare som besöker biblioteket. Det förstod jag av de samtal som försiggick mellan personal och låntagare. Det var många tillfällen då personalen småpratade med användarna och visste vad som hade lånats och lästs vid tidigare tillfällen.

Det är få ungdomar som använder biblioteket. De som kom var där främst för att använda internetdatorerna. Vid ett tillfälle kom en yngre grabb som behövde en skönlitterär titel att läsa inför ett skolarbete. En annan yngre grabb använde biblioteket dagligen för att invänta bussen efter skolans slut. Det fick jag veta efter att jag hade frågat personalen. Vid två tillfällen och på olika dagar kom två yngre barn inrusande bara för att kolla hur mycket klockan var, eftersom jag såg att de sneglade på väggklockan samt pratade med varandra om det. De lämnade därefter biblioteket. Mindre barn kommer tillsammans med föräldrar som antingen är föräldralediga eller besöker biblioteket efter arbetets slut.

Den skönlitterära avdelningen upplever jag som främst utnyttjad, medan fackavdelningen har färre användare. Hembygdsavdelningen hade en besökare under den tid jag observerade och tidskrifterna användes inte av någon alls under denna tid. En låntagare använde sig av storstilsböckerna, som titelmässigt är en välfylld avdelning i biblioteket.

Referensavdelningen användes inte och ungdomsavdelningen stod oanvänd, sånär som på grabben som lånade inför skolarbetet.

Den tid som användarna uppehåller sig i biblioteket varierar allt från 1 – 80 minuter. Majoriteten av besökare gör sitt besök mellan 1 – 10 minuter medan den längre tiden endast står för en enstaka besökare. De korta besöken består främst av återlämning, omlån och hämtning av reserverad bok. Är det för övrigt bibliotekets hemsida som gäller? Hur mycket används bibliotekets hemsida och hur pass känt är det virtuella biblioteket?

Databaserna som biblioteket abonnerar på användes inte någon gång under den tid jag befann mig i biblioteket. Vet användarna om att de finns? Det finns anslag i biblioteket som informerar om baserna, men förstår användarna vad de ser? Har de fått någon introduktion?

Det finns ett öppet magasin på nedre plan i biblioteket. En person besökte detta under observationstiden, men först då personal hade upplyst om att kanske personen skulle kolla där. Det finns en skylt som talar om att en trappa ned finns ett öppet magasin, men förstår användarna vad ett öppet magasin är och att det är tillåtet att gå ned där?

Strax innanför bibliotekets entré finns en ganska stor yta som används för utställningar av olika slag. Området drar till sig många blickar kanske för att det är känt att där kan finnas något intressant att titta på. Vid observationstillfället var det en fotoutställning som visades och några besökare tog sig en runda.

Jag valde att aldrig sätta upp något anslag om att observationer förekom på biblioteket. Anledningen till det var att jag befarade att det skulle påverka besöksantalet, tänk om personerna helt enkelt då skulle välja att inte besöka biblioteket? Personerna noterade att jag fanns i rummet och kanske de också såg att jag antecknade, men jag försökte vara så diskret som möjligt, så jag tror att de inte funderade så mycket över det. Kanske att jag studerade någon särskild avdelning i biblioteket, eftersom jag försiktigt smög bland hyllorna vid vissa tillfällen och verkade se upptagen ut?. En kvinna frågade mig ändå rätt ut: "skriver du ned allt jag gör?" och jag förklarade vad jag gjorde, sedan var det inte mer med det. När jag läser om observationer så är rådet att informera allmänheten om att det förekommer, vilket jag nu inte gjorde. Jag undrar vilket utfallet hade blivit om jag hade följt det rådet?

Åldersindelningen kan på ett sätt bli något missvisande, eftersom den bygger på min uppskattning av personernas ålder och det där med att avgöra ålder kan ibland vara svårt.

Det här är en mindre undersökning, som bygger på observationer under 10 timmar, men jag tror att den har ett värde i sig. Den speglar ändå besökaren under just de

här timmarna och dagarna. Det ger oss en bild av verkligheten. Så här såg det ut just då.

Jag tror det har haft betydelse att jag som anställd på länsbiblioteket och inte anställd på Aneby bibliotek har gjort observationerna. Personalen på biblioteket är för känd för låntagarna och jag tror att det krävs en viss distans, vilket personalen inte kan ha på samma sätt som en utomstående, som jag. Det är också lättare att som utomstående notera vad som faktiskt sker, vilket skulle vara svårare för personal som dagligdags finns i verksamheten och är för vana och hemmablinda.

Annhild Ottosson
Länsbibliotek Jönköping
2009-12-13