



UPPSALA UNIVERSITET  
Institutionen för ABM, estetik och kulturstudier  
Biblioteks- och informationsvetenskap

# ANVÄNDARUNDERSÖKNINGAR PÅ BIBLIOTEK

från studie till genomförande

Carin Axelsson och Susanne Haglund

Magisteruppsats, 20 poäng, vt 2000  
Institutionen för ABM, estetik och kulturstudier  
Handledare: Katarina Ek-Nilsson

Nr 2000: 82

# Innehållsförteckning

## Innehåll

|  |    |
|--|----|
| <b>1. Inledning</b>  | 5  |
| <b>1.1 Forskningsöversikt</b>                                    | 6  |
| <b>1.2 Källmaterial</b>  | 9  |
| <b>1.3 Syfte, Metod och Frågeställningar</b>                     | 10 |
| <b>1.4 Definition av begrepp</b>                                 | 11 |
| <b>2. Undersökning I: Tre användarundersökningar</b>             | 12 |
| <b>2.1 Projekt RUT</b>   | 12 |
| 2.1.1 Projektets syfte   | 12 |
| 2.1.2 Projektets metod   | 13 |
| 2.1.3 Förtest  | 14 |
| 2.1.4 Mätningar & Resultat                                       | 15 |
| 2.1.4.1 Användarens tillfredsställelse med sitt besök            | 15 |
| 2.1.4.2 Samlingarnas tillgänglighet och användning               | 15 |
| 2.1.4.3 Användning av biblioteket och dess faciliteter           | 18 |
| 2.1.4.4 Utvärdering av referenstjänsten                          | 19 |
| 2.1.5 Öppna svar   | 20 |
| 2.1.6 Konkreta resultat av undersökningen                        | 21 |
| <b>2.2 Projekt Florence</b>                                      | 21 |
| 2.2.1 Projektets syfte   | 22 |
| 2.2.2 Projektets metod   | 22 |
| 2.2.3 Förstudie  | 23 |
| 2.2.4 Åtgärder efter förstudien                                  | 24 |
| 2.2.5 Utvärdering  | 25 |
| 2.2.5.1 Enkäten  | 25 |
| 2.2.5.2 Djupintervjuer   | 25 |
| 2.2.5.3 Resultat av besöksenkät & djupintervjuer                 | 26 |
| 2.2.5.4 Personalenkät & dokumentation av golvfunktion            | 26 |
| 2.2.5.5 Telefonbibliotekarie & tidsbeställning hos bibliotekarie | 27 |
| 2.2.6 Konkreta resultat av undersökningen                        | 27 |
| <b>2.3 KB-besökaren: en användarundersökning</b>                 | 28 |
| 2.3.1 Undersökningens syfte                                      | 28 |
| 2.3.2 Undersökningens metod                                      | 28 |
| 2.3.3 Enkäten  | 29 |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.3.4 Fokusgrupper   | 30        |
| 2.3.5 Resultat av enkät och fokusgrupper                   | 30        |
| 2.3.6 Förslag på förändringar                              | 32        |
| <b>3. Jämförelse, Kritik &amp; Analys</b>                  | <b>34</b> |
| <b>3.1 Allmänna reflexioner</b>                            | <b>34</b> |
| <b>3.2 Likheter</b>  | <b>35</b> |
| 3.2.1 Val av metod   | 35        |
| 3.2.2 Regelbundna mätningar                                | 38        |
| 3.2.3 Projektform  | 39        |
| <b>3.3 Olikheter</b>                                       | <b>40</b> |
| 3.3.1 Genomförande av metod                                | 40        |
| 3.3.2 Balans mellan objektiva och subjektiva mätningar     | 42        |
| 3.3.3 Information till personal                            | 43        |
| 3.3.4 Förtest  | 44        |
| 3.3.5 Presentation av materialet                           | 45        |
| <b>3.4 Kritik &amp; Analys</b>                             | <b>47</b> |
| 3.4.1 Reliabilitet och Validitet                           | 47        |
| 3.4.2 Enkäterna  | 49        |
| 3.4.3 Urval av gruppintervjuer                             | 50        |
| 3.4.4 Allmänt  | 52        |
| <b>3.5 Har undersökningarnas syften infriats?</b>          | <b>53</b> |
| 3.5.1 Projekt RUT  | 53        |
| 3.5.2 Projekt Floorence                                    | 54        |
| 3.5.3 KB-besökaren: en användarundersökning                | 55        |
| <b>4. Undersökning II: En användarundersökning vid SMB</b> | <b>56</b> |
| <b>4.1 Statens musikbibliotek: en användarundersökning</b> | <b>56</b> |
| 4.1.1 Syfte  | 57        |
| 4.1.2 Metod och källmaterial                               | 57        |
| 4.1.2.1 Undersökning                                       | 58        |
| 4.1.2.2 Utformning av enkät                                | 60        |
| <b>4.2 Resultat</b>  | <b>61</b> |
| 4.2.1 Användaren   | 62        |
| 4.2.2 Användarens aktivitet och framgång                   | 69        |
| 4.2.3 Användandet av datorer                               | 73        |
| 4.2.4 Personal och Service                                 | 76        |

|  |   |
|--|---|
| 4.2.5 Öppna svar                             | 77  |
| <b>5. Slutsatser av undersökningen</b>       | <b>80</b>   |
| 5.1 Användaren                               | 80  |
| 5.2 Användarens aktivitet och framgång       | 82  |
| 5.2.1 Aktivitet                              | 82  |
| 5.2.2 Framgång                               | 83  |
| 5.3 Användning av datorer                    | 84  |
| 5.4 Personal och service                     | 86  |
| 5.5 Rekommendationer till SMB                | 87  |
| <b>6. Slutdiskussion</b>                     | <b>88</b>   |
| <b>7. Sammanfattning</b>                     | <b>91</b>   |
| <b>Källor och litteratur</b>                 | <b>92</b>   |
| <b>Förkortningslista</b>                     | <b>94</b>   |
| <b>Förteckning över tabeller och diagram</b> | <b>95</b>   |
| <b>Bilagor</b>                               |   |
| Bilaga 1.1-1.4                               | Enkät Projekt RUT   |
| Bilaga 2.1-2.2                               | Enkät Projekt Floorence   |
| Bilaga 3.1                                   | Ekät KB-besökaren: en användarundersökning                            |
| Bilaga 4.1                                   | Enkät Statens musikbibliotek: en användarundersökning                 |
| Bilaga 4.2-4.4                               | Diagram och tabeller. Statens musikbibliotek: en användarundersökning |
| Bilaga 4.5                                   | Öppna svar. Statens musikbibliotek: en användarundersökning           |
| Bilaga 4.6                                   | Brev. Statens musikbibliotek: en användarundersökning                 |

# 1. Inledning

Ett av bibliotekets främsta mål är att vara till för användaren. En central del i bibliotekets verksamhet borde därför vara att sträva efter en så användarvänlig verksamhet som möjligt. Hur detta ska åstadkommas är en komplex process där flera komponenter spelar in. En viktig förutsättning är dock att skaffa sig kännedom om vad användaren tycker och vill. Under 80- och 90-talet har biblioteksanvändarens önskemål och behov kommit att spela en allt viktigare roll i bibliotekens kvalitetsarbete. Utvecklingen har gått från att bedöma effektiviteten av verksamheten utifrån objektiva, statistiska mätningar till att bedöma effektivitet ur användarens synvinkel, vilket har lett till ett ökat behov av analytiska redskap för att kunna mäta biblioteksverksamhet ur användarens perspektiv. Denna utveckling har dels drivits fram av att man i allt större utsträckning har kommit att betrakta biblioteken som service- och tjänsteföretag. Den nya tekniken är ytterligare en faktor som ställer förändrade krav på bibliotekens arbetssätt för att kunna bemöta användarens förändrade krav och behov.

I Sverige har mätningar och utvärderingar av biblioteksverksamhet även aktualiserats i och med 90-talets nedskärningar inom offentlig verksamhet. Att utvärdera biblioteksverksamhet blir här ett led i en rationaliseringsprocess, för att biblioteken trots mindre resurser ska kunna fortsätta upprätthålla god kvalitet.

Under 90-talet har en mängd olika undersökningar/utvärderingar av biblioteksverksamhet genomförts, såväl undersökningar av användaren och användarens aktivitet, som undersökningar av biblioteksresurser, till dolda och öppna undersökningar av referenstjänstens kvalitet. 1995 inleddes en användarundersökning på Uppsala stadsbibliotek, Projekt Florence, där syftet var att ”arbeta fram metoder för att kvalitativt förbättra servicen särskilt till nya och mindre vana besökare.”<sup>1</sup> På Kungliga biblioteket genomfördes en användarundersökning 1997 och 1998 av Helena Kettner där syftet var att ”undersöka om den service biblioteket ger sina besökare överensstämmer med de förväntningar besökarna har.”<sup>2</sup> På Stockholm universitets-

---

<sup>1</sup> Ekbohm, Christina, 1998, *Projekt Florence vid Uppsala stadsbibliotek*, del 1: Rapport, sammanfattning.

<sup>2</sup> Kettner, Helena, 1998, *KB-besökaren: en användarundersökning vid Kungl. Biblioteket 1998*, s. 11.

bibliotek väcktes genom Projekt RUT (1993) ett intresse för att göra prestationsmätningar på biblioteket, som har fortsatt i andra projekt under hela 90-talet.<sup>3</sup>

Vår avsikt med denna uppsats är att med utgångspunkt i dessa användarundersökningar studera och jämföra metoder för utvärdering av biblioteksverksamhet ur användarens perspektiv. Vi har även för avsikt att utifrån denna analys sammanställa och presentera en egen användarundersökning, som kommer att genomföras vid Statens musikbibliotek.

## 1.1 Forskningsöversikt

I USA har mätningar av bibliotekens verksamhet pågått i flera decennier och med tiden har olika mätmetoder arbetats fram. Bland de tidigare kan nämnas Terence Crowleys dolda undersökning/test av referensarbetets kvalitet från 1968, och Thomas Childers dolda studie från 1970, som jämför om kvaliteten på olika aspekter av biblioteksverksamheten överensstämmer med det som biblioteksstatistiken uppvisar. Dessa två arbeten presenteras i skriften *Information service in public libraries: two studies* (1971).<sup>4</sup>

I *The relationship of library user studies to performance measures: a review of the literature* presenterar Powell en genomgång av den litteratur som behandlat biblioteksundersökningar ur användarperspektiv. Han gör en uppdelning av "User studies" och "Performance Measures". User studies syftar på kartläggning av användaren och användarens aktivitet, medan Performance Measures mäter bibliotekets resurser, "input", och hur bibliotekariernas arbete genereras och utförs, "output". Dessa typer av mätningar, som till exempel när man undersöker referens tjänstens kvalitet, är också användarorienterade då de berör förbättringar av verksamheten för användaren, men inte med användaren som utgångspunkt, utan istället genom att mäta bibliotekets resurser och prestationer.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> RUT, 1993, *Resultatmätning och utvärdering av mätmetoder: test och utvärdering av handboken Measuring academic library performance - a practical approach, samt resultat av mätningar vid Stockholms universitetsbibliotek, sammanställd av Bo Ekengren.*

<sup>4</sup> Crowley, Terence & Childers, Thomas, 1971, *Information service in public libraries: two studies.*

<sup>5</sup> Powell, Ronald R., 1988, *The relationship of library user studies to performance measures: a review of the literature.*

1984 bildade ACRL en särskild Ad hoc-kommitté,<sup>6</sup> med mål att bland annat stimulera bibliotekariers intresse för prestationsmätningar. På uppdrag av denna kommitté utarbetade Nancy Van House en handbok i mätningar speciellt ämnade för universitets- och högskolebibliotek, *Measuring academic library performance - a practical approach* (1990). Van Houses handbok ger noggranna instruktioner om hur man går till väga vid ett antal mätningar, och innehåller anvisningar om hur man steg för steg kan genomföra dessa på bibliotek. Kommitténs mål med handboken var att erbjuda instrument eller mått som bland annat kunde mäta biblioteks-aktiviteters effekt, verkningsgrad och effektivitet samt ge data som är användbara i biblioteks-planering. Mätningarna skulle vara konstruerade så att de skulle kunna kopieras i alla typer av universitets-, högskole- och forskningsbibliotek. De skulle vara användarorienterade, enkla och billiga att använda, beslutsrelaterade och länkade till bibliotekens mål och inriktningar.<sup>7</sup>

Med medel från BIBSAM översattes och testades denna handbok vid Stockholms universitetsbibliotek i det så kallade Projekt RUT.<sup>8</sup> Översättningen av handboken utfördes av bibliotekarierna på Stockholms universitetsbibliotek och pågick från hösten -91 till våren -92 och utmynnade i rapporten *Mått och mätningar: biblioteksservice vid universitets-, högskole- och forskningsbibliotek* (1994). Under översättningsarbetet aktualiserades diskussionen om biblioteket som serviceföretag, då de amerikanska universitetsbiblioteken mer och betydligt tidigare än de svenska har varit tvungna att utveckla sin service för att hävda sitt berättigande och "sälja" sina tjänster för att finansiera verksamheten. Som en avslutande del i Projekt RUT testades och utvärderades handbokens mätmetoder i en användarundersökning som genomfördes på Stockholms universitetsbibliotek. RUT-projektet samordnades delvis med FUTUBI-projektet, ett samprojekt mellan Göteborgs och Lunds universitetsbibliotek, vars främsta syfte var att utveckla metoder för systematisk utvärdering och uppföljning av högskolebibliotekens verksamhet.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Ad hoc - för detta särskilda ändamål. *Nationalencyklopedins ordbok*, 1995, första delen, s. 6.

<sup>7</sup> Van House, Nancy A., Weil, Beth T. & McClure, Charles R., 1994, *Mått och mätningar: biblioteksservice vid universitets-, högskole- och forskningsbibliotek*. Översättning av *Measuring academic library performance - a practical approach*, sammanställd av Bo Ekengren, s. V.

<sup>8</sup> RUT = Resultatmätning och utvärdering av mätmetoder.

<sup>9</sup> Cavallin, Mats & Nilsson, Jan, 1994, *FUTUBI-projektet: förstudie angående utvärdering av universitetsbiblioteket: slutrapport*.

Mätningar av folkbiblioteksverksamhet har tidigare mest baserats på utlåningsstatistik. För att hitta mätmetoder som skulle kunna komplettera dessa beslöt folkbibliotekssektionen inom IFLA att någon form av mätmetoder för folkbibliotek skulle utarbetas. På uppdrag av IFLA och UNESCO publicerades Nick Moores rapport *Measuring the performance of public libraries*, med syfte att fungera som instruktionshandbok för mätningar på folkbibliotek.<sup>10</sup>

I *Mäta för att veta* har Anna-Lena Höglund översatt delar av Moores rapport till svenska, och anpassat dess mätningar och metoder till svenska biblioteksförhållanden.<sup>11</sup> Därefter har mätningarna testats på länsbiblioteken i Eskilstuna, Kalmar och Linköping. Höglund presenterar främst Moores mätmetoder för nyttjandet av bokbeståndet, i första hand utlåning. Genom att sätta utlåningsstatistik i förhållande till olika företeelser kan man få en mer differentierad bild av utlåningen än tidigare; till exempel hur mycket lånas ut i förhållande till antalet invånare, och hur fördelas utlåningstalen mellan vuxna och barn? Detta skulle kunna besvara frågor om hur stor andel av befolkningen som lånar böcker, och om bokbeståndet har en god sammansättning. Utifrån resultatet av mätningarna kan således en analys av biblioteksverksamheten göras. Höglunds översättning av Moores manual har haft stor betydelse även för andra svenska folkbibliotek.

På uppdrag av Statens kulturråd genomförde Britta-Lena Jansson en undersökning av referens-tjänstens kvalitet, *”Det här var svårt”* (1996). Syftet med undersökningen var att mäta referensarbetets kvalitet i de svenska folkbiblioteken och att beskriva situationen så korrekt som möjligt för att få kunskap om kvalitetsnivån. Den metod som användes var en så kallad dold undersökning, där de utvalda biblioteken inte blev informerade om att de deltog. En person ställde ett antal frågor av ren faktakarakter med entydiga svar till tjänstgörande biblioteks-personal, och bedömde utifrån svaren på dessa frågor referenstjänstens kvalitet. Avsikten med den dolda undersökningen var att få fram en mer objektiv och generell bild i resultaten.<sup>12</sup>

Efter översättningen av Moores handbok och undersökningarna i Eskilstuna, Kalmar och Linköping genomförde Höglund ett nytt referensprojekt i Östergötland, som utmynnade i *”Äntligen en riktig fråga!”* (1997). Denna undersökning kan ses som ett komplement till

---

<sup>10</sup> Moore, Nick, 1989, *Measuring the performance of public libraries: a draft manual*.

<sup>11</sup> Höglund, Anna-Lena, 1992, *Mäta för att veta: om metoder att mäta biblioteksverksamhet*.



Janssons dolda undersökning av referenstjänstens kvalitet. Skillnaden i metod var att denna studie skedde helt öppet och alla inblandade hade kännedom om hur och när undersökningen genomfördes. Undersökningens syfte var dels att få större kunskap om referensbeståndets användande och i och med detta kunna förbättra referenstjänstens kvalitet.<sup>13</sup>

## 1.2 Källmaterial

Utöver olika slags metodhandböcker ligger tyngdpunkten av vårt källmaterial på de tre användarundersökningar som vi valt att studera i arbetet med uppsatsens första del. Dessa presenteras nedan.

Projekt RUT genomfördes i två etapper vid Stockholms universitetsbibliotek 1991. Dels skulle Van Houses metodhandbok<sup>14</sup> översättas till svenska och anpassas till Stockholms universitetsbiblioteks förhållanden, och dels skulle en mätning göras med utgångspunkt i den. Föremål för denna uppsats är själva mätningen/undersökningen, som är presenterad i rapporten *Resultat-mätning och utvärdering av mätmetoder* (1993). Syftet med undersökningen var bland annat att man bättre skulle kunna relatera bibliotekets verksamhet till dess mål, och förstärka kunskapen om studenters och forskares behov av bibliotekets tjänster.

Projekt Florence inleddes 1995 vid Uppsala stadsbibliotek och genomfördes i tre etapper: förstudie, förslag och åtgärder samt utvärdering. Upphovet till undersökningen var att bibliotekspersonalen upplevde att många besökare inte fick den hjälp de behövde. Syftet med detta projekt var således att arbeta fram metoder för att förbättra kvaliteten på servicen, i synnerhet till nya och mindre vana besökare.<sup>15</sup> Projektet presenteras i två delrapporter från 1995 och två delrapporter från 1998.

På Kungliga biblioteket genomfördes 1997 och 1998 en användarundersökning av Helena Kettner, som resulterade i rapporten *KB-besökaren: en användarundersökning*. KB-besökaren

---

<sup>12</sup> Jansson, Britta-Lena, 1996, "Det här var svårt": referenstjänstens kvalitet vid folkbiblioteken.

<sup>13</sup> Höglund, Anna-Lena, 1997, "Äntligen en riktig fråga!": undersökning av referensverksamheten vid sex huvudbibliotek i Östergötland.

<sup>14</sup> Van House, Nancy, 1990, *Measuring academic library performance - a practical approach*.

<sup>15</sup> Ekblom, Christina, 1995, *Projekt Florence vid Uppsala stadsbibliotek*, del 1: Utredning med förslag, s. 1.

kartlades dels i en enkätundersökning som delades ut vid två tillfällen under 1997 och 1998, och i så kallade fokusgrupper.<sup>16</sup> Syftet med undersökningen var att presentera en bild av biblio-teksanvändaren och hans/hennes syn på biblioteket, och utifrån det studera om användarens förväntningar överensstämmer med den service biblioteket ger.<sup>17</sup>

Vi har valt dessa undersökningar för att vi uppfattar dem som ett representativt urval av de användarundersökningar som har gjorts vid svenska forsknings- och folkbibliotek under 90-talet. Gemensamt för dem är att de är användarinriktade, och vill förbättra kvaliteten på verksamheten ur användarens perspektiv. De sträcker sig alla även över ett antal år. Projekt RUT och Projekt Florence är som undersökningar av något större omfattning än KB-undersökningen. Projekt Florence utvärderar ett folkbibliotek, Projekt RUT undersöker ett universitetsbibliotek och KB-undersökningen genomförs på ett forskningsbibliotek.

### 1.3 Syfte, Metod och Frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att undersöka och jämföra de tre ovan nämnda undersökningarna och deras metoder, för att få kunskap om hur man kan utvärdera biblioteksverksamhet ur användarens perspektiv. Vi är medvetna om att dessa undersökningar endast är ett urval, och betraktar dem därför som exempel på hur man kan göra när man genomför användarundersökningar på olika slags bibliotek.<sup>18</sup> Jämförelsen och analysen av dessa kommer att ligga till grund för vår egen användarundersökning. Göran Ejlertsson menar att det är givande att studera andra undersökningar innan man gör sin egen:

Genom att noggrant gå igenom litteraturen inom det område man ämnar studera växer ens egen insikt inom problemområdet. Härigenom får man också stor hjälp i sitt arbete - man får hjälp att avgränsa sig, att fokusera på relevanta frågeområden och att finna nya intressanta vinklingar. Att läsa andra undersökningsresultat ger nästan undantagslöst nya egna idéer.<sup>19</sup>

På grund av uppsatsens dubbla syften kommer vi att dela in undersökningen i två delar. I den första delen kommer vi att presentera de tre ovan nämnda undersökningarna var för sig genom att redogöra för deras olika bakgrund, syften, metoder och resultat. Vilken målsättning har biblioteken haft när det gäller undersökningarna? Hur har genomförandet av mätningarna gått till? Vilka rekommendationer/åtgärder har undersökningarna lett fram till?

---

<sup>16</sup> Med fokusgrupper avser Kettner att intervjua människor i grupp.

<sup>17</sup> Kettner, 1998, s. 12.

<sup>18</sup> Urval motiveras mer utförligt i avsnitt 1.2 Källmaterial.

<sup>19</sup> Ejlertsson, Göran, 1996, *Enkäten i praktiken: en handbok i enkätmetodik*, s. 13.

Denna presentation kommer att utmynna i ett jämförande och kritiskt analyserande avsnitt, som avslutar undersökningens första del. Jämförelsen kommer främst att ta fasta på övergripande likheter och olikheter mellan de olika undersökningarna. I det kritiskt analyserande avsnittet kommer vi att fokusera på hantering av metod. Avslutningsvis berör vi huruvida vi anser att de olika undersökningarnas syften infriades eller ej.

I undersökningens andra del kommer vi att med utgångspunkt i analysen av de tre undersökningarna göra vår egen användarundersökning, riktad till användarna vid Statens musikbibliotek. Syftet med denna undersökning är att kartlägga bibliotekets användare, och att få en uppfattning om hur användaren använder och upplever biblioteket. Målsättningen med undersökningen är att den ska kunna användas som underlag för att förbättra verksamheten ur användarens perspektiv. Vilken metod och vilket källmaterial som kommer att användas är beroende av den analys som görs i undersökningens första del, och kommer därför inte att presenteras här, utan i stället som en del i undersökningens andra del. I övrigt kommer denna del av uppsatsen att vara konstruerad som en användarundersökning, med presentation av bakgrund, syfte, metod och källmaterial, resultat och slutsatser. I vår analys av resultatet kommer vi, där så är möjligt, att dra paralleller till de tidigare analyserade undersökningarna.

## 1.4 Definition av begrepp

I USA har det på grund av språkliga skäl funnits en större nödvändighet att göra en distinktion mellan termerna "use" och "user". I början av 80-talet definierade George D'Elia "user studies" som studier angående användarens karaktär, medan "use studies" undersöker hur och i vilken utsträckning bibliotekens samlingar och tjänster används. Användarundersökningar undersöker i allmänhet båda dessa aspekter.<sup>20</sup> En enkel definition av begreppet "användarundersökning" skulle kunna vara att det är en undersökning som fokuserar på användaren - vem användaren är, vad användaren gör, hur användaren gör det och vad användaren skulle önska att göra. Till användarundersökningar räknas också mätningar av bibliotekets resurser och prestationer som berör förbättringar av verksamheten för användaren, och på så vis är användarorienterade. Dessa mätningar kan till exempel röra referenstjänsten, samlingarnas utbud, fjärrlåneverksamhet och bibliotekets faciliteter.

---

<sup>20</sup> Powell, 1988, s. 5.

## 2. Undersökning I: Tre användarundersökningar

### 2.1 Projekt RUT

I slutet av 80-talet och början av 90-talet ökade behovet av att mäta verksamhetsresultat inom svenskt biblioteksväsen. På Stockholms universitetsbibliotek (SUB) hade det under denna tid rent allmänt saknats en bra verksamhetsuppföljning som underlag för förändringar och utveckling av verksamheten. I RUT-rapportens inledande del konstaterar man att ”statsmakernas krav på resultatanalys, resultatredovisning och framtidsanalys i den nya budgetprocessen har ställt krav på resultatmätning.”<sup>21</sup> När Van Houses handbok *Measuring academic library performance - a practical approach* uppmärksammades inom den svenska biblioteksvärlden, tyckte SUB:s ledningsgrupp att det skulle vara värdefullt att testa denna handbok, och på så sätt komma igång med mätningar av den egna verksamheten. Projektet förankrades även hos de fackliga organisationerna. I början av 1991 tillsatte bibliotekets ledningsgrupp en styrgrupp samt projektledare. Dessa utformade en inledande projektbeskrivning och ansökte om bidrag från BIBSAM, som reagerade positivt på projektet och beviljade medel för dess genomförande.

#### 2.1.1 Projektets syfte

Projekt RUT hade två syften. Dels skulle Van Houses metodhandbok översättas och anpassas till SUB:s förhållanden, dels skulle en mätning av verksamhetens effektivitet göras med utgångspunkt i denna handbok. Syftet med mätningarna var bland annat att man bättre skulle kunna ”relatera bibliotekets verksamhet till målen, förstärka kunskapen om studenters och forskares behov av bibliotekets tjänster”.<sup>22</sup> Man ville även ge större möjligheter att ringa in särskilda problemområden vad beträffar servicen till besökaren, för att bättre kunna planera biblioteksarbetet och anslå adekvata resurser. Projektet delades in i två etapper, där etapp 1 omfattade översättningen. I denna uppsats intresserar vi oss således för etapp 2, det vill säga själva undersökningen.

---

<sup>21</sup> RUT, 1993, s. 2.

<sup>22</sup> RUT, 1993, s. 2.

### 2.1.2 Projektets metod

Van House menar att effektiviteten i biblioteket är flerdimensionell på grund av det stora utbud av tjänster som erbjuds. Därför anser hon att flera mätningar bidrar till en mer fullständig bild av verksamheten än enstaka mått.<sup>23</sup> I metodhandboken presenteras en rad mått för att mäta effektiviteten av de huvudsakliga biblioteksfunktionerna. Dessa mått är serviceinriktade och avser inte att mäta bibliotekets inre verksamheter, och består av:

- 1) Undersökning av användarens tillfredsställelse med sitt besök
- 2) Samlingarnas tillgänglighet och användning
- 3) Användning av biblioteket och dess faciliteter
- 4) Utvärdering av referenstjänsten

SUB:s styrgrupp tillsatte en arbetsgrupp för varje delområde i Van Houses handbok. Arbetsgrupperna som bestod av tre bibliotekarier (gruppledare, översättare och expert) översatte inledningsvis sina respektive delar och började därefter att mer i detalj planera vilka undersökningar som skulle kunna genomföras på SUB. Ett förtest respektive en provmätning genomfördes den 28 januari 1992 av de enkäter/formulär och mätningar som utvalts att ingå i undersökningen. Enkäterna användes i stort sett oförändrade enligt Van Houses rekommendationer,<sup>24</sup> bortsett från några ändringar av besökskategorier och aktiviteter för att passa SUB:s förhållanden. Undersökningen "Utvärdering av databassökning" förändrades till exempel genom att man utgick från att besökaren gjorde sina sökningar själv, istället för att som i enkäten i Van Houses handbok utgå från att personalen gjorde sökningar för besökarens räkning.<sup>25</sup> För-testen/provmätningarna gav information om hur undersökningen skulle läggas upp och resulterade även i en del omprövningar. En av slutsatserna var att alla undersökningar inte kunde ske samtidigt, fast de ändå skulle täcka samma tidsperiod.<sup>26</sup> De faktiska mätningarna kom därför att sträcka sig över tre veckor istället för två, v. 12-14. Under de första två veckorna delades fyra olika enkäter ut varvade efter ett särskilt schema. Sammantaget delades under denna period varje enkät ut en hel vecka, även lördag och söndag. Totalt delades 6174 enkäter ut. Svarsprocenten låg runt 50 % för samtliga enkäter. När alla

---

<sup>23</sup> Van House, 1994, s. 11.

<sup>24</sup> Van House, 1994, s. 10, 26.

<sup>25</sup> RUT, 1993, s. 23.

<sup>26</sup> Se avsnitt 2.1.3 Förtest.

enkäter var insamlade bearbetades materialet statistiskt med hjälp av Statistiska institutionen vid universitetet, och efter instruktioner från Van Houses handbok.

### 2.1.3 Förtest

Förtestet beskrivs av Van House som ”a small-scale dry run of data collection an analysis”.<sup>27</sup> På SUB genomfördes förtestet på en representativ dag och man undvek att dela ut enkäter på tider då biblioteket var extra belastat. De olika enkäterna hade tryckts upp i olika färger för att man lättare skulle kunna skilja dem från varandra. Biblioteket skyltades med affischer med texten ”TYCK OM - biblioteket”. Alla som arbetade med projektet hade en skylt med texten ”biblioteksundersökning” på bröstet. Ett ”RUT-bord” placerades i entrén, där personal informerade om undersökningen, besvarade frågor om enkäterna och noterade allmänna åsikter och synpunkter från besökarna. Undersökningen av användarens tillfredsställelse med sitt besök var tidsmarkerad per timme för att undersöka skillnader på svarsfrekvens under olika tider på dagen, och delades ut tillsammans med undersökningen av materialets tillgänglighet. Detta visade sig inte fungera, då bortfallet av den sistnämnda enkäten blev märkbart större än bortfallet från användarenkäten. Därför beslutades att dessa enkäter inte skulle delas ut tillsammans i den faktiska undersökningen. Likaså bestämdes att undersökningen om materialets tillgänglighet även skulle delas ut inne i biblioteket, och att utdelarna skulle fråga om besökaren sökte efter litteratur innan enkäten delades ut och endast dela ut enkäten om besökaren svarade ja. Detta var åtgärder för att i den faktiska undersökningen förhoppningsvis höja återlämningsfrekvensen av enkäten om materialets tillgänglighet.<sup>28</sup>

Förtestet uppvisade en svarsfrekvens på drygt 50 %. På grund av den något låga återlämningsfrekvensen beslutades därför att fler formulär skulle delas ut än vad som var tänkt från början ”för att få ett bra och brett statistiskt underlag.”<sup>29</sup> Affischerna med den fyndiga texten ”TYCK OM - biblioteket” togs också ned då en del bibliotekarier ansåg att det uppmanade till alltför mycket tyckande, vilket inte gynnade besvarandet av de reella frågorna i enkäterna.<sup>30</sup>

---

<sup>27</sup> Van House, 1990, s. 16.

<sup>28</sup> RUT, 1993, s. 17.

<sup>29</sup> RUT, 1993, s.12.

<sup>30</sup> RUT, 1993, s. 4.

## 2.1.4 Mätningar & Resultat

### 2.1.4.1 Användarens tillfredställelse med sitt besök

”Användarens tillfredställelse med sitt besök” undersöktes med hjälp av en enkät. Van House beskrivning av denna undersöknings syfte är att ”få allmän information om karaktär och resultat av användarens biblioteksbesök.”<sup>31</sup> Frågeformuläret är av allmän karaktär, där besökaren får tala om vad han/hon ägnat sig åt på biblioteket. Första frågan berör vad besökaren gjort på biblioteket under dagen. Åtta svarsalternativ ges, och på en femgradig skala får besökaren gradera hur framgångsrik han/hon varit i respektive aktivitet. Därefter ställs frågan ”Hur lätt var det att använda biblioteket idag?” Återigen används en femgradig skala där 1 står för *Inte alls lätt* och 5 står för *Mycket lätt*. Därefter får besökaren fylla i avsikten med dagens besök. De sista frågorna berör besöksstatus och fakultetstillhörighet. Egna kommentarer hänvisas till baksidan av enkäten.<sup>32</sup>

Resultaten redovisas i tabellform som knyter an till enkätens olika frågor. Man konstaterar att den största gruppen som kommer till biblioteket är studenter, som studerar framgångsrikt. Mer än 50 % tyckte att det var *Mycket lätt* till *Lätt* att använda biblioteket och var *Mycket nöjda* till *Nöjda* med sitt besök. Kursläsning var den vanligaste aktiviteten. En tabell sammanställer antal svar fördelade per fakultetsgrupp med antal studerande inom grundutbildningen och aktiva forskare. I denna fråga framgår det att juristerna är de flitigaste biblioteksbesökarna, vilket skulle kunna bero på att en stor del av deras material ej är till hemlån. I en annan tabell redovisas två värden korstabellerade för att koppla ihop besökets avsikt med besökarens fakultetstillhörighet. Denna tabell visar också att de flesta av besökarna kommer till biblioteket för att läsa kurslitteratur, och att den största delen tillhör samhällsvetenskaplig fakultet, följd av humanistisk och juridisk.<sup>33</sup>

### 2.1.4.2 Samlingarnas tillgänglighet och användning

”Samlingarnas tillgänglighet och användning” torde vara en av bibliotekets viktigaste funktioner, sett ur användarperspektiv. Ett biblioteks förmåga att tillfredställa användarens behov av relevant material beror på en mängd olika faktorer, till exempel hur väl samlingarna an-

---

<sup>31</sup> Van House, 1994, s. 41.

<sup>32</sup> Se bilaga 1.1.

<sup>33</sup> RUT, 1993, s. 41-44.

passats efter användarens behov, hur tillgängliga samlingarna är och hur de nyttjas. Även användarens egen kapacitet och ansträngningar att lokalisera önskat material är faktorer som spelar in.<sup>34</sup> Van House har delat in denna funktion i fem avsnitt, med tillhörande undersökningar. I RUT-rapporten benämns de fem funktionerna:

1. Utlån
2. Samlingarnas användning inom biblioteket
3. Samlingarnas totala användning
4. Materialets tillgänglighet
5. Fördröjning av begärt material.

#### 1. Utlån

För att undersöka utlånefrekvens sammanställdes under undersökningsperioden på SUB utlånestatistik för varje dag, istället för som vanligt en gång i månaden. I utlånestatistiken ingick både lokala lån och fjärrlån, däremot uteslöts lån till bland annat bokbindare och bokvård.

#### 2. Samlingarnas användning inom biblioteket

”Samlingarnas användning inom biblioteket” avser det totala antal dokument som används inom biblioteket, men som inte är menade att lånas ut. Detta är enligt Van House en viktig mätning då den traditionella utlåningsstatistiken kan underskatta samlingarnas utnyttjande.<sup>35</sup> För att mäta samlingarnas användning inom biblioteket uppmanades besökarna att inte ställa tillbaka material som de använt i hyllorna. Detta moment i undersökningen förtestades inte, utan placerades veckan efter de övriga RUT-undersökningarna och genomfördes under tre dagar. Fyra gånger varje dag räknades böckerna som låg framme av extrainkallad personal. Det visade sig under räknandet att det material som användes inom biblioteket var mindre än väntat. Arbetsgruppen menar att det kanske skulle kunna bero på en överskattning av användandet av biblioteket, eller kanske själva mätmetoden: ”Alla följer inte uppmaningen att ej ställa till-baks.” ”Är en bok som *konsulterats* vid hyllan, och sedan bedömd som irrelevant för låntagaren, *använd* eller ej?” Den 31/3 användes 750 titlar i biblioteket, mot 1899 som lånades ut, och under de tre undersökningsdagarna användes cirka 2450 titlar i biblioteket, mot cirka 6000 som lånades ut. Ändå dras slutsatsen att ”användandet av den öppna

---

<sup>34</sup> Van House, 1994, s. 53.

<sup>35</sup> Van House, 1994, s. 54.



samlingen är ungefär jämnt fördelat på utlån och användning i biblioteket.” Detta förklaras med att även daglån av lexikon och lagböcker registreras som utlån, liksom allt som hämtas från magasin.<sup>36</sup>

### 3. Samlingarnas totala användning

För att fastställa samlingarnas totala användning adderas siffrorna för utlån med siffrorna som framkommit i räknandet av materialets användning inom biblioteket.

### 4. Materialets tillgänglighet

Att mäta materialets tillgänglighet beskrivs i RUT-rapporten som en mätning av samlingarnas styrka.<sup>37</sup> I handboken skriver man att ”ett bra sätt att utvärdera hur ett bibliotek tillhandahåller dokument, är att mäta hur ofta det material användaren söker efter är omedelbart tillgängligt.”<sup>38</sup> För denna mätning fanns ett färdigt frågeformulär i Van Houses handbok. I detta får besökaren, efter att ha kryssat i besökskategori, lista titlarna de sökt efter och besvara om de funnits på hyllan eller ej. Därefter får besökaren gradera hur framgångsrik han/hon varit i sitt sökande på en femgradig skala, och avslutningsvis svara på vad han/hon först och främst kommer att använda materialet till. Liksom övriga enkäter hänvisas eventuella kommentarer till enkätens baksida.<sup>39</sup>

Intressant är att resultatet av denna undersökning skiljer sig från resultatet av användarenkäten. Resultatet visar att mer än en tredjedel *Nästan inte alls* och *Inte alls* ansåg sig framgångsrika i sitt sökande, vilket på sätt och vis kontrasterar med resultatet av undersökningen om användarnas tillfredsställelse, där 50 % ansåg att det var *Mycket lätt* till *Lätt* att använda biblioteket. 57,4 % fann den första titeln de sökte på hyllan. Funna titlar minskar sedan för titel två och tre, och sjunker markant för titel fyra och fem. ”Undersökningen ger ingen förklaring till varför så många inte hittade de titlar de sökte på hyllorna.”<sup>40</sup> Efter detta konstaterande delger arbetsgruppen att de har som mål att redan under våren 1993 göra en ny undersökning, för att ta reda på varför böckerna ej fanns på hyllan. Resultatet visar inte heller en lika stor skillnad mellan aktiviteterna kursläsning och

---

<sup>36</sup> RUT, 1993, s. 15-16.

<sup>37</sup> RUT, 1993, s. 17.

<sup>38</sup> Van House, 1994, s. 59.

<sup>39</sup> Se bilaga 1.2.

<sup>40</sup> RUT, 1993, s. 46.

uppsatsskrivning som i användarenkäten, då antalet personer som kommit för att skriva uppsats nästan är lika stor som de som kommit för att läsa kurslitteratur. En förklaring till detta skulle kunna vara att detta formulär selekterades, då enkäten endast delades ut till dem som aktivt sökte litteratur. Bibliotekarierna medger också att de försökte undvika att dela ut enkäter vid terminaler placerade i Kurslitteraturen ”eftersom böcker i denna samling oftast är utlånade och därför ej står på hyllan.”<sup>41</sup>

## 5. Fördröjning av begärt material

Avsnittet ”Fördröjning av begärt material” berör mätningar av hur lång tid det tar att få fram material som inte finns tillgängligt på biblioteket, men som biblioteket har möjlighet att beställa. I denna undersökning valde SUB att mäta hur lång tid en fjärrlånebeställning och en beställning från externt magasin (som på SUB i praktiken hanteras som fjärrlån) tar, från att beställningen är gjord och de beställda böckerna kommer till biblioteket. Ett litet formulär häftades fast på beställningen när den kom till fjärrlåneavdelningen, där datum antecknades och vart den skulle skickas. 100 beställningar planerades att följas upp, då det antogs vara ungefär vad SUB beställde under en veckas tid. Effektueringsdag räknades som den dag SUB meddelade beställaren om att materialet fanns på biblioteket.<sup>42</sup> Resultatet visade att mer än 50 % in-komst till biblioteket efter två veckor. 16 % resulterade inte i något svar efter fem veckor.

### 2.1.4.3 Användning av biblioteket och dess faciliteter

Avsnittet ”Användning av biblioteket och dess faciliteter” har att göra med utnyttjandet av resurser. Hur många personer besöker biblioteket? Hur utnyttjas bibliotekets service och dess olika faciliteter? I och med utvecklingen av elektronisk kommunikation ingår här även den externa användningen av biblioteket.

En manuell provmätning av antal besökare gjordes under förtestdagen den 28 januari mitt på dagen för att se hur många personer som passerade in- och utgångsspärrarna. På den timmen gick 1169 personer in och 1002 ut. Under den faktiska undersökningen användes bibliotekets spärrräknare, trots att man var medveten om spärrräknarens otillförlitlighet. Varje morgon under vecka 12 och 13 avlästes spärrräknaren av låneavdelningens personal. Mätningen av

---

<sup>41</sup> RUT, 1993, s. 46.

<sup>42</sup> RUT, 1993, s. 18.

externan-vändningen blev delvis ofullständig bland annat då statistikprogram saknades för att mäta de externa användningstillfällena av online katalogen Geac. Det gick inte heller att räkna antalet inkomna telefonsamtal. Externanvändning som post och telefon mättes vid bestämda punkter i biblioteket.

Med faciliteternas utnyttjandegrad/användning avses den genomsnittliga tid en facilitet är upptagen. I mätningen av användandet av faciliteterna listades inledningsvis alla hjälpmedel som skulle vara med i undersökningen, till exempel de olika terminalerna, servicepunkterna, kopiatorerna, informations- och lånediskarna. Läsplatserna behandlades för sig. Varannan dag räknades utnyttjandet av allt: utnyttjandet av hjälpmedel och servicepunkter räknades varje timme och läsplatserna räknades tre gånger om dagen.

Av resultatet kan man bland annat utläsa att Artikelsök användes hela dagen, och att det ständigt var kö till kopiatorerna. Det fanns ytterst få lediga läsplatser under dagtid. Informationsdiskarnas belastning var som störst mitt på dagen, medan lånediskarnas belastning var jämnt fördelad över dagen.

#### 2.1.4.4 Utvärdering av referenstjänsten

Undersökningen ”Utvärdering av referenstjänsten” är uppdelad i tre avsnitt. Van Houses mening med denna uppdelning är att ”uppnå balans mellan de kvantitativa och subjektiva aspekterna på informationstjänster.”<sup>43</sup> Dessa avsnitt är:

1. Statistik över referenstjänsten
2. Nöjd med bibliotekets referenstjänst
3. Utvärdering av databassökning

##### 1. Statistik över referenstjänsten

Avsnittet ”Statistik över referenstjänsten” avser att mäta hur många gånger referenstjänsten utnyttjas under en viss tidsperiod, och berör således en kvantitativ/objektiv aspekt av informationstjänsten. I RUT-undersökningen användes ett formulär där personalen i informationsdisken fick fylla i antal frågor ställda vid disken eller per telefon. Formuläret skiljde även referensfrågor från övriga frågor. Undersökningen genomfördes under 11 dagar, och resultatet

---

<sup>43</sup> Van House, 1994, s. 95.

visar fördelningen av frågor under en av undersökningsdagarna. Det som framkom var bland annat att en fjärdedel av frågorna inte var referensfrågor.

## 2. Nöjd med bibliotekets referenstjänst

Syftet med undersökningen ”Nöjd med bibliotekets referenstjänst” var att mäta hur besökaren upplever referenstjänsten, och avsåg att vara en subjektiv/kvalitativ mätning: Hur bra blev frågan besvarad? Var personalen hjälpsam? För undersökningen användes ett formulär som förtestades den 28 januari och bland annat visade att besökaren hade svårt att förstå innebörden av ordet ”referenstjänst”. Därför tillfördes en definition av begreppet i det senare formuläret. Formuläret delades ut till de besökare som fått hjälp antingen vid informationsdiskarna, lånedisken eller kurslitteraturen under sex dagar, under en period av två veckor.

I enkäten fick besökaren besvara fem frågor angående referenstjänstens kvalitet, och gradera svaren på en femgradig skala. Därefter fick besökaren fylla i besöksstatus och kryssa för vad informationen skulle användas till.<sup>44</sup> Resultatet visade bland annat att 68,4 % ansåg att informationen var *Mycket relevant* till *Relevant*, och 62,6 % var *Mycket nöjd* till *Nöjd* med den information som de fått.

## 3. Utvärdering av databassökning

”Utvärdering av databassökning” behandlar besökarens egen upplevelse av sökning i databaser: Hur nöjd är besökaren med utbudet av databaser? Hur nöjd är han/hon med sitt sökresultat? Även i denna undersökning användes ett formulär som förtestades. Formuläret bestod av tio frågor, varav sju var kvalitativa och berörde utvärdering av databassökningen.<sup>45</sup> Formuläret delades ut samtidigt som formuläret om besökarens upplevelse av referenstjänsten. Resultatet visade bland annat att de flesta som använder databaserna är studenter som söker litteratur för uppsatsskrivning, och att de varken är nöjda eller missnöjda med bibliotekets utbud av databaser.

### 2.1.5 Öppna svar

De öppna svar som återfanns på de olika enkäternas baksidor som egna kommentarer redovisas för sig. I redovisningen har ett urval av de mest frekventa svaren gjorts och

---

<sup>44</sup> Se bilaga 1.3.

<sup>45</sup> Se bilaga 1.4.

sammanställts i en tabell. De flesta av dem berör bibliotekets fysiska miljö, som till exempel kommentarer om arbetsklimat, städning och tillgång till läsplatser. Kommentarer som berör bibliotekets utbud och service visar bland annat att de flesta tycker sig ha fått en bra service av personalen. Ett problem som också framkommer i resultatet från undersökningen av materialets tillgänglighet är att vissa böcker aldrig finns på hyllan. Många av de öppna svaren bekräftar resultaten från de olika enkätundersökningarna.

### *2.1.6 Konkreta resultat av undersökningen*

På rapportens näst sista sida presenteras några av de resultat och förändringar som biblioteksundersökningen resulterade i. Bland annat förlängdes efter användarnas önskemål öppettiderna både för hela biblioteket och informationerna. Informationen och lånediskarna byggdes om för att kunna ge bättre och snabbare service, och en ombyggnad av entrén för att få det tystare började planeras. Nya fjärrlånerutiner för snabbare effektivering av beställningar genomfördes, och man beslutade om att erbjuda mer service till den som vill ha hjälp med databassökningar. Dagens Nyheter och Svenska Dagbladet började köpas in till biblioteket, städningen förbättrades och GEAC-terminalerna flyttades för jämnare belastning.

## 2.2 Projekt Floorence

Kulturnämnden i Uppsala har det politiska ansvaret för kultur- och biblioteksfrågor inom kommunen, så även för verksamheten och utarbetandet av budgeten vid Uppsala stadsbibliotek (USB). Kulturförvaltningen, som är kulturnämndens verkställande organ, har till uppgift att sköta verksamheten vid stadsbiblioteket och övrig biblioteksverksamhet inom kommunen. Några av de mål som är uppställda för biblioteksverksamheten är bland annat att ”skapa förutsättningar för demokrati och yttrandefrihet. Biblioteket ska vara en resurs i kunskapssamhället och ett instrument för kommunens kulturpolitik”.<sup>46</sup>

Uppsala kommun har i likhet med andra kommuner i landet drabbats av stora nedskärningar under 90-talet, vilket har inneburit att flera kommundelar har reducerat sin biblioteksverksamhet eller helt lagt ner sina filialbibliotek. Dessa nedskärningar har bidragit till att stadsbibliotekets kvantitativa statistik uppvisar en markant ökning vad gäller både antal besökare och antal utlån. Denna ökning påverkar i hög grad även efterfrågan på bibliotekets tjänster och

material. I och med det ökade trycket på bibliotekets öppna verksamhet förelåg en risk att kvaliteten på verksamhetens service skulle bli lidande. Detta oroade personalen vid stadsbiblio-

teket som upplevde att besökarna inte fick den hjälp de behövde. En annan aspekt som bekymrade bibliotekspersonalen var det stora antal studenter som använde sig av biblioteket, och huruvida de icke studerande kunde hävda sig gentemot denna grupp. Fann de vad de sökte och kunde de orientera sig i biblioteket?

Dessa olika frågeställningar blev upptakten till Projekt Florence, vars namn ”syftar både på att man vill ge besökaren en god service och att man vill möta dem där de finns – ute på golvet”.<sup>47</sup>

### *2.2.1 Projektets syfte*

Projekt Florence inleddes i början av 1995. Ambitionen var att höja eller åtminstone bibehålla kvaliteten på servicen, trots det ökade trycket på biblioteket. Syftet med projektet var bland annat ”att utarbeta metoder för att kvalitativt förbättra servicen särskilt till nya och mindre vana besökare”.<sup>48</sup> Genom att studera verksamheten och därefter omfördela resurserna skulle en förändring, utveckling och effektivisering av verksamheten kunna genomföras, som förhoppningsvis skulle kunna bidra till en höjning av kvaliteten på bibliotekstjänsterna. ”Projekt Florence syftar som helhet till att göra det lättare för biblioteksbesökarna att utnyttja biblioteket. Om utvärderingen visar att besökarna hittar det de söker på ett väsentligt bättre sätt än tidigare har alltså projektet blivit en framgång.”<sup>49</sup>

### *2.2.2 Projektets metod*

1995 inleddes Projekt Florence med en förstudie som skulle visa om bibliotekets antagande att nedskärningar i kombination med ökat antal besökare lett till brister i servicen. Klarade den vanliga besökaren att ”armbåga sig fram bland studenterna”? Hittade de i biblioteket? Fick de tag på den litteratur de sökte?<sup>50</sup> Förstudien skulle ligga till grund för planeringen av

---

<sup>46</sup> Nämndernas verksamhetsberättelser 1998 Uppsala Kommun, 1998.

<sup>47</sup> Ekbom, 1998, del 1, s. 1.

<sup>48</sup> Ekbom, 1995, *Projekt Florence vid Uppsala stadsbibliotek*, del 1: Utredning med förslag, s. 1.

<sup>49</sup> Ekbom, 1998, del 1, s. 5.

<sup>50</sup> Ekbom, 1998, del 1, s. 1.

kommande etapper och delades upp i fyra delar: stickprovsundersökning för att undersöka hur besökarnas frågor fördelade sig på de olika golvfunktionerna,<sup>51</sup> personalintervjuer, besöksenkät samt djup-intervjuer med olika besöksgrupper. När resultatet från förstudien hade analyserats tillsattes tre arbetsgrupper med företrädare från olika personalkategorier, som fick till uppgift att arbeta med de olika frågeställningar som uppstått efter resultatanalysen. En arbetsgrupp fick ansvaret för den skriftliga informationen, en annan för bibliotekets medier och en tredje grupp för köer-na i informationen. De förslag och åtgärder arbetsgrupperna arbetade fram och rapporterade om genomfördes till stora delar successivt under hösten 1995 till början av 1998 och utvärderades allt eftersom, bland annat genomfördes ytterligare en besöksenkät och nya djupintervjuer.

### *2.2.3 Förstudie*

Förstudien inleddes med en stickprovsundersökning för att ta reda på hur besökarnas frågor fördelade sig på de olika golvfunktionerna. Stickprovet visade att drygt 73 % av frågorna ställdes i informationen, knappt 25 % i expeditionen och ytterst få i bokuppsättningen och garderoben.<sup>52</sup>

I de personalintervjuer som genomfördes framkom det bland annat att bibliotekarierna kände sig stressade utan möjlighet till fördjupning av arbetsuppgifter. Bibliotekarierna i informationen upplevde att de frågor som ställdes per telefon under öppethållandet ofta blev undermåligt be-svarade och innebar ett stressmoment. Assistenterna kände bland annat att de inte fick utnyttja hela sin kompetens.<sup>53</sup>

För att kartlägga besökarnas positiva/negativa erfarenheter av biblioteket delades en enkät ut till besökarna den 28 mars 1995.<sup>54</sup> Det var främst denna enkät som skulle ligga till grund för de fortsatta etapperna i projektet. Enkäten besvarades av 1380 besökare. Resultatet av enkätundersökningen visade bland annat att många avstod från att be personalen om hjälp på grund av långa väntetider. Av dem som ändå lyckades få hjälp beskrivs nio av tio som nöjda. De studerande besökte biblioteket för att låna böcker och söka svar på frågor, medan de icke studerande främst kom för att läsa tidningar och tidskrifter.

---

<sup>51</sup> Till golvfunktionen räknas expeditionen, informationen, bokuppsättningen och garderoben.

<sup>52</sup> Ekbom, 1995, del 1, s. 2.

<sup>53</sup> Ekbom, 1998, del 1, s. 2.

<sup>54</sup> Se bilaga 2.1.

För att få en djupare förståelse av besökarna och deras behov kompletterades enkäten med djupintervjuer. Djupintervjuerna visade att besökarna ofta hade svårt att hitta i biblioteket på grund av svårigheter att förstå klassifikationssystemet, motstånd mot datakatalogen och dålig skyltning. De långa köerna till informationen, som ibland uppgått till 45 minuter, avskräckte många från att be om hjälp. Några av de intervjuade tyckte också att det var besvärande att be om hjälp, vilket fick till följd att de själva försökte klara sig i biblioteket med ibland magert resultat.<sup>55</sup>

#### *2.2.4 Åtgärder efter förstudien*

Efter förstudien tillsattes tre arbetsgrupper för att arbeta med de olika frågeställningarna som framkommit i förstudien, och utifrån dessa frågeställningar ge förslag till olika förändringar och åtgärder. De tre arbetsgrupperna bestod av:

- arbetsgruppen för skriftlig information
- arbetsgruppen för media
- arbetsgruppen för köerna i informationen

En åtgärd för att minska köerna i informationen var att inrätta en snabbdisk för enklare frågor. Tanken med snabbdisken var att dessa frågor/ärenden skulle expedieras snabbt och att bibliotekarierna i snabbdisken skulle vara stationär och inte springa ut bland hyllorna för att visa besökaren tillrätta. Denna uppgift skulle istället skötas av den nyinrättade golvfunktionen.

Golvtjänsten inrättades med apotekens golvpersonal som förebild och bemannades både av bibliotekarier och assistenter sex timmar om dagen under bibliotekets mest hektiska perioder. Tjänsten var menad att avlasta informationsdiskarna genom att hjälpa besökarna ute i lokalerna både bland fack- och skönlitteratur, och i frågor om katalogen och datorerna. Golvpersonalen var dessutom utrustad med en bärbar telefon för att vara behjälplig när de andra enheterna behövde stöd.

För att avlasta informationsdiskarna ytterligare, och på samma gång förbättra servicen till de människor som ringde till biblioteket, inrättades en telefontjänst. Telefontjänsten fanns tillgänglig tre timmar varje eftermiddag och bemannades av en bibliotekarie. Som ett led i biblio-

---

<sup>55</sup> Ekbohm, 1995, del 1, s. 5-6.



tekets serviceutbud inrättades också en tjänst där besökarna/användarna kunde reservera enskild tid hos en bibliotekarie för mer omfattande frågor som till exempel längre informationsökningar och djupare introduktion i hur man söker i databaser och kataloger. Som ett led i det fortsatta projektarbetet ansökte USB om projektbidrag från Statens kulturråd, som gick med på att stödja den ovan nämnda golvfunktionen, telefonbibliotekarien samt en funktion med bokningsbar bibliotekarie för längre frågor.

### *2.2.5 Utvärdering*

Efter förstudien och de förändringar som genomförts på biblioteket ansåg man att en utvärdering av de olika åtgärderna var nödvändig för att se dels vilken genomslagskraft förändringarna haft bland besökare och personal, och dels ge riktlinjer för det fortsatta projektarbetet.

#### *2.2.5.1 Enkäten*

Som en del i utvärderingsarbetet delades en ny besöksenkät ut 1997. Syftet med denna enkät var att den skulle fungera som ett jämförelsematerial till den enkät som delades ut 1995, samt undersöka om besökarna hade uppmärksammat de olika åtgärder biblioteket hade genomfört under året. Enkäten från 1997 innehöll därför fler frågor av ren utvärderande karaktär, ”Vad är biblioteket bra på/dåligt på?”, ”Har du märkt ngn positiv/negativ förändring i år?”, och dels frågor rörande de olika nyinrättade funktionerna, ”Vet du att biblioteket har en särskild disk för snabbt besvarade frågor/personal som hjälper till bland hyllorna?”<sup>56</sup>

#### *2.2.5.2 Djupintervjuer*

Ett ytterligare led i utvärderingsprocessen var att man genomförde nya djupintervjuer. Dessa inleddes i början av 1998 och bestod av tre grupper, indelade efter ålder. Den yngre gruppen bestod av fem deltagare födda mellan 1944 och 1963. Mellangruppen bestod av två kvinnor födda mellan 1950 och 1952. Den äldre gruppen var födda mellan 1920 och 1931 och bestod av tre deltagare. De urvalskriterier biblioteket hade när de plockade ut intervjupersonerna var att de ”skulle vara relativt vana biblioteksbesökare så att de kunde förväntas ha en uppfattning om olika delar av bibliotekets service.”<sup>57</sup> Undersökningen var en kvalitativ studie där intervjuerna inte använde sig av något frågeformulär utan endast ringade in själva frågeområdet i

---

<sup>56</sup> Se bilaga 2.2.

<sup>57</sup> Ekblom, 1998, del 1, s. 7.

förväg. Intervjuerna pågick under två veckor och utfördes av Christina Ekbom, som skrivit rapporten, och av en anställd vid biblioteket.

### 2.2.5.3 Resultat av besöksenkät & djupintervjuer

Enkäten besvarades av 777 besökare från 15 år och uppåt. Undersökningarna från 1995 och 1997 visade ingen skillnad i köns- eller åldersfördelning och inte heller när det gällde sysselsättning (icke studerande/studerande). I resultatet framkom det bland annat att snabbdisken och golvtjänsten var de nya funktioner besökarna hade uppmärksammat mest. 79 % av besökarna sade sig känna till snabbdisken och 56 % hade använt sig av den. 78 % kände till golvtjänsten och 46 % hade utnyttjat den. Både snabbdisken och golvtjänsten hade således visat sig fylla en viktig funktion för besökarna, vilket berättigade till en fortsättning av båda tjänsterna och en vidareutveckling av samarbetet dem emellan.

Resultatet från enkäten som delades ut 1997 visade att väntetiden för att få hjälp låg på omkring 4,5 minuter. 96 % var nöjda med den hjälp de fick och de icke studerande upplevde i större utsträckning än de studerande att biblioteket hade förändrats i en positiv riktning mellan de olika undersökningstillfällena. I resultatet framkom även att antalet regelbundna besökare hade ökat sedan 1995 och att fler hittade vad de sökte.

Djupintervjuerna visade bland annat att besökarna fortfarande hade svårt att hitta eftersökt material. Trots att vissa förbättringar av datakatalogen gjorts kände sig många av dem som deltog i djupintervjuerna fortfarande osäkra i användandet av datorerna. De som använde data-katalogen hade också svårt att koppla ihop sökresultat med hyllplacering. Liksom i enkäten hade flera av de intervjuade uppmärksammat snabbdisken och även använt sig av den. Ingen hade däremot observerat den nyinrättade telefonservicen, eller att golvpersonalen var en ny funktion. I stort sett var annars de flesta nöjda med servicen och tyckte att de blivit bra och vänligt bemötta av personalen.

### 2.2.5.4 Personalenkät & dokumentation av golvfunktion

En utvärdering av hur personalen upplevt den nyinrättade golvfunktionen ansågs viktig. Därför intervjuades 16 personer bestående av både bibliotekarier och assistenter som tjänstgjort på golvet, under hösten 1997. I intervjuerna visade det sig att bibliotekarierna i stort tyckte att ”golvarbetet” varit en rolig erfarenhet, framför allt när det gällde den

pedagogiska delen. De flesta hade känt sig nyttiga under passen, men några ansåg dock att de gjorde mer nytta i informationen för att de där fick utnyttja sina kunskaper bättre.

Assistenterna upplevde tjänstgöringen ute på golvet mycket positivt, och såg det som en nyttig upplevelse att inte vara låsta vid expeditionen, trots att de inte alltid räckte till kunskapsmässigt när besökarna ställde frågor.

I denna del av projektet var man särskilt noga med dokumentationen. Därför fick golvpersonalen varannan vecka även fylla i ett formulär för att beskriva sina erfarenheter av den nyinrättade tjänsten.

#### 2.2.5.5 Telefonbibliotekarie & tidsbeställning hos bibliotekarie

I utvärderingen av tjänsterna ”telefonbibliotekarie” och ”tidsbeställning hos bibliotekarie” fylldes checklistor i av tjänstgörande bibliotekarie för kartläggning av frågor. Telefonbibliotekarien besvarade i snitt 67 frågor per vecka, där cirka 62 % av frågorna gällde rena servicefrågor som till exempel bibliotekets öppettider och direktnummer till de anställda. När det inte kom några samtal kunde bibliotekarien ta hand om rutinuppgifter som exempelvis bokbevakning. Tjänsten ”tidsbeställning hos bibliotekarie” utnyttjades 21 gånger under en period av sex månader.

#### 2.2.6 Konkreta resultat av undersökningen

I Projekt Florence genomfördes förändringar av verksamheten som en del av undersökningen. De förändringar som infördes var en följd av de slutsatser som drogs av förstudien.<sup>58</sup> Förändringarna permanentades också efter projektets genomförande. Utöver dessa förändringar presenterar man ytterligare åtgärder som ska genomföras på biblioteket. Till exempel skriver man att den orienteringstavla som sedan länge planerats ska iordningställas, och att den skriftliga information biblioteket framställt i form av en informationsbroschyr ska utvecklas. Man menar också att bibliotekets uppställning av böcker bör förbättras, och att biblioteket behöver öka antal datorer och personal för att hjälpa osäkra och ovana besökare. Likaså borde bibliotekets datakatalog läggas ut på Internet, då enkäten visade att 64 % av bibliotekets användare skulle använda denna om möjlighet fanns.

---

<sup>58</sup> Se avsnitt 2.2.4 Åtgärder efter förstudien.

## 2.3 KB-besökaren: en användarundersökning

Kungliga bibliotekets uppgift som nationalbibliotek är att göra det svenska kulturarvet tillgängligt för allmänheten och att fungera som ett humanistiskt forskningsbibliotek. Samtidigt styrs Kungliga biblioteket (KB) av statliga direktiv som inte alltid korrelerar med de krav och önskemål användarna har på verksamheten. Sedan återinvigningen den 2 juni 1997 arbetar KB med att ”verkställa de uppdrag som tilldelats av regering och riksdag [Regleringsbrevet] dvs. att fullfölja sina vetenskapliga, kulturella och opinionsbildande uppgifter,”<sup>59</sup> utan att för den skull glömma bort användarna. Efter de omfattande förändringar som gjordes såväl av den fysiska lokalen som inom den inre organisationen i samband med återinvigningen den 2 juni blev det naturligt att genomföra en användarundersökning.

### 2.3.1 Undersökningens syfte

”KB:s ledning vill med denna undersökningen dels aktualisera ett internt kvalitetstänkande genom att låta personalen formulera egna mål för verksamheten och dels ett externt kvalitetstänkande genom att försöka mäta besökarnas åsikter.”<sup>60</sup> Användarundersökningens syfte beskrivs i inledningen som att undersöka om den service biblioteket ger sina besökare överensstämmer med de förväntningar besökaren har. Syftet med undersökningen var även att ta fram jämförelsematerial till de förändringar som kan bli aktuella när man inför ett lokalt biblioteksdatasystem.

### 2.3.2 Undersökningens metod

Användarundersökningen initierades av KB:s chefsråd och genomfördes i projektform 1997. En projektledare tillsattes, och en styrgrupp och en referensgrupp bildades. Dessa träffades vid olika tillfällen under projektets gång. Inledningsvis intervjuade Helena Kettner KB:s fyra enhetschefer, som tillsammans med styrgruppen bildade referensgruppen. Enhetscheferna fick dels berätta om sin syn på verksamheten och hur de uppfattar vad för slags service som efterfrågades av besökaren. Därefter skulle man definiera kvalitetsbegrepp och kvalitetsnivåer, och

---

<sup>59</sup> Kettner, 1998, förord.

<sup>60</sup> Kettner, 1998, s. 11.

utifrån detta diskutera fram de fyra enheternas mål inom varje enhet och i relation till KB:s övergripande mål.

KB-besökaren kartlades i två olika undersökningar, dels i en enkätundersökning och i så kallade fokusgrupper. Inledningsvis räknades antal besökare manuellt under tre skilda dagar. Detta var nödvändigt trots att KB som statlig myndighet har skyldighet att en gång i månaden sammanställa statistik över besöksantal, men då räknandet tidigare skötts av garderobspersonalen har siffrorna blivit missvisande, särskilt under sommarhalvåret då många av besökarna inte bär ytterplagg och således inte utnyttjar garderoben.

Därefter delades en enkät ut till besökaren, med syfte att främst ta reda på vilka som kommer till KB och vilka tjänster som nyttjas. På baksidan av enkäten gavs möjlighet för besökaren att fylla i egna åsikter om KB och att anmäla sig till en gruppintervju, så kallad fokusgrupp, som skulle genomföras i ett senare skede av undersökningen. Tre fokusgrupper genomfördes i början av 1998, efter ett fokusgrupptest 1997.

### *2.3.3 Enkäten*

Enkäten delades ut till alla som besökte KB under två slumpmässigt valda dagar, den 27 augusti 1997, och den 20 januari 1998. Den senare enkäten var menad att fungera som ett jämförelsematerial till den tidigare. En särskild plats avdelades i biblioteket där personal placerades för att dela ut och ta emot enkäterna och för att svara på frågor från besökarna. Biblioteket hade även placerat ut skyltar som talade om att undersökning pågick runt om i biblioteket.<sup>61</sup>

Enkäten består av sju strukturerade och en öppen fråga. De strukturerade frågorna är av både kvantitativ och kvalitativ karaktär, och berör dels besökaren, såsom kön, ålder, bostadsort och besöksfrekvens. Två av frågorna behandlar besökets art, dels fick besökaren fylla i när han/hon kom och gick, och dels kryssa i vad han/hon hade gjort på KB under denna tid. Enkätens sista strukturerade fråga berör besökskategori. I den öppna frågan på enkätens baksida får besökaren fritt skriva ner egna åsikter och kommentarer om KB.<sup>62</sup> För att kunna

---

<sup>61</sup> Kettner, 1998, s. 17.

<sup>62</sup> Se bilaga 3.1.

analysera och redo-visa resultatet av enkätundersökningen konstruerades en databas ”där enkätens alla variabler kunde kombineras och ge skilda profiler.”<sup>63</sup>

### *2.3.4 Fokusgrupper*

Syftet med fokusgrupperna i undersökningen på KB var att ”fånga upp tankar och åsikter från KB:s besökare i möte med andra, för att se om fler tyckte samma sak.”<sup>64</sup> Denna del av undersökningen skulle fungera som ett komplement till enkäten.

Kettner beskriver fokusgrupper som intervjuer i grupp med sex till åtta personer, samt en till två ledare som samtalar kring valda frågeområden. Ledarens roll är inte bara att leda, utan även att observera och på flera plan vara lyhörd inför det som sägs. Frågorna som diskuteras bör ha en lös struktur och diskussionen ska främst bestämmas av deltagarna i gruppen. På så sätt förväntas fokusgrupper lämna utrymme för fria tankar och fånga upp nyanser bättre än vad till exempel en enkät kan göra.

I Kettners undersökning genomfördes intervjuer av tre fokusgrupper. Eftersom deltagarna skulle ha liknande referensramar gjordes en gruppindelning efter besöksfrekvens. Den första gruppen bestod av ”förstagångsbesökare”, den andra av ”då-och-då besökare”, och den tredje av ”trogna besökare”.<sup>65</sup> Varje gruppintervju varade en och en halv timme och leddes av två ledare. En av ledarna hade huvudansvar för att förklara undersökningens syfte och att aktivt följa gruppdiskussionen, men samtidigt se till att diskussionen inte gled allt för långt från ämnet. Den andra ledaren skulle framför allt delta som observatör och ansvara för antecknandet. Fokusgrupperna inleddes med att alla deltagarna fick tala om vad det betyder för dem att KB är nationalbibliotek. Därefter fick alla säga något om vilket intryck KB gav vid ett besök.<sup>66</sup>

### *2.3.5 Resultat av enkät och fokusgrupper*

Resultatet av enkätundersökningen redovisas i en kvantitativ och kvalitativ del. I redovisningen av det kvantitativa materialet delades besökarna in i ett antal profiler, som dels grundar sig på besöksfrekvens och dels besökskategori. Det kvalitativa materialet består av en

---

<sup>63</sup> Kettner, 1998, s. 12.

<sup>64</sup> Kettner, 1998, s. 46.

<sup>65</sup> Kettner, 1998, s. 46.

<sup>66</sup> Kettner, 1998, s. 46-47.

sammanställning av de åsikter som redovisats i den öppna frågan på enkätens baksida.

Fokusgrupperna redovisas i en separat del.

Före presentationen av profilerna redovisas basfakta om antal besökare, könsfördelning, bostadsort, besöksfrekvens och vilka tjänster som tagits i anspråk. Enkäten visar att 40 % av besökarna är kvinnor och att 60 % är män. 92 % av besökarna kommer från Stockholmsområdet. De flesta besöker KB för att beställa/återlämna litteratur, söka i LIBRIS, eller studera förbeställd litteratur. En tredjedel av besökarna är mellan 25-34 år. Nära hälften av de som besöker KB kommer varje vecka, medan förstagångsbesökarna står för 15 % av besöken. I redovisningen av profilerna som grundar sig på besöksfrekvens visar det sig att besökets längd skiftar beroende på hur ofta man kommer till KB. Ju oftare besökarna kommer till biblioteket desto längre varar besöket och desto fler tjänster utnyttjas. Även förväntningarna på den fysiska miljön ökar vad gäller denna grupp. Förstagångsbesökaren stannar i snitt 56 minuter, och behöver mer personlig hjälp än den vana besökaren.

Profilen som grundar sig på besökskategori baseras på ”vilka tjänster och i hur stor utsträckning de nyttjats, utifrån den kategori besökaren uppgivit som anledning till dagens besök.”<sup>67</sup> Besökskategori kan till exempel vara ”Privat forskning/studier”, ”Tjänsteuppdrag”, ”Nyfiken på KB”. De kategorier som uppgivit kortast besökstid, ”Gymnasiestuderande/folkhögskolestuderande” och ”Nyfiken på KB”, har också nyttjat minst antal tjänster. Doktoranderna har den längsta besökstiden och nyttjar också flest tjänster. Även här finns ett samband mellan besökstidens längd och krav på bibliotekets fysiska miljö. Doktoranderna ställer högre krav på till exempel ljus, ljud och ventilation än vad de som är nyfikna på KB gör. Den som är ”Nyfiken på KB” är mer intresserad av att hitta och lära sig förstå bibliotekets sökmöjligheter.

Det kvalitativa materialet består av en sammanställning av de åsikter som redovisats i den öppna frågan på enkätens baksida. Av sammanlagt 634 enkäter från båda undersökningstillfällena hade cirka 250 personer skrivit ner egna åsikter på enkäternas baksidor. ”En del skrev enbart korta kärnfulla uttalanden, andra längre uppsatser”, skriver Kettner, som menar att det är intressant att notera vilka ämnen som spontant tagits upp eftersom inga ämnen presenterades i frågeställningen.<sup>68</sup> Det visar sig således att besökarens åsikter ofta rör samma

---

<sup>67</sup> Kettner, 1998, s. 33.

<sup>68</sup> Kettner, 1998, s. 42.

ämnena, som till exempel bibliotekets service och miljö, datoranvändning, lånerutiner, öppettider, tidskriftsplacering med mera. Vad gäller utlåtanden som rör personal och service, visar det sig att de flesta kommentarer är positiva. De kommentarer som är negativa kommer främst från förstagångsbesökarna, och handlar om besvikelse över mottagandet vid första besöket. Någon har upplevt en ”snorkig attityd” från personalen, och andra berättar om sammandrabbningar med vakterna i entrén. En av kommentarerna lyder: ”Verkar ibland som om man besvärar. Tycks mig som om man inte får vara nybörjare - helst bör man kanske vara etablerad författare eller känd vetenskapsman.”<sup>69</sup>

Resultatet av fokusgrupperna redovisas för sig, och överensstämmer i stort med resultatet från enkäterna. Den ovane besökaren berättar här om sin förvirring vid sitt första möte med KB. De vana besökarna valde främst att diskuteras funktionella och tekniska önskemål, som dator-policy, läsesalarnas miljö, förvaringsutrymmen och öppettider.

På KB:s hemsida beskrivs resultat av Kettners användarundersökning med orden: "Resultatet visar på en hög procent förstagångsbesökare och ger en god vägledning i vilken service dessa liksom de mer vana besökarna önskar av funktionella och tekniska kvalitetsförbättringar. Resultatet visar även att den service biblioteket gav inte alltid överensstämde med de förväntningar besökarna hade.”<sup>70</sup>

### *2.3.6 Förslag på förändringar*

Utifrån resultatet av undersökningen presenterar Kettner i ett avsnitt som hon kallar ”Rekommendationer till KB” olika kvalitetsförbättringar som skulle kunna genomföras på biblioteket utifrån dels den ovana och dels den vana besökarens önskemål. Bland annat föreslår hon att en lättöverskådlig orienteringstavla borde placeras på framträdande plats i biblioteket, och att en elementär och lättillgänglig skrift om KB:s olika sökmöjligheter skulle finnas tillgänglig, främst för att förenkla för förstagångsbesökaren. Hon presenterar även rekommendationer med mer psykologiska motiv, bland annat menar Kettner att KB:s personal bör förändra sin attityd till ovana besökare genom att sätta sig in i förstagångsbesökarens situation. Ett mer kundorienterat medvetande hos KB:s personal skulle kunna skapas genom utbildning av personalen. Kettner föreslår därför att all personal som har

---

<sup>69</sup> Kettner, 1998, s. 42.

<sup>70</sup> *Vem besöker KB?* April 1999. URL: [www.kb.se/info\\_fr.htm](http://www.kb.se/info_fr.htm)



direktkontakt med KB:s besökare bör få regelbunden utbildning i kundorientering. KB bör också tillhandahålla regelbunden användarutbildning på alla nivåer.

KB:s mer vana besökare önskade främst olika tekniska kvalitetsförbättringar. Kettner rekommenderar därför bland annat installering av ett lokalt system på grund av omständiga beställningsrutiner, en utökning av antalet publika datorer, en begränsning av Internetsökning till ett visst antal datorer, förbättrad ventilation i läsesalarna och ett utökat antal förvaringsboxar. Biblioteket borde också en kväll i veckan kunna hålla öppet till kl. 22.<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> Kettner, 1998, s. 48-51.

## 3. Jämförelse, Kritik & Analys

### 3.1 Allmänna reflexioner

Alla tre undersökningar som vi har studerat tjänar ett gott syfte: de har velat undersöka hur användaren/besökaren uppfattar biblioteket för att bättre kunna planera biblioteksarbetet och utifrån det förändra verksamheten. Användarundersökningar handlar ju främst om att se en verksamhet ur användarens perspektiv. Man vill ta reda på en användares behov av något för att utifrån det kunna anpassa en verksamhet och göra den mer användarvänlig. Detta mål har alltså alla tre undersökningar gemensamt, fast de formulerat sina syften olika beroende på bibliotekens olika bakgrund, verksamhetsinriktning och målgrupper.

I alla tre undersökningar har man också kommit fram till olika konkreta förslag efter att undersökningarna har genomförts, i och med den nya kunskapen om användarens behov och önske-mål vad gäller biblioteket och bibliotekets service som inhämtats. Alla tre biblioteken har således fått riktlinjer för hur man skulle kunna förändra verksamheten, med utgångspunkt i användaren. I Projekt Florence genomfördes förändringar av verksamheten som en del av undersökningen, och kunde därför också utvärderas som en del i projektet. På RUT-rapportens näst sista sida presenteras en del av de förändringar som verkligen genomfördes efter projektets slutförande. Det är endast i *KB-besökaren: en användarundersökning* som vi inte får ta del av vilka av Kettners rekommendationer till KB som verkligen genomfördes efter undersökningen, vilket troligtvis beror på att detta projekt inte sträcker sig över lika lång tid som de övriga.

I detta avsnitt kommer vi inledningsvis att diskutera kring övergripande likheter/olikheter mellan de tre undersökningarna. Därefter följer ett kritiskt, analyserande avsnitt där vi tar upp sådant som vi ställer oss kritiska till efter vår genomgång, främst vad gäller hantering av metod. Slutligen kommenterar vi huruvida vi anser att de tre undersökningarnas syften infriades eller ej.

## 3.2 Likheter

### 3.2.1 Val av metod

Metodval är alltid underordnat syftet med studien, menar Bengt-Erik Andersson. Det gäller att ”välja den metod som utifrån givna förutsättningar är den bästa tillgängliga.”<sup>72</sup> Därför är det inte heller förvånande att enkätmetoden har används i alla tre undersökningarna, som ju främst syftar till att definiera en användare och hans/hennes behov och önskemål vad gäller ett biblioteks verksamhet.

I Projekt RUT används ett antal olika enkäter för att mäta de biblioteksfunktioner som Van House delat in bibliotekets yttre verksamhet i. I Projekt Florence delas enkäter ut både till besökare och personal för att ta reda på åsikter om biblioteket i en så kallad förstudie och i en senare del av projektet som ett led i en utvärderingsprocess. I KB-undersökningen delas en enkät ut till besökaren under två tillfällen med ett halvårs mellanrum, för att främst definiera användaren och hans/hennes aktivitet.

Samtliga enkäter innehåller både kvantitativa och kvalitativa frågor med fasta svarsalternativ anpassade efter respektive biblioteks verksamhet. För att de strukturerade frågorna ska kunna databehandlas måste de kvalitativa frågorna, som till exempel kön, koder för att kunna hanteras på lämpligt sätt. Både KB och SUB har gått till väga på detta sätt, hur USB har bearbetat sitt material får vi inte ta del av i rapporten, men säkerligen har någon slags kodning skett.

I Projekt Florence finns utöver de strukturerade frågorna även ett antal öppna frågor i enkäten. Projekt RUT och KB-undersökningen saknar formulerade, öppna frågor, men hänvisar istället användarens egna kommentarer till enkäternas baksidor. Dessa öppna svar ger utrymme för mer kvalitativa tolkningar/resultat.

För att undersöka ett biblioteks service till besökarna ger frågeformulär/enkäter biblioteket möjlighet att under en kort tidsperiod samla in en stor mängd information hämtad direkt från bibliotekets målgrupp, menar Roswitha Poll och Peter Boekhorst:

---

<sup>72</sup> Andersson, Bengt-Erik, 1994, *Som man frågar får man svar: en introduktion i intervju- och enkätteknik*, s. 20.

By far the most important method of performance measurement is the survey. Most performance indicators are, at least partly, based on information directly obtained from the user. Despite the intricacies of questionnaire design, sampling technique, and validity, the survey is the best method to evaluate library service since it facilitates the collection of large amounts of data in a relatively short period of time.<sup>73</sup>

Enligt Göran Ejlertsson har enkäten många fördelar när man ska göra attitydundersökningar av olika slag. Jämfört med intervjuformen har enkäten en lägre kostnad per respondent, vilket kanske förklarar varför den som metod passar utmärkt att använda inom verksamheter med ansträngda resurser, som till exempel bibliotek. En annan fördel med enkäten är att den kan göras på ett större urval än intervjun, och att en strukturerad enkät ger mer lättolkade resultat än en kvalitativ intervju, vilket är en fördel när man ska bearbeta materialet. I en enkätundersökning undviker man också den så kallade "intervjueffekten", vilket syftar på att respondenten påverkas av den som intervjuar. I besvarandet av en enkät får respondenten istället i lugn och ro begrunda frågorna utan att känna sig pressad till omedelbara svar.<sup>74</sup> Av just denna anledning tror vi att man med enkäten som metod även kan nå människor som av olika skäl inte skulle kunna tänka sig att delta i en intervju.

En annan fördel med enkätundersökningar är att man många gånger kan använda frågor som konstruerats av och använts av andra, så som till exempel görs i Projekt RUT i och med testet av Van Houses handbok. Fördelarna med att göra detta är dels att de konstruerade frågorna har testats flera gånger och därför förhoppningsvis har en hög validitet.<sup>75</sup> Dels sparar det tid för den som ska genomföra undersökningen och därutöver finns möjlighet att jämföra resultat med andra undersökningar som använt samma mätinstrument. I Projekt RUT kunde de flesta av Van Houses frågeformulär i huvudsak användas oförändrade.

Ett av de vanligaste problemen i genomförandet av enkätundersökningar är risken för högt bortfall. Är bortfallet högt påverkas undersökningens tillförlitlighet. Ett annat problem kan vara att konstruera frågor med hög validitet. Enkäten lämpar sig inte heller alltid för undersökningar där man vill få svar på mer djuplodande, personliga frågor, vilket delvis beror på enkätens strukturerade karaktär - att ställa en följdfråga är till exempel inte möjligt. När man planerar att genomföra en enkätundersökning bör man också vara medveten om att det tar mycket tid att koda/bearbeta svaren. Detta moment kräver också en viss kunskap i hur man

---

<sup>73</sup> Poll, Roswitha & Boekhorst, Peter te, 1996, *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*, s. 30.

<sup>74</sup> Ejlertsson, Göran, 1996, *Enkäten i praktiken: en handbok i enkätmetodik*, s. 10-11.

statistiskt bör bearbeta materialet, för att ur materialet få fram den mest relevanta informationen.

I Projekt Florence och i KB-undersökningen har enkäterna kompletterats med djupintervjuer/fokusgrupper. Dessa bekräftade resultaten av användarenkäterna ytterligare. Gruppintervjun har till skillnad från enkäten låg grad av standardisering, vilket innebär att de intervjuade styr frågornas ordningsföljd och att tidigare svar påverkar följdfrågorna. Låg grad av standardisering innebär således större variationsrikedom.

Man formulerar sig t ex efter den intervjuades språkbruk, man tar frågorna i den ordning de passar och den intervjuade får gärna styra ordningsföljden, följdfrågor formuleras beroende av tidigare svar. Vid låg standardisering är variationsmöjligheterna stora.<sup>76</sup>

I de metodhandböcker som vi studerat i arbetet med denna uppsats finns delade meningar om gruppintervjuer som metod. Jan Trost är kritisk till att intervju folk i grupp bland annat därför att:

- de tystlåtna inte så lätt kommer till tals och de språksamma tar över
- en grupprocess kan leda till synpunkter och beteenden som egentligen ingen av de enskilda medlemmarna eller deltagarna sympatiserar med
- personerna man intervjuar lätt påverkar varandra och man får ett slags majoritetssynpunkter
- etiska problem uppstår vid intervjuer med flera personer, då man som intervjuare har tystnadsplikt till skillnad från de som intervjuas<sup>77</sup>

Själva intervjuättet är alltså inte det mest ultimata att använda. Av egna erfarenheter av PBL-pedagogik vet vi att människor i grupp inte alltid fungerar väl, då en del inte vågar uttrycka sina åsikter i gruppsammanhang, medan andra mer talförda tenderar att ta över. Med detta och Trosts kritik i åtanke bör gruppintervjun användas med försiktighet, och om man använder den bör man vara medveten om dess brister. Därför kan kanske inte alltför stor vikt läggas vid ett gruppintervjuresultat. Resultatet av fokusgrupperna i KB-undersökningen och djupintervjuerna i Projekt Florence bör man även av andra anledningar förhålla sig kritisk till, i det ena fallet på grund av dålig uppslutning, i det andra på grund av snett urval. Detta berör vi djupare i avsnitt 3.4.3.

---

<sup>75</sup> För en närmare förklaring av validitet se avsnitt 3.4.1 Reliabilitet och Validitet.

<sup>76</sup> Trost, Jan, 1993, *Kvalitativa intervjuer*, s. 15.

<sup>77</sup> Trost, 1993, s. 24-25.

En fördel med gruppintervjun är att man får ta del av flera människors åsikter under ett och samma intervjutillfälle. En annan fördel är att man kan få mer personliga och djuplodande svar från de som intervjuas, än i en enkätundersökning. Gruppintervjuns lösa struktur leder således till större variationsrikedom, då de som deltar har möjlighet att styra samtalet, vilket ger utrymme för nya frågeställningar och infallsvinklar. Att den som intervjuar också är aktiv i samtalet möjliggör direkt kontakt med respondenterna, vilket till exempel ger utrymme för relevanta följdfrågor och förtydligande av missuppfattade frågor. En annan aspekt är att de som deltar i en gruppintervju ofta själva har valt det, och kanske därför är mer motiverade och engagerade i det ämne som intervjun berör, än de som besvarar en enkät.

I Projekt RUT förekommer inga gruppintervjuer. Undersökningen består istället av fyra olika enkäter, där en av enkäterna är en specifik användarenkät, medan de andra tre undersöker andra delar av biblioteksverksamheten med utgångspunkt i användaren.

Något som i Projekt RUT delvis fyllt samma funktion som Kettners fokusgrupper och Ekboms djupintervjuer är användarens öppna svar på de olika enkäternas baksidor. Där bekräftas en hel del av resultatet från enkäterna, just som fokusgrupperna och djupintervjuerna gör i Projekt Florence och i undersökningen på KB. Dessa öppna svar har alla undersökningar gemensamt.

### *3.2.2 Regelbundna mätningar*

I KB:s och SUB:s undersökningar betonas vikten av återkommande mätningar. I undersökningen på USB bygger projektet i sig på återkommande mätningar, då man inleder med en förstudie som leder till olika åtgärder, som följs upp av en utvärdering.

Van House menar att regelbundna mätningar ”ger en mera dynamisk bild av vad ett bibliotek presterar under längre tid.”<sup>78</sup> I RUT-rapporten beskrivs resultatet av undersökningen som en utmärkt bas för kommande undersökningar, ”som måste genomföras regelbundet och där man måste iaktta stor noggrannhet i utformningen, så att jämförelser blir möjliga.”<sup>79</sup> I slutordet menar man att det är ett visst problem att undersökningen är en förstagångsinsats, just för att det saknas resultat att jämföra med, inte bara från SUB utan även från andra bibliotek. Därför

---

<sup>78</sup> Van House, 1994, s. 13.

<sup>79</sup> RUT, 1993, s. 1.

planerar man att redan under undersökningsåret starta mätningar som uppföljning och fördjupning av projektet.<sup>80</sup>

Kettner skriver i sin slutkommentar att användarundersökningen på KB ”ger en aning om hur verksamheten fungerar just idag”. Därför är det viktigt att genomföra mätningar kontinuerligt, vilket hon också rekommenderar KB.<sup>81</sup> I förordet skriver så riksbibliotekarie Tomas Lidman att han ser användarundersökningen som en fruktbar start på en dialog mellan användaren och biblioteket och betonar vikten av återkommande användarundersökningar: ”Avsikten är att genomföra återkommande användarundersökningar, där såväl kvantitativa mått som biblioteksanvändarnas kvalitetsupplevelser ger stöd för ledning av biblioteket och prioritering av resurser.”<sup>82</sup>

Regelbundna mätningar är nödvändiga främst för att man ska kunna följa en verksamhets utveckling, och för att få jämförelsematerial till tidigare genomförda undersökningar. På SUB väcktes intresset för att göra användarundersökningar i och med Projekt RUT. Redan 1996 genomfördes ytterligare en användarundersökning som en del av EU-projektet EQLIPSE, som utmynnade i rapporten ”*Bibblan är så bra att man bara vill dö*”.<sup>83</sup> 1998 upprepade Kerstin Holmberg en liknande undersökning i ett nytt EU-projekt, EQUINOX.<sup>84</sup> Senaste användarundersökningen på SUB är en e-postenkätundersökning som fokuserar på forskarnas, lärarnas och doktorandernas behov, med syfte att få kunskap om hur bibliotekets hemsida och nätverk används.<sup>85</sup> På USB har Projekt Florence avslutats, men man strävar efter att fortsätta utvärdera verksamheten med hjälp av egna medel. På KB har det däremot ännu inte gjorts någon mer användarundersökning efter den som genomfördes 97/98.

### 3.2.3 Projektform

Att alla undersökningar genomförts som projekt säger kanske lite om bibliotekens ansträngda resurser och även något om tidens anda där projekt av olika slag blir allt vanligare inom

---

<sup>80</sup> RUT, 1993, s. 65.

<sup>81</sup> Kettner, 1998, s. 52.

<sup>82</sup> Kettner, 1998, förord.

<sup>83</sup> Åslund, Henrik, 1997, ”*Bibblan är så bra att man bara vill dö*”: utvärdering och mätning ht 1996.

<sup>84</sup> Holmberg, Kerstin, 1998, ”*Allt är viktigt på ett bibliotek!*”: utvärdering och mätning ht 1998.

<sup>85</sup> Jönsson Adrial, Christina, 1999, *109 forskare, lärare & doktorander om SUB: en e-postenkätundersökning utförd i maj-juni 1999*.

många organisationer. Att genomföra en användarundersökning skulle inte vara möjligt utan att avsätta personal som särskilt kan jobba med detta, vilket tar både tid och pengar i anspråk.

Både SUB och USB ansökte om bidrag för att kunna genomföra sina projekt. SUB fick bidrag från BIBSAM och kunde bland annat ta in en del extrapersonal vid behov under de olika undersökningstillfällena. På USB gick Statens kulturråd in med stöd för tre av de nya funktioner som föreslagits efter förstudien: en golvfunktion, telefonbibliotekarie och tidsbeställning hos bibliotekarie. Dessa aktiviteter hade troligtvis inte kunnat genomföras inom ramen för bibliotekets egen budget. Så vitt man kan utläsa har KB däremot genomfört undersökningarna utan några externa bidrag.

### 3.3 Olikheter

#### *3.3.1 Genomförande av metod*

Vilken metod som valts i de olika undersökningarna har varit avhängigt av vad det är man har velat få fram. Som vi konstaterade i avsnitt 3.2.1 är metodval något som är gemensamt för de tre undersökningarna, det vill säga enkäten och i KB-undersökningen och Projekt Florence, gruppintervjun. Hur enkäterna/gruppintervjuerna har utformats, och hur undersökningarna sedan har genomförts på de olika biblioteken skiljer sig däremot åt, vilket ter sig självklart. Rimligtvis spelar flera olika faktorer in när man börjar planera för hur man ska genomföra en enkätundersökning. Vilka resurser som står till buds tror vi till exempel är av stor betydelse: Hur mycket tid har man till sitt förfogande? Hur mycket personal kan avsättas för att hjälpa till med undersökningen? Vilka möjligheter finns att vid behov ta in extrapersonal? Dessa faktorer påverkar i sin tur storleken på undersökningen: Hur många enkäter har man möjlighet att dela ut? Hur många besvarade enkäter vill man minst få in? Ska man använda en eller flera enkäter när man genomför undersökningen?

Ytterligare en faktor som vi tror påverkar undersökningens genomförande är vilken kunskap som finns inom den organisation som ska utvärderas. Har man som till exempel på SUB tillgång till statistisk expertis, underlättas bearbetning av materialet. Har man tidigare utfört en användarundersökning på biblioteket finns lagrad information både som underlag och jämförelsematerial till en ny enkätundersökning, vilket borde ha betydelse för den nya under-



sökningens genomförande och enkätens utformning. Kanske kan den tidigare genomförda undersökningen och resultatet av den ge förslag på nya frågor som man förbisåg, kanske vill man utveckla eller ta bort frågor som inte fungerade, eller möjligen har man fått nya idéer om hur man skulle kunna dela ut enkäten för att få ett mindre bortfall. Något annat som påverkar hur man väljer att hantera metoden är naturligtvis själva syftet med undersökningen. Vill man som Kettner endast ”ringa in” en användare, behöver man inte dela ut enkäter om hur användaren uppfattar ”materialets tillgänglighet” som görs i Projekt RUT.

Projekt RUT:s syfte var att översätta och testa Van Houses handbok. Undersökningen kom att omfatta stora delar av bibliotekets yttre verksamhet, dels delades en specifik användarenkät ut, ”Användarens tillfredsställelse med sitt besök”, dels genomfördes tre andra användarorienterade enkätundersökningar som fokuserade på andra delar av verksamheten. På grund av att undersökningen omfattade så många enkäter krävdes en stor arbetsinsats under utdelningen. Totalt delades 6174 enkäter ut varvade under två veckor för att inte trötta ut besökarna. Av den specifika användarenkäten skulle till exempel 100 formulär delas ut per timme, ett formulär till var tionde besökare. Sammanlagt delades denna enkät ut till 3427 besökare, och 1745 återlämnades. Detta formulär översattes även till engelska med tanke på de utländska forskare/ lärare och studenter som finns vid universitetet. Utan bidrag och tjänstvilliga studenter hade en undersökning av denna omfattning troligen inte kunnat genomföras.

Projekt Florence syfte var att förbättra verksamheten särskilt för mindre vana besökare och ickestuderande. En användarenkät delades ut i två etapper, dels som en förstudie och som en del i en utvärdering. I den senare enkäten tillkom ett antal frågor av rent utvärderande karaktär för att ta reda på vilken genomslagskraft de olika åtgärder som genomförts efter förstudien haft hos besökaren. Den första enkäten besvarades av 1380 personer och den andra av 777 personer. Antalet besökare vid det andra undersökningstillfället var 3627. Det framkommer inte i någon av rapporterna hur enkäterna distribuerades, däremot nämns i rapporten från 1995 att utdelningen skedde under hela den dag som undersökningen pågick.

I KB-undersökningen delades en användarenkät ut till alla som besökte KB under två slumpmässigt valda dagar, med cirka ett halvårs mellanrum. Den senare enkäten var menad som ett jämförelsematerial till den tidigare. Vid första tillfället delades 435 enkäter ut, varav 263 åter-

lämnades, vid andra tillfället delades cirka [550]<sup>86</sup> enkäter ut, varav 371 återlämnades. Första utdelningstillfället inföll under sommarperioden då KB:s besöksantal per dag uppskattats till cirka 450, medan det andra tillfället inföll under terminen vilket innebär en fördubbling av antalet besökare per dag.

Gruppintervjuerna på KB och USB var båda menade att fungera som komplement till enkäterna. I KB-undersökningen kallar Kettner gruppintervjuerna för ”fokusgrupper”, på USB benämns de ”djupintervjuer”. Oavsett de olika beteckningarna handlar det i stort sett om en och samma sak - det vill säga att intervjua människor i grupp.

I Projekt Florence genomfördes djupintervjuerna dels i en förstudie och som ett led i utvärderingsprocessen. Den sistnämnda undersökningen bestod av tre grupper, totalt 10 personer, indelade efter ålder. Urvalskriteriet var att intervjupersonerna skulle vara ”relativt vana biblioteksbesökare så att de kunde förväntas ha en uppfattning om olika delar av bibliotekets service.”<sup>87</sup> I KB-undersökningen var fokusgruppernas syfte att ”fånga upp tankar och åsikter från KB:s besökare i möte med andra, för att se om flera tyckte samma sak.”<sup>88</sup> Just som i undersökningen på USB bestod gruppintervjuerna av tre grupper. Gruppindelningen gjordes däremot inte efter ålder utan i stället efter besöksfrekvens, och i urvalet utgick man från resultatet av enkäten.<sup>89</sup>

### *3.3.2 Balans mellan objektiva och subjektiva mätningar*

I Projekt RUT kompletteras de olika enkätundersökningarna med ett antal rent objektiva mätningar av till exempel utlånefrekvens, antal besökare per dag och fjärrlånestatistik för att ge en mer rättvisande bild av bibliotekets flerdimensionella verksamhet. Överhuvudtaget betonar Van House vikten av att uppnå balans mellan objektiva och subjektiva mätningar, vilken del av biblioteksverksamheten som än ska utvärderas. I undersökningen av referenstjänstens kvalitet är till exempel ett mål med mätningarna att ”uppnå balans mellan de kvantitativa och subjektiva aspekterna på informationstjänster.”<sup>90</sup> Därför är denna del av undersökningen indelad i tre avsnitt, där man både räknar antal referensfrågor ställda vid de olika

---

<sup>86</sup> Egen uträkning utifrån Kettner, 1998, s. 17.

<sup>87</sup> Ekbom, 1998, del 1, s. 7.

<sup>88</sup> Kettner, 1998, s. 46.

<sup>89</sup> Se avsnitt 3.4.3 Urval av gruppintervjuer.

<sup>90</sup> Van House, 1994, s. 95.

informationerna, samt genomför två olika enkätundersökningar för att dels ta reda på användarens upplevelse av referenstjänsten, dels hans/hennes framgång i databassökning.

I Projekt Florence genomfördes några enstaka objektiva mätningar, exempelvis den stickprovsundersökning som utfördes för att se hur besökarnas frågor fördelade sig på de olika golvfunktionerna.<sup>91</sup> I undersökningen på KB saknas i princip detta perspektiv, förutom den manuella räkning av antal besökare som görs i undersökningens inledande skede.

### *3.3.3 Information till personal*

I Projekt RUT betonas redan i rapportens inledande del vikten av personalinformation i denna typ av mätning. För att så många som möjligt i personalen skulle inspireras att aktivt delta i projektet informerade man personalen fortlöpande under hela undersökningsperioden, antingen på möten eller i cirkulär. Van House rekommenderar att personalen ska vara väl informerad vid en användarundersökning, helst från allra första planeringstadiet till genomförandet. Hon menar också att hela personalen bör informeras, och inte bara de som direkt berörs av undersökningen. Detta är särskilt viktigt vad gäller användarundersökningar och mätningar av referenstjänsten: ”Personalen kan känna sig hotad av all slags mätning av fruktan för att som individer vara föremål för utvärdering.[...] Ju mer den förstår, desto mindre hotad kommer personalen att känna sig.”<sup>92</sup>

I Projekt Florence rapport skrivs det ingenting om hur man informerade personalen om den kommande användarundersökningen, däremot förstår man genom att läsa ”mellan raderna” att det delvis var personalen som var initiativtagare till projektet, då det var de som upplevde att besökarna inte fick den hjälp de behövde. Stora delar av personalstyrkan deltog också aktivt i projektet. I KB-undersökningen informerade Kettner sina arbetskamrater både muntligt och skriftligt under hela projektets framskridande, vilket hon nämner i rapportens slutkommentar under ett stycke hon kallar för ”Personliga reflexioner”. Hon menar att informationen till arbetskamraterna har ”känts viktig”, men kommenterar det inte vidare.<sup>93</sup>

Vikten av att personalen är väl informerad och insatt i en användarundersökning betonas även av Poll och Boekhorst:

---

<sup>91</sup> Se avsnitt 2.2.3 Förstudie.

<sup>92</sup> Van House, 1994, s. 27.

Right from the beginning staff members should be involved in each measurement project. [...] Furthermore, knowing best what to measure and how, the staff can help adapt the research method to the specific circumstances of the library. Staff involvement is also necessary to overcome the fear, that is now and then wrongly associated with performance measurement, namely the fear of having one's personal performance scrutinized.<sup>94</sup>

Vi menar att information till personalen kan presenteras som en del av metoden i genomförandet av en användarundersökning, då det faktiskt till viss del är personalen som utvärderas. Genom adekvat och regelbunden information om undersökningen tror vi också att man kan entusiasmera personalen och väcka deras intresse för kvalitetshöjande åtgärder på biblioteket.

### 3.3.4 Förtest

Fördelarna med att förtesta frågeformulär som ska ingå i en undersökning understryks av en rad författare, bland andra Dahmström, Hansagi/Allebeck, Poll/Boekhorst och Van House. Detta görs av flera olika anledningar. Att förtesta frågeformulär kan och bör göras på minst två nivåer. Först och främst för att personalen ska få komma med åsikter och idéer om själva frågeformuläret innan det delas ut. I ett nästa steg bör formuläret förtestas också på den målgrupp som den faktiska undersökningen riktar sig till. Poll och Boekhorst menar bland annat att:

The pretest is an indispensable means of refining questionnaires. The draft of the questionnaire should be shown to other experts as well as a group of users to find out poorly phrased and therefore ambiguous questions. Library jargon should be avoided wherever possible. Questions should be simple and to the point.<sup>95</sup>

Vilka frågor som förtestet helst ska ge svar på tas upp av Hansagi/Allebeck. Frågornas validitet är en av de viktigare, det vill säga om enkätfrågorna mäter det de är avsedda att mäta, och om förståelsen av ord och formuleringar är lika för alla som besvarar enkäten. Vidare bör testet ge svar på om det finns ett lämpligt svarsalternativ för varje respondent vid slutna frågor. Om en och samma fråga missas av övervägande delen av de svarande, eller om ett och samma svarsalternativ väljs av nästan alla, bör frågan formuleras om eller tas bort, då den bevisligen inte mäter det den avser att mäta.<sup>96</sup>

Förtestet i Projekt RUT fyllde en viktig funktion. Trots att SUB använde sig av handbokens frågeformulär som var testade flera gånger fick de göra vissa justeringar efter sina förtest,

---

<sup>93</sup> Kettner, 1998, s. 53.

<sup>94</sup> Poll & Boekhorst, 1996, s. 25.

<sup>95</sup> Poll & Boekhorst, 1996, s. 30.

<sup>96</sup> Hansagi, Helen & Allebeck, Peter, 1994, *Enkät och intervju inom hälso- och sjukvård: handbok för forskning och utvecklingsarbete*, s. 70.

bland annat därför att det visat sig att besökarna missuppfattat frågor eller inte förstått innebörden av vissa ord.<sup>97</sup> I Projekt Florence och i undersökningen på KB framgår det inte om enkäterna har förtestats eller ej. Däremot genomförde KB en testintervju av en av fokusgrupperna.

### *3.3.5 Presentation av materialet*

Alla undersökningar presenteras i rapportform. Rapporterna från SUB och KB har i princip liknande dispositioner med inledning, där bland annat syfte och metod ingår, presentation av undersökning, samt redovisning av resultat med efterföljande slutsatser. Resultaten av enkäterna redovisas främst kvantitativt, och kompletteras med skriftliga kommentarer. De öppna frågornas svar redovisas i slutet av varje rapport. Projekt Florence rapport är uppdelad i två delar, dels i en rapportdel och dels i en andra del benämnd ”enkät och djupintervjuer”.

I Projekt RUT och i undersökningen på KB får man ta del av undersökningarnas genomförande och olika skeenden på ett klart och tydligt sätt. De enkäter som används finns med i rapportens löpande text. Man redovisar även bortfall, och hur man statistiskt har bearbetat materialet. I Projekt Florence rapport från 1995 redogörs till viss del för metoden, då man bland annat får ta del av enkätens utformning och hur djupintervjuerna gått till. I rapporten från 1998 finns däremot brister i metodredovisningen, vilket gör att det blir svårt att följa undersökningens olika delar: Hur var enkäten utformad? Hur många enkäter delades ut vid undersökningen? Hur gick själva utdelningen till och vilka skötte den? Hur informerades biblioteksbesökaren om att biblioteksundersökningen pågick? Hur bearbetades det insamlade materialet?

Att inte få ta del av denna typ av information är en nackdel när man som vi har ett kritiskt perspektiv på undersökningen. Den summariska metodredovisning tror vi också är en brist om man skulle vilja använda rapporten som underlag för en ny undersökning. Efter upprepade försök till kontakt med USB för att få ta del av enkäten, fick vi till slut kontakt med Christina Ekbohm och genom hennes försorg tillgång till den. Detta har givit oss ett bättre underlag för förståelsen av rapporten från 1998.

---

<sup>97</sup> Se avsnitt 2.1.3 Förtest.

Hur man valt att presentera de öppna svaren skiljer sig också åt i de olika undersökningarna. I RUT-rapporten och Projekt Florence har man valt att bland annat redovisa de flesta förekommande svaren i tabellform. Tabellen i RUT-rapporten redovisar kommentarer som främst rör bibliotekets fysiska miljö och dess utbud och service, samt hur svaren fördelar sig på de olika veckodagarna. Svar som rör allmänna kommentarer om biblioteket har valts att uteslutas från tabellering med motiveringen att avsikten med ”biblioteksundersökningen var att få reda på vad besökarna tyckte om bibliotekets utbud och service.”<sup>98</sup> Några av dessa öppna svar presenteras ändå kort i slutet av rapporten tillsammans med ett axplock av undersökningens övriga öppna svar. Hur många skriftliga kommentarer som förekom på enkäternas baksidor redovisas där- emot inte. I Projekt Florence berör de öppna svaren liknande ämnen som i Projekt RUT, men även kommentarer om bibliotekets datorer och öppethållande förekommer. I rapporten finns de förutom i tabellform med i en bilaga, där kommentarerna är uppdelade på de icke studerande och studerande. Dessa kommentarer är däremot inte uppdelade i någon form av kategorier, vilket gör att de blir svårlästa. Det framkommer ej hur stor andel av de som besvarade enkäten som också svarade på de öppna frågorna, däremot nämns att 1111 uttalanden gjordes.

I en jämförelse mellan de tre undersökningarnas redovisning av de öppna svaren menar vi att KB gör den bästa presentationen. Dels har KB valt att redovisa och kommentera några av svaren under en rubrik de kallar ”Kvalitativa resultat”, dels finns svaren med i en bilaga indelade i olika kategorier. Är man till exempel intresserad av att veta vad besökarna tycker om KB:s miljö, kan man gå direkt till detta avsnitt. Till skillnad från SUB och USB har KB dock inte försökt sig på att göra någon procentuell uppdelning av kategorierna i de öppna svaren, vilket möjligen saknas. Av de 634 enkäter som återlämnats i KB:s undersökning hade cirka 39 % av respondenterna valt att skriva ner sina personliga åsikter och kommentarer.

---

<sup>98</sup> RUT, 1993, s. 60.

## 3.4 Kritik & Analys

### 3.4.1 Reliabilitet och Validitet

Reliabilitet beskriver en mätningens tillförlitlighet. Om reliabiliteten är hög ska en mätning vid en viss tidpunkt ge samma resultat vid nästa mätning, förutsatt att inga större förändringar skett bland de förhållanden som mäts. För att uppnå hög reliabilitet krävs hög grad av standardisering. Mätningen bör alltså vara stabil utan slumpinfluster, och alla respondenter ska uppfatta frågorna på ett likvärdigt sätt. Reliabilitet bygger på att man gör kvantitativa studier, och att man anger värden på variabler för varje enhet som man mäter.<sup>99</sup>

En undersöknings reliabilitet, liksom dess slutresultat, påverkas också av om man använder sig av en metod på ett felaktigt vis, till exempel genom att undvika en situation för att man redan innan vet att utfallet kommer att bli negativt, eller genom att avstå från att fråga om en viss sak för att man redan innan tror sig veta svaret.

I mätningen av ”materialets tillgänglighet” i Projekt RUT medger bibliotekarierna att de försökte undvika att dela ut enkäter vid terminaler placerade i Kurslitteraturen ”eftersom böcker i denna samling oftast är utlånade och därför ej står på hyllan.”<sup>100</sup> I denna mätning uppgav 57,4 % att de fann den första titeln de sökte på hyllan, sedan minskar funna titlar för titel två och tre, och sjunker markant för titel fyra och fem. Trots bibliotekariernas försök att styra undersökningen uppvisades alltså ändå ett dåligt resultat, och om enkäterna hade delats ut även i Kurslitteraturen skulle resultatet troligen blivit ännu sämre. Att försöka påverka ett resultat på detta sätt ger inte en undersökning någon högre reliabilitet, vilket påpekas bland annat i Van Houses metodhandbok: ”Observera att ni inte kan använda undersökningsresultaten för att beräkna andelen bibliotekskunder som söker efter litteratur, om ni inte frågar alla besökare eller håller noggrann räkning på antalet tillfrågade som svarar att de inte söker efter material.”<sup>101</sup>

---

<sup>99</sup> Trost, Jan, 1994, *Enkätboken*, s. 58.

<sup>100</sup> RUT, 1993, s. 46.

<sup>101</sup> Van House, 1994, s. 60.

Att allmänt uttala sig om dessa tre undersökningars reliabilitet är inte en lätt uppgift, främst för att jämförelsematerial saknas. Det är endast i undersökningen på KB som samma enkät används vid två tillfällen och den andra enkätens resultat bekräftas av den första, vilket tyder på hög reliabilitet.

Validitet, eller giltighet, beskriver hur väl en fråga mäter det som är avsett att mätas. Om frågans konstruktion styr svaret eller om många missuppfattar en fråga är validiteten låg. De flesta av frågorna som används i de olika enkäterna fungerar. I Projekt RUT har enkätfrågorna blivit testade i flera omgångar på olika amerikanska bibliotek, vilket ger dem hög validitet. Det är endast i Projekt Florence enkät från 1995 som vi ställer oss kritiska till ett par av frågorna, vilket vi förmodar också uppmärksammades under projektets gång, eftersom dessa frågor inte ingår eller har omformulerats i enkäten som delades ut 1997.

I Projekt Florence redovisar man efter förstudien att nio av tio besökare som fått hjälp i informationsdisken var nöjda med den service biblioteket erbjudit. I enkäten från 1995 ser man att frågan som föranlett detta positiva resultat endast hade *ja* och *nej* som svarsalternativ, och vi tror att förklaringen till det goda resultatet går att finna i frågans konstruktion. Om besökaren svarade *nej*, ombeds han/hon också att kommentera detta svar, "Om nej, varför inte?" Det är således lättare att kryssa i *ja*, eftersom man då inte behöver kommentera svaret. För att få balans mellan *ja*- och *nej*-svaren borde kommentaren istället ha bundits till båda svarsalternativen. Dessutom saknas möjlighet till gradering i och med att svarsalternativen bara är *ja* eller *nej*. Hur missnöjd med hjälpen ska man vara för att kryssa i *nej*, eller - hur nöjd med hjälpen ska man vara för att kryssa i *ja*? Ytterligare ett svarsalternativ, som till exempel *varken eller*, skulle förmodligen gett ett annat resultat. I enkäten som användes 1997 har denna fråga förändrats. Svarsalternativen är desamma, det vill säga *ja* och *nej*, men kommentaren är inte bunden till något av svaren. I enkäten från 1995 används frågan "Om nej, varför inte?" i ytterligare två frågor. Denna formulering är helt borttagen i den senare enkäten från 1997, vilket tyder på att man har uppmärksammat dess brister, men de begränsade svarsalternativen *ja* och *nej* är fortfarande kvar i ett antal frågor.



### 3.4.2 Enkäterna

En svårighet i arbetet med enkäter är att utforma omfattande och klara frågeformulär. Alla tre enkätundersökningar har i stort sätt lyckats undvika att lägga in värderingar i de frågor som ställts, vilket ofta är svårt och kräver stor tankemöda.

Van House beskriver det som en tumregel att undvika långrandiga enkätformulär, och att tillägg av några extra frågor kan vara lika med ökat bortfall. Hon menar att det i så fall är bättre att använda flera korta frågeformulär vid flera olika tillfällen, än ett långt.<sup>102</sup> Vi frågar oss däremot om ett något längre frågeformulär verkligen har så stor betydelse för återlämningsfre-kvensen som Van House vill göra gällande. I undersökningen på SUB, som använde fyra korta enkäter som delades ut under en period av två veckor, märktes en tendens att intresset för att besvara enkäterna avtog allteftersom. Eventuellt skulle de kanske kunnat använda sig av två något längre enkäter utdelade under en kortare tid, för att bibehålla besökarens intresse för undersökningen.

KB:s enkät uppfyller Van House krav på korthet, ändå känns en del frågor som berör besökaren överflödiga, till exempel den om bostadsort. Redan i den första enkäten visade det sig att hela 89 % av besökarna kom från Stockholmsområdet. Detta resultat bekräftades i den andra undersökningen, där denna kategori representerade 92 % av besökarna. Vi tror därför att denna fråga hade kunnat gallrats ut efter den första undersökningen, och kanske ersatts av till exempel en fråga om tillfredsställelsen av besöket. Detta skulle kunna vara en naturlig följdfråga efter att besökaren har kryssat i vad han/hon gjort på biblioteket under dagen: ”Har aktiviteten varit tillfredställande?” eller ”Hur väl fungerade aktiviteten?” Dessa frågor skulle samtidigt kunna ge uppslag till den öppna frågan på enkätens baksida. Om aktiviteten inte fungerat tillfredställande skulle här finnas en möjlighet att vidareutveckla det.

I Projekt RUT är de fyra enkäterna som används på en sida var, med hänvisning av egna kommentarer till baksidan. Frågorna som används har blivit testade, ändrade, testade igen och ändrade igen på flera olika amerikanska bibliotek med alla typer av användare. Det märks på flera sätt: frågorna är välformulerade, svarsalternativen är entydiga, det är en naturlig följd på frågorna. En annan fördel med enkätfrågorna i Projekt RUT är att besökaren får gradera sina svar

---

<sup>102</sup> Van House, 1994, s. 26.

på olika sätt. Till exempel när användaren ombeds att fylla i vilken aktivitet som har utförts under dagens besök, får han/hon också gradera framgången med aktiviteten på en femgradig skala där noll står för *Inte alls framgångsrik* och fem står för *Fullständigt framgångsrik*. På så vis ges även information om hur väl aktiviteten fungerat, och inte bara vad besökaren har gjort.

Undersökningarna på KB och USB utger sig inte för att vara attitydundersökningar. Enkäterna saknar också den möjlighet till gradering av svar som finns i enkäterna som används på SUB. Till exempel i frågan som berör vilka aktiviteter som har utförts på KB får besökaren endast kryssa i just detta, utan möjlighet till någon slags utvärdering. Därför kan inte heller Kettner i sin presentation av resultatet ha någon kunskap om hur bra/dåligt aktiviteten fungerat. Hon kan däremot ställa upp tabeller över vilka aktiviteter som är de vanligaste. Det är endast i den fri-villiga öppna frågan som besökaren får möjlighet att "utvärdera" verksamheten. I USB:s enkät 1995 är tre av frågorna utformade så att det finns möjlighet att kommentera dem om man väljer *nej* som svarsalternativ "Använde du datorerna för att söka? Om nej, varför inte?" I enkäten från 1997 är dessa följdfrågor borttagna, men istället finns andra frågor av utvärderande karaktär där besökaren bland annat ombeds att kommentera positiva/negativa förändring på biblioteket som till exempel, "Har du märkt någon positiv/negativ förändring i år?"

Varför enkätundersökningarna på KB och USB inte skulle vara attitydundersökningar tycker vi kan ifrågasättas. Trots att de saknar möjlighet till gradering i de strukturerade frågorna, finns ju i USB:s undersökning många frågor i enkäten som faktiskt handlar om hur besökaren upplever/ uppfattar biblioteket och de nya funktioner som införts, och i undersökningen på KB kommer ju detta fram i svaren på enkätens baksida, där besökaren "fritt ur hjärtat" får kommentera biblioteket och dess verksamhet.

### *3.4.3 Urval av gruppintervjuer*

När det gäller gruppintervjuer är urvalet och variationen i grupp sammansättning ett viktigt inslag, bland annat för att urvalsprinciper har en stor påverkan på slutresultatet. Vad man därför bör tänka på vid kvalitativa studier är hur urvalet av de som ska intervjuas görs. Det man enligt Trost bör eftersträva är att "få en så stor variation som möjligt [...] inom den mer eller

mindre homogena/heterogena populationen man är intresserad av.”<sup>103</sup> Kettner menar att fokusgrupper-na ”bör vara så pass homogena som möjligt, dvs. deltagarna ska ha liknande referensramar”, och gör urval utifrån besöksfrekvens, ”förstagångsbesökare”, ”då-och-då besökare” och ”trogna besökare”.<sup>104</sup> Inom dessa ”homogena” grupper finns både ålders- och könsvariation.

Urvalet till djupintervjuerna som genomfördes på USB förhåller vi oss däremot mer frågande till. Utgångspunkten för urvalet beskrivs i rapporten som att intervjupersonerna ”skulle vara relativt vana biblioteksbesökare så att de kunde förväntas ha en uppfattning om olika delar av bibliotekets service.” Här bortser man från undersökningens främsta syfte som det beskrivs i rapportens inledande del - det vill säga att ta reda på hur ”nya och mindre vana besökare” upplever biblioteket.<sup>105</sup> Man väljer sedan att helt undanta den åldersgrupp som utgör 50 % av USB:s besökare, de mellan 15-30 år, som om man förutsätter att alla i denna grupp är studenter. På det viset går man miste om den åldersgrupp som vi tror att många av förstagångsbesökarna tillhör, och därför vore intressanta att intervjua. Man går även miste om många av bibliotekets trogna besökare, som man ju säger sig vara intresserade av att intervjua i djupintervjuerna.

Resultatet av enkätundersökningen visade att 52 % av besökarna var män och 48 % kvinnor, och ändå har man i urvalet till djupintervjuerna valt att endast ta med 20 % män. Den äldsta åldersgruppen (65 -) utgör i djupintervjuerna en tredjedel av intervjupersonerna, och är överrepresenterad då denna grupp endast står för 8 % av besöken. Hur de svarandes ålder fördelar sig i enkäten och hur åldersfördelningen var vid gruppintervjuerna åskådliggörs i tabell 1.

Tabell 1. Åldersfördelning vid enkät och djupintervjuer, Projekt Florence.

| Åldersfördelning enkät | Enkät | Åldersfördelning djupintervjuer | Djupintervjuer |
|------------------------|-------|---------------------------------|----------------|
| 15 – 24                | 45 %  | – 24                            | 0 %            |
| 25 – 44                | 32 %  | 25 – 64                         | 70 %           |
| 45 – 64                | 15 %  |                                 |                |
| 65 –                   | 8 %   | 65 –                            | 30 %           |

Vi kan bara spekulera i varför USB:s urval ser ut som det gör. Kanske kan det bero på att det var svårt att få folk att delta i djupintervjuerna och att det fåtal besökare som visade intresse

<sup>103</sup> Trost, 1993, s. 69-71.

<sup>104</sup> Kettner, 1998, s. 46.

<sup>105</sup> Ekbohm, 1998, del 1, s. 7 och sammanfattning.

för att medverka blivit de som sedan fått delta, vilket skulle kunna förklara överrepresentationen av pensionärer. Om nu något av detta var fallet skulle man genom att redogöra för dessa svårigheter i rapporten visa att det skeva urvalet var något man var medveten om, och som man såg som en brist. Urvalet gör också att resultatet blir missvisande. Något som vi tror exemplifierar detta är slutsatsen att ”många” av bibliotekets besökare känner sig osäkra inför att använda datorerna. Resultatet hade troligen blivit ett annat om de yngre åldersgrupperna också varit representerade.

För att få ett adekvat urval kunde USB istället ha utgått från resultatet från enkäten, som görs i undersökningen på KB och förefaller vara ett bra redskap just för detta. Kettner utgår från besöksfrekvensen som urvalskriterium för sina intervjuer, och inom dessa grupper försöker hon ha både ålders- och könsvariation. Resultat av enkätundersökningen visade att av de som besökte KB var 60 % män och 40 % kvinnor, vilket återspeglas i fokusgrupperna där könsfördelningen i princip är densamma. Även åldersfördelningen är representativ, vilket åskådliggörs i tabell 2. Det man möjligen saknar är deltagare i åldern 18-24 år.

Tabell 2. Åldersfördelning vid enkät och fokusgrupper, KB-undersökningen.

| Ålder   | Åldersfördelning enkät | Åldersfördelning fokusgrupper |
|---------|------------------------|-------------------------------|
| – 18    | 2,5 %                  | –                             |
| 18 – 24 | 11,5 %                 | –                             |
| 25 – 34 | 34,0 %                 | 17,0 %                        |
| 35 – 44 | 14,0 %                 | 11,0 %                        |
| 45 – 54 | 12,0 %                 | 17,0 %                        |
| 55 – 64 | 11,0 %                 | 38,0 %                        |
| 65 – 74 | 10,0 %                 | 17,0 %                        |
| 75 –    | 4,0 %                  | –                             |
| Anonyma | 1,0 %                  | –                             |

Problemet i fokusgrupperna som genomfördes på KB var att många av de som blev kallade till intervjun inte infann sig. Av förstagsångsbesökarna deltog 45 % av de som blev inbjudna, av då-och-då-besökarna infann sig 30 %, medan 60 % av de trogna besökarna deltog. I siffror betyder det att fyra, fem och nio besökare deltog i respektive grupp.

### 3.4.4 Allmänt

När det gäller attitydundersökningar av olika slag är det viktigt att tänka på att människor uppfattar saker och ting olika, beroende på människors olika referensramar och erfarenheter. Undersökningar som bygger på människors värderingar ger mer eller mindre subjektiva resultat. Man måste till exempel vara medveten om de olika målgrupper som undersökningen vänder

sig till, och ta detta i beaktande när man tolkar resultatet, eftersom olika målgrupper kan utvärdera samma bibliotek olika. Detta gör mätningar av användartillfredsställelse komplexa, vilket konstateras av Powell:

Among these problems is the fact that a strong subjective element is always present when one asks a library user to judge his or her satisfaction with library service.<sup>106</sup>

Något som på ett typiskt sätt exemplifierar detta tycker vi är det goda resultatet av användarundersökningen på SUB. Att 50 % av besökarna tyckte att det var *Mycket lätt* till *Lätt* att använda biblioteket berodde troligtvis på det faktum att de flesta besökarna på SUB:s bibliotek är studenter på universitetsnivå, som är relativt vana att vistas i biblioteksmiljö. Utifrån dessa studenters perspektiv är således biblioteket lätt att använda. Det säger däremot ingenting om huruvida biblioteket är lätt att använda eller inte för någon annan målgrupp.

Rent allmänt bör användarundersökningar av detta slag vara enkla och billiga att genomföra, vilket främst beror på bibliotekens ofta ansträngda resurser. Detta betonas särskilt i Van Houses metodhandbok. Ändå är det just i Projekt RUT som vissa undersökningar krävde en hel del extraresurser, bland annat i form av extrapersonal. I undersökningen av användarens tillfredsställelse med sitt besök krävdes extrapersonal i samband med utdelningen av enkäterna.

Vid mätningen av samlingarnas användning inom biblioteket blev det även en hel del omkostnader för själva undersökningen, eftersom materialet skulle räknas fyra gånger om dagen var det tvunget att materialet återställdes på hyllan löpande mellan räkningstillfällena. Detta sysselsatte tre timanställda mellan 12.00-20.00 under de tre undersökningsdagarna.

## 3.5 Har undersökningarnas syften infriats?

### 3.5.1 Projekt RUT

Projekt RUT:s första syfte var att översätta Van Houses metodhandbok och anpassa den till SUB:s förhållanden. Detta var en förutsättning för att kunna testa handboken och mäta effektiviteten av verksamheten med utgångspunkt i den. Mätningarnas syfte var att man efter undersökningen bättre skulle kunna relatera bibliotekets verksamhet till målen, och skaffa sig

---

<sup>106</sup> Powell, 1988, s. 21.

större kunskap om studenternas och forskarnas biblioteksbehov. Man ville även definiera särskilda problemområden, för att kunna omfördela resurser på ett lämpligt sätt.

Översättningen av Van Houses handbok visade sig bli ett utvecklande och givande arbete för bibliotekarierna på SUB. Genom det förtest som utfördes lyckades man ytterligare anpassa de olika enkäterna till bibliotekets dåvarande form. Biblioteket utökade genom undersökningen sin kunskap om framför allt studenternas behov av biblioteket. Kunskapen om forskarnas behov kunde inte i samma utsträckning kartläggas, i och med att denna grupp är dåligt representerad i de olika undersökningarna.

När resultaten av Projekt RUT skulle utvärderas uppstod en del problem bland annat för att det inte fanns något jämförelsematerial att relatera inhämtad information till, vilket innebar att tolkningen av siffror ibland endast kunde utgå från en inbördes jämförelse. Men man konstaterar vidare att de slutsatser man kunnat dra av undersökningsresultaten kommer att fylla en viktig funktion i ett fortsatt utvärderingsarbete av biblioteksverksamheten. Många olika problemområden har dock uppmärksammats efter att undersökningen har genomförts, bland annat har man lagt resurser på att bygga om informations- och lånediskar, och erbjuda mer service till de besökare som behöver hjälp till exempel med att göra databassökningar.

### *3.5.2 Projekt Florence*

När det gäller Projekt Florence var bibliotekets ambition att se bibliotekets öppna verksamhet ur ett besökar- och låntagarperspektiv. Målet var att trots det ökade trycket på biblioteket ge ”en god service till alla besökare, inte bara till vana låntagare och tuffa studenter.”<sup>107</sup> Projektet skulle bedömas som framgångsrikt om utvärderingen visade att besökaren efter undersökningen på ett väsentligt bättre vis än tidigare hittade det hon/han sökte, och att de långa väntetiderna till informationen hade förkortats.

I resultatet från 1997 års undersökning uppgav fler besökare att de hittat vad de eftersökt, än i enkäten från 1995. De som bad om hjälp var också mer nöjda med den hjälp de fått, vilket visar att de olika åtgärder som genomfördes mellan undersökningstillfällena fick bra genomslagskraft, och att undersökningens syfte infriats. Golvfunktionen infördes för att hjälpa besökaren att hitta i biblioteket ”ute på golvet”, och var menad att fungera som en sorts spindel i

nätet. Tillsammans med den inrättade snabbdisken lyckades golvfunktionen reducera de långa väntetiderna till informationsdiskarna, vilket förbättrade servicen. Inrättandet av snabbdisken och golvfunktionen tycker vi också speglar ett positivt nytänkande, där biblioteket på ett bra och spännande sätt tar tillvara på biblioteksassistenternas kompetens. En slutsats som USB själva drar är att de förändringar som genomfördes under undersökningen upplevdes mest positivt av de icke studerande: ”För projektets del är det särskilt intressant att det är de ej studerande som upplever den största förbättringen av servicen.”<sup>108</sup> Därefter konstaterar de att underlaget kanske var något för litet för att man ska kunna belägga detta påstående.

USB menar att alla funktionerna som introducerats under projektets gång kan utvecklas ytterligare, och att man bör ompröva verksamheten efterhand allteftersom förändringar sker och besökarnas behov växlar.<sup>109</sup>

### *3.5.3 KB-besökaren: en användarundersökning*

KB-undersökningens syfte var att undersöka om den service biblioteket ger sina besökare överensstämmer med de förväntningar besökaren har. Kettner ville även få fram ett jämförelse-material för att se vilka förändringar införandet av ett lokalt biblioteksdatasystem innebär. Ledningen ville med undersökningen sätta igång ett internt kvalitetstänkande och låta personalen ställa upp mål för den egna verksamheten.

Att formulera de olika enheternas mål visades sig vara mer tidsödande och svårare än man trott. På grund av denna missbedömning fick Kettner överge det ursprungliga uppdraget, att ställa biblioteksbesökarens förväntningar i relation till verksamhetens mål, och istället inrikta sig på att få fram en bild av KB-besökaren i största allmänhet. Denna kartläggning lyckas hon med. De kvantitativa resultaten säger egentligen inte så mycket mer än just detta. De talar om vilka som besöker biblioteket, om de är män eller kvinnor, vilken åldersgrupp de tillhör, hur länge de stannar och vad de gör. Åsikter om hur besökaren uppfattar biblioteket framkommer däremot i den öppna frågan på enkätens baksida och i fokusgrupperna. I sina rekommendationer till KB utgår hon både från den ovane och den vane besökarens behov och önskemål.

---

<sup>107</sup> Ekbom, 1998, del 1, s. 28.

<sup>108</sup> Ekbom, 1998, *Projekt Florence vid Uppsala stadsbibliotek*, del 2: Enkät och djupintervjuer, s. 9.

<sup>109</sup> Ekbom, 1998, del 1, s. 33.

Kettner skriver i sin slutkommentar att resultatet av användarundersökningen inte ska ses som en slutprodukt, utan ge en bild av hur biblioteket fungerar idag.

## 4. Undersökning II: En användarundersökning vid SMB

### 4.1 Statens musikbibliotek: en användarundersökning

Statens musikbibliotek (SMB) har existerat sedan 1771, då Kungl. Musikaliska akademien grundades och därmed inrättade ett bibliotek för sina ledamöter och sitt musikkonservatorium. Sedan 1849 har biblioteket varit öppet för allmänheten, och 1981 överfördes ansvaret för biblioteket från akademien till myndigheten Statens musiksamlingar (SMS). Fram till flytten från Nybrokajen 1996 gick biblioteket under sitt gamla namn Musikaliska akademiens bibliotek. SMB fungerar idag både som forsknings- och folkbibliotek, med bland annat betydande samlingar av äldre tryck och musikhandskrifter, samt omfattande utlåning av noter.<sup>110</sup> Biblioteket är ett slutet bibliotek, förutom referenslitteraturen finns samlingarna alltså inte direkt tillgängliga för besökaren i öppna hyllsystem.

I och med bibliotekets många olika besöksgrupper med skilda behov, från forskare och musiker till den allmänt musikintresserade, kan kännedom om användaren tyckas väsentlig för att verksamheten ska kunna fungera tillfredställande. Sommaren 1998 påbörjades en användarundersökning på biblioteket som en del av EU-projektet Harmonica.<sup>111</sup>

Undersökningen var menad att användas som ett jämförelsematerial mellan olika europeiska musikbibliotek, och kunde därför inte användas internt på det enskilda biblioteket. Denna användarundersökning väckte dock ett intresse hos bibliotekets anställda för denna typ av undersökning. Eftersom en av oss, Susanne Haglund, arbetade som biblioteksassistent på SMB under denna period, blev detta ett angeläget ämne att ta upp i magisteruppsatsarbetet under utbildningen i biblioteks- och informationsvetenskap vid Uppsala universitet.

---

<sup>110</sup> *Statens musikbibliotek*, en informationsbroschyr riktad till bibliotekets besökare.

<sup>111</sup> The HARMONICA project aims to provide a solid strategic framework for networked access to music and related multimedia services, including technologies, existing and emerging standards, exploration of network options and improved interfaces. *Accompanying action on music: information in libraries: Harmonica*. URL: [www.svb.nl/project/harmonica/harmonica.htm](http://www.svb.nl/project/harmonica/harmonica.htm)



### *4.1.1 Syfte*

Syftet med denna del av uppsatsen är att med utgångspunkt i en analys av tre tidigare genomförda undersökningar, presentera en egen användarundersökning riktad till besökarna vid Statens musikbibliotek. Användarundersökningens syfte är att kartlägga användaren, och att få en uppfattning om hur användaren använder och upplever biblioteket: Hur är köns- och ålders-fördelning bland besökarna? Vilka aktiviteter utförs och hur framgångsrik är besökaren i dessa? Hur upplever besökaren bibliotekets service? Målsättningen med undersökningen är att den ska kunna användas som underlag för att förbättra verksamheten ur användarens perspektiv. I vår analys av resultatet kommer vi även att försöka dra paralleller till de tidigare analyserade undersökningarna.

### *4.1.2 Metod och källmaterial*

I mitten av oktober tog vi kontakt med SMB:s chef, Anders Lönn, för att få idéer till vilka frågor som man ur bibliotekets perspektiv ansåg angelägna att få svar på, och för att få bibliotekets intresse för att genomföra användarundersökningen bekräftat.

Som en del av vår metod, och också som en del av denna uppsats, valde vi inledningsvis att studera tre tidigare gjorda användarundersökningar för att få kunskap om hur man kan utvärdera biblioteksverksamhet ur användarens perspektiv. Detta arbete inleddes i början av november 1999, och fortlöpte fram till slutet av februari 2000. Utifrån det resonemang som förs i avsnitt 3.2.1, valde vi att använda enkäten som metod. I utformningen av enkäten tog vi intryck av de olika enkäter som ingått i respektive undersökning. Med den kunskap som vi inhämtat under analysarbetet genomförde vi sedan vår egen användarundersökning i början av mars på SMB. Källmaterial till denna del av uppsatsen är således de 117 besvarade enkäter som samlades in vid de olika undersökningstillfällena. Genomförandet av undersökningen presenteras utförligt i avsnitt 4.1.2.1.

Vår huvudsakliga arbetsplats under uppsatsarbetet har varit förlagd till SMB:s lokaler. Detta har medfört att information om den kommande användarundersökningen inledningsvis har spridits bland personalen genom mer informella kanaler, vilket vi betraktar som positivt. I utformningen av enkäten har bibliotekspersonalen i olika skeden fått ta del av vårt arbete. När ett första utkast av enkäten var färdigt fick bland annat Anders Lönn och två anställda vid biblioteket läsa och kommentera den, vilket resulterade i några mindre justeringar, bland

annat omformulerades enkätens rubrik. Veckan innan undersökningen ägde rum skickades enkäten ut till samtliga anställda på biblioteket, med bifogat brev där vi talade om när och hur undersökningen skulle genomföras och välkomnade kommentarer.<sup>112</sup> Några dagar senare i samma vecka samlades de skriftliga kommentarerna in. I samband med insamlandet visade det sig att många som inte hade kommenterat enkäten skriftligt ändå hade åsikter om den. Därför ägnade vi några timmar av denna dag åt att samtala med personalen och anteckna kommentarer också på detta sätt. Denna genomgång resulterade i en del förändringar, bland annat omformulerades några av frågorna och två av svarsalternativen förändrades. Dessutom utökades antal besöks-kategorier, och en fråga lades till. Utformningen av enkäten presenteras utförligt i avsnitt 4.1.2.2. På grund av tidsbrist genomfördes däremot inget förtest av enkäterna bland besökarna, vilket vi ser som en brist.

Enkätformulären databehandlades i statistikprogrammet MINITAB For Windows (MINITAB Release 12.2). I detta arbete har vi tagit hjälp av statistikern Michael Carlson, anställd vid Stockholms universitet.

#### 4.1.2.1 Undersökning

Tabell 3. Resultat från datainsamling

| Dag  | Mån 6/3       | Tis 7/3       | Ons 8/3       | Tors 9/3      | Summa         |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Tid  | 11.00 – 16.30 | 11.00 – 16.30 | 14.30 – 16.30 | 16.00 – 18.30 | 15 tim 30 min |
| Antal besökare vid undersökningstillfället | 50            | 52            | 30            | 15            | 147           |
| Antal inskrivna besökare hela dagen        | 31            | 40            | 40            | 41            | 152           |
| Antal utdelade enkäter                     | 45            | 43            | 22            | 12            | 122           |
| Antal återlämnade enkäter                  | 42            | 43            | 20            | 12            | 117           |

Enkätundersökningen genomfördes under vecka 10, år 2000. Undersökningen pågick under 15 ½ timmar, vilket utgör bibliotekets drygt halva öppettid då det har öppet 30 ½ timmar per vecka. Enkäterna delades ut under två hela dagar (mån/tis) mellan kl.11.00-16.30, en eftermiddag (ons) kl.14.30-16.30, och under den kväll biblioteket hade kvällsöppet (tors) kl.16.00-

<sup>112</sup> Se bilaga 4.6.

18.30. Skyltar om att en användarundersökning pågick på biblioteket var vid de olika undersökningstillfällena uppsatta i lokalen. Ett bord hade placerats så att det var omöjligt att gå in i biblioteket utan att passera det. Bordet var bemannat av en eller två personer under hela undersökningsperioden, med uppgift att dela ut enkäter och besvara eventuella frågor från besökarna.<sup>113</sup> Besöksantal räknades manuellt av den/de som bemannade bordet. Varje besökare välkomnades och informerades om att en användarundersökning pågick på biblioteket, och bjöds på en godisbit. Därefter delades enkäten ut till dem som ställde sig positiva till att besvara den.

Under undersökningstillfället delades 122 enkäter ut, av dessa återlämnades 117 enkäter, vilket visar en svarsbenägenhet på 95 %. Den manuella räkningen av antalet besökare visade att 147 personer besökte biblioteket under undersökningsperioden. Den totala svarsfrekvensen uppgår således till 80 %. Det låga bortfallet tror vi beror på att vi aktivt deltog i utdelandet av enkäten. I och med att SMB är ett mindre bibliotek var det även möjligt att fånga upp besökarna direkt när han/hon kom till biblioteket, och på så sätt övertyga den osäkra besökaren om nyttan att delta i undersökningen. Av de trettio besökare som inte ville besvara enkäten gav cirka en tredjedel tidsbrist som skäl, och en tredjedel hade någon gång tidigare under veckan besvarat enkäten.<sup>114</sup> Det var endast fem besökare som ”inte ville” delta i undersökningen. I tabell 3 redovisas resultaten från datainsamlingen.

Antal besökare som skrev in sig i besöksloggaren<sup>115</sup> under hela veckan (måndag-fredag) var 207 stycken, vilket inte motsvarar det faktiska antalet besökare som uppskattas till mellan 250-270 besökare per vecka. Detta bekräftas av den manuella räkningen av besökarna som under måndagen och tisdagen gjordes under hela öppettiden, då ”Antal besökare vid undersökningstillfället” uppgick till 102 personer, medan ”Antalet inskrivna besökare hela dagen” var 71 personer. Dessa siffror visar att drygt en fjärdedel av besökarna inte skriver in sig i besöksloggaren, vilket gör att man inte kan utgå från besöksloggaren när man sammanställer besöksstatistik.

---

<sup>113</sup> Carin Axelsson och/eller Susanne Haglund.

<sup>114</sup> Detta kan till viss del påverka resultatet, då de som besöker biblioteket mest regelbundet inte blir fullständigt representerade i undersökningen.

<sup>115</sup> Besöksloggare = gästbok vid entrén där besökaren ska skriva in sig när han/hon kommer till biblioteket.

#### 4.1.2.2 Utformning av enkät

Utformningen av enkäten gjordes delvis med utgångspunkt i analysen av de enkäter som använts i de undersökningar som vi har studerat. Vi tycker därför att det är av intresse att redovisa hur vi gick till väga när vi utformade vår enkät, innan vi redogör för resultatet av undersökningen.

Inledningsvis bestämde vi oss för att använda en något längre enkät än vad till exempel Van House rekommenderar,<sup>116</sup> och motiverar främst detta val med att vi tror att fler faktorer än enkätens längd har betydelse för återlämningsfrekvens. Till exempel tror vi att faktorer som påverkar bortfall kan vara hur utdelningen av enkäterna går till och hur enkäten är strukturerad. Något som talar för en längre enkät i vår undersökning är att SMB är ett specialbibliotek som besöks av människor med ett särskilt intresse för dess samlingar, och förhoppningsvis också därför mer motiverade att delta i en användarundersökning.

Vår enkät innehöll 15 frågor, fördelade på tre sidor. Vi har i så stor grad som möjligt försökt att använda konstruerade frågor som ingått i tidigare undersökningar, för att få frågor med hög validitet.<sup>117</sup> De första fem frågorna avser att kartlägga besökaren och berör bland annat besökets längd och besökskategori. Dessa frågor är till viss del hämtade från Kettners undersökning på KB. Frågorna om besökets längd och besökarens ålder skiljer sig från enkätens övriga frågor, då de inte har fasta svarsalternativ. I frågan om besökskategori tillkom fyra kategorier efter att personalen kommenterat enkäten. I fråga sex som handlar om genom vem/ vilka besökaren har fått information om bibliotekets existens tillkom ytterligare en kategori efter personalens genomgång. I fråga sju, som rör vad besökaren gjort under sin vistelse på biblioteket, finns även möjlighet att gradera svaret på en skala från ett till fem, där ett står för *Inte alls framgångsrik*, och fem står för *Fullständigt framgångsrik*. Denna frågas utformning är tagen från Projekt RUT:s undersökning om användarens tillfredsställelse med sitt besök.<sup>118</sup> Frågan om bibliotekets service har inspirerats av en undersökning i projektet “Den nöjda biblioteksbesökaren” som genomfördes på Handelshögskolan i Stockholm av Magnus Söderlund och Kristoffer Strandkvist. Denna undersökning tar fasta på att varje variabel bör mätas med minst tre liknande frågor, för att man ur medelvärdet av dessa olika

---

<sup>116</sup> Se avsnitt 3.4.2 Enkäterna.

<sup>117</sup> Se avsnitt 3.2.1 Val av metod.

<sup>118</sup> Se bilaga 1.1.

svar ska kunna bedöma frågans reliabilitet. Ger medelvärdet ungefär samma resultat, är reliabiliteten hög.<sup>119</sup>

På personalens rekommendation kompletterades denna fråga med ytterligare ett påstående "det är för litet personal". Fråga nio till tolv har för avsikt att undersöka hur användaren med datorn som hjälpmedel söker efter material och information på biblioteket. Fråga tretton behandlar an-

vändarens intresse av att beställa material genom Internet. En liknande fråga används i enkäten från 1997 i Projekt Florence. De sista två frågorna berör bibliotekets hemsida och användandet av den. På enkätens baksida ges, som i Projekt RUT och i undersökningen på KB, möjlighet för besökaren att skriva ner egna åsikter och kommentarer om SMB.<sup>120</sup>

## 4.2 Resultat

Resultatet av undersökningen redovisas både kvantitativt och kvalitativt. I redovisningen har vi använt oss av tabeller och diagram med kommentarer. Vi har delat in undersökningsresultaten i fem olika avsnitt, som består av:

1. Användaren
2. Användarens aktivitet och framgång
3. Användandet av datorer
4. Personal och Service
5. Öppna svar

I avsnittet om *Användaren* har vi för avsikt att definiera bibliotekets användare, genom att inledningsvis presentera basfakta om besökaren utifrån kön, ålder och besökskategori, liksom användarens besöksfrekvens och besökets längd. Därefter har vi gjort kombinationer av frågor som vi ansett intressanta att relatera till varandra. I detta avsnitt redogör vi också för hur besökaren fått information om bibliotekets existens. I presentationen av *Användarens aktivitet och framgång* redovisas användarens nyttjande av biblioteket och grad av framgång. I avsnittet om *Användandet av datorer* ingår de frågor som berör biblioteksbesökarens användning av Libris,

---

<sup>119</sup> Söderlund, Magnus & Strandkvist, Kristoffer, 2000, "Den nöjda biblioteksbesökaren", s. 5-6.

databaser på CD-rom och bibliotekets hemsida. Här redovisas också frågan om besökarens intresse av att beställa material via Internet. Därefter följer avsnittet *Personal och Service*, där vi har för avsikt att redogöra för användarens upplevelse av bibliotekets service.

Avslutningsvis presenteras resultatet av de öppna svaren.

#### 4.2.1 Användaren

##### Könsfördelning

Tabell 4. De svarandes könsfördelning. Fråga 2 i enkäten.

|         |                   |
|---------|-------------------|
| Kvinnor | 44 % (51 stycken) |
| Män     | 56 % (66 stycken) |

Frågan om kön är den enda av enkätens frågor som alla besvarade. Resultatet visar att könsfördelningen är relativt jämnt fördelad med en liten övervikt av manliga besökare.

##### Åldersfördelning

Tabell 5. Fördelning över besökarnas ålder. Fråga 3 i enkäten

| Ålder   | Antal | Procent |
|---------|-------|---------|
| - 19    | 11    | 9,5 %   |
| 20 - 29 | 31    | 26,7 %  |
| 30 - 39 | 21    | 18,1 %  |
| 40 - 49 | 27    | 23,3 %  |
| 50 - 59 | 11    | 9,5 %   |
| 60 - 69 | 5     | 4,3 %   |
| 70 -    | 10    | 8,6 %   |
| Summa   | 116   | 100,0 % |
| Ej svar | 1     |         |

Tabell 5 visar att cirka 70 % av bibliotekets besökare tillhör åldersgrupperna från 20 till 49 år. Den mest representerade åldersgruppen är den mellan 20-29 år. Den yngsta gruppen (-19 år) och den äldsta gruppen (70 år-) är i princip lika stora, men hör också till några av de minst representerade. Den yngste som besökte biblioteket under undersökningstillfället var 14 år och den äldste var 86 år. Den genomsnittliga åldern på de svarande är 39 år.<sup>121</sup>

---

<sup>120</sup> Se bilaga 4.1.

<sup>121</sup> Se bilaga 4.2, figur 1.

## Besökskategori

Tabell 6. Fördelning över svaren i frågan om besökskategori. Besökskategorierna är rangordnade efter den vanligaste besökskategorien till den minst vanliga. Andelarna summerar till 109 % på grund av att elva besökare kryssade i två alternativ på denna fråga. Dessa har inkluderats i tabellen.<sup>122</sup> Fråga 5 i enkäten.

| Nr | Svarsalternativ                   | Antal svar | Antal svar i procent totalt |
|----|-----------------------------------|------------|-----------------------------|
| 1  | Yrkesmusiker                      | 46         | 39,7 %                      |
| 2  | Amatörmusiker                     | 24         | 20,7 %                      |
| 3  | Privat forskning/studier          | 9 + 3      | 10,3 %                      |
| 4  | Univ/högskolestuderande           | 9 + 1      | 8,6 %                       |
| 5  | Allmänt musikintresserad          | 8          | 6,9 %                       |
| 6  | Gymnasiestuderande                | 5 + 2      | 6,0 %                       |
| 7  | Övrigt                            | 7          | 6,0 %                       |
| 8  | Lärare                            | 0 + 4      | 3,4 %                       |
| 9  | Lärare/forskare vid univ/högskola | 2 + 1      | 2,6 %                       |
| 10 | Doktorand                         | 2          | 1,7 %                       |
| 11 | Tjänsteuppdrag                    | 2          | 1,7 %                       |
| 12 | Nyfiken på biblioteket            | 2          | 1,7 %                       |
| 13 | Folkhögskolestuderande            | 0          | 0 %                         |
| 14 | Utländsk gästforskare/studerande  | 0          | 0 %                         |
|    | Summa                             | 116 + 11   | 109,3 %                     |
|    | Ej svar                           | 1          |                             |

Tabell 6 visar att 60 % av bibliotekets besökare tillhör gruppen musiker av något slag. Av dessa är 60 % män och 40 % kvinnor. Cirka 10 % besöker biblioteket för sin privata forskning eller för studier. Därefter sjunker procentantal för varje besökskategori som är representerad. Vid en sammanslagning av kategorier som har med någon form av forskning att göra (Privat forskning/studier, Lärare/forskare vid univ/högskola, Doktorand) utgör dessa cirka 15 % av besökskategorierna. Inom denna grupp är 88 % män och 12 % kvinnor. Cirka 9 % av besökarna hör till kategorin ”Univ/högskolestuderande”, och 7 % av besökarna är ”Allmänt musikintresserad.”<sup>123</sup>

## Besöksfrekvens

Tabell 7. Fördelning över i vilken utsträckning besökaren kommer till biblioteket. Fråga 4 i enkäten.

| Nr | Svarsalternativ    | Antal | Procent |
|----|--------------------|-------|---------|
| 1  | Första gången idag | 17    | 14,8 %  |
| 2  | Några ggr/år       | 40    | 34,8 %  |
| 3  | Ca 1 gg/mån        | 38    | 33,0 %  |
| 4  | Ca 1 gg/vecka      | 15    | 13,0 %  |
| 5  | Flera ggr/vecka    | 5     | 4,4 %   |
|    | Summa              | 115   | 100,0 % |
|    | Ej svar            | 2     |         |

<sup>122</sup> Vi anser att dessa är för få för att redovisas separat.

<sup>123</sup> Se bilaga 4.2, figur 2.

Tabell 7 visar att förstagångsbesökarna utgör cirka 15 % av besöken. De som besöker biblioteket några gånger per år står för 35 % av besöken, och nästan lika stor andel utgör de som kommer någon gång per månad. 17 % av besökarna kommer till biblioteket minst en gång per vecka.<sup>124</sup> Hälften av besökarna återkommer ofta: en gång per månad eller oftare.

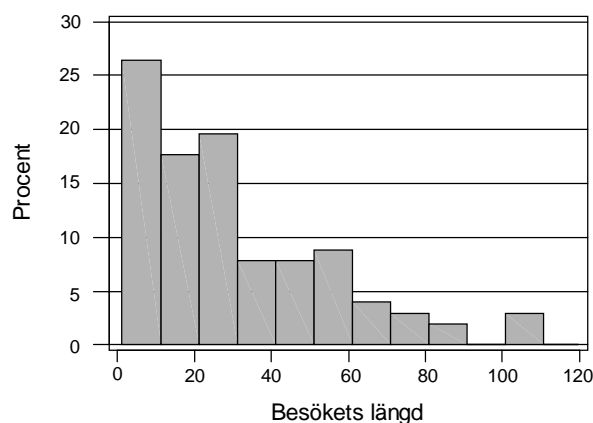
## Besökets längd

Tabell 8. Fördelning över hur lång tid besökaren vistas på biblioteket. Fråga 1 i enkäten.

| Besökets längd        | Antal personer | Antal personer i procent |
|-----------------------|----------------|--------------------------|
| – 10 min              | 27             | 25,5 %                   |
| 11 – 20 min           | 18             | 17,0 %                   |
| 21 – 30 min           | 20             | 18,9 %                   |
| 31 – 40 min           | 8              | 7,5 %                    |
| 41 – 50 min           | 8              | 7,5 %                    |
| 51 – 1 tim            | 9              | 8,5 %                    |
| Mer än 1 tim – 1½ tim | 9              | 8,5 %                    |
| Mer än 1½ tim         | 7              | 6,6 %                    |
| Summa                 | 106            | 100,0 %                  |
| Ej svar               | 11             |                          |

Tabell 8 visar att drygt en fjärdedel av besöken varar 10 minuter eller mindre och att drygt hälften av besökarna vistas 11 minuter till 50 minuter på biblioteket. En fjärdedel tillbringar närmare en timme eller mer på biblioteket. Hur fördelning ser ut tydliggörs i figur 1.

**Figur 1.** Fördelning över hur lång tid besökaren vistas på biblioteket, presenterat i procent. De fyra personer som tillbringade mer än två timmar på biblioteket ryms inte inom ramen för diagrammet, men finns redovisade i tabell 8.



<sup>124</sup> Se bilaga 4.2, figur 3.



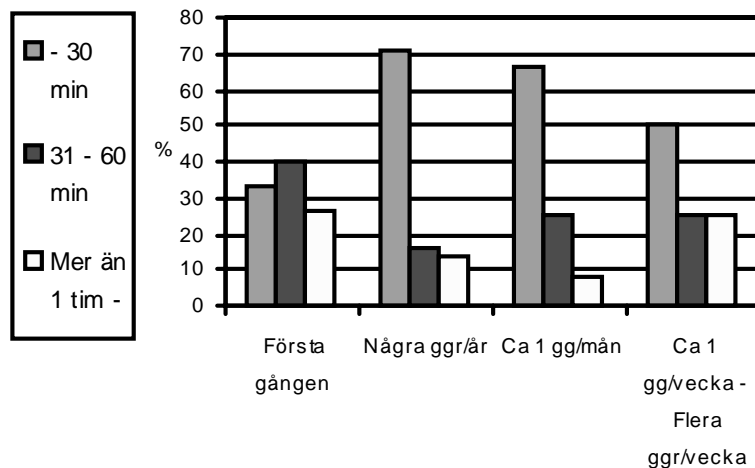
## Besökets längd korstabellerad med Besöksfrekvens

Tabell 9. Fördelning över hur lång tid besökaren vistas på biblioteket i förhållande till hur ofta besökaren kommer till biblioteket. Fråga 1 och 4 i enkäten.

| Svarsalternativ                 | - 30 min |      | 31 – 60 min |      | Mer än 1 tim – |      | Alla som svarat | Ej angivit besökets längd | Angivit besöksfrekvens |
|---------------------------------|----------|------|-------------|------|----------------|------|-----------------|---------------------------|------------------------|
|                                 | Antal    | %    | Antal       | %    | Antal          | %    | Antal           | Antal                     | Antal                  |
| Första gången idag              | 5        | 33,3 | 6           | 40,0 | 4              | 26,7 | 15              | 2                         | 17                     |
| Några ggr/år                    | 26       | 70,3 | 6           | 16,2 | 5              | 13,5 | 37              | 3                         | 40                     |
| Ca 1 gg/mån                     | 24       | 66,7 | 9           | 25,0 | 3              | 8,3  | 36              | 2                         | 38                     |
| Ca 1 gg/vecka – flera ggr/vecka | 8        | 50,0 | 4           | 25,0 | 4              | 25,0 | 16              | 4                         | 20                     |

Tabell 9 visar att 70 % av de som kommer till biblioteket några gånger per år och knappt 67 % av de som kommer cirka en gång i månaden tillbringar trettio minuter eller mindre på biblioteket. 40 % av förstagångsbesökaren stannar uppemot en timme. Hälften av de som besöker biblioteket minst en gång i veckan stannar i trettio minuter eller mindre, medan en fjärdedel stannar cirka en timme och en fjärdedel mer än en timme. Denna grupp stannar tillsammans med förstagångsbesökarna procentuellt sätt längst.<sup>125</sup> Fördelningen åskådliggörs även i figur 2.

Figur 2. Fördelning över hur länge besökarna vistas på biblioteket i förhållande till hur ofta de besöker biblioteket, presenterat i procent.



<sup>125</sup> Då antalet svarande som valt svarsalternativen "Ca 1 gg/vecka" och "Flera ggr/vecka" var för få kollapsades dessa alternativ i tabellen. I en kollapsad tabell är vissa kategorier/svarsalternativ sammanslagna för att antalet i varje cell ska bli mer relevant.

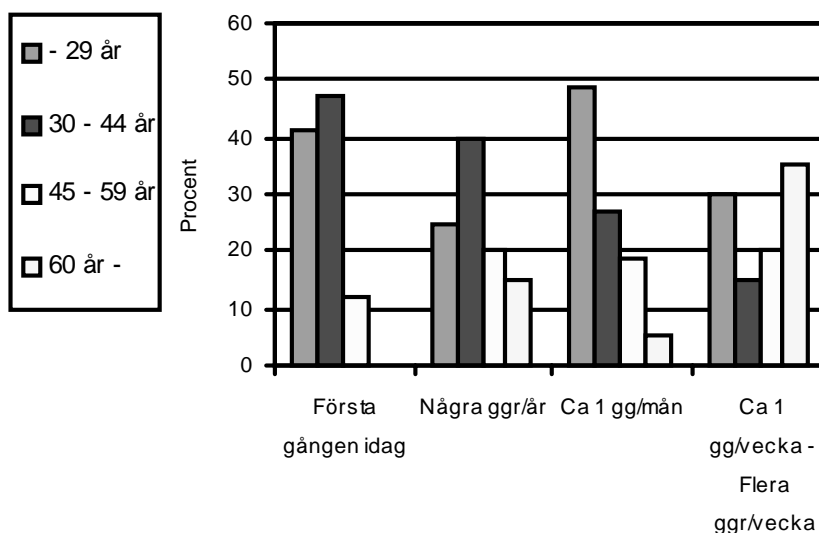
## Besöksfrekvens korstabellerad med besökarens ålder

Tabell 10. Fördelning över hur frekvent besökaren kommer till biblioteket i förhållande till vilken åldersgrupp besökaren tillhör. Fråga 3 och 4 i enkäten.

| Besöksfrekvens \ Ålder | Första gången idag |       | Några ggr/år |       | Ca 1 gg/mån |      | Ca 1 gg/vecka – Flera ggr/vecka |       |
|------------------------|--------------------|-------|--------------|-------|-------------|------|---------------------------------|-------|
|                        | Antal              | %     | Antal        | %     | Antal       | %    | Antal                           | %     |
| - 29 år                | 7                  | 41,2  | 10           | 25,0  | 18          | 48,6 | 6                               | 30,0  |
| 30 – 44 år             | 8                  | 47,0  | 16           | 40,0  | 10          | 27,0 | 3                               | 15,0  |
| 45 – 59 år             | 2                  | 11,8  | 8            | 20,0  | 7           | 18,9 | 4                               | 20,0  |
| 60 år –                | –                  | –     | 6            | 15,0  | 2           | 5,4  | 7                               | 35,0  |
| Summa                  | 17                 | 100,0 | 40           | 100,0 | 37          | 99,9 | 20                              | 100,0 |

Tabell 10 visar att de flesta förstagångsbesöken utförs av besökare i åldersgruppen “-29 år” och “30-44 år”, medan ingen i åldersgruppen “60 år-” besöker biblioteket för första gången. De som är mellan 30 och 44 år utgör 40 % av de som besöker biblioteket några gånger per år. Nästan 50 % av de som kommer till biblioteket cirka en gång per månad är 29 år eller yngre. Den yngsta och den äldsta gruppen är de som besöker biblioteket mest regelbundet, då 30 % av de som kommer ”ca 1 gg/vecka-Flera ggr/vecka” tillhör åldersgruppen ”-29 år” och 35 % av dessa tillhör åldersgruppen ”60 år-”.<sup>126</sup> Fördelning i procent åskådliggörs i figur 3.

**Figur 3.** Fördelning över besökarens besöksfrekvens i förhållande till de olika åldersgrupperna, presenterat i procent. För mer detaljer se tabell 10.



<sup>126</sup> Då antalet svarande som valt svarsalternativen ”Ca 1 gg/vecka” och ”Flera ggr/vecka” var för få kollapsades dessa alternativ i tabellen.

## Besöksfrekvens korstabellerad med besökskategori

Tabell 11. Fördelning över hur ofta besökaren kommer till biblioteket i förhållande till vilken besökskategori besökaren tillhör. Fråga 4 och 5 i enkäten.

| Besöksfrekvens<br>Besökskategori  | Första gången<br>idag |       | Några ggr/år |       | Ca 1 gg/månad |      | Ca 1 gg/vecka –<br>Flera ggr/vecka |       |
|-----------------------------------|-----------------------|-------|--------------|-------|---------------|------|------------------------------------|-------|
|                                   | Antal                 | %     | Antal        | %     | Antal         | %    | Antal                              | %     |
| Yrkesmusiker                      | 5                     | 10,9  | 19           | 41,3  | 15            | 32,6 | 7                                  | 15,2  |
| Amatörmusiker                     | –                     | –     | 12           | 50,0  | 7             | 29,2 | 5                                  | 20,8  |
| Privat forskning/studier          | 1                     | 8,3   | 1            | 8,3   | 5             | 41,7 | 5                                  | 41,7  |
| Univ/högskolestuderande           | 1                     | 10,0  | 3            | 30,0  | 5             | 50,0 | 1                                  | 10,0  |
| Allmänt musik intresserad         | –                     | –     | 3            | 42,8  | 4             | 57,2 | –                                  | –     |
| Övrigt                            | 2                     | 28,6  | 2            | 28,6  | 3             | 42,8 | –                                  | –     |
| Gymnasiestuderande                | 3                     | 42,8  | 2            | 28,6  | 2             | 28,6 | –                                  | –     |
| Lärare                            | –                     | –     | 2            | 50,0  | 2             | 50,0 | –                                  | –     |
| Lärare/forskare vid univ/högskola | –                     | –     | –            | –     | 1             | 33,3 | 2                                  | 66,7  |
| Doktorand                         | –                     | –     | –            | –     | –             | –    | 2                                  | 100,0 |
| Tjänsteuppdrag                    | –                     | –     | 2            | 100,0 | –             | –    | –                                  | –     |
| Nyfiken på biblioteket            | 2                     | 100,0 | –            | –     | –             | –    | –                                  | –     |

Tabell 11 visar att de besökare som kommer till biblioteket mest regelbundet är de som kommer för att forska. 40 % av de som tillhör besökskategorin ”Privata forskning/studier” besöker biblioteket cirka en gång per månad, och lika stor andel kommer minst en gång i veckan. Bland doktorander och lärare/forskare vid univ/högskola bevisar en stor del biblioteket minst en gång i veckan.<sup>127</sup> De flesta av yrkes- och amatörmusikerna besöker biblioteket några gånger per år. Cirka 33 % av yrkesmusikerna och 29 % av amatörmusikerna kommer några gånger i månaden.<sup>128</sup>

<sup>127</sup> Antalet i de enskilda cellerna är dock för litet för att resultatet ska kunna säkerställas.

<sup>128</sup> Då antalet svarande som valt svarsalternativen ”Ca 1 gg/vecka” och ”Flera ggr/vecka” var för få kollapsades dessa alternativ i tabellen.

## Information om bibliotekets existens

Tabell 12. Fördelning över på vilket sätt besökaren fått information om bibliotekets existens. Svarsalternativen är rangordnade från det vanligaste sättet till det ovanligaste. Andelarna summerar till 110,5 % på grund av att nio besökare kryssade i två alternativ och att en besökare kryssade i tre alternativ i denna fråga. Dessa har inkluderats i tabellen.<sup>129</sup> Fråga 6 i enkäten.

| Nr | Svarsalternativ               | Antal som svarat | Antal som svarat i procent totalt |
|----|-------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| 1  | Genom skola/utbildning        | 37 + 3           | 35,4 %                            |
| 2  | Genom bekanta                 | 36 + 4           | 35,4 %                            |
| 3  | Annat                         | 23 + 1           | 21,2 %                            |
| 4  | Annat bibliotek               | 9 + 1            | 8,8 %                             |
| 5  | Genom någon annan institution | 3 + 1            | 3,5 %                             |
| 6  | Genom arbetsplats             | 2 + 1            | 2,6 %                             |
| 7  | Genom träff i LIBRIS/Webbsök  | 2                | 1,8 %                             |
| 8  | Genom bibliotekets hemsida    | 1 + 1            | 1,8 %                             |
|    | Summa                         | 113 + 12         | 110,5 %                           |
|    | Ej svar                       | 4                |                                   |

Tabell 12 visar att drygt 35 % har fått kännedom om bibliotekets existens *Genom skola/ utbildning*, och lika många har fått informationen *Genom bekanta*. Cirka 20 % har uppgivit *Annat* som svarsalternativ. De vanligaste kommentarerna till detta alternativ är *Har alltid vetat*, *Genom telefonkatalogen* och *Genom släkten/vän*. Cirka 9 % har fått informationen genom annat bibliotek.<sup>130</sup>

I kartläggningen av användaren visade frågan om besökets längd ett större bortfall än övriga frågor (9 %), och möjligen är därför detta resultat något missvisande. En förklaring till bortfallet tror vi kan vara att besökaren inte kunde fylla i denna fråga direkt. Vi tror också att de som hade för avsikt att stanna en kortare stund på biblioteket lättare kunde uppskatta tiden för besöket, och därför kunde fylla i denna fråga med en gång. De som skulle stanna längre sparade frågan, och glömde/struntade därefter att fylla i den. Detta resonemang bekräftades när vi undersökte vilka och hur många aktiviteter som utfördes av de som inte besvarade denna fråga, då vi såg ett samband mellan denna grupp och de som stannade mellan 31-60 minuter på bib-lioteket.<sup>131</sup> Kanske hade bortfallet blivit mindre om man delat upp frågan och placerat den del som berör när besökaren gick, som en sista fråga i enkäten.

<sup>129</sup> Vi anser att dessa svar är för få för att redovisas separat.

<sup>130</sup> Se bilaga 4.2, figur 4.

<sup>131</sup> Se bilaga 4.4.

## 4.2.2 Användarens aktivitet och framgång

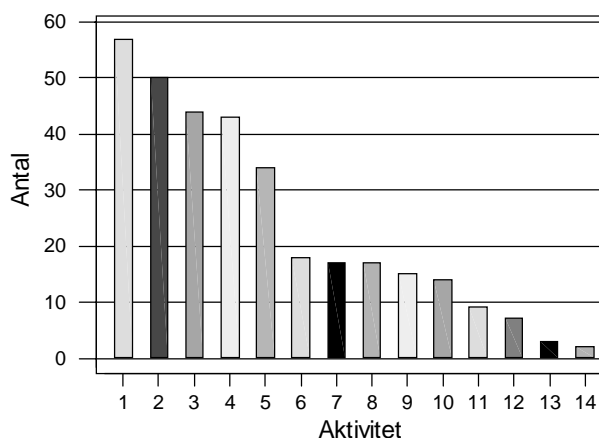
### Besökarens aktivitet

Tabell 13. Fördelning över vilka olika aktiviteter besökaren utförde på biblioteket, rangordnade från den mest utförda till den minst utförda. Fråga 7 i enkäten.

| Nr | Aktivitet                        | Antal svar | Antal svar i procent |
|----|----------------------------------|------------|----------------------|
| 1  | Beställt fram material           | 57         | 17,2 %               |
| 2  | Letat efter noter                | 50         | 15,1 %               |
| 3  | Återlämnat material              | 45         | 13,6 %               |
| 4  | Frågat i informationen           | 43         | 13,0 %               |
| 5  | Sökt i bibliotekets kortkatalog  | 34         | 10,3 %               |
| 6  | Kopierat                         | 18         | 5,4 %                |
| 7  | Letat efter böcker/tidskrifter   | 17         | 5,1 %                |
| 8  | Sökt i LIBRIS                    | 17         | 5,1 %                |
| 9  | Använt referenslitteratur        | 15         | 4,5 %                |
| 10 | Läst tidskrifter                 | 14         | 4,2 %                |
| 11 | Studerat handskrifter            | 9          | 2,7 %                |
| 12 | Annat                            | 7          | 2,1 %                |
| 13 | Läst/kopierat mikrofilm/bildkort | 3          | 0,9 %                |
| 14 | Studerat övrigt                  | 2          | 0,6 %                |
|    | Summa                            | 331        | 99,8 %               |

Tabell 13 visar att den vanligaste utförda aktiviteten är att beställa fram material (17,2 %) och att den näst vanligaste aktiviteten är att leta efter noter (15,1 %). Cirka 13 % av aktiviteterna berör återlämning av material, och lika många berör frågor i informationen. 10 % av de utförda aktiviteterna är att söka i bibliotekets kortkatalog. Fördelningen redovisas i figur 4.

**Figur 4.** Fördelning över besökarnas aktiviteter, presenterat i antal. Kategorierna är rangordnade från den mest utförda till den minst utförda och förklaras i tabell 13.



### Aktivitet i förhållande till besöksfrekvens

Den vanligaste aktiviteten utförd av förstagsbesökaren är att ställa frågor i informationen, och de som kommer några gånger per år beställer i första hand fram material och letar efter noter. Bland dem som besöker biblioteket någon gång per månad är den vanligaste aktiviteten

att återlämna material. Var och en av dessa aktiviteter uppgår till en femtedel av respektive grupps utförda aktiviteter. De vanligaste aktiviteterna bland dem som kommer till biblioteket en gång i veckan är att beställa material (16 %) och att återlämna material (14 %). Bland bibliotekets mest frekventa besökare består 30 % av aktiviteterna av att återlämna material och 20 % av att läsa tidskrifter och studera handskrifter. De grupper som kommer ofta till biblioteket ställer inte i lika stor utsträckning frågor i informationen som förstagångsbesökarna och de som kommer några gånger per år.<sup>132</sup>

### **Aktivitet i förhållande till besökets längd**

Bland dem som stannar mindre än 30 minuter på biblioteket utförs i genomsnitt 2,1 aktiviteter per person, medan de som stannar mer än en timme utför 4,1 aktiviteter per person. Den vanligaste aktiviteten bland dem som stannar under 30 minuter är att beställa och återlämna material, medan den vanligaste aktiviteten bland dem som stannar längre är att leta efter noter och fråga i informationen. Dessa besökare tar sig också i större utsträckning tid att söka i Libris.<sup>133</sup>

### **Antal utförda aktiviteter i förhållande till besöksfrekvens**

Förstagångsbesökarna genomför i snitt 3,6 aktiviteter per besök. De som kommer några gånger per år och någon gång per månad utför i snitt 2,7 aktiviteter per besök. De som besöker biblioteket en gång i veckan utför 3,3 aktiviteter i snitt, och de som kommer mest frekvent utför 2,0 aktiviteter per besökstillfälle. I snitt genomför besökaren 2,9 aktiviteter per besök.<sup>134</sup>

---

<sup>132</sup> Se bilaga 4.3.

<sup>133</sup> Se bilaga 4.4.

<sup>134</sup> Se bilaga 4.3.

## Besökarens framgång i respektive aktivitet

Tabell 14. Fördelning över besökarnas aktiviteter och hur framgångsrika de var i respektive aktivitet. Aktiviteterna är rangordnade efter den mest nyttjade till den minst nyttjade. Kolumnerna till vänster om den tjocka linjen visar dels hur många som utfört respektive aktivitet och hur framgångsrika de var uttryckt i antal, och dels hur stor procentsatsen av *Summa gjort idag* per aktivitet är. Kolumnerna till höger om den tjocka linjen visar antal besökare som ej utfört aktiviteten och sista kolumnen visar alla som har svarat. Fråga 7 i enkäten.

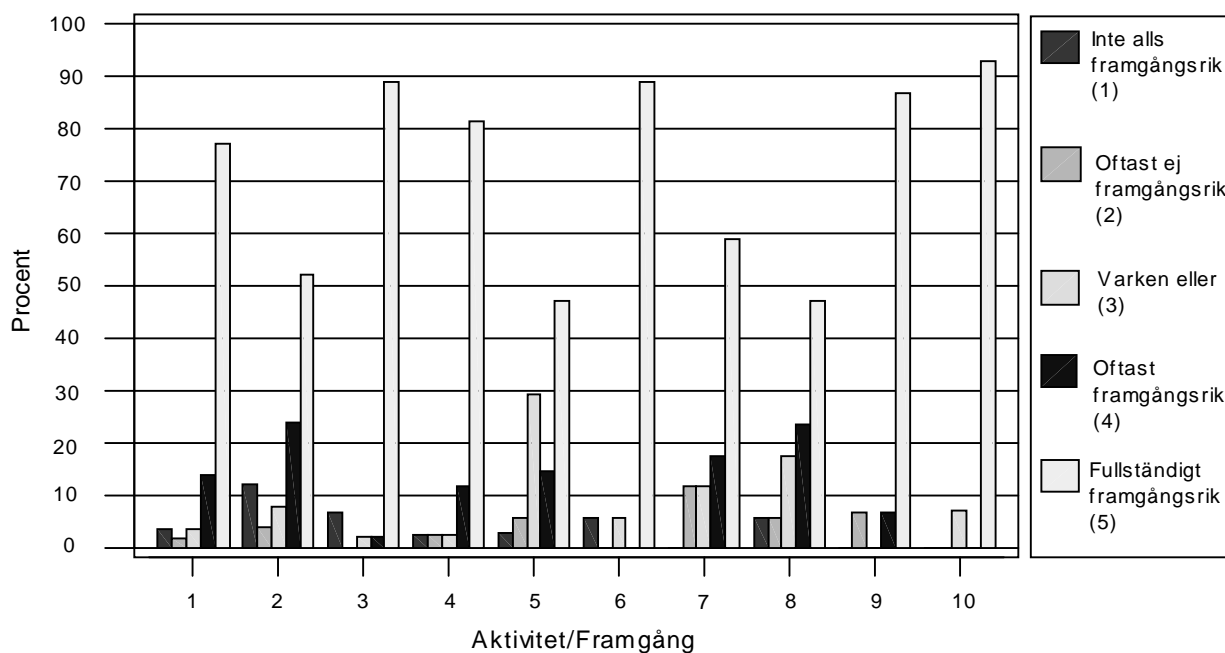
| Framgång<br>Aktivitet                 | Inte alls framgångsrik<br>1 |      | Oftast ej framgångsrik<br>2 |      | Varken eller<br>3 |      | Oftast framgångsrik<br>4 |      | Fullständigt framgångsrik<br>5 |      | Summa gjort idag | Inte gjort idag | Alla som svarat |
|---------------------------------------|-----------------------------|------|-----------------------------|------|-------------------|------|--------------------------|------|--------------------------------|------|------------------|-----------------|-----------------|
|                                       | An-tal                      | %    | An-tal                      | %    | An-tal            | %    | An-Tal                   | %    | An-tal                         | %    | Antal            | Antal           |                 |
| (1) Beställt fram material            | 2                           | 3,5  | 1                           | 1,8  | 2                 | 3,5  | 8                        | 14,0 | 44                             | 77,2 | 57               | 55              | 112             |
| (2) Letat efter noter                 | 6                           | 12,0 | 2                           | 4,0  | 4                 | 8,0  | 12                       | 24,0 | 26                             | 52,0 | 50               | 62              | 112             |
| (3) Återlämnat material               | 3                           | 6,7  | –                           | –    | 1                 | 2,2  | 1                        | 2,2  | 40                             | 88,9 | 45               | 67              | 112             |
| (4) Frågat i informationen            | 1                           | 2,3  | 1                           | 2,3  | 1                 | 2,3  | 5                        | 11,7 | 35                             | 81,4 | 43               | 70              | 113             |
| (5) Sökt i bibl. kortkatalog          | 1                           | 2,9  | 2                           | 5,9  | 10                | 29,4 | 5                        | 14,7 | 16                             | 47,1 | 34               | 78              | 112             |
| (6) Kopierat                          | 1                           | 5,6  | –                           | –    | 1                 | 5,6  | –                        | –    | 16                             | 88,8 | 18               | 94              | 112             |
| (7) Letat efter tidskrifter/böcker    | –                           | –    | 2                           | 11,8 | 2                 | 11,8 | 3                        | 17,6 | 10                             | 58,8 | 17               | 95              | 112             |
| (8) Sökt i LIBRIS                     | 1                           | 5,9  | 1                           | 5,9  | 3                 | 17,6 | 4                        | 23,5 | 8                              | 47,1 | 17               | 95              | 112             |
| (9) Använt ref. litteratur            | –                           | –    | 1                           | 6,7  | –                 | –    | 1                        | 6,7  | 13                             | 86,6 | 15               | 97              | 112             |
| (10) Läst tidskrifter                 | –                           | –    | –                           | –    | 1                 | 7,1  | –                        | –    | 13                             | 92,9 | 14               | 98              | 112             |
| (11) Studerat handskrifter            | 1                           | 11,1 | –                           | –    | –                 | –    | –                        | –    | 8                              | 88,9 | 9                | 103             | 112             |
| (12) Annat                            | –                           | –    | –                           | –    | –                 | –    | 1                        | 14,3 | 6                              | 85,7 | 7                | 105             | 112             |
| (13) Läst/kopierat mikrofilm/bildkort | –                           | –    | –                           | –    | –                 | –    | –                        | –    | 3                              | 100  | 3                | 109             | 112             |
| (14) Studerat övrigt                  | –                           | –    | –                           | –    | –                 | –    | –                        | –    | 2                              | 100  | 2                | 110             | 112             |

Tabell 14 visar att av dem som beställer fram material är 77 % fullständigt framgångsrika, 14 % oftast framgångsrika, medan drygt 5 % är oftast ej/inte alls framgångsrika. Ungefär lika många (ca 76 %) är oftast eller fullständigt framgångsrika när de letar efter noter, medan 12 % inte alls är framgångsrika. Över 90 % är helt eller nästan helt framgångsrika när de frågar i informationen, vilket stämmer väl överens med fråga 8 rörande personalens kunnskap, där drygt 90 % anser att personalen är kunnig till mycket kunnig.<sup>135</sup> 38 % av besökarna anser sig inte vara speciellt framgångsrika när de söker i bibliotekets kortkatalog, liksom 30 % av de som söker i Libris.<sup>136</sup> Fördelningen åskådliggörs i figur 5.

<sup>135</sup> Se avsnitt 4.2.4 Personal & Service, tabell 23.

<sup>136</sup> Antalet i de enskilda cellerna är dock för litet för att resultatet ska kunna säkerställas.

**Figur 5.** Fördelning över graden av framgång per aktivitet, presenterat i procent. Kategorierna är rangordnade från den mest nyttjade till den minst nyttjade aktiviteten och förklaras och redovisas fullständigt i tabell 14.<sup>137</sup>



### Framgång i förhållande till besöksfrekvens

Tre fjärdedelar av förstagsbesökarna anser att de är framgångsrika i sina aktiviteter, medan en fjärdedel anser att de inte är speciellt framgångsrika. De som besöker biblioteket några gånger per år anser sig framgångsrika i 83 % av aktiviteterna. För besökare som kommer till biblioteket några gånger i månaden uppgår denna siffra till 90 %, och de som besöker biblioteket en gång i veckan anser sig framgångsrika i 96 % av aktiviteterna. De mest frekventa besökarna anser sig framgångsrika till 100 %.<sup>138</sup>

<sup>137</sup>De fyra sista kategorierna i tabell 14 har vi valt att inte åskådliggöra i diagrammet då antalet besökare som nyttjat aktiviteten är för få för att det ska bli relevant.

<sup>138</sup>Antalet är för litet för att resultatet ska kunna säkerställas. Se bilaga 4.3.



## Medelbetyg på framgång hos respektive åldersgrupp

Tabell 15. Tabellen visar det medelbetyg respektive åldersgrupp satt på den/de aktiviteter de utfört. Fråga 3 och 7 i enkäten.

| Åldersfördelning | Antal | Medelbetyg |
|------------------|-------|------------|
| – 19 år          | 11    | 3,9        |
| 20 – 29 år       | 31    | 4,5        |
| 30 – 39 år       | 21    | 4,5        |
| 40 – 49 år       | 27    | 4,6        |
| 50 – 59 år       | 11    | 4,5        |
| 60 år –          | 15    | 3,9        |
| Alla             | 116   | 4,4        |

Tabell 15 visar en liten skillnad mellan de olika åldersgruppernas medelbetyg för utförda aktiviteter. Det går dock att dra paralleller mellan den yngsta och den äldsta åldersgruppen som båda har satt ett lägre medelbetyg på framgång (3,9) än övriga åldersgrupper. Medelbetyget för samtliga besökare ligger i snitt på 4,4.

### 4.2.3 Användandet av datorer

## LIBRIS

Tabell 16. Fördelning över besökarnas användande av Libris när de söker efter bibliotekets material. Fråga 11 i enkäten.

| Svarsalternativ | Antal svar i antal | Antal svar i procent |
|-----------------|--------------------|----------------------|
| Ja              | 39                 | 36 %                 |
| Nej             | 69                 | 64 %                 |
| Summa svar      | 108                | 100 %                |
| Ej svar         | 9                  |                      |

Tabell 16 visar att 36 % av besökarna använder Libris när de söker efter material på biblioteket. Andelen kvinnor som använder Libris är lika stor som andelen män (36 %). Den största enskilda åldersgruppen som använder Libris är den mellan 24 år eller yngre, där användandet uppgår till 64 %. Inom övriga åldersgrupper är Libris-användandet jämt fördelat, då cirka 30 % utnyttjar denna sökmöjlighet.

## Biblioteksigel

Tabell 17. Fördelning över besökarens användande av biblioteksigel för att begränsa sin sökning i Libris enbart till att gälla bibliotekets samlingar. Fråga 12 i enkäten.

| Svarsalternativ | Svar i antal | Antal svar i procent |
|-----------------|--------------|----------------------|
| Ja              | 8            | 8 %                  |
| Ibland          | 9            | 9 %                  |
| Nej             | 84           | 83 %                 |
| Summa           | 101          | 100 %                |
| Ej svar         | 16           |                      |

Tabell 17 visar att få kände till/använde sig av möjligheten att begränsa sin sökning i Libris enbart till att gälla bibliotekets samlingar, genom att använda biblioteksigel X. 83 % svarade *Nej* på denna fråga.

## Databaser på CD-rom

Tabell 18. Fördelning över besökarens användande av databaser på CD-rom. Fråga 9 i enkäten.

| Svarsalternativ | Antal svar | Antal svar i procent |
|-----------------|------------|----------------------|
| Ja              | 9          | 8 %                  |
| Nej             | 104        | 92 %                 |
| Summa           | 113        | 100 %                |
| Ej svar         | 4          |                      |

Tabell 18 visar att antal besökare som använder de databaser som biblioteket erbjuder på CD-rom är nio stycken. De flesta av användarna är äldre, och tillhör antingen besökskategorin forskare eller musiker. 12,5 % av männen och 2 % av kvinnorna använder sig av CD-rom-databaserna.

## Använda databaser

Tabell 19. Fördelning över använda databaser på CD-rom. Fråga 10 i enkäten.

| Databaser                                      | Använt databaser i antal | Använt databaser i procent |
|--|--------------------------|----------------------------|
| RISM Manuskript från 1600 –                    | 3                        | 30 %                       |
| RILM Abstract of Music Literature 1969 – 1999  | 4                        | 40 %                       |
| The Music Index on CD-rom                      | 3                        | 30 %                       |
| SBL Svenskt biografiskt lexikon Band 1 – 29    | 0                        | 0 %                        |
| Carl Nielsen practical guide (engelsk version) | 0                        | 0 %                        |
| Carl Nielsen praktisk guide (dansk version)    | 0                        | 0 %                        |
| MGG Sachteil Register                          | 0                        | 0 %                        |
| Summa  | 10                       | 100 %                      |

Tabell 19 visar att det endast är tre av bibliotekets sju CD-romdatabaser som används. Av de nio som använde bibliotekets databaser på CD-rom valde två att inte kryssa i vilka av data-

baserna som de använde. Av de sju återstående svarande använde sig fyra besökare av en databas, och tre besökare av två databaser.

### Användandet av bibliotekets hemsida/webbplats

Tabell 20. Fördelning över besökarens användande av bibliotekets hemsida. Fråga 14 i enkäten.

| Svarsalternativ | Antal svar | Antal svar i procent |
|-----------------|------------|----------------------|
| Ja              | 11         | 9,8 %                |
| Nej             | 101        | 90,2 %               |
| Summa           | 112        | 100,0 %              |
| Icke svar       | 5          |                      |

Tabell 20 visar att få använder sig av bibliotekets hemsida (cirka 10 %). Många av dem som svarade *Nej* på denna fråga verkade förvånade över att biblioteket hade en hemsida, vilket de kommenterat skriftligt vid sidan av svarsalternativen. Cirka 13 % av männen och drygt 6 % av kvinnorna har använt sig av bibliotekets hemsida.

### Använda sidor

Tabell 21. Fördelning över använda sidor på hemsidan/webbplatsen. Fråga 15 i enkäten.

| Svarsalternativ            | Antal svar | Antal svar i procent |
|----------------------------|------------|----------------------|
| Bibliotekets startsida     | 10         | 23,8 %               |
| Öppettider                 | 8          | 19,0 %               |
| Internetlänkar             | 6          | 14,3 %               |
| Innehållssida              | 5          | 11,9 %               |
| Bibliotekets samlingar     | 5          | 11,9 %               |
| Bibliotekets kataloger     | 5          | 11,9 %               |
| Bibliotekets raritetssaml. | 2          | 4,8 %                |
| Annat                      | 1          | 2,4 %                |
| Summa                      | 42         | 100,0 %              |

Tabell 21 visar att de besökare som använder bibliotekets hemsida använder sig av två eller flera av sidorna. De mest besökta sidorna är startsidan och sidan med bibliotekets öppettider.

## Beställa material genom Internet

Tabell 22. Fördelning över besökarens intresse för att beställa material genom Internet. Fråga 13 i enkäten.

| Svarsalternativ | Antal svar | Antal svar i procent |
|-----------------|------------|----------------------|
| Ja              | 53         | 50,0 %               |
| Ibland          | 23         | 21,7 %               |
| Nej             | 30         | 28,3 %               |
| Summa           | 106        | 100,0 %              |
| Ej svar         | 11         |                      |

Tabell 22 visar att drygt 70 % av besökarna skulle kunna tänka sig att beställa material genom Internet om möjlighet fanns. Denna fråga visar ingen större skillnad i könsfördelning, cirka 70 % av kvinnorna och cirka 72 % av männen skulle använda denna möjlighet. Störst intresse för denna tjänst finns i åldersgruppen 29 år eller yngre, där 82 % svarade *Ja* på frågan. Bland dem som är mellan 30-44 år utgör de som svarade *Ja* drygt 72 %. Med stigande ålder minskar intresset och knappt 39 % av dem som tillhör gruppen 60 år eller äldre är intresserade av att beställa material genom Internet.

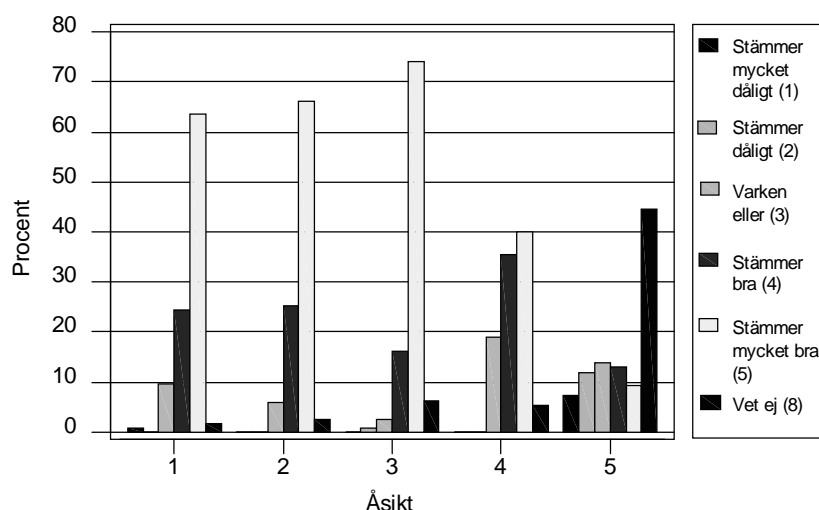
### 4.2.4 Personal och Service

Tabell 23. Fördelning över besökarens uppfattning om bibliotekets personal och service. Fråga 8 i enkäten.

| Åsikt<br>Stämmer<br>Det att:        | Stämmer<br>mycket<br>dåligt<br>1 |     | Stämmer<br>dåligt<br>2 |      | Varken eller<br>3 |      | Stämmer<br>bra<br>4 |      | Stämmer<br>mycket bra<br>5 |      | Vet ej<br>8 |      | Ej<br>svarat | Alla<br>som<br>svarat |
|-------------------------------------|----------------------------------|-----|------------------------|------|-------------------|------|---------------------|------|----------------------------|------|-------------|------|--------------|-----------------------|
|                                     | An-<br>tal                       | %   | An-<br>tal             | %    | Antal             | %    | Antal               | %    | An-<br>tal                 | %    | An-<br>tal  | %    | Antal        |                       |
| Det går snabbt<br>att få hjälp?     | 1                                | 0,9 | –                      | –    | 11                | 9,6  | 28                  | 24,4 | 73                         | 63,5 | 2           | 1,7  | 2            | 115                   |
| Personalen är<br>serviceinriktad?   | –                                | –   | –                      | –    | 7                 | 6,1  | 29                  | 25,2 | 76                         | 66,1 | 3           | 2,6  | 2            | 115                   |
| Personalen är<br>kunnig?            | –                                | –   | 1                      | 0,9  | 3                 | 2,7  | 18                  | 16,1 | 83                         | 74,1 | 7           | 6,2  | 5            | 112                   |
| Du hittar det du<br>söker på bibl.? | –                                | –   | –                      | –    | 21                | 19,1 | 39                  | 35,4 | 44                         | 40,0 | 6           | 5,4  | 7            | 110                   |
| Det är för litet<br>personal?       | 8                                | 7,4 | 13                     | 12,0 | 15                | 13,9 | 14                  | 13,0 | 10                         | 9,3  | 48          | 44,4 | 9            | 108                   |

Tabell 23 visar att de flesta besökarna (88 %) anser att det går snabbt att få hjälp av personalen. 91 % av besökarna upplever personalen som serviceinriktad. Siffrorna som berör personalens kunnighet ligger på ungefär samma nivå, då omkring 90 % uppfattade personalen som ”kunnig” till ”mycket kunnig”. Frågan om huruvida besökarna hittar vad de söker när de är på biblioteket visar också positiva siffror (75 %). 19 % anser dock att de ibland och ibland inte alls hittar vad de söker. Fördelningen åskådliggörs i figur 6.

**Figur 6.** Fördelning över besökarens uppfattning om bibliotekets service och kunnande, presenterat i procent. För mer detaljerad information se tabell 23.



Den sista delfrågan i frågan som berörde ”Personal och Service” om huruvida besökaren upplever att det är för litet personal på biblioteket, visade sig svår att besvara. 44 % markerade denna fråga med svarsalternativet *Vet ej*, och omkring 8 % avstod från att svara. Vi tror delvis att frågan var svår att ta ställning till då den är beroende av besökarens subjektiva upplevelse av personalsituationen vid det aktuella besöket. För att ha en uppfattning i denna fråga, bör man kanske besöka biblioteket relativt regelbundet. Detta antagande bekräftas av att de flesta som svarade med alternativet *Vet ej* är de som besöker biblioteket för första gången eller några gånger per år, medan de som besöker biblioteket mer regelbundet i större utsträckning hade en åsikt i denna fråga.

#### 4.2.5 Öppna svar

Av de 117 enkäter som återlämnades hade 36 personer (31 %) valt att skriva egna kommentarer på enkätens baksida. I undersökningen på KB skrev 39 % kommentarer i den öppna frågan, på SUB låg svarsfrekvensen på 25 %. Detta visar att svarsbenägenheten ligger på en likvärdig nivå i alla undersökningarna.

Tabell 24. Fördelning över antalet kommentarer på den öppna frågan. Enkätens baksida.

| Alternativ   | Antal | Procent |
|--------------|-------|---------|
| Kommentar    | 36    | 31 %    |
| Ej kommentar | 81    | 69 %    |
| Summa        | 117   | 100 %   |

En del av kommentarerna är korta, medan andra är längre och berör flera delar av bibliotekets verksamhet. I bearbetningen av svaren har vi delat in kommentarerna i olika kategorier. De

längre kommentarerna som berör flera delar av verksamheten har delats upp efter de olika kategorierna, därför har det av de 36 öppna svaren blivit 52 fristående kommentarer.

Tabell 25. Besökarnas kommentarer på den öppna frågan fördelade på olika kategorier.

| Kommentarer    | Antal | Procent |
|----------------|-------|---------|
| Positiva       | 23    | 44 %    |
| Önskemål       | 9     | 17 %    |
| Datorer        | 6     | 12 %    |
| Tillgänglighet | 7     | 13 %    |
| Negativa       | 5     | 10 %    |
| Miljö          | 2     | 4 %     |
| Summa          | 52    | 100 %   |

23 av kommentarerna (44 %) består av positiva omdömen om biblioteket och dess personal. Det är allt från positiva utrop: "Värdefullt att biblioteket finns. Trevlig stämning!" till längre omdömen:

En hjälpberedskap som är helt otänkbar egentligen. Man ber om en upplysning - tre minuter senare är svaret klart och noterna på väg ur förråden. Beställ mikrofilm - Mja det tar nog tre veckor, hm hm - och tre dagar senare är filmerna klara! Vänlig stämning och fruktansvärt kunniga medarbetare, mycket humor och hjälpsamhet. YTTERST glad och tacksam besökare.

Nio av de 23 positiva kommentarerna berör särskilt personalen, som beskrivs som "service minded", "trevlig, kunnig och tjänstvillig" och "utomordentliga och mycket hjälpsamma." Detta resultat överensstämmer med resultatet från enkäten, som också uppvisar goda siffror vad gäller personalens service.

Nio av kommentarerna (17 %) består av olika önskemål och förslag på förbättringar som skulle kunna genomföras på biblioteket ur besökarens perspektiv, vilket kanske skulle kunna bero på att de som valt att skriva kommentar på baksidan torde höra till de mer engagerade besökarna. En del av kommentarerna handlar om rena informationsbehov. Bland annat efterlyses en broschyr med utförlig information om hur man fyller i låneformuläret. En annan besökare önskar en broschyr/informationsblad om vilka olika sätt man kan låna på. Denna kategori av kommentarer berör också mer speciella önskemål. En besökare önskar att biblioteket ska börja abonnera på den franska tidskriften *La lettre du musicien*. En annan anser att marschnoterna i blåsmusiksamlingen bör förbättras till att bli lättlästa/likformiga och i antal som orkestrar ofta lånar. En tredje skulle gärna se att utbudet av samtida utländsk musik blev mer omfattande.

Sex av kommentarerna berör datoranvändning. Dels finns en önskan om att biblioteket borde datoriseras på grund av den krångliga kortkatalogen. Dels upplevs databassökning som

svårare än på många bibliotek, "ordna gärna datakurser", "bättre information när det gäller databas-sökning". Att kunna beställa via Internet beskrivs av en av besökarna som "guld värt". En annan besökare önskar bättre datorer för sökning i Libris och användning av Internet, och att krav/påminnelse/reservationer om möjligt skulle kunna skickas per e-post.

Lika många av kommentarerna handlar om bibliotekets öppettider/tillgänglighet. Av dessa går det att uttyda att en del av besökarna har haft svårt att hitta till biblioteket, vid första besöket: "Det var svårt att hitta hit. Adressen borde sägas på telefonsvararen!" En annan besökare beskriver ett "febrilt" letande i telefonkatalogen efter bibliotekets telefonnummer: " 'Musikbiblioteket', 'Stockholms musikbibliotek' el. dy [sic] borde ni stå under med hänvisning till 'se Statens musikbibliotek sid x' ". Vad gäller bibliotekets öppettider beklagar sig en besökare över att biblioteket har stängt på lördagar. En annan menar att kvällsöppet på torsdagar är bra, och fungerar som en ersättning till att det tidigare var öppet på lördagar. En förlängning av telefontiden skulle enligt en av de svarande vara önskvärt, då det kan vara svårt att hinna komma fram om det är många som ringer, "särskilt när man arbetar på förmiddagarna".

Några av kommentarerna är kritiska till olika delar av verksamheten. Bland annat uttrycker en besökare att det är "synd och bekymmersamt" att det är så svårt att få fram material som inte finns på SMB och måste lånas på annat håll: "Fjärrlåneavdelning fungerar, enligt min erfarenhet inte överhuvudtaget." En annan besökare menar att många musikalier borde repareras eller bytas ut, då de är i dåligt skick: "En del saker (klaverutdrag) faller i bitar när man öppnar dem." Några kommentarer rör kortkatalogen och problem med att fylla i beställningsblanketterna, bland annat anser en besökare att det är svårt att veta vad man ska ange för hyllsignum på beställningen. Systemet med manuell hantering av lån känns också tungarbetat:

Litet knöligt med att beställa fram material (särskilt noter). Det är ibland osäkert om t ex samlingsvolymen av noter innehåller just det stycke som jag vill ha. Det blir lätt "bommar" om man inte är väldigt precis med opnr, köchelnr etc.

## 5. Slutsatser av undersökningen

### 5.1 Användaren

Könsfördelningen visar på en liten övervikt av manliga besökare, vilket skulle kunna förklaras med att musikeryrket traditionellt är ett manligt yrke. 70 % av bibliotekets användare är i yrkesverksam ålder (mellan 20-49 år). Den yngsta besökaren är 14 år och den äldsta är 86 år, vilket tyder på en bred åldersspridning bland bibliotekets användare. 60 % av besökarna är musiker på yrkes- eller amatörnivå, och 15 % använder biblioteket för någon slags forskning. Av alla besökare utgör förstagångsbesökarna 15 %, vilket är ett resultat som korrelerar med resultatet av KB-undersökningen.<sup>139</sup> En liknande procentandel (17 %) utgör de som besöker biblioteket en eller flera gånger i veckan. 35 % av användarna kommer någon gång per månad och lika många besöker biblioteket några gånger per år. Bibliotekets förstagångsbesökare utgör alltså nästan lika stor andel som de som kommer till biblioteket mest frekvent, men den ”typiske” besökaren kommer någon gång per månad eller år.

Undersökningen visar att en fjärdedel av besöken varar 10 minuter eller mindre. Drygt hälften av besökarna vistas mellan 11 till 50 minuter på biblioteket, och en fjärdedel tillbringar närmare en timme eller mer på biblioteket. Det är alltså lika vanligt att stanna en kortare som en längre stund på biblioteket.

I en korstabellering av besökets längd med besöksfrekvens visade det sig att det är de som kommer ofta till biblioteket som också stannar längst, vilket också framkommer i undersökningen på KB,<sup>140</sup> och kanske speglar det faktum att den besökare som har möjlighet att komma ofta till ett bibliotek också har mer tid till sitt förfogande än de som kommer sällan. Av de som besöker biblioteket några gånger per år och någon gång per månad stannar cirka 70 % 30 minuter eller mindre vid sina besök, medan 50 % av de som kommer någon gång per vecka stannar 30 minuter eller mindre, en fjärdedel av dessa besökare stannar cirka en timme och en fjärdedel stannar mer än en timme. 40 % av förstagångsbesökarna stannar uppemot en timme och 27 % stannar längre än en timme, vilket visar att man vid sitt första besök vid biblioteket

---

<sup>139</sup> Se avsnitt 2.3.5 Resultat av enkät och fokusgrupper.

<sup>140</sup> Se avsnitt 2.3.5 Resultat av enkät och fokusgrupper.



behöver relativt gott om tid för att sätta sig in i bibliotekets rutiner. I undersökningen på KB behövde förstagångsbesökaren i snitt 56 minuter på sig.<sup>141</sup>

När vi relaterade åldersgrupperna med besöksfrekvens visade det sig också att det är de yngsta och äldsta besökarna som besöker biblioteket mest frekvent. 50 % av dem som kommer till biblioteket någon gång per månad är 29 år eller yngre. 30 % av dem som kommer ”ca 1 ggr/vecka - Flera ggr/vecka” tillhör åldersgruppen ”-29 år” och 35 % av dem tillhör åldersgruppen ”60 år-”. Av dem som besöker biblioteket några gånger per år är 40 % mellan 30 och 44 år. Detta resultat tyder på att det är de åldersgrupper som inte tillhör yrkesverksam ålder som besöker biblioteket mest frekvent, och också stannar längst. Kanske kan en förklaring till detta resultat vara bibliotekets öppettider, som troligen passar de icke yrkesverksamma besökarna bättre, då de är förlagda till kontorstid alla dagar utom torsdag. Bland besökskategorierna är det de som ägnar sig åt någon slags forskning som besöker biblioteket mest frekvent, följt av amatör- och yrkesmusikerna.

Gemensamt för alla SMB:s användare är intresset för musik. I frågan om hur besökaren fått reda på biblioteket existens framkom det att 35 % av besökarna hade fått denna information genom skola/utbildning, och lika många genom bekanta. 20 % valde *Annat* som svarsalternativ och de vanligaste kommentarerna som följde detta alternativ var, *Har alltid vetat*, *Genom släkten/vän*, *Genom telefonkatalogen*. *Genom släkten/vän* skulle kunna ingå i det fasta svarsalternativet *Genom bekanta*, vilket placerar detta svarsalternativ som det vanligaste. Detta resultat tyder också på att kännedom om bibliotekets existens främst sprids genom mer informella kanaler. Risken med att information om bibliotekets existens i så stor utsträckning sprids på detta informella vis, är att biblioteket blir för en krets ”invigda” som rör sig i ”rätt kretsar”, som till exempel musikern, musikforskaren och den musikstuderande. Med detta i åtanke kanske man skulle kunna fundera kring hur biblioteket skulle kunna förändra sin marknadsföring för att nå ut till alla typer av besökare, då SMB är menat att fungera som ett bibliotek för alla. Hur skulle man kunna gå till väga för att informera ”vanligt folk” som har ett allmänt musik-intresse om bibliotekets existens? Att biblioteket borde marknadsföra sig mer är en åsikt som även framkommer i de öppna svaren, ”Borde marknadsföra sig mer [...]”, ”Dåliga på att sprida att det finns. En del har ej hört talas om det och vet ej att/var det finns.”

---

<sup>141</sup> Se avsnitt 2.3.5 Resultat av enkät och fokusgrupper.

För att förbättra allmänhetens kännedom om bibliotekets existens kanske man skulle kunna skicka ut skriftlig information om biblioteket och vad det har att erbjuda till exempelvis folkbiblioteken. Man skulle även kunna sammanställa någon form av affisch om bibliotekets verksamhet, och distribuera den till olika kulturella verksamheter/institutioner, som till exempel Kulturhuset och Kulturama.

## 5.2 Användarens aktivitet och framgång

### 5.2.1 Aktivitet

Den vanligaste aktiviteten på SMB är att beställa fram material, vilket man gör antingen genom att komma till biblioteket eller via telefon. Telefontiderna är dock begränsad till förmiddagarna, mellan 9.00-11.00, vilket kanske gör att många inte har möjlighet att använda denna service och därför besöker biblioteket. Detta kommenteras även i den öppna frågan, ”Längre telefon-tider skulle behövas. Särskilt när man arbetar på förmiddagarna, kan det vara svårt att hinna komma fram på linjen, om det är många som ringer.” Den näst vanligaste aktiviteten är att leta efter noter, följt av att återlämna material. Både på SMB och KB kommer frågor i informationen som fjärde vanligaste aktivitet bland besökarna, medan denna aktivitet hamnar långt ner på listan i undersökningen på SUB.

Fler av SMB:s besökare söker i bibliotekets kortkatalog, än i databasen Libris. Detta tror vi delvis har att göra med att bibliotekets besökare ännu inte är förtrogna med Libris. SMB:s besökare är också vana att söka i kortkatalogen, vilket är positivt då större delen av bibliotekets dokumenterade samling av noter fortfarande bara finns på kort. Däremot är det viktigt att informera besökaren om Libris existens eftersom material inkommet efter 1997 inte registreras i kortkatalogen utan endast i Libris. Utan denna vetskap är risken stor att besökaren inte hittar material som biblioteket faktiskt har. I nuläget finns denna information endast tillgänglig vid bibliotekets datorer, vilket gör att besökare som inte använder datorerna riskerar att inte nå av den. Informationen skulle även i förkortad version finnas åtkomlig vid kortkatalogen och skrivplatser.

Den vanligaste aktiviteten bland dem som stannar 30 minuter eller mindre är att beställa eller återlämna material. Den vanligaste aktiviteten bland dem som stannar längre är att leta efter

noter eller att fråga i informationen. Att beställa material är en av de vanligaste aktiviteterna bland alla besöksgrupperna, förutom hos dem som kommer flera gånger i veckan som istället i första hand återlämnar material, läser tidskrifter och studerar handskrifter. Dessa besökare ställer inte heller i lika stor grad frågor i informationen. Hos förstagångsbesökaren är däremot frågor i informationen den vanligaste aktiviteten, liksom hos dem som besöker biblioteket några gånger per år.

Ju längre besökaren stannar på biblioteket ju fler aktiviteter hinner han/hon att utföra. Förstagångsbesökaren utför flest aktiviteter under biblioteksbesöket, och de som kommer mest regelbundet utför minst antal aktiviteter. Bland åldersgrupperna utför de yngsta och den näst äldsta gruppen flest aktiviteter under sitt besök.

Att beställa fram material, som var den vanligaste aktiviteten bland SMB:s besökare, var den vanligaste aktiviteten också på KB, vilket gör att undersökningarnas resultat i denna mätning på så vis korrelerar. På SUB besöker man däremot biblioteket främst för att studera, leta böcker/tidskrifter och göra litteratursökningar.

### *5.2.2 Framgång*

93 % av besökarna som frågar i informationen beskriver sig som nästan alltid framgångsrika. Denna siffra är mycket hög om man jämför med resultatet från undersökningen på SUB som i samma mätning visar att besökaren i denna aktivitet är framgångsrik till 44 %. 76 % av besökarna anser sig nästan alltid framgångsrika när de letar efter noter. När det gäller att söka i bibliotekets kortkatalog är 62 % av besökarna oftast framgångsrika. I denna aktivitet är 38 % av besökarna alltså inte speciellt framgångsrika, och det gör "Sökt i bibliotekets kortkatalog" till den aktivitet där flest besökare upplever sig som minst framgångsrika. En förklaring kan vara att kortkatalogen helt enkelt är svår att söka i. En annan förklaring kan vara bristande kännedom om att man måste söka i Libris för att få information om bibliotekets hela utbud. Knappt en fjärdedel av besökarna har svårigheter i sökandet efter böcker och tidskrifter och lika många när de letar efter noter. De fyra kategorier i denna fråga som inleds med "letat" och "sökt" är de där besökaren visat sig vara minst framgångsrik. I enkätens öppna fråga beskrivs också problemet med användandet av kortkatalogen. Biblioteket skulle därför behöva fundera kring hur man skulle kunna förbättra information som rör kortkatalogen och användandet av

den. Denna information skulle kunna finnas tillgänglig på katalogskåpen och vid skrivplatserna.

I de öppna svaren framkommer det också att några av besökarna upplever beställningsblanketterna som krångliga. En besökare efterlyser en broschyr med utförlig information om hur man fyller i låneformuläret. En annan besökare tycker att det är svårt att veta vad man ska ange för hyllsignum på beställningsblanketten. Information om hur man fyller i beställningsblanketten borde därför förbättras, kanske i form av instruktionsblad som skulle kunna finnas tillgängliga vid kortkatalogen och vid borden där besökaren fyller i beställningsblanketter. Instruktionsbladen borde framför allt innehålla tydlig information om vilka uppgifter från katalogkortet som ska skrivas på beställningsblanketten.

Trots problem att hitta i kortkatalogen ligger ändå medelbetyg på besökarens framgång i hans/hennes olika aktiviteter högt. I åldersgruppen 20-59 år ligger medelbetyget antingen på 4,5 eller 4,6. I den yngsta och äldsta åldersgruppen ligger betyget något lägre, 3,9, vilket ändå är ett gott betyg som tyder på att besökaren till stor del är framgångsrik i de aktiviteter som genomförs på biblioteket, oberoende av ålder. De besökare som kommer flera gånger i veckan anser sig mest framgångsrika i sina aktiviteter, och förstagångsbesökaren och de som kommer några gånger per år anser sig minst framgångsrika, i förhållande till övriga grupper. Siffrorna för framgång är liksom medelbetyg, i snitt höga. För förstagångsbesökaren ligger till exempel siffran för framgång i snitt på 83 %. Dessa siffror visar tillsammans med medelbetyget att denna del av bibliotekets verksamhet i stort fungerar väl.

### 5.3 Användning av datorer

64 % av besökarna använder inte Libris, vilket inte är ett gott resultat då bibliotekets bestånd efter 1997 endast registreras där. Det låga användandet har troligen flera förklaringar. Kanske är en förklaring att en del besökare inte känner till att man måste söka i Libris för att få tillgång till det nyare materialet efter 1997. Kanske kan en annan förklaring vara osäkerhet inför dator-användning. Biblioteket bör enligt vår mening bli bättre på att både informera besökaren om Libris existens, och att instruera besökaren om hur man söker i Libris.

92 % av besökarna använder inte bibliotekets CD-romdatabaser, och av de sju databaser som biblioteket erbjuder används endast tre. Detta resultat visar igen på en begränsad datoranvänd-

ning, och speglar möjligen besökarens osäkerhet inför användandet av datorer. Det skulle också kunna vara så att bibliotekets besökare inte har något större behov av dessa tjänster. Det verkar dock mer troligt att det låga användandet beror på bristande information om att dessa databaser finns, då vi anser att bibliotekets information om CD-romdatabaserna i nuläget är otillräcklig. Något biblioteket skulle kunna göra för att åtgärda denna brist är till exempel att skylta bättre var CD-romläsaren är placerad. Man skulle även kunna informera om de olika databaserna på bibliotekets hemsida.

Flera av kommentarerna i de öppna svaren berör besökarens svårighet att använda sig av datorerna. Här framkommer det bland annat önskemål om att biblioteket borde erbjuda kurser i databassökning, ”ordna gärna datakurser”, ”bättre information när det gäller databassökning“.

90 % av besökarna har inte använt bibliotekets hemsida. Av dem som kommenterade denna fråga förstår man att många inte känner till att hemsidan finns. Utifrån det låga nyttjandet och dessa kommentarer kan vi konstatera att biblioteket borde bli bättre på att informera om hemsidan. Detta skulle till exempel kunna göras genom att ha information om hemsidan rullande som skärmläckare på de publika datorerna, och som skriftlig information i anslutning till de publika datorerna.

Drygt 70 % av besökarna skulle kunna tänka sig att beställa material genom Internet om möjlighet fanns. Hos bibliotekets besökare finns alltså överlag ett stort intresse för denna tjänst. De yngre besökarna är mest positiva, medan intresset minskar något med stigande ålder. Vi tror dock att detta förhållande kommer att förändras med tiden, vartefter människor blir mer för-trogna med den nya tekniken. Vi tror också att denna möjlighet kommer att bli mer och mer vanlig i bibliotekssammanhang; redan nu erbjuder många bibliotek denna tjänst, bland annat har både KB och Riksdagsbiblioteket under senaste året infört beställningsmöjligheter för lån-tagarna via Internet.

I enkätens fråga om biblioteksigel valde vi med avsikt att använda oss av biblioteksjargong: ”Begränsar Du din sökning enbart till att söka i musikbibliotekets samlingar i Libris, genom att använda biblioteksigel X?” Detta gjorde vi för att se om besökaren förstod vad biblioteksigel innebär och denna fråga fick således störst bortfall (13,7 %), vilket kanske beror på att besökaren inte känner till betydelsen av denna term och därför avstår från att svara.

Resultatet visar att få känner till/använder sig av denna möjlighet, då 83 % svarade *Nej* på denna fråga. För att besökarna ska slippa få en allt för stor träffmängd borde biblioteket kunna upplysa om denna möjlighet, bland annat för att denna information är svår att hitta i Libris om man inte är väl för-trogen med att söka i databaser. Vi tror också att kunskaper om att begränsa sin sökning kom-mer att bli alltmer nödvändiga i framtiden i och med att Libris är en ständigt växande databas.

## 5.4 Personal och service

Frågan som berörde personal och service visar genomgående ett gott resultat. 88 % anser att det går snabbt att få hjälp av personalen, 91 % upplever personalen som serviceinriktad och 90 % uppfattar personalen som ”kunnig” till ”mycket kunnig”. Detta visar att biblioteks-personalen bemöter besökaren på ett bra sätt, och har hög serviceanda. Powell konstaterar att många studier har visat att mindre bibliotek ofta får högre siffror vad gäller användarens tillfredsställelse än större bibliotek, ”For example, Crane found in his study, and others, that the larger the library, the lower the level of user satisfaction.”<sup>142</sup> Detta går delvis att tillämpa på SMB som förvisso har omfattande samlingar, men fysiskt är ett litet bibliotek sett ur användarens perspektiv, då samlingarna är slutna och själva bibliotekslokalen som användaren vistas i är liten i jämförelse med till exempel SUB eller KB. Detta förklarar kanske också den stora skillnaden i resultatet av besöksframgång rörande frågor i informationen, som uppvisades i undersökningarna på SUB och SMB.<sup>143</sup>

Att 75 % hittar det material de söker på biblioteket tyder på att bibliotekets samlingar i stor utsträckning täcker besökarens behov. Däremot anser 19 % att de ibland och ibland inte alls hittar det material de önskar. I några av de öppna svaren finns kommentarer som berör sådant som en del av besökarna anser sig sakna på biblioteket, bland annat vill en av besökarna att bibliotekets utbud av samtida utländsk musik ska utökas. En annan besökare vill att biblioteket ska tillhandahålla mer populärmusik:

Jag är mycket intresserad av klassisk musik, främst inom sång/kör och piano, med det har ofta hänt att jag skulle ha velat låna populärmusik också, främst för att kunna arrangera själv. Skulle man utöka något i servicen, så skulle det väl vara att köpa in sådana noter.

---

<sup>142</sup> Powell, 1988, s. 21.

<sup>143</sup> Se avsnitt 5.2.2 Framgång.

## 5.5 Rekommendationer till SMB

- Bättre marknadsföring gentemot allmänheten och andra bibliotek/institutioner
- Diskutera möjligheten att variera bibliotekets telefon- och öppettider för att bättre tillfredsställa bibliotekets yrkesverksamma besöksgrupper
- Fundera över möjligheten att i större utsträckning använda e-post i kontakt med användaren, till exempel genom att skicka krav/påminnelse och reservationer på detta sätt
- Förbättrad information om hur man använder kortkatalogen
- Förbättrad information om hur man fyller i beställningsblanketter vid kortkatalog och skrivplatser
- Information om att kortkatalogen är avslutad 1997 och att bibliotekets samlingar därefter endast registreras i Libris, tillgänglig vid kortkatalog och skrivplatser, och inte som nu endast vid de publika datorerna
- Förbättrad information om hur man söker i Libris, till exempel vilka möjligheter som finns att begränsa sin sökning med biblioteksigel X
- Ordna kurser, alternativt informationsbroschyr, i hur man söker i Libris
- Förbättrad information om vilka CD-romdatabaser biblioteket erbjuder, till exempel genom skyltning vid CD-romläsaren och information på bibliotekets hemsida
- Ordna kurser, alternativt informationsbroschyr, i hur man söker i bibliotekets CD-romdata-baser
- Förbättrad information om bibliotekets hemsida, till exempel som skriftlig information i anslutning till de publika datorerna, och som rullande information på skärmläckarna
- Utvärdering och uppföljning av användarundersökningen
- Till personalen: fortsatt det goda arbetet!

## 6. Slutdiskussion

Arbetet med att studera de tre undersökningarna på SUB, USB och KB tror vi har varit en förutsättning för genomförandet av vår egen användarundersökning på SMB. I denna studie har vi både fått praktiska råd om hur man kan genomföra användarundersökningar, och konkreta exempel att utgå ifrån när vi började planera vår egen undersökning. Detta angreppssätt tror vi därför har varit bättre än att bara studera till exempel metodhandböcker, särskilt om man som vi inte har någon tidigare erfarenhet inom området. Vi hade inte heller något underlag att utgå från, då det inte tidigare hade gjorts någon användarundersökning på SMB.

I vår analys av de tre användarundersökningarna fick vi idéer och kunskap om hur vi ville genomföra vår egen undersökning. Genom att ta del av de olika enkäter som ingått i respektive undersökning fick vi uppslag till hur vi skulle utforma vår egen enkät, rörande till exempel frågekonstruktion, disposition av frågor och layout. I utformningen av enkäten använde vi främst konstruerade frågor. Vi valde delvis vilka frågor som skulle ingå i undersökningen med intryck av bibliotekschef Anders Lönns och bibliotekspersonalens önskemål. Många av frågorna hämtades ur de studerade undersökningarnas enkäter, och anpassades till SMB:s förhållanden. Under arbetets gång blev vi också medvetna om vikten av att förtesta enkäter på olika plan, för att undersöka frågors validitet och upptäcka eventuella brister i utformning. I Projekt RUT gjordes detta till exempel konsekvent av alla enkäter, vilket ledde till omformuleringar och förbättringar av de frågor som på olika vis missuppfattats. I KB-undersökningen och i Projekt Florence förtestades däremot inte enkäterna, vilket i det senare fallet ledde till att en del av frågorna visade sig bristfälliga, bland annat på grund av för få svarsalternativ. På grund av tids-brist genomfördes tyvärr inget förtest av enkäten på SMB:s målgrupp. Enkäten förtestades däremot på personalen, vilket ledde till bland annat tillägg av en fråga och ett antal omformuleringar. Många av de synpunkter personalen bidrog med hjälpte, ur vårt perspektiv sett, till att förbättra enkäten.

I genomgången av de tre undersökningarna fick vi också en uppfattning om hur vår egen undersökning skulle kunna genomföras i den fysiska bibliotekslokalen. I SUB:s och KB:s rapporter beskrivs till exempel hur biblioteken skyltades inför undersökningstillfällena och att man ställde fram särskilda undersökningbord bemannade av bibliotekarier för att svara på frågor. I vår egen undersökning skyltades SMB med information om att en undersökning



pågick på biblioteket, och ett undersökningsbord placerades i anslutning till entrén där en av oss alltid fanns tillgänglig. Vår avsikt var att under utdelning av enkäterna delta aktivt, för att öka intres-set för undersökningen hos besökaren och på så vis påverka bortfall i positiv riktning. Alla be-sökare välkomnades i entrén och informerades om att en undersökningen pågick på biblioteket, och fick därefter frågan om de var intresserade av att delta. De besökare som till en början var tveksamma lyckades vi i många fall övertala. Vår teori att man på detta vis kan påverka bort-fall fick vi bekräftad då bortfallet trots enkätens längd blev lågt (20 %). I förhållande till under-sökningarna på SUB och KB, vilkas svarsprocent låg runt 50 % respektive 60 %, är detta ett mycket gott resultat. Bortfallet i undersökningarna på USB redovisas inte, och kan därför inte jämföras.

I arbetet med uppsatsen första del tog vi även intryck av hur de olika undersökningarna presenterades i respektive rapport. Därav blev vi medvetna om hur angeläget det är att ha en genomtänkt och pedagogisk struktur, samt en utförlig metodredovisning för förståelsen av en undersöknings olika skeden. I presentationen av våra resultat har vi för läsbarhetens skull till exempel varit noga med att skilja resultat och slutsatser från varandra. I redovisningen av resultatet har vi delat in resultaten i fem olika avsnitt, utifrån enkätens frågor. Denna disposition återkommer även när vi presenterar våra slutsatser. Som avslutning på vår undersökning har vi, som i undersökningen på KB, ett avsnitt benämnt ”Rekommendationer till SMB” där vi ställt upp en lista på förslag/förbättringar som skulle kunna genomföras på biblioteket med utgångspunkt i våra slutsatser. Till exempel konstaterar vi att det finns vissa informationsbrister på biblioteket, vad gäller bland annat kortkatalogen. Vi menar också att användningen av bib-liotekets datorer kanske skulle kunna öka genom förbättrad information om Libris och biblio-tekets olika CD-romdatabaser.

En annan av våra ”rekommendationer” handlar om utvärdering och uppföljning, vilket främst bör göras för att åtgärda de brister som framkommit i en undersökning; om inte detta görs fyller undersökningen inte någon större funktion. Undersökningarna på SUB och USB ledde båda till olika konkreta förändringar, i KB-undersökningen får vi i inte ta del av vilka av Kettners rekommendationer till KB som verkligen genomfördes efter undersökningen, vilket troligtvis beror på att detta projekt inte sträcker sig över lika lång tid som de övriga. Till ”uppföljning” räknas också upprepning av mätningen, för att få ett jämförelsematerial till

tidigare resultat och på så vis kunna följa verksamhetens utveckling. Vikten av regelbundna mätningar betonas i alla de tre studerade undersökningarna.

En fördel i arbetet med uppsatsen andra del har varit att en av oss arbetat som biblioteksassistent på SMB i fjorton år, och på så vis känner verksamheten och dess organisation väl sedan tidigare. Vi menar att kunskap om organisationen som ska utvärderas är viktig, både när man utformar enkätfrågor och tolkar resultat.

Vad vi också tror att man bör ha i åtanke när man planerar att genomföra en användarundersökning är att det tar mycket tid i anspråk. Som vi konstaterade i avsnitt 3.3.1 var de studerade undersökningarna beroende av vilka resurser som stod till buds för deras genomföranden. I vårt fall har tiden varit den begränsande faktorn. Om vi hade haft mer tid till vårt förfogande skulle vi kunnat använda flera andra mått i vår undersökning, som till exempel görs i Projekt RUT. Något som vi tror skulle vara av intresse att undersöka på SMB är exempelvis referensfrågor ställda i informationen dels på plats och per telefon, och fjärrlåneverksamhet. En annan undersökning av intresse skulle vara att kartlägga besökarens önskemål angående SMB:s öppettider, eftersom många av bibliotekets besökare tillhör yrkesverksam ålder och därför har behov av mer varierade öppettider.

## 7. Sammanfattning

Syftet med denna uppsats var att studera tre användarundersökningar och deras metoder för att få kunskap om hur man kan utvärdera biblioteksverksamhet ur användarens perspektiv.

Utifrån denna analys hade vi för avsikt att sammanställa och presentera en egen användarundersökning riktad till användare vid Statens musikbibliotek.

I uppsatsens första del presenterade vi inledningsvis de tre undersökningarna genom att redogöra för deras olika bakgrund, syften, metoder och resultat. Denna presentation utmynnade i ett jämförande och kritiskt analyserande avsnitt, där vi i jämförelsen tog fasta på likheter och olikheter mellan undersökningarna, och i det kritiskt analyserande avsnittet fokuserade på hantering av metod. Avslutningsvis studerade vi huruvida de olika undersökningarnas syften infriades eller ej. Alla undersökningar bidrog i olika utsträckning till genomförandet av vår egen undersökning.

I uppsatsens andra del genomförde vi en egen användarundersökning på SMB, med utgångspunkt i de analyserade undersökningarna. Syftet med denna undersökning var att kartlägga användaren, och att få en uppfattning om hur användaren använder och upplever biblioteket. Målsättningen var att undersökningen skulle kunna användas som underlag för att förbättra verksamheten ur användarens perspektiv. Resultatet visade bland annat att besökaren uppfattade bibliotekets servicenivå som hög. Vissa informationsbrister rörande kortkatalog och databassökning framkom dock. I vår resultatanalys lyckades vi endast delvis att dra paralleller till de tidigare studerade undersökningarna. Flest likheter fanns mellan SMB och KB, som båda är bibliotek med slutna samlingar. Vi anser att syftet med vår undersökning infriades då vi utifrån resultatet definierade en användare och hans/hennes aktivitet. Vi lyckades även, genom de frågor av utvärderande karaktär, få en uppfattning om hur besökaren upplever biblioteket.

# Källor och litteratur

## Otryckt material

### Stockholm, Statens musikbibliotek

117 enkäter om användningen av Statens musikbibliotek, ifyllda i mars 2000.

Statens musikbibliotek, en informationsbroschyr riktad till bibliotekets besökare.

### I uppsatsförfattarnas ägo (Inst. För ABM, estetik och kulturstudier, Uppsala)

Söderlund, Magnus & Strandkvist, Kristoffer (2000), Slutrapport i projektet ”*Den nöjda biblioteksbesökaren*”. Handelshögskolan i Stockholm.

## Tryckt material

Andersson, Bengt-Erik (1994), *Som man frågar för man svar: en introduktion i intervju- och enkätteknik*. 2. uppl. Stockholm.

Cavallin, Mats & Nilsson, Jan (1994), *FUTUBI-projektet: förstudie angående utvärdering av universitetsbiblioteket: slutrapport*. BIBSAM-rapport; 9. Stockholm.

Crowley, Terence & Childers, Thomas (1971), *Information service in public libraries: two studies*. Metuchen, N.J.

Dahmström, Karin (1991), *Från datainsamling till rapport: att göra en statistisk undersökning*. Lund.

Ejlertsson, Göran (1996), *Enkäten i praktiken: en handbok i enkätmetodik*. Lund.

Ekbom, Christina (1995), *Projekt Floorence vid Uppsala stadsbibliotek*. Del 1-2. [Stockholm].

Ekbom, Christina (1998), *Projekt Floorence vid Uppsala stadsbibliotek*. Del 1-2. [Stockholm].

Hansagi, Helen & Allebeck, Peter (1994), *Enkät och intervju inom hälso- och sjukvård: handbok för forskning och utvecklingsarbete*. Lund.

Höglund, Anna-Lena (1992), *Mäta för att veta: om metoder att mäta biblioteksverksamhet*. Rapport från Statens kulturråd; 1992:4. Stockholm

Höglund, Anna-Lena (1997), *”Äntligen en riktig fråga!”: undersökning av referensverksamheten vid sex huvudbibliotek i Östergötland*. Linköping.

Jansson, Britta-Lena (1996), *”Det här var svårt”: referenstjänstens kvalitet vid folkbiblioteken*. Rapport från Statens kulturråd; 1996:3. Stockholm.

Kettner, Helena (1998), *KB-besökaren: en användarundersökning på Kungl. Biblioteket 1998*. Rapport/ Kungl. Biblioteket; 24. Stockholm.

Moore, Nick (1989), *Measuring the performance of public libraries: a draft manual*. Paris.

- Nationalencyklopedins ordbok* (1995), bd. 1. Höganäs.
- Nämndernas verksamhetsberättelser 1998 Uppsala Kommun* (1998). Uppsala.
- Poll, Roswitha & Boekhorst, Peter te (1996), *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*. IFLA Publications; 79. München.
- Powell, Ronald R. (1988), *The relationship of library user studies to performance measures: a review of the literature*. Occasional papers/ University of Illinois Graduate school of library and information science; 181. Illinois.
- RUT (1993), *Resultatmätning och utvärdering av mätmetoder: test och utvärdering av handboken Measuring academic library performance – a practical approach, samt resultat av mätningar vid Stockholms universitetsbibliotek, sammanställd av Bo Ekengren*. BIBSAM-rapport; 6. Stockholm.
- Trost, Jan (1994) *Enkätboken*. Lund.
- Trost, Jan (1993) *Kvalitativa intervjuer*. Lund.
- Van House, Nancy A., Weil, Beth T. & McClure, Charles R. (1990), *Measuring academic library performance: a practical approach*. Chicago.
- Van House, Nancy A., Weil, Beth T. & McClure, Charles R. (1994), *Mått och mätningar: biblioteksservice vid universitets-, högskole- och forskningsbibliotek. Översättning av Measuring academic library performance – a practical approach, sammanställd av Bo Ekengren*. Rapport/ Stockholms universitetsbibliotek; 25. Stockholm.
- Åslund, Henrik (1997), *"Bibblan är så bra att man bara vill dö": utvärdering och mätning ht 1996*. Rapport/ Stockholms universitetsbibliotek; 29. Stockholm.

## **Elektroniskt publicerade källor och litteratur**

- Accompanying action on music: information in libraries: Harmonica*.  
URL:[www.svb.nl/project/harmonica/harmonica.htm](http://www.svb.nl/project/harmonica/harmonica.htm) 2000.05.18.
- Holmberg, Kerstin (1998), *"Allt är viktigt på ett bibliotek": utvärdering och mätning ht 1998*. Januari 1999. URL: [www.bib10.sub.su.se/org/alltarv/rapport.htm](http://www.bib10.sub.su.se/org/alltarv/rapport.htm) 2000.05.07.
- Jönsson Adrial, Christina (1999), *109 forskare, lärare & doktorander om SUB: en e-postenkätundersökning utförd i maj-juni 1999*. Augusti 1999.  
URL:[www.sub.su.se/org/forskare.htm](http://www.sub.su.se/org/forskare.htm) 2000.05.07.
- Vem besöker KB?* April 1999. URL:[www.kb.se/info\\_fr.htm](http://www.kb.se/info_fr.htm) 2000.04.26.

## Förkortningslista

ACRL = Association of College and Research Libraries Board of Directors

BIBSAM = Kungliga bibliotekets sekretariat för nationell planering och samordning

DN = Dagens nyheter

EQLIPSE = Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe

EQUINOX = Library Performance Measurement and Quality Management System

FUTUBI = Förstudie angående utvärdering av universitetsbibliotek

IFLA = International Federation of Library Associations and Institutions

KB = Kungliga biblioteket

PBU = Problembaserat lärande

RUT = Resultatmätning och utvärdering av mätmetoder

SMB = Statens musikbibliotek

SUB = Stockholm universitetsbibliotek

SvD = Svenska dagbladet

UNESCO = United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

USB = Uppsala stadsbibliotek

# Förteckning över tabeller och diagram

## Tabeller

Tabell 1. Åldersfördelning vid enkät och djupintervjuer, Projekt Florence.

Tabell 2. Åldersfördelning vid enkät och fokusgrupper, KB-besökaren.

Tabell 3. Resultat från datainsamling vid Statens musikbibliotek.

Tabell 4. De svarandes könsfördelning.

Tabell 5. Fördelning över besökarnas ålder.

Tabell 6. Fördelning över svaren i frågan om besökskategori.

Tabell 7. Fördelning över i vilken utsträckning besökaren kommer till biblioteket.

Tabell 8. Fördelning över hur lång tid besökaren vistas på biblioteket.

Tabell 9. Fördelning över hur lång tid besökaren vistas på biblioteket i förhållande till hur ofta besökaren kommer till biblioteket.

Tabell 10. Fördelning över hur frekvent besökaren kommer till biblioteket i förhållande till vilken åldersgrupp besökaren tillhör.

Tabell 11. Fördelning över hur ofta besökaren kommer till biblioteket i förhållande till vilken besökskategori besökaren tillhör.

Tabell 12. Fördelning över på vilket sätt besökaren fått information om bibliotekets existens.

Tabell 13. Fördelning över vilka olika aktiviteter besökaren utförde på biblioteket.

Tabell 14. Fördelning över besökarnas aktiviteter och hur framgångsrika de var i respektive aktivitet.

Tabell 15. Tabellen visar det medelbetyg respektive åldersgrupp satt på den/de aktiviteter de utfört.

Tabell 16. Fördelning över besökarens användande av Libris.

Tabell 17. Fördelning över besökarens användande av biblioteksigel.

Tabell 18. Fördelning över besökarens användande av databaser på CD-rom.

Tabell 19. Fördelning över använda databaser på CD-rom.

Tabell 20. Fördelning över besökarens användande av bibliotekets hemsida.

Tabell 21. Fördelning över använda sidor på hemsidan/webbplatsen.

Tabell 22. Fördelning över besökarens intresse för att beställa material genom Internet.

Tabell 23. Fördelning över besökarens uppfattning om bibliotekets personal och service.

Tabell 24. Fördelning över antalet kommentarer på den öppna frågan.

Tabell 25. Besökarens kommentarer på den öppna frågan fördelade på olika kategorier.

## **Diagram**

Figur 1. Fördelning över hur lång tid besökaren vistas på biblioteket.

Figur 2. Fördelning över hur länge besökaren vistas på biblioteket i förhållande till hur ofta de besöker biblioteket.

Figur 3. Fördelning över besökarens besöksfrekvens i förhållande till de olika åldersgrupperna.

Figur 4. Fördelning över besökarnas aktiviteter.

Figur 5. Fördelning över graden av framgång per aktivitet.

Figur 6. Fördelning över besökarens uppfattning om bibliotekets service och kunnande.

## **Bilaga 4.2**

Figur 1. Åldersfördelningen bland bibliotekets besökare.

Figur 2. Fördelning över vilka olika besökskategorier besökarna tillhör.

Figur 3. Fördelning av besöksfrekvensen.

Figur 4. Fördelning över på vilket sätt besökarna fått information om bibliotekets existens.