



HVEM ER DE OG HVOR GÅR DE?

**BRUKERATFERD I
NORSKE STORBYBIBLIOTEK**

ABM #46
SKRIFT

INNHOOLD

Forord	4	7.5 BIBLIOTEKET SOM ET STED FOR SOSIALT SAMVÆR	33
Brukeratferd i storbybibliotek		7.6 NØKKELTALL	34
1..Innledning	8	8.. Hva gjør de ulike brukergruppene?	36
1.1 FORMÅLET MED UNDERSØKELSEN	8	8.1 KJØNN	36
2..Oppsummert	10	8.2 ALDERSGRUPPER	36
3.. Hovedfunn	11	8.3 SPRÅKGRUPPER	39
4.. Metode	15	9.. Avdelinger	40
4.1 OBSERVASJON	15	9.1 HVILKE AVDELINGER BESØKER BIBLIOTEKBRUKERNE OG HVA GJØR DE DER?	40
4.2 ETISKE SPØRSMÅL	16	9.2 BRUKERSAMMENSETNING	42
4.3 OBSERVATØRENE	16	9.3 BRUK AV AVDELINGENE VED DE ULIKE BIBLIOTEKENE	42
4.4 HVORDAN BLE OBSERVASJONENE GJENNOMFØRT?	16	10.. Bibliotekene – noen forskjeller/likheter? ..	44
4.5 UTVALG OG GENERALISERBARHET	17	10.1 HVA GJØR BRUKERNE VED DE ULIKE BIBLIOTEKENE?	44
4.6 FEILMARGINER	18	10.2 BRUKERSAMMENSETNING VED DE ULIKE BIBLIOTEKENE	45
4.5 OBSERVASJONSSKJEMAET	19	11.. Kort presentasjon av bibliotekene i undersøkelsen og kommunene de ligger i	48
5.. Utvalget	20	11.1 BERGEN KOMMUNE	48
6.. Bruksmønster	26	11.2 KRISTIANSAND KOMMUNE	49
7.. Brukerprofiler – hvordan brukes bibliotekene?	28	11.3 OSLO KOMMUNE	50
7.1 DE TRADISJONELLE BIBLIOTEKBRUKERNE – «LÅNERNE»	28	11.4 STAVANGER KOMMUNE	51
7.2 PERSONER SOM STUDERER/ARBEIDER PÅ BIBLIOTEKENE	31	11.5 TRONDHEIM KOMMUNE	52
7.3 INTERNETTBRUKERNE	31	Det komplekse bibliotek	54
7.4 AVIS- OG TIDSSKRIFTSBRUKERNE	32	Hva gjør folk når de besøker biblioteket?	58

FORORD

BRUKERADFERD I BIBLIOTEK – ET PROSJEKT FRA FEM NORSKE STORBYBIBLIOTEK

Høsten 2004 tok folkebibliotekene i Stavanger, Trondheim, Oslo og Bergen initiativ til en bred kartlegging av brukeradferd i bibliotek. Universitets- og høyskolebibliotekene i byene ville også delta. Kartleggingen (i form av observasjon av et stort antall brukere) av brukeradferd i bibliotek, skulle særlig se på all annen bruk enn lån eller levering, dvs. biblioteket som læringsarena og som møtested. Det innbefattet også å fange opp studenters og skoleelevers bibliotekbruk. Det skulle utvikles gode undersøkelsesmetoder som kunne brukes andre steder.

De fire storbybibliotekene hadde samarbeidet fra tidlig i 90-årene om brukerundersøkelser, bl.a. mer tradisjonelle, spørreskjema-baserte, som anga brukernes versjon av hvilke tilbud og tjenester de brukte, og hvor tilfredse de var med disse tjenestene. Jevnlig utveksling og sammenstilling av bibliotekenes egne statistikker og tellinger har også gitt mye informasjon om besøk og lånere og om lån/levering.

Når man ønsker å få nærmere innsikt i all bruk, og i brukernes reelle adferd, - som ikke alltid sam-

svarer med hva de selv oppgir i spørreskjema - er bruk av observerende metode å foretrekke. Den danske undersøkelsen «Brugernes adfærd på folkebibliotekerne. Trafiktælling 2004» som Kommunenes Landsforening gjennomførte i 21 store og små danske bibliotek, ble derfor en inspirasjon. Den ga et interessant oversiktsmateriale og viste bruk av nye metoder. Trafikktellingen var en kvantitativ undersøkelse, dels utført med kvalitative metoder, og gjorde ikke krav på å være fullt ut vitenskapelig og representativ.

Prosjektet ble utviklet av de fire storbybibliotekene gjennom to søknadsrunder fra 2004 til 2005. Søknadene utløste i alt 650.000 kroner fra ABM-utvikling og deretter 200.000 fra KS v/ Program for storbyrettet forskning. KS la inn en forutsetning om at Kristiansand kommune ble med i prosjektet. Med i alt fem deltagende folkebibliotek ble inkludering av byenes fagbiblioteker etter hvert utsatt.

Ny undersøkelsesmetode

Det viste seg at prosjektet stilte krav til innsikt

i en undersøkelsesmetode som var ganske ny for mange forskningsmiljøer, og observering og kartlegging i stor skala så ut til å være en utfordring. Prosjektledelseskapasiteten måtte økes, og avdelingsleder Toril Høimyr fra Deichmanske bibliotek ble engasjert på timebasis fra våren 2007. Styringsgruppen besto av de fem byenes biblioteksjefer.

Tilbudsinnydelsen for brukerundersøkelsen ble klar i juni 2007, og resulterte i kontrakt med Sentio Research Norge AS, inngått i september. Med Sentio på plass ble registreringsskjema utviklet, og observatørkorps opplært. De deltakende bibliotek stilte betydelig arbeidskraft til disposisjon ved forberedelse og gjennomføring av undersøkelsen i det enkelte bibliotek.

Gjennomføringen ble likartet og godt koordinert og utført på disse tidspunktene:

Oslo: mandag 29. til onsdag 31. oktober og torsdag 8. tom lørdag 10. november, i alt 6 dager.

Bergen: mandag 22 til onsdag 24. oktober og torsdag 8. tom lørdag 10. november, i alt 6 dager

Trondheim: mandag 5. tom søndag 11. november, i alt 7 dager

Stavanger: mandag 5. tom søndag 11. november, i alt 7 dager

Kristiansand: fra torsdag 1. tom onsdag 7. november, i alt 6 dager

Endelig rapport fra Sentio forelå i mars/april 2008.

Resultatene av undersøkelsen

Styringsgruppen oppfatter at resultatene som fremkommer gir et representativt bilde av brukeradferden i store hovedbibliotek. De samsvarer også bra med bibliotekenes eget tallmateriale og observasjoner. For de aller minste prosentgruppene er det mer usikkert hvor representative funnene er (jfr. Sentios metode-kapittel), og det kan for eksempel gjelde for barn som brukere på hovedbibliotekene.

Hva brukerne gjør på biblioteket utover lån/levering, er svært interessant å få bedre svar på. Bare 46% av brukerne i den norske undersøkelsen låner eller leverer - resten bruker tid på andre aktiviteter. I Statistisk Sentralbyrås bibliotekundersøkelse¹ oppgis det at de fleste bibliotekbrukerne låner medier med hjem. Dette skulle tilsi at svært mange av brukerne låner, men langt fra hver gang de oppsøker biblioteket.

Undersøkelsen har sett på bibliotekenes samlede funksjon som møteplass. Møteplassbegrepet har ulike aspekter, men i denne undersøkelsen har vi måttet begrense oss til å se på biblioteket som arena for «direkte samvær mellom mennesker». En møteplass kan også defineres som å være et sted åpent for alle, der mennesker ser hverandre og gjør ting parallelt uten å ta direkte kontakt med hverandre. Biblioteket er nettopp en typisk arena for slike «lavintensive møter», (Audunson 2005)², men denne dimensjonen ved møteplass-

1 Buskoven, Nina Kristin: Undersøkelse om bibliotekbruk. SSB 2006 http://www.ssb.no/emner/07/02/30/rapp_200614/rapp_200614.pdf

2 Audunson, R. (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of Documentation*, 61(3), 429-441.

funksjonen er ikke undersøkt i denne kartleggingen. Det er ønskelig å få belyst dette aspektet i andre typer undersøkelser.

Bibliotekenes rolle som «læringsarena» kan avleses både i det at mange bruker biblioteket som arbeidssted, men også i det at de bruker tid på å lese, bla og orientere seg i et bredt medietilbud.

Ulikheter

Det er interessante ulikheter mellom de fem hovedbibliotekene, bl.a. forholdet mellom hovedbibliotek med og uten et større filialnett, hovedbibliotekenes størrelse og innredning og avdelingens beliggenhet i bygget. Dette gjør at undersøkelsen også kan illustrere bruk i forhold til ulik utforming av biblioteklokale og av tilbudene og avdelingene.

Beskrivelsen av bibliotekene (se vedlegg) er informativ i forhold til flere av disse ulikhetene.

Sammenligning med de to større danske undersøkelsene, hhv. KLs trafiktælling i 21 større og mindre folkebibliotek (2004)³ og Århus-undersøkelsen⁴ viser at det er flere likhetspunkter i resultatene for de tre ulike undersøkelsene.

I KLs undersøkelse ble det ikke stilt spørsmål til brukerne, og den har derfor ingen opplysninger om språk og bare skjønnsmessige opplysninger om alder. Siden den norske undersøkelsen gjelder store byers hovedbibliotek, er det verd å legge

merke til at KLs trafiktælling angir at det er noen tydelige forskjeller mellom store og små bibliotek. Små bibliotek har til dels et stort antall barn som brukere, opp til 60%, og blant de voksne har de flere «lånerne» enn andre typer «besøkende».

Gruppen barn og gruppen «besøkende» (som altså ikke låner) oppholder seg lengst på biblioteket, hhv. 34 og 35 minutter i gjennomsnitt, mens «lånerne» bruker kortere tid, og for eksempel kortere enn våre norske lånerne.

Hovedbiblioteket i Århus' trafikkteiling ligner mest på vår «Brukeradferd» - og den kan være vel så interessant å sammenligne med ut fra bibliotekets størrelse og tjenestetilbud.

I Århus er menn i flertall (54%) blant brukerne, mens de utgjør 47% i de norske bibliotekene.

Århus har brukt en noe annerledes aldersinndeling enn i den norske undersøkelsen, men aldersfordelingen på brukerne er rimelig lik, bortsett fra at 19 - 40 åringene kan se ut til å være overrepresentert i større grad på de norske hovedbibliotekene enn de er i Århus.

Gjennomsnittlig tid brukt på bibliotekbesøket er en god del høyere i de norske bibliotekene enn i Århus, 35 minutter mot 24 minutter.

I Århus låner langt flere brukere (langt mer) materialer med hjem, hele 41,8% mot 30% i den norske undersøkelsen. Det forklarer en del av forskjellen i tidsbruk, for også i andre typer undersøkelser registrerer man at «lånerne» gjør seg raskere ferdig på biblioteket enn de øvrige «besøkende». Ulikhetene mht. lån stemmer også godt med de offisielle bibliotekstatistikkene i begge land, der norske bibliotek har langt under halvparten av det danske utlånet, mens besøktallet ved de større norske bibliotekene likevel er

3 Brugernes adfærd på folkebibliotekerne. KL's trafiktælling 2004. http://www.regionbiblioteket.stockholm.se/upload/L%C3%A4nsavd/Dokument/Brugernes_adfaerd_pa_folkebibliotekerne.pdf

4 Møller, Mikkel Randlev: Trafikanalyse. Brugere på Hovedbiblioteket i Århus. Århus Kommunes Biblioteker, 2005 <http://www.aakb.dk/graphics/portal/bibliotekerne/Trafikanalyse2005.pdf>

omtrent like høyt som i tilsvarende danske.

Århus har også vært opptatt av hvordan biblioteket blir brukt som møteplass og til «sosialt samvær». I Århus fanger undersøkelsen opp at det er 21,3% som enten kom sammen med noen eller møtte venner og familie på biblioteket. Dette samsvarer med tall for Bergen (21%), den byen som i størrelse og filialnett mv. ligner Århus mest. I vår norske undersøkelse er ellers gjennomsnittet for de fem byene hele 26%.

I Århus-undersøkelsen ble det spesifisert at det sosiale element spilte en tydelig rolle for 13% av de besøkende, slik observatørene skjønnsmessig vurderte det. Vår norske undersøkelse forsøkte ikke å fange opp dette forholdet, men konstaterte bare hvor mange som var sammen med andre under bibliotekoppholdet.

Ut fra dette og ut fra forholdet mellom besøkstall og utlånstall i andre lands nasjonale bibliotekstatistikker kan man reflektere over hvorvidt norske bibliotek spiller en større rolle som sted å oppholde seg, for en større andel av befolkningen, enn i en del andre land man kan sammenligne seg med. Tallene fra de fem norske hovedbibliotekene illustrerer slike forskjeller mellom landenes bibliotekvesen.

Styringsgruppen tillater seg å konkludere med at undersøkelsesopplegget trygt kan anbefales som et pålitelig og nyttig redskap for å få mer kunnskap om brukeradferden på egen institusjon. Både bibliotek, museer og andre formidlingsinstitusjoner kan bruke opplegget.

Vi håper mange norske bibliotek og andre institusjoner vil ta i bruk dette redskapet i bruk for å få innsikt i aspekter ved brukeradferden som ikke så lett fanges opp ved andre metoder.

TRINE KOLDERUP FLATEN
Bergen Off. Bibliotek

LIV SÆTEREN
Deichmanske bibliotek

LISBETH TANGEN
Trondheim folkebibliotek

ANNE KRISTIN UNDLIEN
Kristiansand folkebibliotek

MARIT EGAAS
Stavanger bibliotek

Et utfyllende tabellvedlegg finner du ved å gå inn på www.abm-utvikling.no/publisert/abm-skrift



Brukeratferd i storbybibliotek

– En kartlegging av hvordan brukerne benytter
hovedbibliotekene i storbyene

Gjennomført av Sentio Research Norge
Mars 2008

INNLEDNING

Bakgrunnen for denne undersøkelsen er at bruken av bibliotekene er i endring. Besøktallene har gått noe ned, og selv om lånetallene nå ser ut til å ha stabilisert seg, har de vist en synkende tendens de siste årene. Endrede medievaner som følge av blant annet digitalisering og nedlastingsmuligheter indikerer at biblioteket står overfor nye utfordringer.

For å møte utfordringene denne utviklingen skaper, har vi i denne undersøkelsen sett nærmere på hva brukerne faktisk gjør når de besøker biblioteket. Dette har vi gjort ved å benytte oss av observasjon som forskningsmetode. Det vil si at vi har fulgt brukerne og observert hva de gjør når de er på biblioteket.

Undersøkelsen er gjennomført av Sentio Research Norge AS på oppdrag fra folkebibliotekene i Oslo, Bergen, Stavanger, Kristiansand og Trondheim.

1.1 Formålet med undersøkelsen

Formålet med undersøkelsen har vært å framskaffe oversikt over og kunnskap om brukeratferden i bibliotekene. Fokuset har spesielt vært rettet mot hvordan brukerne benytter seg av biblioteket – her representert ved hovedbibliotekene i de fem største byene - utover det å låne bøker og andre medier. I den sammenhengen er bibliotekets funksjon som læringsarena og uformelt møtested av stor interesse.

Begrepet «læringsarena» har et vidt innhold. Folk kan på mange ulike måter bruke bibliotekets tilbud og tjenester for å oppnå læring. En kan låne med seg læringsmateriell, en kan bruke nett-tjenester, eller en kan arbeide på biblioteket. Læringen kan dreie seg om personlig opplevelse og vekst, eller om å oppnå ferdigheter i fritid, skole eller yrke. Bibliotekets samarbeid med

skoler og andre institusjoner for å legge til rette for og bidra til læring, inngår også i funksjonen som «læringsarena». I denne undersøkelsen har vi valgt å fokusere på ett av aspektene ved rollen som læringsarena ved at vi ser på i hvilken grad brukerne leser, skriver og studerer mens de oppholder seg på biblioteket, alene eller i gruppe.

Begrepet «møteplass» har også ulike aspekter. Det kan være et sted der folk møter hverandre, gjør noe sammen og snakker sammen. Det kan også være et sted som defineres ved at det er åpent for alle, et slags torg, der ulike mennesker ser hverandre uten at de nødvendigvis er i direkte kontakt med hverandre. En kan være «alene sammen med andre» og gjøre ting parallelt. Biblioteket kjennetegnes ved å være arena for slike «lavintensive» møter¹. Ulike typer møter finner altså sted på biblioteket, men i denne undersøkelsen har vi sett på møteplass i betydningen «direkte samvær mellom mennesker».

Problemstillinger vi ønsker å belyse er:

- Hvor lenge oppholder den enkelte seg i biblio-

1 Audunson, R. (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting-places. /Journal of Documentation, 61/(3), 429-441

teket, og hva foretar hun/han seg i løpet av denne tida?

- Hva gjør bibliotekbrukerne i biblioteket utover det å låne bøker og annet materiell?
- Hvor lenge er brukeren opptatt med de ulike gjøremålene?
- Hvor lenge oppholder brukeren seg i de ulike delene av bibliotekene?
- Hvor stor andel av brukerne låner noe med seg hjem?
- Hvor stor andel av brukerne henvender seg til personalet?
- Når i uka og når på dagen finner besøket sted?
- Kommer den enkelte til biblioteket alene eller sammen med noen?
- Treffer en kjente på biblioteket?
- Kommer en i snakk med fremmede?
- Bruker en tid til sosialt samvær?

Med bakgrunn i dette har målet vært å identifisere brukeratferd med utgangspunkt i type aktiviteter og tidsbruk. Vi har videre sett på i hvilken grad bruksmønstre varierer med alder og kjønn, samt innvandrerbakgrunn/morsmål. Vi har også kartlagt om bruksmønstret er forskjellig ved de ulike bibliotekene som er med i undersøkelsen.

OPPSUMMERT

Undersøkelsen viser at biblioteket er mye mer enn et sted for utlån av bøker og andre typer materiell. Selv om lån fortsatt fremstår som en stor aktivitet, viser resultatene at det er en større andel som ikke låner enn som låner på biblioteket. Vi finner at brukerne benytter en rekke ulike tjenester når de besøker biblioteket, og bruken er sammensatt. Ved siden av lån er også internett, aviser og tidsskrifter, samt det å være et sted for å lese, studere og/eller å møte andre mennesker viktige sider ved biblioteket.

Ungdom og voksne mellom 15 og 45 år er de helt dominerende brukergruppene ved de fem hovedbibliotekene som inngår i undersøkelsen. Brukere med annet morsmål enn norsk er sterkt overrepresentert i forhold til deres andel av befolkningen.

Når det gjelder bibliotekets rolle som læringsarena i snever forstand, viser resultatene at 11 prosent av bibliotekbrukerne studerer og arbeider på biblioteket. Dette er først og fremst ungdom og unge voksne. Selv om andelen er relativt liten sammenlignet med lånerne er dette en brukergruppe som oppholder seg lenge på biblioteket, og kan derfor sies å være en sentral brukergruppe. Vi mener derfor at funnet støtter hypotesen om biblioteket

som en læringsarena.

Vi har sett på biblioteket som møteplass, og har begrenset det til å gjelde «direkte samvær med andre». Undersøkelsen viser at de fleste bruker bibliotekets tjenester og tilbud alene, men alt i alt finner vi likevel at en fjerdedel av brukerne er på biblioteket sammen med andre. Undersøkelsen viser at unge brukere i større grad enn eldre utnytter biblioteket som en sosial arena gjennom at de møter kjente der og oftere utfører aktiviteter sammen. Den sosiale dimensjonen ved å gå på biblioteket synes også å være viktigst for brukere som ikke har norsk som morsmål. Ikke-vestlige er den gruppen som i størst grad møter kjente på biblioteket, og det er også denne gruppen som i størst grad bruker noe av tiden på biblioteket uten å benytte tjenester der. I underkant av en tredel av alle fremmedspråklige brukere mellom 0-18 år møter kjente på biblioteket, noe som er en mye større andel enn vi finner blant brukerne med norsk som morsmål. Resultatet kan altså være ett uttrykk for at biblioteket i større grad fungerer som et uformelt møtested for de som ikke har norsk som morsmål.

HOVEDFUNN

Bibliotekbrukerne ved hovedbibliotekene

- 53 prosent av bibliotekbrukerne er kvinner og 47 prosent er menn.
- Det er størst andel bibliotekbrukere mellom 15 og 45 år. 26 prosent er over 46 år og 4 prosent er fra 0 -14 år.
- 79 prosent av bibliotekbrukerne har norsk som hovedspråk, mens 10 prosent snakker et ikke-vestlig språk og 9 prosent snakker et vestlig språk.
- Innvandrergupper er overrepresentert på biblioteket sammenlignet med andelen de utgjør i befolkningen ellers, og vi finner at det er en stor spredning når det gjelder språklig bakgrunn hos disse.
- Av bibliotekbrukerne som har norsk som morsmål, er det en overvekt av kvinner, mens det blant «ikke-norske» er mennene som utgjør den største andelen av bibliotekbrukerne.
- Det er en større andel bibliotekbrukere under 45 år blant fremmedspråklige enn blant de som har norsk som morsmål.
- Hele 71 prosent er på biblioteket under en halvtime, men de som er lenge på biblioteket

drar opp snittet, slik at et gjennomsnittlig bibliotekbesøk er på 35 minutter.

Hva gjør brukerne på biblioteket?

- Brukerprofiler

- 46 prosent er på biblioteket i forbindelse med lån eller levering. Av disse «lånerne» er godt under halvparten (43 prosent) på biblioteket kun i forbindelse med lån/levering av materiell, mens flertallet også gjør andre ting
- 11 prosent studerer eller arbeider på biblioteket i mer enn en halv time.
- 13 prosent av bibliotekbrukerne benytter bibliotekets internettmaskiner.
- 10 prosent av de som besøker biblioteket er avis- og tidsskriftsbrukere
- 26 prosent av bibliotekbrukerne er på biblioteket sammen med noen
- 25 prosent henvender seg til personalet
- 9 prosent av bibliotekbrukerne bruker noe av den tiden de oppholder seg på biblioteket uten å benytte tjenester
- 2 prosent av bibliotekbrukerne er på biblioteket uten å benytte tjenester i det hele tatt.

- Det er lånegruppen som bruker minst tid på biblioteket. Generelt bruker denne gruppen 18 minutter i snitt på biblioteket.
- De som studerer/arbeider er en brukergruppe som oppholder seg lenge på biblioteket. I snitt bruker de nesten to og en halv time på et bibliotekbesøk.
- Internettbrukerne er i snitt på biblioteket i 47 minutter. Avis- og tidsskriftsbrukerne bruker i snitt 42 minutter på biblioteket, og de som er sammen med andre omtrent 40 minutter på et bibliotekbesøk.
- Det er en god del overlapping mellom disse brukergruppene. Mange som låner bruker også tid på å studere/ arbeide på biblioteket, de bruker datamaskiner og en del er sammen med andre.
- En relativt stor andel av både de som studerer og arbeider og internettbrukerne er sammen med andre på biblioteket.
- Avis- og tidsskriftsbrukerne er også til dels sammen med andre, og en del benytter datamaskiner, spesielt internett.
- Det er relativt få av internettbrukerne og avis- og tidsskriftsbrukerne som også låner materiale når de besøker biblioteket.

Brukergrupper

Kjønn

- Kvinner låner og er på biblioteket sammen med andre i større grad enn menn. De studerer/ arbeider på biblioteket i noe større grad enn menn også.
- Menn bruker datamaskiner generelt, og internettmaskiner spesielt, mer enn kvinner.

Undersøkelsen viser også at de i større grad leser aviser og tidsskrifter. Det er også flere menn som bruker musikkavdelingene.

Aldersgrupper

- Det er de yngste som i størst grad er på biblioteket sammen med andre, og som i størst grad bruker noe av tiden på biblioteket uten å benytte tjenester.
- Det er de mellom 15 og 18 år som i minst grad låner/ leverer materiell. Brukerne i denne alderen er i stor grad sammen med andre på biblioteket. Det er også denne aldersgruppen som i størst grad benytter datamaskiner generelt, og internett spesielt. Det er videre en god del av ungdommene som bruker biblioteket som et sted for å jobbe/ studere.
- Det er aldersgruppen mellom 19 og 30 år som i størst grad studerer og arbeider på biblioteket. Ellers er denne gruppen først og fremst på biblioteket i forbindelse med lån, relativt mange er sammen med andre, og en del benytter internett.
- De mellom 31 og 45 år er først og fremst på biblioteket i forbindelse med lån, men det er også en del som benytter internett, samt leser aviser og tidsskrifter.
- Det er de over 46 år som i størst grad låner.
- Andelen avis- og tidsskriftsbrukere øker med alderen.
- Andelen som er sammen med andre på biblioteket synker jo eldre brukerne er.

Språkgrupper

- Bibliotekbrukerne som har norsk som morsmål låner i større grad enn fremmedspråklige.

- De fremmedspråklige bibliotekbrukerne benytter datamaskiner, og da spesielt internettmaskiner, i større grad enn de som har norsk som morsmål.
- Når det gjelder det å studere/arbeide, samt å lese aviser eller tidsskrifter er det små forskjeller mellom de ulike språkgruppene.
- De ikke-vestlige bibliotekbrukerne skiller seg fra de øvrige ved at de i større grad er på biblioteket sammen med andre, samt oppholder seg på biblioteket uten å benytte tjenester der.

Hvilke avdelinger besøker bibliotekbrukerne og hva gjør de der?

- Det er voksenavdelingen på bibliotekene som har størst andel av de besøkende med 47 prosent, og det er også her brukerne oppholder seg lengst i snitt.
- 16 prosent av bibliotekbrukerne besøkte avis- og tidsskriftsavdelingen, 14 prosent musikkavdelingen og 14 prosent barneavdelingen.
- Ved samtlige avdelinger finner vi at de fleste bibliotekbrukerne gjør er å kikke langs hyllene på bøker og annet utstilt materiale.
- Ved voksenavdelingen og avis- og tidsskriftsavdelingene er det en del som benytter datamaskiner, og det er først og fremst internettmaskiner som da benyttes.
- Det er på voksenavdelingen vi finner størst andel som studerer eller arbeider.
- På barneavdelingen finner vi størst andel som er sammen med andre, samt oppholder seg uten å benytte tjenester der.

Sammenligninger bibliotekene imellom

- Det er forholdsvis jevn kjønnsfordeling blant

brukerne av bibliotekene i Oslo og Stavanger, mens det er noe større andel kvinnelige brukere i Kristiansand og Bergen. Størst andel kvinner er det blant bibliotekbrukerne i Trondheim.

- Det er biblioteket i Bergen som har minst andel av gruppen under 14 år, samt av de eldste bibliotekbrukerne. Andelen unge bibliotekbrukere er forholdsvis jevn mellom de andre bibliotekene, mens det er biblioteket i Kristiansand som har størst andel av eldre brukere.
- Biblioteket i Oslo har minst andel brukere med norsk som morsmål, og av de fremmedspråklige finner vi at det er stor spredning når det gjelder språkgrupper.
- Voksenavdelingen er den som benyttes mest ved samtlige bibliotek. Avdelingen benyttes i størst grad i Bergen og Oslo, og minst i Trondheim.
- Barneavdelingen blir benyttet mest i Kristiansand og Trondheim og av den minste andelen i Bergen.
- Avis- og tidsskriftsavdelingen blir mest benyttet i Trondheim, mens Oslo har lavest andel som benytter denne avdelingen. Stavanger har ikke egen avis og tidsskriftsavdeling.
- Musikkavdelingen blir benyttet av størst andel i Stavanger, der den er en kombinert film- og musikkavdeling, og i minst grad i Trondheim. Kristiansand har ikke egen musikkavdeling.
- Det er bibliotekene i Bergen og Oslo som har størst andel av brukere som låner, mens det er bibliotekene i Trondheim og Kristiansand som har minst andel lånere.
- Det er i Trondheim vi finner størst andel som

studerer/arbeider på biblioteket, mens andelen er minst i Kristiansand

- Det er også ved biblioteket i Trondheim det er størst andel internettbrukere. Ved de andre bibliotekene er det relativt lik andel som bruker internettmaskinene.
- Det er ved bibliotekene i Trondheim, Stavanger og Kristiansand vi finner størst andel som er sammen med andre. Det er noe mindre andel i Bergen og Oslo.
- Det er kun snakk som små forskjeller mellom bibliotekene når det gjelder andelen som oppholder seg på biblioteket uten å benytte tilbudene der.

METODE

Bibliotekene sitter på mye kunnskap basert på låner- og utlånsdata, besøkstall, mv. I tillegg finnes surveyundersøkelser om bibliotekbruk med utgangspunkt i et tverrsnitt av befolkningen. Målsetningen for dette prosjektet har vært å kartlegge hva brukerne faktisk gjør på biblioteket. For best å fange opp dette har vi valgt å benytte oss av observasjon som metode.

4.1 Observasjon

Observasjon er en metode som er meget velkjent innen de samfunnsvitenskapelige fagene, og som på mange måter har fått sin renessanse den siste tiden, både innen samfunnsvitenskapelige undersøkelser og markedsanalyse. Fordelen med denne typen metode er blant annet at:

- Man får førstehånds erfaring med feltet ved direkte inntak til sosial interaksjon og sosiale prosesser
- Man kan se ting som unnslipper den som opplever situasjonen til daglig, og en kan komme over og avsløre sider som ikke ville

kommet frem gjennom et intervju

- Man får med hele konteksten og får et helhetlig bilde av situasjonen
- Den gir mulighet for induksjon, - en oppdagelsesprosess

Mulige negative sider ved metoden er først og fremst det vi kaller forskningseffekt. Dette er den grad observatøren innvirker på observasjonsobjektet og dets handling. I vårt tilfelle kan bibliotekbrukeren bli oppmerksom på at hun/han blir observert og derfor begynne å opptre taktisk og «pynte» på sin atferd. Dette er noe vi har tilstrebet å unngå².

Alle metoder har altså sine fordeler og ulemper, men vi mener observasjon er den mest hensiktsmessige metoden ut fra undersøkelsens problemstillinger. Denne metoden gir nøyaktig og effektiv informasjon om faktisk atferd.

² Mer under avsnitt om observatørene.

4.2 Etiske spørsmål

Bruk av observasjon som metode reiser flere metodiske og etiske spørsmål, og Sentio Research Norge arbeider etter den internasjonale bransjeorganisasjonen ESOMARS regler når det gjelder dette. Et vesentlig krav til bruk av metoden er at brukerne er informert om at det pågår en undersøkelse i tidsrommet de befinner seg i biblioteket, samt hva som er hensikten med undersøkelsen. Dette håndterte vi ved å ha informasjonsplakater ved samtlige innganger ved de enkelte bibliotekene. Disse inneholdt informasjon om at det pågikk en undersøkelse, at det ikke ble registrert noen form for personalia som gjør at en kan identifisere brukerne, samt hvem som sto ansvarlig for undersøkelsen. I tillegg hadde alle observatører identifikasjonsskilt på seg. Vi informerte altså om undersøkelsen, men forsøkte samtidig å være så diskret som mulig for å ikke forstyrre eller påvirke brukernes naturlige atferd i bibliotekene.

4.3 Observatørene

De enkelte bibliotekene stilte selv med observatører til gjennomføringen av undersøkelsen. Noen brukte kun egne ansatte til å observere, mens andre bibliotek både hadde egne ansatte, samt hentet inn folk utenfra. I tillegg til de lokale observatørene stilte Sentio Research Norge med en «profesjonell» observatør som sto ansvarlig for at undersøkelsen ble gjennomført slik den skulle.

I forkant av gjennomføringen fikk observatørene ved samtlige bibliotek innføring i bakgrunnen og målsetningen for undersøkelsen, samt opplæring i hvordan de skulle gjennomføre observasjonene. Observasjonsskjemaet og registrering ble gjennomgått, og det ble også gitt en innføring

i hvordan de skulle håndtere mulige «vanskelige» situasjoner som kunne oppstå. Alle fikk den samme informasjonen og det ble understreket at det var viktig at undersøkelsen ble gjennomført på samme måte ved alle bibliotekene. Dette er avgjørende for å sikre data med høy reliabilitet, noe som vil si at gjentatte målinger med samme måleinstrument skal gi samme resultat.

4.4 Hvordan ble observasjonene gjennomført?

Observasjonene ble gjennomført ved at samtlige observatører hadde et startpunkt ved en inngang på biblioteket. Observasjonsobjekt ble her valgt etter tilfeldighetsprinsippet ved at de skulle følge den første personen som kom inn døra. Denne bibliotekbrukeren ble så fulgt på så lang avstand som mulig fra besøkets start til slutt. Ved bruk av et observasjonsskjema noterte observatøren hvor observasjonsobjektet beveget seg og hva vedkommende gjorde. I det brukeren forlot biblioteket ble han/hun stoppet og spurt om alder, samt hvilket språk de snakker hjemme og hvilket språk de foretrekker å lese på. Etter avsluttet observasjon gikk observatørene tilbake til startpunktet for å begynne en ny observasjon, og startet igjen med den første personen som kom inn døra. Til slutt ble observasjonene registrert i EasySurvey som er et nettbasert verktøy for dataregistrering.

Det ble understreket at det var viktig at observatørene fulgte «oppskriften», forholdt seg til skjemaet og ikke lot seg styre av forventninger. De fikk også beskjed om å forholde seg til det de faktisk observerte, og i minst mulig grad legge inn personlige tolkninger i forhold til hva de mente skjedde.

Observatørene opptrådte varsomt og diskret.

De fikk beskjed om i størst mulig grad å skli inn i miljøet ved å kle seg vanlig og selv opptre som brukere. De fikk videre beskjed om å åpent besvare spørsmål om undersøkelsen dersom dette ble aktuelt. Det ble lagt vekt på at de skulle opptre på en blid og hyggelig måte, samt fremheve at undersøkelsen er anonym og at ingen form for personlig informasjon ble registrert. Dersom observasjonsobjektet likevel ikke ønsket å delta i undersøkelsen fikk de beskjed om å respektere det og avslutte observasjonen.

På et bibliotek er det mange forskjellige brukergrupper som bruker biblioteket på forskjellige måter. Observatørene fikk derfor en innføring i hvordan de skulle håndtere ulike situasjoner. Når det gjelder tilfeller hvor brukerne oppholdt seg lenge på biblioteket (f.eks. på lesesal, ved bruk av PC, arbeidsrom o.l.) tok observatørene kontakt med brukeren og forklarte at det ble gjennomført en undersøkelse om bibliotekbruk, og de spurte så om hvor lenge de har tenkt å være der, samt deres alder og språk. Det ble satt en grense på 45 minutter før man tok kontakt med observasjonsobjektet dersom man var i tvil om de ble lenge, men observatørene ble bedt om å utøve skjønn her.

Dersom flere kom sammen ("gjenger", barnehager/ skoleklasser, organiserte grupper, foreldre i følge med barn) ble observatørene bedt om å notere det i skjemaet. Videre fikk de beskjed om å velge 1 person, helst den første, for observasjon. I tilfeller hvor barn kom i følge med foreldre ble barna valgt som observasjonsobjekt dersom de besøkte barneavdelingen, og den voksne ble observert dersom de besøkte voksenavdelingen. Det ble videre tatt spesielle hensyn når man tok kontakt for å spørre barn om deres alder og språk.

Bibliotekene har gjerne enkelte brukere som oppleves som «vanskelige». Dette er ofte kjente gjengangere på biblioteket og det ble derfor også tatt hensyn til disse i gjennomføringen av undersøkelsen. De ble inkludert i undersøkelsen, men i stedet for å ta kontakt for å spørre om alder og språk ble det i stedet anslått innenfor bestemte kategorier.

4.5 Utvalg og generaliserbarhet

Tradisjonelt forbindes observasjon med kvalitative undersøkelser, men her er det snakk om en kvantitativ telling. Vi ønsket å innhente et stort utvalg for å generalisere til hele populasjonen bibliotekbrukere. Her må det understrekes at fokuset vårt er å se på bibliotekbruk. En stor andel av bibliotekbrukerne er svært sjeldent på biblioteket, og ved bruk av observasjon som metode får vi nok en overrepresentasjon av bibliotekbrukere som er ofte på biblioteket sammenlignet med andelen i den totale populasjonen bibliotekbrukere. Vi har derimot ingen intensjon om å se på forskjeller mellom de som er ofte og de som er sjeldent på biblioteket i denne undersøkelsen. Vi ser på faktisk bruk av biblioteket.

For at en utvalgsundersøkelse skal være representativ, trenger vi et tilstrekkelig antall observasjoner som er trukket ut basert på et tilfeldighetsprinsipp. utfordringen har vært å få nok observasjoner uten at observatørene ble for mange slik at det ble påtrengende tydelig at det pågikk en undersøkelse. Svært mange observatører gjør at en lett blir lagt merke til, noe som kan forringe datainnsamlingen.

Videre har det vært viktig å ha observasjonene fordelt i forhold til antall besøkende utover dagen,

altså flest observasjoner på de tidspunkt av dagen hvor det også er flest besøkende. Antall observasjoner, og dermed også observasjoner, må altså stå i samsvar med besøkstall.

Undersøkelsen ble gjennomført gjennom hele åpningstiden på samtlige åpningsdager gjennom en uke. Tre av bibliotekene gjennomførte undersøkelsen gjennom en hel uke i strekk, mens de to andre delte opp undersøkelsesperioden over to uker, men de dekket likevel samtlige ukedager. Dette ble gjort for dekke eventuelle varierende bruksmønstre fra en dag til en annen.

Et annet moment som er viktig for at vi skal kunne generalisere fra utvalg til populasjon er at utvelgelsen av observasjonsobjekt skal skje etter tilfeldighetsprinsippet. Det vil si at observatørene ikke skulle legge inn noen tolkning eller preferanser ved valg av objekt, men følge tilfeldighetskriteriet og observere den første som kom inn døra. Utvalget ble som følge: (Tabell 1)

Vi ser at av det totale utvalget på 3337 bibliotekbrukere er 23 prosent brukere ved biblioteket i Stavanger, 21 prosent brukere ved biblioteket i Bergen og 20 prosent brukere ved biblioteket i Oslo. Videre er 18 prosent bibliotekbrukere i Kristiansand og 17 prosent i Trondheim. Sammenlignet med det faktiske besøkstallet ved de enkelte bibliotekene i gjennomføringsuken ser vi at biblioteket i Oslo er overrepresentert i utvalget, mens biblioteket i Trondheim er underrepresentert. For å få et best mulig grunnlag til å si noe om bibliotekbruken generelt har vi derfor valgt å vekte datafila slik at vi får et datagrunnlag som står i forhold til fordelingen mellom bibliotekene. Vi har vektet etter besøkstallene for hvert bibliotek pr dag.

4.6 Feilmarginer

I alle utvalgsundersøkelser må man kontrollere for usikkerheter i tallmaterialet. Størrelsen på feilmarginen avhenger av utvalgtes størrelse, og av resultatet i utvalget. Desto høyere prosenten som har en bestemt egenskap nærmer seg 50, dvs. jo mer heterogent resultatet er, desto større feilmargin må vi regne med. Figuren under viser hvordan feilmarginene arter seg ved forskjellige fordelinger. Vi ser at ved en 50/ 50 fordeling så er feilmarginen for dette utvalget på 1,7 prosent, mens den er på 1 prosent ved en 10/ 90 fordeling.

Ved nedbrytning på bakgrunnsvariabler vil feilmarginene øke.

4.7 Observasjonsskjemaet

Validitet, eller gyldighet, er et begrep som går på hvorvidt data og analyse er relevant i forhold til målsetningen med undersøkelsen, altså om vi måler det vi faktisk ønsker å måle. I denne sammenhengen vil det si om det er gjort en god jobb i operasjonaliseringen av problemstillingen, noe som her vil si arbeidet med observasjonsskjemaet. Selve skjemaet ble utarbeidet av Sentio Research Norge i samarbeid med styringsgruppen for prosjektet. Alle bibliotek var representert for å sikre at skjemaet ble best mulig tilpasset de enkelte bibliotekene, samtidig som det skulle være dekkende for samtlige. Observasjonsskjemaet er organisert etter avdelinger, soner, aktiviteter, samt tidsaspektet.

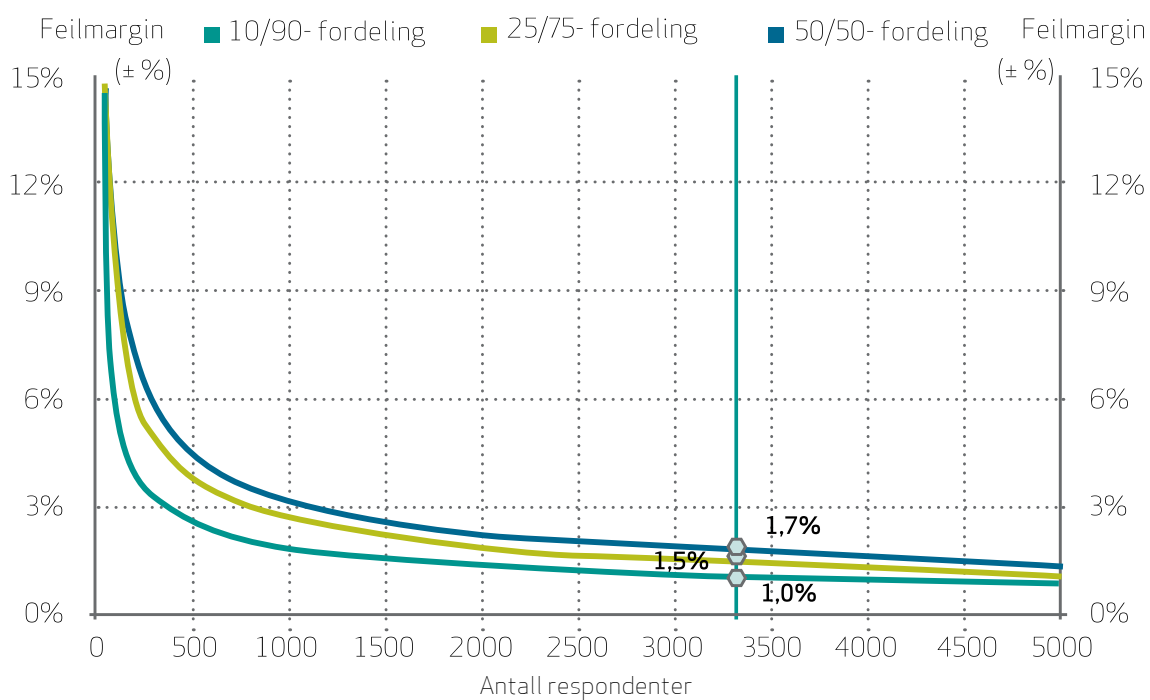
I tillegg til selve observasjonsskjemaet ble det utarbeidet en forklaring som presiserte hvordan skjemaet skulle brukes, hva som skulle registreres og hvor. Med bakgrunn i både skjemaet og forklaringen mener vi å ha lagt til rette for å sitte igjen

med data med god validitet. Både skjemaet og forklaringen finnes i vedlegget til rapporten.

Tabell 1: Fordelingen i utvalget.

Bibliotek	Antall i utvalget	Antall i utvalget	Faktiske Besøksstall	Andel ut fra besøksstall
Oslo	661	20%	8794	14%
Bergen	707	21%	12285	19%
Stavanger	782	23%	14917	23%
Kristiansand	613	18%	12035	19%
Trondheim	572	17%	16857	26%
Total	3337	100%	64888	100%

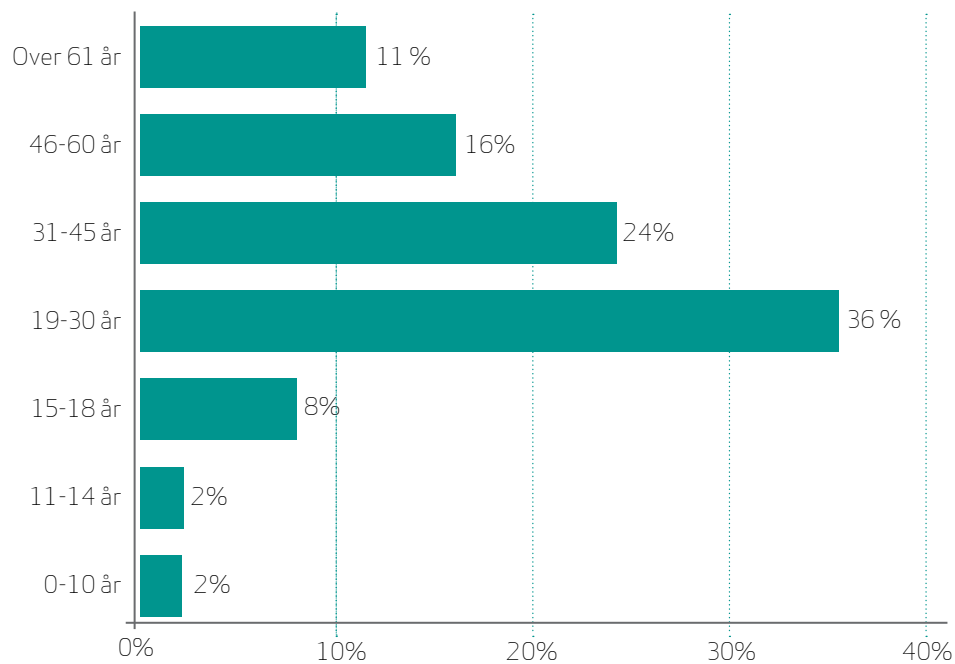
Figur 1: Feilmarginer.



UTVALGET

Et av målene med undersøkelsen er å se på i hvilken grad bruken av biblioteket varierer med alder, kjønn, samt innvandrerbakgrunn. Vi vil derfor starte med en gjennomgang av disse bakgrunnsvariablene.

Figur 2: Aldersfordeling. N=3279



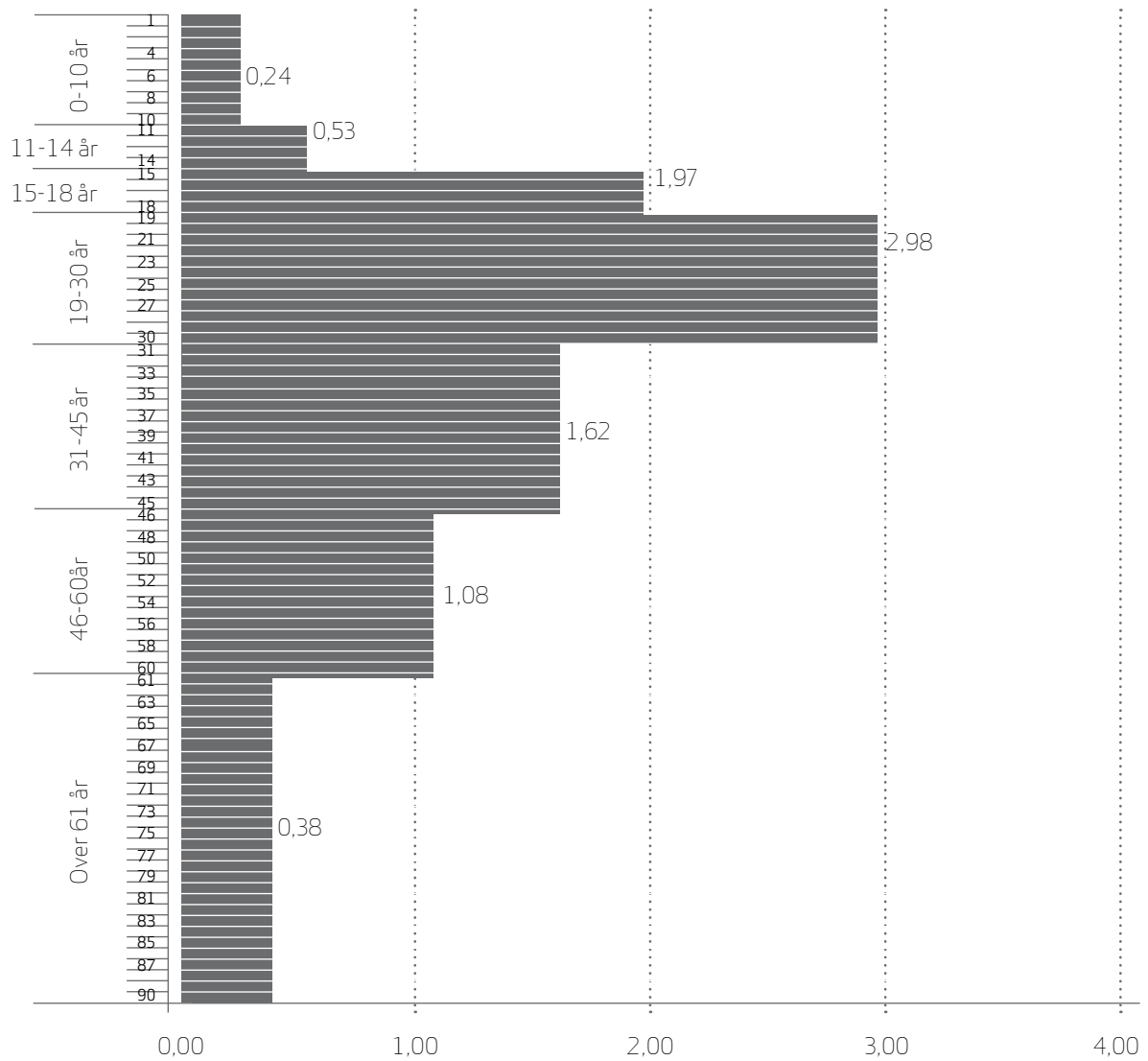
Undersøkelsen vår viser at 53 prosent av bibliotekbrukerne er kvinner og 47 prosent er menn. Figur 2 viser aldersfordelingen på brukerne og vi ser at størst andel av bibliotekbrukerne er mellom 19 og 30 år, samt mellom 31 og 45 år. Vi ser videre at det er relativt få barn blant det totale antallet bibliotekbrukere. Her er det derimot viktig å merke seg at det er forskjellig antall år innenfor hver aldersgruppe, noe som gjør at aldersgruppene som omfatter få antall år også utgjør minst andel av bibliotekbrukerne. Ved gjennomføringen av undersøkelsen ble observasjonsobjektene spurt direkte om deres alder. Alderen til de som ikke ville svare, samt de som man av forskjellige grunner ikke fikk anledning til å spørre om alder, ble anslått innenfor bestemte alderskategorier. Disse alderskategoriene ble konstruert ut fra en antagelse om ulik bibliotekbruk innenfor disse grupperingene. Aldersgruppene har derfor ikke like store intervall.

Vi har altså ikke nøyaktig alder på hele utvalget vårt, noe som gjør det vanskelig å si konkret hvilke aldersgrupper som er mest på biblioteket. I figur 3 gjør vi derimot et forsøk ved å illustrere gjennomsnittet for hver aldersgruppe, altså gjennomsnittlig andel bibliotekbrukere pr år innenfor hver aldersgruppe. Dette gir et slags bilde av hvilke aldersgrupper som er de flittigste bibliotekbrukerne, men vi vil understreke at denne

fordelingen er konstruert ved at hver alder innenfor en aldersgruppe er vektet likt, altså basert på en forutsetning om at det for eksempel er like mange på 31 år som på 32 år. Dette er noe vi ikke har grunnlag for å si slik at man derfor må være forsiktig med direkte tolkningen av figuren. Fra figuren ser vi at det er aldersgruppen mellom 19 og 30 år som har størst andel bibliotekbrukere pr år innenfor aldersgruppen, mens de mellom 15 og 18 år er gruppen som har nest størst andel bibliotekbrukere pr år. Selv om figur 2 kan gi inntrykk av at det er en relativt lav andel bibliotekbrukere i alderen 15-18 år, ser vi altså fra figur 3 at dette er en forholdsvis stor aldersgruppe på biblioteket.

Vi ser videre fra figuren at besøksandelen blant de under 15 år og de over 61 år er relativt lav. Når det gjelder den forholdsvis lave andelen barn har nok dette sammenheng med at det er hovedbibliotek i relativt store byer som er med i undersøkelsen. Fra tidligere undersøkelser om bibliotekbruk vet vi at der det er filialnettverk i bydelene, bruker barn i stor grad dette bibliotektilbudet fremfor hovedbibliotekene. I tillegg har nok selve undersøkelsesmetoden gjort at barn kan ha blitt noe underrepresentert. Mange barn kommer i grupper (klasse eller barnehagegrupper), og i disse tilfellene fulgte observatøren bare ett av barna. Noen klasser kom også før åpningstid og ble derfor ikke fanget opp av undersøkelsen.

Figur 3: Gjennomsnittlig bibliotekbruk pr. år innenfor hver aldersgruppe. Fordelingen er konstruert ved at hvert år innenfor en aldersgruppe er vektet likt. Prosent.



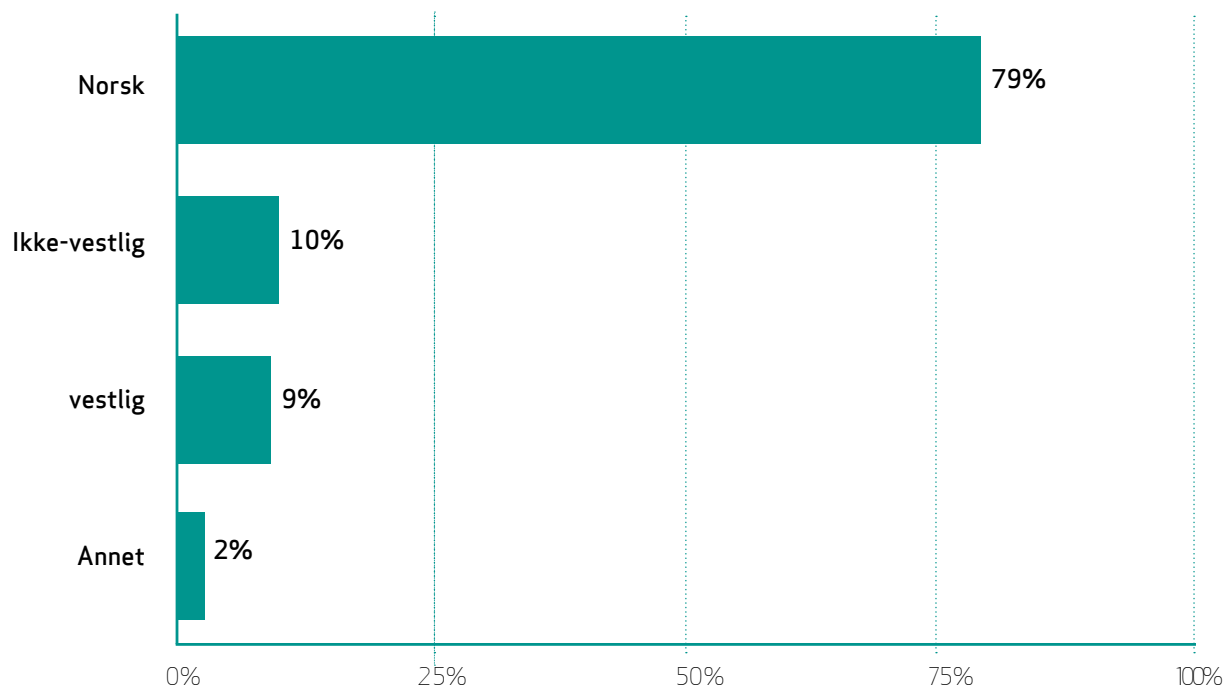
Tabell 2: Kjønnfordeling innen aldersgruppe

Alder	Mann	Kvinne	TOTAL
0-10 år	58%	42%	100%
11-14 år	54%	46%	100%
15-18 år	41%	59%	100%
19-30 år	37%	63%	100%
31-45 år	55%	45%	100%
46-60 år	54%	46%	100%
Over 61 år	49%	51%	100%
TOTAL	47%	53%	100%

Fra tabell 2 ser vi at det er en noe større andel gutter enn jenter blant de yngste bibliotekbrukerne (opp til 14 år). Mellom 15 og 30 år er det en betydelig større andel jenter blant brukerne på biblioteket, og vi finner at 63 prosent av bibliotekbrukerne i alderen 19 til 30 år er kvinner. Fra alderen 31 til 60 år utgjør derimot menn en større andel enn kvinner igjen, mens det er en forholdsvis jevn kjønnsfordeling blant de eldste bibliotekbrukerne.

For å kunne kartlegge bibliotekbrukernes morsmål ble de spurt om hvilket språk de snakker hjemme. Fra figur 4 ser vi at 79 prosent av bibliotekbrukerne har norsk som hovedspråk, mens 10 prosent snakker et ikke-vestlig språk og 9 prosent

Figur 4: Språkgrupper. N=3121



snakker et vestlig språk.³ Alt i alt ble det registrert 67 språk bortsett fra norsk, og de største andre språkgruppene er engelsk (3 %), svensk, spansk, tysk, somali, arabisk, polsk, persisk og russisk (1 %). I vedlegget til rapporten er det oversikt over samtlige språk, samt hvilke språkgrupper som ble registrert ved de ulike bibliotekene.

Det er en større andel kvinner enn menn blant bibliotekbrukerne med norsk som morsmål, mens det blant både de vestlige og ikke-vestlige er en overvekt av menn. Når det gjelder alder finner vi at det er en større andel bibliotekbrukere mellom 15 og 18 år blant de ikke-vestlige sammenlignet med de norskspråklige⁴ og vestlige bibliotekbrukerne. Videre er det en noe større andel under 46 år blant de fremmedspråklige⁵ enn blant de med norsk som morsmål. (Tabell 3)

Figur 5 viser andelen fremmedspråklige bibliotekbrukere sammenlignet med andelen innvandrere i de fem byene som er med i undersøkelsen. Vi ser at det er en større andel innvandrere blant bibliotekbrukerne enn det er blant befolkningen som helhet i samtlige byer. Størst forskjell finner vi i Bergen hvor 19 prosent av bibliotekbrukerne er fremmedspråklige, mens bare 9 prosent av befolkningen i byen er det. I Trondheim er 17 prosent av bibliotekbrukerne fremmedspråklige,

mens 8 prosent av innbyggerne i byen er det, og i Stavanger er 20 prosent av bibliotekbrukerne fremmedspråklige og 12 prosent av innbyggerne i byen. Minst forskjell mellom andel fremmedspråklige bibliotekbrukere og andel innvandrere i byen finner vi i Oslo, men det er også her vi finner størst andel brukere som ikke har norsk som morsmål. (25 %).⁶

Tabell 3: Aldersfordeling innen språkgruppe.

Alder	Norsk	Vestlig	Ikke-vestlig
0-10 år	2%	3%	4%
11-14 år	2%	3%	4%
15-18 år	8%	6%	15%
19-30 år	34%	42%	36%
31-45 år	23%	29%	29%
46-60 år	18%	12%	10%
Over 61 år	14%	6%	3%
TOTAL	100%	100%	100%

3 Basert på inndelingen til SSB

Vestlige land: Omfatter Norden, øvrige Vest-Europa (unntatt Tyrkia), Nord-Amerika og Oseania. Ikke-vestlige land: Omfatter Øst-Europa (før «jernetteppet» fall), Asia (inkludert Tyrkia), Afrika, Asia og Sør- og Mellom-Amerika.

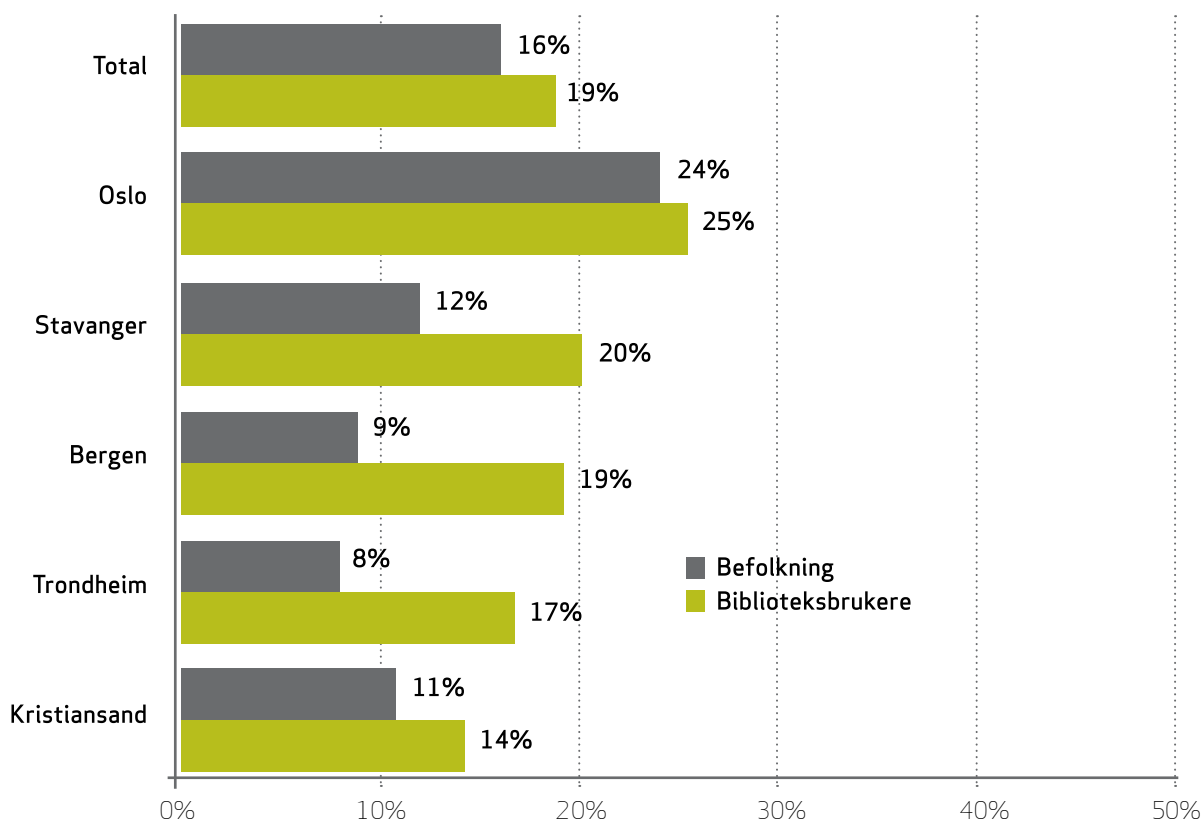
SSB lager grupperinger med utgangspunkt i eget og foreldrenes fødeland. Vår inndeling er basert på spørsmålet om hvilket språk de snakker hjemme.

4 Med "norskspråklig" mener vi de som har norsk som morsmål.

5 Med "fremmedspråklig" mener vi gruppen som ikke har norsk som morsmål.

6 I Oslo er det også et godt medietilbud på "innvandrerspråkene" ved flere av filialene.

Figur 5: Andel fremmedspråklige på biblioteket sammenlignet med andel fremmedspråklige av folketallet i byene.⁷



Mer informasjon om bakgrunnsvariablene finnes i vedlegget til rapporten.

⁷ Tall hentet fra SSB

BRUKSMØNSTER

Som et utgangspunkt for analysene er det naturlig å skissere hvordan utvalget i undersøkelsen har brukt biblioteket, med tanke på besøksdag, tidspunkt på dagen og tidsbruk.

Dager og tidspunkt på dagen

Av det totale utvalget finner vi at bibliotekbesøkene fordeler seg relativt jevnt mellom de ulike hverdagene i uken. Mellom 16 og 18 prosent av utvalget vårt har besøkt biblioteket på hver av hverdagene (mandag - torsdag). Fredag og lørdag har noe kortere åpningstid enn de andre dagene, men besøksandelen er god likevel. 14 prosent av utvalget var på biblioteket en fredag og 13 prosent var der på en lørdag. Det er kun to av bibliotekene som har søndagsåpent, nemlig Trondheim og Stavanger.

Menn utgjør en større andel av de besøkende i helgene enn de andre dagene i uken. Ellers finner vi at det er i helgene det er størst andel av de yngste bibliotekbrukerne. Det er også en større andel av besøkende i aldersgruppen 46 til 60 år på lørdager enn de andre dagene. De mellom 15 og 18 år utgjør en mindre andel av de besøkende i helgene enn i hverdagene. Det samme finner vi for gruppen mel-

lom 19 og 30 år når det gjelder lørdagsbesøk.

Ser vi på hvilket tidspunkt på dagen folk besøker biblioteket, finner vi en tilnærmet normalfordeling hvor besøket øker utover dagen til ca klokken 14, for så å gradvis synke igjen utover kvelden.

Tidlig på dagen er kvinner i overvekt, men fra klokken 14.00 jevner forskjellene seg ut, og fra klokken 18.00 er menn i overvekt. Det er relativt liten forskjell i aldersfordelingen til bibliotekbrukerne i løpet av dagen, men det er en noe mindre andel av de eldste bibliotekbrukerne fra klokken 14.00, og av de yngste fra klokken 16.00 og ut åpningstiden. Andelen bibliotekbrukere i alderen 31 til 45 år er noe større fra klokken 16.00 til klokken 20.00 enn resten av dagen, men forskjellene er relativt små. Dette har nok sammenheng med at store deler av denne målgruppen bare har anledning til å besøke biblioteket etter arbeidstid.

Å komme til biblioteket alene eller sammen med andre?

82 prosent av bibliotekbrukerne kommer til biblioteket alene. 11 prosent kommer sammen med flere, mens 6 prosent av brukerne er voksne i følge

med barn. Kun 0,4 prosent av brukerne kommer i gruppe⁸.

Kvinner kommer, i større grad enn menn, sammen med flere eller sammen med barn på biblioteket, men det er ikke snakk om store forskjeller. Personer mellom 11 og 18 år kommer i størst grad sammen med flere. 30 prosent av de mellom 11 og 14 år og 28 prosent av de mellom 15 og 18 år kommer sammen med flere. Ellers viser undersøkelsen at de fremmedspråklige i større grad enn de som har norsk som morsmål kommer flere sammen på biblioteket.

Tidsbruk på biblioteket

Figur 6 viser hvor lenge brukerne er på biblioteket. Vi ser at størst andel av de besøkende er kort tid på biblioteket når de er der. 27 prosent er på biblioteket mellom 0 og 5 minutter, og 25 prosent er der mellom 6 og 15 minutter. Videre ser vi at 19 prosent er på biblioteket mellom 16 og 30 minutter, mens andelen minker til 9 prosent som er på biblioteket

⁸ I slike tilfeller ble kun én av personene i gruppen observert. Det vil si at 14 grupper (organiserte samlinger av mennesker i forbindelse med omvisning og lignende) kom, men kun 14 enkeltpersoner ble observert.

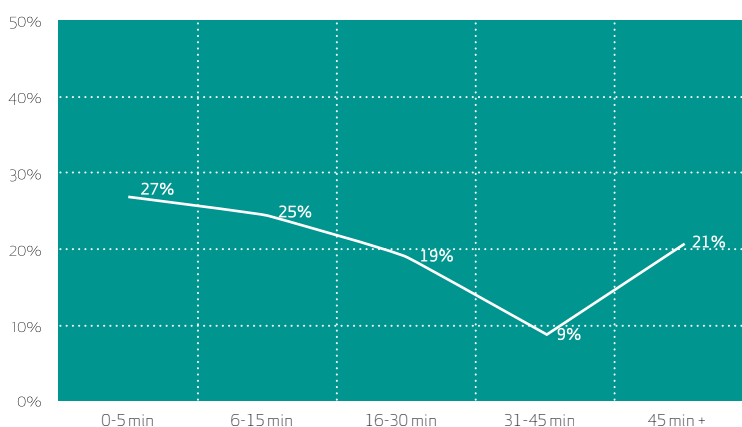
mellom 31 og 45 minutter. Andelen øker igjen når det gjelder besøkende som er på biblioteket mer enn 45 minutter, 21 prosent bruker altså forholdsvis lang tid på biblioteket.

Denne fordelingen tilsier at et gjennomsnittlig besøk på biblioteket varer i 35 minutter. Selv om hele 71 prosent av brukerne er på biblioteket under en halvtime, drar altså de som er der lenge opp snittet.

Det er ingen forskjell mellom kvinner og menn når det gjelder tidsbruk. Ellers finner vi at det er de mellom 19 og 30 år som i snitt er lengst på biblioteket (47 minutter), samt de mellom 0 og 10 år (41 minutter).

Vi finner også at de som ikke har norsk som primærsmål i snitt bruker litt lenger tid på biblioteket enn de som er norskspråklige. De som har norsk som morsmål bruker i snitt 35 minutter, de som snakker et vestlig språk bruker 39 minutter, og de som snakker et ikke-vestlig språk bruker 40 minutter i snitt på biblioteket.

Mer informasjon om brukermønstret til ulike grupper finnes i vedlegget til rapporten.



Figur 6: Tidsbruk på biblioteket. N=3202

BRUKERPROFILER – HVORDAN BRUKES BIBLIOTEKET?

Vi vil nå se nærmere på bibliotekets ulike brukergrupper. Grupperingene er basert på de ulike aktivitetene og tjenestene brukerne benytter, og vi har valgt å dele bibliotekbrukerne inn i «lånerne», «de som studerer/arbeider», «internettbrukerne» og «avis- og tidsskriftsbrukerne». Vi har også valgt å se litt nærmere på brukergruppen som er sammen med andre eller benytter tjenester sammen med andre på biblioteket. Gruppene er ikke gjensidig utelukkende, så det er til dels stor overlapping. En slik klassifisering er altså en form for reduksjon av data, men fremstillingen gjør det lettere å se helheten.

Vi vil her kommentere generelle trekk ved de ulike brukerprofilene. Mer detaljer om bruker-sammensetningen og hver enkelt aktivitet finnes i vedlegget til rapporten.

7.1 De tradisjonelle bibliotekbrukerne – «lånerne»

Tidsbruk blant lånerne og ikke-lånerne

46 prosent av brukerne som besøker biblioteket låner eller leverer materiell. Disse lånerne bruker

i snitt 2 minutter på selve aktiviteten lån/levering, og i snitt 18 minutter på bibliotekbesøket. Det vil si at hele 65 prosent bruker under 15 minutter på bibliotekbesøket, 21 prosent bruker mellom 15 og 30 minutter, mens 14 prosent av denne lånegruppen er på biblioteket lengre enn 30 minutter. De som er på biblioteket i forbindelse med andre tjenester/ aktiviteter enn lån bruker i snitt lengre tid på et besøk enn de såkalte «lånerne». Et gjennomsnittlig bibliotekbesøk for denne gruppen er på ca. 50 minutter.

43 prosent av lånegruppen er på biblioteket kun i forbindelse med lån og/eller levering av materiell. Det vil si at de også kan kikke langs hyllene og henvende seg til personalet i forbindelse med lån, men at de ikke benytter andre tjenester i løpet av bibliotekbesøket. Dette er en gruppe som bruker kort tid på et besøk (i underkant av 10 minutter). De som låner men også benytter andre tjenester og aktiviteter når de er på biblioteket, bruker noe lengre tid på bibliotekbesøket (25 minutter i snitt).

Hva gjør «lånerne» utover det å låne?

I tillegg til å låne finner vi at denne brukergruppen også gjør annet som naturlig henger sammen med lån, slik som å kikke langs hyllene (56 %) og henvende seg til personalet (30 %). Utover slike låneaktiviteter finner vi at en betydelig andel leser og/eller skriver på biblioteket (10 %), samt bruker datamaskiner⁹ (11 %). Det er først og fremst bibliotekenes søke-pc'er som brukes (8 %), men det er også 4 prosent av «lånerne» som benytter internettmaskinene. 21 prosent av denne gruppen er på biblioteket sammen med noen, enten ved at de kommer sammen med noen eller møter kjente der. Videre er det 5 prosent av «lånerne» som i noe av tiden de er på biblioteket ikke benytter seg av noen tjenester. Det kan være at de for eksempel bruker tid i mobiltelefon, prater med andre, tenker og gjør andre ting som gjerne er en naturlig del av bibliotekbesøket.

Figur 7 viser forskjellene i bruk av tjenester mellom «lånerne»¹⁰ og «ikke-lånerne» på biblioteket. Vi ser at brukere som låner, i større grad enn de som ikke låner, gjør lånerelaterte aktiviteter, som å kikke langs hyllene og henvende seg til personalet. «Ikke-lånerne» på sin side benytter i større grad biblioteket som et sted for å lese/skrive, samt at de bruker datamaskiner. Videre finner vi at de som ikke låner i større grad enn «lånerne» er på biblioteket sammen med andre, møter kjente, samt bruker noe av tiden på biblioteket uten å benytte tjenester.

⁹ Samtlige datamaskiner på biblioteket, både internettmaskiner, søke-pc'er og egne pc'er

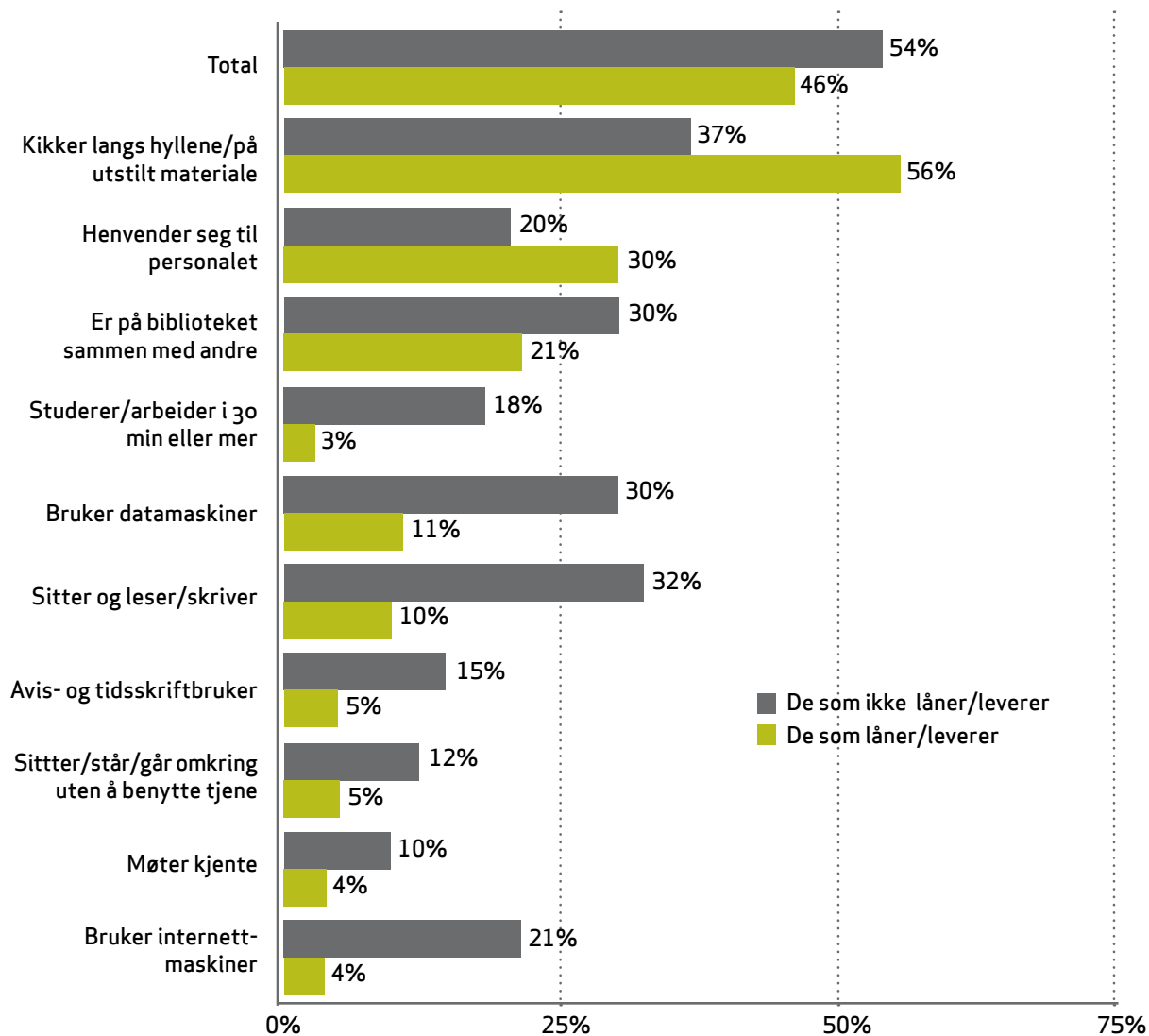
¹⁰ «Lånerne» vil si samtlige bibliotekbrukere som låner og/ eller leverer materiell, både de som kun låner og de som også gjør andre ting mens de er på biblioteket.

Hvem er «lånerne»?

Ser vi videre på hvem «lånerne» og «ikke-lånerne» er, finner vi at

- Kvinnene utgjør 60 prosent av "lånerne" og 48 prosent av «ikke-lånerne».
- Vi finner størst forskjell blant «lånerne» og «ikke-lånere» i aldersgruppa 19 til 30 år. Denne aldersgruppa utgjør 32 prosent av de som låner eller leverer, mens den utgjør 38 prosent av de som ikke låner eller leverer. Det er også denne aldersgruppen som utgjør størst andel av både «lånerne» og «ikke-lånerne».
- Også når det gjelder gruppen mellom 46 og 60 år, finner vi en differanse. Denne gruppen utgjør 19 prosent av de som låner, og 14 prosent av de som ikke låner. Gruppene «lånerne» og «ikke-lånere» er ellers relativt likt sammensatt aldersmessig.
- Personer med norsk som primærspråk utgjør 85 prosent av «lånerne», og bare 74 prosent av «ikke-lånerne». Personer som snakker et ikke-vestlig språk utgjør 13 prosent av brukere som ikke låner på biblioteket, mot 6 prosent av «lånerne», og personer som snakker et vestlig språk utgjør 10 prosent av brukere som ikke låner og 8 prosent av de som låner.

Figur 7: Aktiviteter på biblioteket, brutt ned på de som låner/leverer og de som ikke låner/leverer.



7.2 Personer som studerer/arbeider på biblioteket

En brukergruppe som er lenge på biblioteket

11 prosent av samtlige bibliotekbrukere benytter biblioteket som et sted for å studere og arbeide. I denne brukergruppen har vi inkludert personer som leser og/eller skriver, bruker lesesalene eller benytter egen pc i mer enn 30 minutter. Alt i alt er det 18 prosent av bibliotekbrukerne som leser og/eller skriver, 3 prosent som benytter egen pc, og 3 prosent som benytter lesesal, mens det altså er 11% som bruker 30 minutter eller mer på disse aktivitetene. Vi finner at denne brukergruppen i snitt bruker drøye to timer på et bibliotekbesøk. 48 prosent av de som studerer/arbeider på biblioteket er der i over to timer, mens 13 prosent av denne gruppen er på biblioteket i over fire timer. Selv om det er en relativt liten brukergruppe sammenlignet med «lånerne», er dette altså en sentral brukergruppe ved at de oppholder seg lenge på biblioteket og benytter mange tjenester i løpet av et besøk.

Hva gjør de som studerer og arbeider på biblioteket utover det å arbeide?

Utover det å studere/arbeide bruker denne brukergruppen tid på å kikke langs hyllene på bøker og annet utstilt materiale (25 %), de henvender seg til personalet (18 %), og en del bruker også noe av tiden på biblioteket uten å benytte seg av tjenester (11 %). Vi finner videre at 11 prosent av disse «jobberne» også låner materiale på biblioteket, og 5 prosent benytter internettmaskinene. Bortsett fra å jobbe er det internett, samt det å være sammen med kjente, denne gruppen bruker mest tid på når de er på biblioteket. En relativt

stor andel (26 %) av denne gruppen er på biblioteket sammen med andre, enten ved at de benytter tjenester sammen med andre, møter kjente og/eller kommer sammen med andre, og de som studerer/arbeider sammen med andre bruker i snitt noe lengre tid på biblioteket enn de som studerer/arbeider alene (133 minutter mot 117 minutter).

Hvem studerer/ arbeider på biblioteket?

- Kvinner utgjør 61 prosent av samtlige i denne brukergruppen, mens det er 39 prosent menn.
- Alderssammensetningen viser at 61 prosent av de som studerer og arbeider på biblioteket er mellom 19 og 30 år. Videre er 17 prosent av disse «jobberne» mellom 31 og 45 år, og 10 prosent i aldersgruppen 15 til 18 år. Denne brukergruppen består altså i all hovedsak av relativt unge mennesker.
- Gruppen består også hovedsakelig av folk med norsk som morsmål (78 %), siden det generelt er en klar overvekt av norske brukere på biblioteket. Sammenligningen mellom språkgruppene viser kun mindre forskjeller¹¹.

7.3 Internettbrukerne

Tidsbruk på biblioteket blant internettbrukerne

13 prosent av bibliotekbrukerne benytter internettmaskinene på biblioteket, og de aller fleste benytter denne tjenesten alene (11 %). Vi har ikke inkludert de som bruker egen pc på biblioteket i denne brukergruppen, da vi ikke med sikkerhet kan vite om de bruker pc'en til jobbing eller internett, eller begge deler. Alt i alt er det 3 prosent

¹¹ Se mer om ulike språkgrupper side 26.

som bruker egen pc på biblioteket.

Internettbrukerne bruker i snitt ca 47 minutter på et bibliotekbesøk, mens gjennomsnittlig tid på selve internettbruken er 31 minutter.¹²

Hva gjør internettbrukerne på biblioteket utover det å bruke internett?

Kun 13 prosent av internettbrukerne låner eller leverer materiell mens de er på biblioteket. Det vil si at kun 2 prosent av samtlige bibliotekbrukere både benytter internett og låner når de besøker biblioteket, mens 11 prosent benytter internett uten å låne. Internettbrukerne kan altså i liten grad også sies å være en «lånegruppe».

27 prosent av denne gruppen bruker tid på å kikke langs hyllene, og 23 prosent henvender seg til personalet. Videre finner vi at hele 29 prosent av denne gruppen er sammen med andre under bibliotekbesøket, enten de kommer sammen med andre, benytter tjenester sammen med andre eller møter kjente på biblioteket. Det er også 16 prosent av internettbrukerne som bruker noe av tiden på biblioteket uten å benytte seg av tilbud¹³, og 4 prosent studerer/ arbeider på biblioteket.

Hvem er internettbrukerne?

- Ser vi nærmere på hvem internettbrukerne er, finner vi at 56 prosent er kvinner og 44 prosent er menn. Dette har sammenheng med en generelt større kvinneandel på biblioteket. En sammenligning mellom kjønnene viser at menn i større grad enn kvinner benytter

¹² 30 minutter er den brukstiden som oftest blir tilbudt publikum for bibliotekets internettmaskiner.

¹³ Denne relativt store andelen kan ha sammenheng med at det til tider er kø på biblioteket for å benytte internettmaskiner.

internett på biblioteket.¹⁴

- Av internettbrukerne er 45 prosent i alderen 19 til 30 år. Videre er 24 prosent i aldersgruppen 31 til 45 år. Dette har sammenheng med at dette også er de største aldersgruppene på biblioteket. Det er de yngste opp til 14 år som utgjør minst andel av internettbrukerne, samt de over 61 år.
- Av internettbrukerne er det 54 prosent som har norsk som morsmål, 24 prosent som snakker et ikke-vestlig språk og 20 prosent som snakker et vestlig språk. Andelen fremmedspråklige internettbrukere er altså relativt stor med tanke på at de kun utgjør ca. 20 prosent av bibliotekbrukerne totalt¹⁵.

7.4 Avis- og tidsskriftbrukerne

Tidsbruk blant avis- og tidsskriftbrukerne

10 prosent av brukerne som besøker biblioteket kan sies å være avis- og tidsskriftbrukere. Det vil si at de kikker langs hyllene på avis- og tidsskriftsavdelingen, samt leser aviser/ tidsskrifter på biblioteket. I snitt bruker denne gruppen 42 minutter på biblioteket.

Hva gjør avis- og tidsskriftbrukerne utover å lese aviser og tidsskrifter?

22 prosent av avis- og tidsskriftbrukerne låner/ leverer også i forbindelse med bibliotekbesøket. Av samtlige bibliotekbrukere er det derimot kun 2 prosent som både er avis- og tidsskriftbrukere og «låner».

69 prosent av avis- og tidsskriftbrukerne bruker naturlig nok også tid på biblioteket til å kikke

¹⁴ Se mer om forskjeller mellom kvinner og menn side 24.

¹⁵ Se mer om forskjeller mellom språkgruppene side 26.

langs hyllene. 13 prosent benytter datamaskiner, og det er først og fremst internettmaskiner som blir benyttet av denne gruppen (12 prosent). I snitt bruker de 25 minutter på denne aktiviteten. 18 prosent av avis- og tidsskriftsbrukerne er på biblioteket sammen med andre, og vi finner videre at 6 prosent av denne gruppen også bruker noe av tiden på biblioteket uten å benytte seg av tjenester. 3 prosent av avis- og tidsskriftsbrukerne studerer og arbeider på biblioteket.

Hvem er avis- og tidsskriftsbrukerne?

- Denne brukergruppen består av 63 prosent menn og 38 prosent kvinner.
- Av samtlige avis- og tidsskriftsbrukere har 83 prosent norsk som morsmål, mens 8 prosent snakker et vestlig språk og 8 prosent et ikke-vestlig språk.
- De fleste avis- og tidsskriftsbrukerne er over 19 år, og vi ser ellers en relativt jevn alderssammensetning i denne gruppen.

7.5 Biblioteket som et sted for sosialt samvær

Som nevnt innledningsvis, har vi i denne undersøkelsen begrenset møteplass-begrepet til å gjelde direkte sosialt samvær mellom mennesker. Betydningen av biblioteket som en lavintensiv møteplass der en kan være «alene sammen med andre» er ikke studert.

Tidsbruk blant de som er sammen med andre på biblioteket

26 prosent av bibliotekbrukerne er på biblioteket sammen med noen, enten ved at de kommer sammen med andre, og/eller benytter tjenester sammen med andre, eller møter kjente der. Alt i

alt er det 7 prosent av de besøkende som møter kjente på biblioteket, mens kun 1 prosent kommer i snakk med fremmede.

Gruppen som er sammen med andre er i snitt 40 minutter på biblioteket, og dette er en brukergruppe som i stor grad overlapper med de andre brukergruppene.

38 prosent av denne gruppen låner eller leverer materiell når de er på biblioteket, og 11 prosent studerer/arbeider over 30 minutter. 24 prosent benytter datamaskiner på biblioteket, og det er først og fremst internettmaskinene som da blir benyttet (14 %). Ellers er det 48 prosent som kikker langs hyllene, og 27 prosent som henvender seg til personalet. Videre er det 17 prosent av denne gruppen som bruker noe av tiden på biblioteket uten å benytte tjenester, mens 5 prosent kun bruker biblioteket som sosialt sted, og altså ikke benytter seg av tjenester i det hele tatt gjennom hele bibliotekbesøket.

Hvem er på biblioteket sammen med andre?

- Brukergruppen som er sammen med andre på biblioteket består av 58 prosent kvinner og 42 prosent menn.
- Aldersmessig sammensetning av gruppen viser at størst andel av «de sosiale» er mellom 19 og 30 år (34 %). 23 prosent er mellom 31 og 45 år, og 14 prosent er i alderen 15 til 18 år.
- Når det gjelder gruppens språklige sammensetning, finner vi at 75 prosent har norsk som morsmål, 14 prosent snakker et ikke-vestlig språk og 9 prosent snakker et vestlig språk.
- I underkant av en tredel av alle fremmedspråklige brukere mellom 0-18 år møter kjente på biblioteket, noe som er en mye

større andel enn vi finner blant de norske brukerne (ca 10 %).

- Vi finner videre en større andel som er sammen med andre i helgene enn på hverdagene, og det er mellom klokken 14.00 og 16.00 på dagen størst andel er sammen med andre på biblioteket.

7.6 Nøkkeltall

Figuren ovenfor viser en oversikt over brukerprofilene og de mest sentrale aktivitetene på bibliotekene. Vi ser at det å låne/ levere, samt å orientere seg i ulike typer medier som er stilt frem, er det størst andel gjør på biblioteket. Det å kikke langs hyllene på bøker og annet utstilt materiell er en aktivitet som først og fremst er knyttet til andre aktiviteter. Analysene viser at 57 prosent av de som kikker langs hyllene, låner og/eller leverer materiell, mens 43 prosent kikker langs hyllene uten å låne. Videre er 16 prosent av hyllekikkerne avis- og tidsskriftsbrukere, 6 prosent studerer/ arbeider mer enn 30 minutter, og 7 prosent sitter og leser og/eller skriver i mindre enn 30 minutter. 18 prosent av de som kikker langs hyllene bruker også datamaskiner, og av disse er det først og fremst bibliotekenes søkemaskiner som blir benyttet (11 %).

Figuren viser også en sosial dimensjon ved bibliotekbruken ved at omtrent en fjerdedel er der sammen med andre. Som vi har sett, er brukerne gjerne sammen med andre i forbindelse med bruk av andre tjenester på biblioteket, som å studere og arbeide sammen, låne sammen, eller benytte datamaskiner sammen.

Videre ser vi fra figuren at en fjerdedel av bibliotekbrukerne henvender seg til personalet. Selv

om mange av bibliotekjentene er automatisert, er altså personalet likevel viktig for brukerne. Vi kan også nevne at til sammen 5 prosent av bibliotekbrukerne står i kø for å få hjelp på en avdeling, og 6 prosent gjør det i forbindelse med lån. I snitt står de 2-3 minutter i kø, så køene avvikles forholdsvis raskt.

Datamaskiner er et sentralt tilbud ved bibliotekene, og vi ser fra figuren at det alt i alt er omtrent én av fem bibliotekbrukere som bruker en eller annen type datamaskin på biblioteket.¹⁶ Det er spesielt internettmaskinene som benyttes, men det er også en del som benytter bibliotekenes søke-pc'er. Kun 3 prosent av bibliotekbrukerne benytter egen pc på biblioteket.

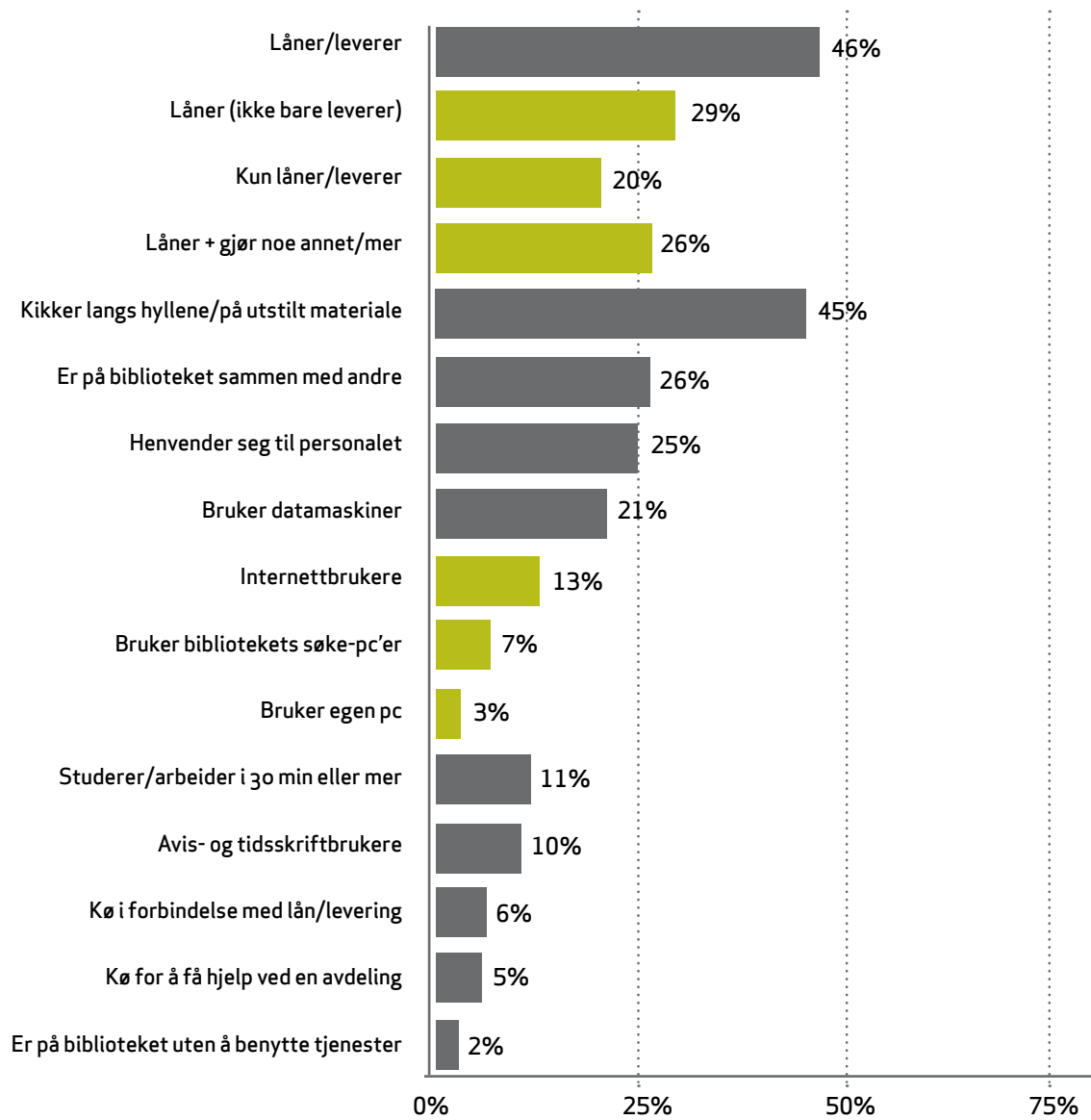
Et annet nøkkeltall som er verd å merke seg, er at det alt i alt er 2 prosent som oppholder seg på en avdeling på biblioteket uten å benytte seg av noen tjenester. Enkelte av disse møter kjente på biblioteket, og/eller kjøper kaffe eller spiser, men de benytter seg altså ikke av noen av bibliotekjentene gjennom hele besøket.¹⁷

Mer informasjon om enkeltaktiviteter finnes i vedlegget til rapporten.

¹⁶ Kategorien "datamaskiner" inkluderer alle former for datamaskiner på biblioteket, både bruk av søke-pc'er, internettmaskiner og egen pc.

¹⁷ Det er 4 prosent som kun går igjennom biblioteket eller oppholder seg ved inngangspartiet eller trapper/ gjennomgangsarealer. Disse er ikke registrert ved noen av avdelingene på biblioteket, og de benytter ikke tjenester. Vi finner disse først og fremst i Kristiansand og Trondheim, noe som kan skyldes at begge disse bibliotekene har to innganger, slik at man kan gå rett gjennom.

Figur 8: Hva gjør brukerne på biblioteket? Nøkkeltall



HVA GJØR DE ULIKE BRUKERGRUPPENE?

Vi har til dels kommentert i hvilken grad kvinner og menn, de ulike aldersgrupper og språkgrupper inngår i de ulike brukerprofilene. Vi vil nå kort summere opp forskjeller innad i gruppene, altså i hvilken grad kvinner og menn benytter biblioteket på forskjellige måter, samt i hvilken grad de ulike aldersgruppene og språkgruppene skiller seg fra hverandre når det gjelder bibliotekbruk.

8.1 Kjønn

Kvinner låner og er på biblioteket sammen med andre i større grad enn menn. Vi ser også at kvinner i noe større grad enn menn studerer/arbeider på biblioteket, mens menn i større grad enn kvinner bruker datamaskiner og aviser og tidsskrifter i større grad enn kvinner. (Figur 9)

Mer informasjon om hva kvinner og menn gjør på biblioteket finnes i vedlegget til rapporten.

8.2 Aldersgrupper

Figur 10 viser i hvor stor grad de ulike aldersgrupper benytter ulike tjenester på biblioteket. Vi ser at det er de yngste som i størst grad bruker noe

av tiden på biblioteket uten å benytte tjenester, og det er også denne gruppen som i størst grad kikker langs hyllene på ulike typer utstilt materiell. Det er videre de yngste som i størst grad er på biblioteket sammen med andre, og vi finner en tendens til at andelen synker jo eldre brukerne er.

Det er først og fremst på barneavdelingen denne aldersgruppen befinner seg i på biblioteket. 80 prosent av de mellom 0 og 14 år besøker denne avdelingen, mens kun 15 prosent av dem besøker voksenavdelingen.

Det er brukere mellom 15 og 18 år som i minst grad låner eller leverer materiell på biblioteket. Vi ser at 40 prosent av denne gruppen låner eller leverer, så selv om det er denne gruppen som låner minst, er det altså likevel en sentral aktivitet også for denne aldersgruppen. Brukerne i denne alderen er videre i stor grad sammen med andre på biblioteket. Det er også denne aldersgruppen som i størst grad benytter datamaskiner generelt, og internett spesielt. Det er ellers en god del av ungdommene som bruker biblioteket som et sted for å studere/arbeide. Videre finner vi at 49 pro-

sent av denne aldersgruppen besøker voksenavdelingen når de er på biblioteket, mens 23 prosent besøker barneavdelingen.

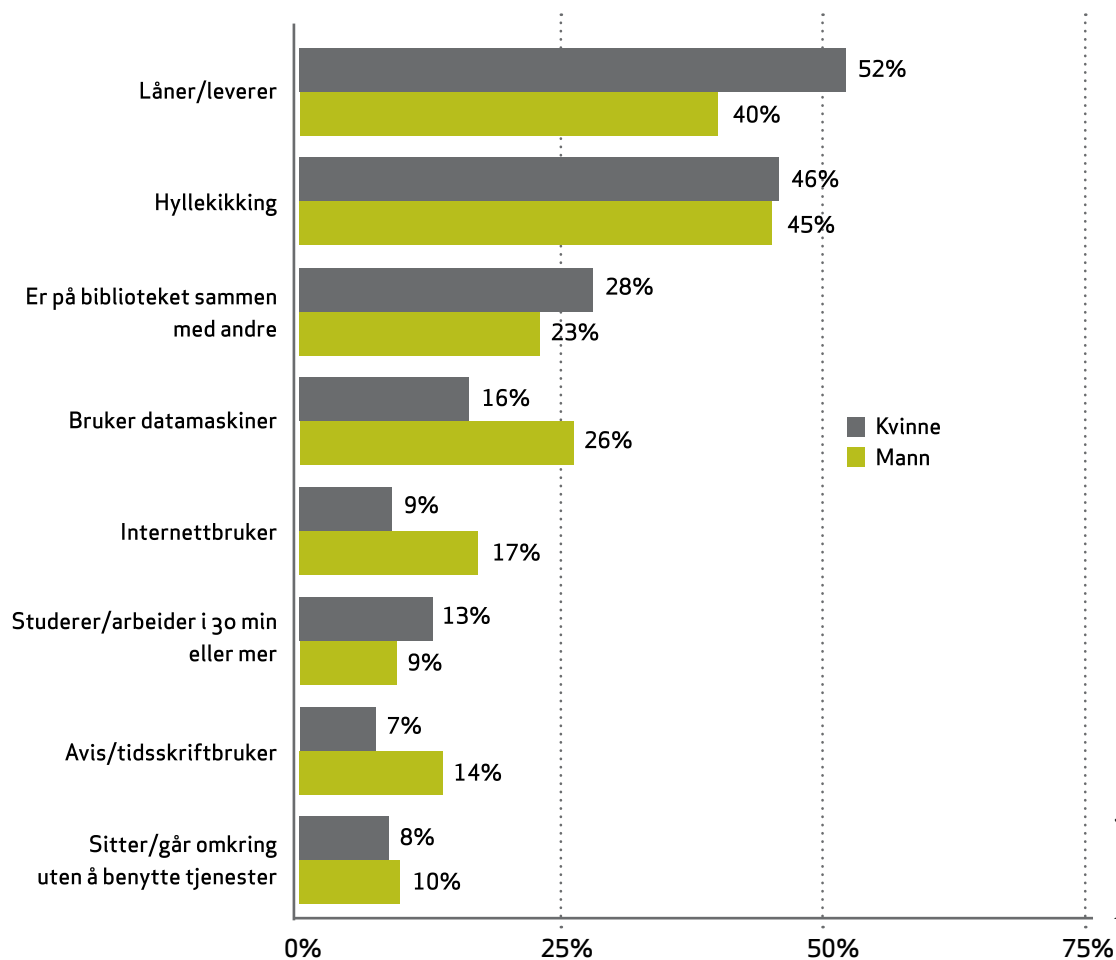
Det er de mellom 19 og 30 år som i størst grad studerer og arbeider på biblioteket. Ellers ser vi at bibliotekbrukerne i denne aldersgruppen først og fremst låner eller leverer på biblioteket. Det er også relativt mange som er sammen med andre, samt en del som benytter internett.

Aldersgruppen mellom 31 og 45 år er først og

fremst på biblioteket i forbindelse med lån, men det er også en del som benytter internett, samt aviser og tidsskrifter. En av fem i denne aldersgruppen er på biblioteket sammen med andre.

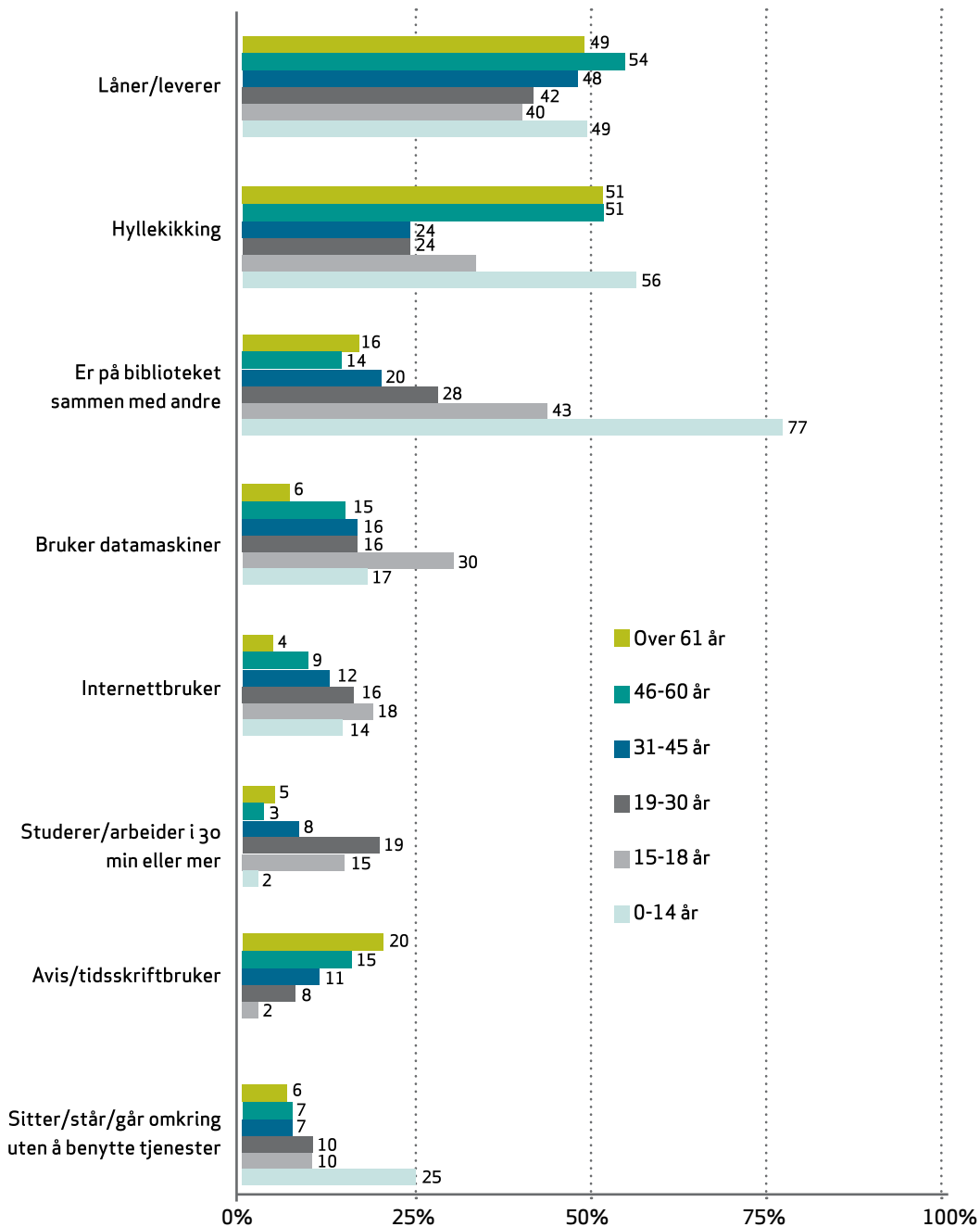
Det er de over 46 år som i størst grad låner. Vi finner videre at andelen avis- og tidsskriftsbrukere øker med alderen, mens andelen som benytter internettmaskinene minker med alderen.

Mer informasjon om hva de ulike aldersgrupper gjør på biblioteket, finnes i vedlegget til rapporten.



Figur 9: Hva gjør brukerne på biblioteket? Nøkkeltall brutt ned på kjønn.

Figur 10: Hva gjør brukerne på biblioteket? Nøkkeltall brutt ned på alder. Prosent.



8.3 Språkgrupper

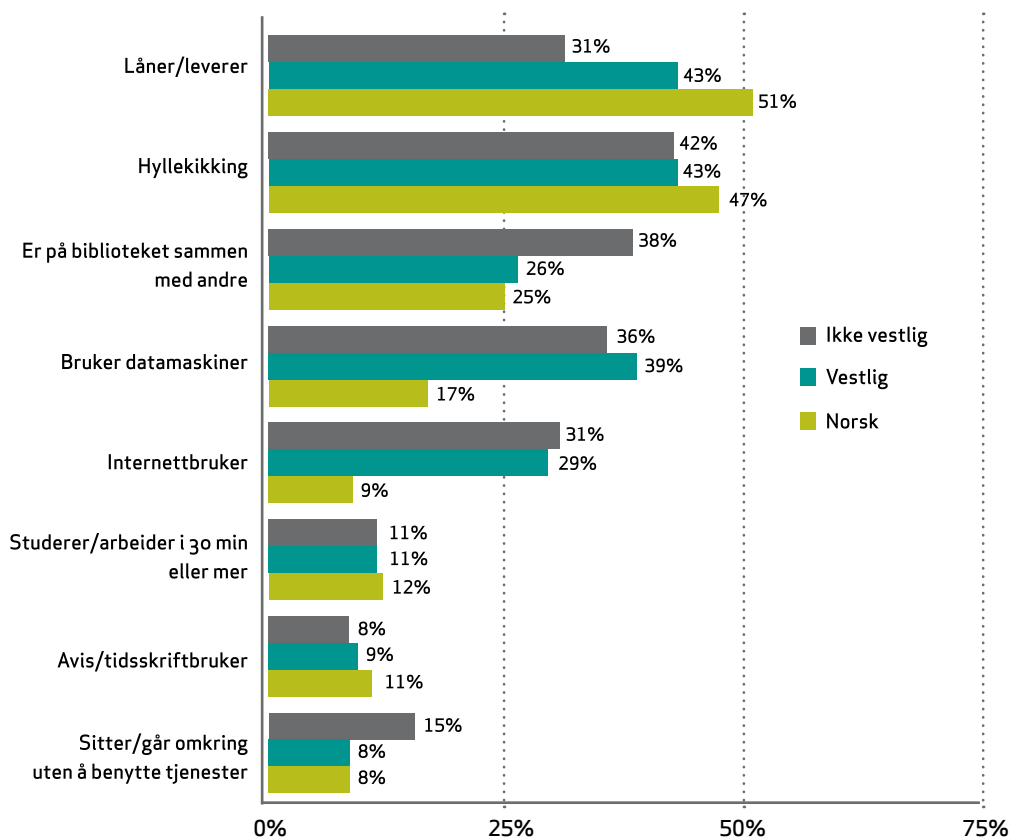
Figuren (Figur 11) viser at bibliotekbrukerne med norsk som morsmål i større grad enn fremmedspråklige kan sies å være «tradisjonelle bibliotekbrukere» ved at det er denne gruppen som i størst grad låner/ leverer materiell på biblioteket. Det er de som snakker et ikke-vestlig språk som låner i minst grad.

De fremmedspråklige bibliotekbrukerne benytter datamaskiner, og da spesielt internettmaskiner, i større grad enn bibliotekbrukerne med norsk som morsmål. Mens rundt 30 prosent av de "ikke-norske" bibliotekbrukerne benytter inter-

nettmaskinene, er det kun 9 prosent av de med norsk som morsmål som er internettbrukere. Det er altså snakk om relativt store forskjeller her. Når det gjelder det å studere og arbeide, samt å lese aviser eller tidsskrifter, er det derimot kun små forskjeller mellom de ulike språkgruppene.

De ikke-vestlige bibliotekbrukerne skiller seg fra de som har norsk som morsmål og de vestlige bibliotekbrukerne ved at de i større grad er på biblioteket sammen med andre, samt bruker noe av tiden på biblioteket uten å benytte tjenester.

Mer informasjon om hva de ulike språkgruppene gjør på biblioteket, finnes i vedlegget til rapporten.



Figur 11: Hva gjør brukerne på biblioteket? Nøkkeltall brutt ned på språkgruppe.

AVDELINGER

Vi har nå sett på ulike brukergrupper og hva bibliotekbrukerne gjør på biblioteket. Vi vil her se på om det er forskjeller i brukersammensetningen og bruksmønstrer ved de ulike avdelingene på biblioteket. I tabellvedlegget og i kapitlet bak med beskrivelse av de fem hovedbibliotekene finnes mer detaljer om dette.

Bibliotek organiserer sine tjenester på ulikt vis, dels ut fra hva de har å tilby av medier og tjenester, og dels ut fra lokalenes utforming. Tilbudet kan etableres i form av en distinkt avdeling, eller ved å innpasse flere ulike tjenester innen samme avdeling. De fem hovedbibliotekene i denne undersøkelsen er et godt eksempel på ulik organisering. Kristiansand, Trondheim og Stavanger har for eksempel separate lesesaler, mens Oslo og Bergen har leseplasser spredd rundt i avdelingene, og mest i voksenavdelingen. Avis- og tidsskrift utgjør en avdeling hos alle, unntatt Stavanger. Oslo og Bergen har store musikkavdelinger med et bredt utvalg av musikkmateriell, Trondheim har en noe mindre musikkavdeling, og Kristiansand har noter og musikk i vokse-

navdelingen. Stavanger har en stor kombinert musikk- og filmavdeling, mens de øvrige har film inkludert i voksenavdelingene. Tilbudet til barn er ved alle hovedbibliotekene organisert som egne barneavdelinger. Når det gjelder ungdom, varierer det mer, fra Kristiansand som har organisert sitt ungdomstilbud i nær tilknytning til barneavdelingen, via ulike mellomløsninger, til for eksempel Bergens opplegg med utvalgte mediegrupper for ungdom og unge voksne i en egen "Galleri"-avdeling. Musikkavdelingene og voksenavdelingene er også en stor del av tilbudet til ungdommene.

9.1 Hvilke avdelinger besøker bibliotekbrukerne og hva gjør de der?

Det er voksenavdelingene som har størst andel besøkende (47 %) ved biblioteket, og det er ved denne avdelingen brukerne oppholder seg lengst i snitt (35 minutter). Videre besøkte 16 prosent av bibliotekbrukerne avis- og tidsskriftsavdelingen, 14 prosent musikkavdelingen¹⁸, og det er også 14

¹⁸ inkl. den kombinerte film- og musikkavdelingen i Stavanger. Kristiansand har ikke egen musikkavdeling.

prosent som besøkte barneavdelingene. Det relativt lave andelen besøkende på barneavdelingene har nok sammenheng med at det er hovedbibliotek som er med i undersøkelsen. Som tidligere nevnt, vet vi at der det er filialnettverk i bydelene bruker barn i stor grad dette bibliotektilbudet fremfor hovedbiblioteket. Vi kan ellers nevne at ved disse avdelingene oppholdt brukerne seg rundt 20 minutter.

Det er en god del som er innom flere avdelinger i løpet av et bibliotekbesøk. Vi finner blant annet at 30 prosent av de som besøker musikkavdelingen også besøker voksenavdelingen, og det er også en del av disse (mellom 4 – 6 %) som er innom barneavdelingen og avis- og tidsskriftsavdelingen. Av de som besøker avis- og tidsskriftsavdelingen, er en fjerdedel også innom voksenavdelingen, og 9 prosent innom barneavdelingen.

Ved samtlige avdelinger er det hyllevandring, det å kikke og orientere seg langs hyllene om bøker og annet utstilt materiale det de fleste bibliotekbrukerne bruker tid på. Dette er nok naturlig, i og med at det å lete etter materiale eller orien-

tere seg om hvilke tilbud og utvalg som finnes, er noe som gjerne henger sammen med en del andre aktiviteter ved biblioteket, som lån, avis- og tidsskriftslesing og annen informasjonssøking.

Ved voksenavdelingen og avis- og tidsskriftsavdelingene er det også en del som bruker datamaskiner. Det er først og fremst internettmaskiner som da benyttes, spesielt på avis- og tidsskriftsavdelingen. Vi har tidligere funnet at 10 prosent av bibliotekbrukerne kan sies å være avis- og tidsskriftsbrukere, mens 16 prosent besøker disse avdelingene. Det er altså mange som er på disse avdelingene for å benytte andre tjenester enn aviser og tidsskrifter, slik som nettopp internettmaskiner.

Ellers er det er på voksenavdelingen vi finner størst andel som studerer eller arbeider (16 %), og på barneavdelingen vi finner størst andel som er sammen med andre (57 %), samt oppholder seg uten å benytte tjenester (20 %). Andelen som studerer/arbeider, er sammen med andre og bruker noe av tiden uten å benytte tjenester, er ellers forholdsvis jevn ved de andre avdelingene.

9.2 Brukersammensetning

Kvinner besøker i noe større grad enn menn voksenavdelingen og barneavdelingen. De utgjør 56 og 60 prosent av de besøkende på disse avdelingene. Menn er derimot i større grad enn kvinner å finne på avis- og tidsskriftsavdelingen og musikkavdelingen, hvor de utgjør 58 prosent av de besøkende.

Vi finner en jevn andel av bibliotekbrukere som har norsk som hovedspråk ved samtlige avdelinger (78-79 %), bortsett fra musikkavdelingen hvor de utgjør en noe mindre andel (76 %). Det er derimot ikke snakk om store forskjeller. Bibliotekbrukerne som snakker et vestlig språk er i størst grad representert på musikkavdelingen, hvor de utgjør 16 prosent av de besøkende. Videre er denne gruppen i minst grad representert på barneavdelingen (6 %). Ellers er det relativt liten forskjell i andelen vestlige på de andre avdelingene (9 %). Når det gjelder de som snakker et ikke-vestlig språk, så finner vi at de utgjør minst andel av de besøkende på musikkavdelingen (7 %), og størst andel på barneavdelingen (13 %).

Ser vi på aldersmessig sammensetning på avdelingene, finner vi at det er de mellom 19 og 45 år som utgjør størst andel av bibliotekbrukerne på samtlige avdelinger. Det er fordi denne aldersgruppen alt i alt er representert i størst grad på biblioteket. De mellom 19 og 30 år utgjør størst andel av de besøkende på voksenavdelingen (40 %) og musikkavdelingen (39 %), og er representert i minst grad på barneavdelingen (23 %). De mellom 31 og 45 år utgjør størst andel av de besøkende på musikkavdelingen (28 %) og barneavdelingen (27 %), mens de er representert i minst grad på voksenavdelingen (23 %).

Når det gjelder bibliotekbrukerne under 15 år, finner vi at de i størst grad er representert på barneavdelingen, hvor ca. en fjerdedel av de besøkende faller under denne aldersgruppen. 16 prosent på barneavdelingen er mellom 0 og 10 år og 11 prosent mellom 11 og 14 år. Det er ellers lite barn å finne på voksenavdelingen. Kun 2 prosent av de besøkende her er under 15 år. Vi finner også at de under 15 år i liten grad benytter musikkavdelingen og avis- og tidsskriftsavdelingen.

Når det gjelder de mellom 15 og 18 år, som er de flittigste brukerne per årskull etter 19 -31 årsgruppen, finner vi at de utgjør 13 prosent av de besøkende på barneavdelingen, 8 prosent av de som er på voksenavdelingen og 6 prosent av de som er på musikkavdelingen. Kun 4 prosent av de som bruker avis- og tidsskriftsavdelingen er i denne aldersgruppen.

Ser vi nærmere på de litt eldre bibliotekbrukerne, finner vi at de i størst grad er representert på avis- og tidsskriftsavdelingen, hvor 39 prosent av brukerne er over 46 år. De er også relativt godt representert på voksenavdelingen (28 %) og musikkavdelingen (24 %), mens de i noe mindre grad er å finne på barneavdelingen (11 %).

9.3 Bruk av avdelingene ved de ulike bibliotekene

Voksenavdelingen er den som benyttes mest ved samtlige hovedbibliotek, men den benyttes av størst andel av brukerne i Bergen og Oslo, og minst i Trondheim. Barneavdelingen blir benyttet mest i Kristiansand og Trondheim, og minst i Bergen.

Musikkavdelingen blir benyttet av størst andel i Stavanger (32 %). Dette har nok sammenheng

både med at den er en kombinert musikk- og filmavdeling, og at den ligger i førsteetasjen i kulturhuset. Den har åpent helt til kl. 21 om kvelden, og er derfor et sted det er lett å stikke innom før man skal på kino eller lignende. Det er i tillegg en mer ungdommelig avdeling sammenlignet med de rene musikkavdelingene ved noen av de andre bibliotekene. Musikkavdelingen er ellers godt besøkt i Bergen (19 %) og Oslo (14 %), men mindre i Trondheim (4 %). Kristiansand har ikke egen musikkavdeling.

Det er ved biblioteket i Trondheim vi finner størst andel brukere av avis- og tidsskriftsavdelingen (32 %), noe som nok har sammenheng med avdelingens sentrale plassering i biblioteket. 18 prosent benytter avis- og tidsskriftsavdelingen i Bergen, 14 prosent i Kristiansand, og 12 prosent i Oslo. Den relativt lave andelen i Oslo kan skyldes at avis- og tidsskriftsavdelingen her er separert fra resten av biblioteket med en egen inngang, og uten gjennomgangsmuligheter til resten av biblioteket. Stavanger har ikke egen avis- og tidsskriftsavdeling.

Vi kan ellers nevne at bibliotekene i Stavanger, Kristiansand og Trondheim også har egne lese-saler, og det er i Trondheim den blir benyttet i størst grad (8 %). Videre har Oslo og Trondheim egne kafeer knyttet til biblioteket, og denne blir noe mer brukt i Trondheim (5 %) enn i Oslo (2 %). Denne forskjellen kan nok skyldes kafeens sentrale beliggenhet ved en av inngangene til biblioteket i Trondheim, mens den er noe mer bortgjemt med tanke på bibliotekets andre tjenester i Oslo.

BIBLIOTEKENE – NOEN FORSKJELLER OG LIKHETER?

Hovedbibliotekene som er med i undersøkelsen er til dels ganske forskjellige, både med tanke på utforming, tjenester og beliggenhet. Noen har et nett av store filialer (Oslo og Bergen), andre har det ikke (Stavanger og Kristiansand), mens Trondheim er noe midt i mellom. Dette innvirker på tilbudene og dermed også på brukergruppene. For eksempel har Oslo et godt flerspråklig medietilbud ved flere av filialene, mens det i de andre kommunene stort sett er konsentrert til hovedbiblioteket, og i Bergen bruker barn først og fremst filialene i bydelene.

10.1 Hva gjør brukerne ved de ulike bibliotekene?

Det er hovedbibliotekene i Bergen og Oslo som har størst andel av brukere som låner eller leverer materiell (56 %), mens det er bibliotekene i Trondheim og Kristiansand som har minst andel lånere (39/ 38 %). Både i Stavanger, Trondheim og Kristiansand er det en større andel bibliotekbrukere som ikke låner enn som gjør det.

Videre er det i Trondheim vi finner størst andel

som studerer og arbeider på biblioteket (19 %), mens det er minst andel av denne brukergruppen ved biblioteket i Kristiansand (9 %). Det er også biblioteket i Trondheim som har størst andel internettbrukere (16 %). Andelen som benytter internettmaskiner er relativt lik ved de andre bibliotekene (11 – 13 %).

Vi finner også størst andel avis- og tidsskriftsbrukere ved biblioteket i Trondheim, hvor hele 20 prosent av bibliotekbrukerne går under denne brukergruppen. Denne høye andelen kan nok ha sammenheng med avdelingens sentrale plassering i biblioteket. Det er ellers relativt jevn andel avis- og tidsskriftsbrukere ved de andre bibliotekene (9 – 12 %), om vi ser bort fra biblioteket i Stavanger som ikke har egen avis- og tidsskriftsavdeling.

Når det gjelder å være sammen med andre på biblioteket, finner vi at det er størst andel som er det ved bibliotekene i Trondheim, Stavanger og Kristiansand (27 – 30 %). Det er noe mindre andel i Bergen og Oslo (21 og 17 %).

Det er ellers kun snakk om små forskjeller mellom bibliotekene når det gjelder andelen som

bruker noe av tiden på biblioteket uten å benytte tilbud. Oslo har størst andel med 10 prosent, og Kristiansand minst andel med 7 prosent. Det kan også nevnes at det kun er små forskjeller mellom bibliotekene når det gjelder andelen av de besøkende som ikke benytter tilbud på hele bibliotekbesøket.

Vi finner ellers relativt store forskjeller mellom bibliotekene når det gjelder tidsbruken der. Et gjennomsnittsbesøk i Trondheim er på 45 minutter, og i Oslo er det på 42 minutter. Videre er gjennomsnittsbesøket i Stavanger på 35 minutter og i Bergen er det på 28 minutter. Det er i Kristiansand brukerne oppholder seg kortest på biblioteket, da med et snitt på 22 minutter. Dette kan nok sees i sammenheng med andelen som studerer og arbeider ved de ulike bibliotekene, men utformingen av bibliotekene, med trapper og plassering av materialet, kan nok også ha litt å si på hvor lang tid man benytter på biblioteket.

Vedlegget inneholder mer detaljer om aktiviteter og tidsbruk ved de ulike bibliotekene.

10.2 Brukersammensetning ved de ulike bibliotekene

Ser vi på kjønnsfordelingen blant brukerne ved de ulike bibliotekene, finner vi at det kun er biblioteket i Oslo som har en liten overvekt av mannlige bibliotekbrukere. Her er 51 prosent menn og 49 prosent kvinner. Biblioteket i Trondheim har minst andel menn, med 43 prosent. Ellers finner vi at det er 45 prosent mannlige bibliotekbrukere i Bergen, 46 prosent i Kristiansand og 49 prosent i Stavanger.

Videre finner vi at det er biblioteket i Bergen som har minst andel av bibliotekbrukerne under

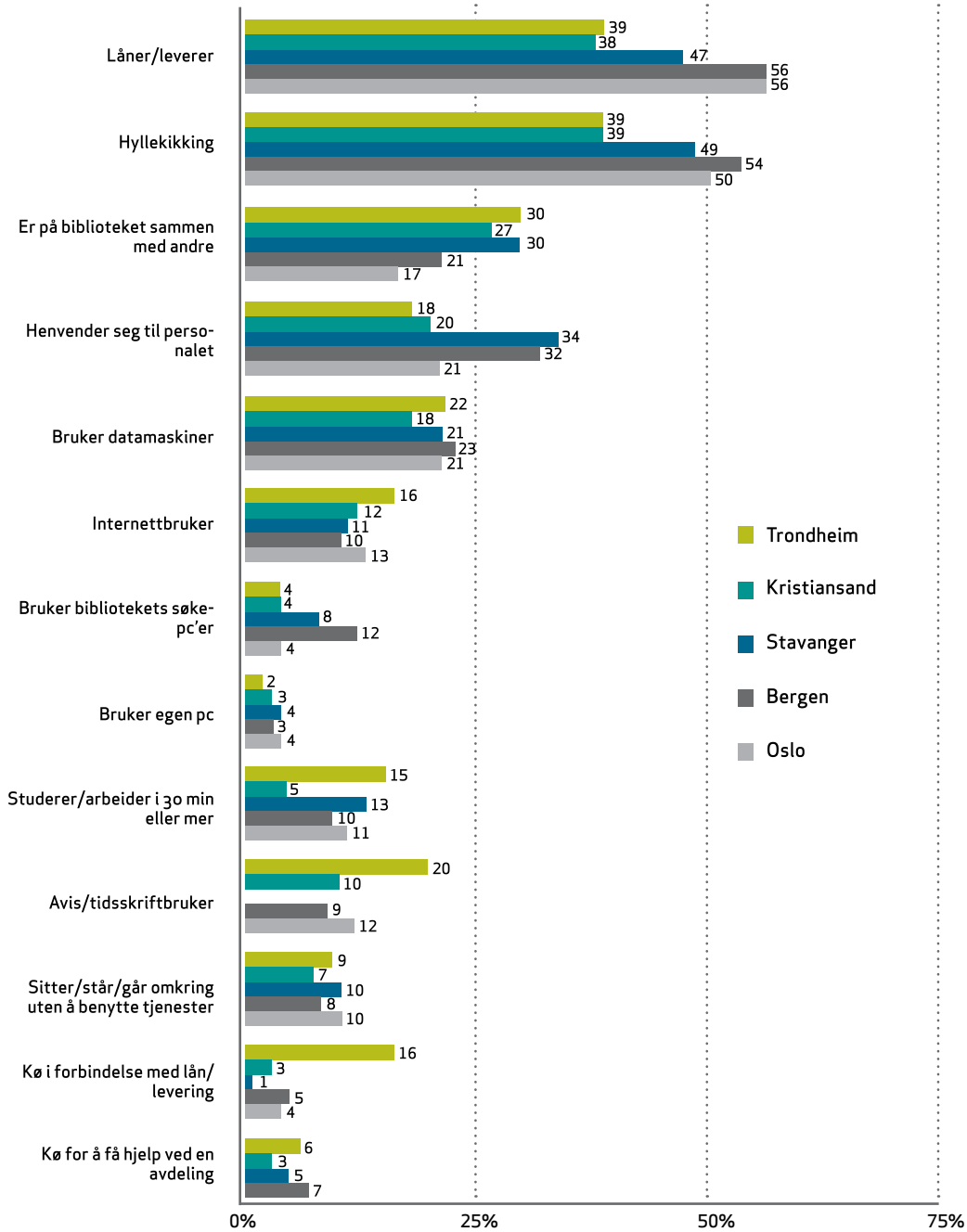
14 år. Her er kun 1 prosent mellom 0 og 10 år og 2 prosent mellom 11 og 14 år. Ved de andre bibliotekene ligger andelen mellom 0 og 14 år på 5- 6 prosent, så det er altså ikke snakk om så store forskjeller. Når det gjelder de mellom 15 og 18 år, er det minst andel i Oslo (5 %) og størst andel i Stavanger (10 %) og Trondheim (9 %).

Bergen er også det biblioteket som har minst andel av de eldste bibliotekbrukerne. 22 prosent av brukerne i Bergen er over 46 år, og 8 prosent er over 61 år. I Trondheim er 23 prosent over 46 år, og 11 prosent er over 61 år. Det er biblioteket i Kristiansand som har størst andel av eldre brukere. Her er 41 prosent av bibliotekbrukerne over 46 år, og det er 19 prosent som er over 61 år. I Stavanger er 29 prosent av brukerne over 46 år, mens 12 prosent er over 61 år.

Biblioteket i Oslo har minst andel brukere som har norsk som morsmål, med 71 prosent. Oslo er den kommunen som har størst andel innvandrere med 24 prosent av befolkningen, så dette stemmer overens med utvalget av bibliotekbrukere i kommunen. Vi finner at det er 11 prosent som snakker et vestlig språk og 15 prosent som snakker et ikke-vestlig språk her. Alt i alt er det registrert 45 forskjellige språk, i tillegg til norsk, ved biblioteket i Oslo, noe som viser at det er en stor spredning når det gjelder språkgrupper her.

79 prosent av brukerne har norsk som morsmål ved bibliotekene i Bergen og Stavanger. Det er videre 11 prosent vestlige bibliotekbrukere i begge byene, mens 8 prosent snakker et ikke-vestlig språk i Bergen og 9 prosent i Stavanger. I Bergen er det alt i alt registrert 32 forskjellige språk, og i Stavanger er det registrert 31 forskjellige språk.

Figur 12: Hva gjør brukerne på biblioteket? Nøkkeltall brutt ned på de ulike bibliotekene.



Ved bibliotekene i Trondheim og Kristiansand er det 82 og 81 prosent bibliotekbrukere som har norsk som morsmål. I Trondheim er det videre 10 prosent av bibliotekbrukerne som snakker et ikke-vestlig språk og 7 prosent som snakker et vestlig språk. I Kristiansand er det 5 prosent vestlige bibliotekbrukere og 9 prosent ikke-vestlige. Til sammen er det registrert 34 forskjellige språk i Kristiansand og 29 forskjellige språk ved biblioteket i Trondheim.

I vedlegget finnes mer informasjon om brukersammensetningen ved det enkelte bibliotek.

Oppsummert kan vi si at både brukersammensetningen og andelen av de forskjellige brukerprofilene ved de ulike bibliotekene indikerer at hovedbibliotekene i Oslo og Bergen, i noe større grad enn de i Trondheim, Stavanger og Kristiansand, fremstår som mer «voksne» bibliotek. Det er ved disse bibliotekene vi finner størst andel som besøker voksenavdelingen, og det er også her vi finner størst andel lånere blant de besøkende. Vi kan kanskje også se en tendens til at de tre andre bibliotekene i større grad fremstår som en sosial møteplass¹⁹. Vi finner en større andel i Stavanger, Trondheim og Kristiansand som er på biblioteket sammen med andre enn i Oslo og Bergen.

¹⁹ Se definisjon av "sosial møteplass" side 3

KORT PRESENTASJON AV BIBLIOTEKENE I UNDERSØKELSEN OG KOMMUNENE DE LIGGER I

11.1 Bergen kommune

- 1 Areal: 465,3 km²
 Antall innbyggere pr.1.1. 2007: 244 620
 Andel innvandrere: 8,7%
 Andel vestlige innvandrere: 2,1%
 Andel ikke-vestlige innvandrere: 6,6%
 De fem største innvandrergruppene er fra:
 Irak, Vietnam, Chile, Polen og Sri Lanka.

- 2 Byen har universitet og høyskoler.

Bergen Offentlige Bibliotek:

- 3 Bibliotekstruktur: hovedbibliotek, 6 filialer og 1 bokbuss.
 I tillegg kjøper staten bibliotekstjenester til Bergen Fengsel og Bjørgvin fengsel.
- 4 Bibliotekbesøk totalt i kommunen: 1.283.565. (2007)
 Besøk pr. innbygger i kommunen: 5,24
 Utlån totalt i kommunen: 1.481.142. (2007)

Utlån pr. innbygger i kommunen: 6.1

Hovedbiblioteket har 42,5 % av det totale besøket i kommunen.

Hovedbiblioteket har 42,7 % av det totale utlånet. Utlånet av medier beregnet på barn utgjorde i 2007 11,8 % av hovedbibliotekets utlån.

- 5 Hovedbiblioteket er plassert vel 5 minutters gange fra sentrumskjernen, og er meget sentralt plassert i forhold til kommunikasjoner, like ved jernbane- og busstasjon. Bygget er fra 1917, og ble utvidet med en fløy i år 2000.
 Publikumsareal: 1.660 m²
 Avdelingenes plassering i bygningen:
 Underetasje: aviser og tidsskrift er plassert i eget avisrom like innenfor sideinngang i underetasje.
 1.etasje: utlån, voksenavdeling og lokalsamling
 2.etasje: barneavdeling, «Galleri»(avdeling for unge voksne) og musikkavdeling.
 Hovedutlånet for voksne er plassert snaut 6

meter fra hovedinngangen, det vil si at brukerne kommer fort inn i fagsalene.

- 6 Biblioteket har ikke egen lesesal
Antall arbeidsplasser (utenom dataarbeidsplasser) for publikum: 40
Antall sitteplasser i tillegg: 63

- 7 Biblioteket har ikke selvbetjent utlån

- 8 Biblioteket har trådløst nettverk
Antall internettmaskiner for publikum: 17
Antall søkemaskiner: 9
Antall pc'er til annet bruk: 6
Samlingen av bøker og andre medier på ikke-norske språk er i hovedsak plassert i hovedbiblioteket, med bare små depoter i filialene.

- 10 Åpningstid:

Mandag-torsdag: 10.00- 20.00

Fredag: 10.00-16.30

Lørdag: 10.00-16.00

Søndag: Stengt

Kilder: http://www.ssb.no/kommuner/hoyre_side.cgi?region=1201

<http://www.ssb.no/emner/02/01/10/innvbef/tab-2007-05-24-11.html>

11.2 Kristiansand kommune

- 1 Areal: 277 km²

Antall innbyggere pr.1.1.2007: 77 840

Andel innvandrere: 11%

Andel innvandrere med vestlig bakgrunn: 2,3%

Andel innvandrere med ikke-vestlig bakgrunn: 8,7%

De største innvandrergroppene er fra:

Vietnam, Chile, Serbia, Irak, Danmark, Bosnia-Hercegovina.

- 2 Byen har universitet.

Kristiansand folkebibliotek:

- 3 Bibliotekstruktur: hovedbibliotek, 1 bydelsbibliotek, 2 filialer

- 4 Bibliotekbesøk totalt i kommunen: 584526

Besøk pr. innbygger: 7,5

Utlån totalt i kommunen: 436 116

Utlån pr. innbygger: 5,6

Hovedbiblioteket har 93,5% av det totale bibliotekbesøket i kommunen.

Hovedbiblioteket har 79,7% av det totale utlånet.

Utlån av medier beregnet på barn utgjorde i 2007 39,8% av utlånet på hovedbiblioteket.

- 5 Biblioteket er plassert midt i sentrum, i Kvadraturen, nær bussholdeplasser /busmetro og jernbanestasjon. Bibliotekbygget var ferdigstilt i 1979. Publikumsareal: ca. 2500m²

Avdelingenes plassering i bygningen:

1. etasje: barne- og ungdomsavdeling – noe av fagbøkene i voksenalvdelingen – utlånsavdeling.
2. etasje: voksenalvdeling med lokalsamling og notesamling.
3. etasje: tidsskrifter og aviser, grupperom, lesesal

- 6 Biblioteket har lesesal med 45 plasser

Antall arbeidsplasser for publikum i tillegg (utenom dataarbeidsplasser): 46

Antall sitteplasser i tillegg: 108

Kinotek – 12 sitteplasser

Lese- og skriveverksted – spesialrom for

- blinde, svaksynte og dyslektikere – 2 arbeidsplasser med PC, hvorav en med internett
- 7 Selvbetjent utlån (ikke innlevering)
 - 8 Biblioteket har trådløst nettverk.
Antall internettmaskiner til publikum: 18
Antall søkemaskiner: 2 (kun søkemaskiner – kan bruke samtlige internettmaskiner til søking i bibliotekets katalog)
 - 9 Samling med medier på ikke-norske språk er i hovedsak plassert på hovedbiblioteket.
 - 10 Åpningstider:
mandag – torsdag: 10 – 19
fredag: 10 – 17
lørdag: 10-15
Avis- og tidsskriftavdeling. Internettpc'er (7 stk), lesesal og to grupperom åpner hver dag kl. 9.00.
Ikke søndagsåpent (blir søndagsåpent høsten 2008)
<http://www.ssb.no/emner/02/01/10/innvbeftab-2007-05-24-11.html>
http://www.ssb.no/kommuner/hoyre_side.cgi?region=1001

11.3 Oslo kommune

- 1 Areal: 454 km².
Antall innbyggere pr. 1.1.2007: 548 617
Andel innvandrere: 23,8 %
Andel vestlige innvandrere: 4,2%
Andel ikke vestlige innvandrere: 19.6%
De fem største innvandrergroppene er fra: Pakistan, Somalia, Sri Lanka, Sverige, Tyrkia

- 2 Byen har universitet og høyskoler.

Deichmanske bibliotek

- 3 Bibliotekstruktur: hovedbibliotek, 13 filialer og 3 mindre avdelinger.
I tillegg kjøper staten bibliotek tjenester for Rikshospitalet og Oslo fengsel.
- 4 Bibliotekbesøk totalt i kommunen: 2 485 000 (2007)
Besøk pr. innbygger: 4,5
Utlån totalt i kommunen: 2 487 368. (2007)
Utlån pr. innbygger i kommunen: 4,2
Hovedbiblioteket har 18% av det totale besøket i kommunen.
Hovedbiblioteket har 29% av det totale utlånet.
Utlån av medier beregnet på barn utgjorde i 2007 19,1% av hovedbibliotekets utlån.
- 5 Hovedbiblioteket er plassert i utkanten av sentrumskjernen, ca. 5 minutter fra T-bane. Bygget er fra 1933. Det er modernisert og pusset opp, men lokalene er lite tidsmessige.
Publikumsareal: ca. 2 500 m²
Avdelingenes plassering i bygningen:
Underetasje: Avis- og tidsskriftavdeling med egen inngang.
1.etasje: barneavdeling og musikkavdeling. Det er to trapper som fører opp til dette etasjeplanet. Kinotek.
2.etasje: utlåns- og referanseavdeling.
3.etasje: et område hvor brukerne kan arbeide og bruke egne pc'er. Kafé.

- 6 Ikke egen lesesal.
Antall arbeidsplasser (utenom dataarbeidsplasser): 134
Antall sitteplasser i tillegg: 56
Sittgruppe ved inngangspartiet, der kan en også se kinotekfilmer på flatskjerm.
Biblioteket har kinotek.
- 7 Ikke selvbetjent utlån
- 8 Biblioteket har trådløst nettverk.
Antall internettmaskiner for publikum: 28
Antall søkemaskiner: 8
Antall pc'er til annet bruk: 2
- 9 Det finnes gode samlinger på ikke-norske språk på flere av filialene, i tillegg til samlingen på hovedbiblioteket.
- 10 Åpningstider
Mandag –fredag: 10-19
(Avis- og tidsskrift-avdeling 9-19)
Lørdag: 10-16
http://www.utviklings-og-kompetanseetaten.oslo.kommune.no/oslostatistikken/publikasjoner/statistisk_arbok/#sa_alle

11.4 Stavanger kommune

- 1 Areal: 71 km²
Antall innbyggere pr.1.1.2007: 117 315
Andel innvandrere: 12,5%
Andel vestlige innvandrere: 4,1 %
Andel ikke- vestlige innvandrere: 8,1 %
De fem største innvandrergruppene er fra :
Storbritannia, Tyrkia, Polen, Danmark,

- Somalia, Vietnam
2 Byen har universitet.

Stavanger bibliotek

- 3 Bibliotekstruktur: hovedbibliotek, 1 filial og 1 fengselsbibliotek.
- 4 Bibliotekbesøk totalt i kommunen 772 024 (2007)
Besøk pr. innbygger: 6,5
Utlån totalt i kommunen: 697458 (2007)
Utlån pr. innbygger i kommunen: 5,95
Hovedbiblioteket har 96% av det totale besøket i kommunen.
Hovedbiblioteket har 94% av det totale utlånet i kommunen.
Utlån av medier beregnet på barn utgjorde i 2007 36,8% av utlånet på hovedbiblioteket
- 5 Biblioteket er sentralt plassert i Stavanger sentrum og ligger ca.0,5 km. fra buss- og jernbanestasjon. Det flyttet i 1987 inn i nåværende lokaler. Biblioteket er samlokalisert med og er integrert i driften av Sølvberget, Stavanger kulturhus.
Publikumsareal: ca. 3400 m²
Avdelingenes plassering i bygningen:
1.etasje: Musikk- og filmbibliotek (gateplanet)
2.etasje: Kulturbiblioteket
3.etasje: Faktabiblioteket.
3.etasje: Barne- og ungdomsbiblioteket, ikke samme inngang som faktabiblioteket
- 6 Biblioteket har lesesal
Antall arbeidsplasser (utenom dataarbeidsplasser)

ser) for publikum: 20 lesesalsplasser, ca. 150 stoler tilknyttet arbeidsbord, fordelt rundt i lokalene.

Antall sitteplasser i tillegg: ca. 50 tilknyttet sittegrupper.

7 Biblioteket har selvbetjent utlån og innlevering.

8 Biblioteket har trådløst nettverk
Antall internettmaskiner til publikum: 27
Antall søkemaskiner: 12

9 Samlingen av ikke-norske språk er plassert på hovedbiblioteket.:

10 Åpningstider:

Mandag-torsdag:

Musikk- og filmbiblioteket: 10.00 - 21.00

Kultur- og faktabiblioteket: 10.00 - 19.00

Barne- og ungdomsbiblioteket: 10.00 - 18.00

Fredag: 10.00 - 17.00

Lørdag: 10.00 - 16.00

Søndag (sept.-april): 13.00 - 17.00

Kilder: <http://statistikk.stavanger.kommune.no/Befolkning/415.htm>

11.5 Trondheim kommune

1 Areal: 342 km².

Antall innbyggere pr.1.1.2007: 161 730

Andel innvandrere: 7,7%

Andel vestlige innvandrere: 1,9%

Andel ikke-vestlige innvandrere: 5,8%

De største innvandrergruppene er fra: Vietnam, Sverige, Irak, Iran, Tyskland

2 Byen har universitet og to høyskoler.

Trondheim folkebibliotek

3 Bibliotekstruktur: hovedbibliotek og 5 faste filialer pr 1.1.2008 En bokbuss tjener som mobilt fengselsbibliotek inntil fast lokale blir etablert i løpet av våren 2008.

Bibliotekbesøk totalt i kommunen: 1 231 000 (2007)

Besøk pr. innbygger i kommunen: 7,6

Utlån totalt i kommunen: 1 095 270 (2007)

Utlån pr. innbygger: 6,8

Hovedbiblioteket hadde 66% av det totale besøket i kommunen.

Hovedbiblioteket hadde 57% av det totale utlånet i kommunen.

Utlånet av medier beregnet på barn utgjorde i 2007 27,5% av utlånet på hovedbiblioteket.

5 Hovedbiblioteket ligger i sentrum med kort avstand til busser og tog; 5-10 min fra nærmeste holdeplasser og et par minutter fra byens torg. Biblioteket flyttet inn i nye lokaler i 1988. Lokalene er integrert i deler av det gamle biblioteket.

Publikumsareal: 3 500 m²

Avdelingenes plassering i bygningen:

1. etasje: utlån og innlevering, barne- og ungdomstilbud, aviser og tidsskrifter.

2. etasje: voksenavdeling, musikk og lokalhistorisk samling.

3. etasje: lesesal med leseplasser og grupperom

6 Biblioteket har lesesal. (antall leseplasser: 120)
Antall arbeidsplasser (utenom dataarbeidsplasser) for publikum i tillegg: 45

Antall sitteplasser ellers: 90

- Biblioteket har kafé og kinotek.
- 7 Biblioteket har selvbetjent utlån.
- 8 Biblioteket har trådløst nettverk.
Internettmaskiner for publikum: 21
Søkemaskiner: 6
- 9 Nesten hele samlingen av fremmedspråklig literatur er plassert på hovedbiblioteket.
- 10 Åpningstider:
Mandag-torsdag: 9-19
Fredag: 9-16
Lørdag: 10-15
Søndag: 12-16 (september-april)
Kilder: http://www.ssb.no/kommuner/hoyre_side.cgi?region=1601
<http://www.imdi.no/upload/5666%20Fakta-ark%20Trondheim%20internett.pdf>

Av Ragnar Audunson
professor ved Høgskolen i Oslo, avdeling JBI

DET KOMPLEKSE BIBLIOTEKET

For ett år siden gjennomførte jeg – for øvrig i samarbeid med Sentio som har vært ansvarlig for atferdsundersøkelsen i storbybibliotek som nå legges fram – en undersøkelse der brukere og ikke-brukere av folkebiblioteket i fem fokusgrupper ble bedt om å beskrive sine ønsker til et nytt hovedbibliotek på Vestbanetomta. Rapporten fra dette prosjektet fikk tittelen Det komplekse biblioteket. For både brukere og ikke-brukere av Deichmanske bibliotek hadde svært komplekse bilder av hva et bibliotek skal være: Det skal være en sydende møteplass som innbyr til aktivitet samtidig som det skal gi rom for kontemplasjon og refleksjon; det skal være en dagligstue i storbyen med lav terskel samtidig som det skal være en katedral som gir følelse av høytid; det skal – som det ble sagt i en av gruppene da medlemmene ble invitert til å beskrive biblioteket som en person – være Sissel Kyrkjebø og DumDum Boys samtidig.

Skal man oppsummere ett hovedinntrykk fra den trafikk tellingen som nå er gjennomført for å

måle brukernes atferd i hovedbibliotekene i landets fem største byer, er det igjen bildet av bibliotekene som komplekse institusjoner som står fram. Jeg tror det er riktig å si at folkebibliotekene representerer den mest komplekse institusjonen vi har i samfunnet. Aktiviteter knyttet til alle livsområder spiller seg ut der. Tallene fra trafikk tellingen viser hvordan bibliotekene er læringsarenaer, arenaer for fritidslesing, en sosial møteplass, en bro ut til den virtuelle verden osv. Den viser likeledes hvordan bibliotekene har tilbud som er relevante for alle grupper. Menn låner og leser bøker mindre enn kvinner. Det har vi visst lenge. Men for de mannlige brukerne er bibliotekenes internettjenester og tilbudet av aviser og tidsskrifter viktig. For ungdom og for innvandrere med en ikkevestlig bakgrunn er likeledes internettilbudet viktig – 30 prosent av innvandrerne benytter seg av dette mot 10 prosent av dem med norsk bakgrunn. Men disse to gruppene bruker samtidig i stor grad biblioteket som sosial møteplass.

Brukerprofiler

I en noenlunde tilsvarende dansk undersøkelse i 21 danske folkebibliotek som ble gjennomført i 2004, mente man å kunne identifisere seks distinkte brukerprofiler: 1. Lynbrukerne. 2. De hurtige brukerne. 3. De blandede eller klassiske bibliotekbrukerne. 4. Avis og tidsskriftlesere. 5. PC-brukere og endelig 6. Gjengangerne. I den danske nettbaserte kommentaravisen Søndag Aften presenterte en kommentator dette som Det segregerte bibliotek. Man kunne, konkluderte kommentatoren, like gjerne flytte avislesesalen til et annet sted i lokalsamfunnet, for eksempel til rådhuset. Storbyundersøkelsen som nå legges fram – som har et større antall observasjoner enn den danske fra 2004 og nok et noe bedre metodisk design – støtter ikke en slik konklusjon. Selv om brukerne har ett primærmål med besøket sitt, for eksempel å låne og levere inn bøker eller studere, er det betydelige andeler som vandrer mellom

«Sissel Kyrkjebø og DumDum Boys samtidig»

ulike bruksområder. Det er for eksempel 22 prosent – altså mer enn hver femte – blant avis- og tidsskriftleserne som også låner bøker eller leverer dem tilbake og det er 13 prosent av dem som bruker datamaskinene. Det samme gjelder for de andre brukerkategoriene. 13 prosent av internettbrukerne låner eller leverer inn bøker mens mer enn hver fjerde blant dem skummer langs hyllene. Og låner kan hende neste gang, selv om det observerte besøket ikke resulterte i lån.

Nå er det jo en minoritet av det totale antall

brukere som tilhører de enkelte kategoriene, for eksempel kategorien avis- og tidsskriftleser. Dermed blir de også små andeler som tilhører to eller flere grupper, for eksempel både gruppa avislesere og gruppa lånere. Men når hver femte, hver fjerde eller hver tredje av dem som er plassert i en brukerkategori også bruker en annen tjeneste, er det åpenbart at det å kunne vandre friksjonsfritt mellom ulike tilbud, er viktig.

Serendipitet

Denne kompleksiteten er en sentral del av bibliotekets kvalitet. Nettopp det at man kan vandre, og faktisk gjør det, ubesværet mellom ulike aktiviteter og livsområder er en sentral del av biblioteket som læringsarena. Det åpner opp for det som med et fint ord kalles serendipitet: Man kommer med et bestemt formål for øyet – skummer langs hyllene, blar i tidsskrifter, bøker og aviser og finner det uventede – det man ikke kom for. Det er en viktig dimensjon ved læring. Kompleksiteten er også en viktig del av bibliotekets sosiale funksjon. Den gjør at biblioteket er blant de få institusjonene der vi kan være hele mennesker – ikke en kategori. Ikke elev, arbeidssøker, forelder osv men hele og integrerte mennesker.

La oss håpe bibliotekene er forsiktige med å engasjere konsulenter som ikke skjønner dette og som kommer med sitt budskap om å konsentrere seg om kjerneproduktet.

En annen hovedkonklusjon man kan trekke ut av undersøkelsen er at den underbygger bibliotekets potensial som møteplass. Hver fjerde observerte bruker er i sosial interaksjon med andre – enten noen de kom sammen med til biblioteket og gjør ting sammen med der eller noen de tilfel-

digvis støter på. Det samsvarer godt med resultatene fra den første undersøkelsen i forskningsprosjektet PLACE som handler om bibliotekets rolle som møteplass og sosial brobygger i de store byene. I den undersøkelsen fant vi riktignok også at en betydelig andel oppga å ha kommet i snakk med ukjente i biblioteket. Det er i svært liten grad observert i denne observasjonsundersøkelsen. Den forskjellen kan skyldes at vi i vår undersøkelse svarer på spørsmål om typer av møter de kunne huske å ha vært med på i biblioteket uten at det var avgrenset til en bestemt periode. Særlig interessant er det at innvandrere og også ungdom bruker biblioteket som møteplass.

Oslo

Et tredje forhold jeg synes er interessant og hvor trafikkteilingen først og fremst inviterer til videre forskning, er hovedbibliotekets rolle i en storby som Oslo sammenlignet med mindre byer. Når Oslo sammenlignes med de øvrige byene, er det en del tall som umiddelbart kan synes paradoksale. Det faktiske besøkstallet i Oslo i observasjonsperioden er betydelig lavere enn i alle de andre byene. Hvordan kan det forklares, når Oslo har opp mot tre ganger så mange innbyggere som den nest største av byene og er den eneste i landet som med en viss rett kan kalles storby? I alle byene med unntak av Oslo er andelen innvandrere blant hovedbibliotekets brukere markant høyere enn deres andel av befolkningen. Hvordan kan det forklares når vi vet at Oslo har en langt høyere innvandrerandel enn de øvrige og i tillegg til å være landets eneste storby sannsynligvis også er landets eneste reelt multikulturelle by? Svaret kan være at Oslo som biblioteksby ikke kan

sammenlignes med de fire andre. I Kristiansand, Stavanger, Bergen og Trondheim er det rimelig å anta at biblioteket er synonymt med hovedbiblioteket. Slik er det ikke i Oslo. For de fleste i Oslo er biblioteket den lokale filialen. I en survey-undersøkelse fra 2007 – også den gjennomført av Sentio i samarbeid med Høgskolen i Oslo – oppga 67 prosent at deres kontakt med biblioteket først og fremst var ved bruk av den lokale filialen. Det som kjennetegnet brukerne av hovedbiblioteket var at de var menn – det samsvarer med observasjonene – at de var relativt unge og at de bodde i indre by, nær hovedbiblioteket. Her kan det reises mange spørsmål som det er viktig å forske videre på og som først og fremst dreier seg om forholdet og rollefordelingen mellom filialer og hovedbibliotek i byer med ulik størrelse. Den ballen skal vi gjøre vårt beste for å fange i den videre forskningen vi skal gjøre i PLACE-prosjektet.

«Biblioteket er blant de få institusjonene der vi kan være hele mennesker»

Mister folkebiblioteket relevans, særlig hos yngre mennesker? Det er en bekymring mange nærer. Observasjonsundersøkelsen understøtter den ikke. 36 prosent av de brukerne som inngår i utvalget er mellom 19 og 30 år. Det er langt høyere enn den andelen disse unge voksne utgjør av totalbefolkningen. Det gir naturligvis ikke bibliotekfeltet noen som helst grunn til å lene seg tilbake i visshet om at en har framtida for seg. Men det sier noe om at bibliotekene har en grunnfestet posisjon, også hos yngre mennesker, og dermed et godt utgangspunkt å bygge på.

Alle livssituasjoner

Atferdsundersøkelsen er gjennomført ved hjelp av observasjon hvor de som skulle observeres ble trukket ut etter en tilfeldighetsprosedyre for å sikre representativitet. Slik observasjon kan gi mye kunnskap og innsikt som en ikke får gjennom andre metoder som for eksempel survey-undersøkelser, kvalitativ observasjon og kvalitative intervjuer. Men observasjon i bibliotek byr på en del særlige utfordringer. La oss illustrere dem med klasseromsobservasjon, som mange skoleforskere benytter. Når observatøren iakttar det som skjer i et klasserom i en undervisningssituasjon, vil hun eller han for eksempel registrere at elevene arbeider med læreboka, at de søker etter mer informasjon på nettet, at de kontakter lærerne, at de arbeider i gruppe m.v. Konteksten er klar: alle arbeider med det samme læringsstoffet i matematikk eller engelsk eller samfunnsfag. Slik er det ikke i bibliotek. Dersom vi observerer en person i biblioteket som sitter på lesesalen med en diktsamling – sjansen for det er kan hende ikke så stor, men la gå – kan vi ikke slutte oss til hva slags sammenheng lesningen inngår i. Det kan være en person som arbeider med en oppgave i litteraturvitenskap, det kan være en person som bruker lyrikk til å bearbeide en vanskelig livssituasjon, det kan være en person som leter etter en poetisk formulering i et brev til sin elskede – hvis noen da skriver slikt lenger. Og så kan det naturligvis ganske enkelt være en person som er glad i lyrikk. Det har igjen med bibliotekets kompleksitet å gjøre – det at det er knyttet til alle livssituasjoner. De tolkningsproblemene ville vi ikke hatt om vi hadde observert undervisningen i en norsktime i en videregående skole med elever bøyde over en

diktsamling av Jan Erik Vold. Mange av observasjonene som er gjort i atferdsundersøkelsen kan nok rammes av slike kontekstproblemer når en skal forstå og fortolke dem. Hva innebærer for eksempel bruk av datamaskinene i biblioteket? Hvilken kontekst inngår det i for ulike brukere? Dette er ingen innvending verken mot rapporten eller metoden. Begge deler er særs verdifulle. Men det viser at skal vi fange virksomheten i en så kompleks institusjon som biblioteket, må et mangfold av metoder og innfallsvinkler tas i bruk. Atferdsundersøkelsen er et verdifullt bidrag til å fange biter av virkeligheten. Som alle interessante undersøkelser reiser den like mange spørsmål som den gir svar. Mye forskning ved hjelp av ulike metoder og tilnærminger gjenstår. Vi som tilhører det lille forskningsmiljøet som er opptatt av å forske på folkebibliotek, skal gjøre vårt beste for å ta utfordringen.

Rapport fra en undersøkelse ved det nye Drammensbiblioteket

Av Tord Høivik
Førsteamanuensis ved Høgskolen i Oslo, avdeling JBI

HVA GJØR FOLK NÅR DE BESØKER BIBLIOTEKET?

Sammendrag

I alle år har det viktigste målet for bibliotekenes suksess vært utlånet. Nå bør vi også framskaffe tall for andre sider av bibliotekets virksomhet. Fokus på besøket er et første skritt for å framheve bibliotekrommets betydning. Besøktallene har endelig blitt tatt med i det nasjonale rapporteringssystemet KOSTRA. Antall besøk forteller imidlertid ingen ting om hva folk faktisk gjør på biblioteket. Det er imidlertid fullt mulig å kartlegge dette. Slike data er nyttige for planlegging innad, for profilering utad og - ikke minst - for å undersøke virkningene av spesielle tiltak - som utstillinger, markedsføringskampanjer, systematisk kassering, bedre merking og ommøblering av selve bibliotekrommet. Dette kapitlet beskriver en standardisert og enkel metode for å gjennomføre slike tellinger - illustrert med data fra det nye biblioteket i Drammen - og sammenlikner den med Sentios storbyundersøkelse.

Tverrgående trafikkteiling

TTT - som står for tverrgående trafikkteiling - er et verktøy for å kartlegge hvordan brukerne utnytter bibliotekets rom og ressurser. Metoden er utviklet for å samle inn relevant informasjon om intern bruk av biblioteket på en enkel og rimelig måte.

Mye av bibliotekstatistikken blir registrert av automatiserte systemer. Det gjelder f.eks. bestand, antall utlån og antall besøk (når vi bruker besøksteller). Men for å få oversikt over virksomheten inne på biblioteket, må vi bruke manuelle metoder. Manuell datainnsamling kan aldri bli like billig som automatisk registrering. Men TTT er utviklet for å gjøre innsamlingsarbeidet så rimelig som mulig, uten at det går ut over datakvaliteten.

Metoden bygger på at ansatte - på raske «tverrgående» spaserturer gjennom hele biblioteket (publikumsdelen) - observerer brukernes aktiviteter og registrerer dem ved å krysse av på et

fastlagt skjema. Publikumsarealet er på forhånd delt inn i soner - av typen skrankeområde, lesesal, hyller med skjønnlitteratur, osv. Observasjonene foretas en gang i timen. Opplysningene fra hver enkelt dag kan tastes inn på regneark.

De utfylte regnearkene kan bearbeides på mange ulike måter. Vi kan beregne ulike indikatorer – belegg på ulike tider av dagen, hvilken andel som bruker PC, gjennomsnittlig oppholdstid, hvor mange som bruker biblioteket sammen med andre, og mange andre størrelser. Vi kan sette opp tabeller der vi sammenlikner «befolkningstettheten» i ulike deler av biblioteket – og grafer som illustrerer ulike måter å benytte biblioteket på. TTT gir biblioteket et detaljert bilde av antall personer som befinner seg i ulike deler av biblioteket på ulike tidspunkter - og hva de gjør der akkurat da. Metoden viser altså hva som brukes mye og hva som brukes lite, når det brukes og hvordan det brukes.

Aktiviteter

Hensikten med TTT er å foreta en enkel kartlegging av hvordan de besøkende faktisk bruker bibliotekets tilbud og tjenester - inne i bibliotekets egne lokaler. Det vi observerer i denne undersøkelsen er ikke den enkelte bruker, men de ulike aktivitetene som foregår på biblioteket. Alle som arbeider i bibliotek, vet at aktivitetsnivået har sine regelmessigheter eller sykluser. Nivået varierer i løpet av dagen, i løpet av uka og i løpet av året. På toppen av dette kommer mer tilfeldige variasjoner, f.eks. i forbindelse med været, med spesielle begivenheter og med de bevegelige høytidene (påske, pinse).

Observasjonene bør foretas på spredte tel-

ledager. En fullstendig TTT som gjennomføres for første gang, kan gjerne dekke to «hele uker». I bibliotek som holder oppe seks dager i uka, kan det for eksempel telles en dag i måneden: la oss si en mandag i januar, en tirsdag i februar, ..., fram til en lørdag i desember. Det er viktig å registrere antall besøk på disse dagene - det gjør det bl.a. mulig å beregne gjennomsnittlig oppholdstid på biblioteket. Observatørene bør ha gjennomgått et kort treningsverksted (2,5 – 3 timer) på forhånd. Verkstedet, som innbefatter praktisk trening i observasjon, bør legges til et stort eller mellomstort bibliotek, slik at deltakerne kan få prøvd ut metoden «på gulvet» og deretter diskutert sine erfaringer.

I TTT observerer vi ikke alt som foregår på kontinuerlig basis. Opplegget bygger på et utvalg av tidspunkter. Vi må sørge for at dette utvalget er representativt. Observasjonene bør derfor spres jevnt over hele dagen, og observasjonsdagene bør fordeles over flere uker. Dette kan gjøres på mange måter. Det viktige er å dekke de vanlige variasjonene gjennom året og å unngå en kopling mellom aktivitetsnivået og selve observasjonene. Hvis vi bare observerer når vi har god tid - og det er stille på biblioteket - vil resultatene åpenbart bli misvisende.

Data, grupper og selvbetjening

Fra mai til november 2007 gjennomførte det nye Drammensbiblioteket på Papirbredden sin første systematiske telling av trafikken. På seks tilfeldige dager - fra mai til november, som til sammen dekket ukedagene fra mandag til lørdag, gikk bibliotekets egne ansatte gjennom hele arealet en gang i timen - og observerte på hvilken måte brukerne

utnyttet bibliotekrommet. Systematisk observasjon i det nye biblioteket viser at rommet preges av

- omfattende databruk - ofte med egne maskiner
- mye virksomhet i grupper, spesielt blant barn og studenter
- mye rent sosial aktivitet

Personalet opplever et kontinuerlig press for brukere som ber om hjelp. Det kan være stille ved starten og slutten av dagen - men resten av tida er det et stadig run på publikumsskrankene. Men hvis vi betrakter biblioteket fra brukernes side, klarer de seg stort sett sjøl. Selvbetjening er det normale. I Drammen har gjennomsnittsbukeren bare kontakt med personalet tre prosent av tida.

«Alle som arbeider i bibliotek, vet at aktivitetsnivået har sine regelmessigheter eller sykluser»

Men biblioteket er likevel et svært sosialt sted. Noen mennesker bruker biblioteket på egen hånd. Andre oppsøker det sammen med familie, venner eller medstudenter. I Drammen er individuell bruk av biblioteket bare litt vanligere enn kollektiv bruk. Ser vi på den samlede tida publikum bruker, foregår 46 prosent på aktiviteter i gruppe og 54 prosent med aktiviteter på individuell basis. Nesten halvparten av bibliotekbruken foregår altså i samspill eller samarbeid med andre mennesker. Jeg ser her bort fra inn- og utlevering; kontakt med personalet, køing og sekkeposten andre aktiviteter - som til sammen tar ni prosent av tida.

En fjerdedel av tida benytter folk biblioteket

som oppholdssted og sosialt rom - uten å bruke medier. Like mye tid brukes på bøker, tidsskrifter, aviser og andre analoge medier - som også kan være medbrakte lærebøker o.l. Det dominerende mediet er imidlertid det digitale: omtrent førti prosent av tida er datamaskiner i aktiv bruk, både i rent digitale og i kombinerte analog-pluss-digitale sammenhenger.

Barn, voksne og studenter

De tre etasjene i biblioteket skiller seg tydelig fra hverandre med hensyn til bruk. Når du går inn i biblioteket fra den store inngangshallen til Papirbredden, kommer du rett inn i barneavdelingen. Her ligger også hovedskranken. Ut mot Drammenselva ligger noen fredelige leseplasser som brukes av både barn og voksne. Denne sonen kalles også «nesa». I første etasje foregikk godt over halvparten av virksomheten (56%) i grupper. Her er det mange familier med barn - og barn som benytter biblioteket i fellesskap. Første etasje dekker et nokså lite areal. De to neste etasjene er vesentlig større - kanskje tre ganger så store.

Fra «nesa» går det en bred trapp opp i annen etasje, men du kan også komme inn i annen (og tredje) etasje fra byggets hovedtrapp. Papirbredden er jo et svært bygg, med bokhandel og kafe-teria, klasserom og kontorer. Annen etasje blir først og fremst benyttet som folkebibliotek for voksne og for ungdom. Etasjen er godt utstyrt med publikums-PC-er og har en liten aviskrok, en ungdomsavdeling, en tidsskriftavdeling, en musikkavdeling og mange sittegrupper i tillegg til de mange bokhyllene for skjønn- og faglitteratur. Det finnes også flere mindre grupperom og et større kursrom - vesentlig beregnet på studenter.

Annen etasje er langt mer preget av individuell bruk enn første. En tredjedel av aktivitetene foregikk i grupper - mens to tredjedeler foregikk individuelt.

Tredje etasje, som dekker samme areal som annen etasje, er først og fremst beregnet på høgskelestudentene. Selv om etasjen er åpen for alle, fungerer denne i høy grad som høgskolens læringssenter. Men du finner også deler av den voksne faglitteraturen. Det er studentene som setter sitt preg på denne etasjen, og det slår ut i en høy grad av gruppevirksomhet. Over femti prosent av aktivitetene foregikk i gruppe.

PC-bruken ligger, naturlig nok, høyere i annen og tredje etasje enn i første. I barneavdelingen brukes tretti prosent av oppholdstida sammen med en aktiv PC. I annen og tredje etasje ligger prosenttallet over førti prosent. Det at dataspill for ungdom er tilgjengelige i annen etasje, bidrar også til dette

Det er lett å se at trådløse soner og mobil PC-bruk begynner å påvirke bibliotekmiljøet. Drammen har både stasjonære PC-er og et trådløst tilbud. Forskjellen mellom etasjene er slående. I første etasje – som hovedsakelig er barneavdeling – foregikk en åttendedel av PC-bruken på medbrakt maskin. I annen etasje var andelen en fjerdedel. I tredje etasje, der studentene holder til, var andelen tre fjerdedeler. Totalt sett foregikk 45% av PC-bruken på brukernes egne maskiner - men her er det først og fremst studentenes bruksmønstre som slår ut.

Både studenter og barn bruker ofte PC sammen med andre. I første etasje foregikk nesten halvparten og i tredje etasje godt over halvparten av PC-bruken i grupper med flere personer. I annen

etasje lå andelen på litt over en femtedel.

Praktisk gjennomføring

For å gjennomføre en TTT, må vi skaffe oss noen enkle verktøy:

- En liste over aktiviteter, med forklaringer
- En gulvplan, på ett eller flere A4-ark, som dekker alle publikumsarealene ved det aktuelle biblioteket. Observasjonsruter tegnes inn på planen.
- En tidsplan, som angir datoer og tidspunkter for observasjonsrundene.
- Felles retningslinjer for registrering av data.
- En passe bunke med observasjonsskjemaer. Vi trenger ett skjema for hver observatør og observasjonsrunde.

TTT er en aktivitetstelling som bygger på ren observasjon, uten direkte kontakt med brukerne. For å observere aktiviteter på biblioteket, må vi definere ulike typer (kategorier) av aktiviteter. Trafikktellingsprosjektet bygger på raske observasjoner. Derfor må kategoriene bygge på egenskaper som det er lett å observere. Det betyr at vi må sette opp en liste over relevante og – ikke minst – observerbare aktiviteter.

For å få sammenliknbar og kumulativ kunnskap bør gjentatte empiriske undersøkelser benytte samme metodikk. Resultatene blir mer interessante hvis bibliotekene kan sammenlikne seg med andre bibliotek. Det er derfor en stor fordel om kategoriene som brukes er omtrent de samme fra ett bibliotek til et annet. Det utelukker ikke lokale tilpassinger. Men dersom hver ny undersøkelse skal bruke nye verktøy, blir vår viten om bibliotekene fragmentert. En viss standardisering av forskningens instrumenter øker verdien av fors-

kningsinnsatsen.

Å definere vil si å trekke grenser mellom kategorier. Listen nedenfor representerer et sett kategorier vi har kommet fram til etter litt prøving og feiling. Den inneholder sekkeposten andre aktiviteter, der de som vil kan legge til nye kategorier. Det er også mulig å dele en eller flere av de andre hovedkategoriene i underkategorier. Vi kan jo fortsatt bruke de femten standardkategoriene til å sammenlikne ulike bibliotek med hverandre.

Hovedideene bak er: vi skiller mellom aktiviteter som foregår alene, i gruppe og i kontakt med personalet. Dessuten gjør vi et skille mellom aktiviteter som ikke inkluderer medier, som innebærer bruk av trykte medier, og som innebærer bruk av datamaskiner. Disse kategoriene legger hovedvekten på brukernes samspill med omverdenen - enten det nå dreier seg om forholdet til dokumenter, til datautstyr, til andre brukere eller til personalet.

Standardlisten, som bygger på testing ved Deichmanske bibliotek (hovedbiblioteket på Hammersborg), ved Gjerdrum folkebibliotek og ved biblioteket i Lillehammer, ser nå slik ut:

1 *Kontakt med personalet*

Omfatter all direkte kontakt med personalet. Vi ønsker å fange opp personalets tid sammen med brukerne, enten de nå snakker, skriver, viser eller går sammen omkring.

2 *Venter i kø*

Omfatter all køing: venting på personalet, venting på systemer/utstyr (innlevering, utsjekking, kopiering), køing ved toalettet, osv.

3 *Kikker/browser alene*

Omfatter all stående eller vandrende kontakt («hyllevandring», gressing) med de fysiske tekstene (bøker, blader, bilder, utstilte gjenstander) som biblioteket har gjort tilgjengelige for brukerne.

4 *Står eller går alene*

Omfatter det å stå eller gå omkring uten å forholde seg til bibliotekets medier eller personale og uten å være sammen med andre brukere

5 *Sitter alene*

Sitter for seg selv uten å forholde seg til medier eller personale

6 *Sitter alene og leser/skriver*

Sitter og leser. Lytter til musikk/lydfiler. Arbeider på egen hånd uten å benytte PC. Omfatter både ren skriving og kombinert lesing og skriving. Omfatter all aktiv, "skrivende lesing" (med penn i hånd).

7 *Sitter alene med egen datamaskin*

Sitter med egen PC slått på.

8 *Sitter alene ved en av bibliotekets datamaskiner*

Sitter med bibliotek-PC slått på.

9 *Kikker/browser i gruppe*

To eller flere forholder seg sammen til de fysiske tekstene

10 *Står eller går i gruppe*

To eller flere står eller går omkring uten å forholde seg til bibliotekets medier eller personale

11 *Sitter i gruppe*

Sitter sammen i gruppe uten å forholde seg til bibliotekets medier eller personale

12 *Sitter i gruppe og bruker medier*

Sitter sammen i gruppe mens de forholder seg til bibliotekets medier eller personale (samtale, veiledning, høytlesing osv). Omfatter ikke gruppe med aktiv PC.

13 *Sitter i gruppe med medbrakt datamaskin*

Sitter sammen i gruppe med aktiv bruk av egen PC (slått på).

14 *Sitter i gruppe med en av bibliotekets datamaskiner*

Sitter sammen i gruppe med aktiv bruk av bibliotek-PC (slått på).

15 *Andre aktiviteter*

I Drammen er det selvbetjent utlån, og dessuten selvbetjent innlevering utenfor selve bibliotekrommet, fra resepsjonsområdet i det store «kunnskapsbygget» som biblioteket ligger i (Papirbredden). Her brukte vi selvbetjent utlån/innlevering som egen kategori.

Gulvplan og observasjonsskjema

Gulvplanen er et helt nødvendig hjelpemiddel for de som skal observere. Hele publikumsarealet må deles inn i naturlige eller meningsfulle soner, som skrankeområde, hyller for voksen skjønnlitteratur, hyller for voksen faglitteratur, sittegrupper, PC-område, lekeareal, trapper og andre gjennomgangsarealer, osv. Observatørene vil trenge

en oversiktlig skisse og en observasjonsrute som dekker hele arealet. Biblioteket må sørge for at alle soner - også åpne arealer og «fartsårer» - blir dekket. Rutene må legges slik at det er mulig å observere alle krinkler og kroker innenfor det åpne publikumsarealet. Det kan finnes flere enn du tror. Med jevne mellomrom – typisk en gang i timen – går en observatør gjennom hele arealet og noterer ned på et skjema hvilke og hvor mange mennesker som holder på med de ulike aktivitetene. Hvert skjema lages som en tabell med to akser: sone og aktivitet. Den ene aksene omfatter de ulike sonene biblioteket har delt arealet inn i. Den andre omfatter alle de ulike aktivitetene biblioteket ønsker å registrere. Selve tellingen kan skje

- ved å streke av i de aktuelle cellene (en strek for hver person i sonen i det du passerer)
- eller ved å telle opp: to personer snakker med personalet, tre kikker/browser i den utenlandske skjønnlitteraturen, en står i kø, etc.

Dato og tidspunkt for tellingen må selvsagt tas med på alle skjemaene. Dette er essensielle opplysninger når vi senere skal tolke materialet. Observatøren kan gjerne føye til kommentarer hvis de observerer noe interessant.

I mindre bibliotek tar hver tellerunde kort tid - kanskje 10-15 minutter. Da er det rimelig å bruke et opplegg som strekker seg over to uker - for å få et solid datagrunnlag. I større bibliotek kan hver runde ta fra 20 til 40 minutter. Større bibliotek pleier også å ha lengre åpningstider. Da får vi nok data ved å dekke en full uke. Hvis biblioteket også sørger for å registrere utlånet (fordelt på barn og voksne) og (fremfor alt) antall besøk på hver enkelt av telledagene, blir det lettere å vurdere

bibliotekbruken som helhet. Tellingene blir mest representativ dersom telledagene spres over hele året, slik at mer langsiktige variasjoner i bruksmønsteret fanges opp.

Men også kortere perioder vil gi nyttig informasjon – spesielt hvis telldataene blir kombinert med andre opplysninger fra andre informasjonskilder og analysert innenfor en slik større sammenheng. Her er det naturlig å trekke inn besøksstatistikken fra dag til dag, som kan fortelle mye om variasjonene gjennom en vanlig uke og gjennom året. Vi kan også kople trafikkteiling og utlånsstatistikk – den siste bør i så fall registreres hver enkelt telledag – og brytes ned på hovedkategorier som nye medier, barnebøker, voksen skjønn- og voksen faglitteratur.

Utprøving og tilpassing

De som koordinerer en slik telling, bør sette opp noen enkle, skriftlige retningslinjer for arbeidet, slik at data blir samlet inn på samme måte av ulike personer. Jeg foreslår her noen punkter som kan utbygges og tilpasses lokale forhold:

- Undersøkelsen måler aktiviteter - ikke personer.
- Observatørens oppgave er å registrere det som foregår i hver enkelt sone i det hun eller han passerer.
- Dersom du møter samme person i flere ulike soner, skal hans/hennes aktiviteter registreres hver gang.
- Det motsatte gjelder også: dersom en person tilfeldigvis beveger seg omkring slik at du aldri passerer ham/henne, skal hans/hennes aktiviteter ikke registreres.

Alle brukerundersøkelser bør prøves ut før den egentlige datainnsamlingen starter. Noen få prøverunder vil vanligvis avdekke om "måleinstrumentene" - dvs. golvplanen, observasjonskjemaet og retningslinjene for koding av aktiviteter - bør revideres. Dersom folk fra biblioteket også skal delta som observatører, vil de trenge litt praksis (prøve et par tellerunder) på forhånd. Selv om registreringen ikke er knyttet til identifiserbare personer, må observatørene være klar over at de har taushetsplikt dersom de tilfeldigvis skulle kjenne igjen noen av de besøkende.

Oppholdstid

Gjennomsnittlig oppholdstid på Drammensbiblioteket lå godt over førti minutter. Dette tallet ligger atskillig over de 27 minuttene vi fant i Lillehammer i 2006. Hovedårsaken er antagelig at Drammensbiblioteket også er et fagbibliotek for studenter ved Høgskolen i Buskerud. Biblioteket betjener også studenter ved BI, Drammen, og noen studenter ved Høgskolen i Telemark. Folkebiblioteket i Lillehammer har riktignok en egen studieavdeling for studenter, men studentene ved Høgskolen i Lillehammer bruker jo først og fremst sitt eget fagbibliotek.

For Drammensbiblioteket under ett fordelt aktivitetene seg slik på de seks telledagene:

- Sitter alene ved en av bibliotekets datamaskiner – 18,2%
- Sitter alene og leser/skriver – 12,5%
- Sitter i gruppe med medbrakt datamaskin – 11,8%
- Sitter i gruppe – 11,4%
- Sitter i gruppe og bruker medier – 6,5%
- Står eller går alene – 6,4%

- Sitter alene med egen datamaskin – 5,5%
- Står eller går i gruppe – 5,0%
- Kikker/browser alene – 4,5%
- Sitter i gruppe med en av bibliotekets datamaskiner – 4,2%
- Kontakt med personalet – 3,3%
- Utlån/innlevering – 2,3%
- Andre aktiviteter – 2,2%
- Kikker/browser i gruppe – 2,9%
- Sitter alene – 1,7%
- Venter i kø – 1,6%
- SUM: 100,0%

I forhold til den sosiale dimensjonen finner vi fordelingen:

- Bruker biblioteket alene – 49%
- Bruker biblioteket i gruppe – 42%
- Har kontakt med personalet – 3%
- Alle andre aktiviteter – 6%

I forhold til mediebruk, blir fordelingen:

- Bruker ikke medier – 23%
- Bruker trykte medier – 26%
- Bruker PC – 41%
- Alle andre aktiviteter – 9%

Det er som sagt etasjene som særlig skiller brukergruppene og dermed bruksmønstrene fra hverandre. Tabellene 1 og 2 viser hvor mye av tida som brukes i ulike sosiale, og i ulike mediesammenhenger, i hver av de tre etasjene.

TTT og Storbyundersøkelsen

De to undersøkelsene er begge basert på observasjon av brukernes atferd inne på biblioteket. Storbyundersøkelsen – her kalt SBU – kombinerer imidlertid observasjonsdata med intervjudata, slik at den skaffer til veie fylldigere dokumentasjon om hver enkelt bruker. Observasjonsteknikkene er også forskjellige. SBU baserer seg på å følge

Tabell 1. Sosiale bruksmåter i Drammensbiblioteket 2007. Prosentvis fordeling av tid. Etasjer.

	Første etasje (barn og familier)	Annen etasje (ungdm og voksne)	Tredje etasje (voksne fagbøker og studenter)
Bruker biblioteket alene	33%	60%	45%
Bruker biblioteket i gruppe	45%	31%	51%
Har kontakt med personalet	6%	3%	2%
Diverse	15%	6%	2%
SUM	99%	100%	100%
N	883	1709	1649

Tabell 2. Bruk av medier i Drammensbiblioteket 2007.
Prosentvis fordeling av tid. Etasjer.

	Første etasje (barn og familier)	Annen etasje (ungdm og voksne)	Tredje etasje (voksne fagbøker og studenter)
Bruker ikke medier	27%	25%	22%
Bruker papirmedier	23%	23%	32%
Bruker pc/internett	28%	43%	43%
Har kontakt med personalet	6%	3%	2%
Diverse	15%	6%	2%
SUM	99%	100%	101%
N	883%	1709%	1649%

den enkelte bruker under besøket, mens TTT bare registrerer aktivitetsnivået i de ulike sonene. Det betyr at SBU har detaljerte data på individnivå, slik at det er mulig å studere personenes vei og væremåte gjennom hele besøket, mens TTT fokuserer på sonene og aktivitetene i bibliotekrommet. Begge undersøkelsene sørger også for å dekke alle dagene i en ukessyklus. SBU har valgt å gjennomføre datainnsamlingen i en kort tidsperiode – en til to uker – mens TTT legger vekt på å fordele telledagene gjennom året. Det betyr at de foreliggende SBU-dataene er litt mer utsatt for tilfeldige variasjoner på grunn av været og årstiden. Men dette er ikke en prinsipiell forskjell. De som bruker SBU, kan også fordele observasjonene over en lengre periode.

I løpet av en full ukessyklus i Drammen har vi observert 4.200 aktiviteter. Siden bare et fåtall besøkende oppholder seg så mye som en time på biblioteket, betyr det at vi har observert mellom tre og fire tusen personer. Men vi har bare regis-

trert hvor personen oppholdt seg og hva hun eller han holdt på med. SBU tar for seg færre personer innenfor hvert bibliotek - ca. 650 personer i løpet av en uke – men samler inn langt flere opplysninger om hver enkelt besøkende. SBU er med andre ord en dypere og mer konsentrert undersøkelse, mens TTT er raskere og grunnere.

SBU ønsket å belyse disse problemstillingene:

- 1 Hvor lenge oppholder den enkelte seg i biblioteket og hva foretar hun/han seg i løpet av denne tida?
- 2 Hva gjør bibliotekbrukerne i biblioteket utover det å låne bøker og annet materiell?
- 3 Hvor lenge er brukeren opptatt med de ulike gjøremålene?
- 4 Hvor lenge oppholder brukeren seg i de ulike delene av bibliotekene?

- 5 Hvor stor andel av brukerne låner noe med seg hjem?
- 6 Hvor stor andel av brukerne henvender seg til personalet?
- 7 Når i uka og når på dagen finner besøket sted?
- 8 Kommer den enkelte til biblioteket alene eller sammen med noen?
- 9 Treffer en kjente på biblioteket?
- 10 Kommer en i snakk med fremmede?
- 11 Bruker en tid til sosialt samvær?

Det er da rimelig å spørre: i hvilken grad besvarer TTT de samme spørsmålene som SBU? Når det gjelder spørsmål 1, om oppholdstid, kan TTT bare brukes til å beregne den gjennomsnittlige oppholdstiden for hver enkelt telledag. Derimot beskriver TTT detaljert hvor brukerne oppholder seg – og en god del om hva de faktisk gjør. TTT egner seg svært godt til å beregne hvor mye av tida på biblioteket som brukes til ulike aktiviteter (spm. 2-4). Spørsmål 5 blir ikke dekket av TTT – men kan selvsagt besvares ved hjelp av utlånsdata på de aktuelle telledagene. Spørsmål 6 blir delvis besvart. Vi registrerer ikke hvor mange som henvender seg til personalet, men vi kartlegger hvor mye tid som brukes til samtaler med staben. Spørsmål 7 blir godt dekket av TTTs data. Når det gjelder «samværsspørsmålene» (8 til 11) gir TTT mye relevant informasjon, selv om de spesifikke spørsmålene 8, 9 og 10 ikke kan besvares direkte. Spørsmål 11 blir godt dekket.

I standardutgaven, som ble brukt i Lillehammer (2006) og Drammen (2007), sier TTT ingen ting om hvem som kommer innom biblioteket. Men tellingen kan i noen grad modifiseres, slik at den fanger opp data som er av særlig interesse for det aktuelle biblioteket. Det bør for eksempel være mulig å registrere brukernes kjønn og deres omtrentlige alder (barn/ungdom/voksne/eldre).

Kunnskapsbasert praksis

I biblioteksektoren legges det stadig større vekt på kunnskapsbasert praksis. Vi kan ikke bare gjøre det vi alltid har gjort. Brukerne forandrer seg og bibliotekene må følge etter. Men da trenger vi solid kunnskap om hvordan verden utvikler seg. Mye av denne kunnskapen kan vi hente fra våre datasystemer, fra kommunenes plandokumenter, fra bibliotekstatistikken og fra Statistisk sentralbyrå. Men vi trenger også ny informasjon - som ingen har samlet inn tidligere.

SBU og TTT er verktøy for å hente inn en ny type styringsdata. I dette kapitlet har jeg beskrevet de praktiske og tekniske sidene ved TTT. Men alle som har arbeidet med empiriske studier, vet at datainnsamling og databearbeiding også har en økonomisk side. Kunnskapsproduksjon tar tid og tiden må på en eller annen måte betales. Derfor avslutter jeg med en liten kalkyle over hva TTT sannsynligvis vil koste, for de som måtte ønske å ta metoden i bruk.

Innsamling og koding av data for en full uke med telledager gjennom et år – eller en kortere periode - vil anslagsvis kreve:

- Ca. 15 arbeidstimer for et folkebibliotek med 5.000 personer i virkekretsen
- Ca. 30 arbeidstimer for bibliotek med 20.000

- Ca. 60 arbeidstimer for bibliotek med 50.000
- Ca. 140 arbeidstimer for bibliotek med 200.000

Alt nødvendig materiale for TTT vil ligge fritt tilgjengelig på nettet. Men mange bibliotek må kanskje få litt hjelp utenfra til å lede verkstedet og til å analysere og presentere resultatene første gangen de gjennomfører en TTT. Disse utgiftene – det kan dreie seg om 2-4 innleide arbeidsdager – må legges til den tida bibliotekets eget personale vil bruke. Jeg mener beløpet er håndterbart for bibliotek som vet at de trenger denne typen informasjon – og som er forberedt på å ta den nye kunnskapen i aktiv bruk.

Ressurser

TTT-metodens hjemmeside er <http://samstat.wordpress.com/ttt/>

Vedlegg

- Brukeratferd ved storbybibliotek

Dette vedlegget inneholder figurer over resultatene kontrollert for bakgrunnsvariablene

- Kjønn
- Alder
- Bibliotek
- Språkgruppe
- Besøksdag
- Tidspunkt for besøk

Søylene i figurene viser prosentandelen som har oppholdt seg ved en avdeling/ sone, eller som har utøvd en aktivitet. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid bibliotekbrukerne har oppholdt seg ved en avdeling/ sone eller utøvd en aktivitet.

Brukerprofilene brutt ned på bakgrunnsvariablene finnes på side 96 – 111.

Vedlegget inneholder også figurer med resultatene brutt ned på de enkelte avdelingene i biblioteket. (side 112 - 123)

Det er også lagt ved tabeller som viser full språkfordeling for det enkelte bibliotek. (side 124-126)

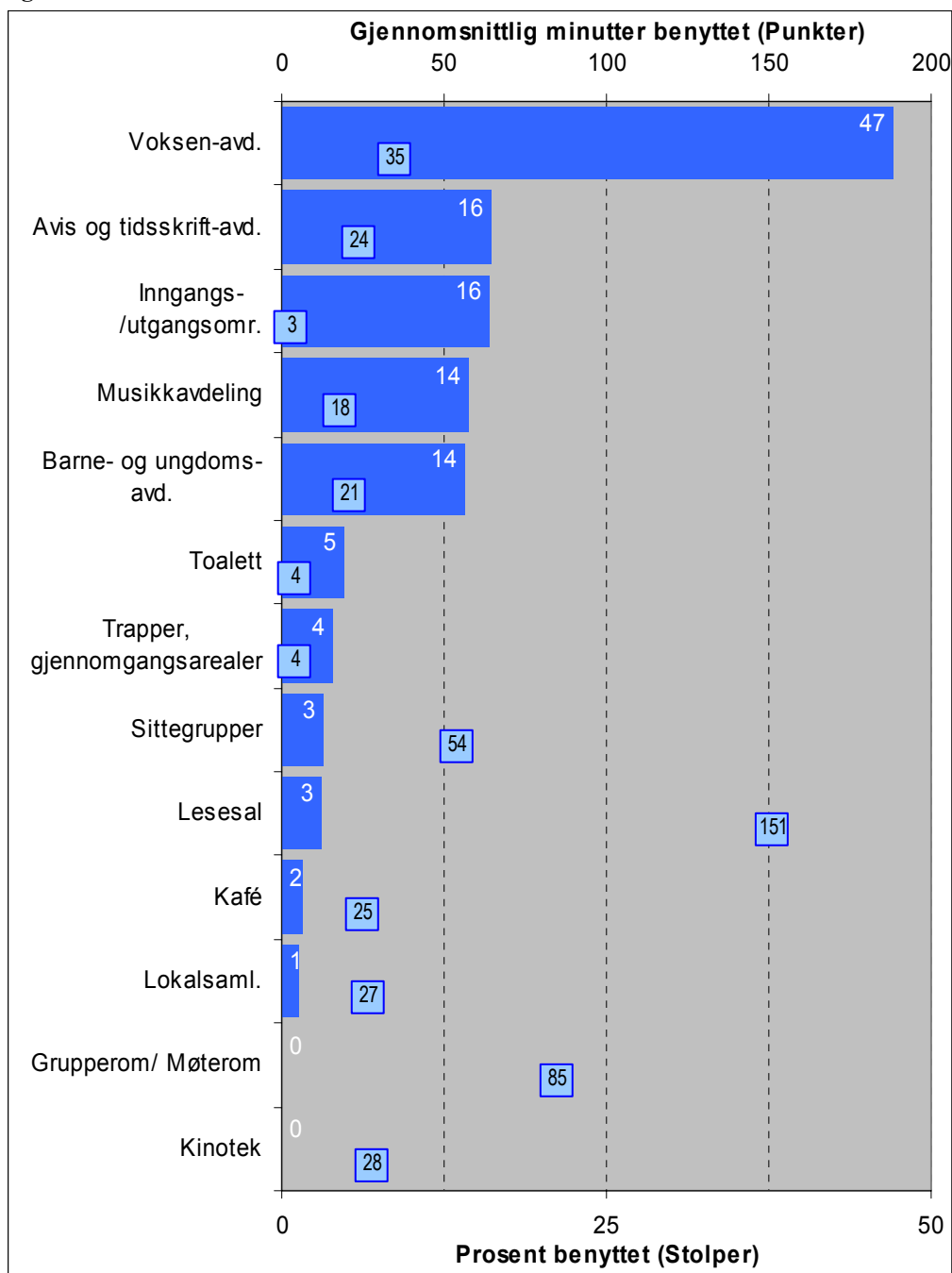
Videre inneholder vedlegget bakgrunnsvariablene brutt ned på hvert enkelt bibliotek. Bakgrunnsvariablene kjønn, alder, språkgruppe og besøksdag er også krysset mot hverandre. (127- 137)

Vi vil minne om at i enhver utvalgsundersøkelse er det grader av feilmarginer og at disse vil være større ved nedbrytning på bakgrunnsvariablene.

Til slutt i vedlegget ligger observasjonsskjemaet som ble brukt ved gjennomføringen av undersøkelsen, samt en forklaring til hvordan registreringen ble gjennomført.

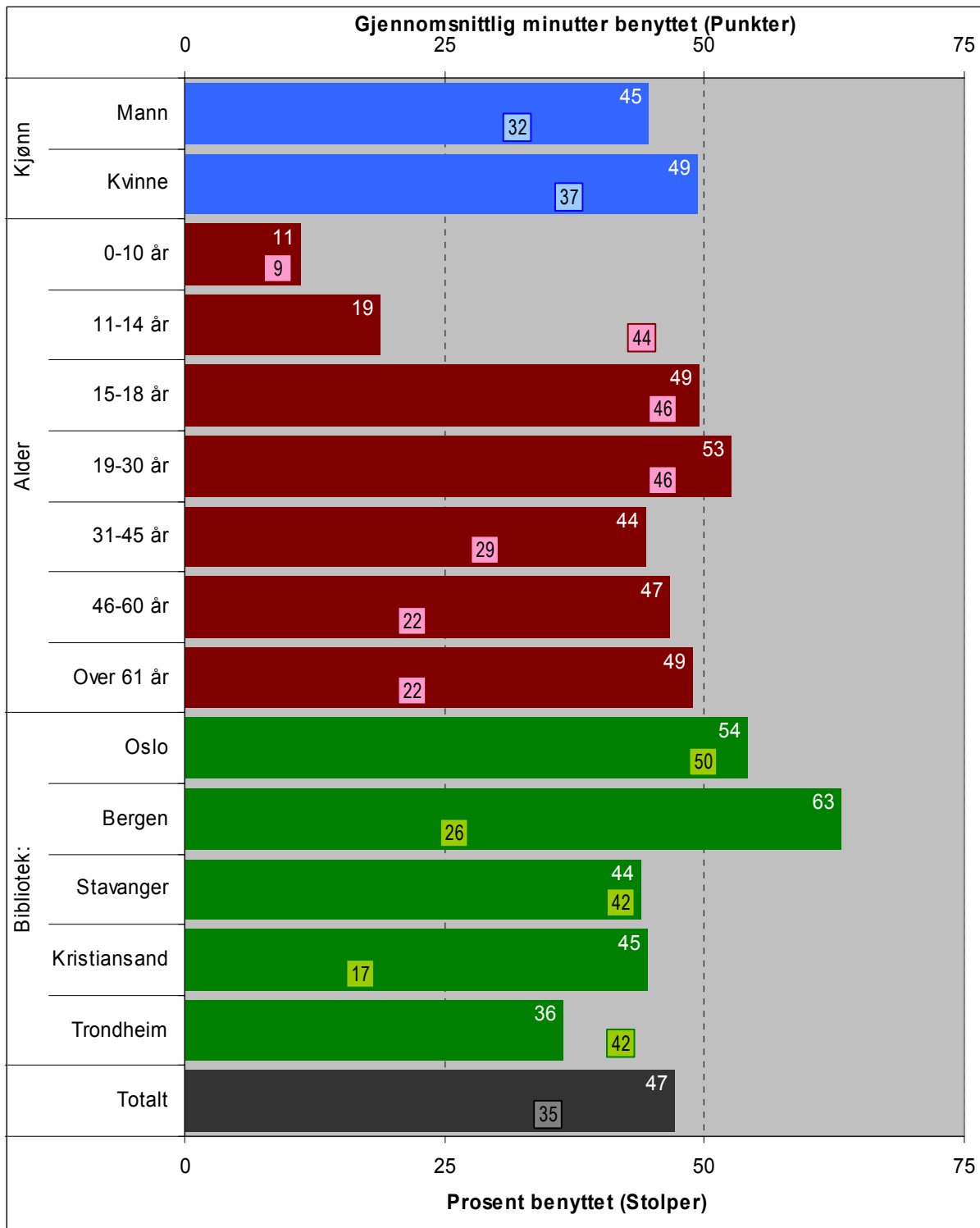
Soner og avdelinger i biblioteket

Figur 1: Soner



Søylene viser prosentandelen som har oppholdt seg ved en avdeling/ sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid bibliotekbrukerne har oppholdt seg ved en avdeling/ sone.

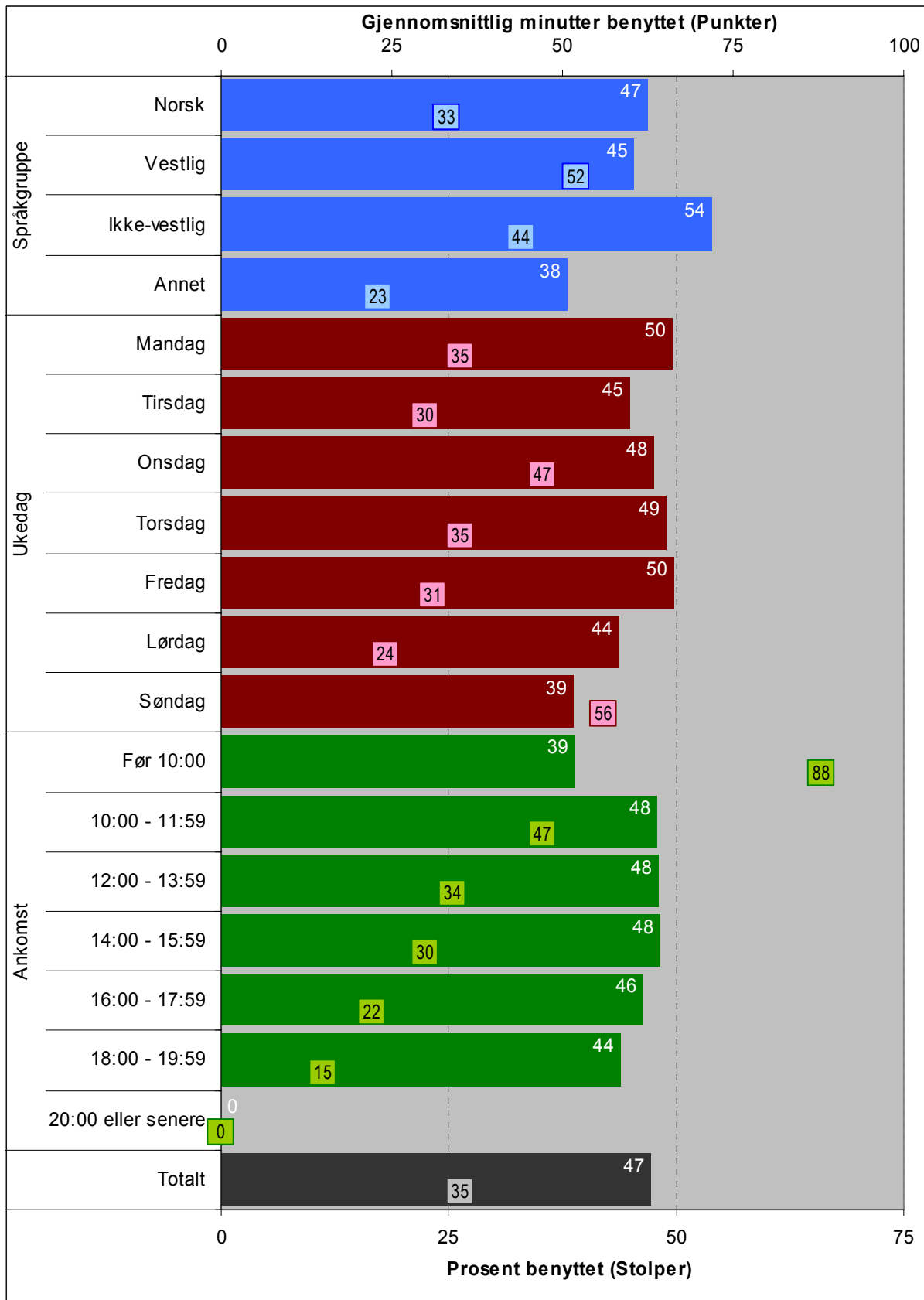
Figur 2: Voksenavdeling, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved avdelingen

Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved avdelingen

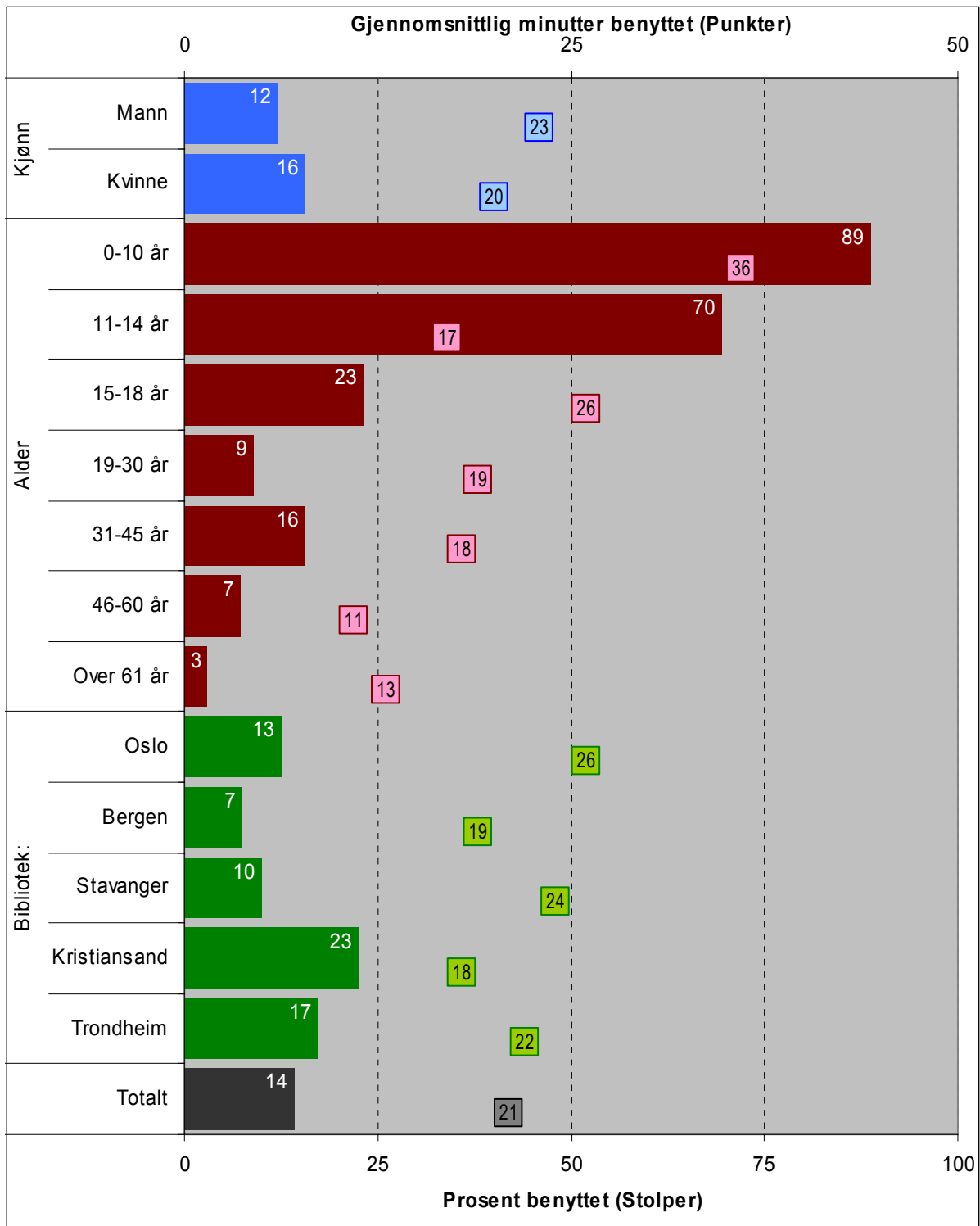
Figur 3: Voksenavdeling, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved avdelingen.

Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved avdelingen.

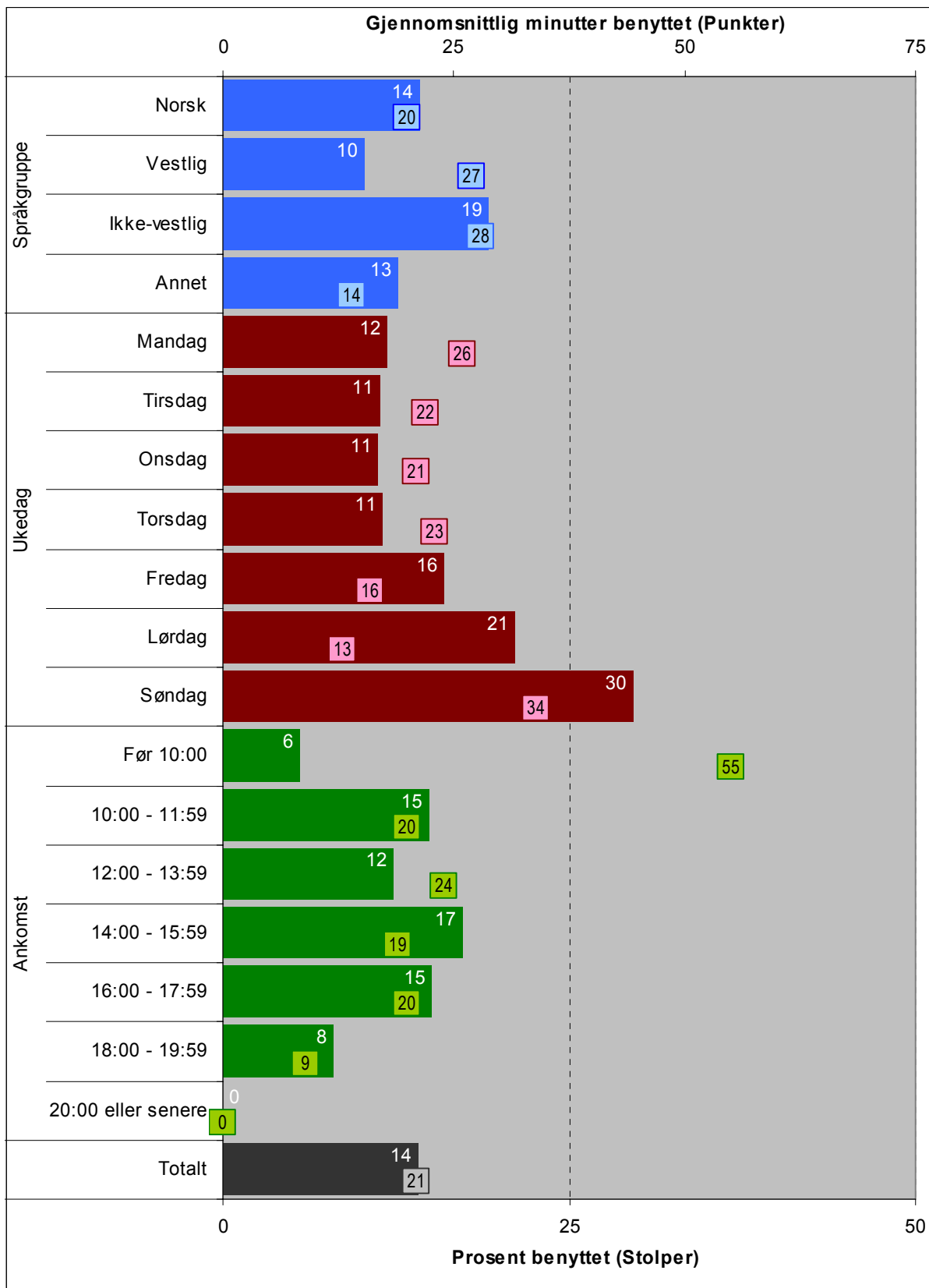
Figur 4: Barne- og ungdomsavdeling, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved avdelingen.

Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved avdelingen.

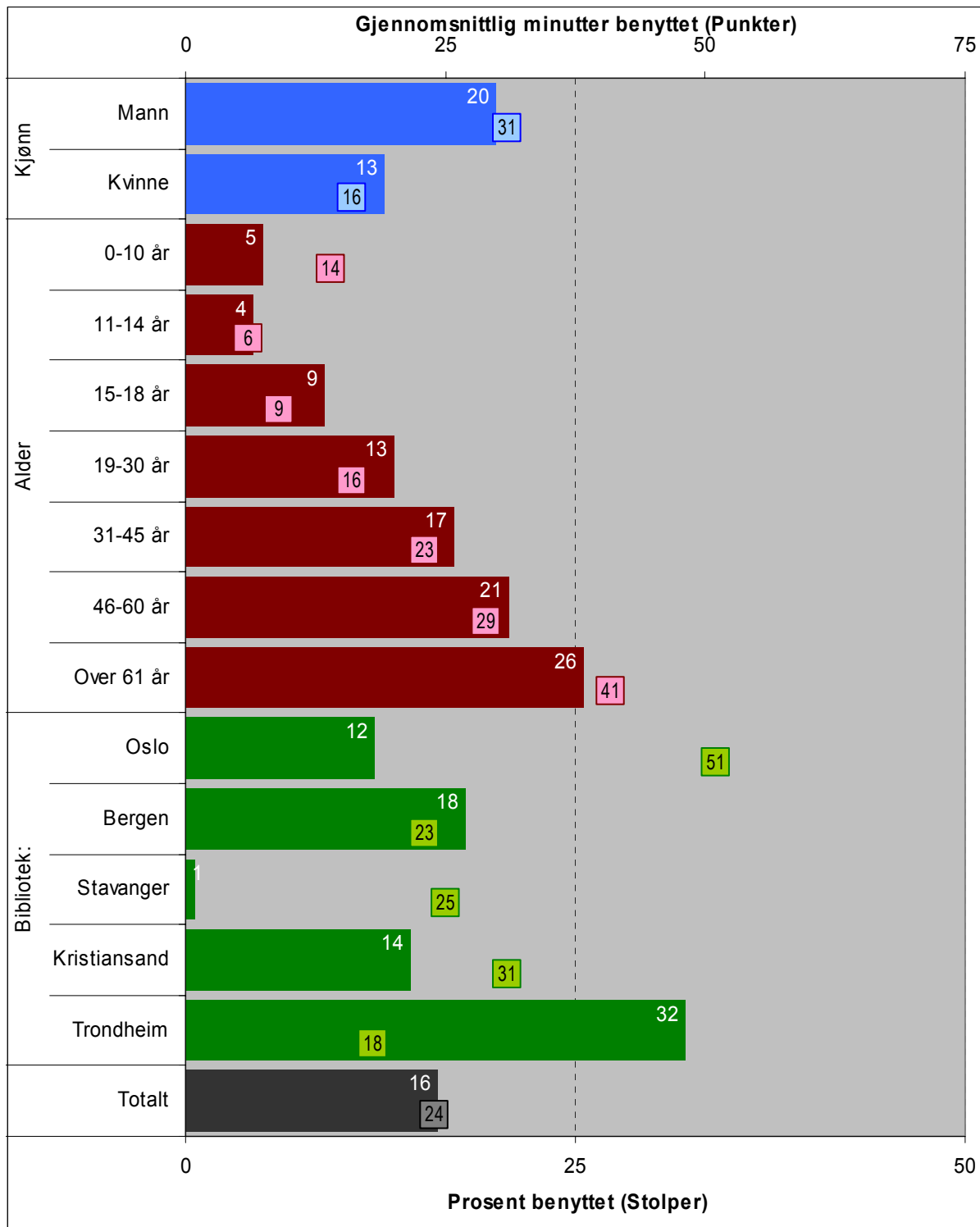
Figur 5: Barne- og ungdomsavdeling, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved avdelingen.

Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved avdelingen.

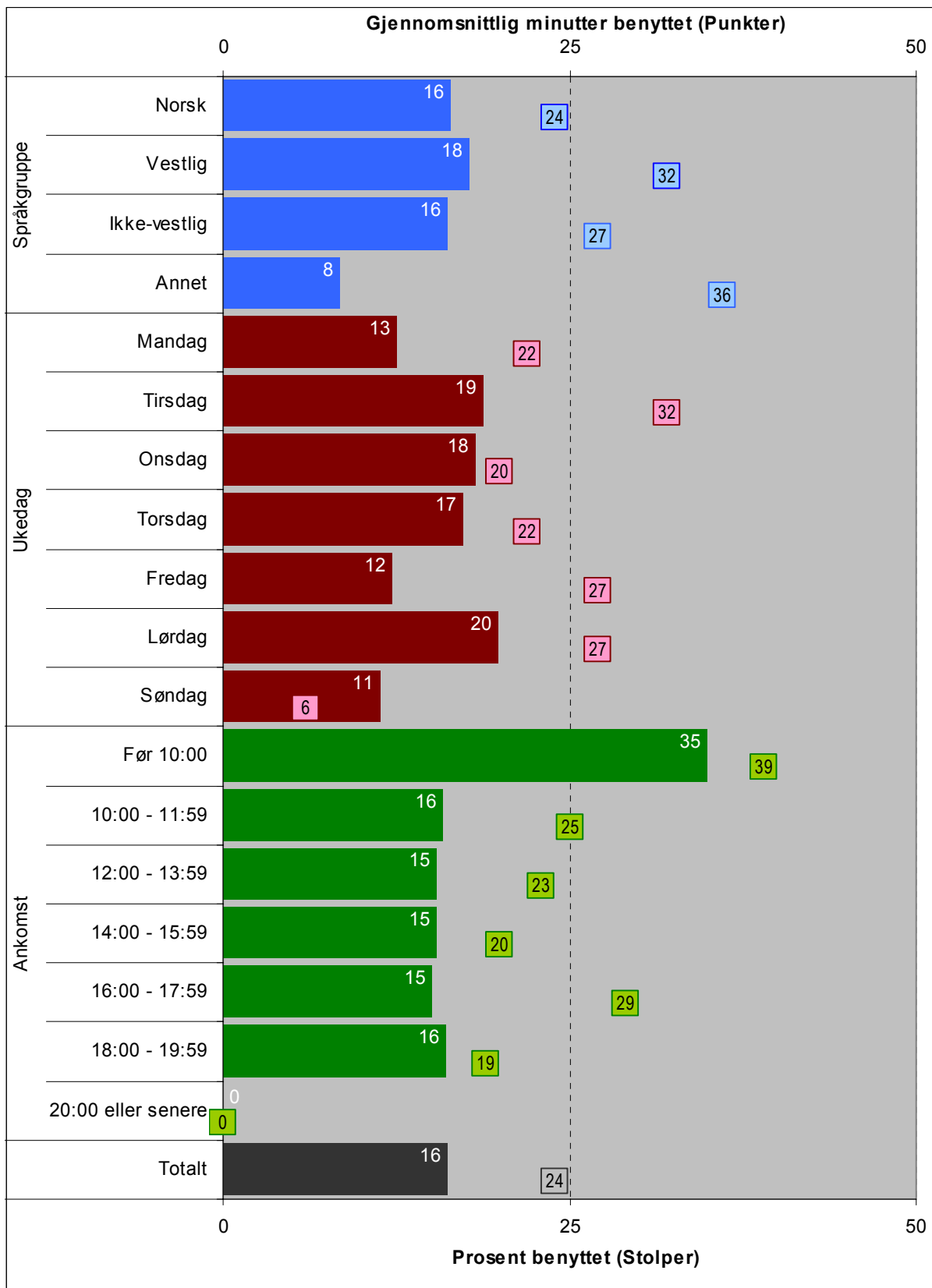
Figur 6: Avis og tidsskriftsavdeling, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved avdelingen.

Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved avdelingen.

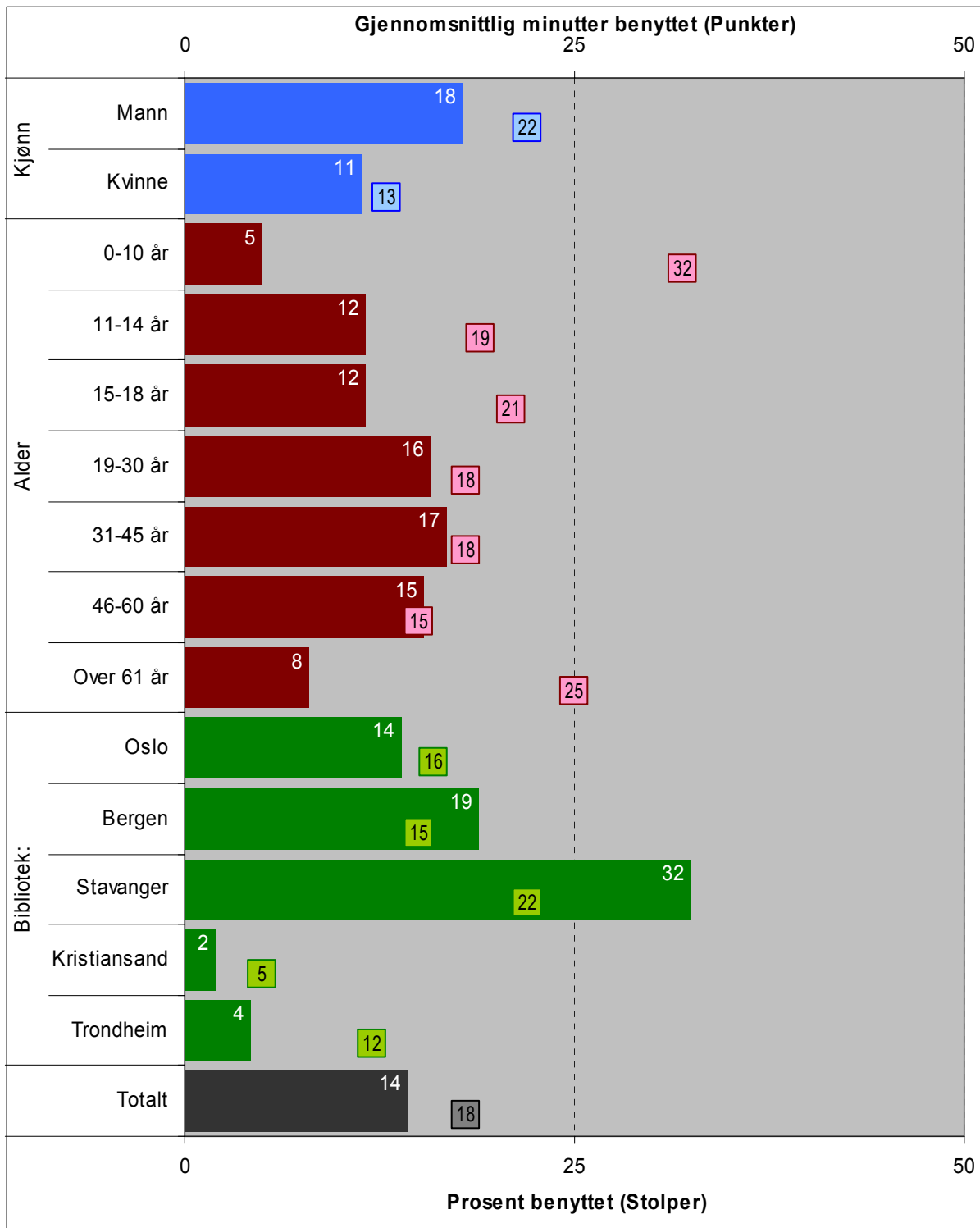
Figur 7: Avis og tidsskriftsavdeling, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved avdelingen.

Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved avdelingen.

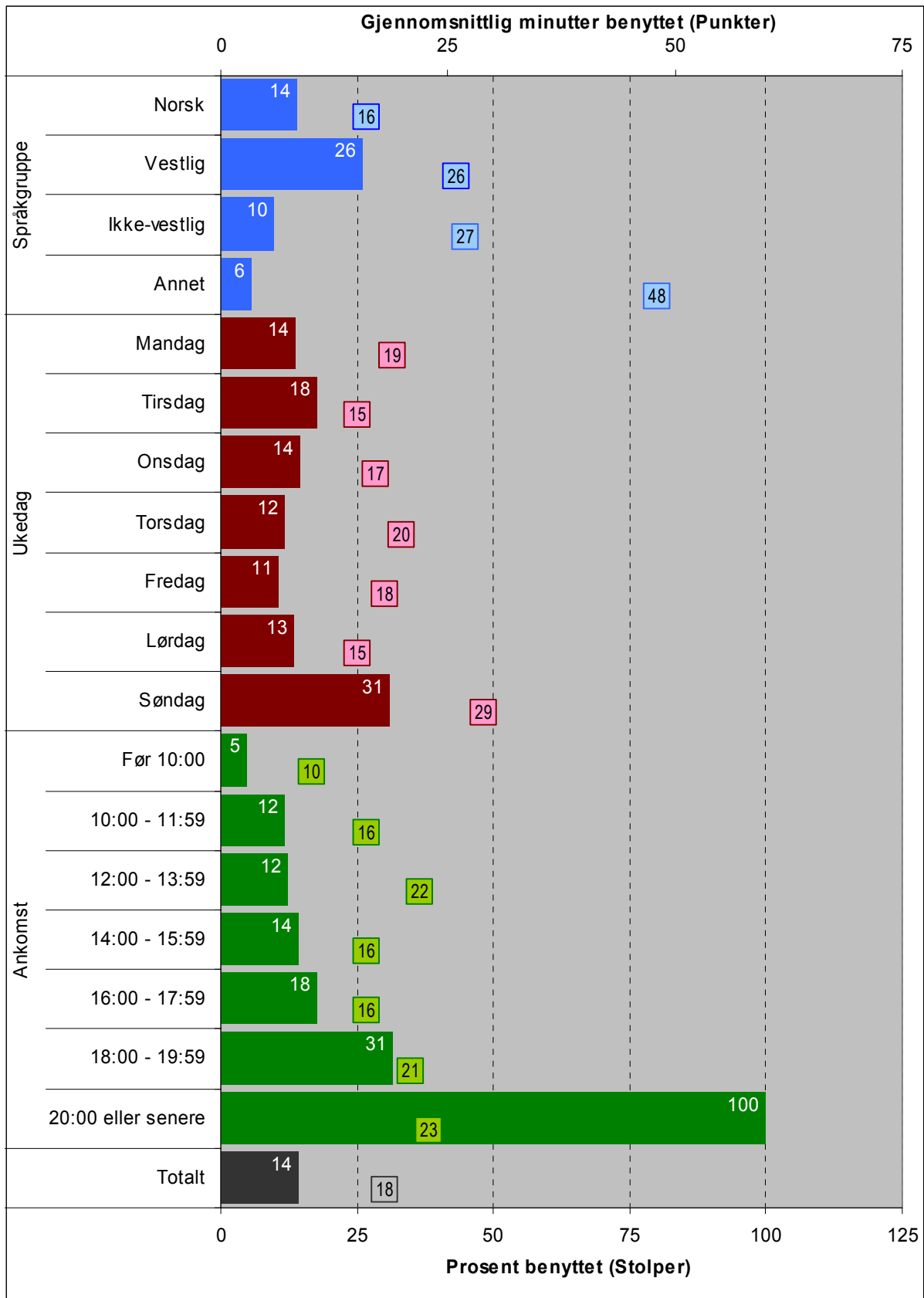
Figur 8: Musikkavdeling, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved avdelingen.

Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved avdelingen.

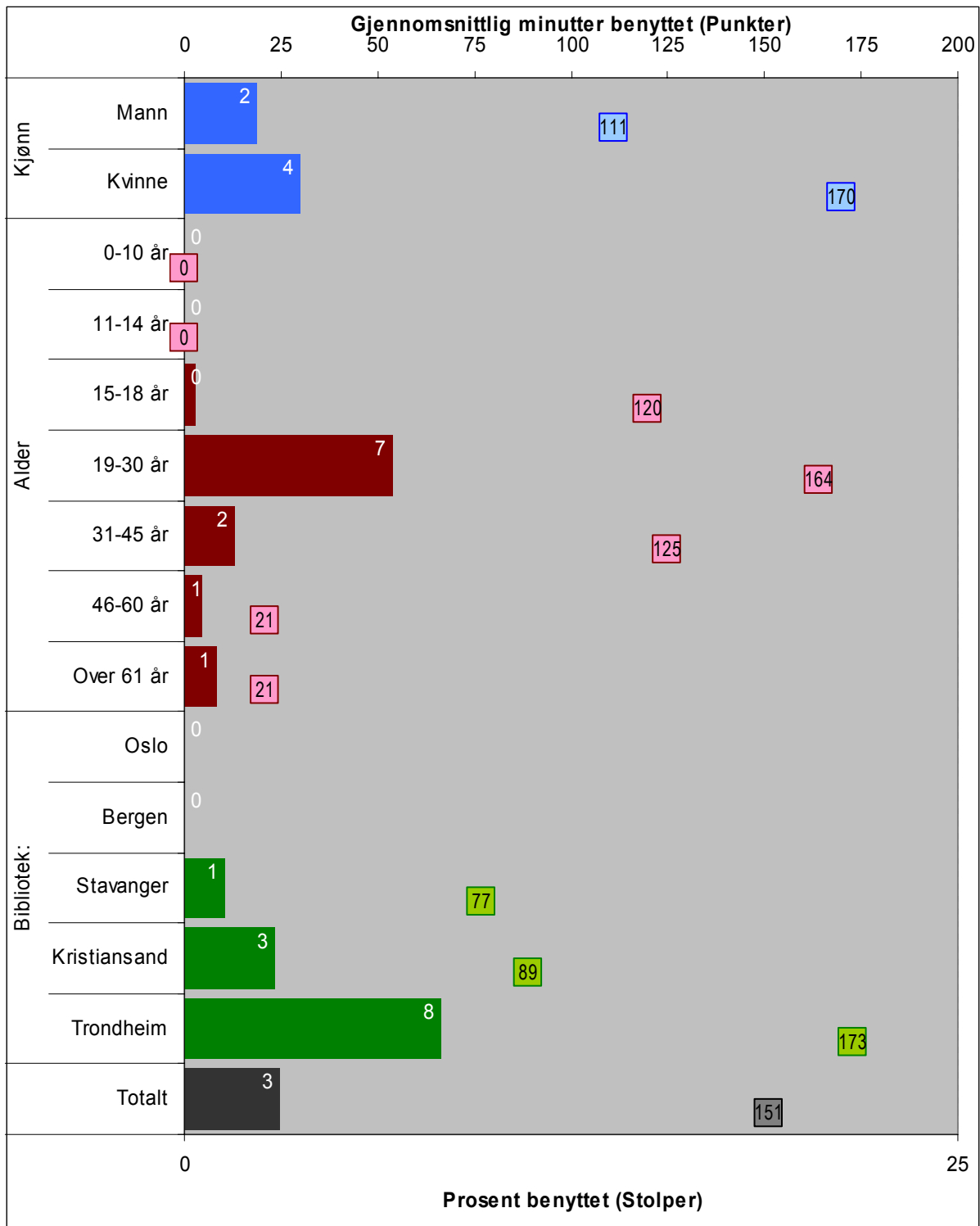
Figur 9: Musikkavdeling, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved avdelingen.

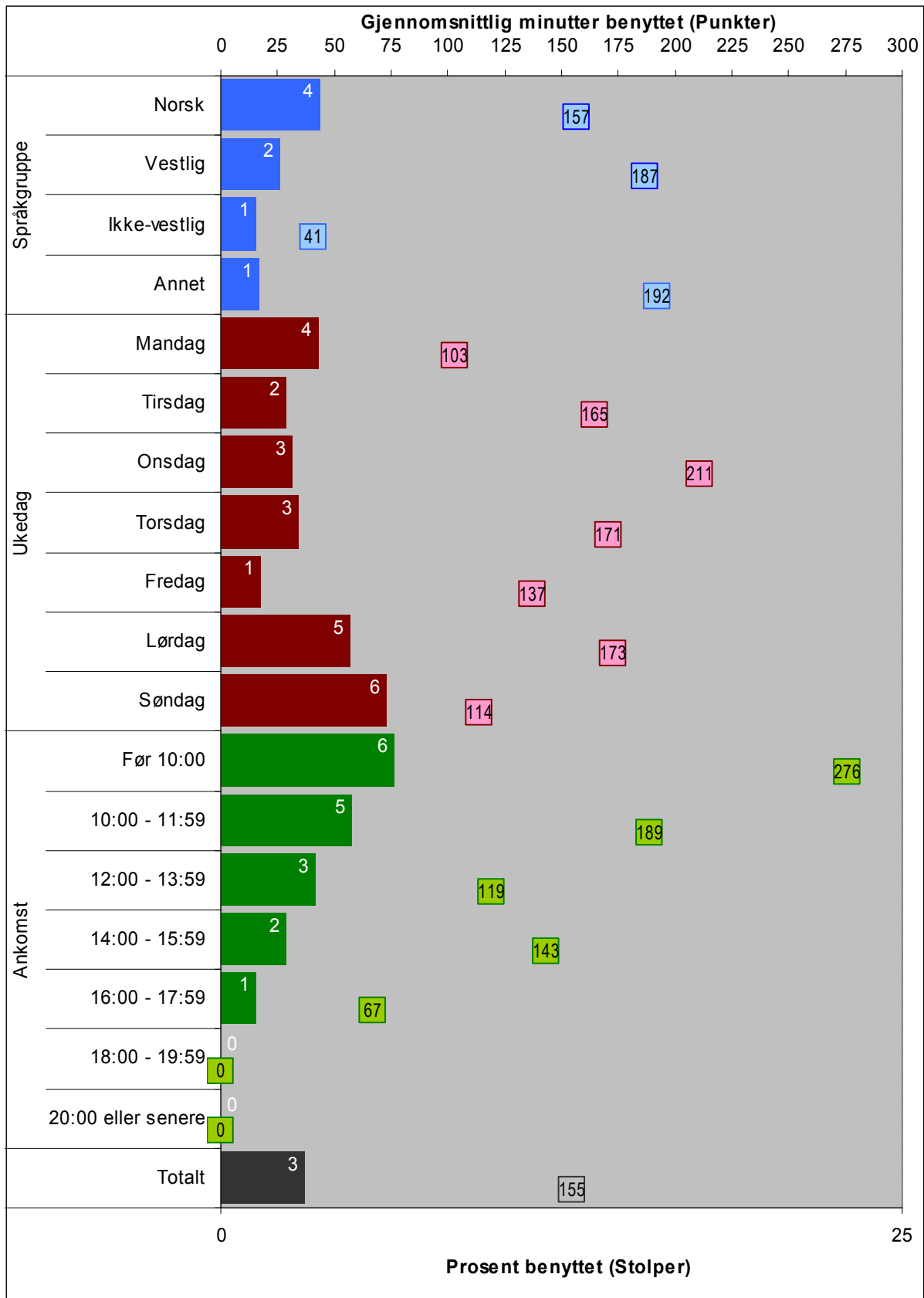
Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved avdelingen.

Figur 10: Lesesal, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



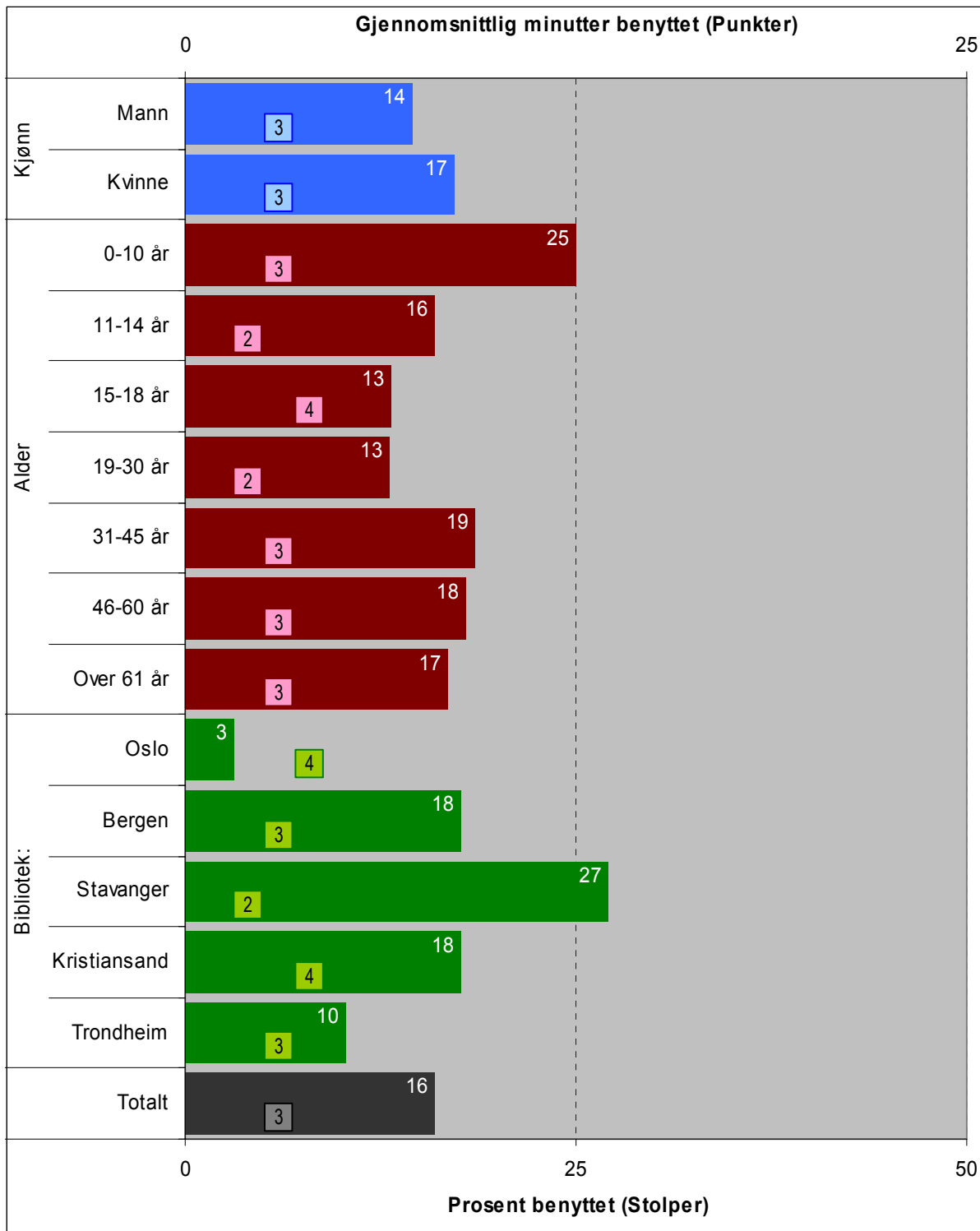
Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

Figur 11: Lesesal, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



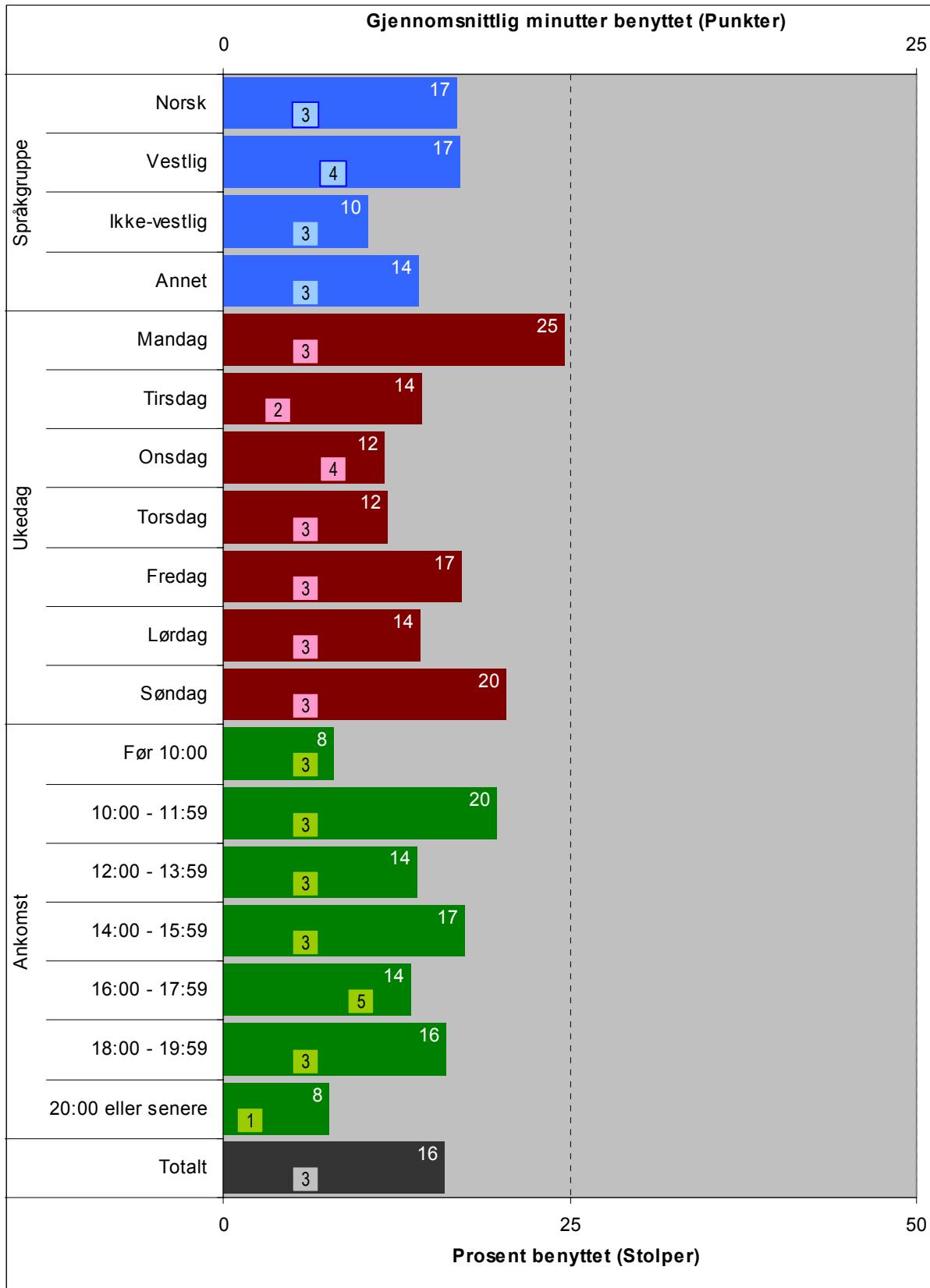
Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergroperne som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

Figur 12: Inngangs/ utgangsområdet, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



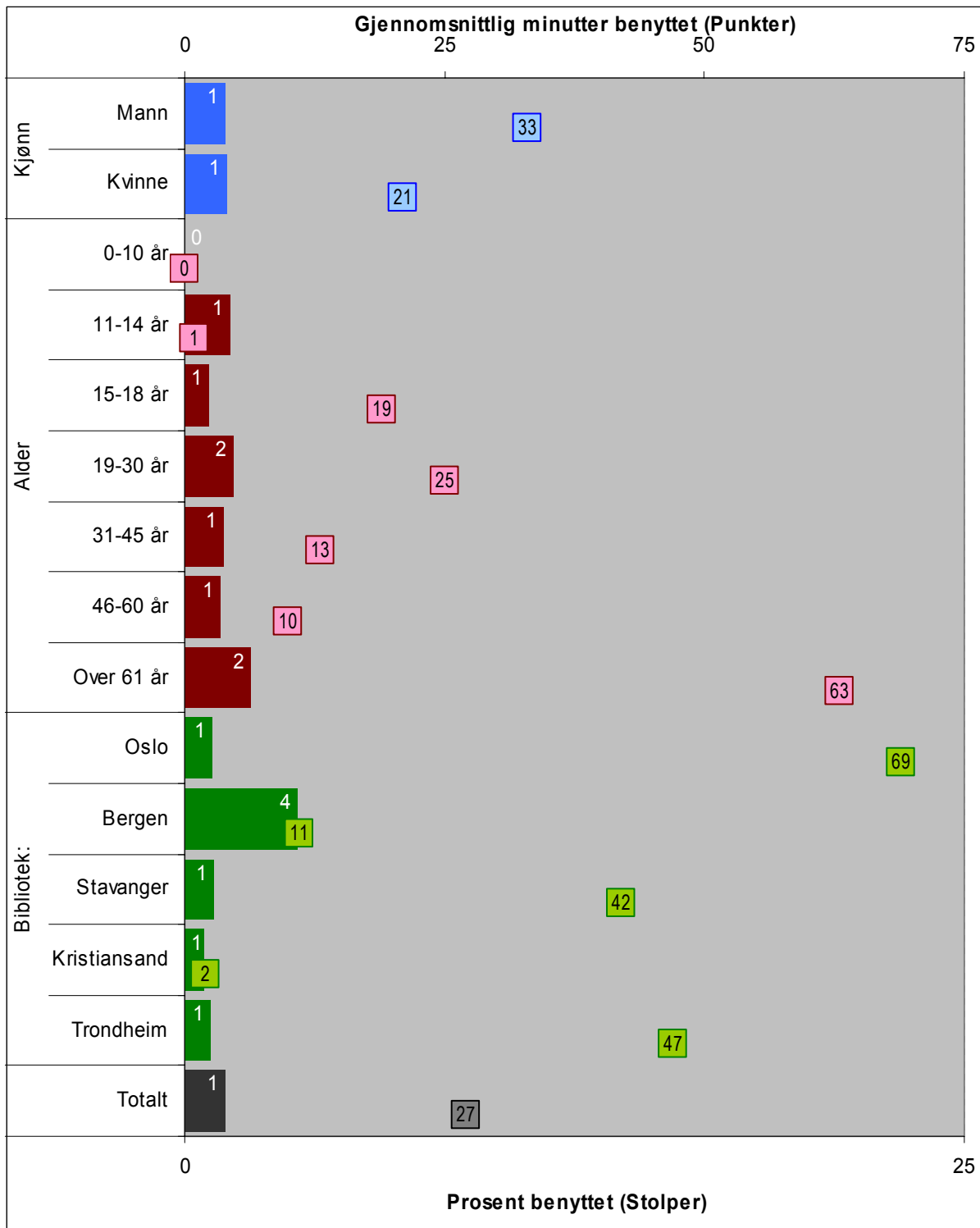
Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

Figur 13: Inngangs/ utgangsområdet, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergroperne som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

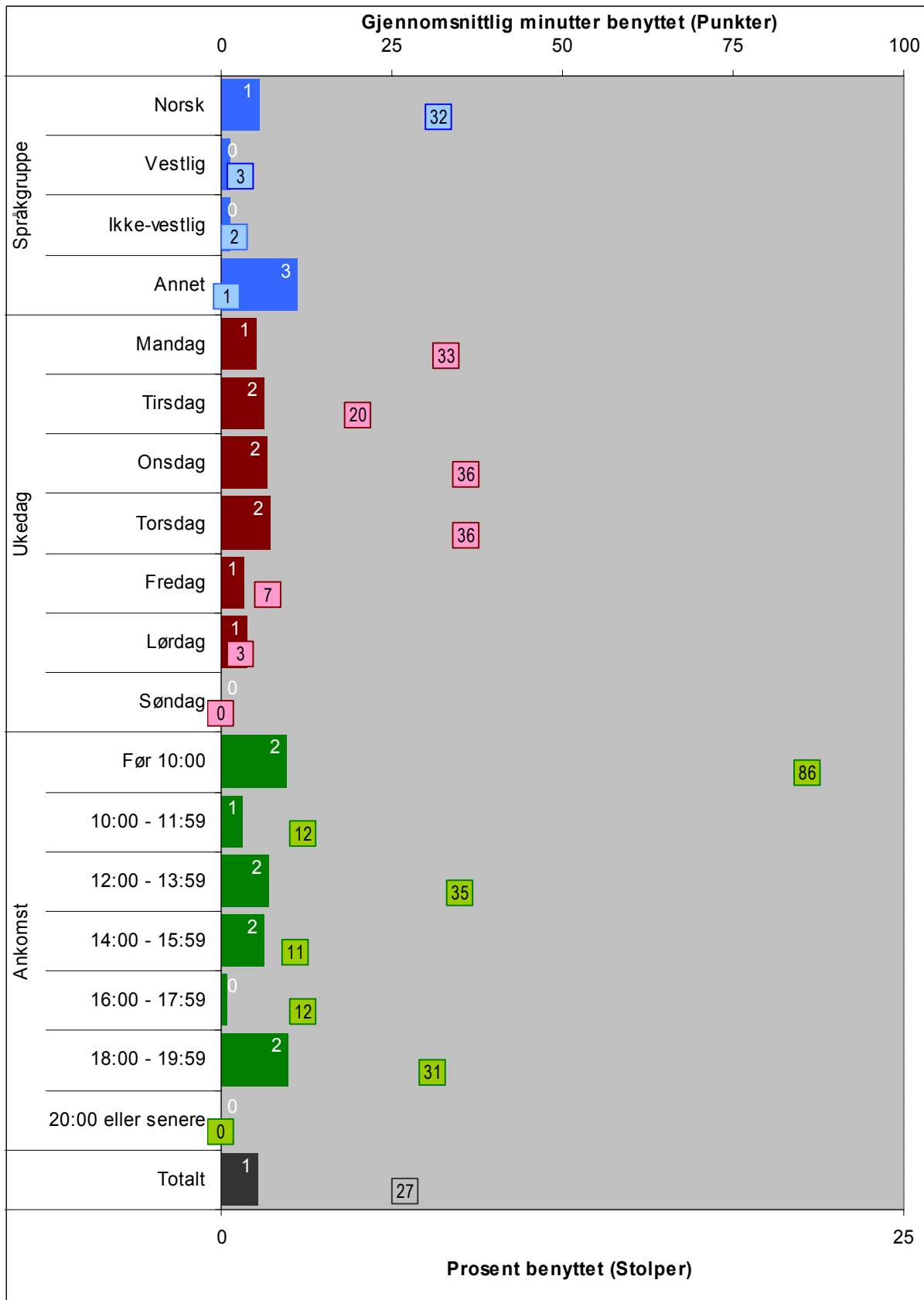
Figur 14: Lokalsamling, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved avdelingen.

Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved avdelingen

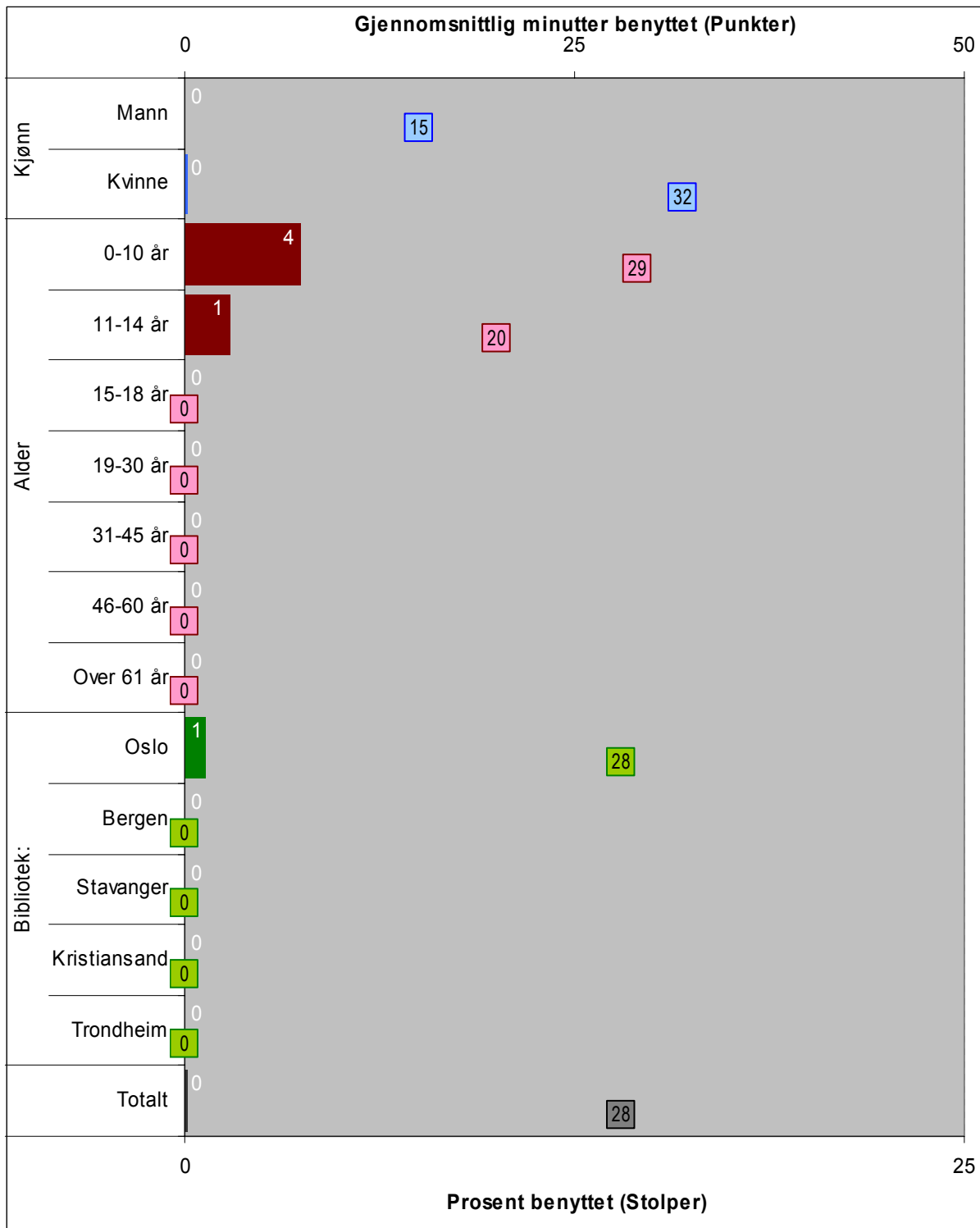
Figur 15: Lokalsamling, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved avdelingen.

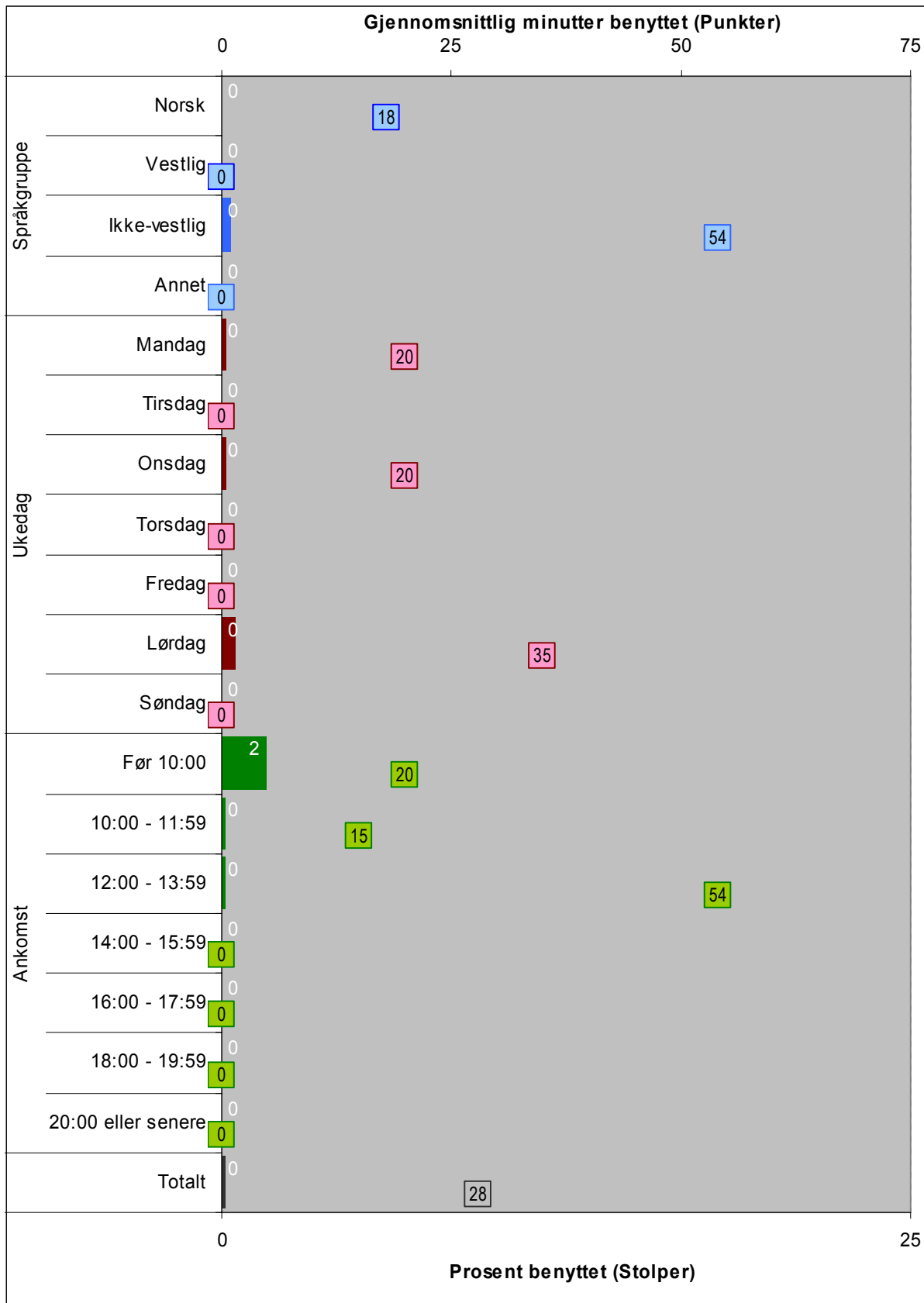
Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved avdelingen.

Figur 16: Kinotek, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



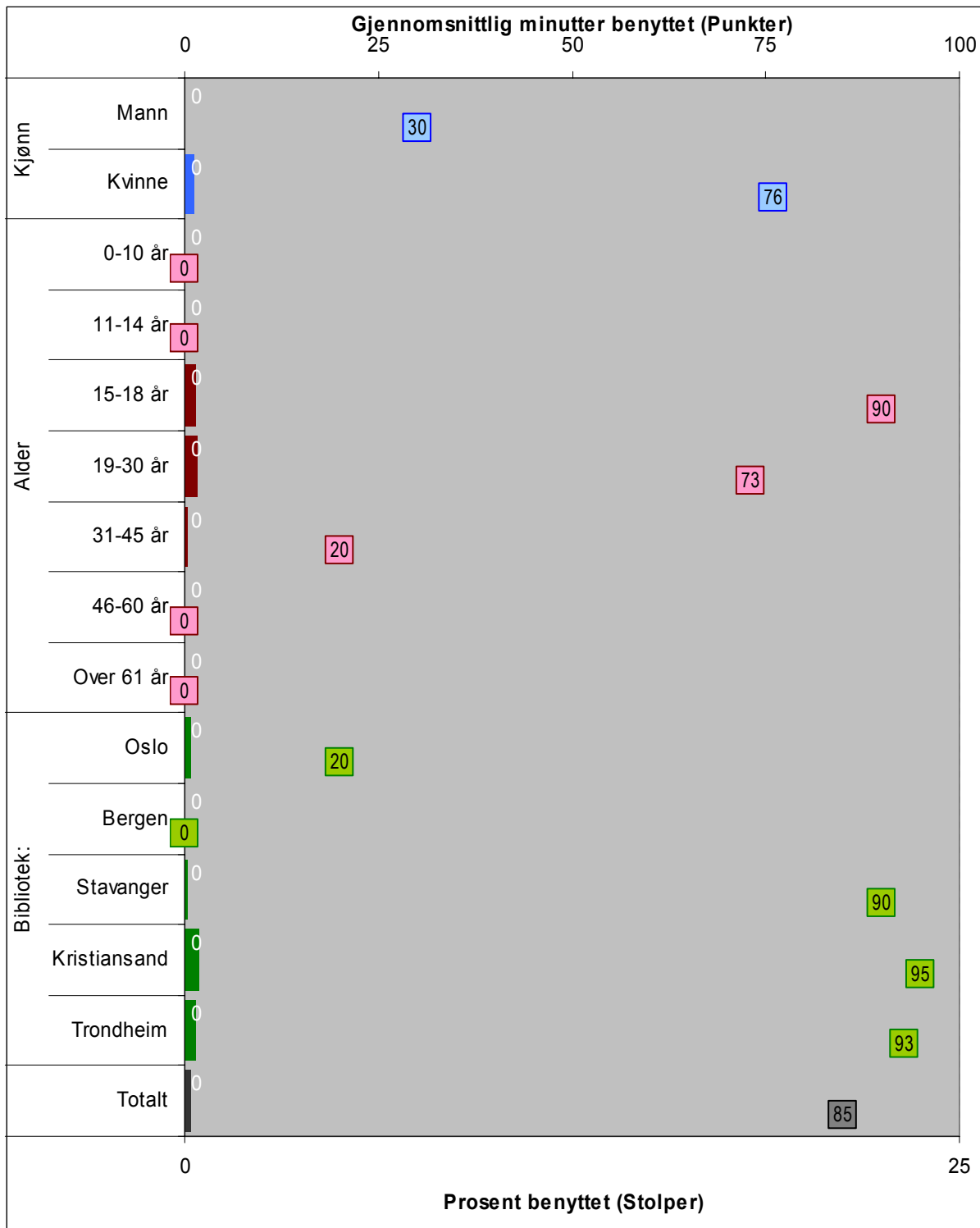
Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

Figur 17: Kinotek, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



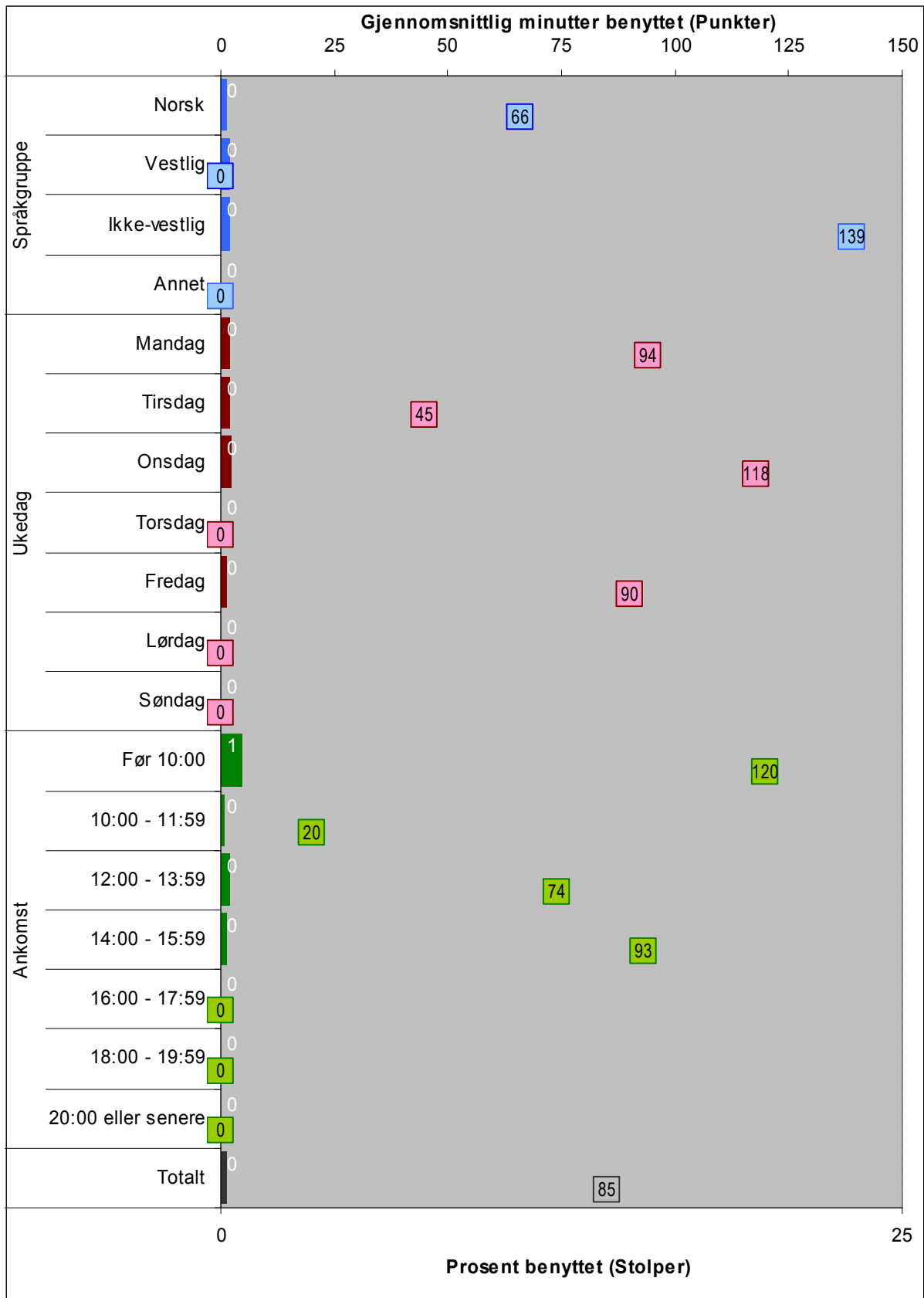
Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

Figur 18: Grupperom, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



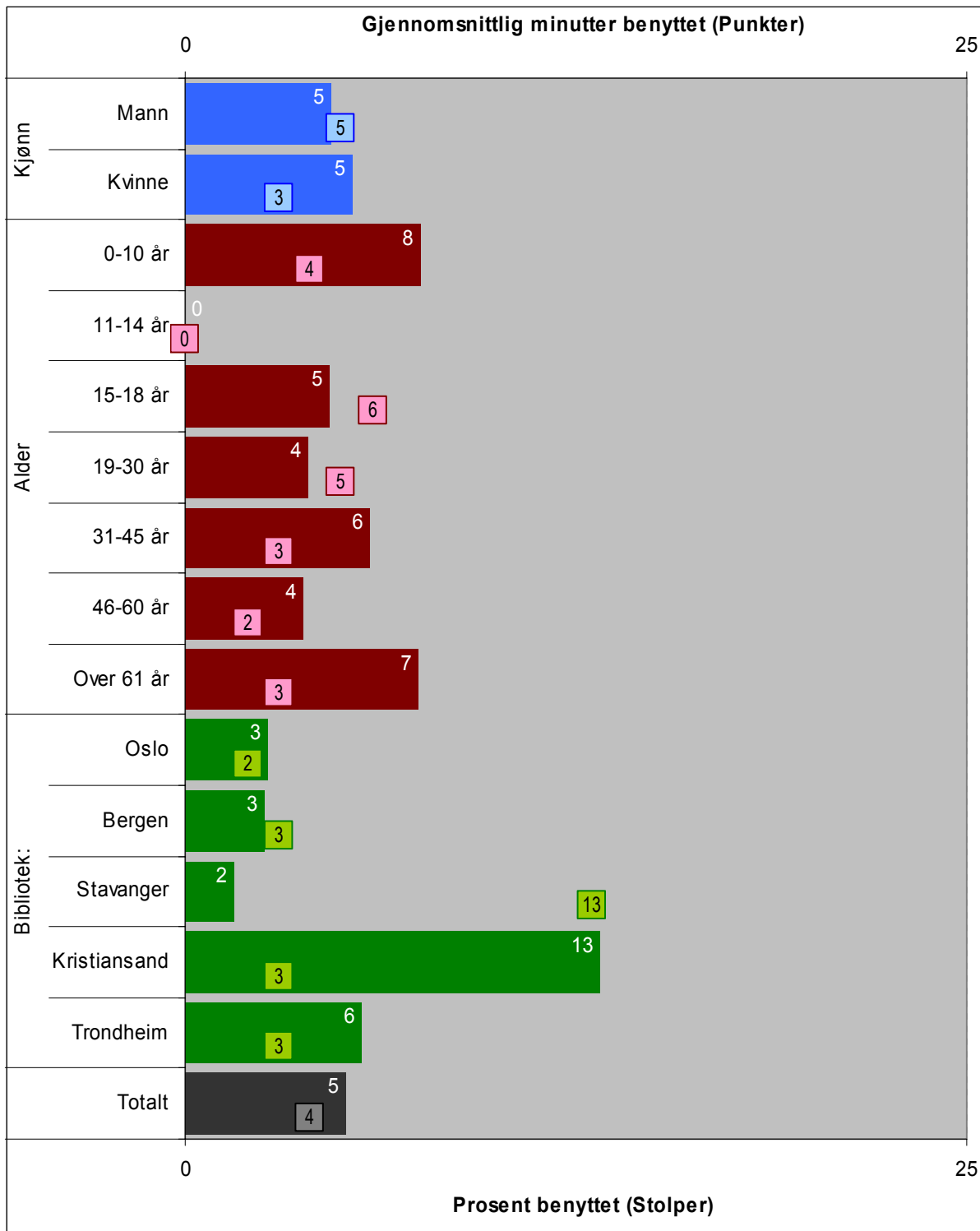
Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

Figur 19: Grupperom, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



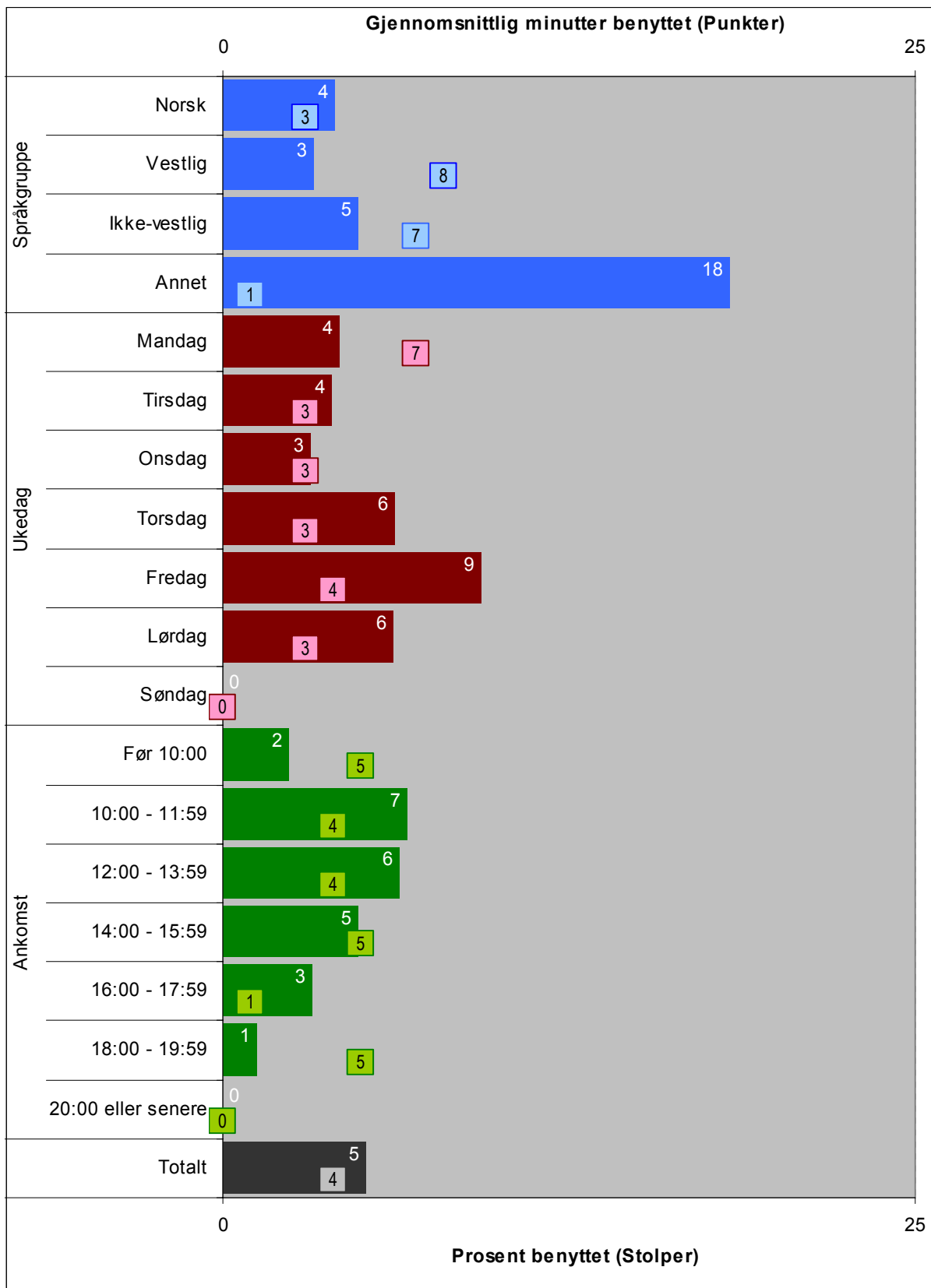
Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergroperne som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

Figur 20: Trapper og gjennomgangsarealer, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



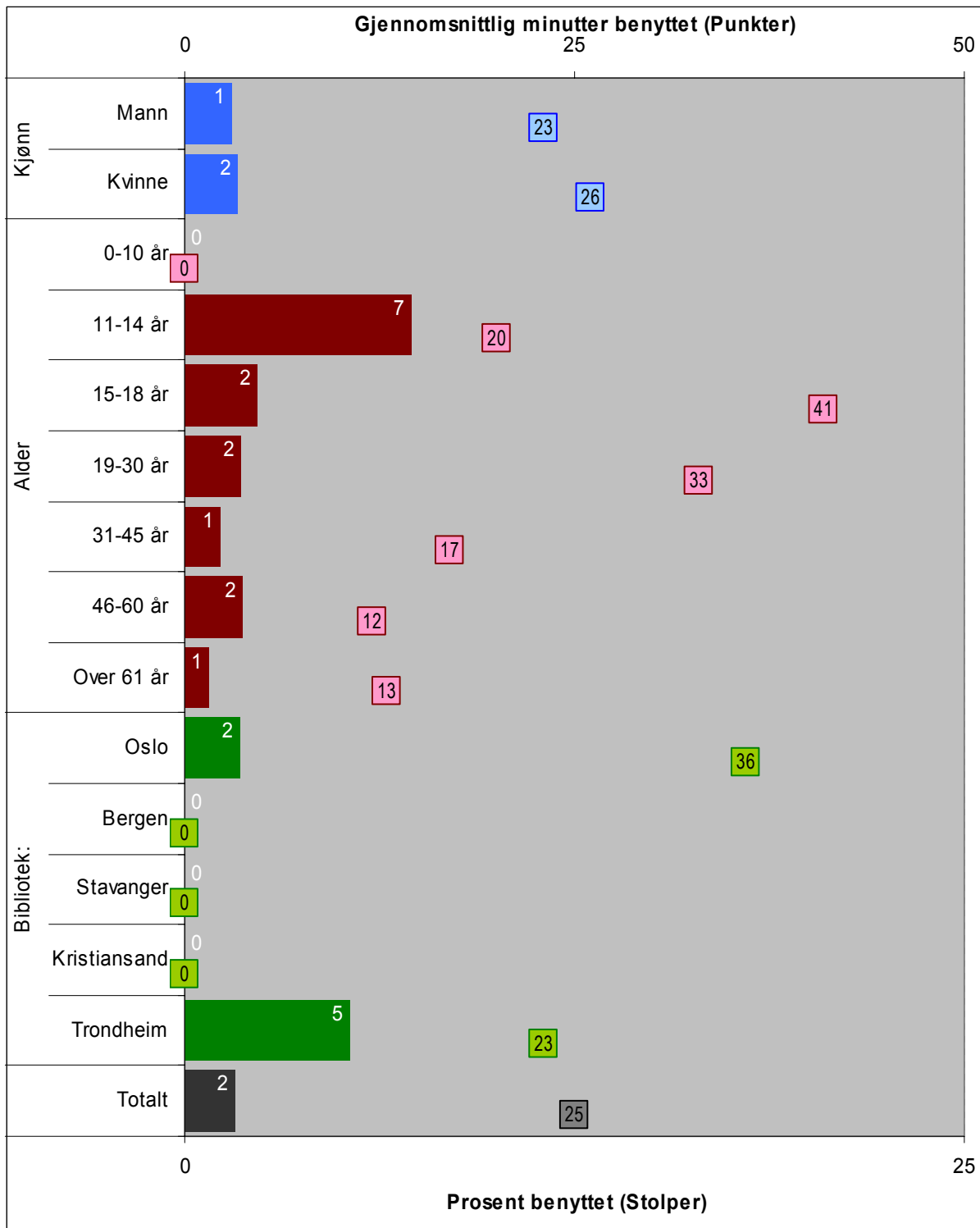
Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

Figur 21: Trapper og gjennomgangsarealer, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



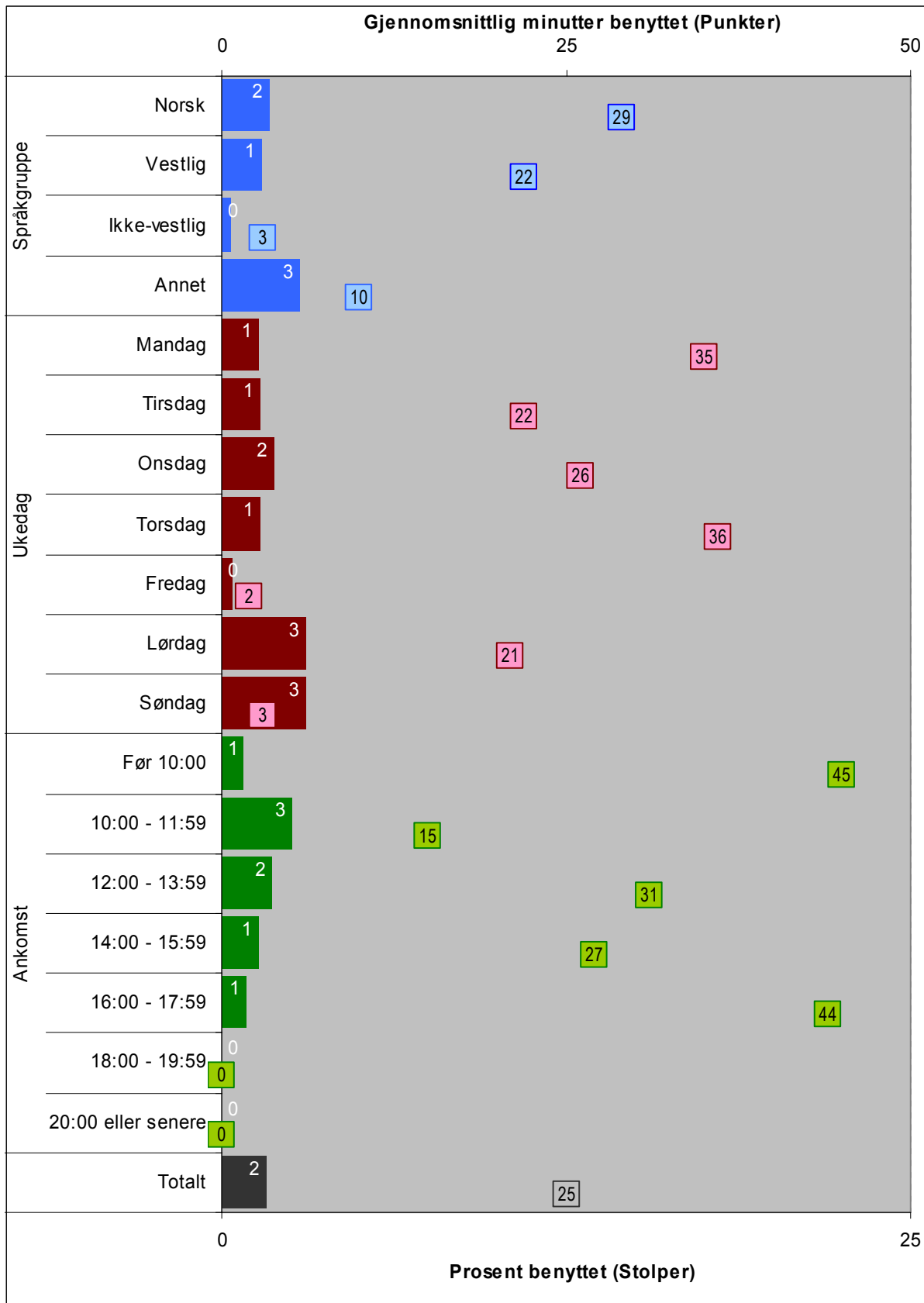
Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergroperne som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

Figur 22: Kafé, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



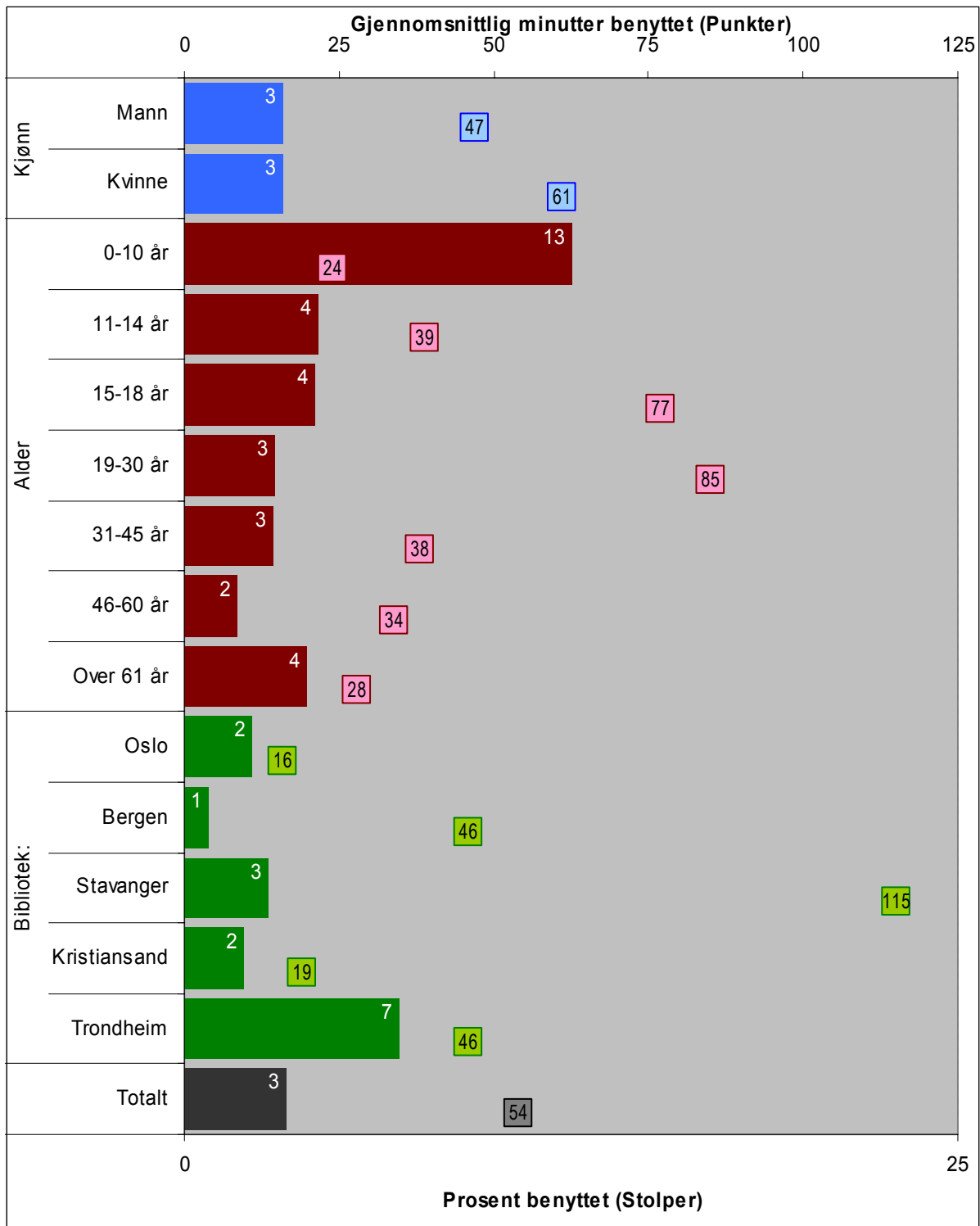
Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

Figur 23: Kafé, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



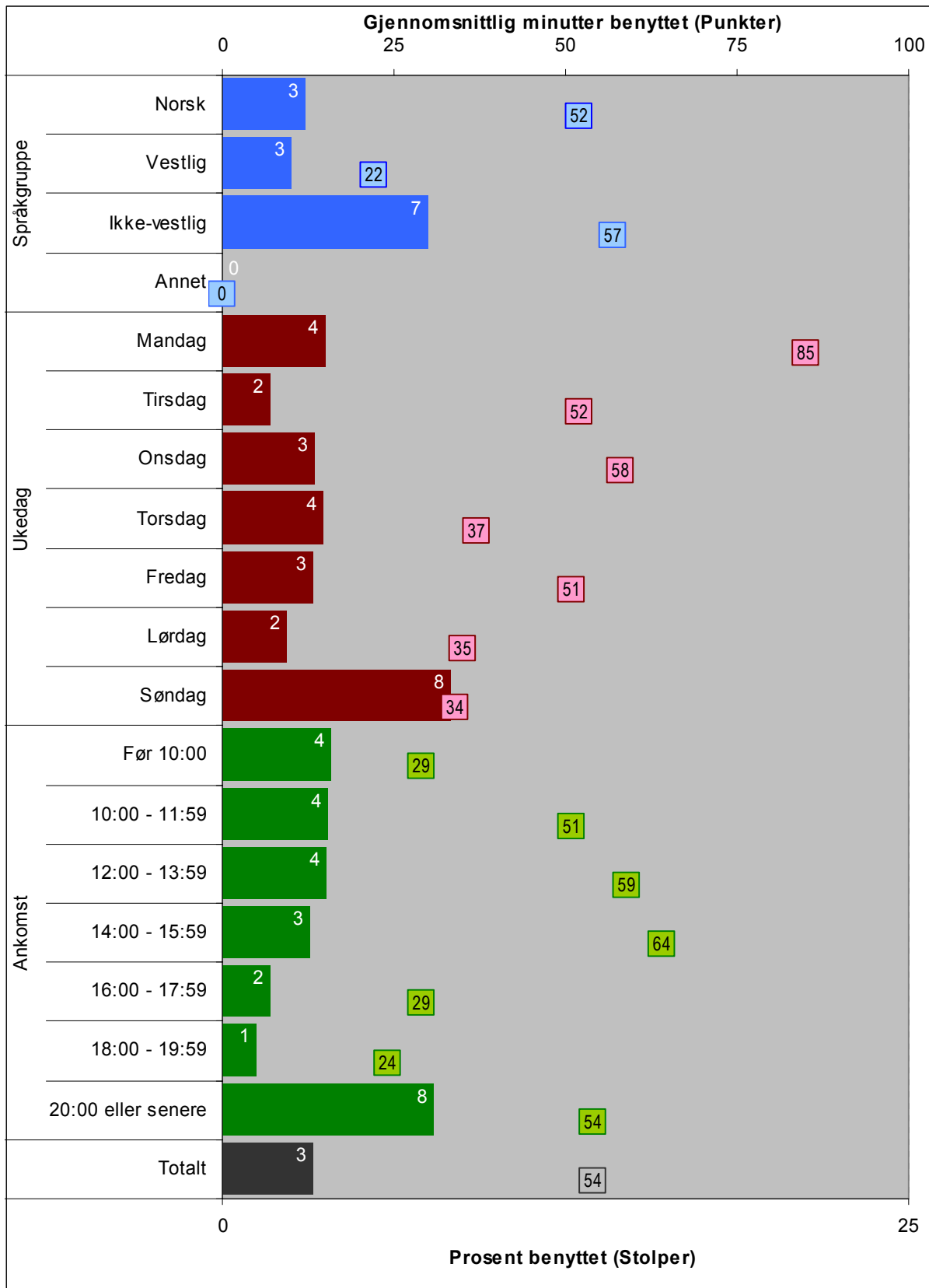
Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergroperne som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

Figur 24: Sittegrupper, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



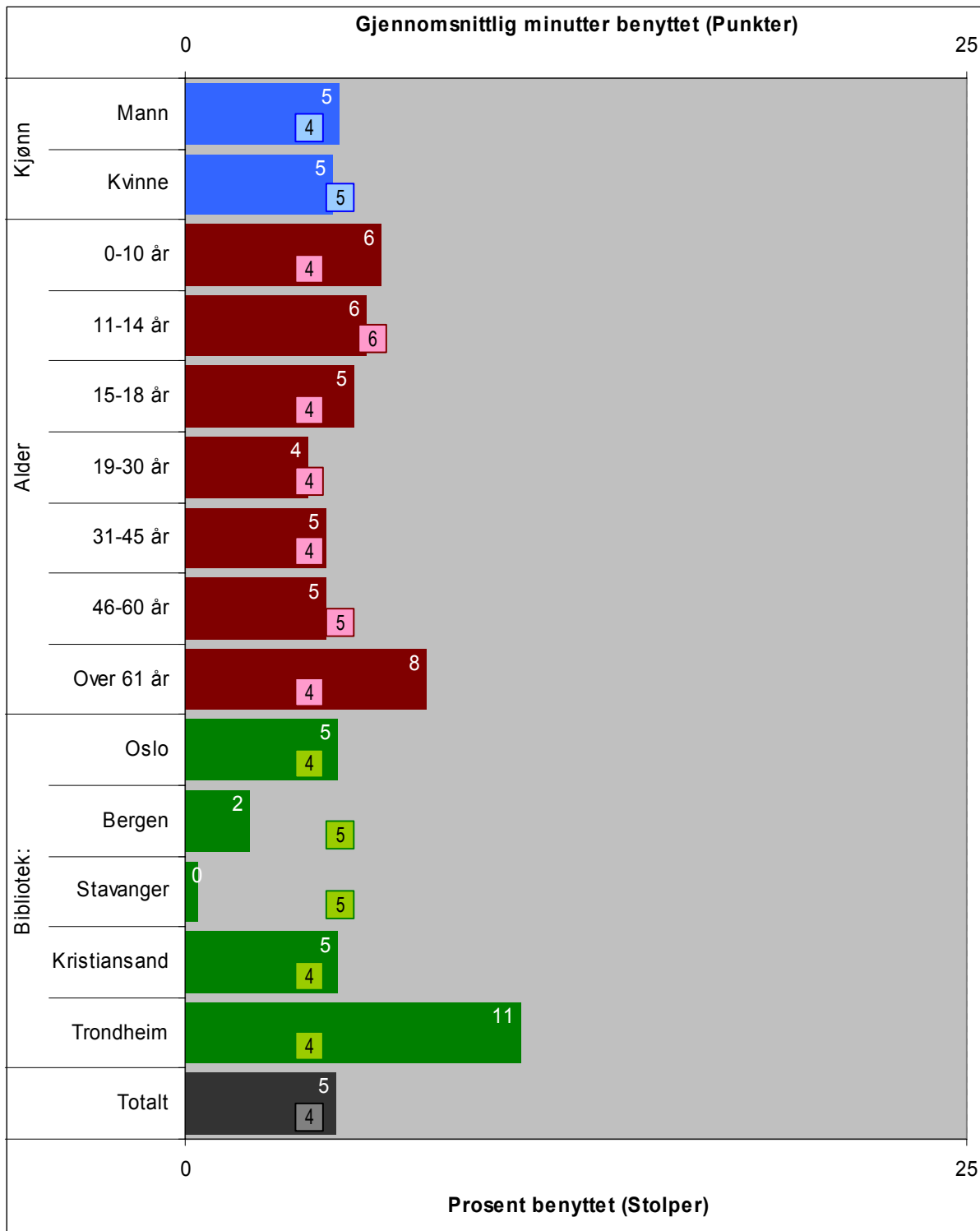
Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

Figur 25: Sittegrupper, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



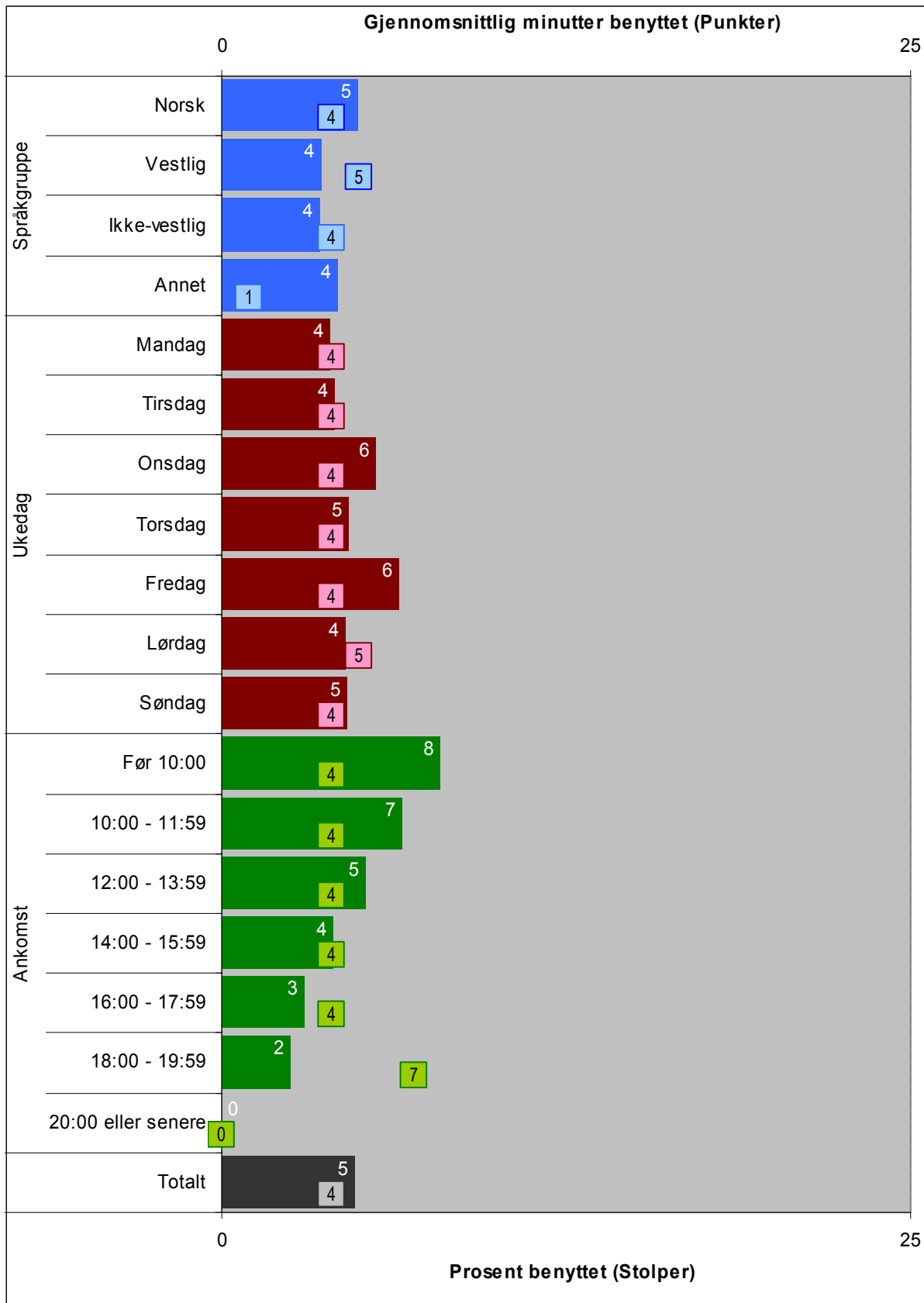
Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

Figur 26: Toalett, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

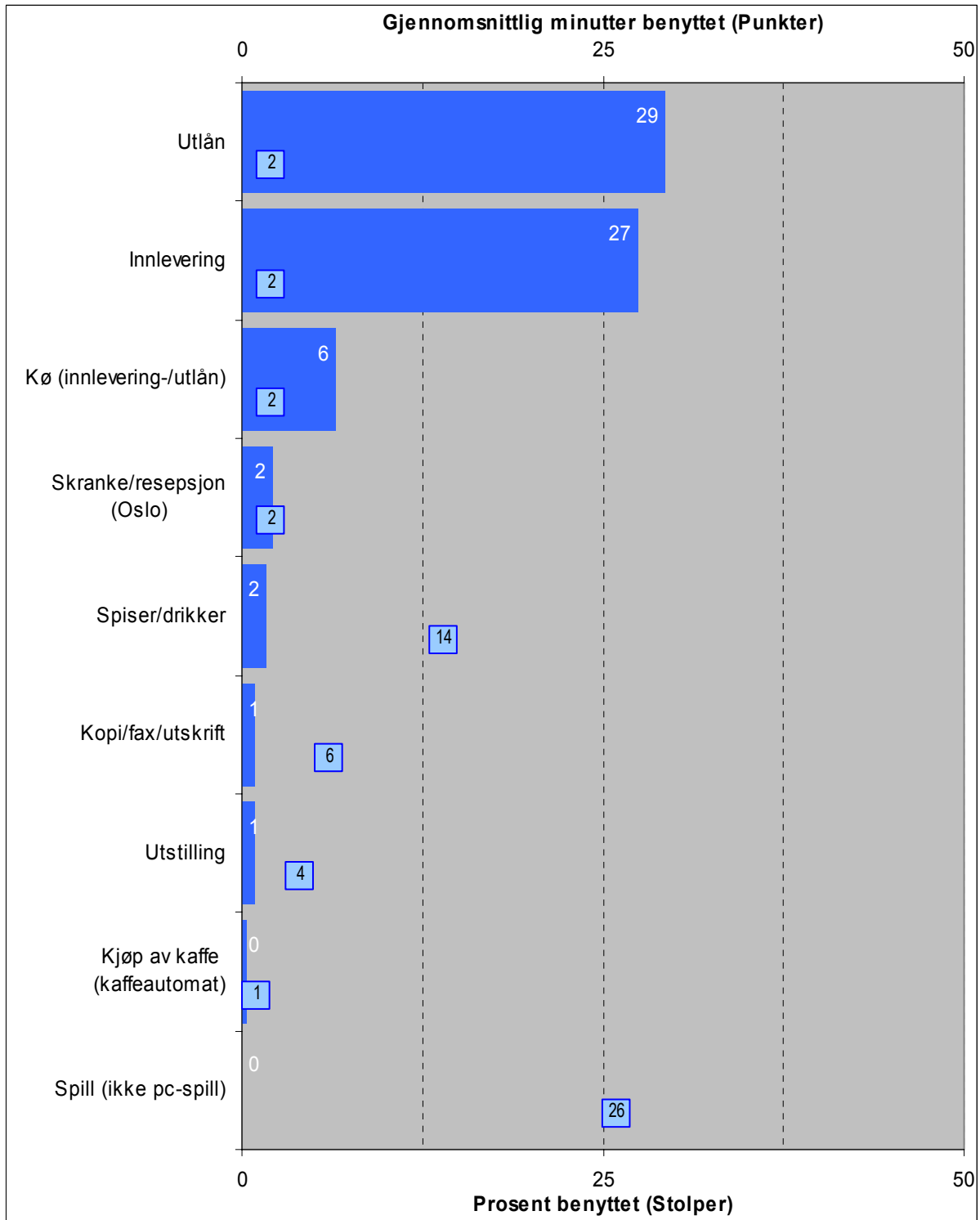
Figur 27: Toalett, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



Søylene viser prosentandelen innenfor de enkelte brukergruppene som har oppholdt seg ved en sone. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har oppholdt seg ved sonen.

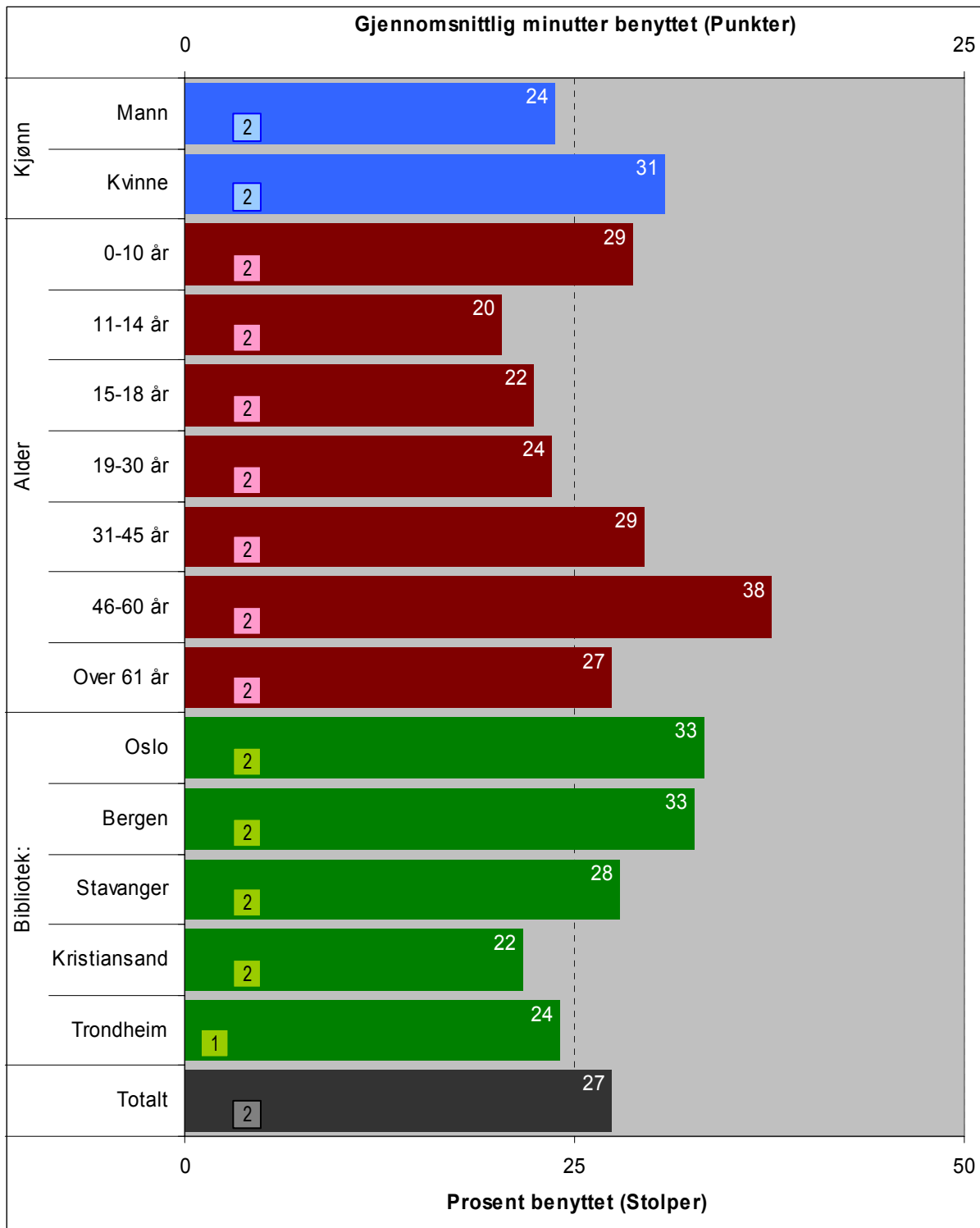
Generelle aktiviteter

Figur 28: Generelle aktiviteter



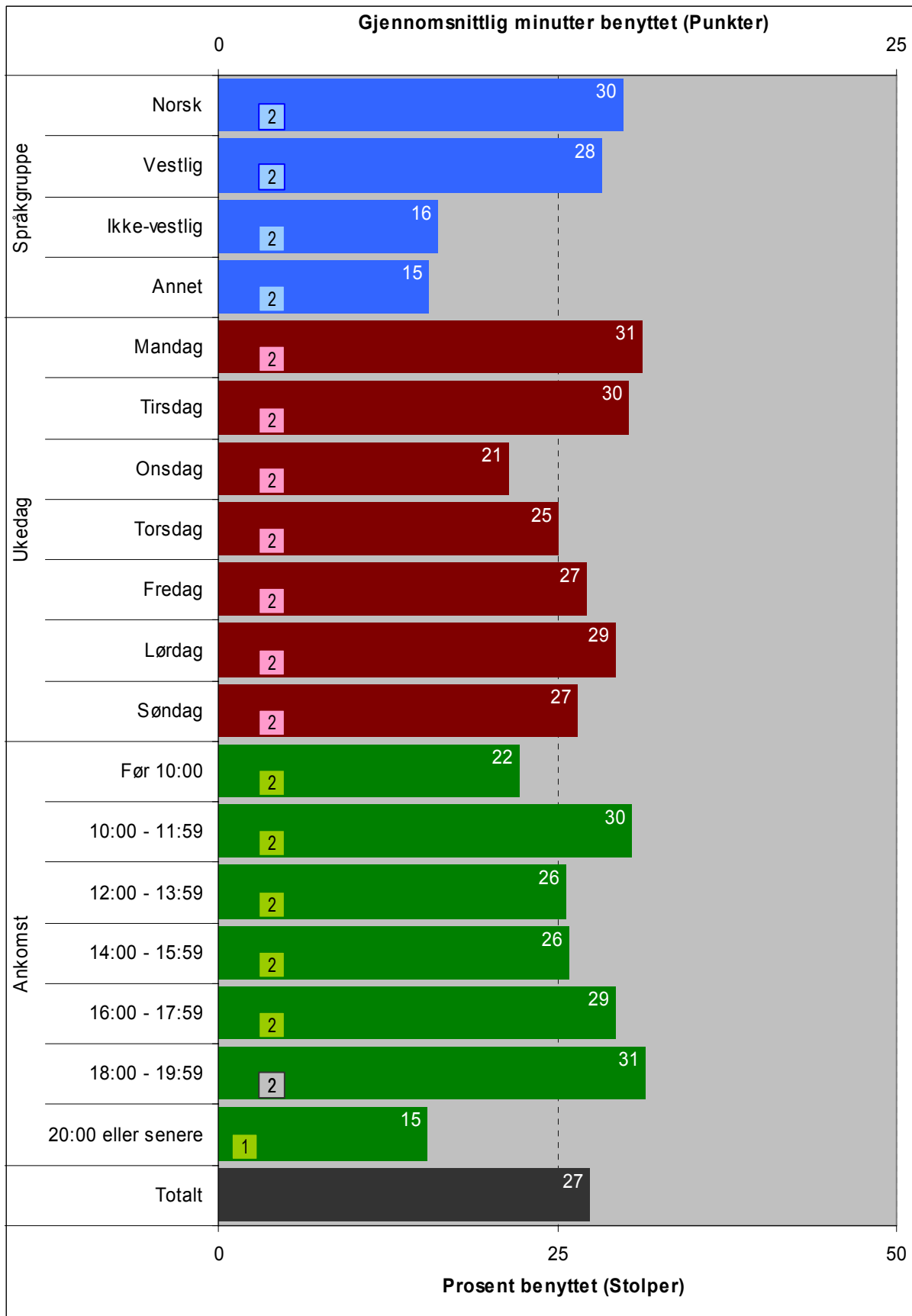
Søylene i figuren viser prosentandelen bibliotekbrukerne som har utøvd en aktivitet. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid bibliotekbrukerne har utøvd aktiviteten.

Figur 29: Innlevering, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



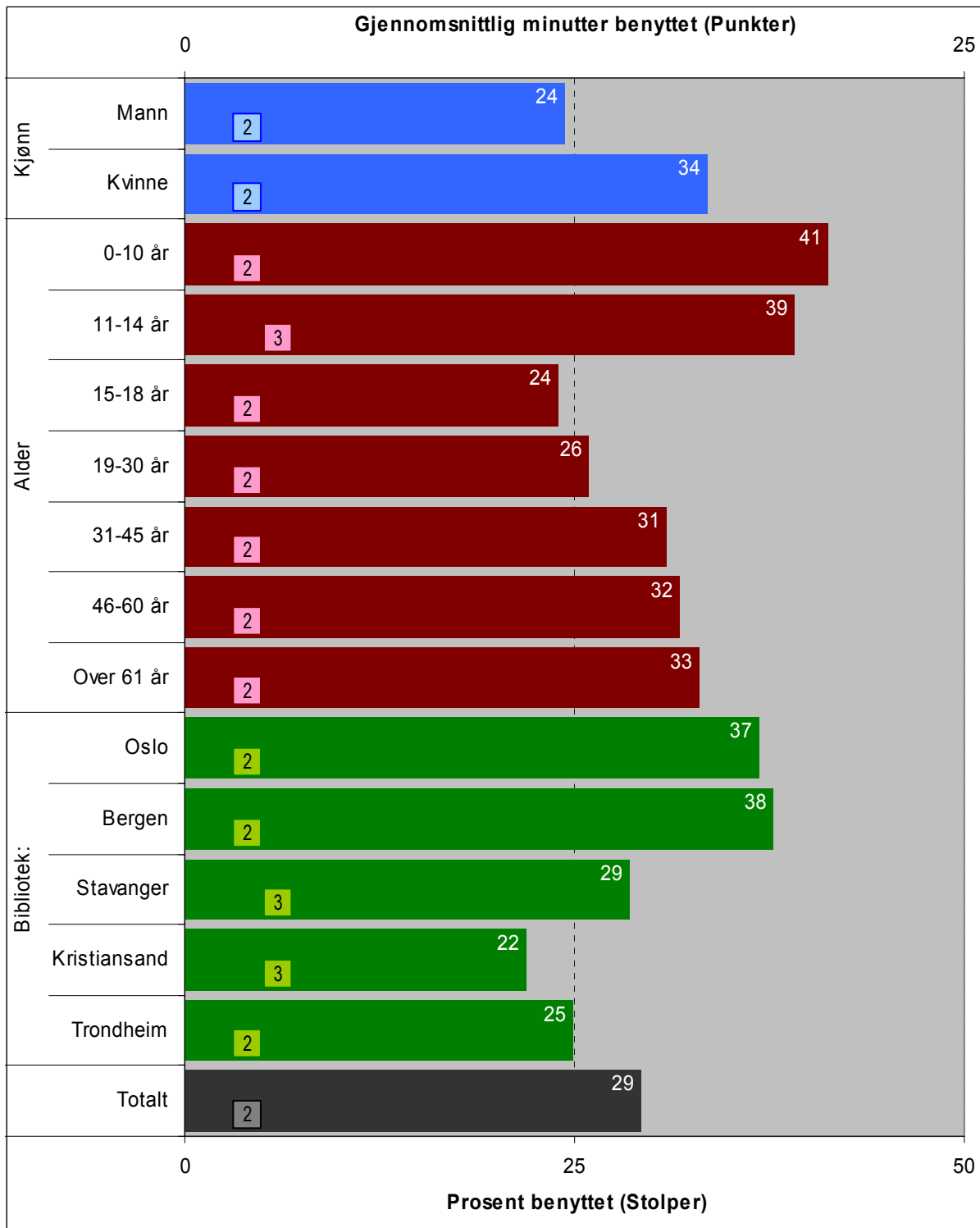
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 30: Innlevering, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



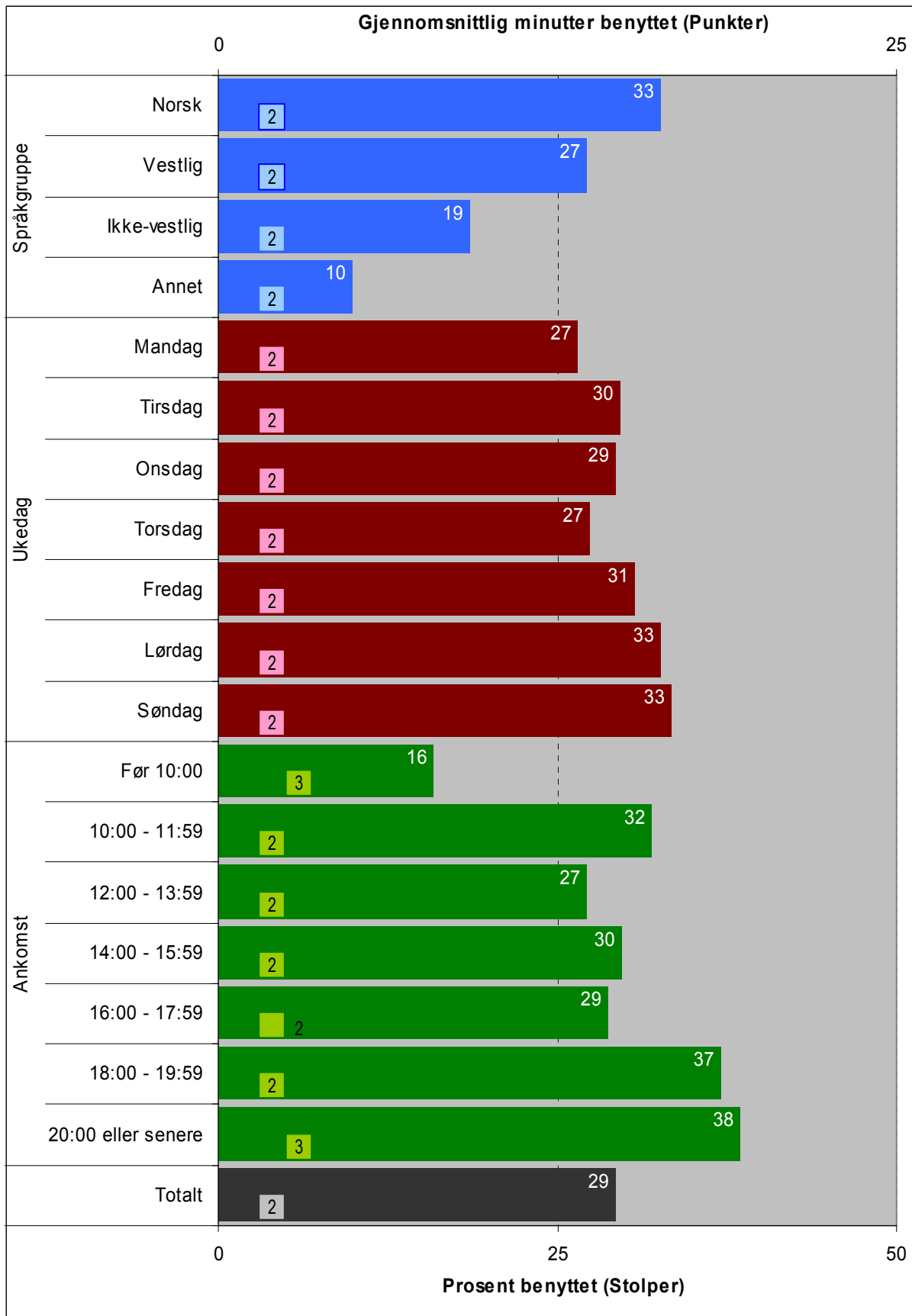
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 31: Utlån, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



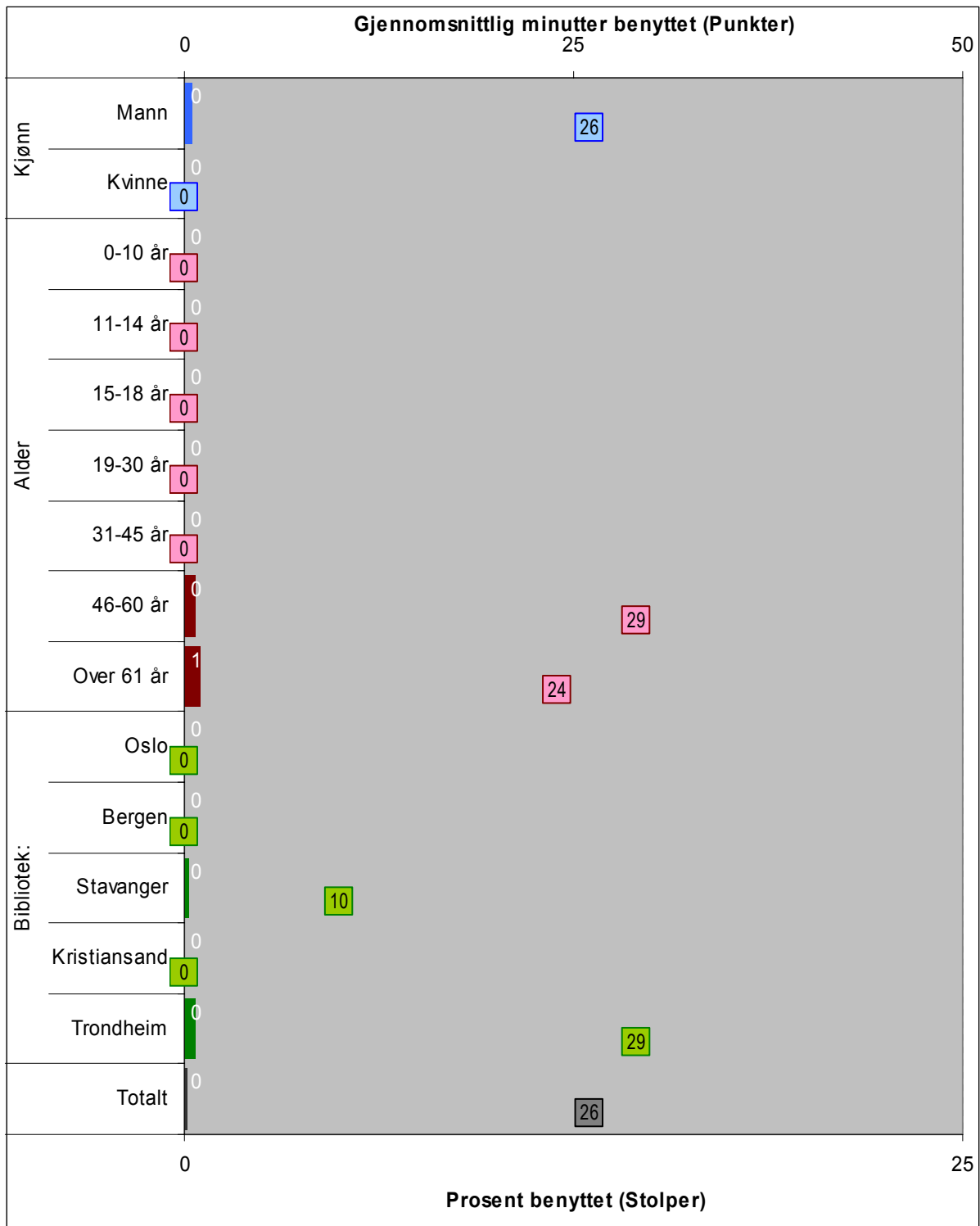
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 32: Utlån, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



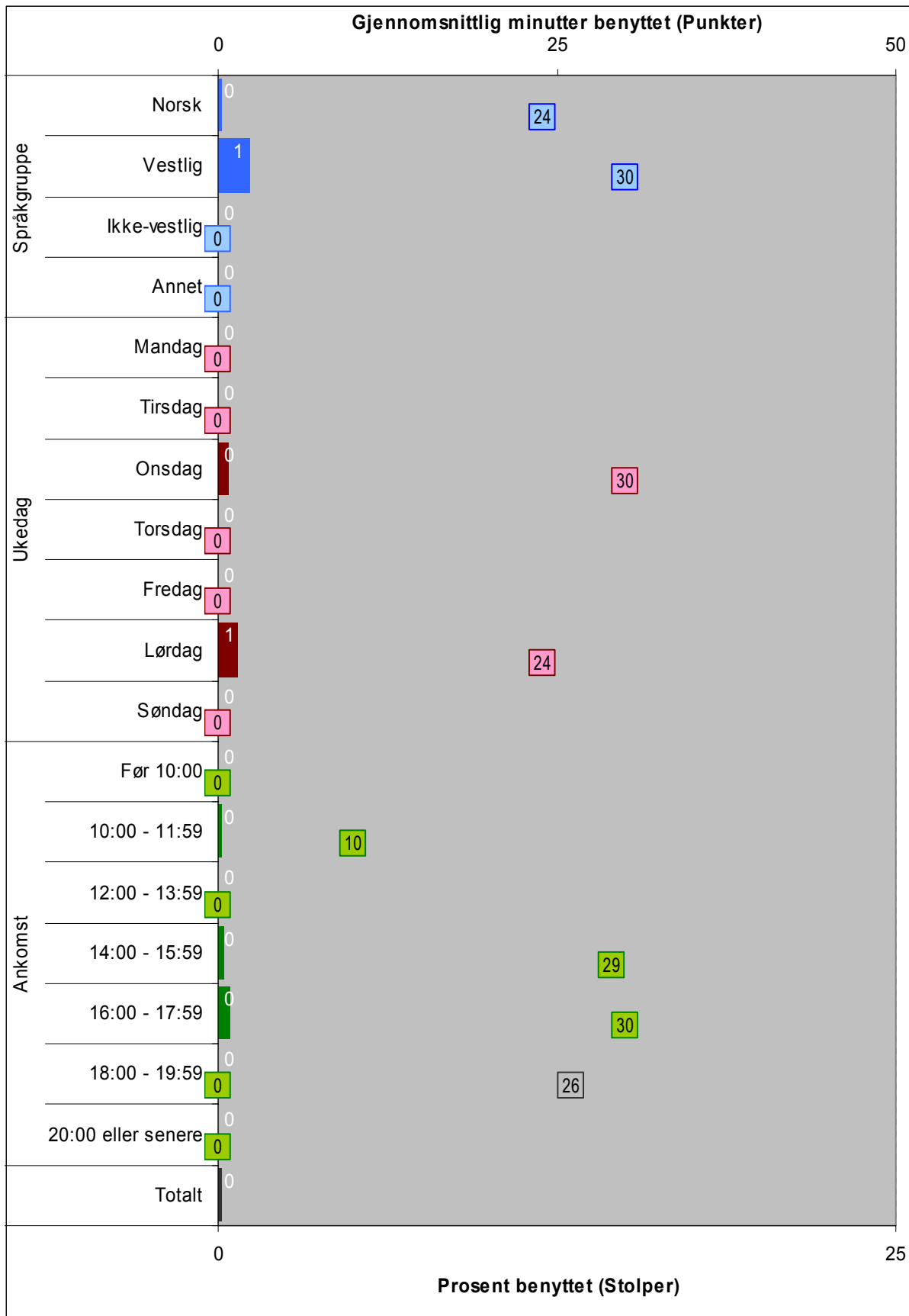
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 33: Spill, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



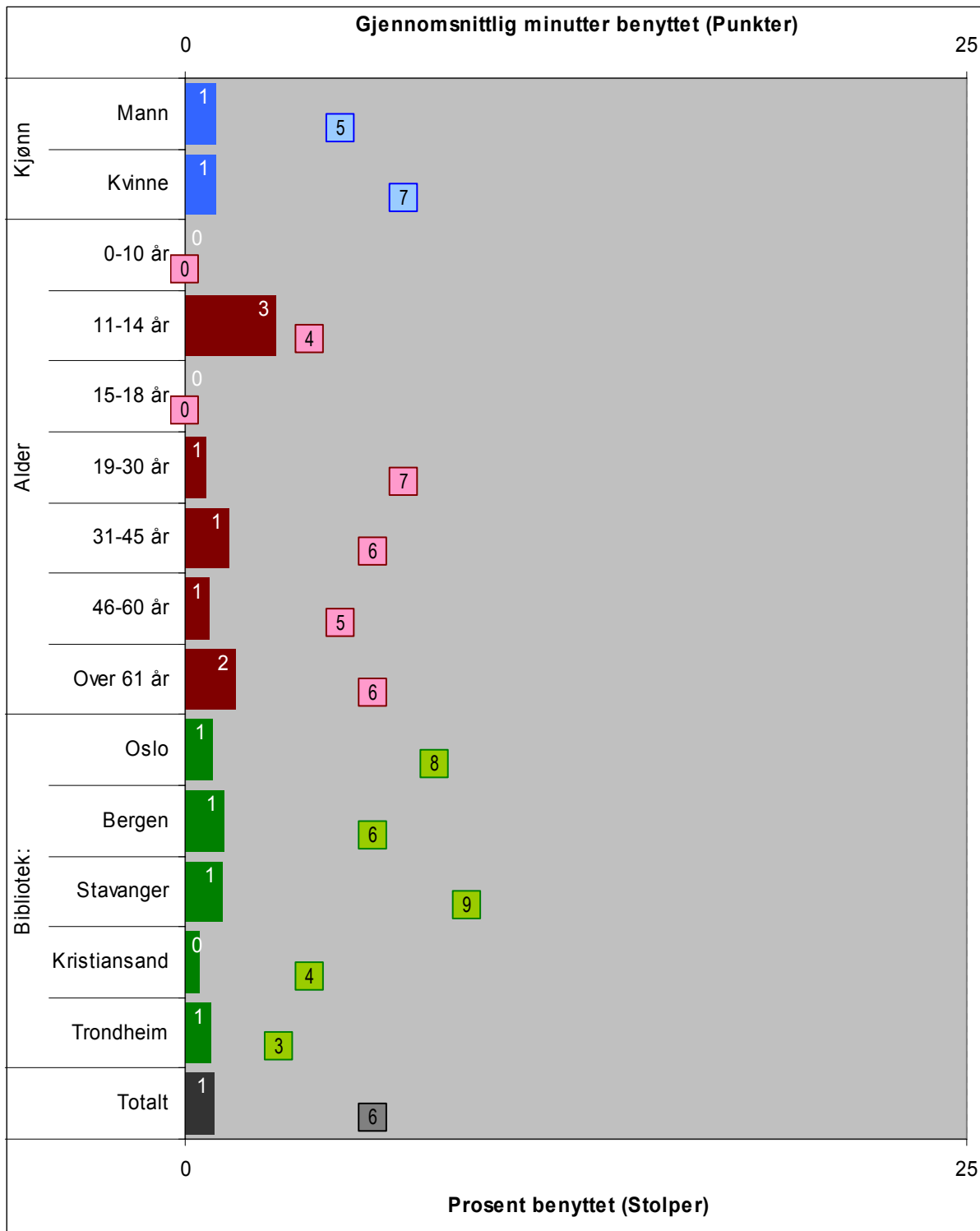
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 34: Spill, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



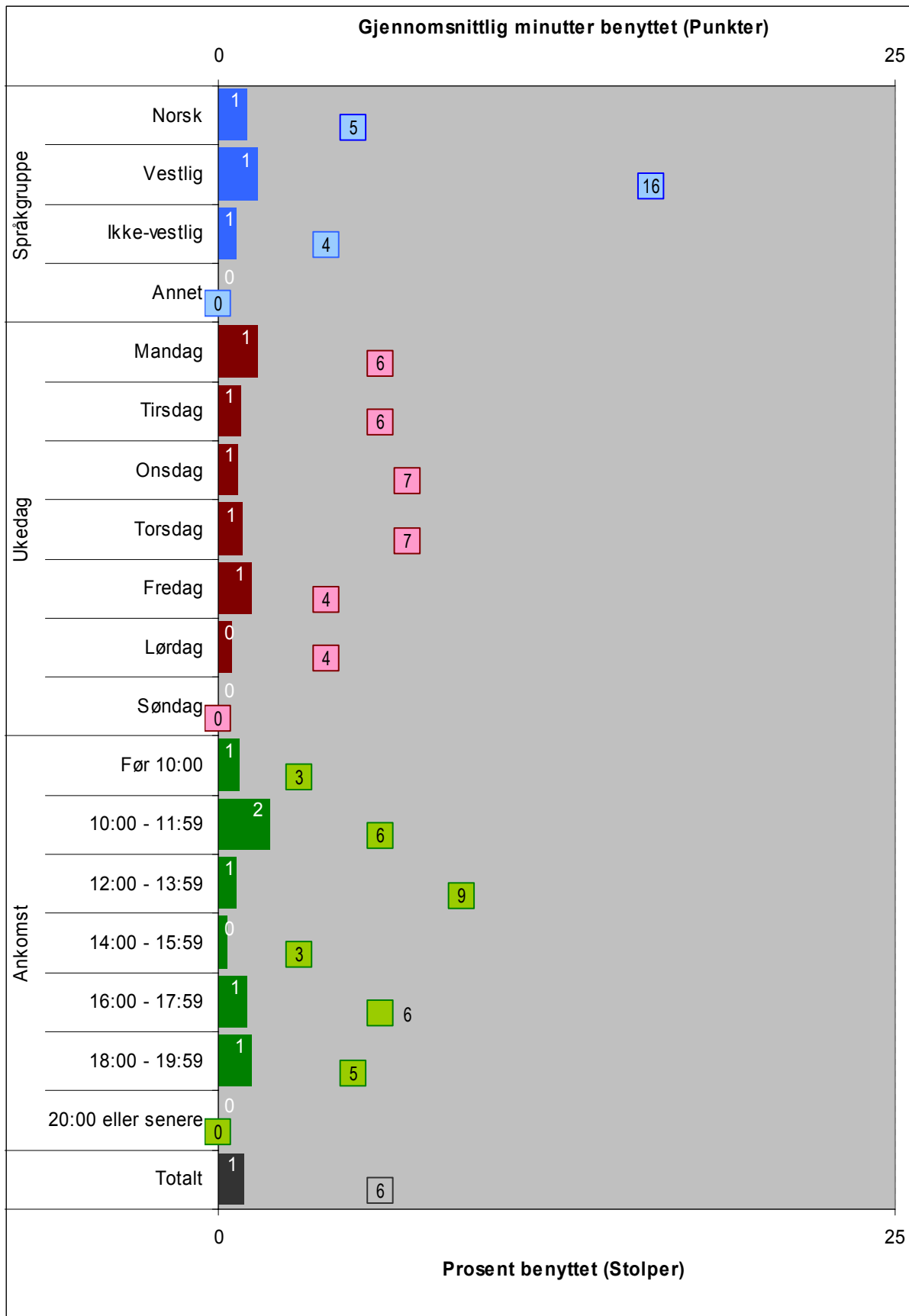
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 35: Kopi, fax, utskrift, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



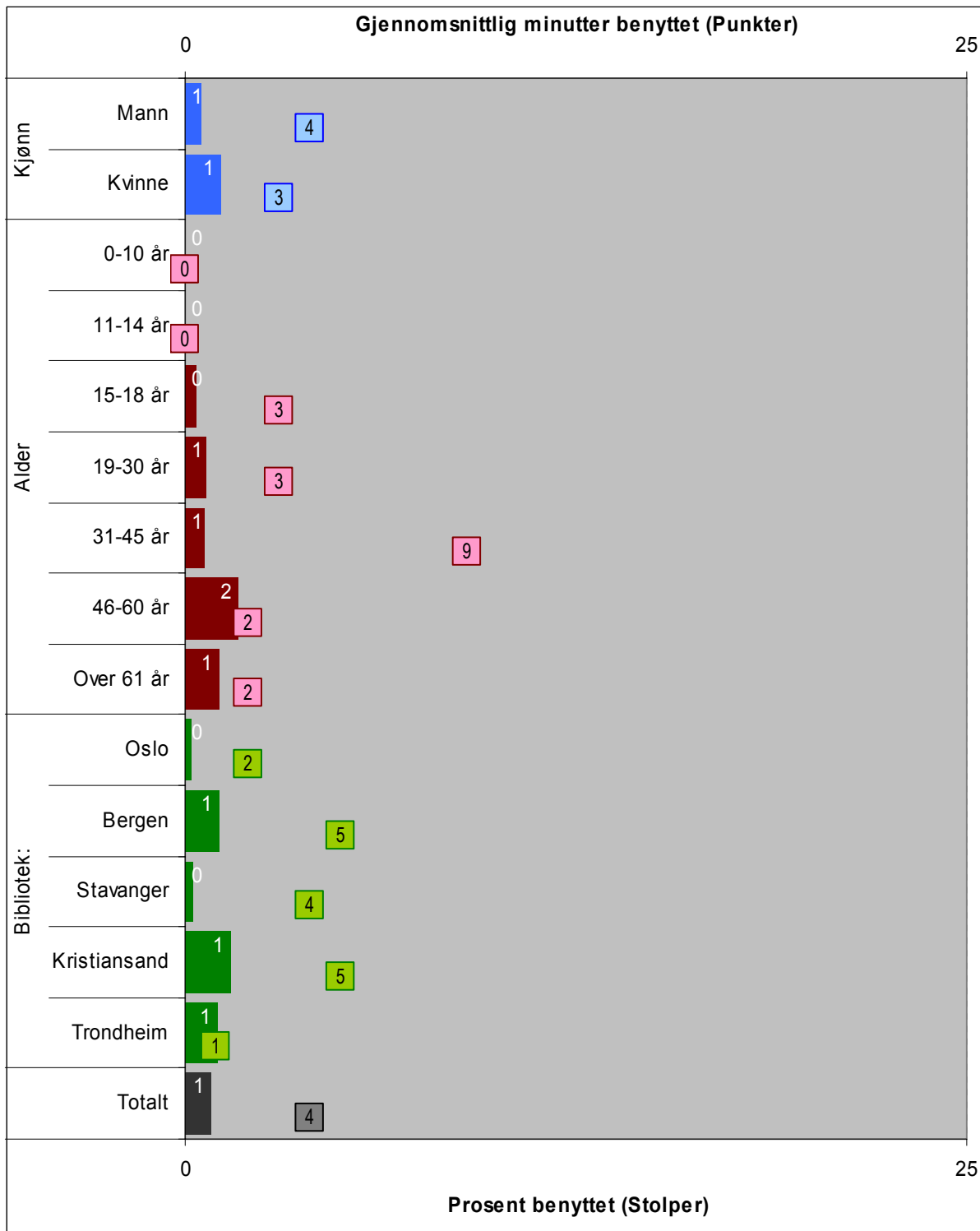
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 36: Kopi, fax, utskrift, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



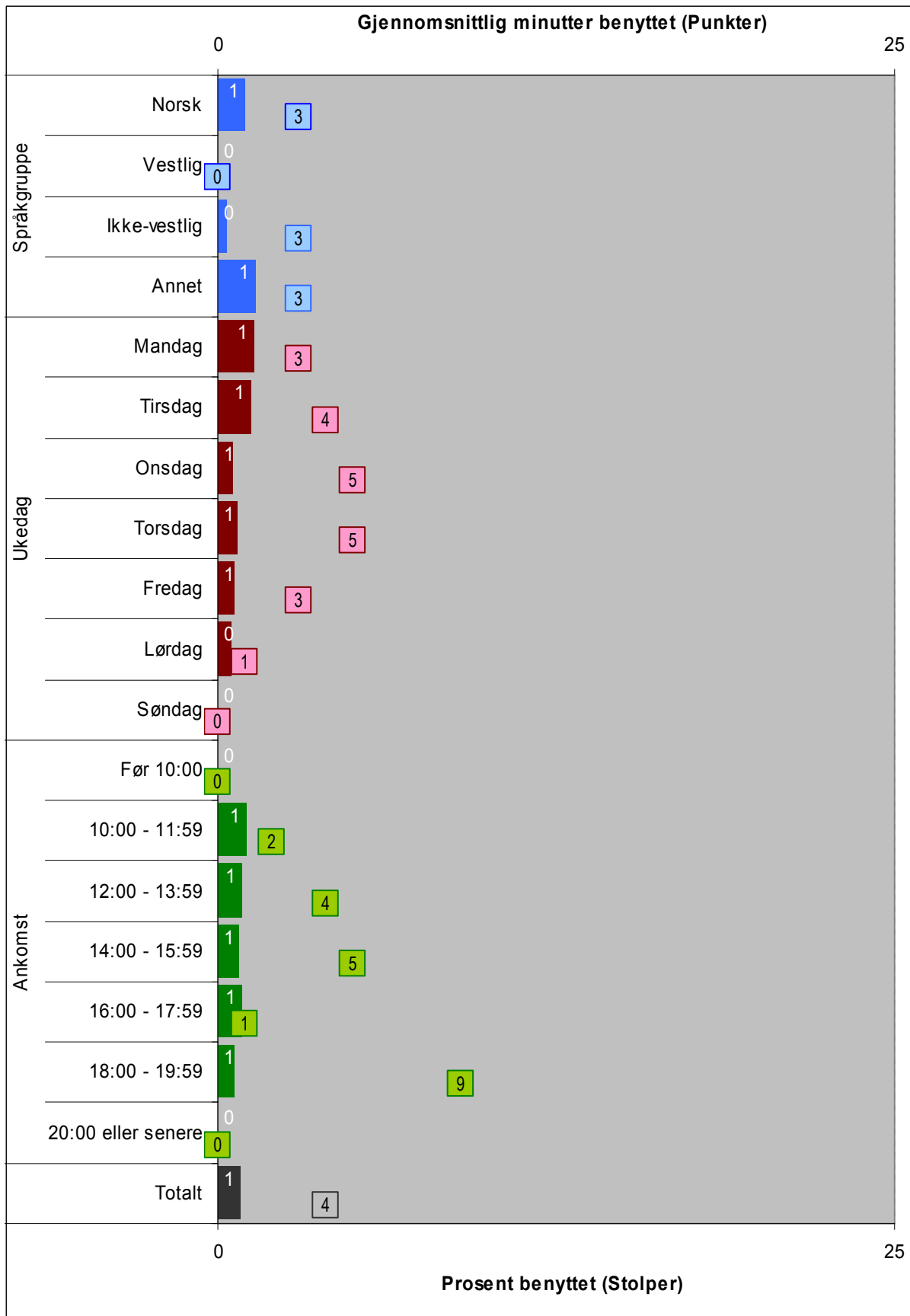
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 37: Utstilling, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



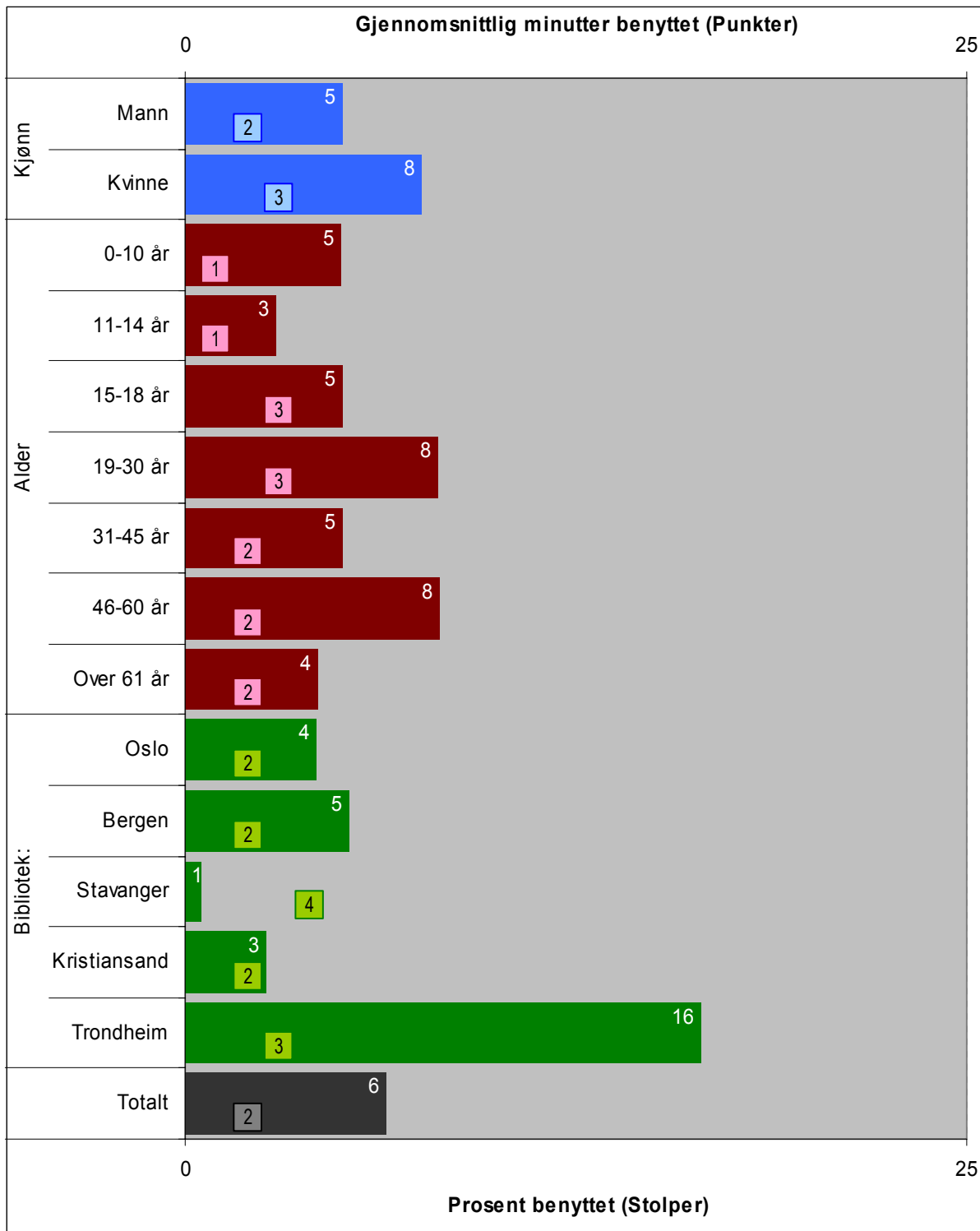
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 38: Utstilling, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



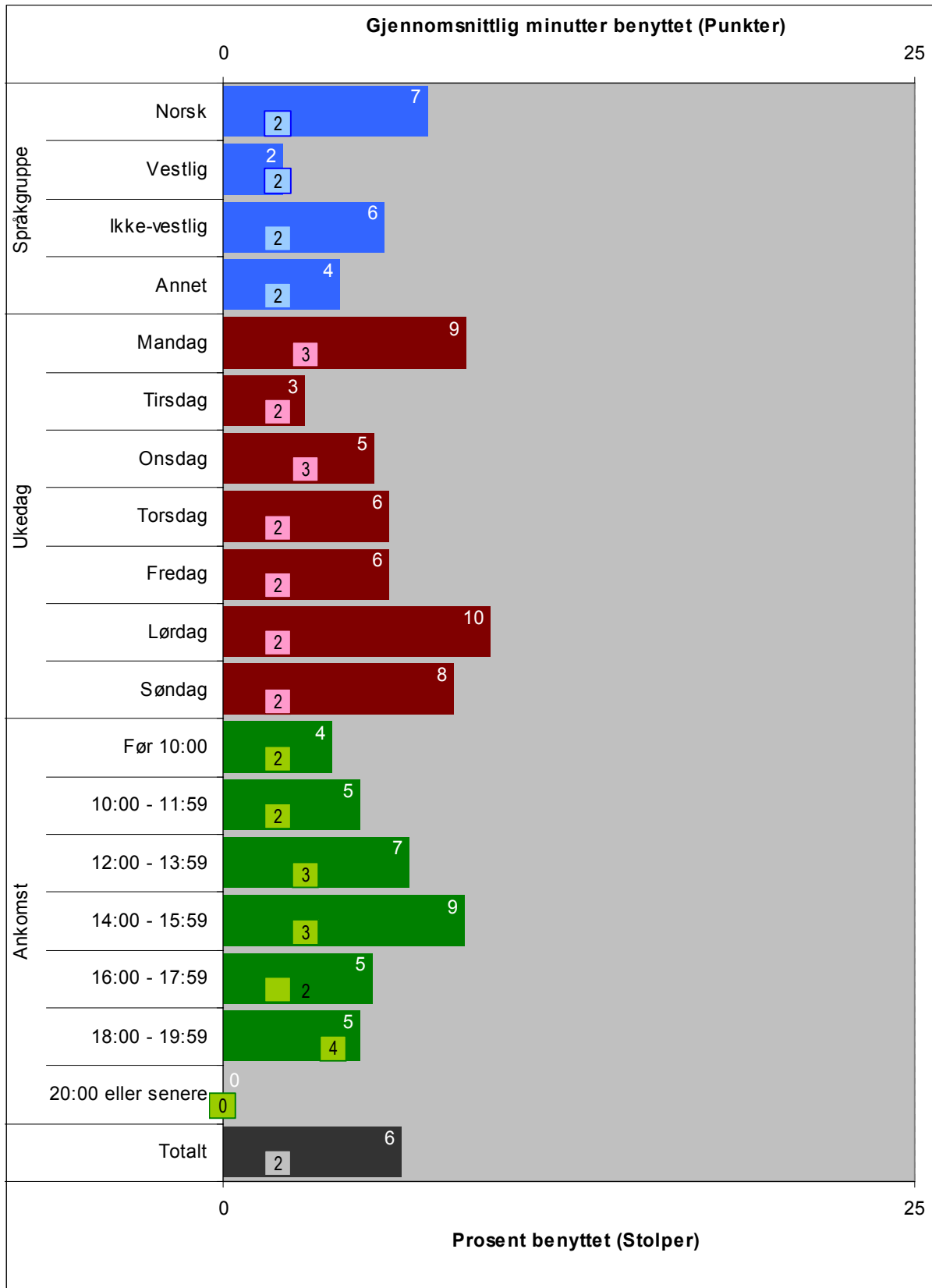
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 39: Kø (i forbindelse med lån/levering), brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



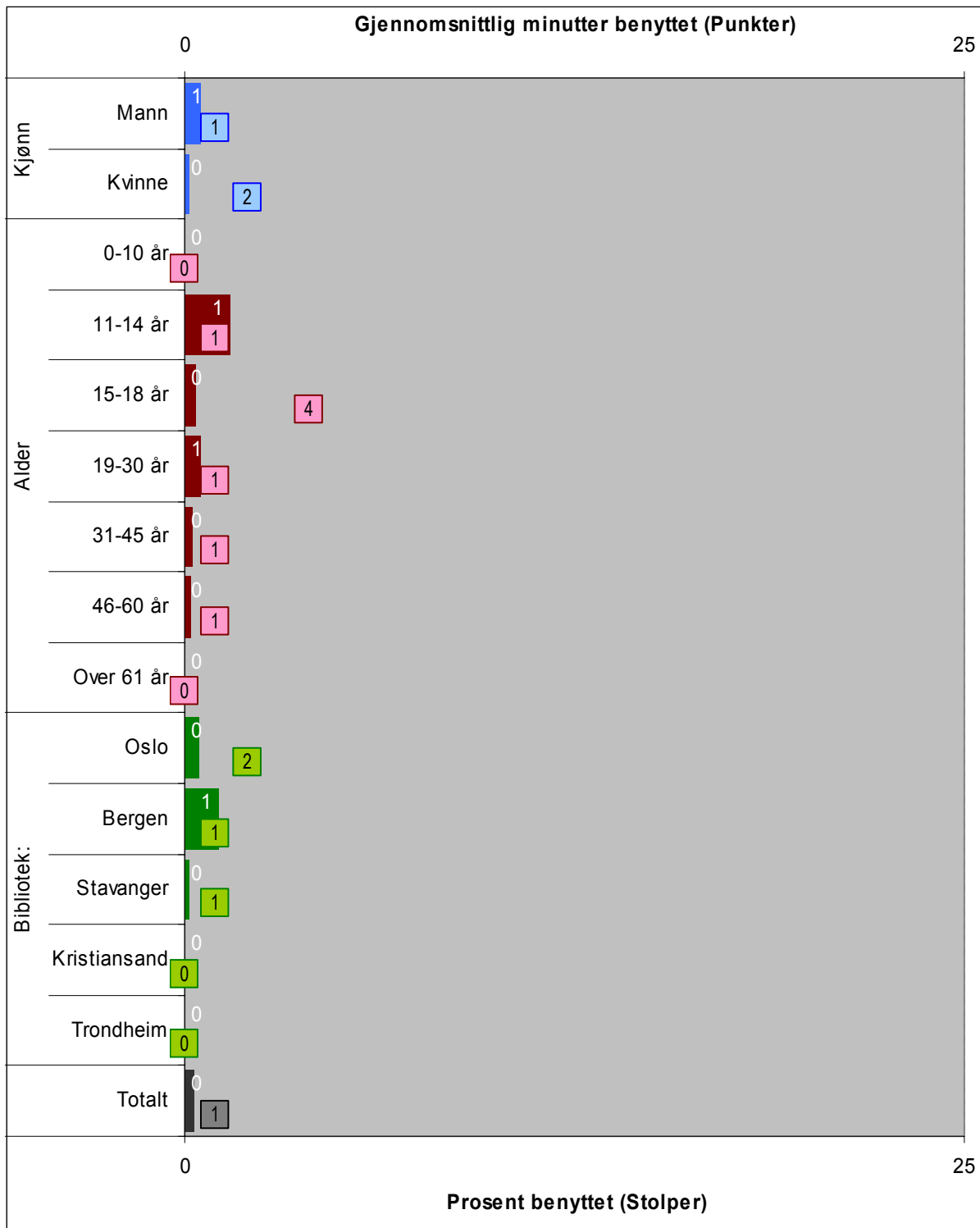
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 40: Kø (i forbindelse med lån/levering), brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



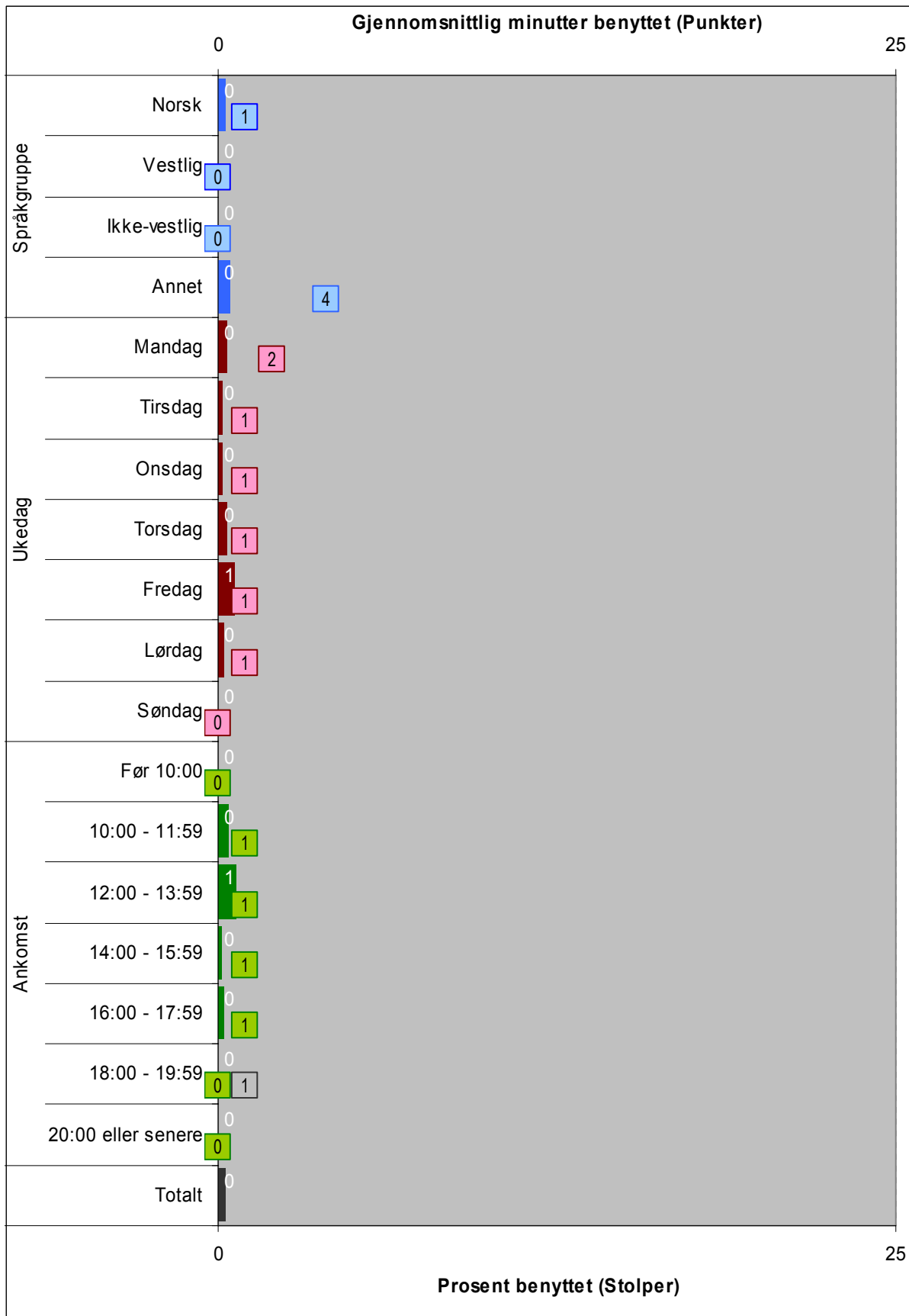
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 41:Kjøp av kaffe, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



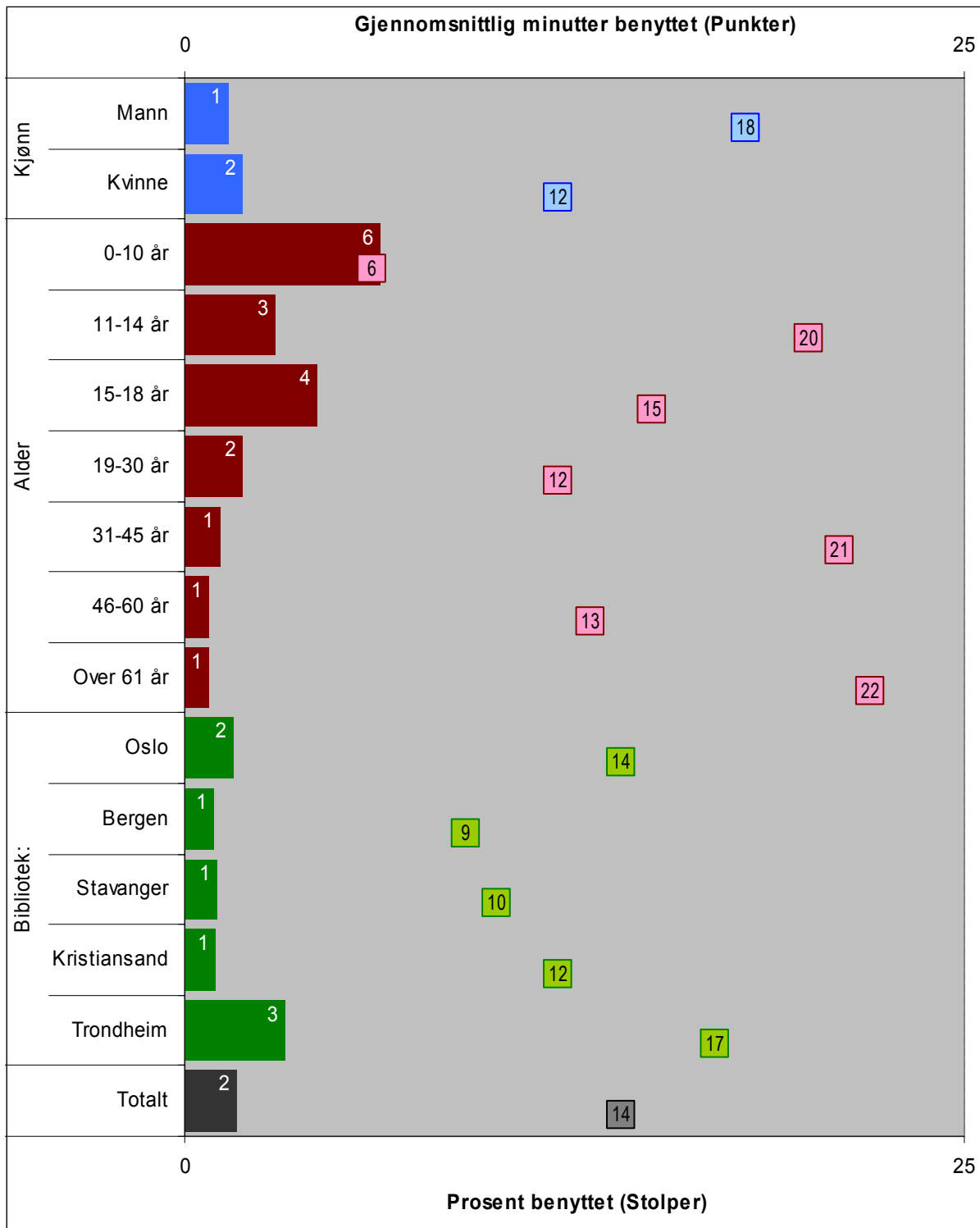
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 42: Kaffe, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



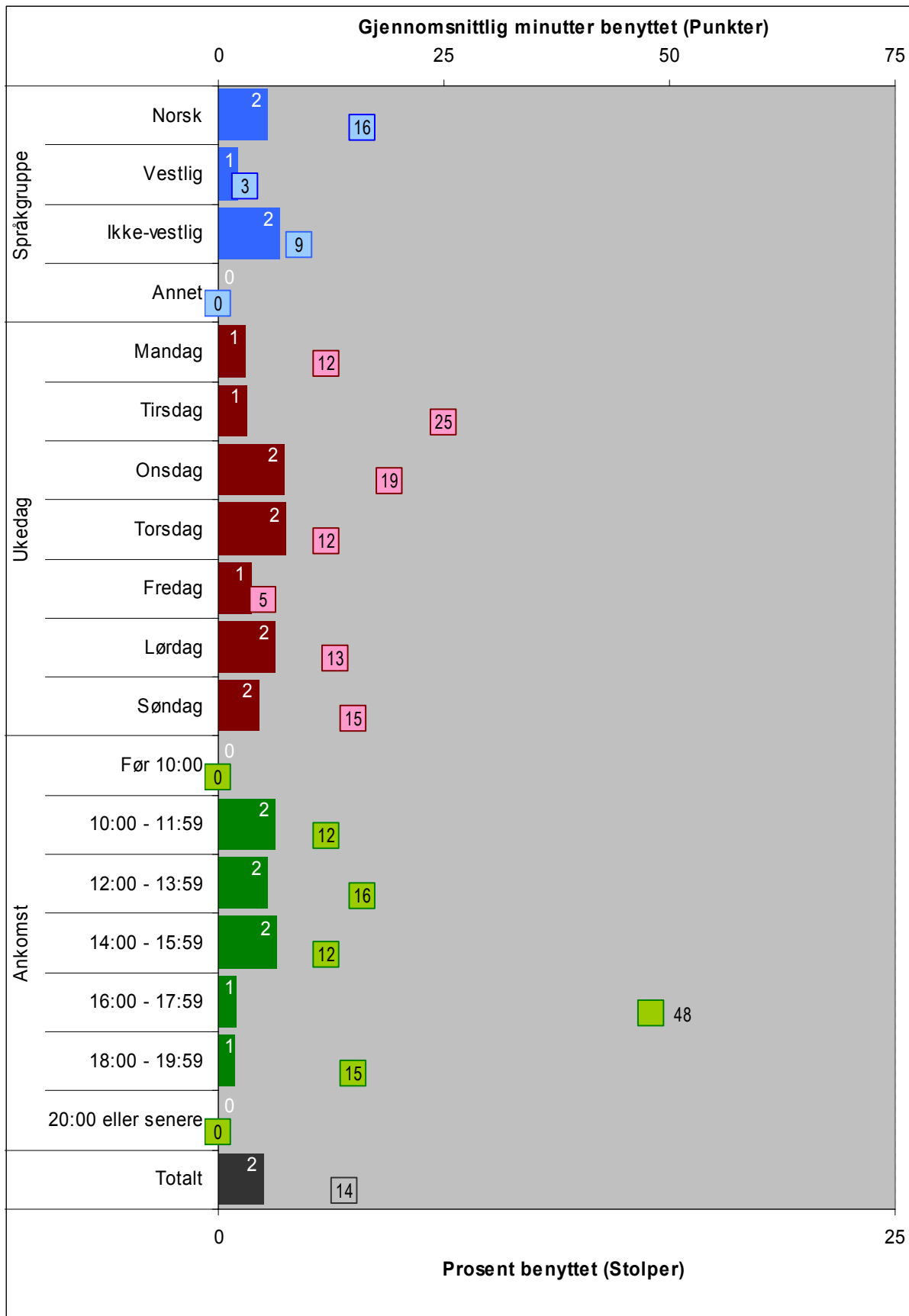
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 43: Spiser/ drikker, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



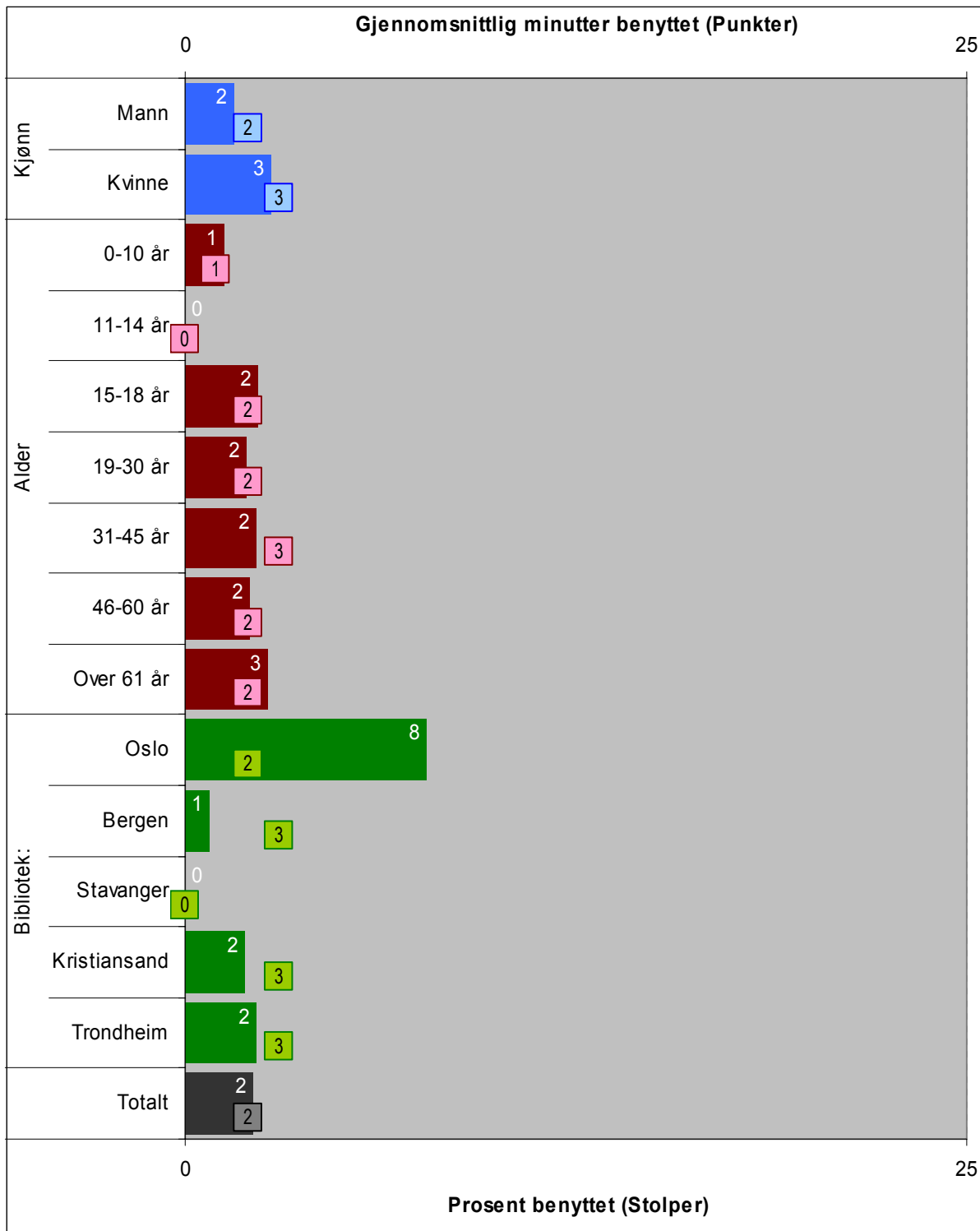
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 44: Spiser/ drikker, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



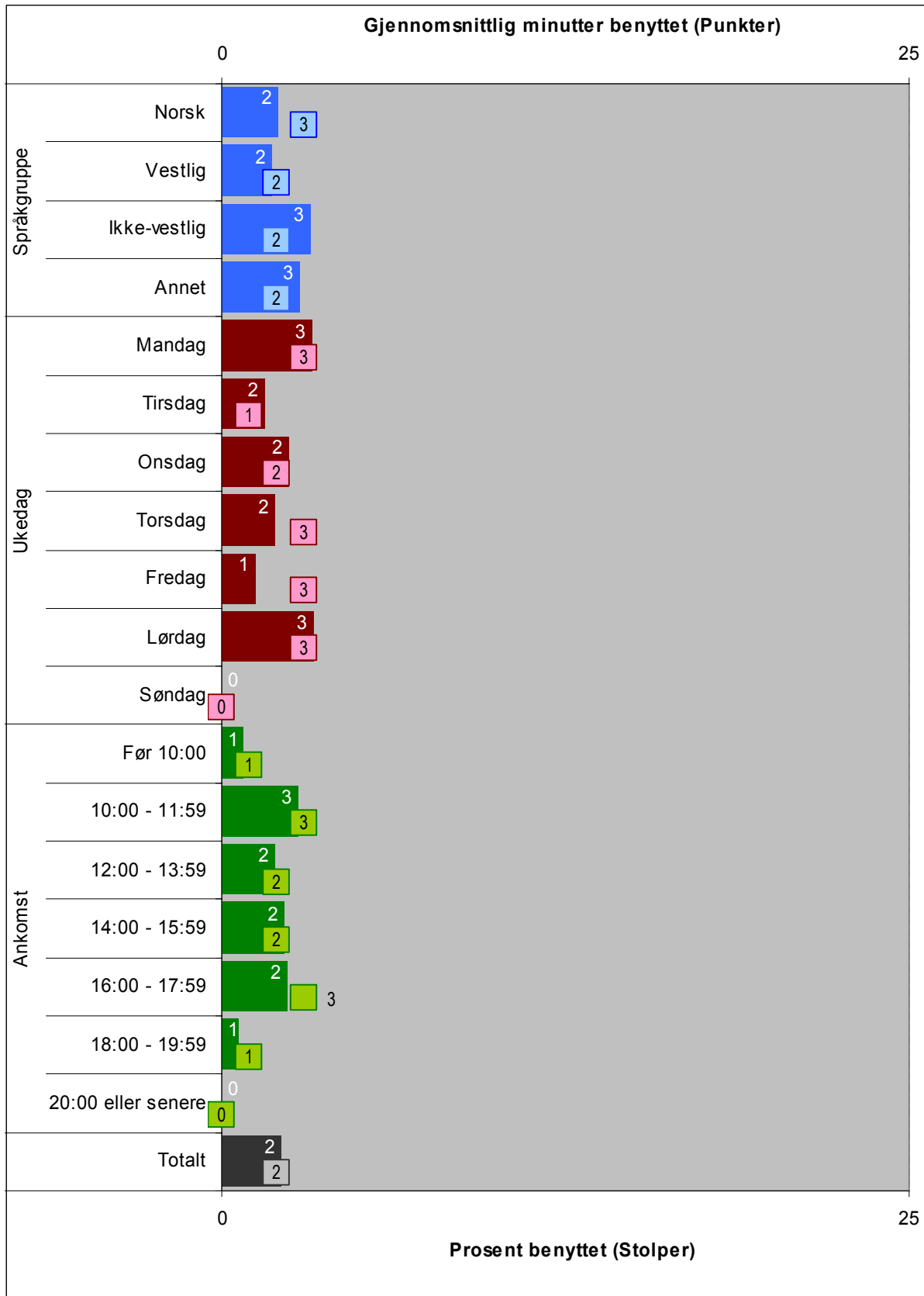
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 45: Henvende seg til skranke/ resepsjon, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten..

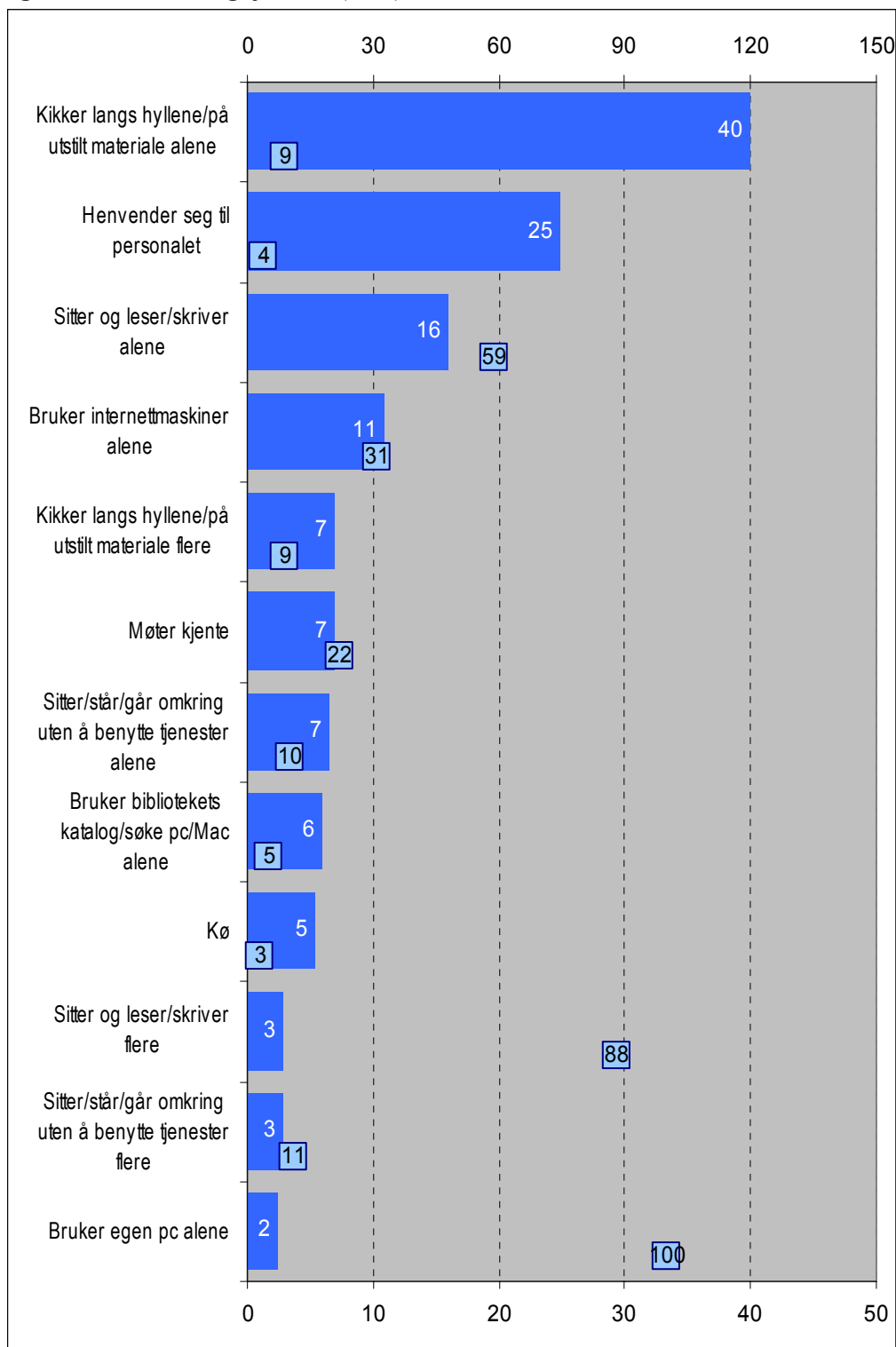
Figur 46: Henvende seg til skranke/ resepsjon, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

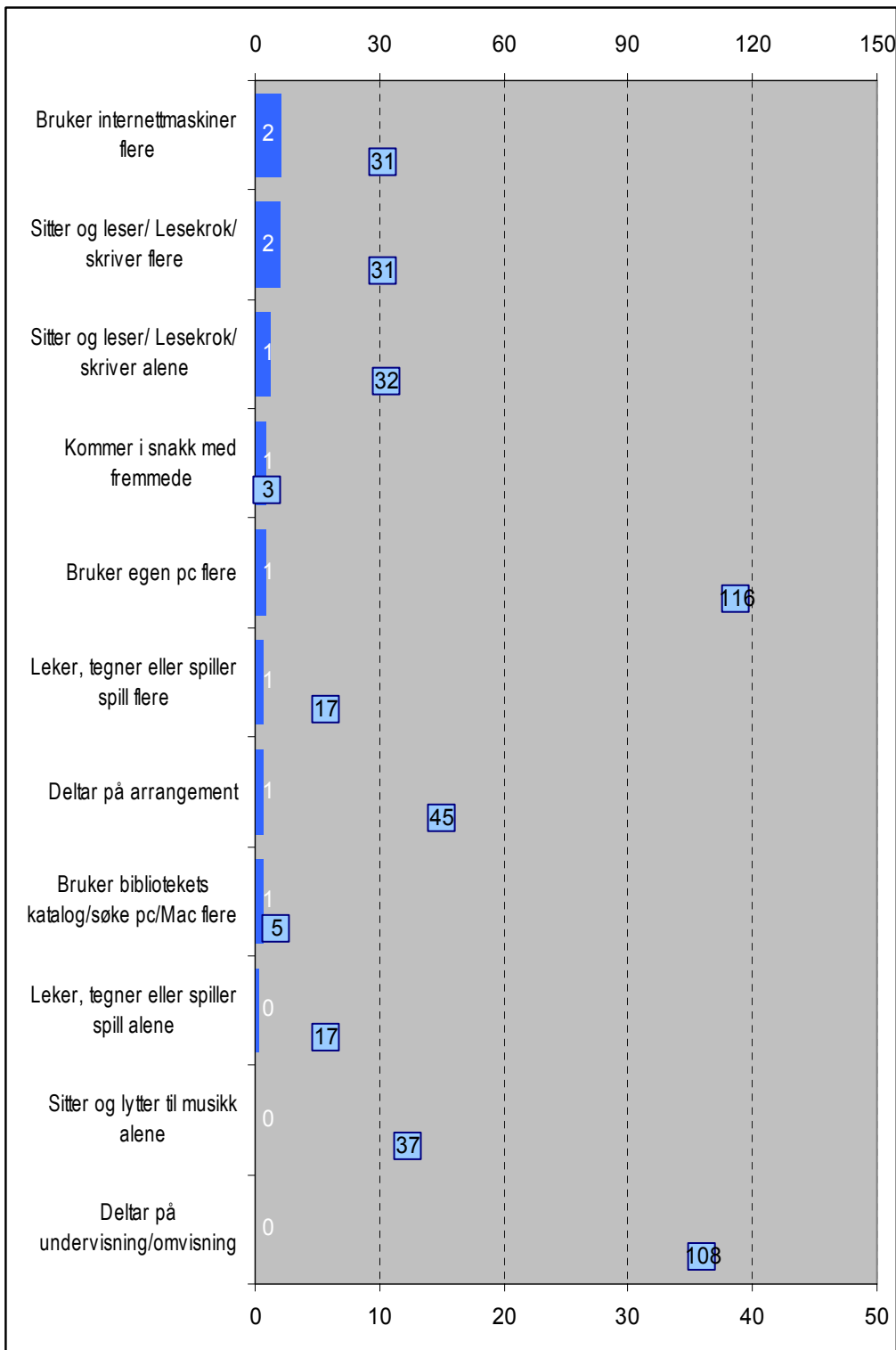
Aktiviteter og tjenester

Figur 47: Aktiviteter og tjenester (del 1)



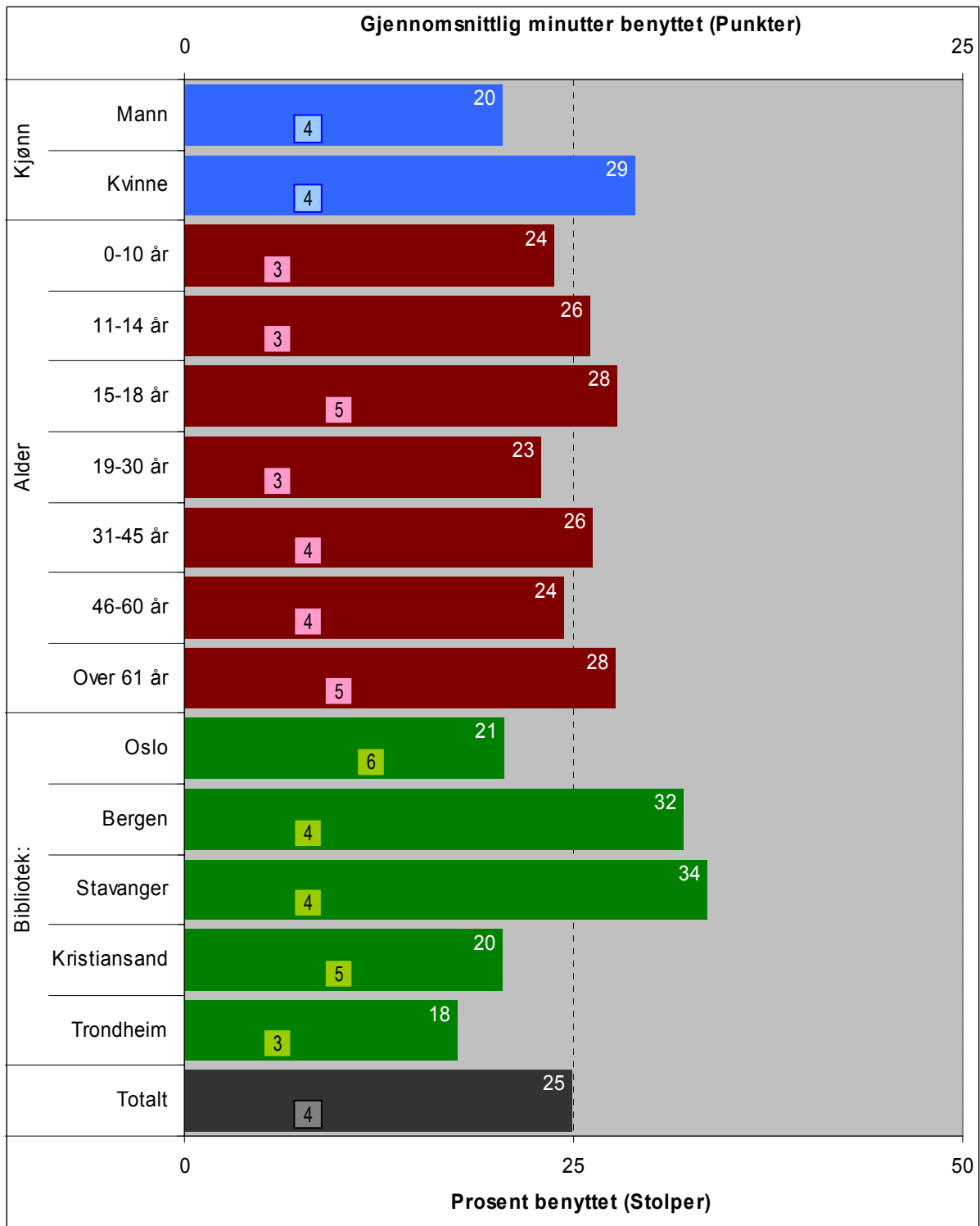
Søylene i figurene viser prosentandelen av bibliotekbrukerne som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid bibliotekbrukerne har utøvd aktiviteten.

Figur 48: Aktiviteter og tjenester (del 2)



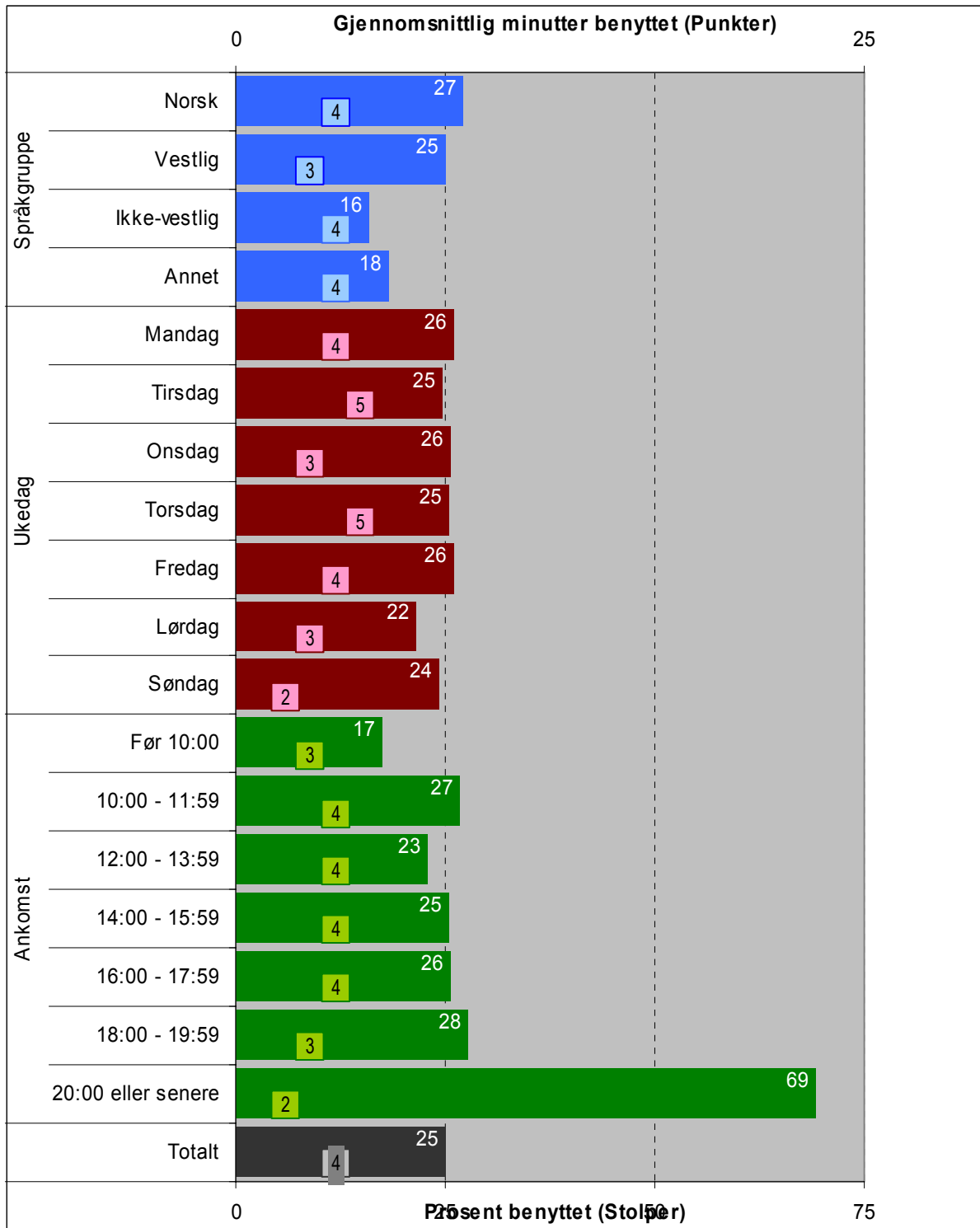
Søylene i figurene viser prosentandelen av bibliotekbrukerne som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 49: Henvender seg til personalet, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



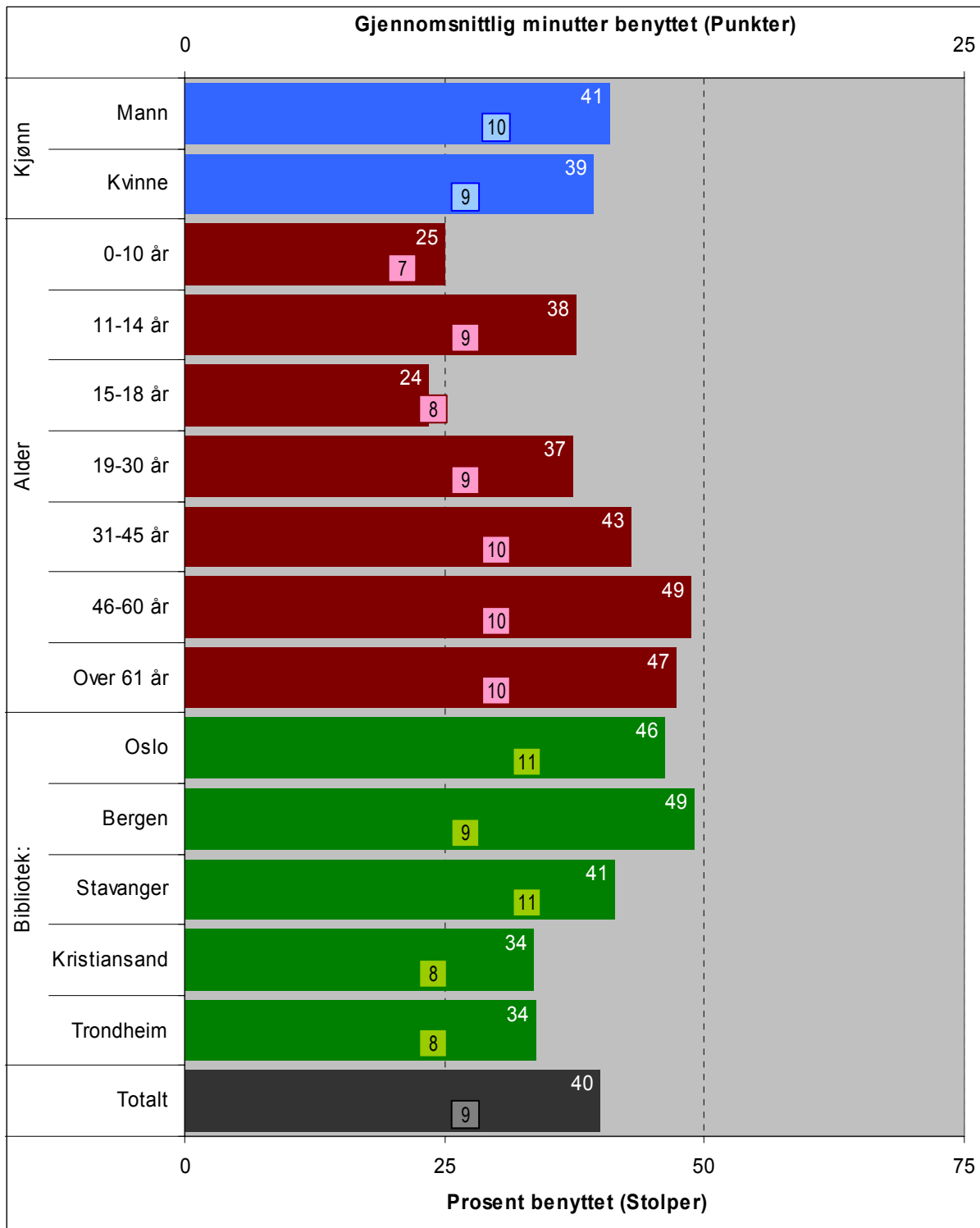
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 50: Henvender seg til personalet, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



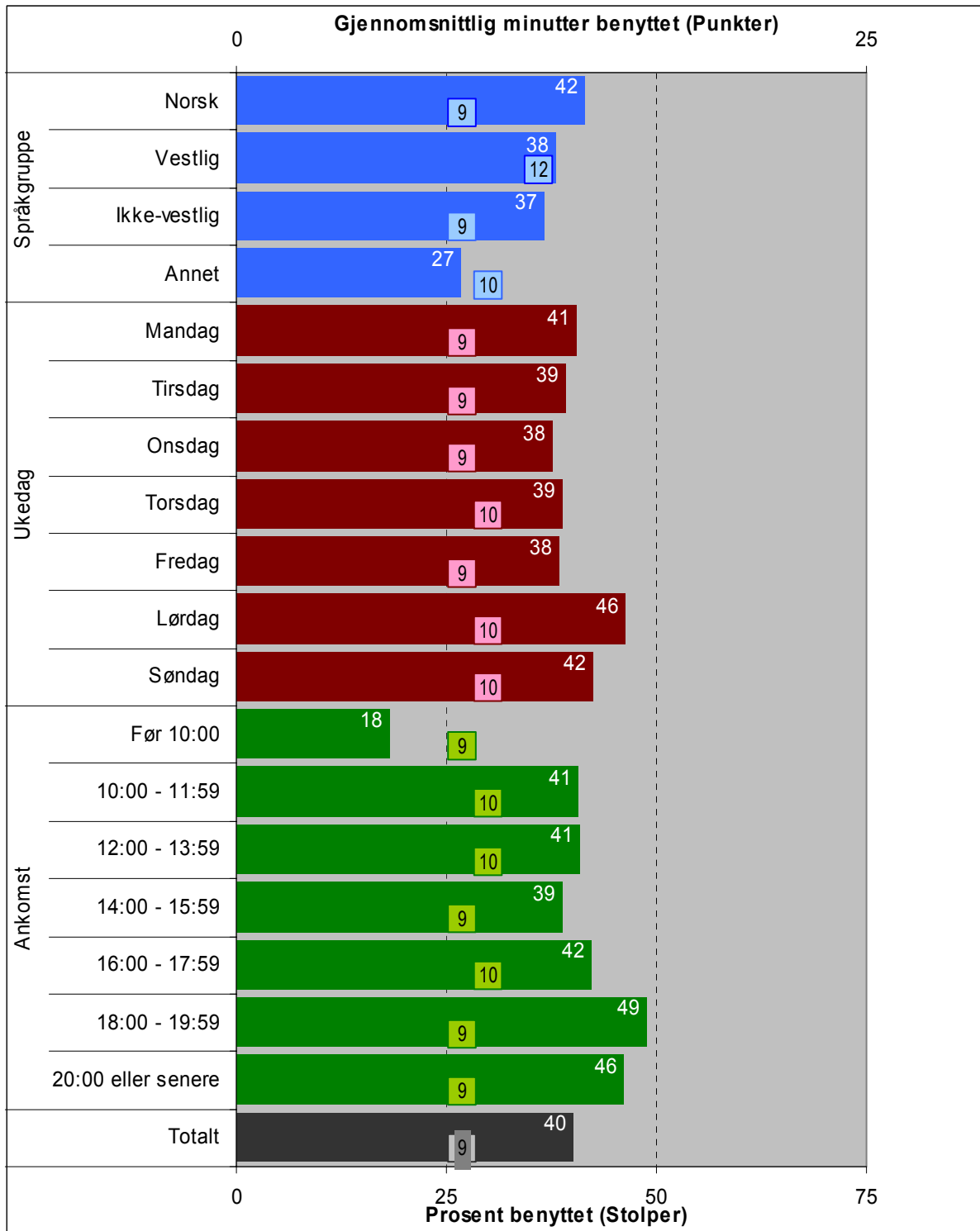
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 51: Kikker langs hyllene alene, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



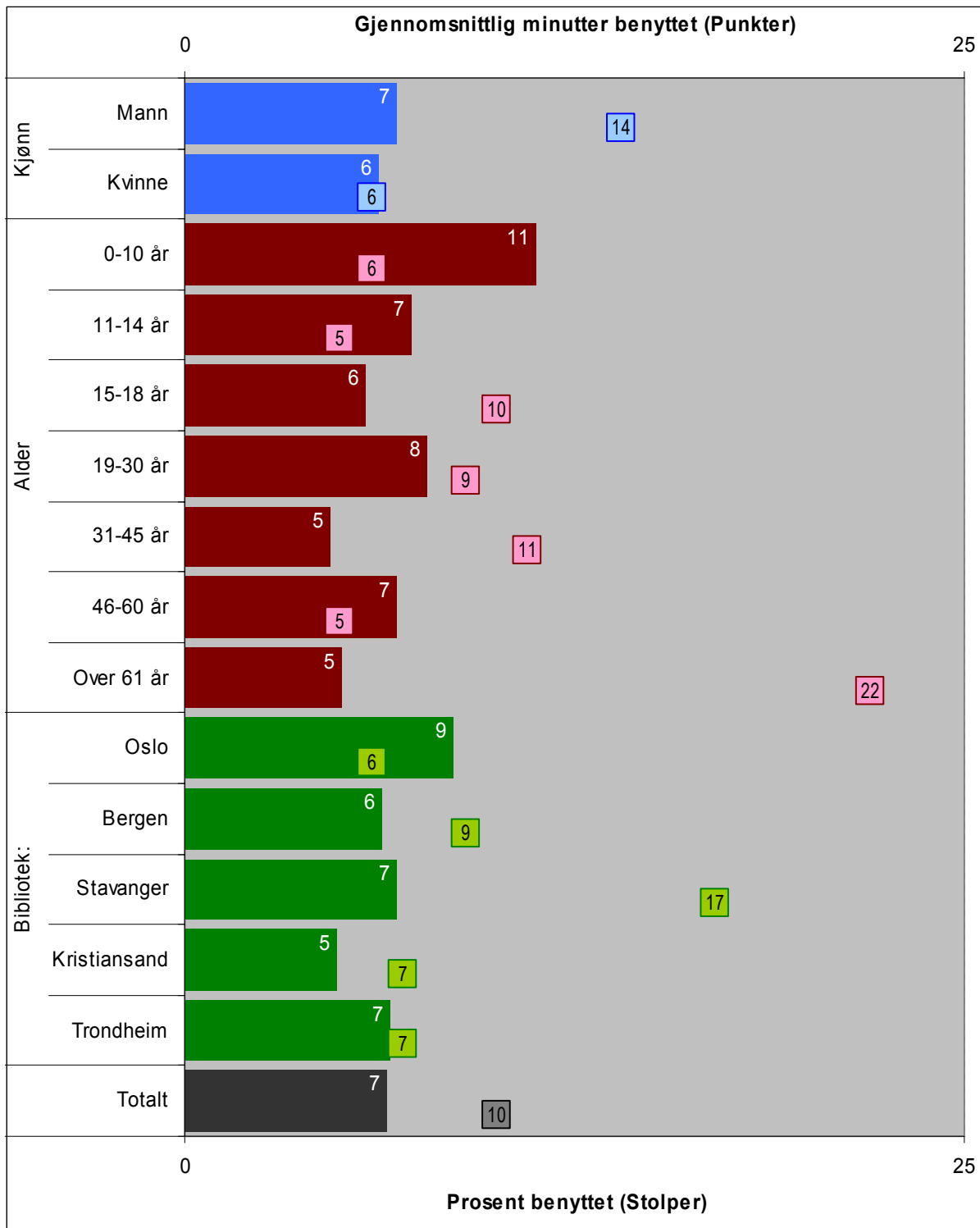
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 52: Kikker langs hyllene og på utstilt materiale alene, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



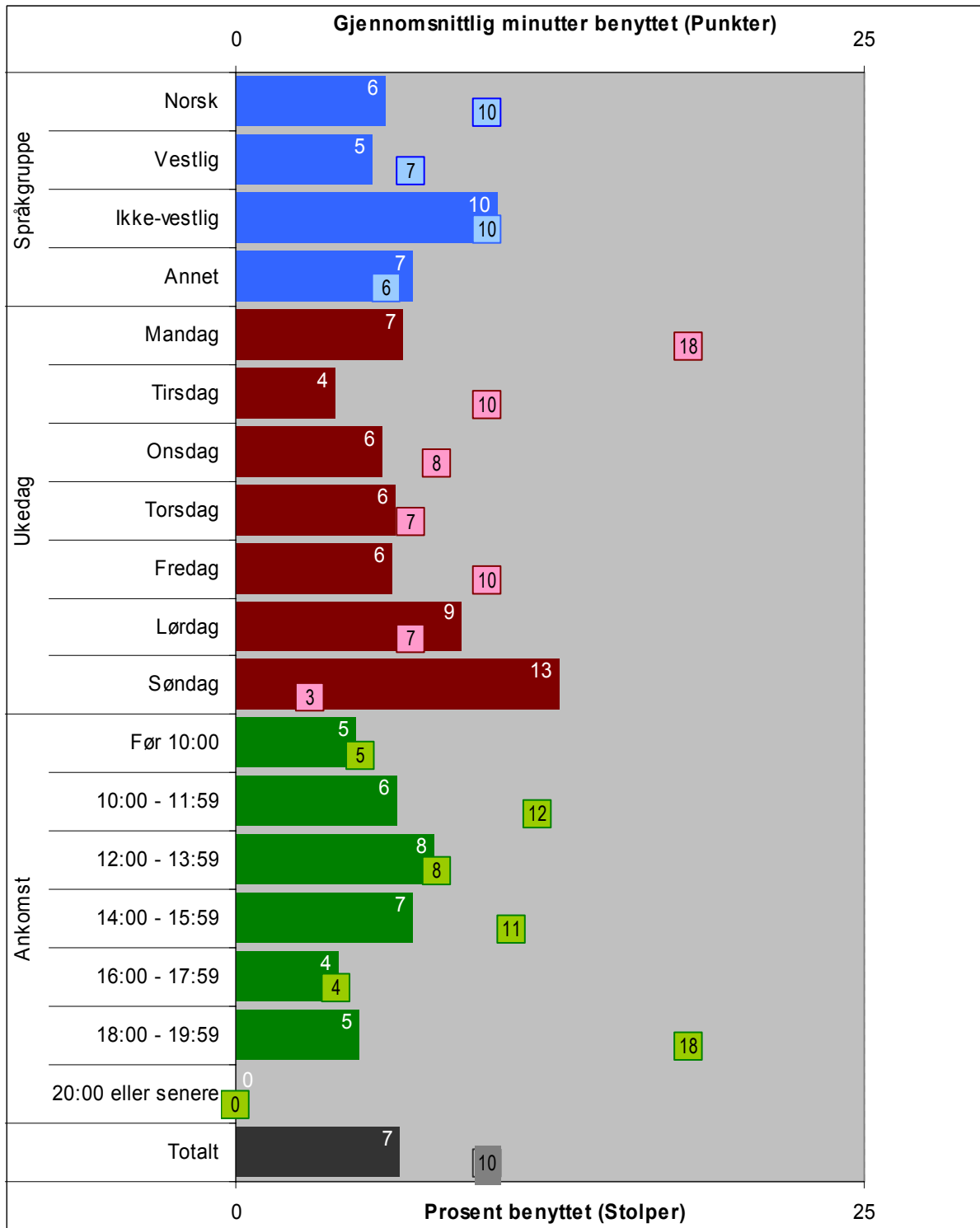
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 53: Sitter/står/ går omkring uten å benytte tjenester, alene, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



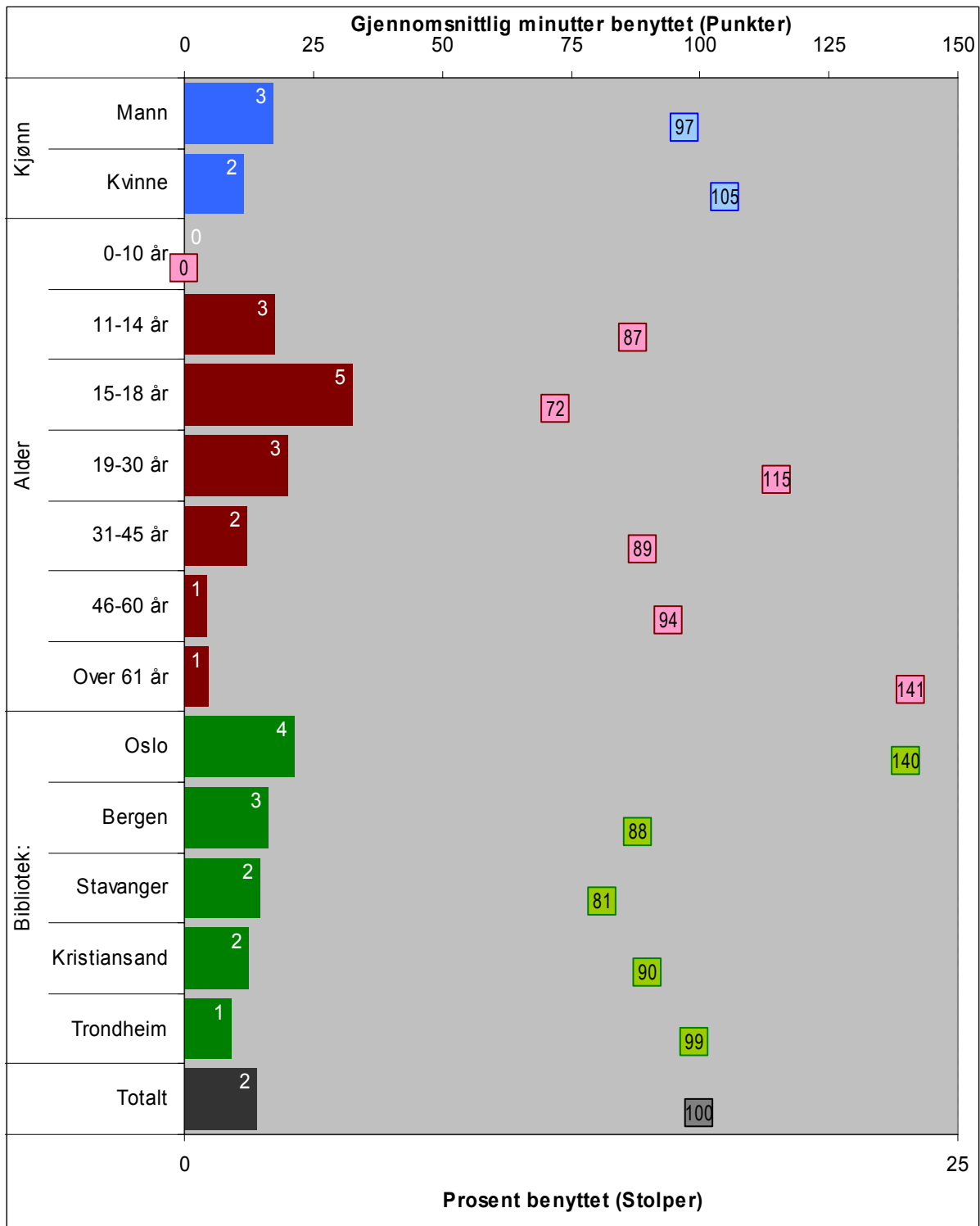
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 54: Sitter/står/ går omkring uten å benytte tjenester, alene, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



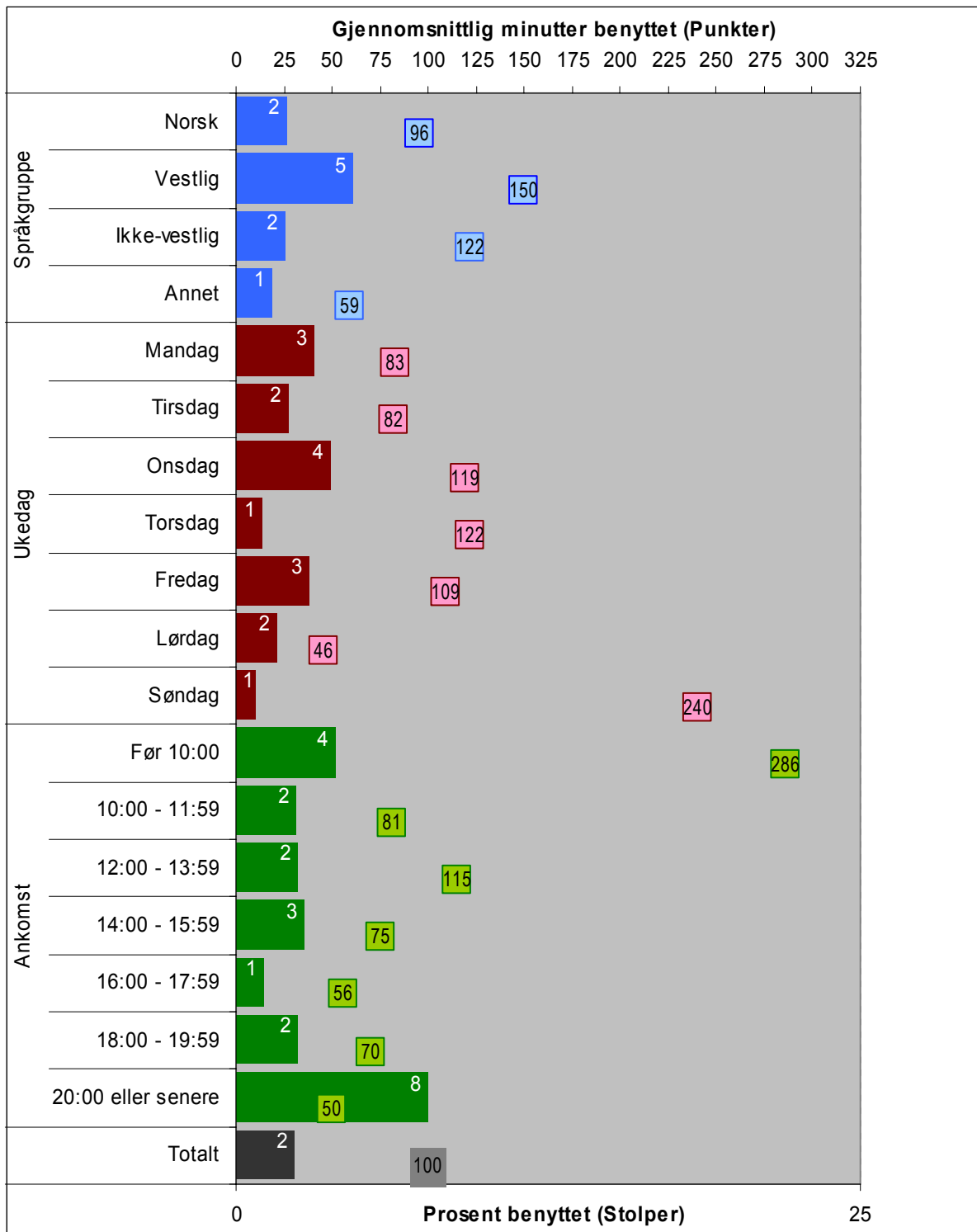
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 55: Bruker egen pc alene, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



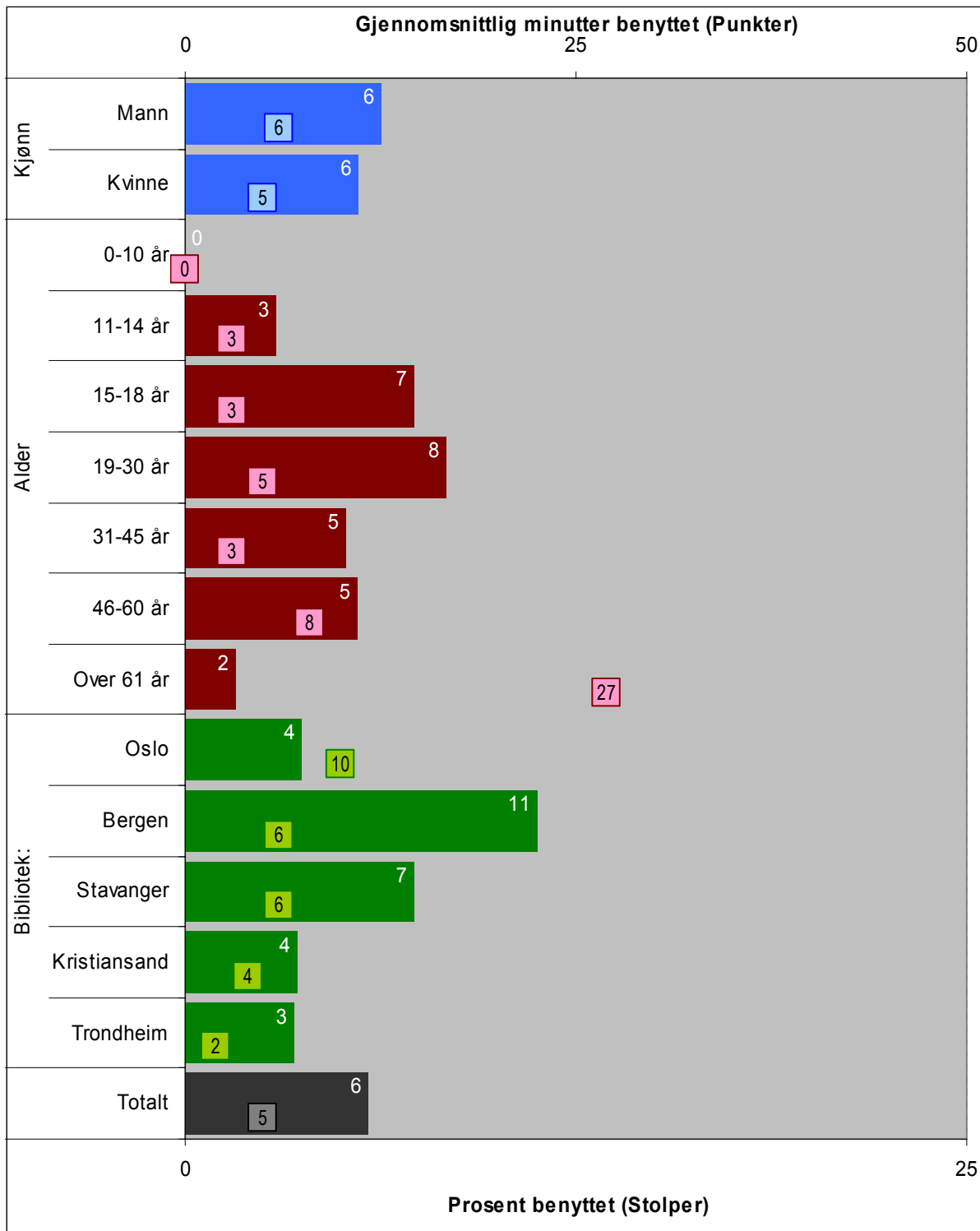
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 56: Bruker egen pc alene, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



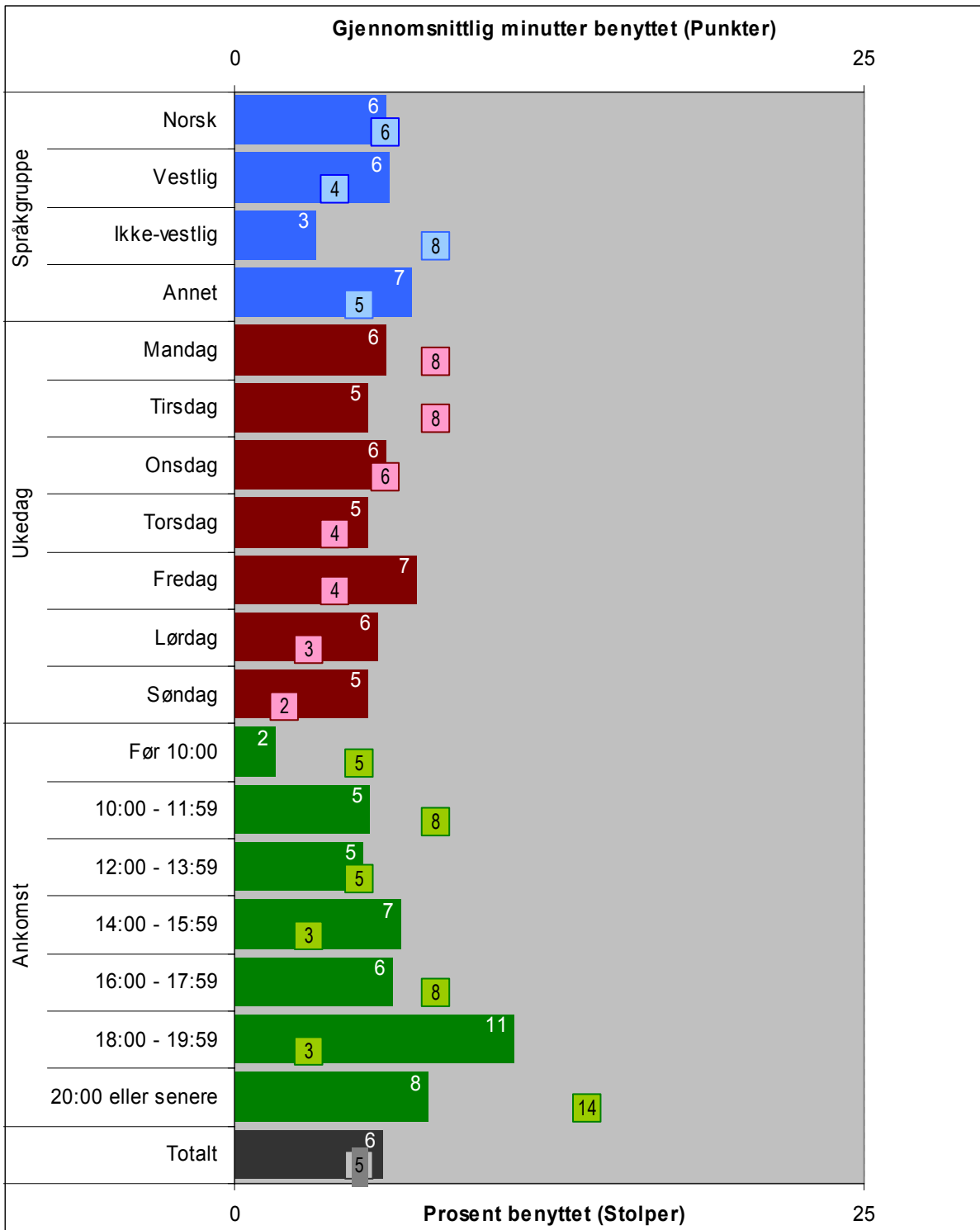
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 57: Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac, alene, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



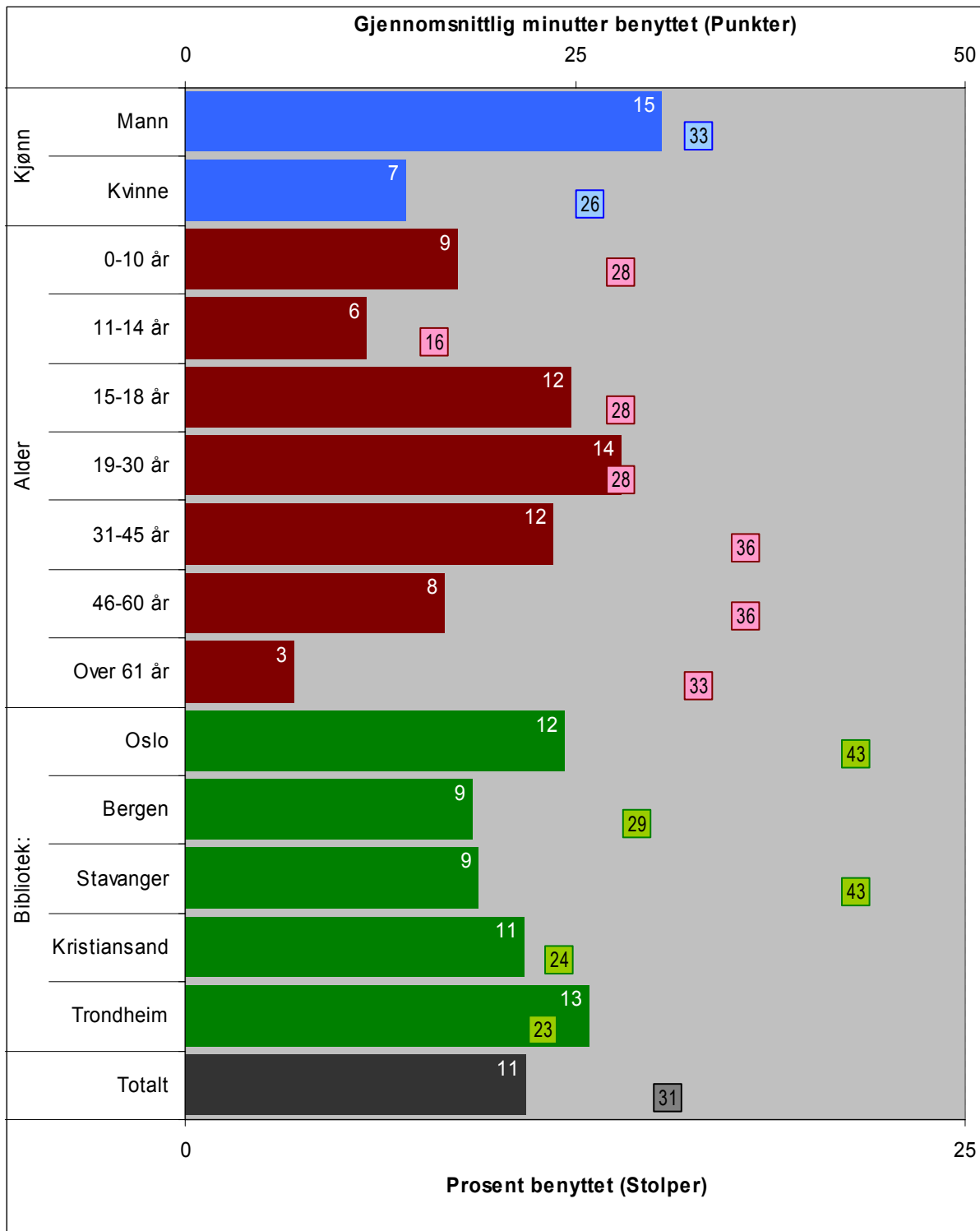
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 58: Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac, alene, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



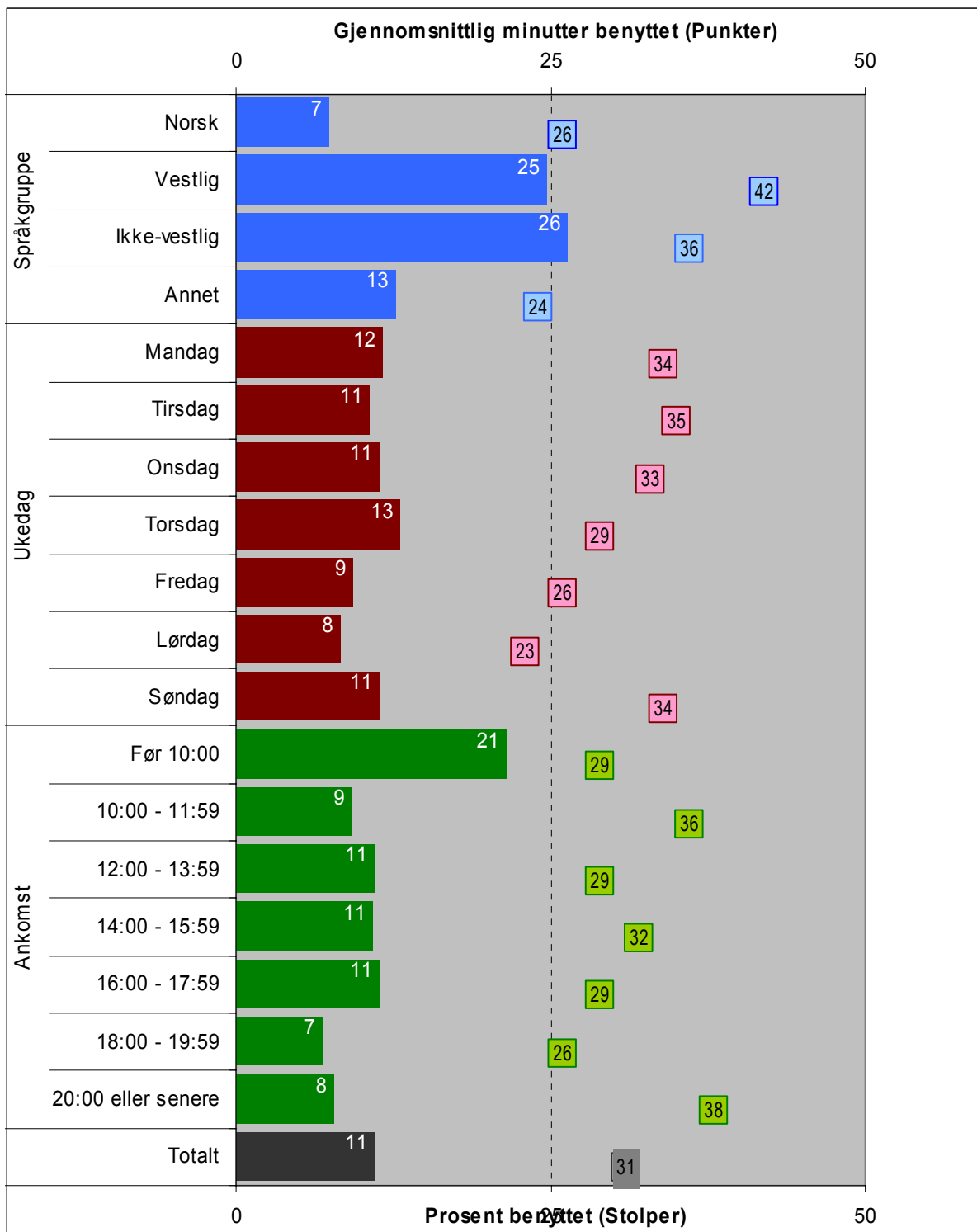
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 59: Bruker internetmaskiner, alene, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



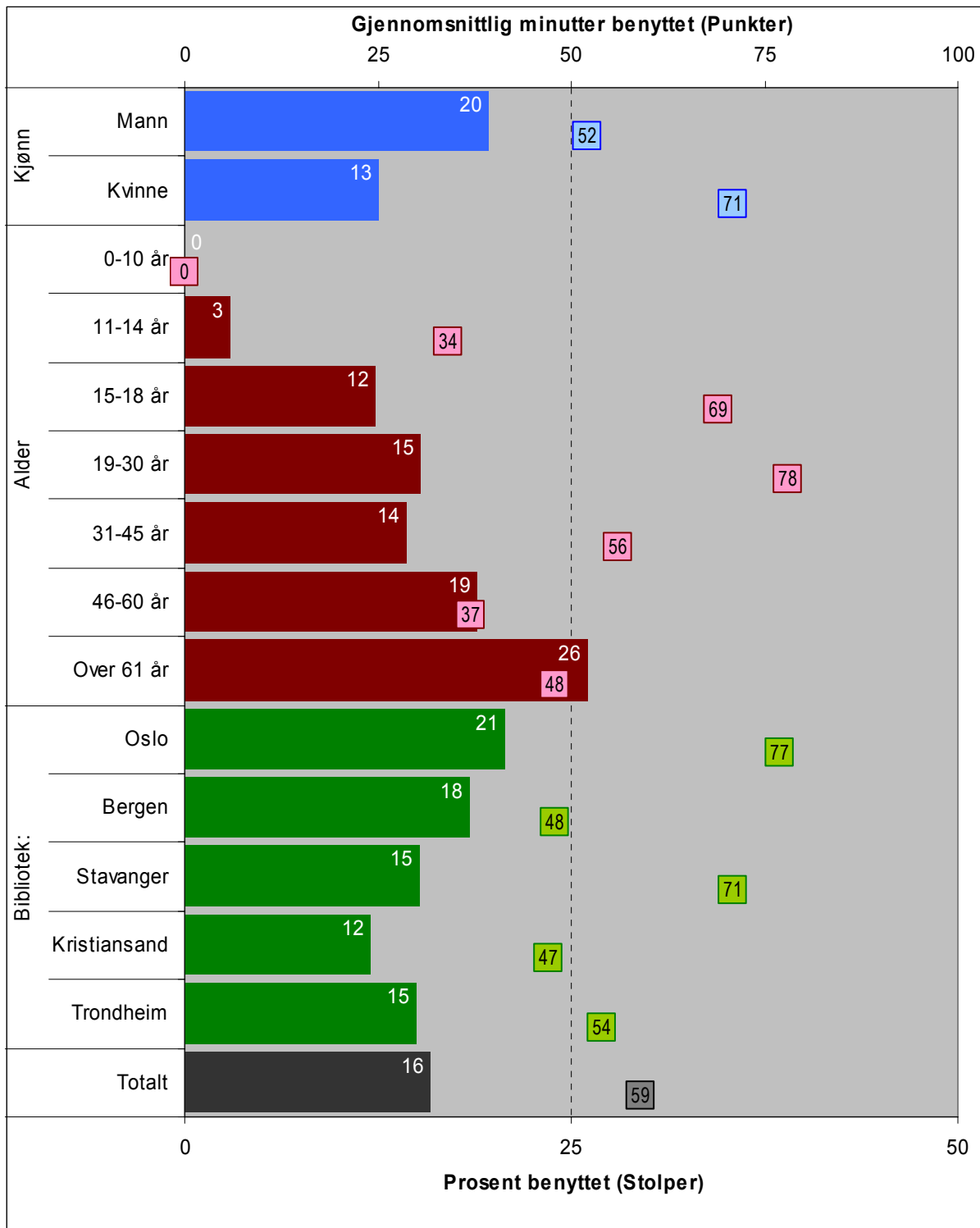
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 60: Bruker internettmaskiner, alene, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



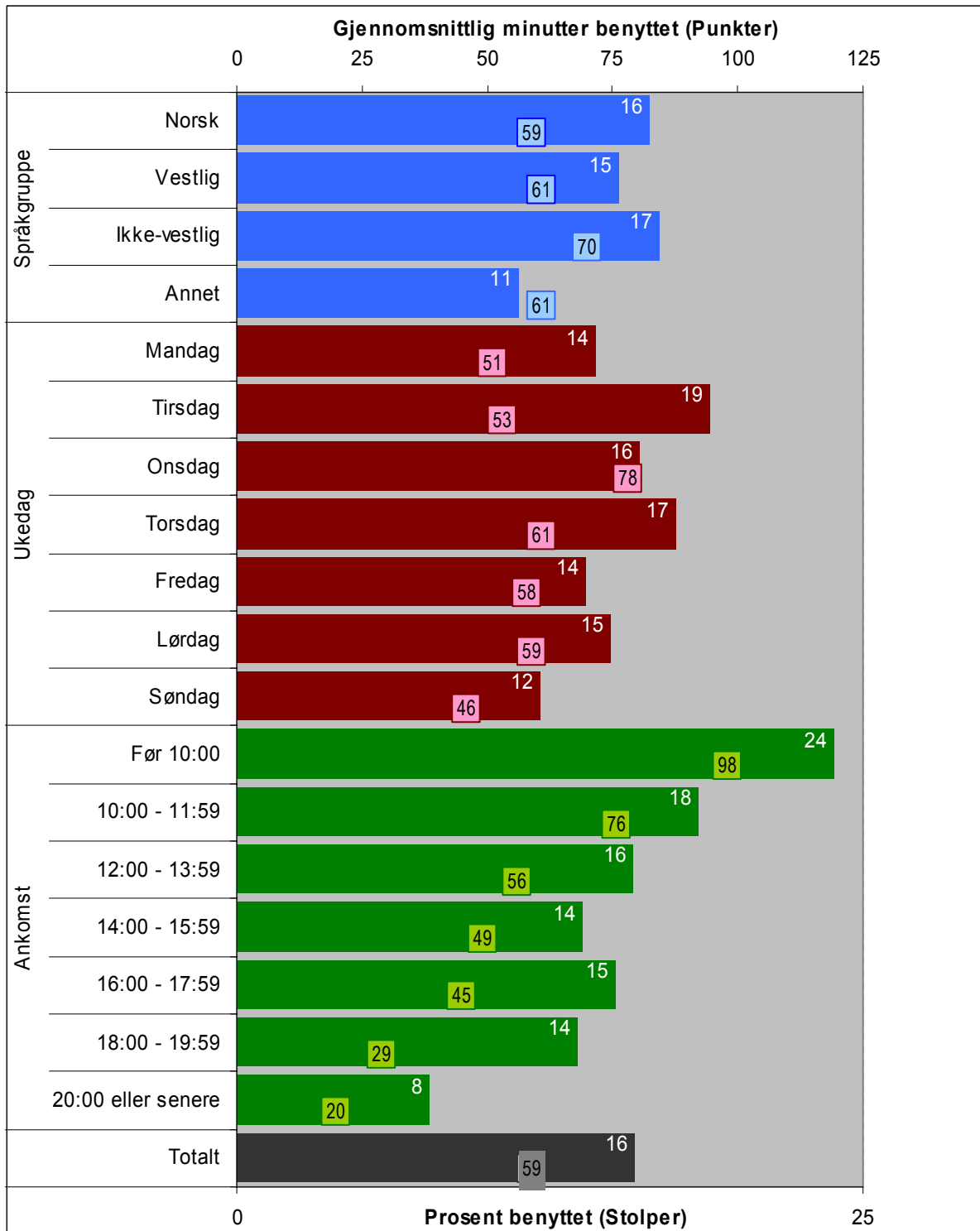
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 61: Sitter og leser/skriver alene, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



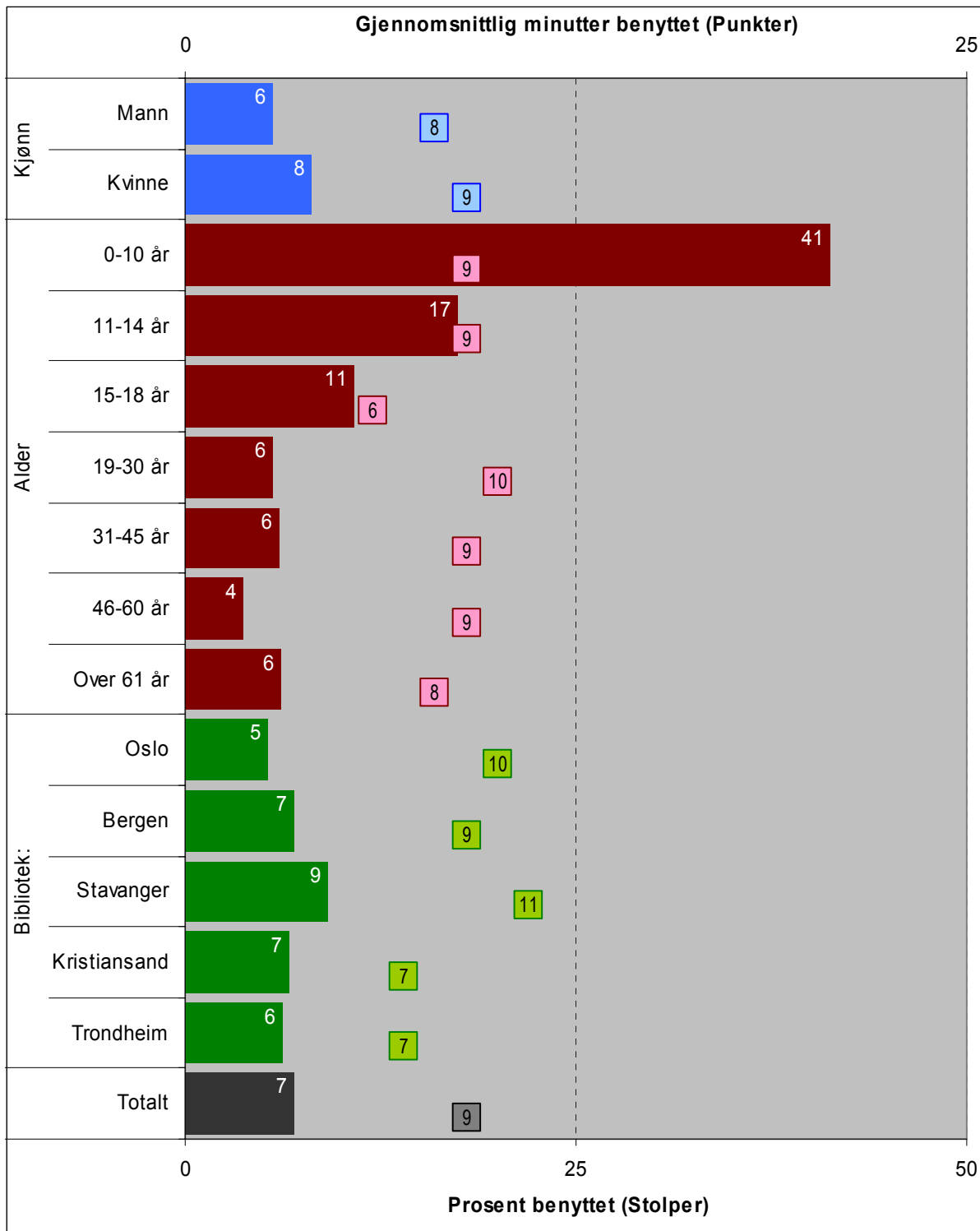
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 62: Sitter og leser/skriver alene, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



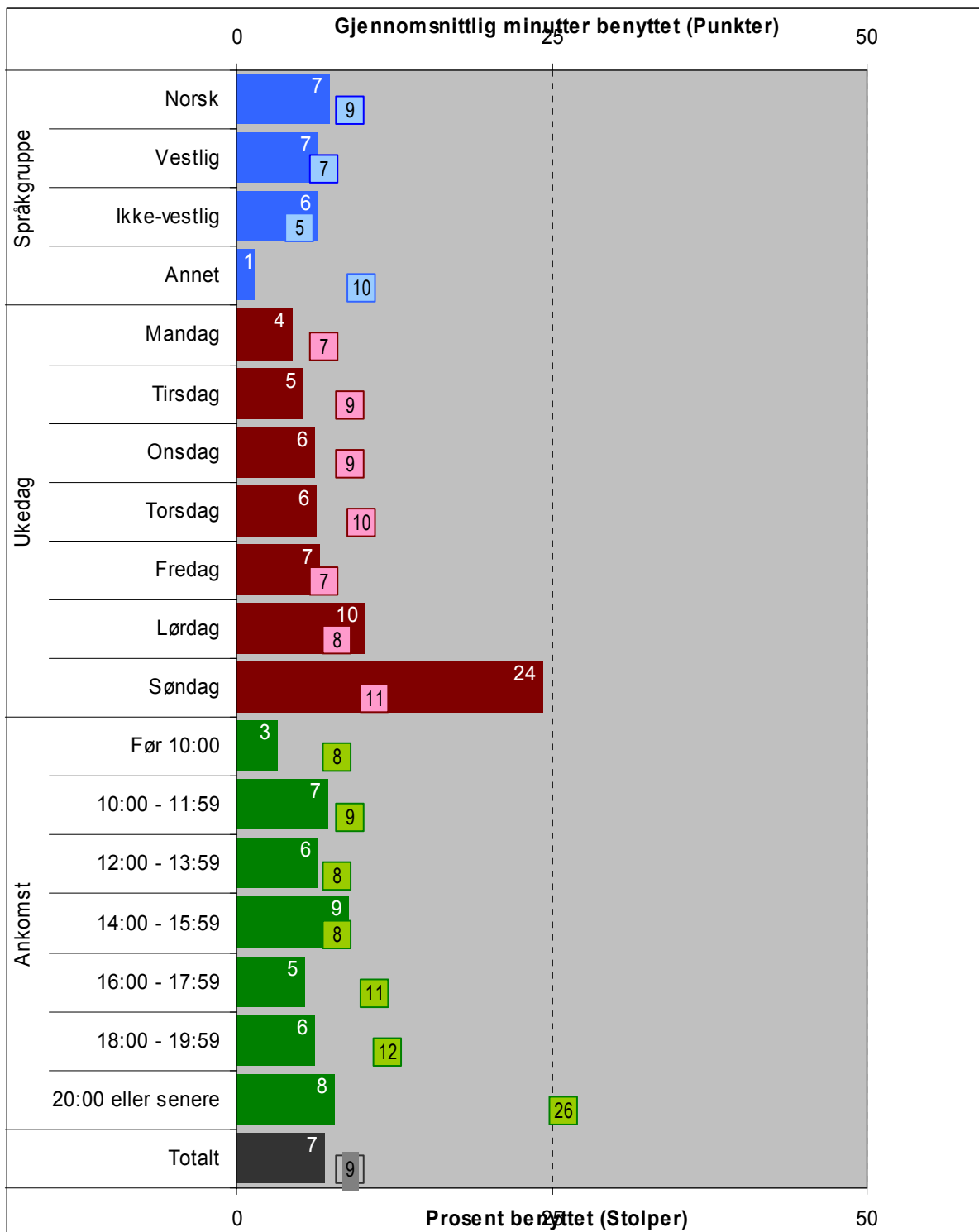
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 63: Kikker langs hyllene og på utstilt materiale, flere, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



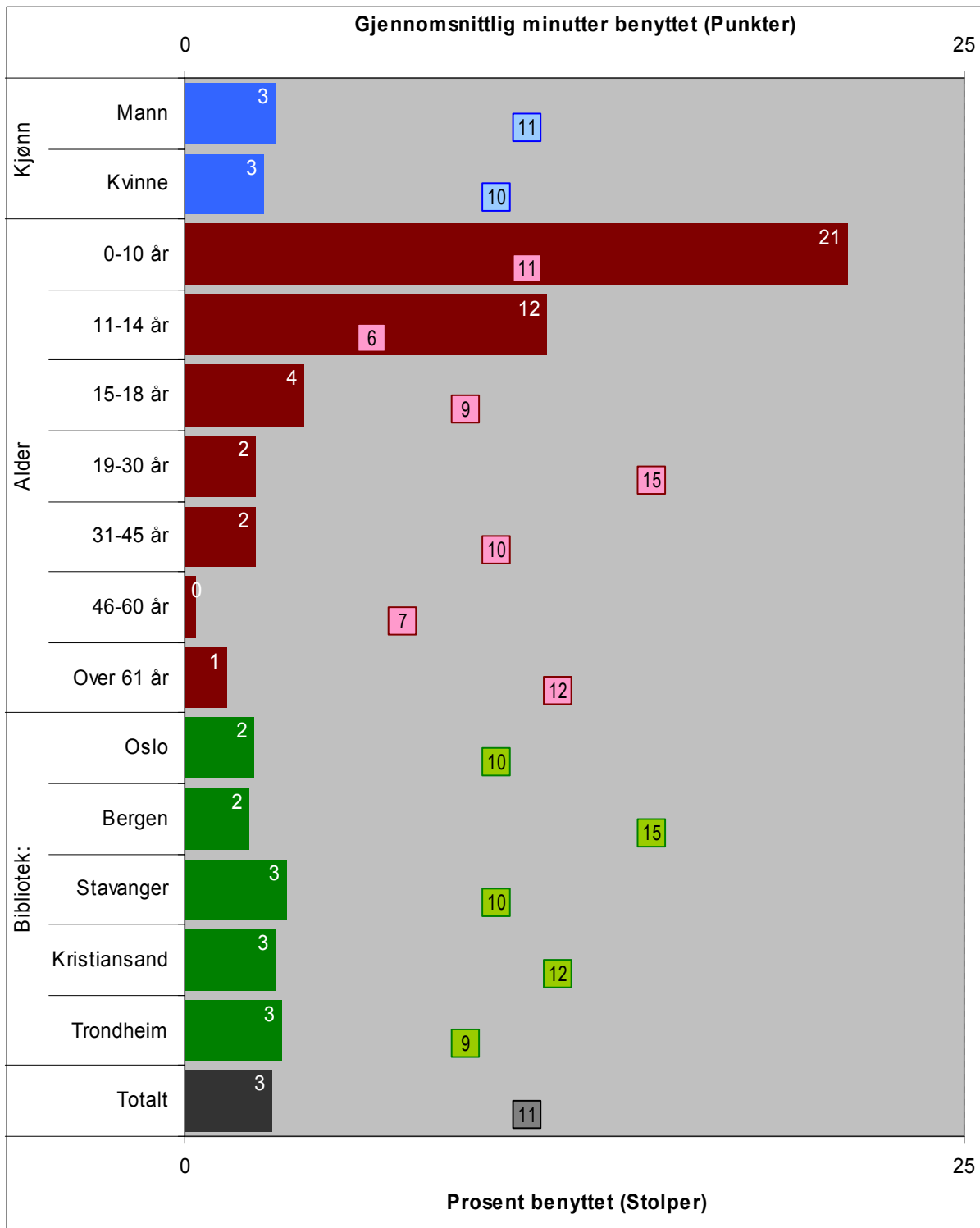
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 64: Kikker langs hyllene og på utstilt materiale, flere, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



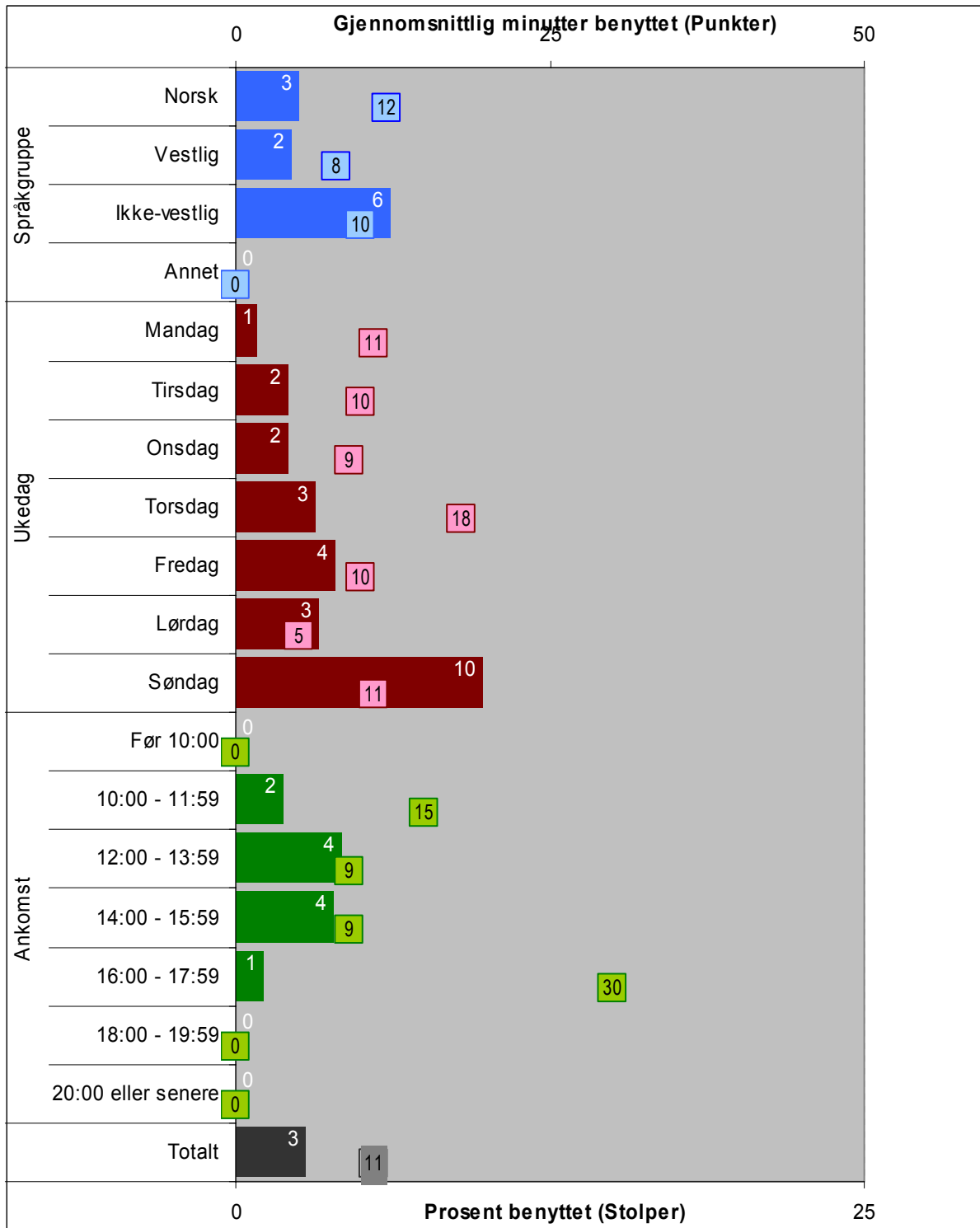
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 65: Sitter/ står/ går omkring uten å benytte tjenester, flere, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



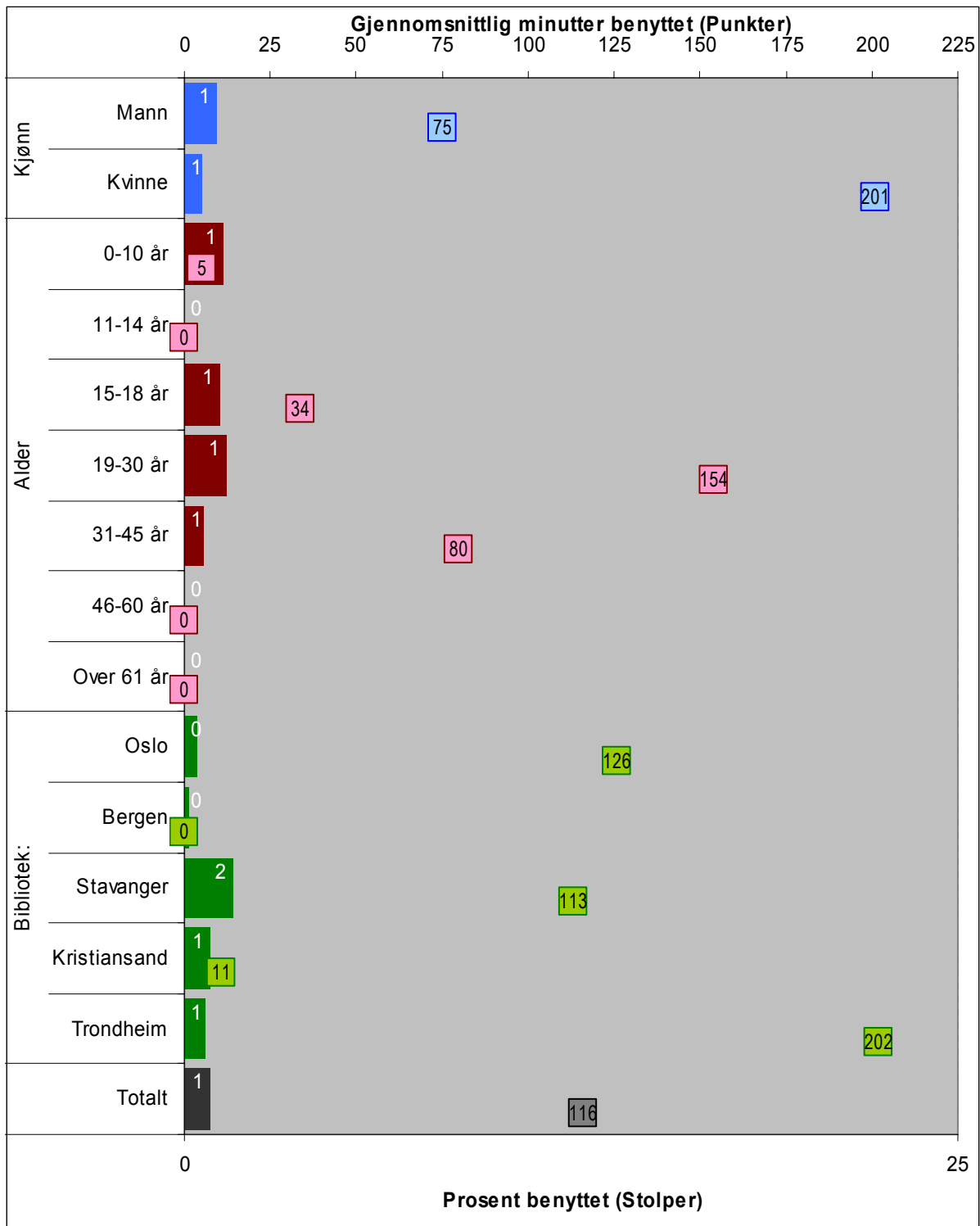
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 66: Sitter/ står/ går omkring uten å benytte tjenester, flere, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



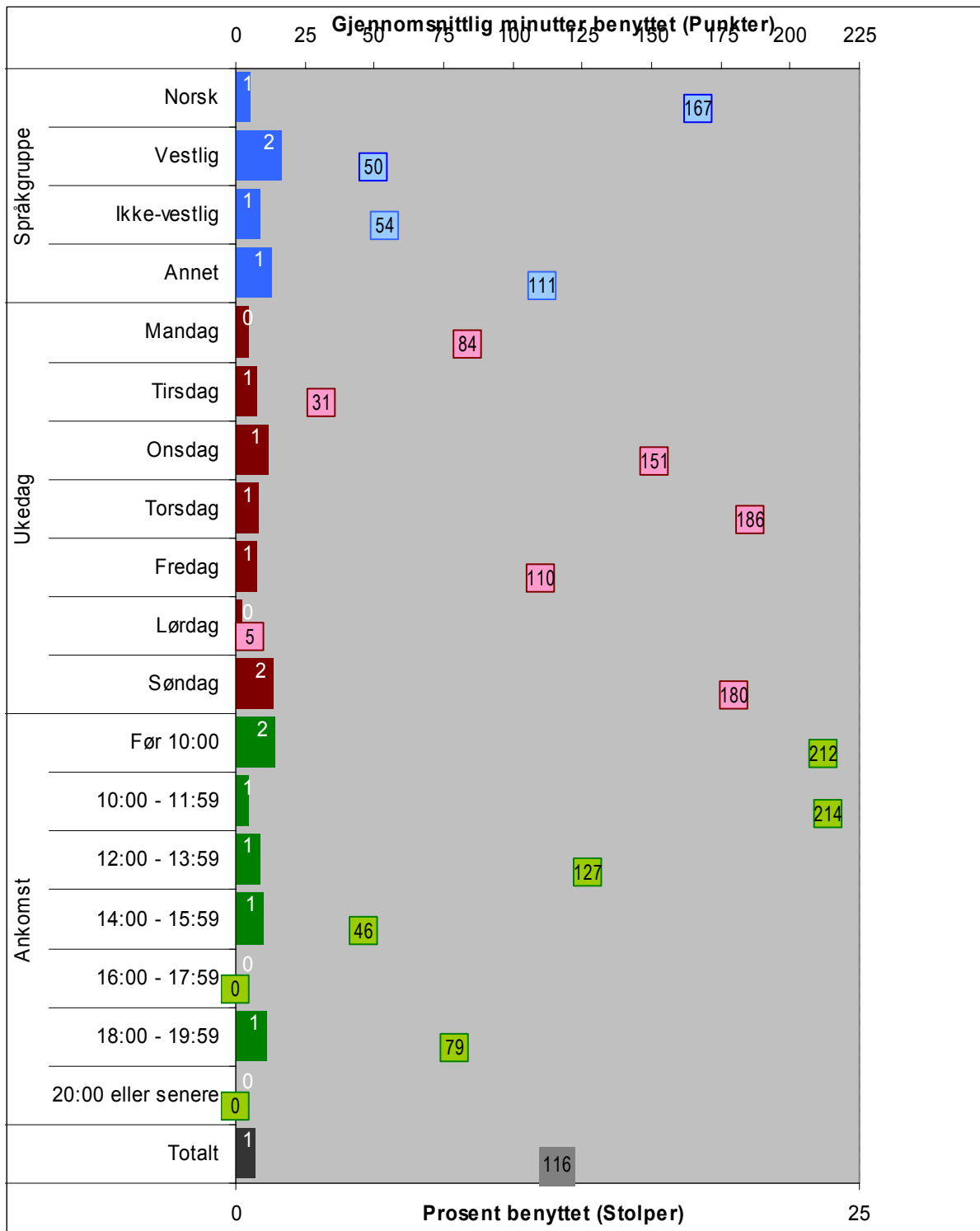
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 67: Bruker egen pc, flere, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



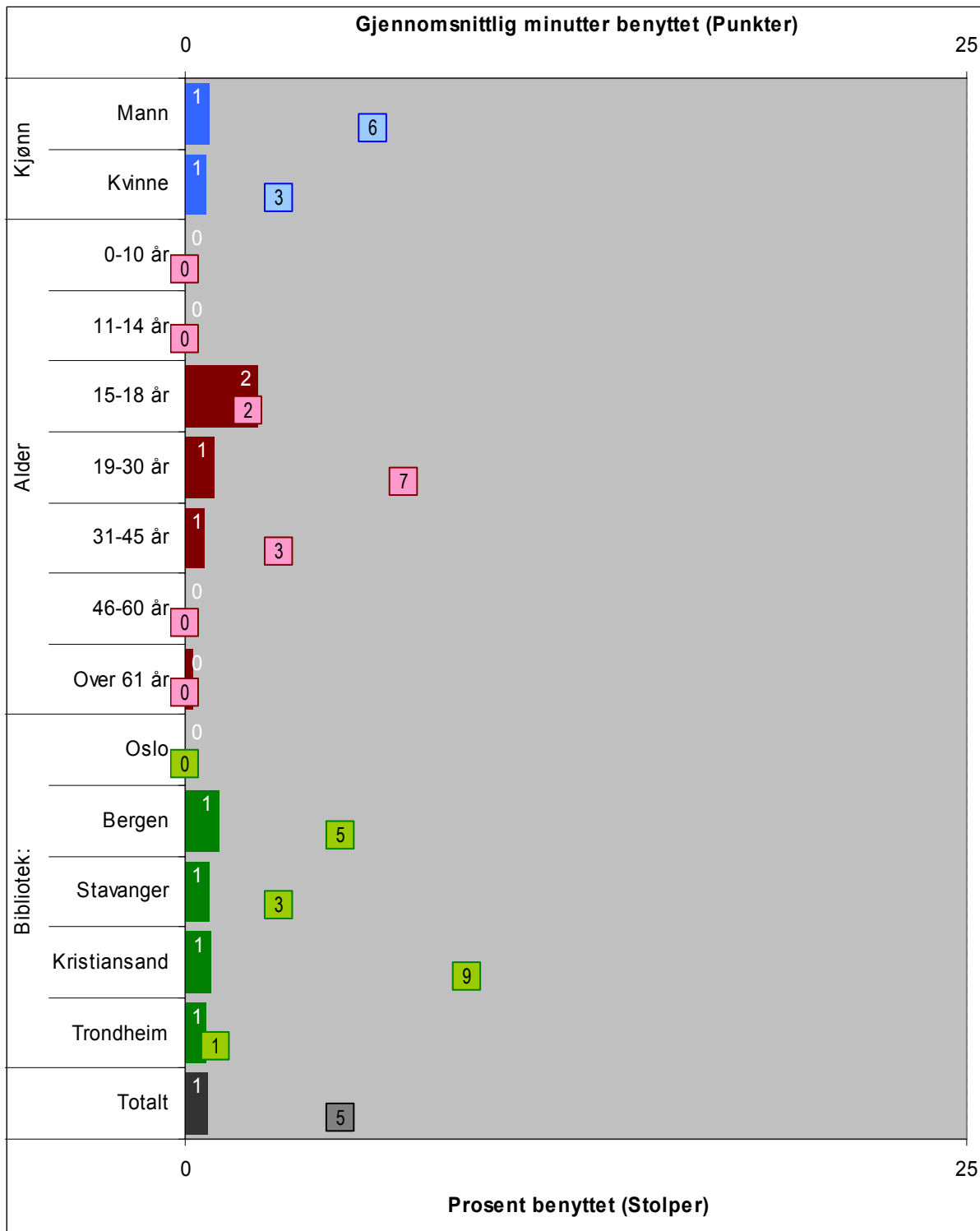
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 68: Bruker egen pc, flere, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



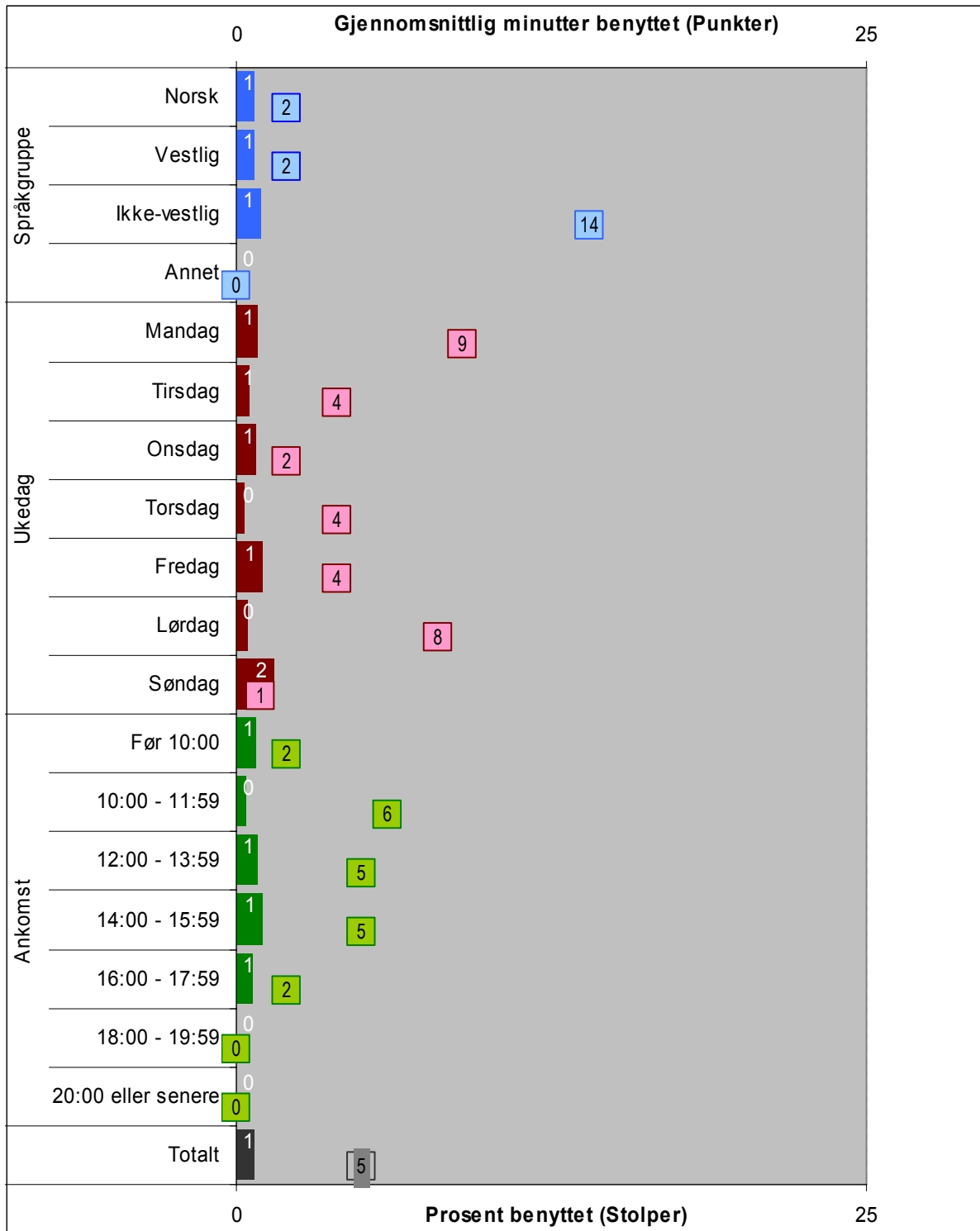
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 69: Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac, flere, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



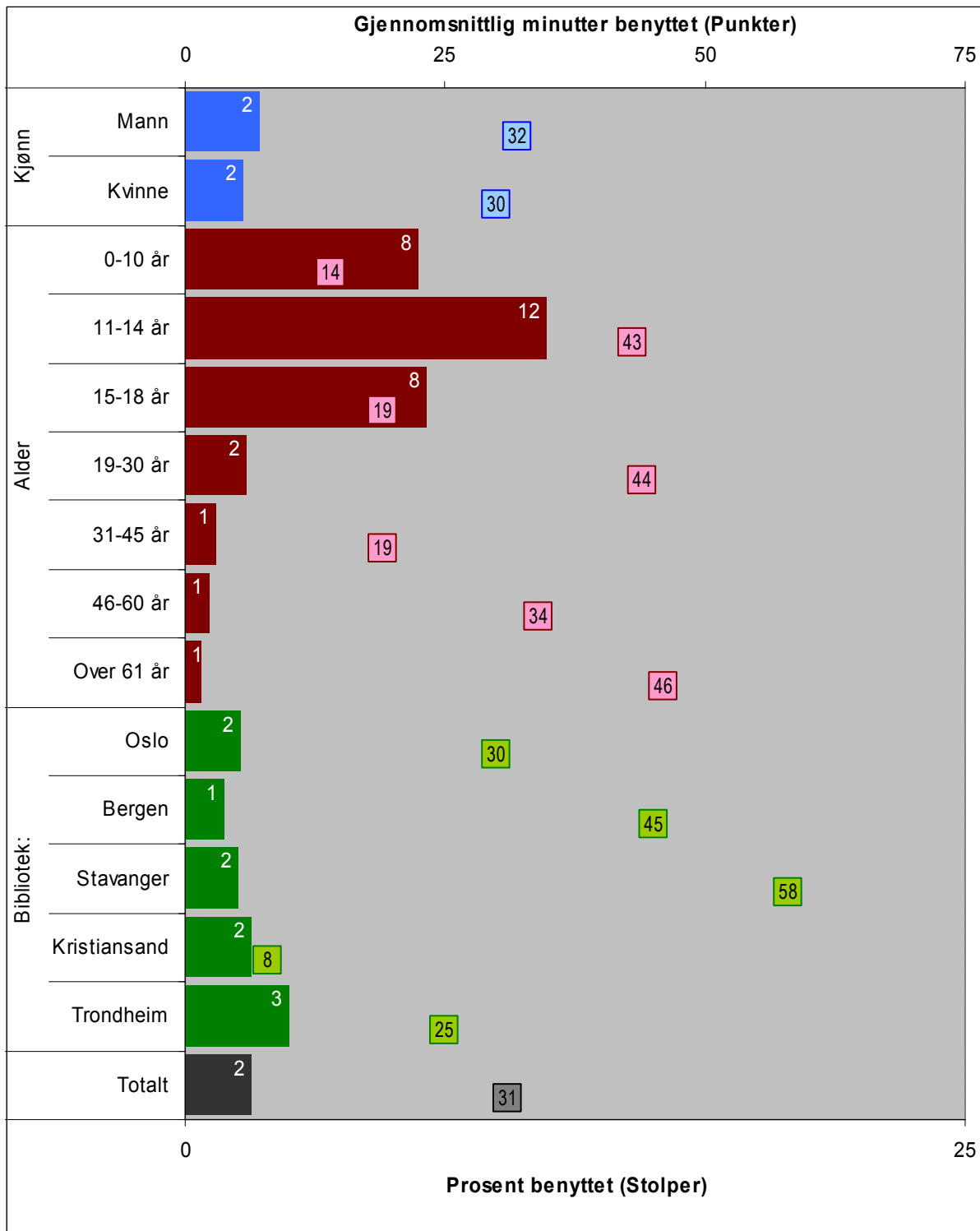
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 70: Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac, flere, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



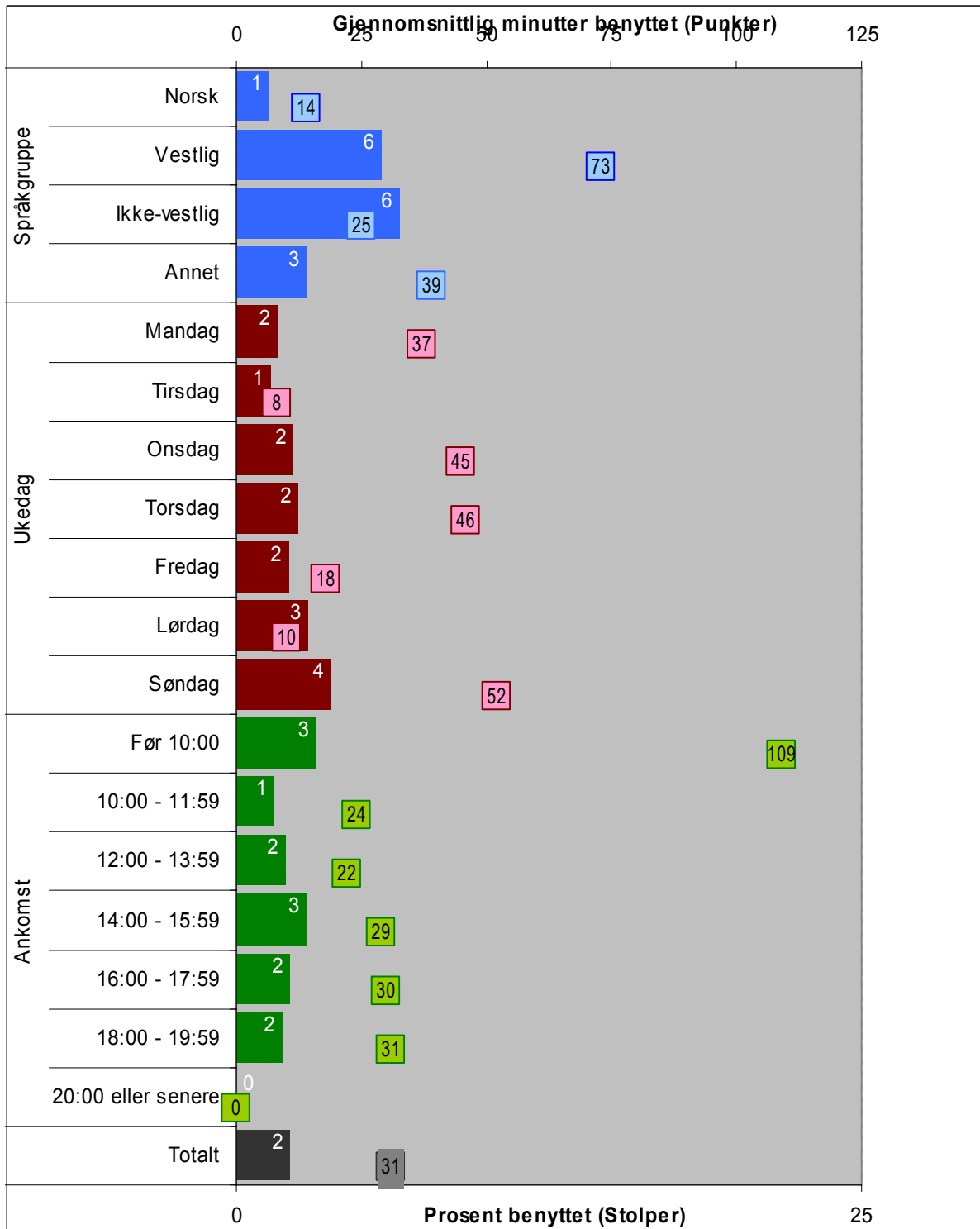
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 71: Bruker internettmaskiner, flere, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



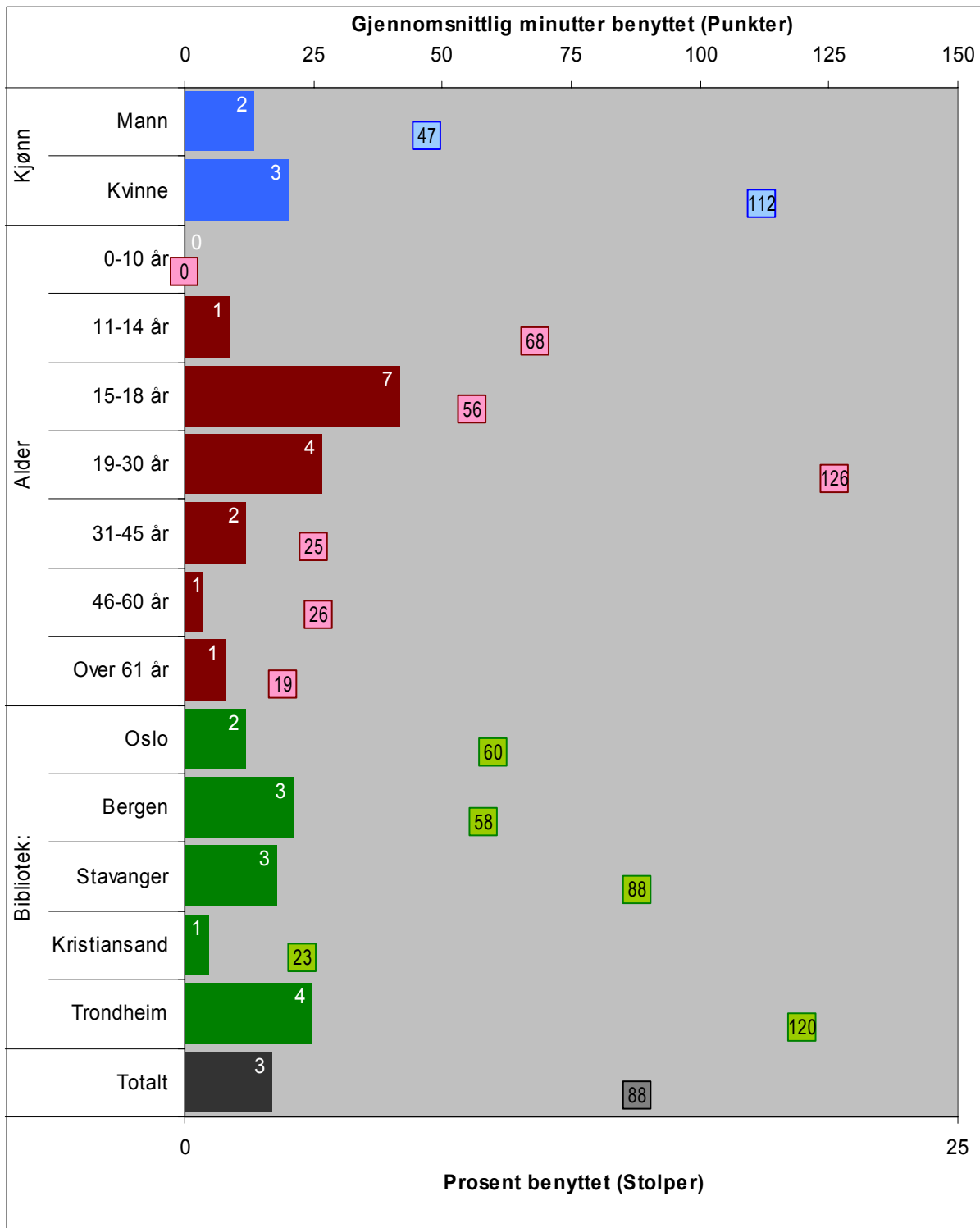
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 72: Bruker internettmaskiner, flere, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



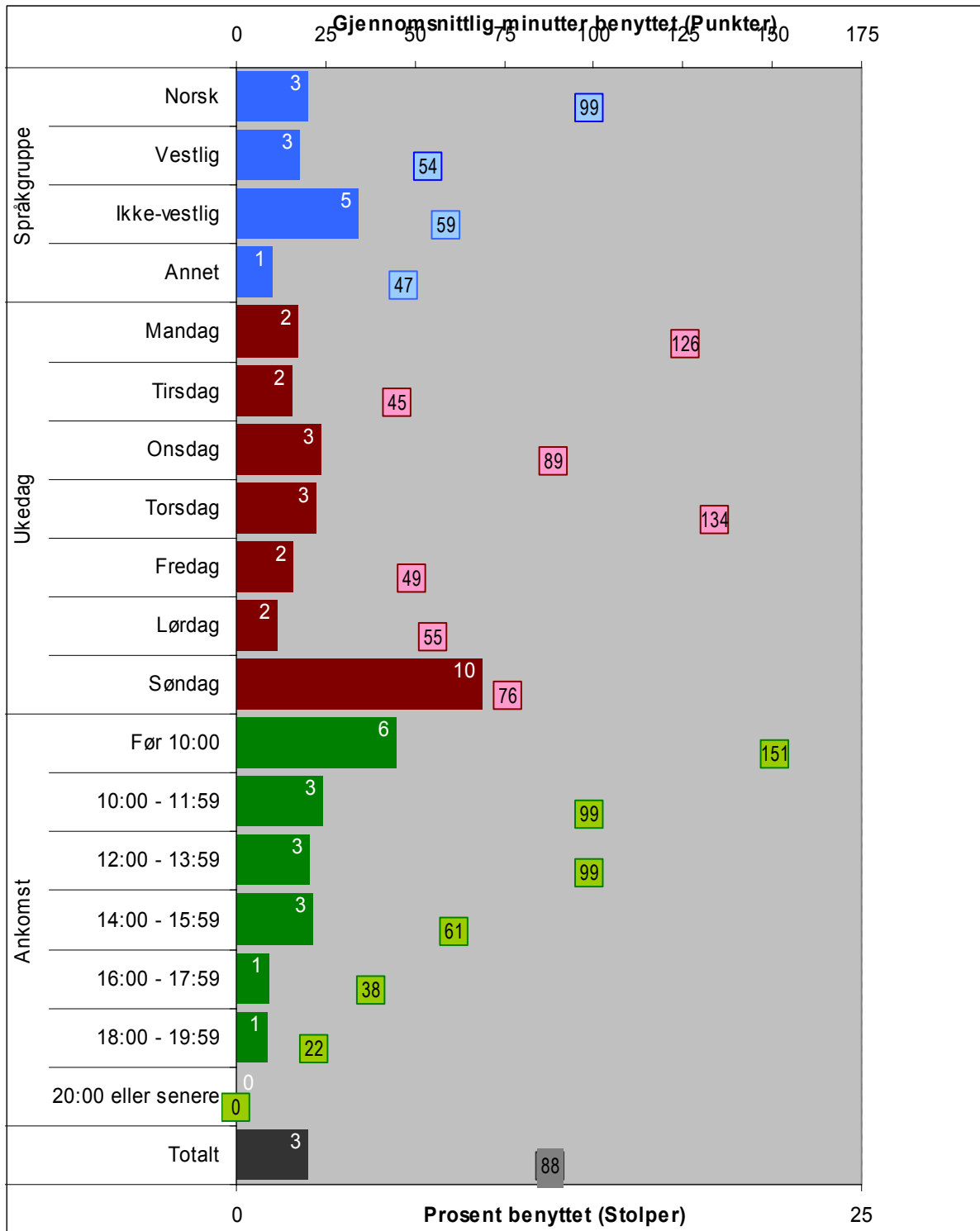
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 73: Sitter og leser/skriver, flere, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



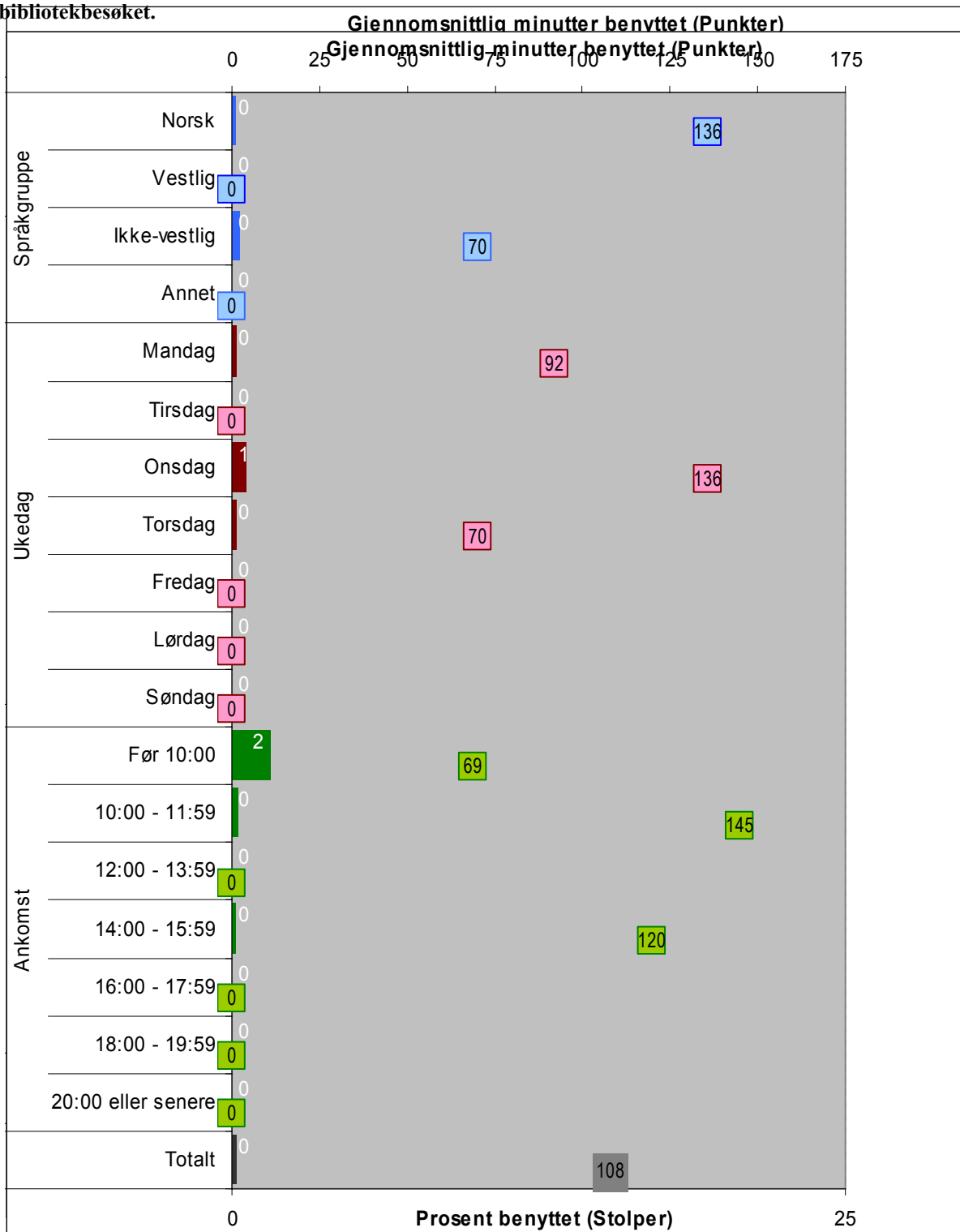
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 74: Sitter og leser/skriver, flere, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



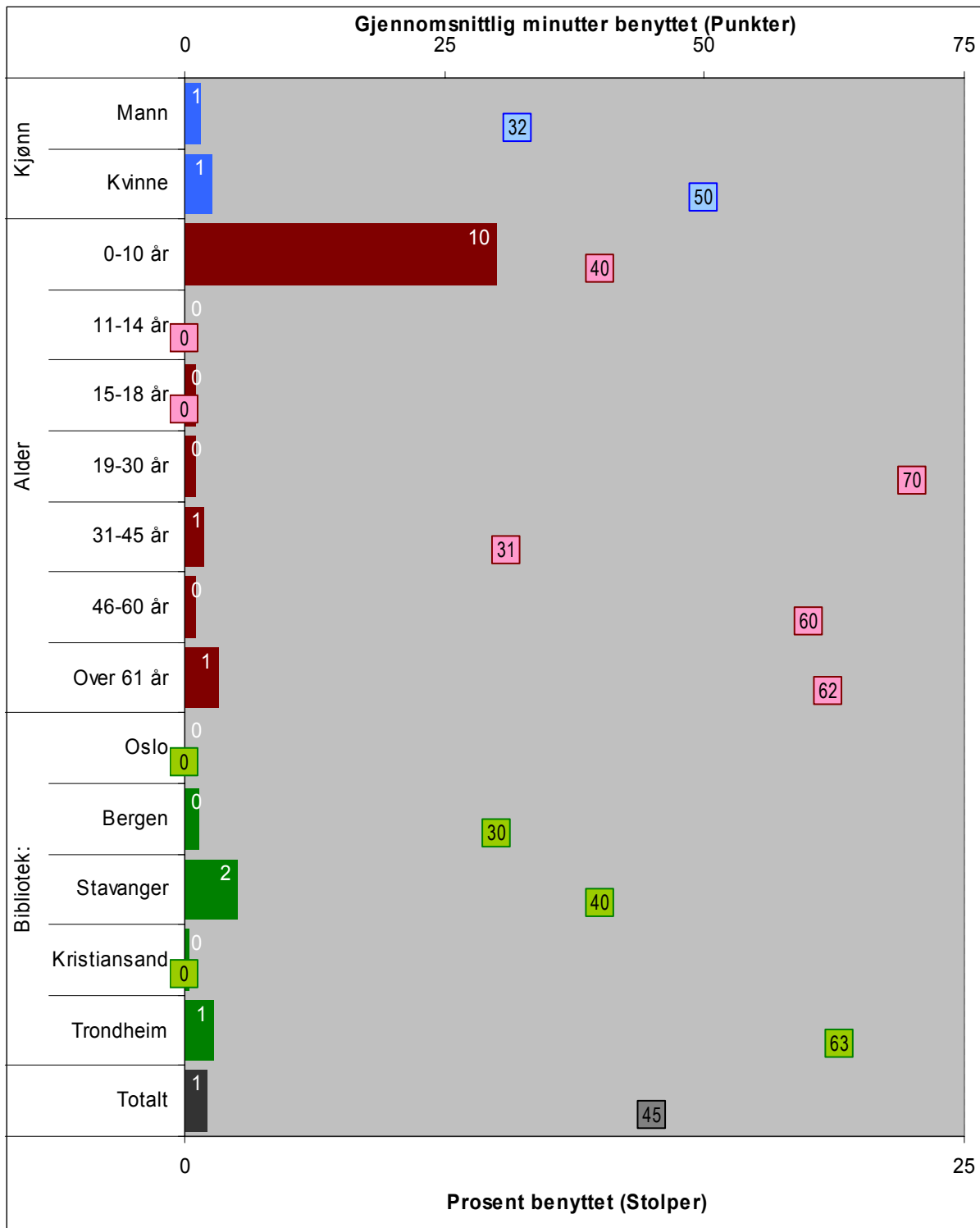
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 76: Deltar på undervisning/omvisning, brettspill på språkgruppe, og bibliotek og tidspunkt for bibliotekbesøket.



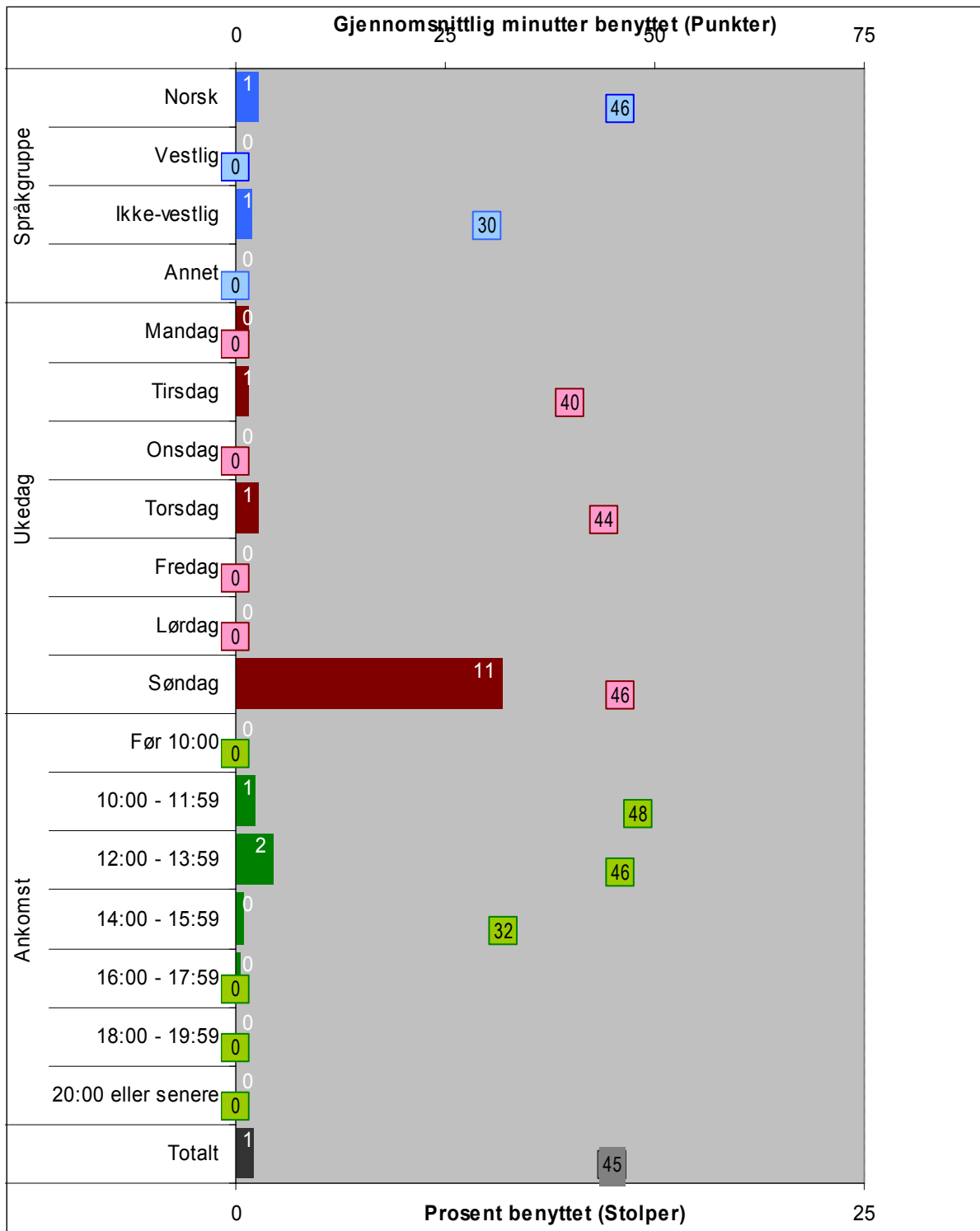
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktene markerer i forbindelse med søylene viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 77: Deltar på arrangement, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



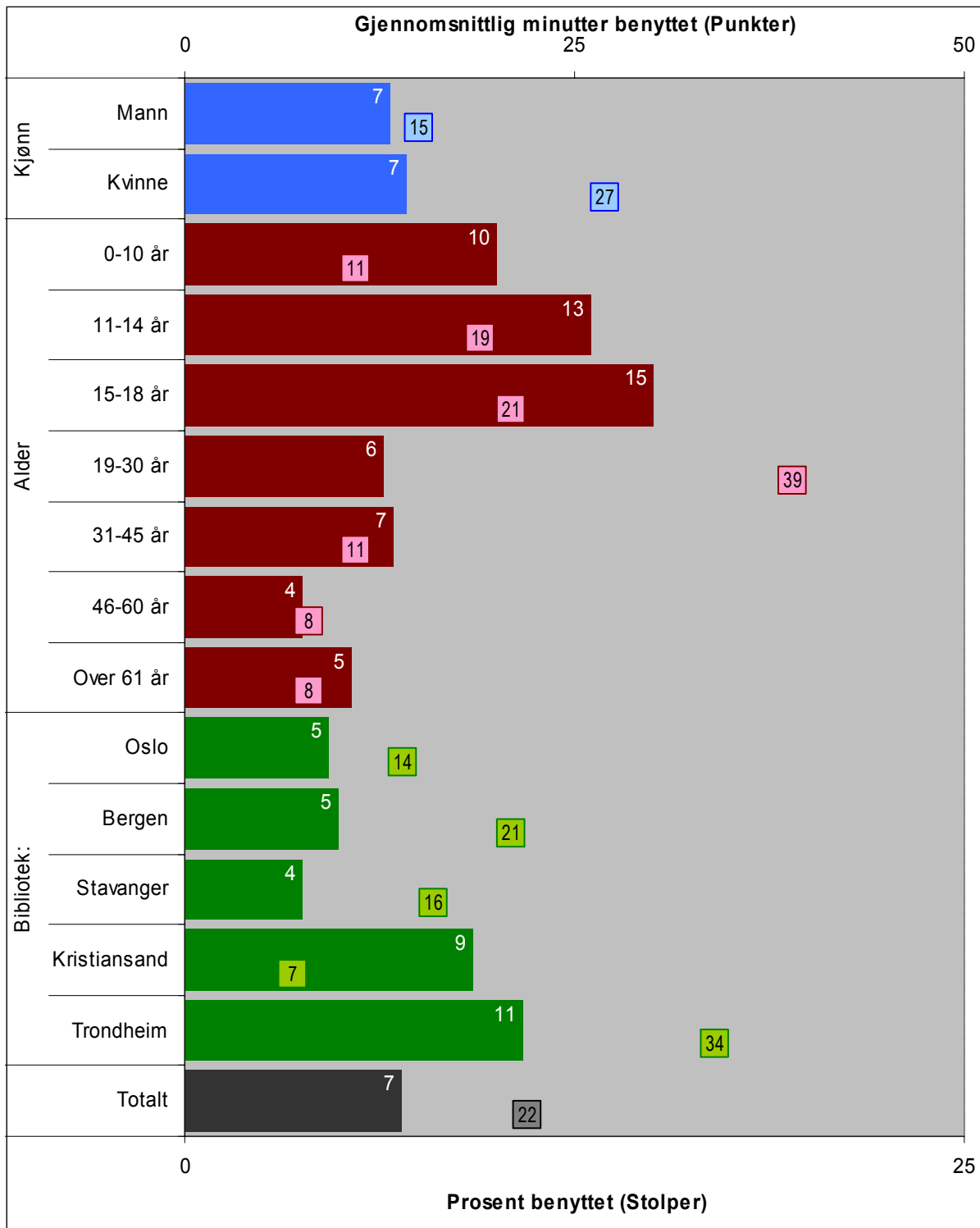
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 78: Deltar på arrangement, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



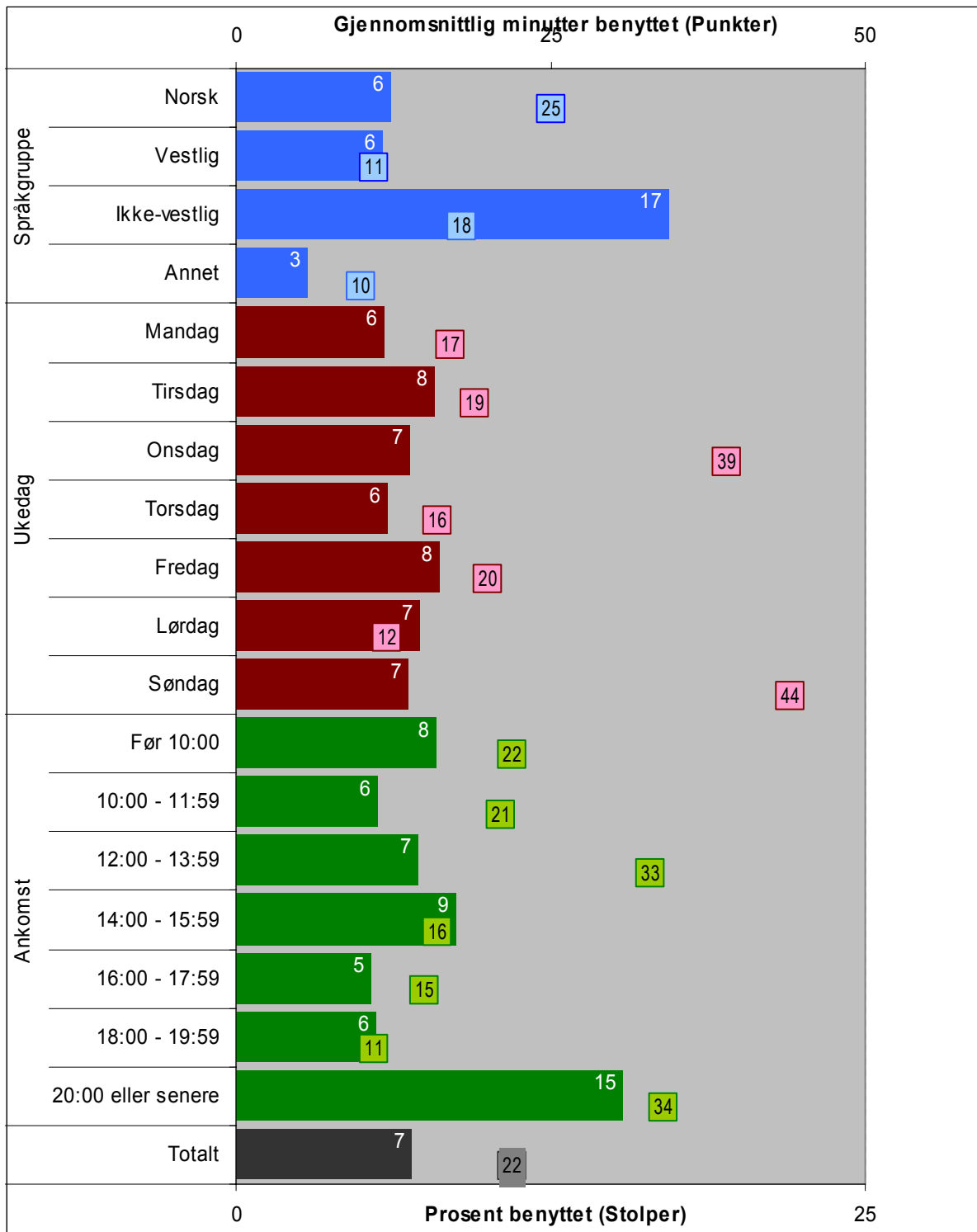
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 79: Møter kjente, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



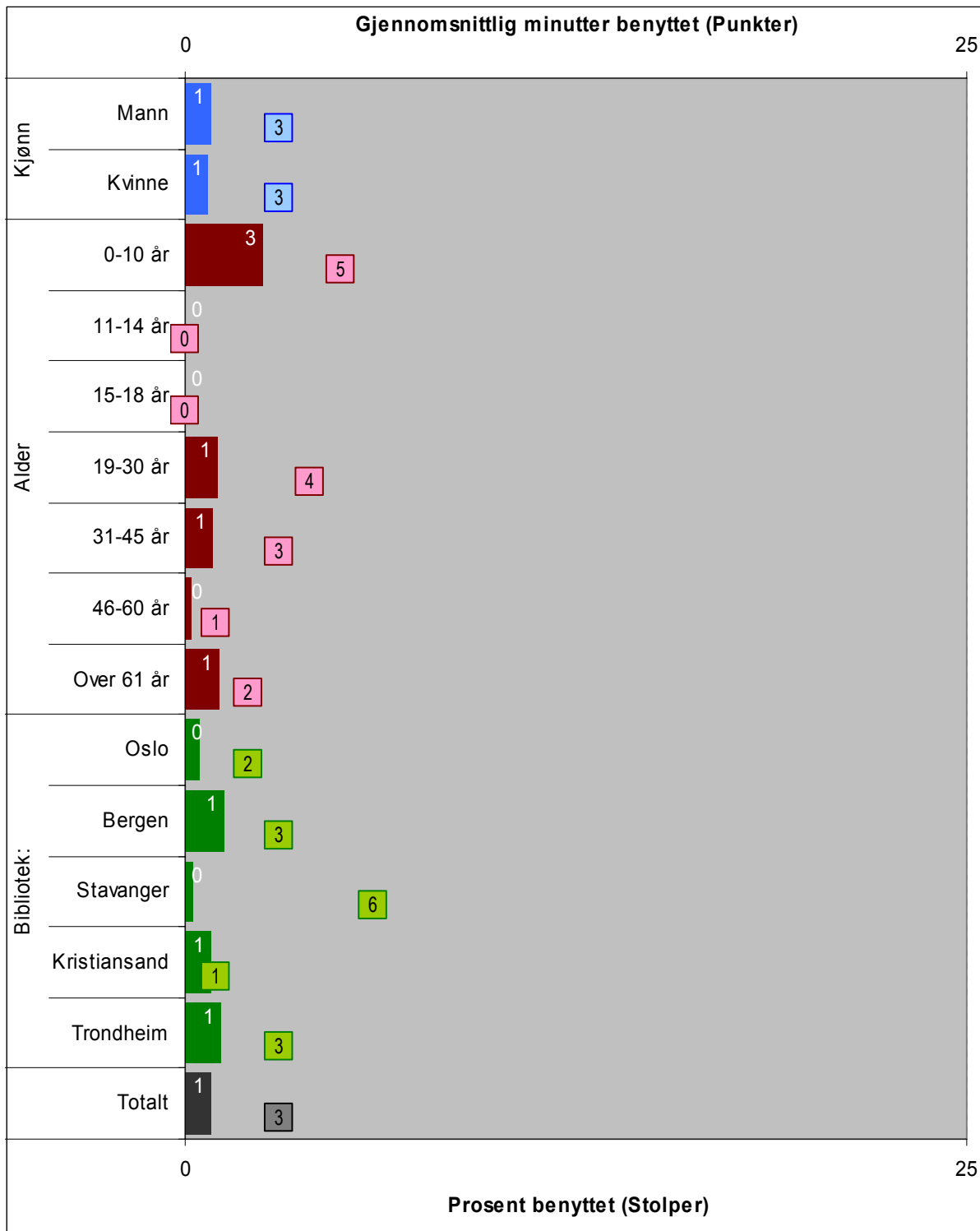
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 80: Møter kjente, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



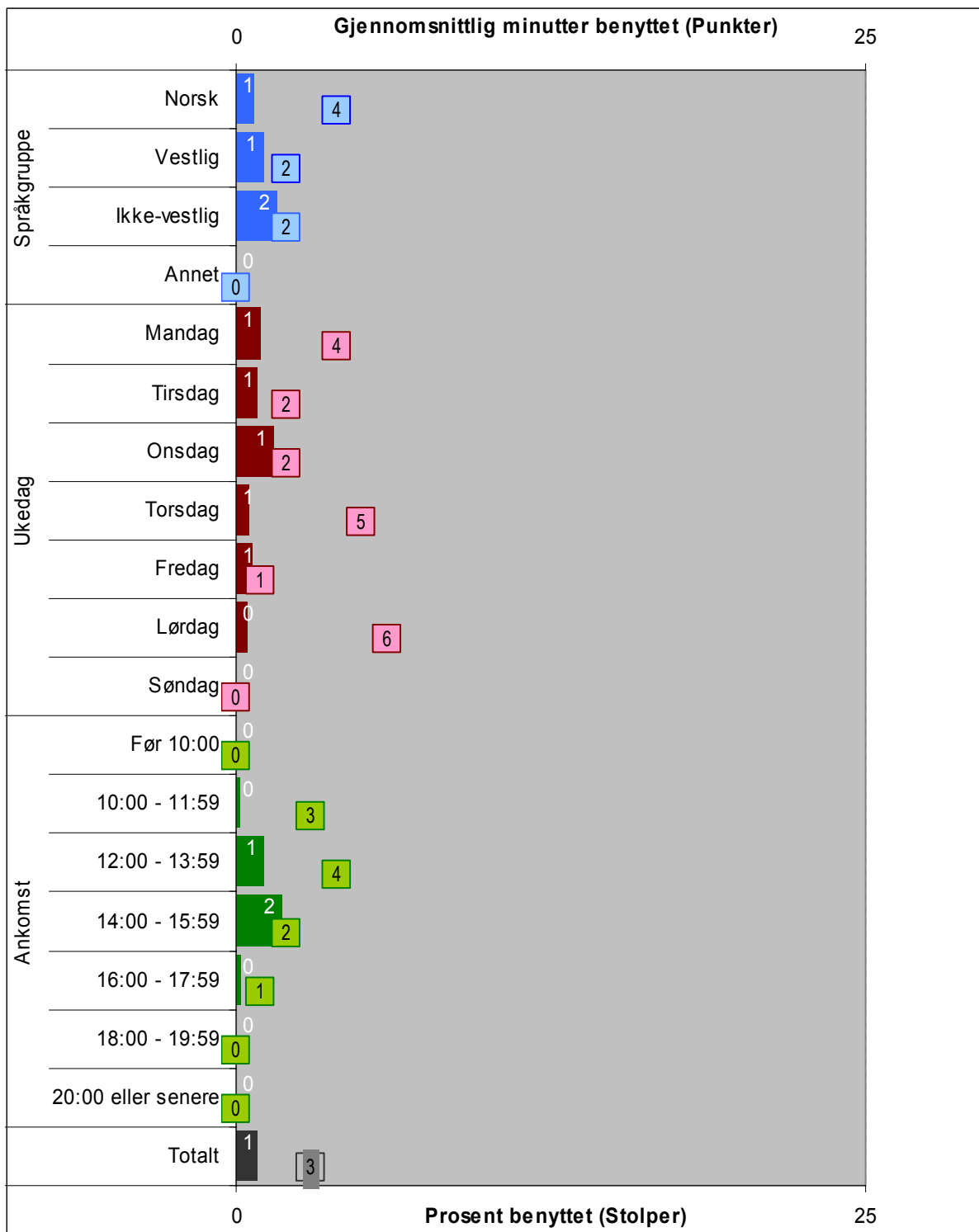
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 81: Kommer i snakk med fremmede, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



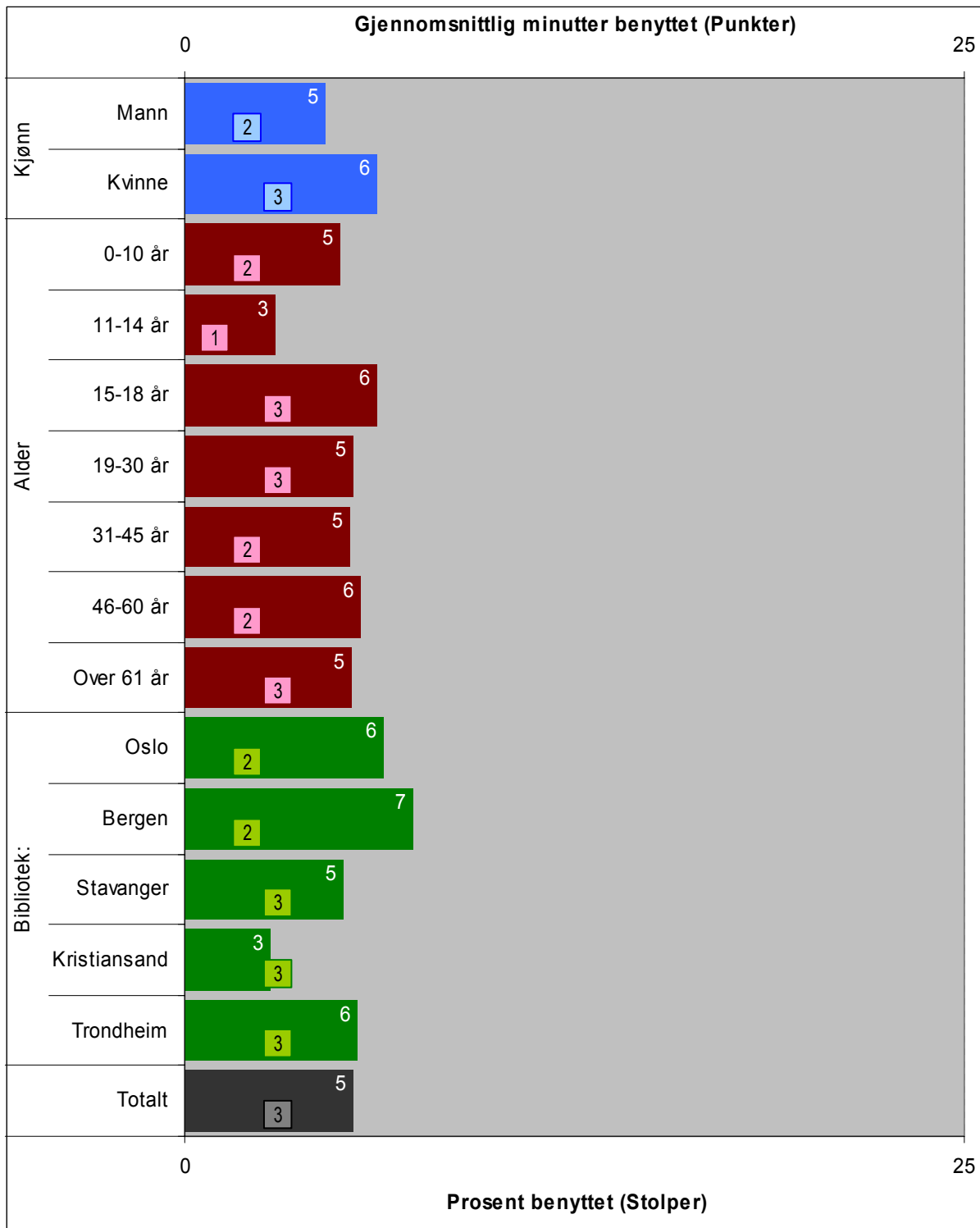
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 82: Kommer i snakk med fremmede, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



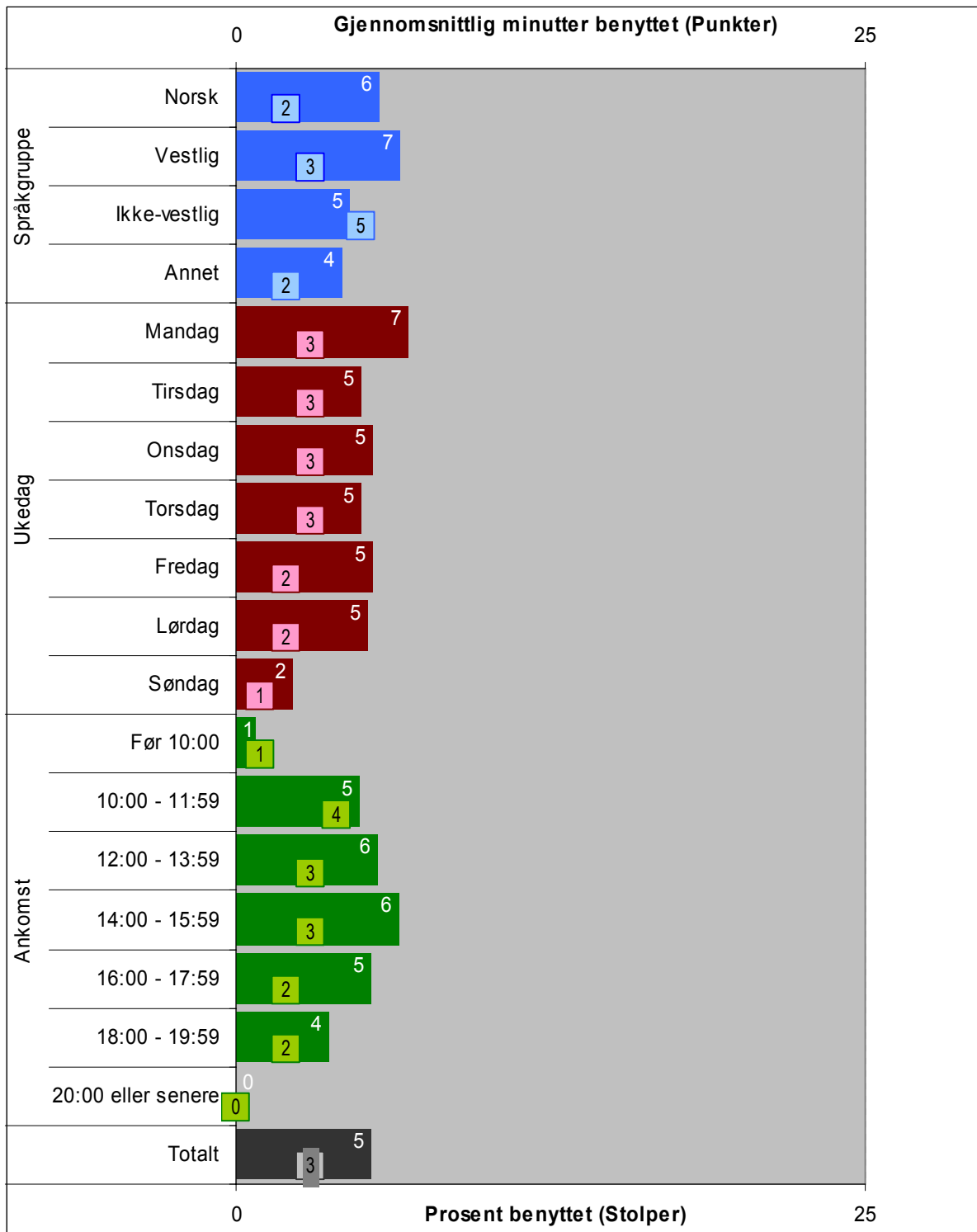
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 83: Kø, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



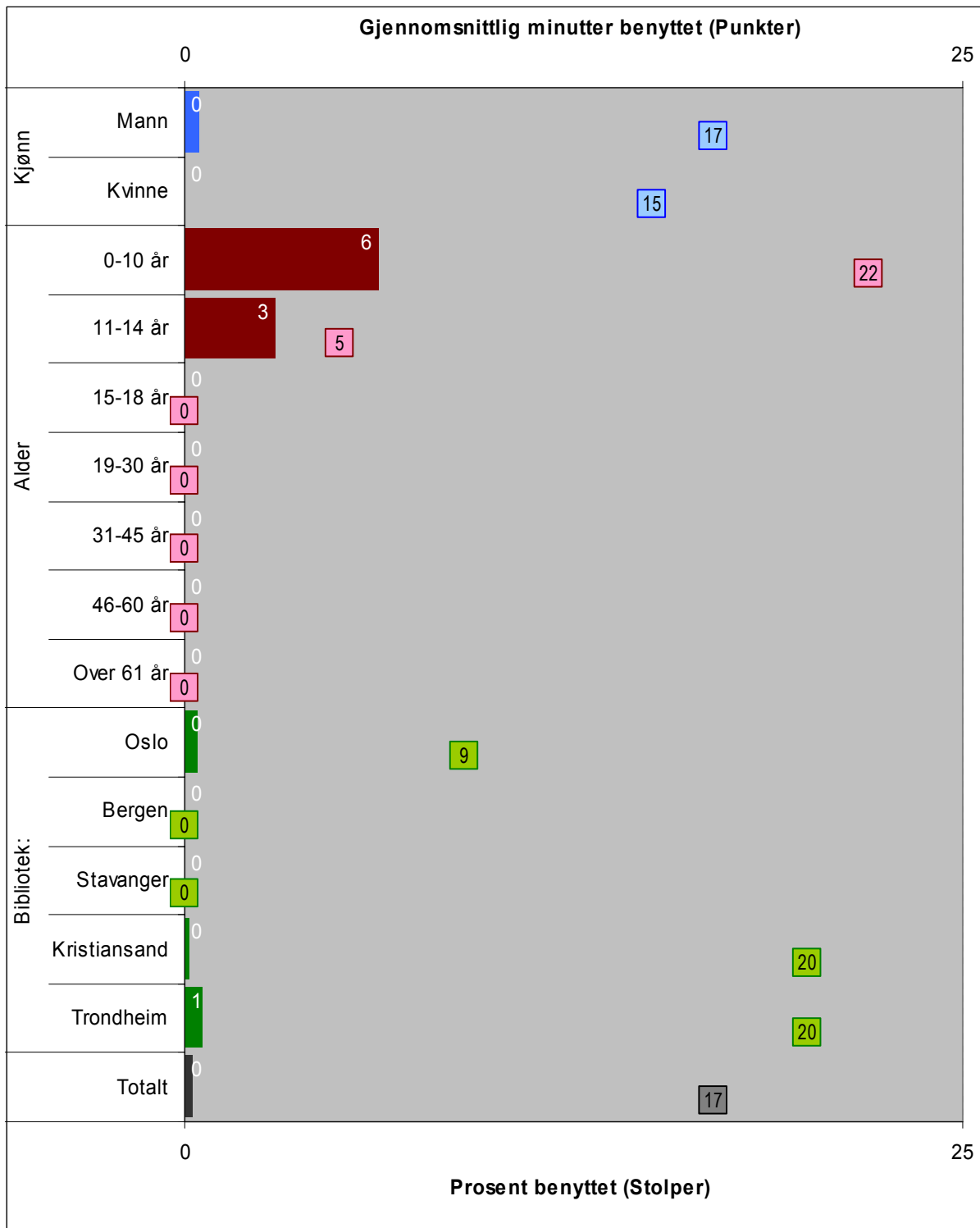
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 84: Kø, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



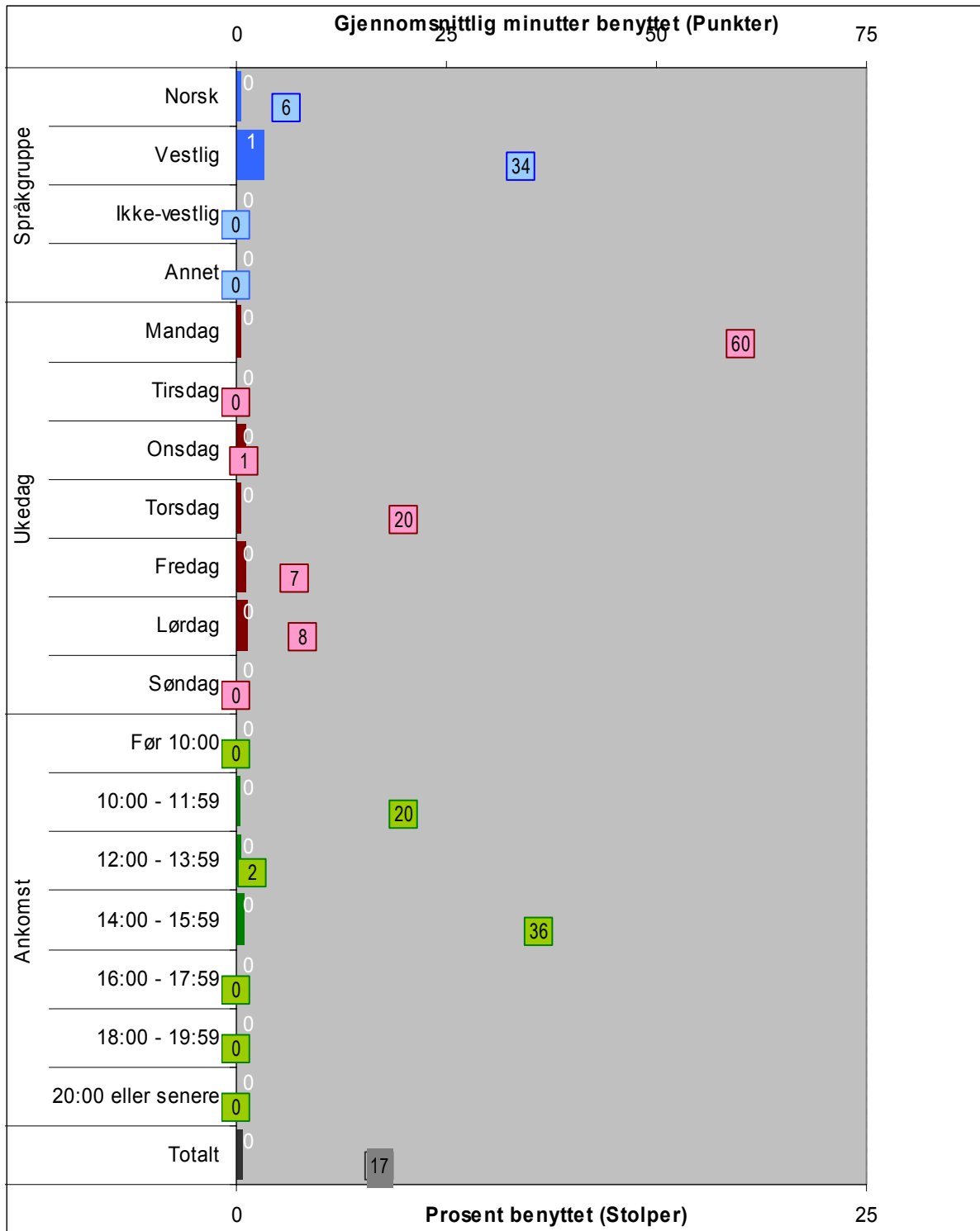
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 85: Leker, tegner eller spiller spill, alene, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



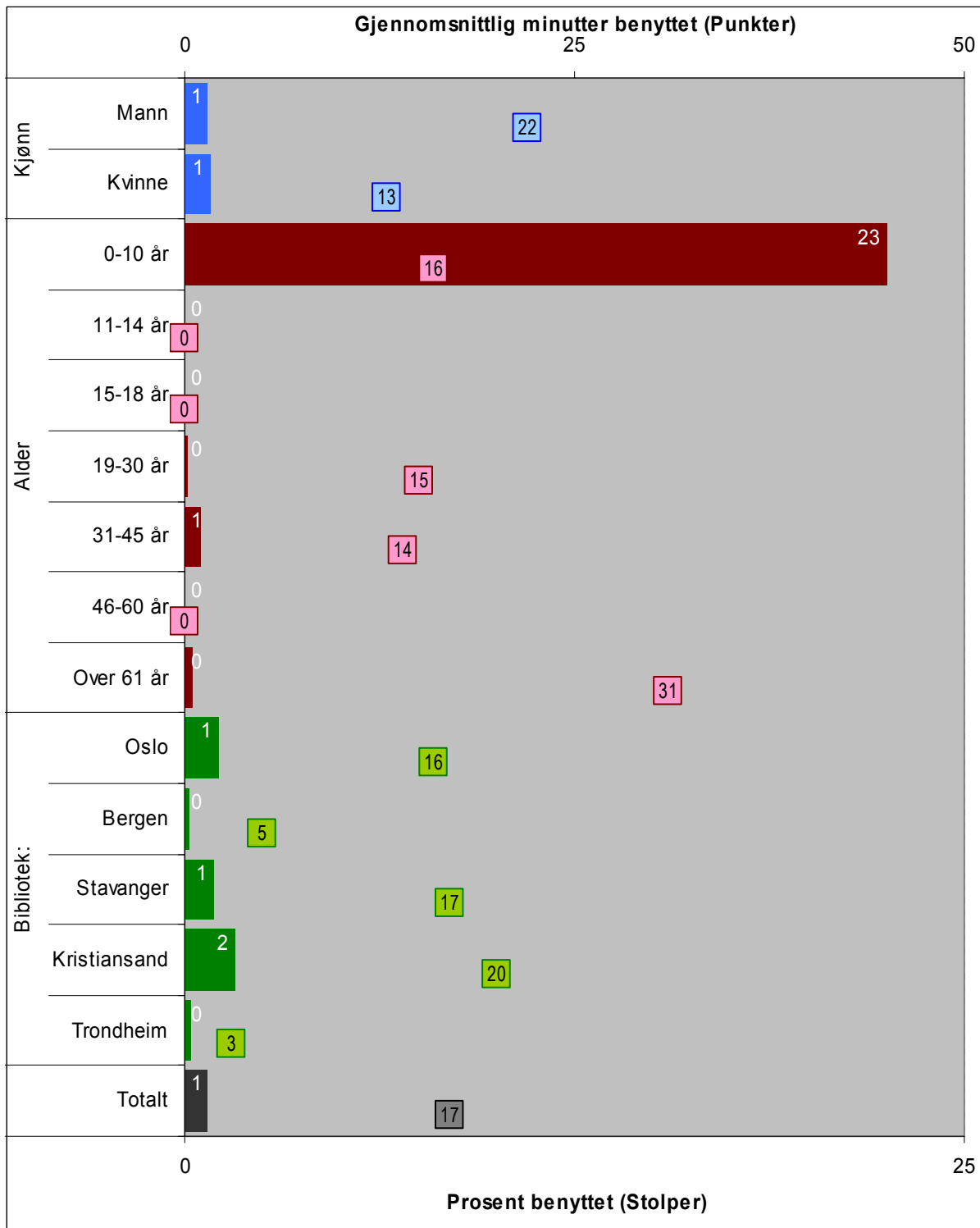
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 86: Leker, tegner eller spiller spill, alene, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



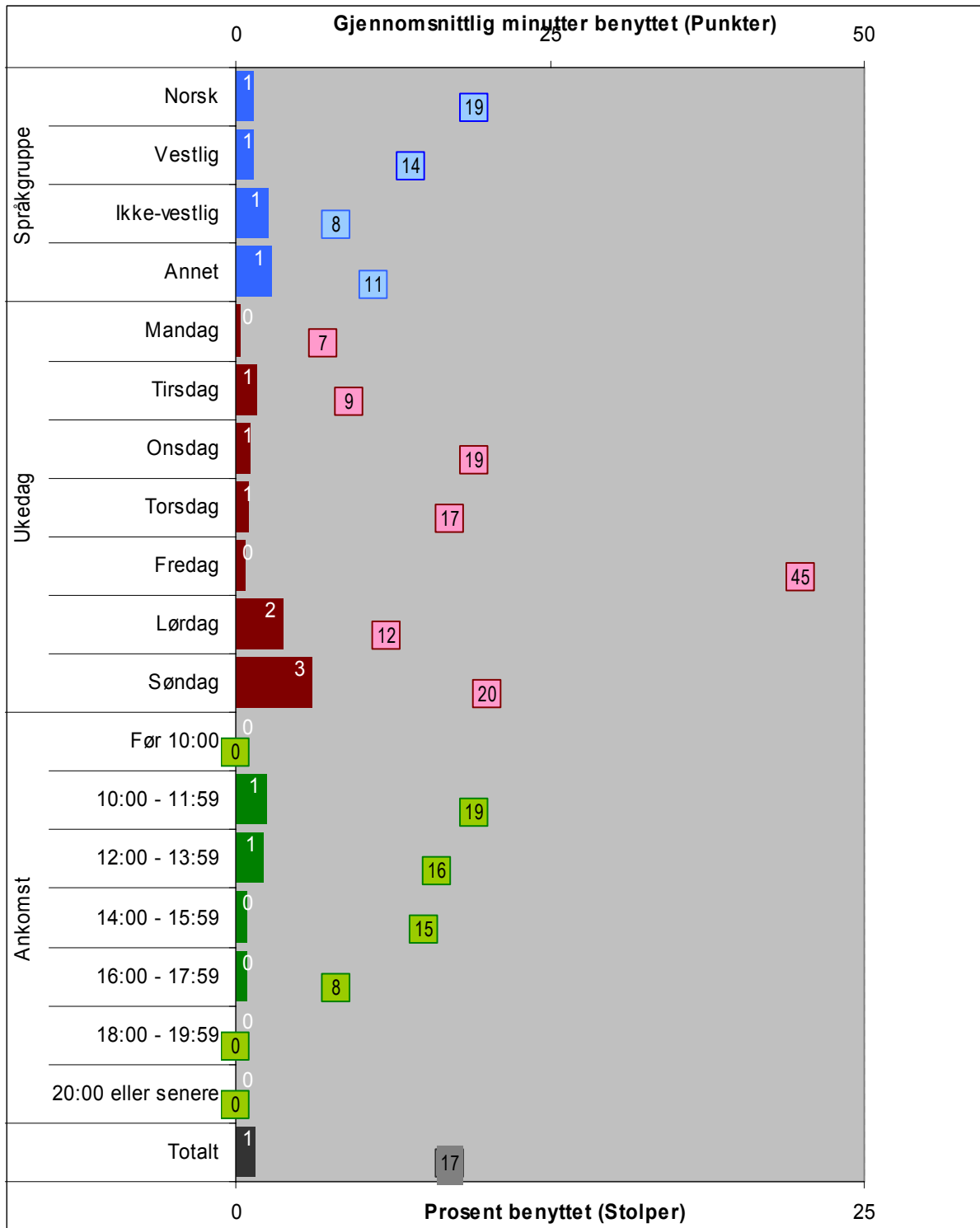
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 87: Leker, tegner eller spiller spill, flere, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



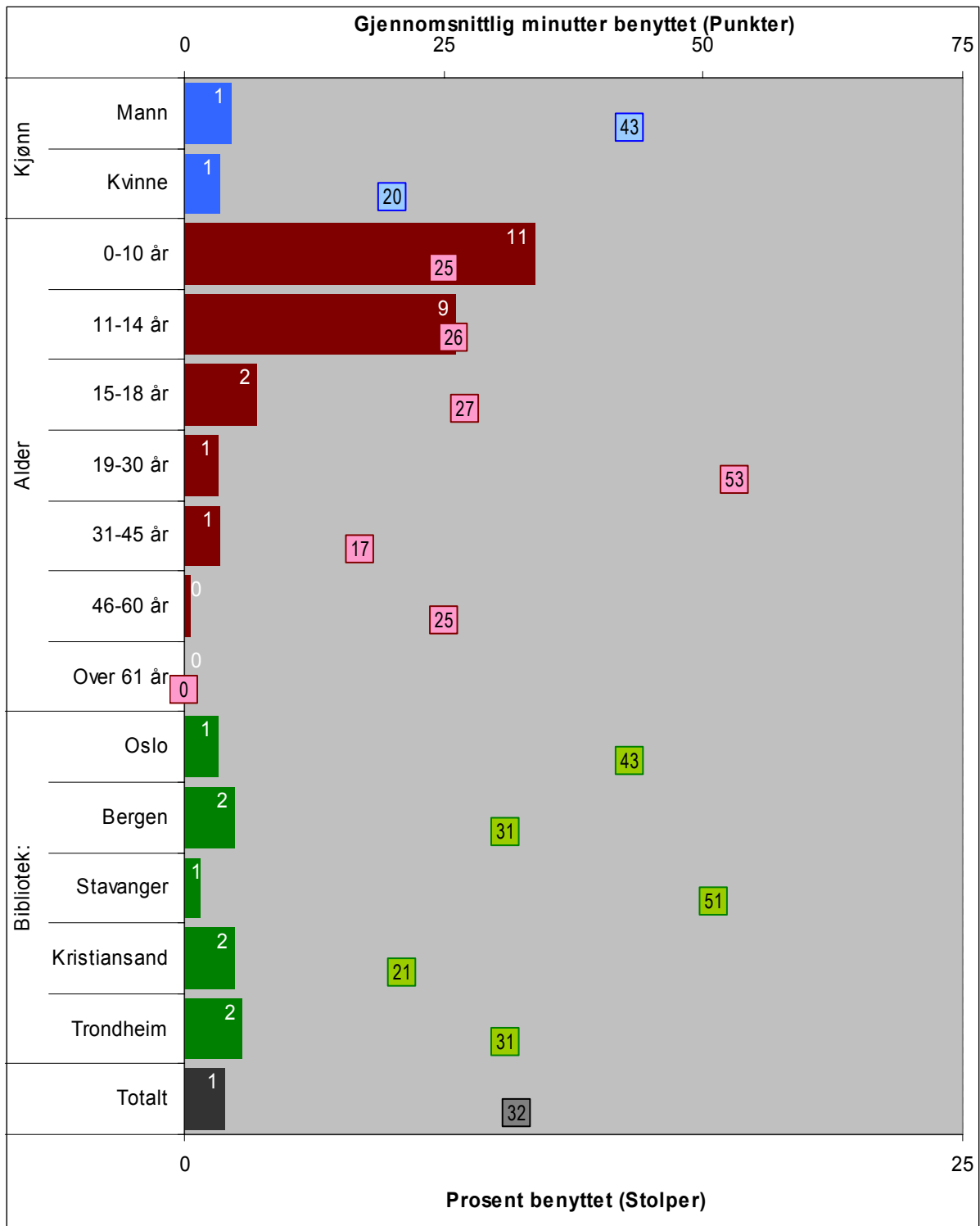
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 88: Leker, tegner eller spiller spill, flere, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



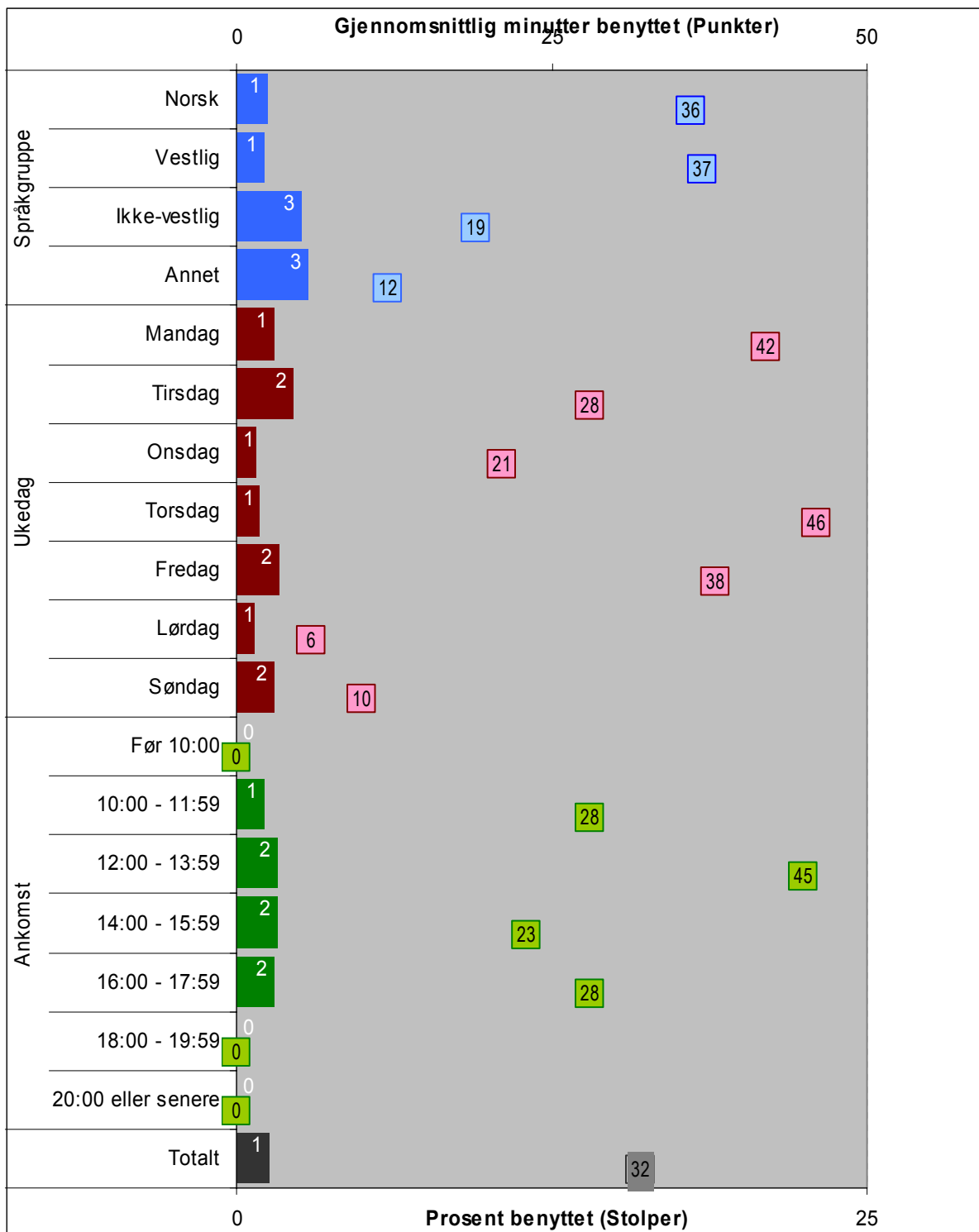
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 89: Sitter og leser/ lese krok/skriver, alene, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



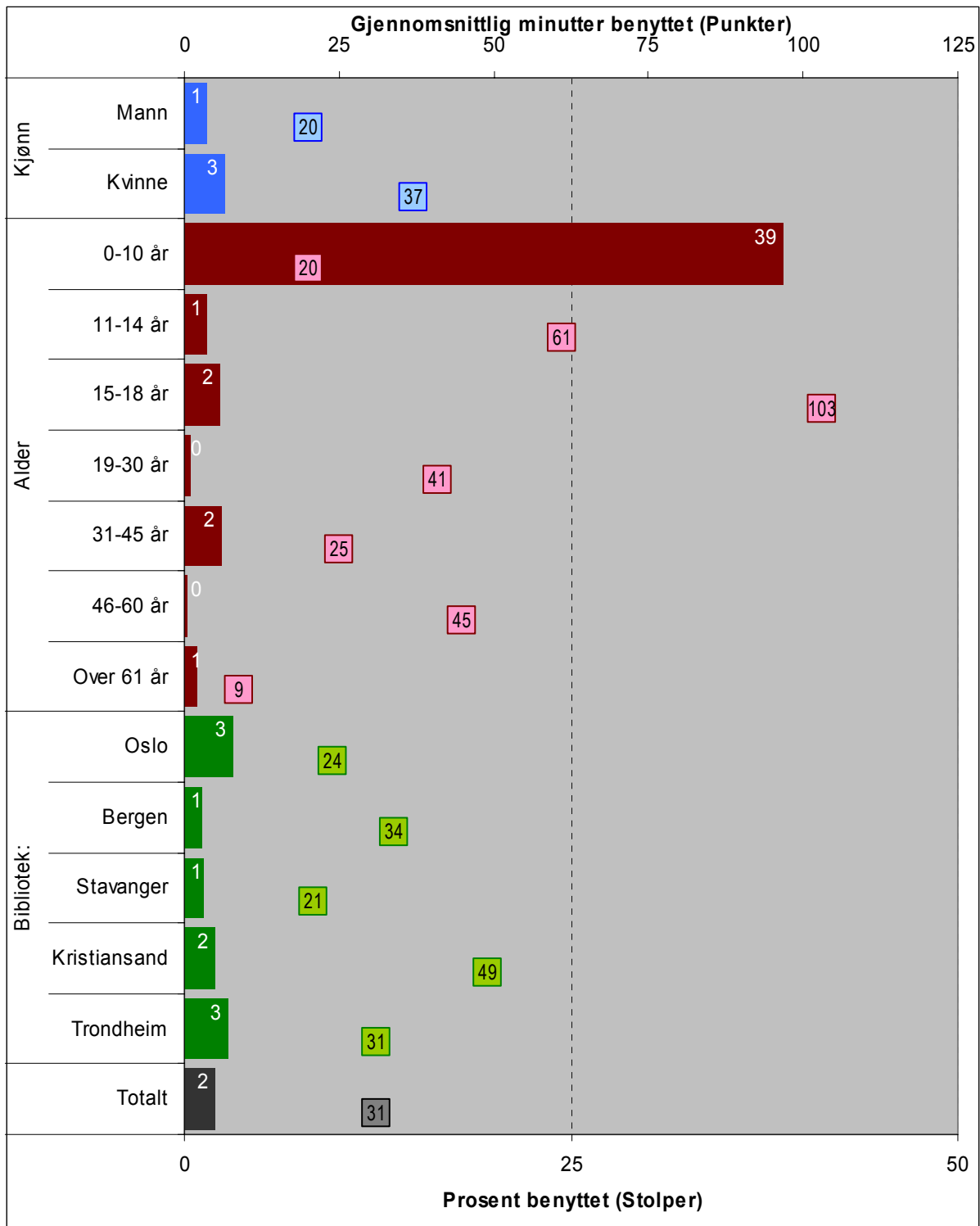
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 90: Sitter og leser/ lesekrok/skriver, alene, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



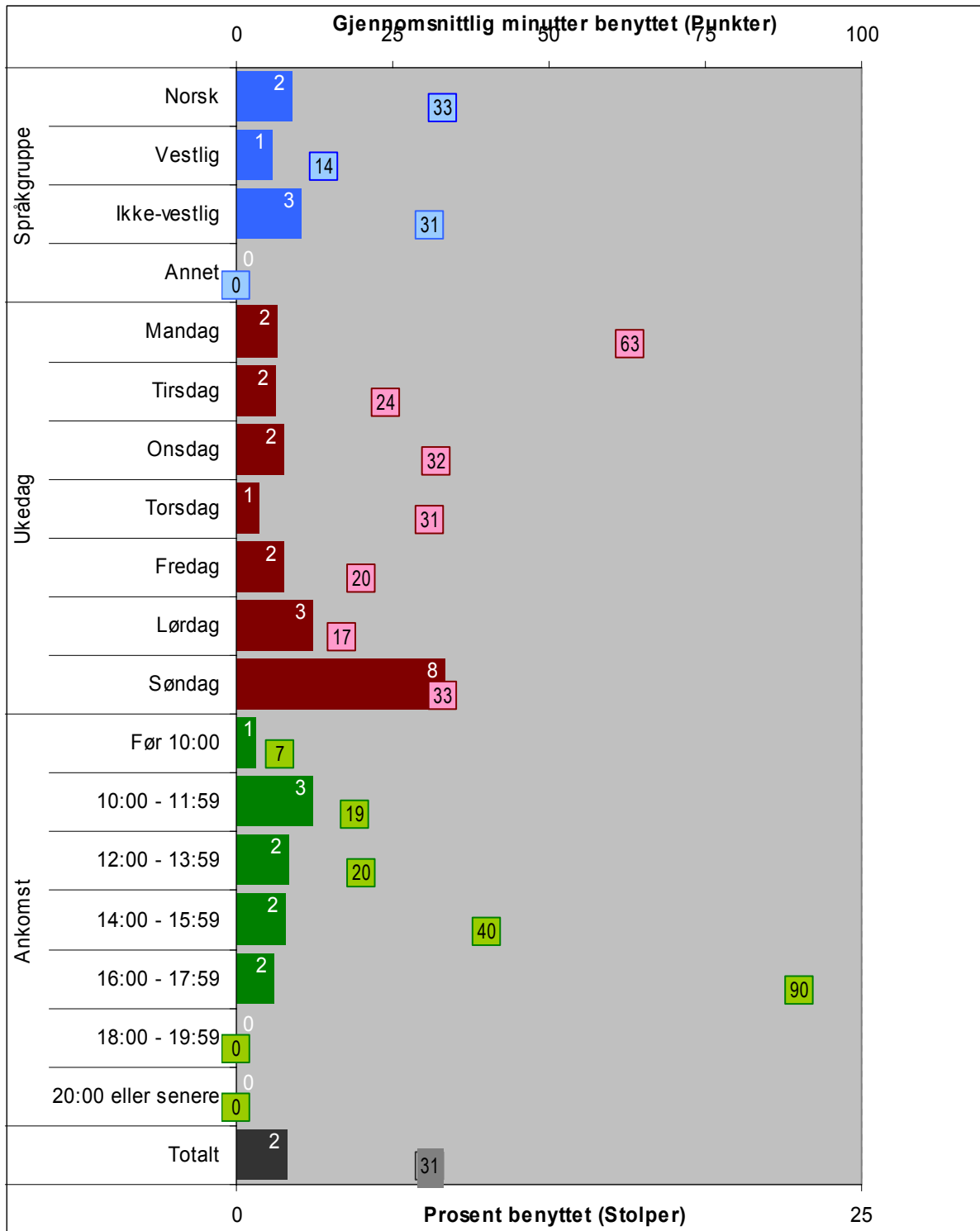
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 91: Sitter og leser/ lesebok/ skriver, flere, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



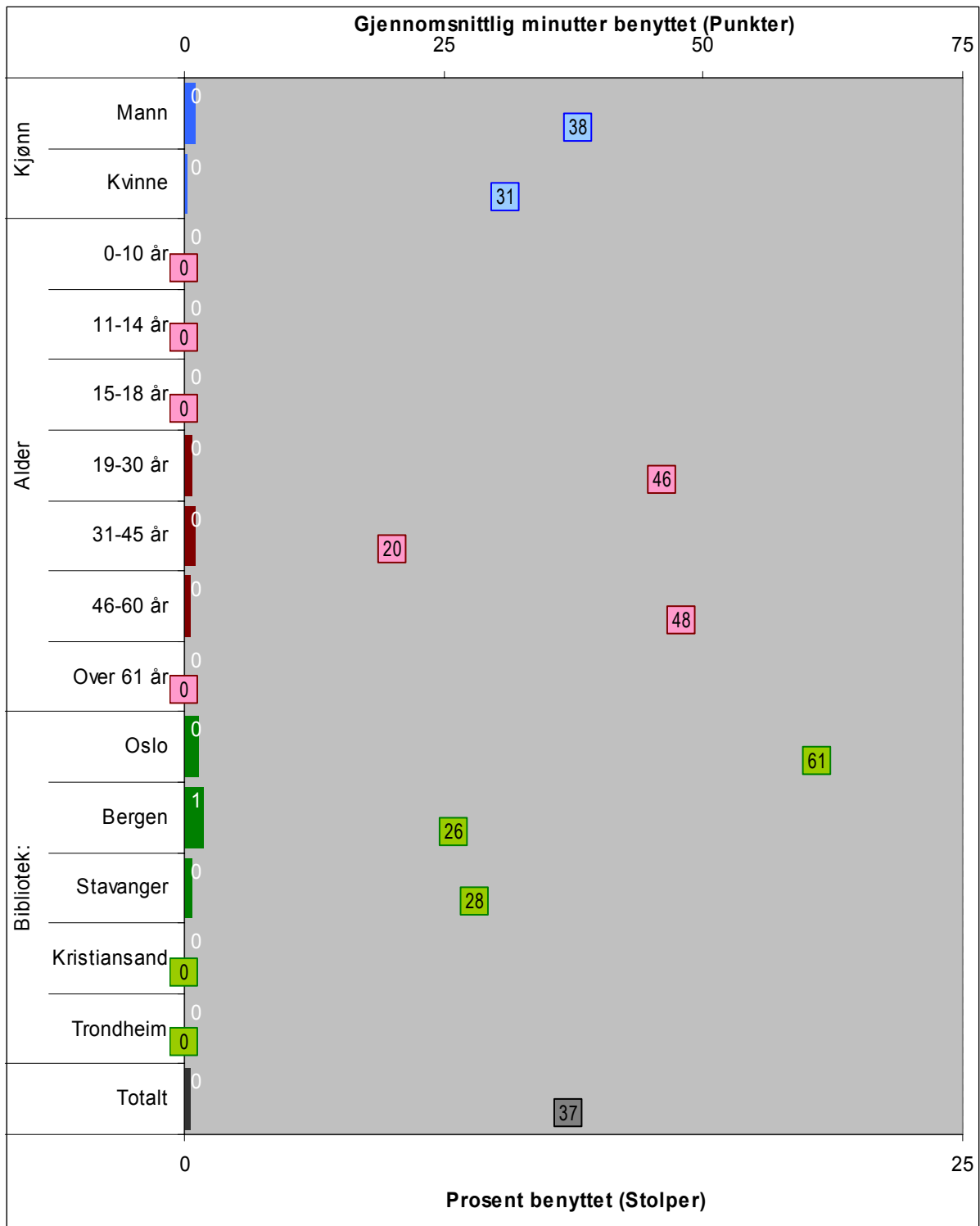
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 92: Sitter og leser/ lesekrok/ skriver, flere, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



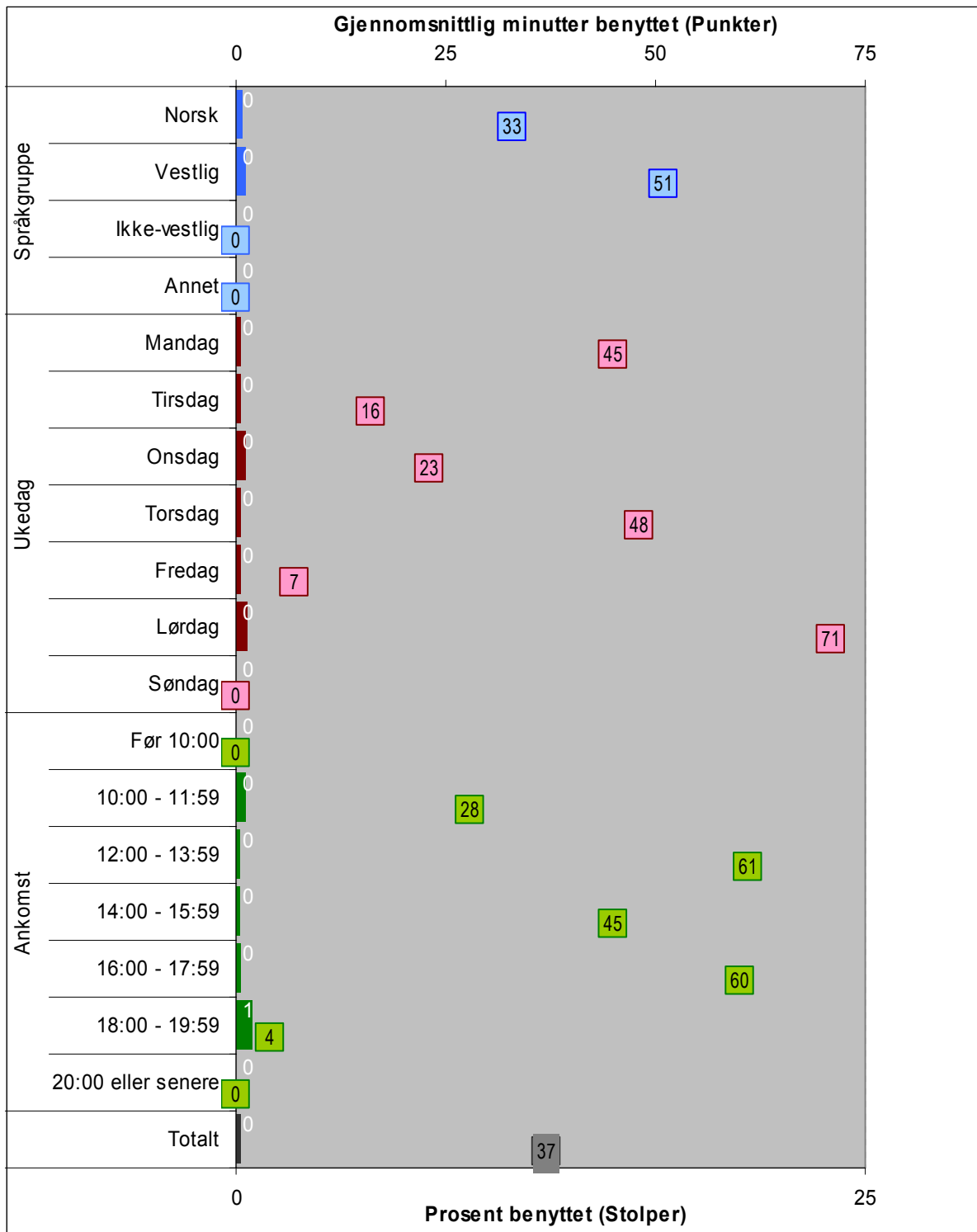
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 93: Lytter til musikk, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

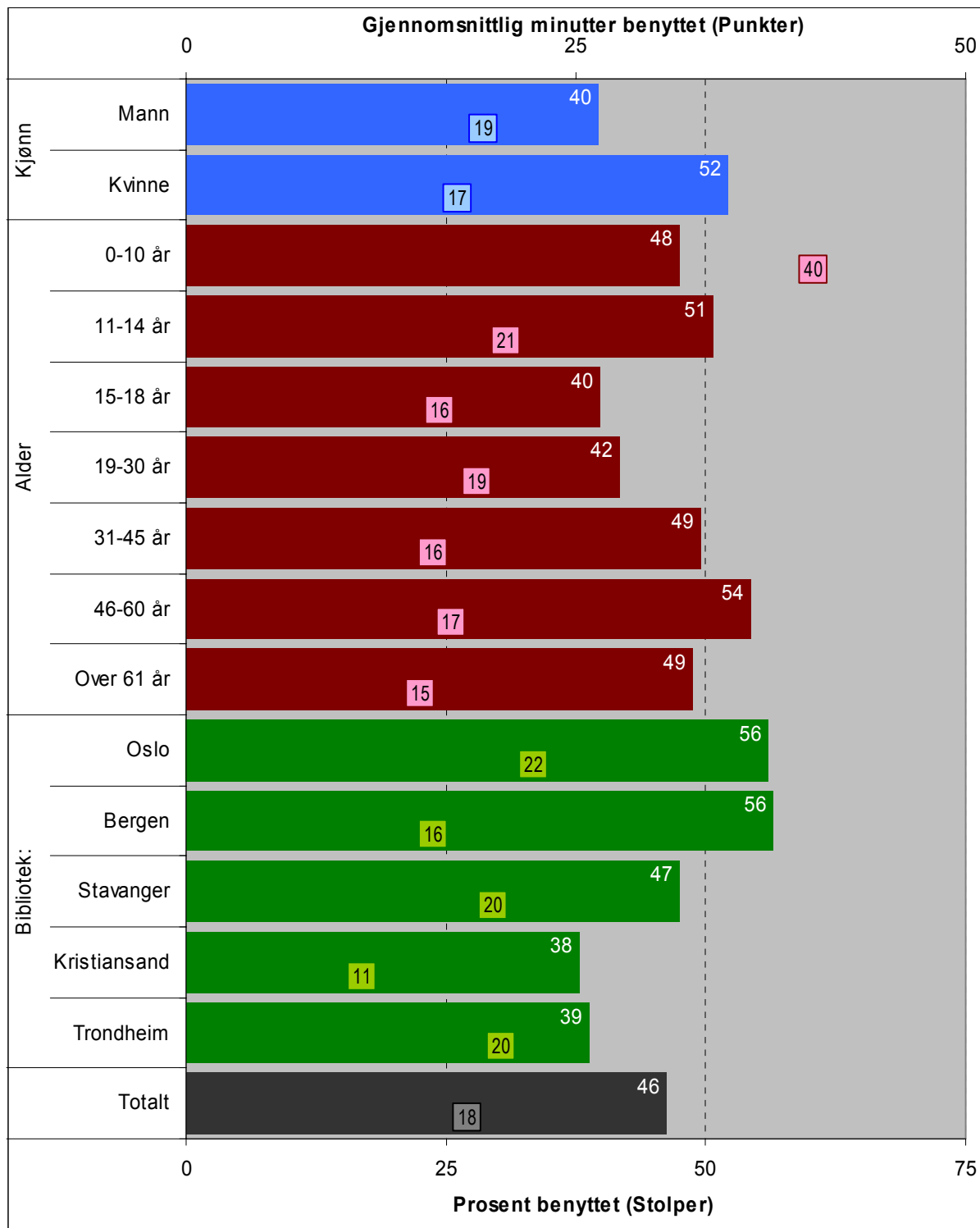
Figur 94: Lytter til musikk, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

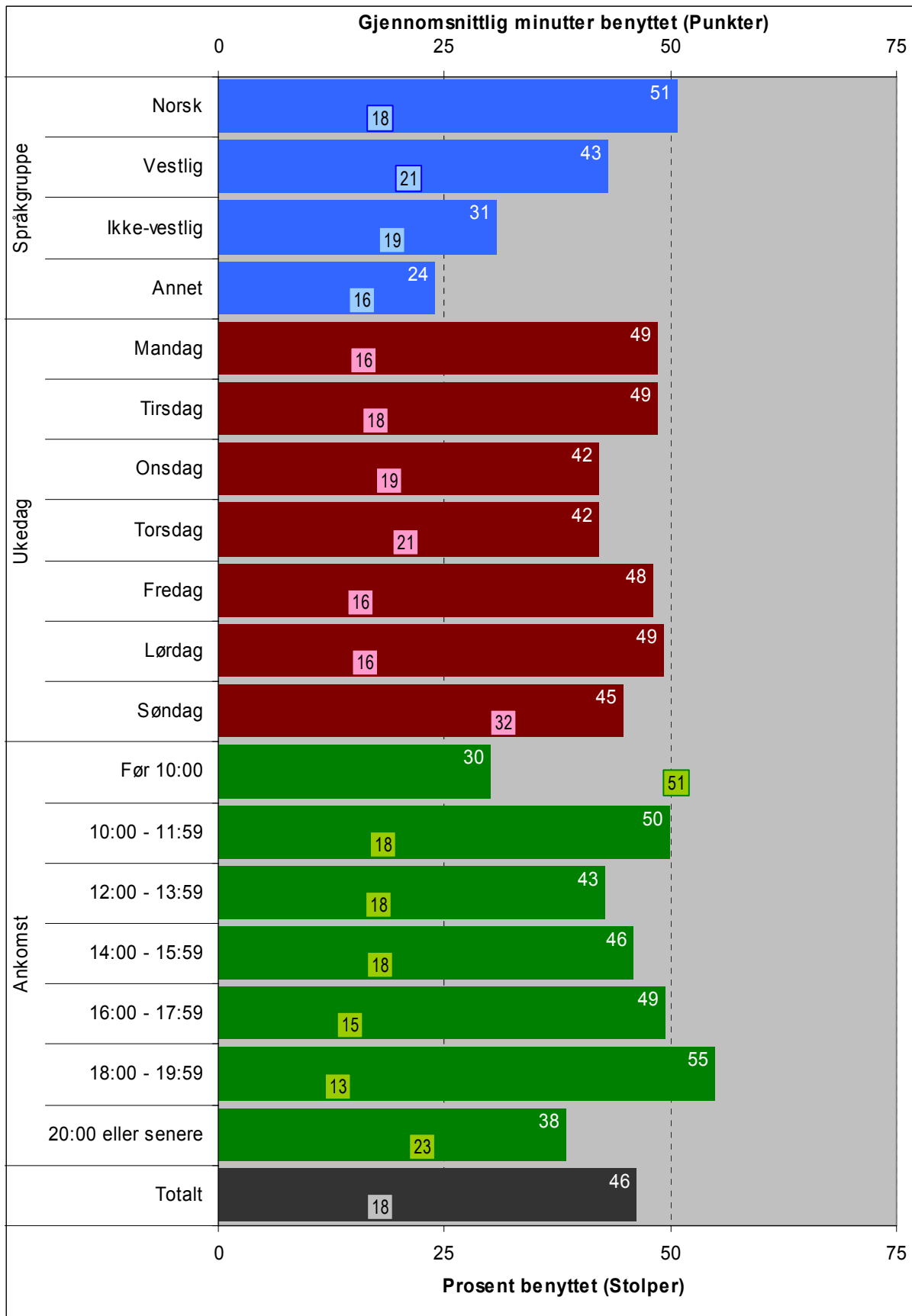
BRUKERPROFILER

Figur 95: De som låner/leverer, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



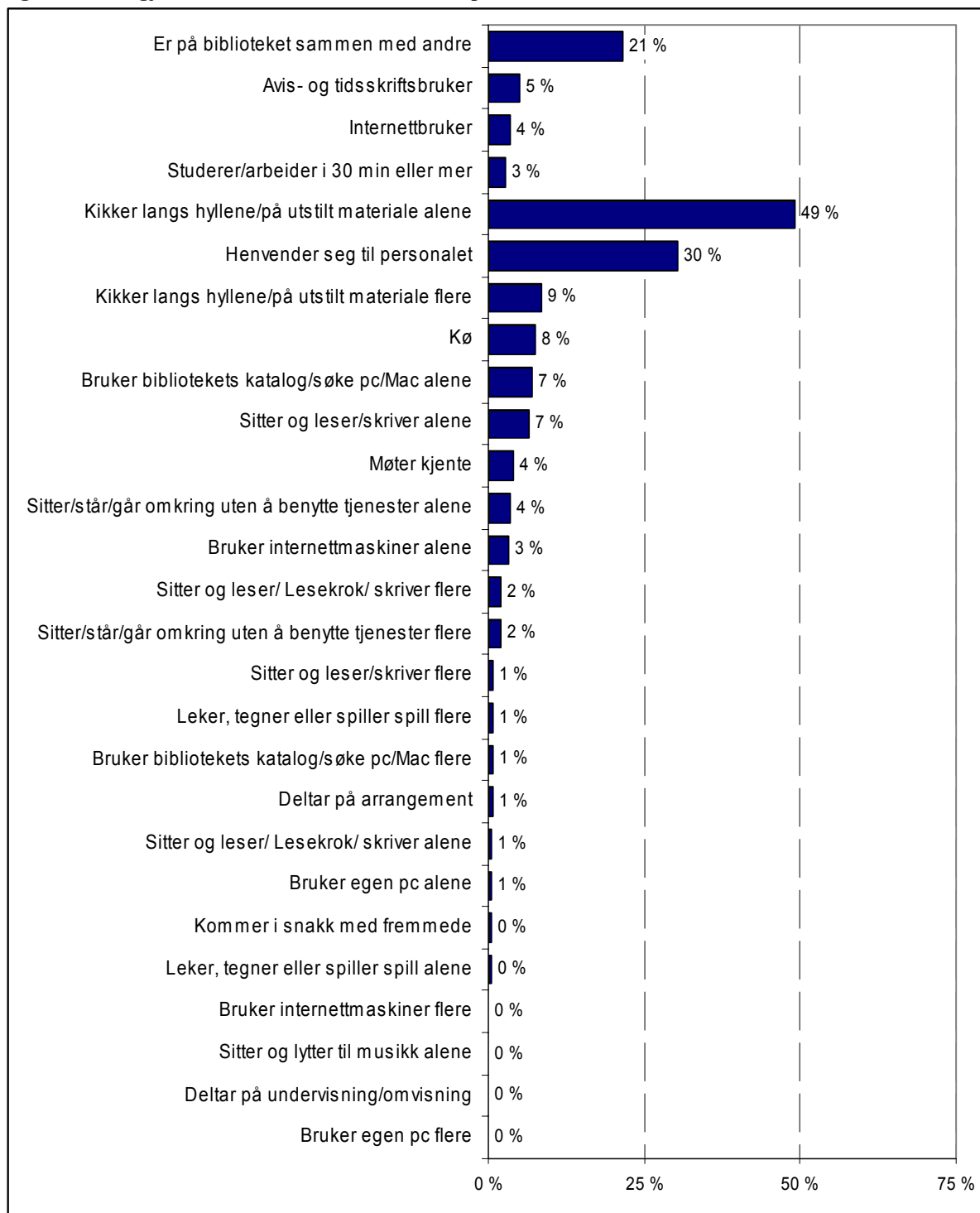
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 96: De som låner/leverer, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.

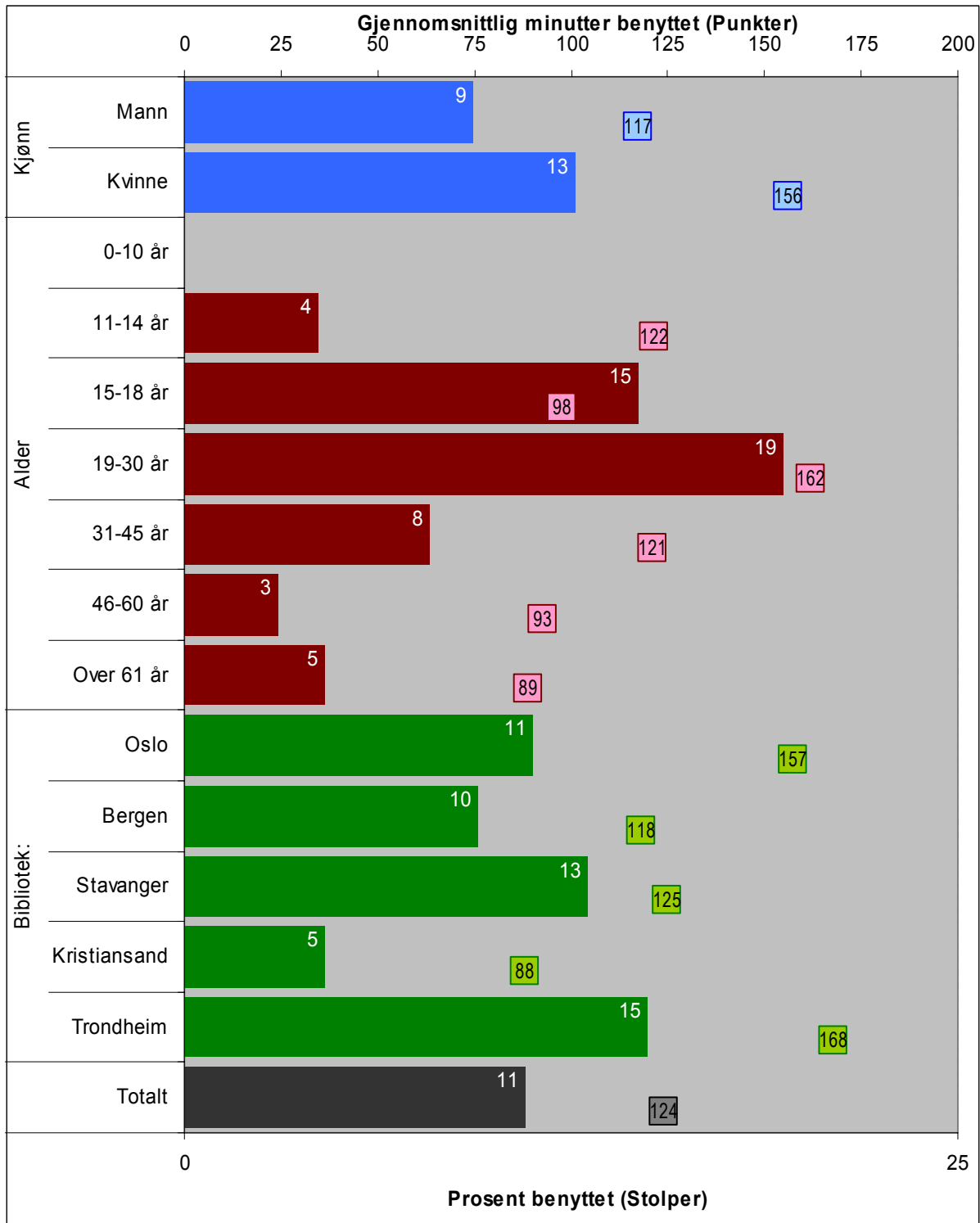


Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 97: Hva gjør de som låner/leverer materiell på biblioteket utover låneaktiviteten?

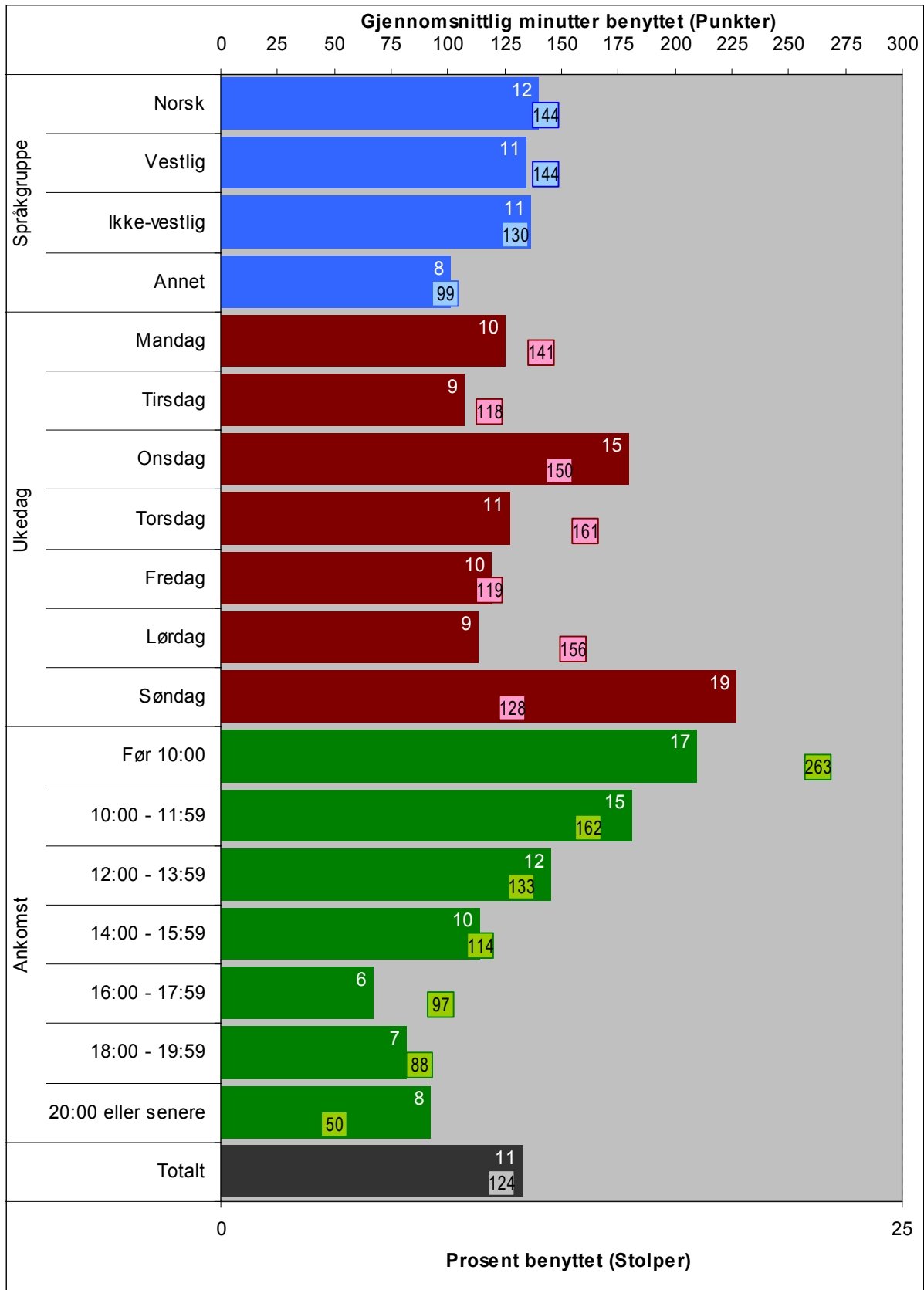


Figur 98: De som studerer/arbeider på biblioteket i 30 minutter eller mer, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek.



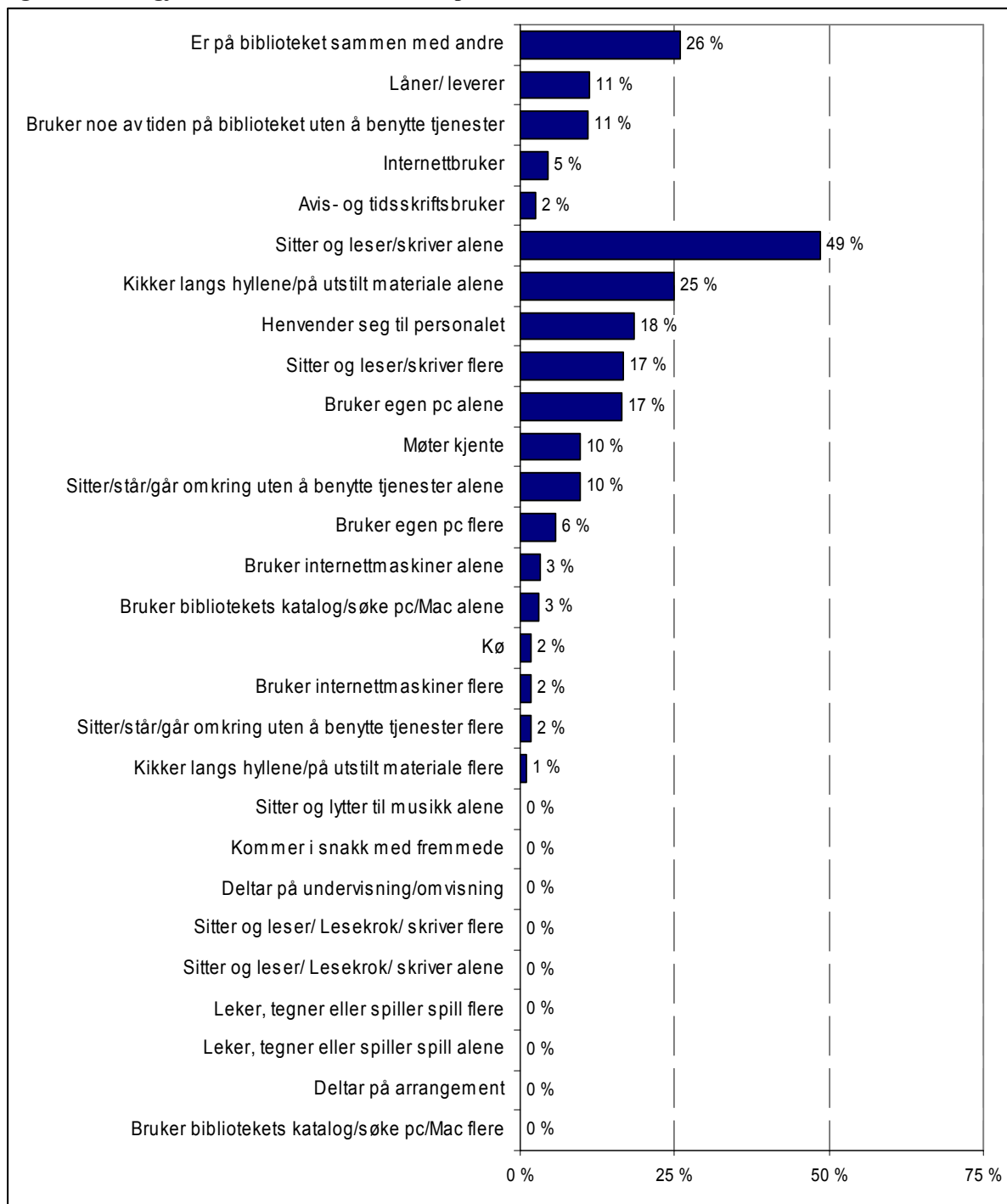
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 99: De som studerer/arbeider på biblioteket i 30 minutter eller mer, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket..

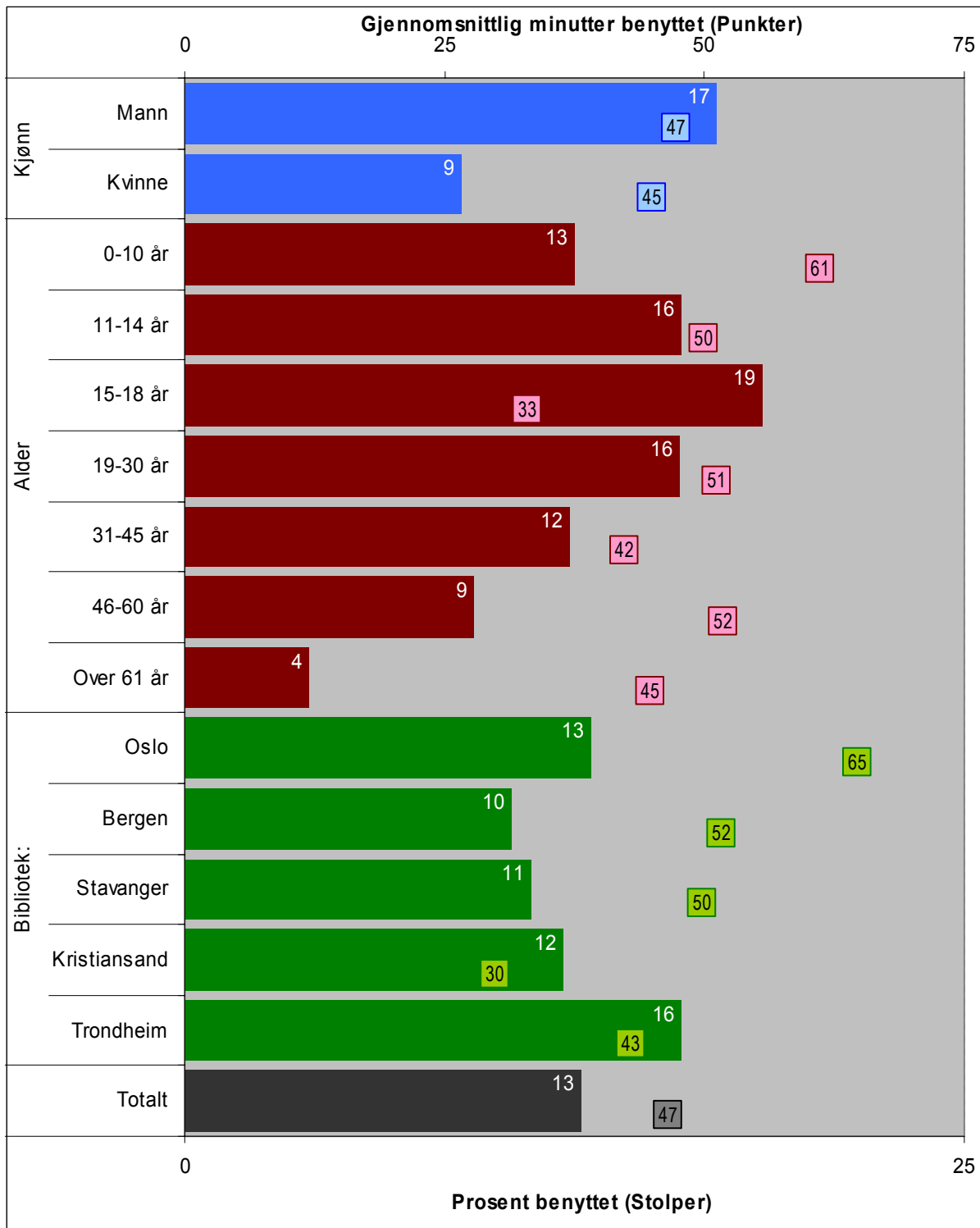


Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 100: Hva gjør de som studerer/ arbeider på biblioteket?

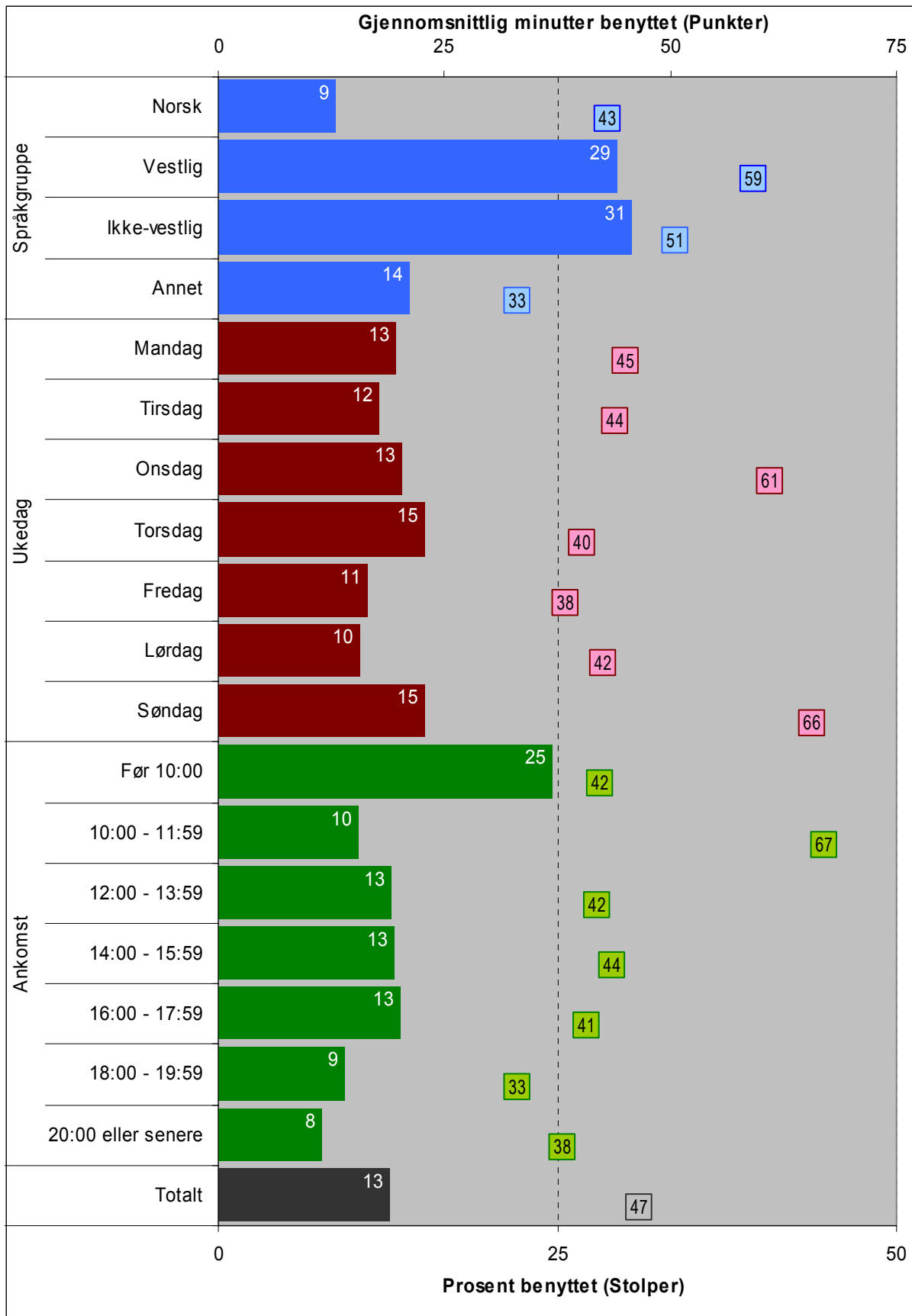


Figur 101: Internettbrukere, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



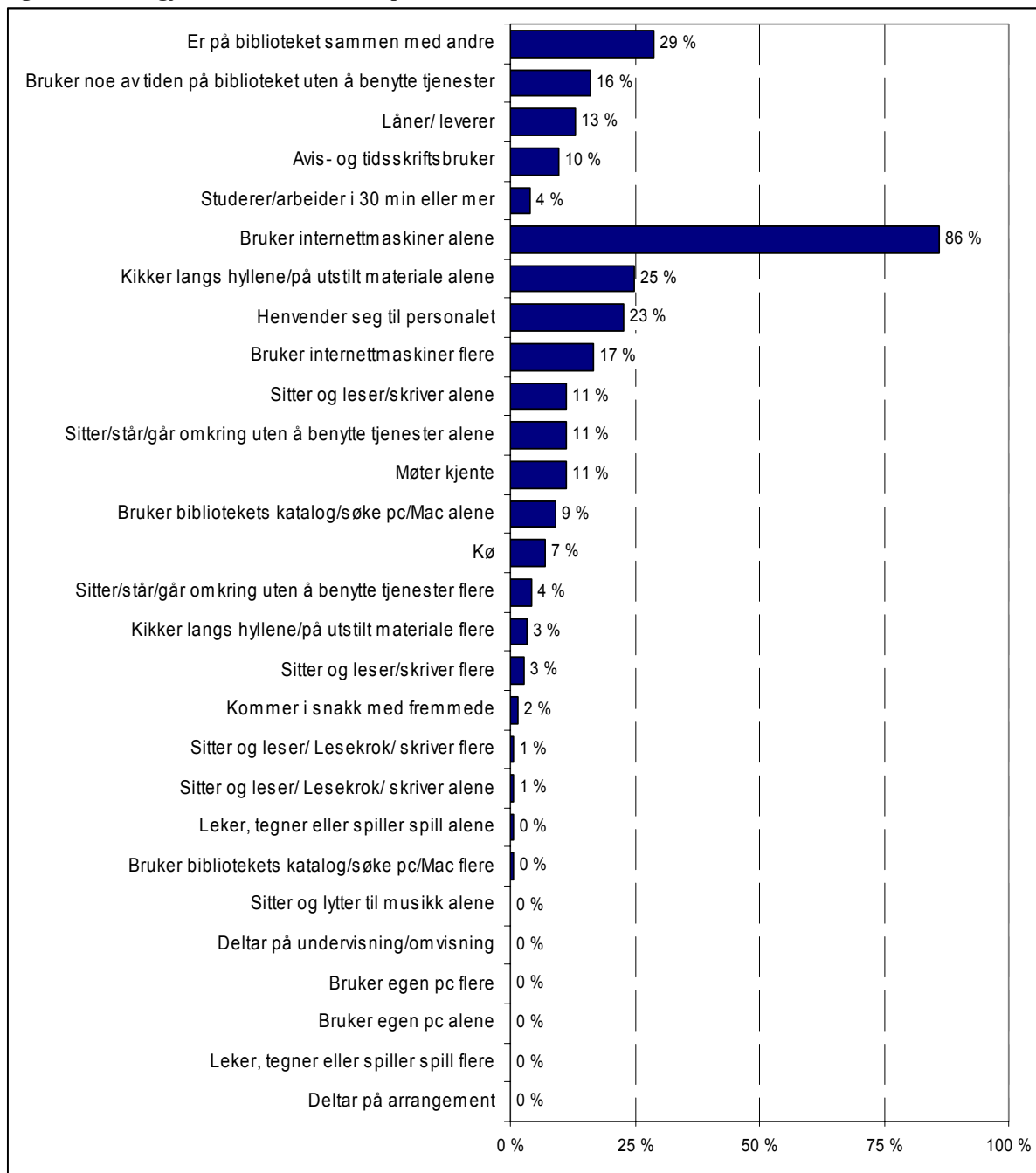
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 102: Internettbrukere, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket..

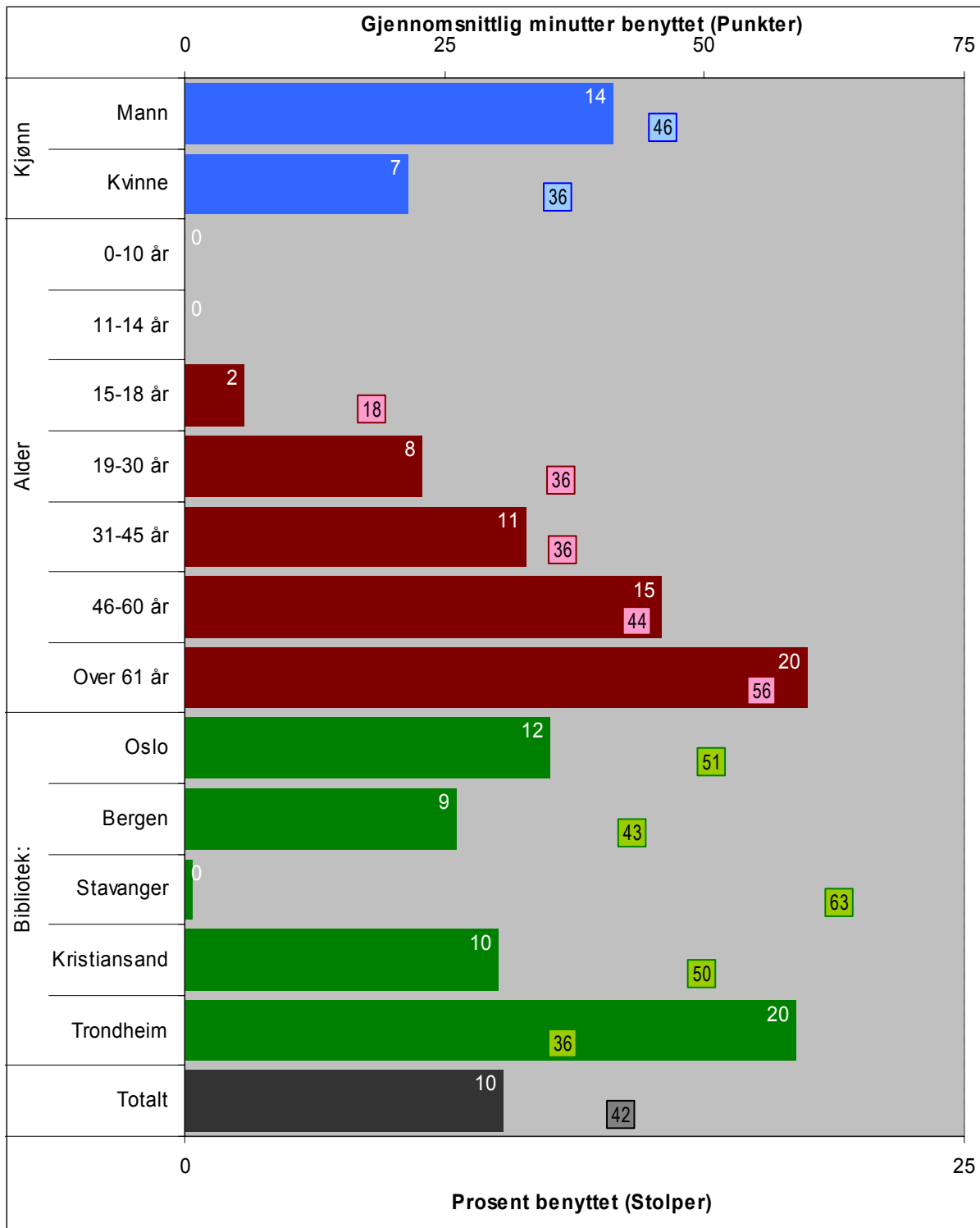


Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 103: Hva gjør internettbrukerne på biblioteket?

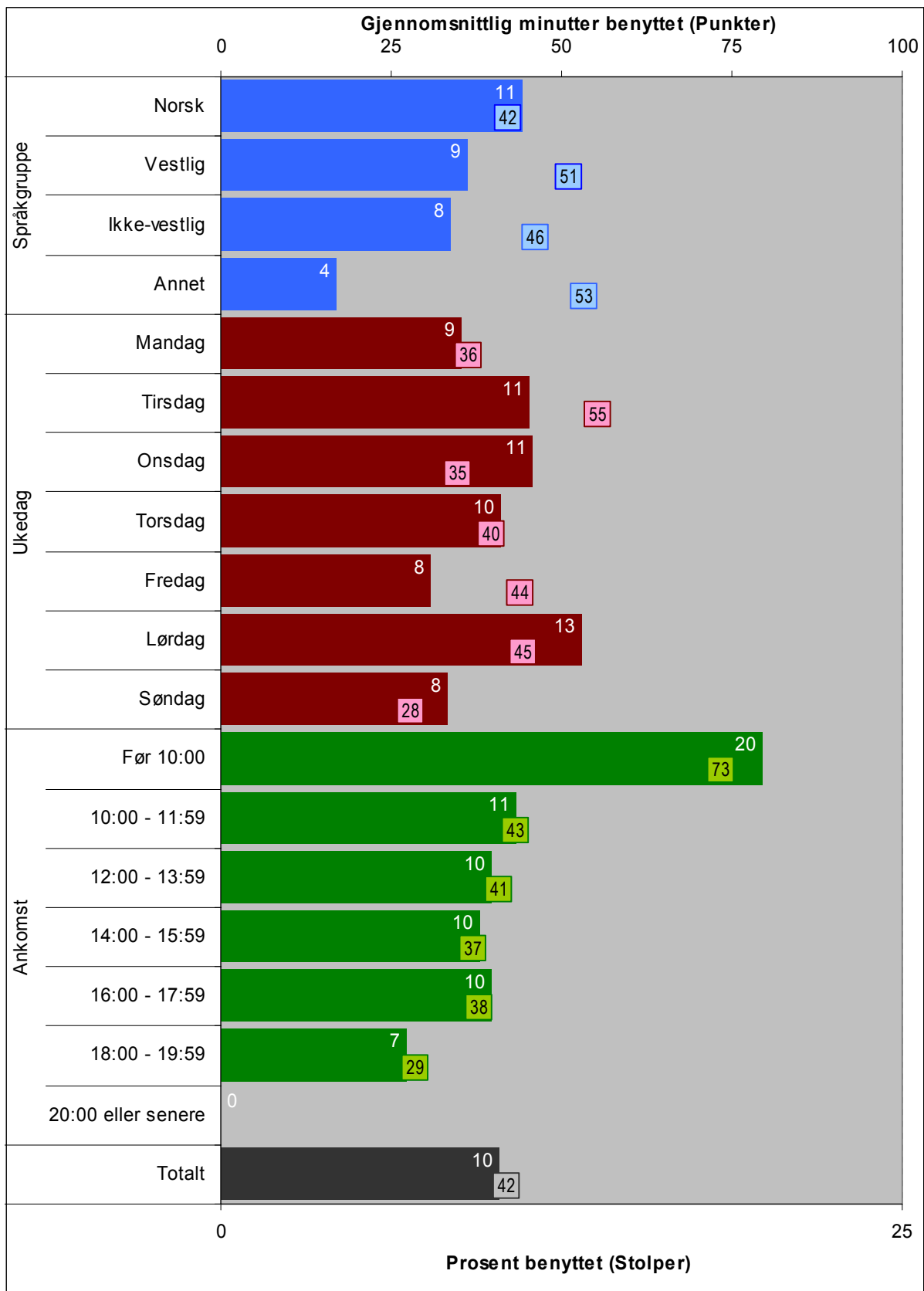


Figur 104: Avis- og tidsskriftsbrukere, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek.



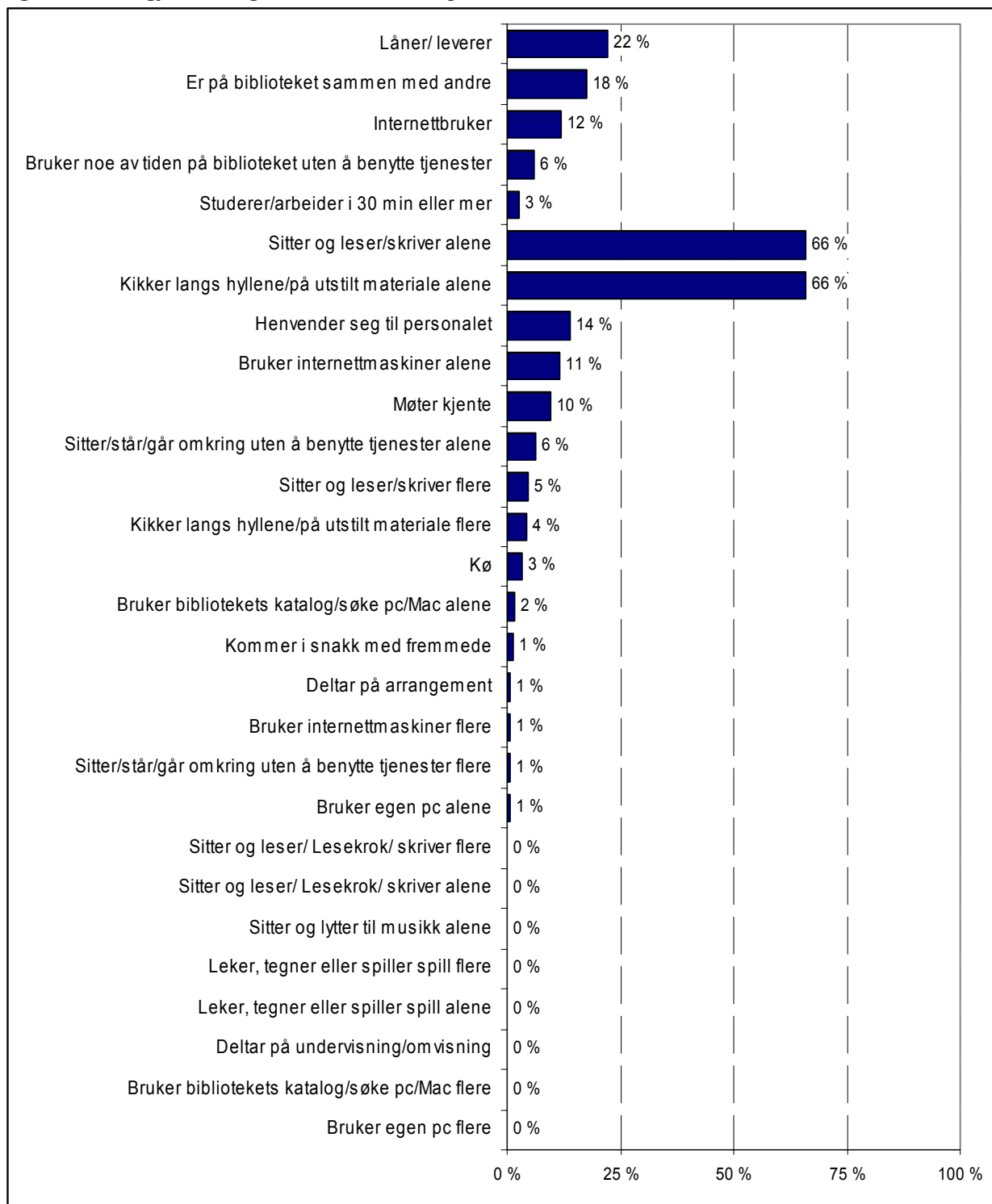
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 105: Avis- og tidsskriftsbrukere, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket

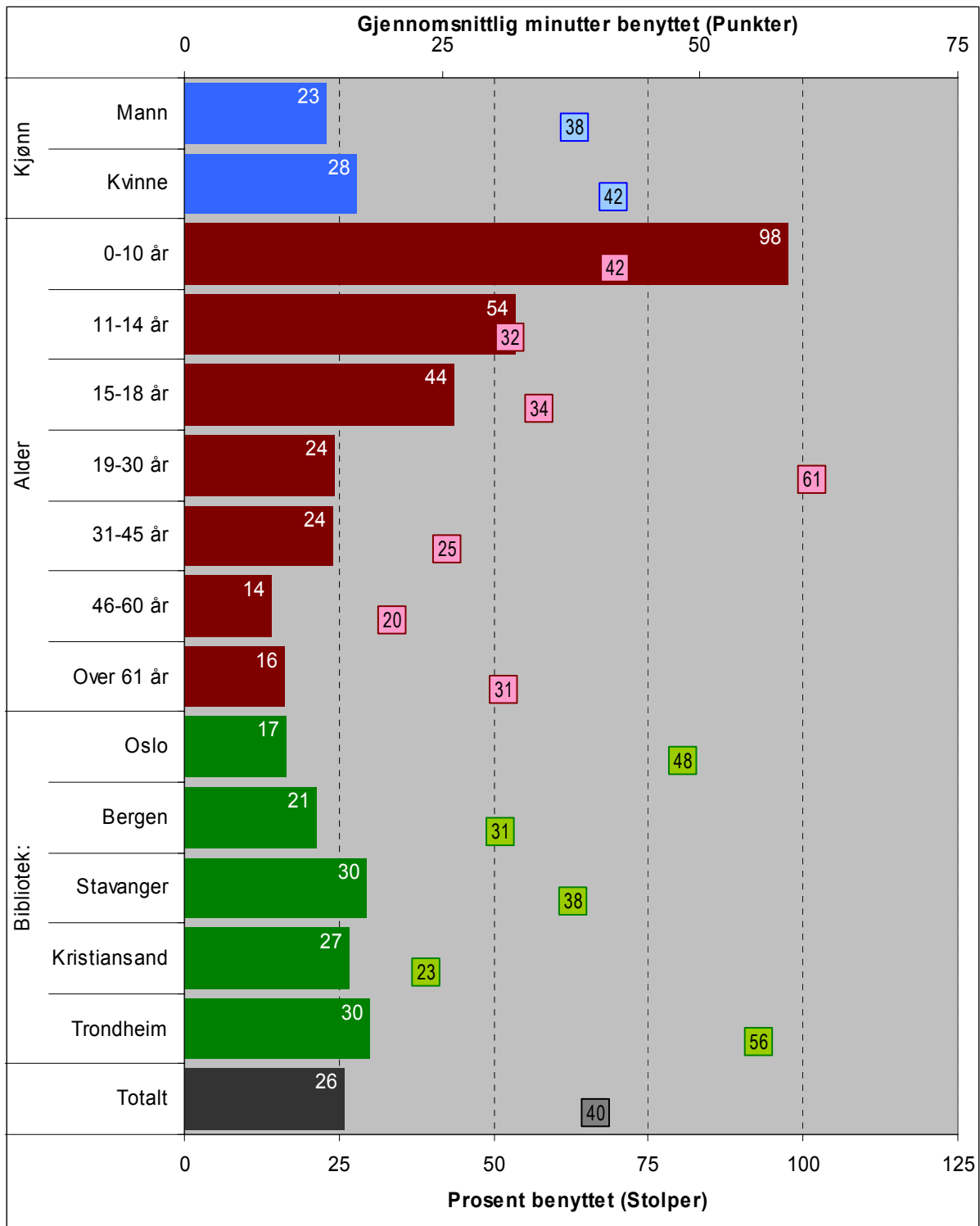


Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 106: Hva gjør avis- og tidsskriftsbrukerne på biblioteket?

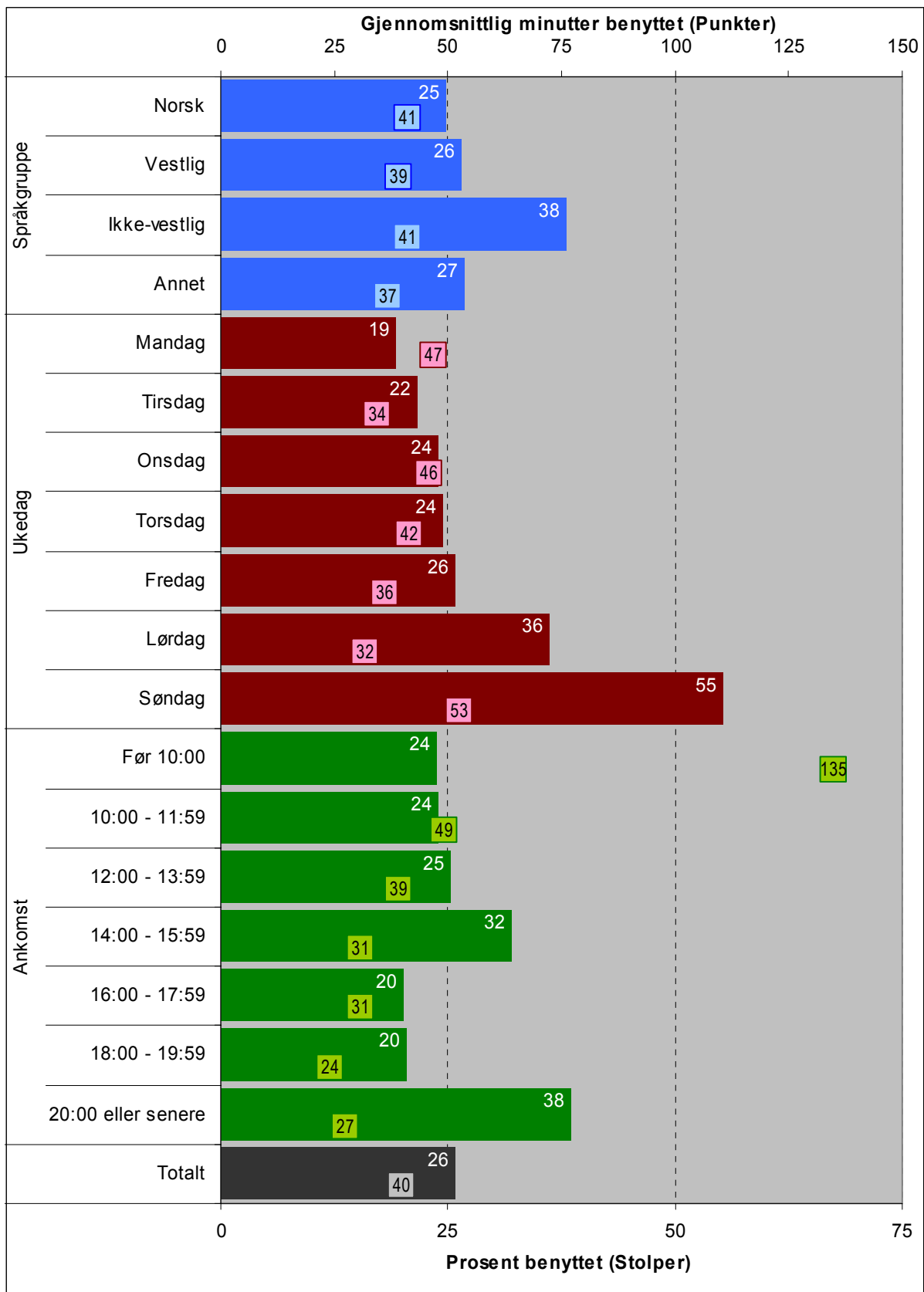


Figur 107: Er på biblioteket sammen med andre, brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



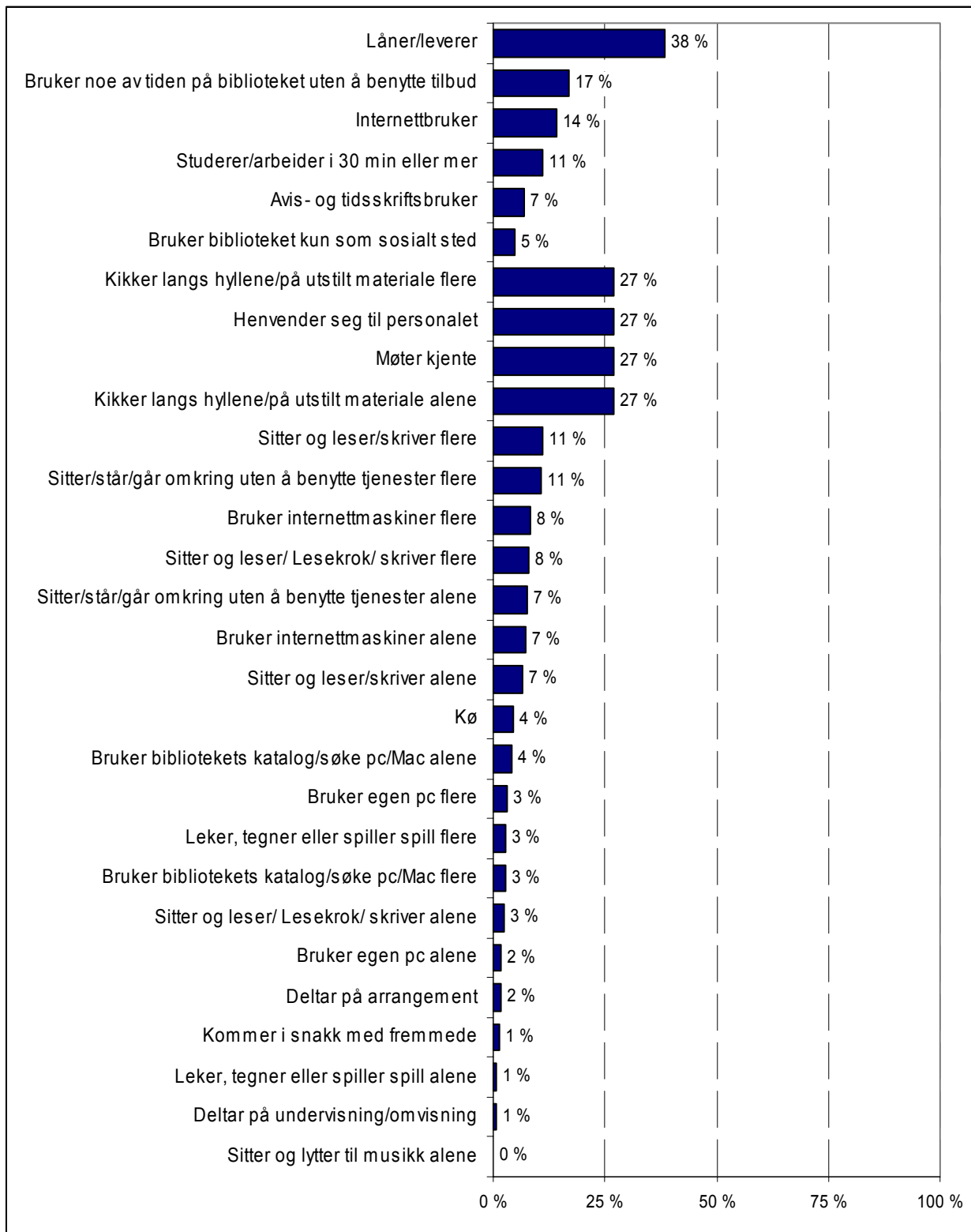
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 108: Er på biblioteket sammen med andre, brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.

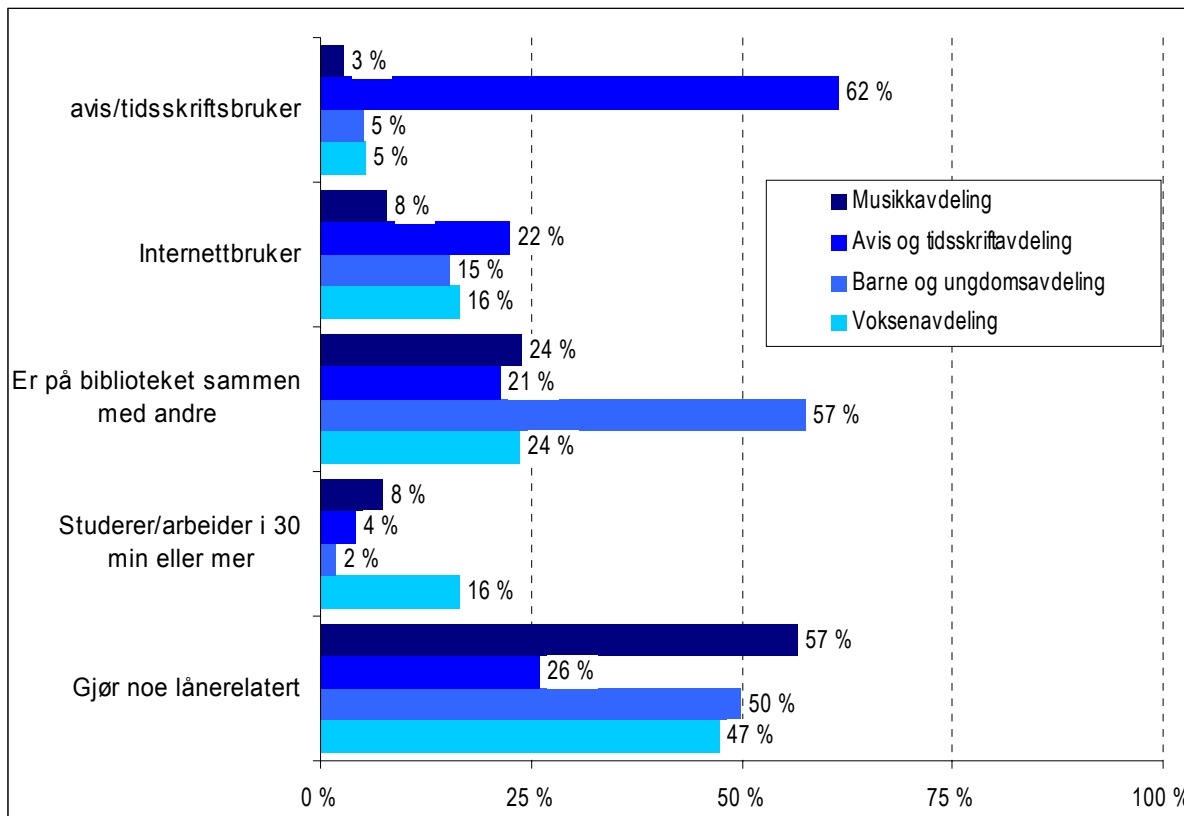


Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har utøvd aktiviteten. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har utøvd aktiviteten.

Figur 109: Hva gjør de som er sammen med andre på biblioteket?

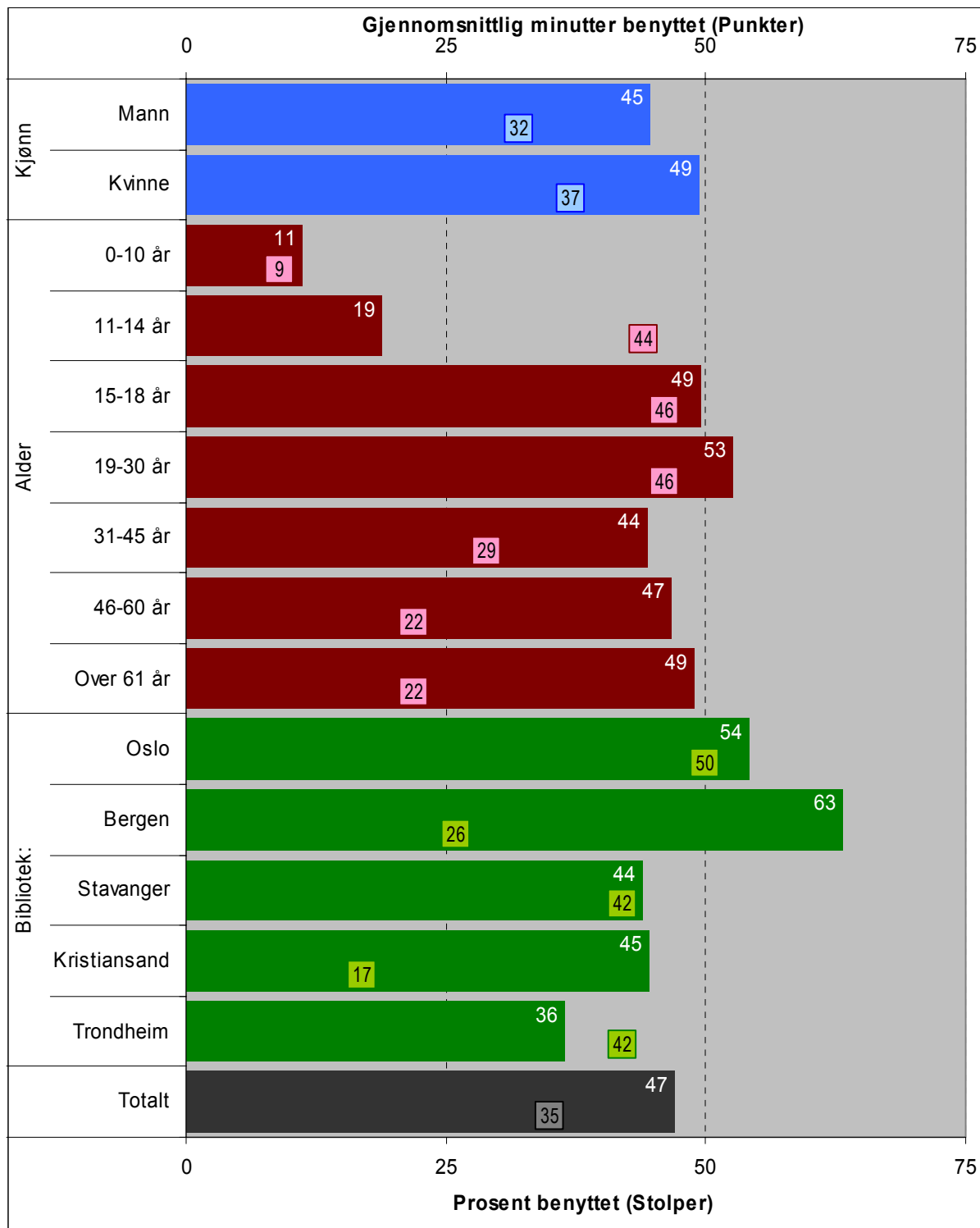


Figur 110: Brukerprofiler brutt ned på de enkelte avdelingene?



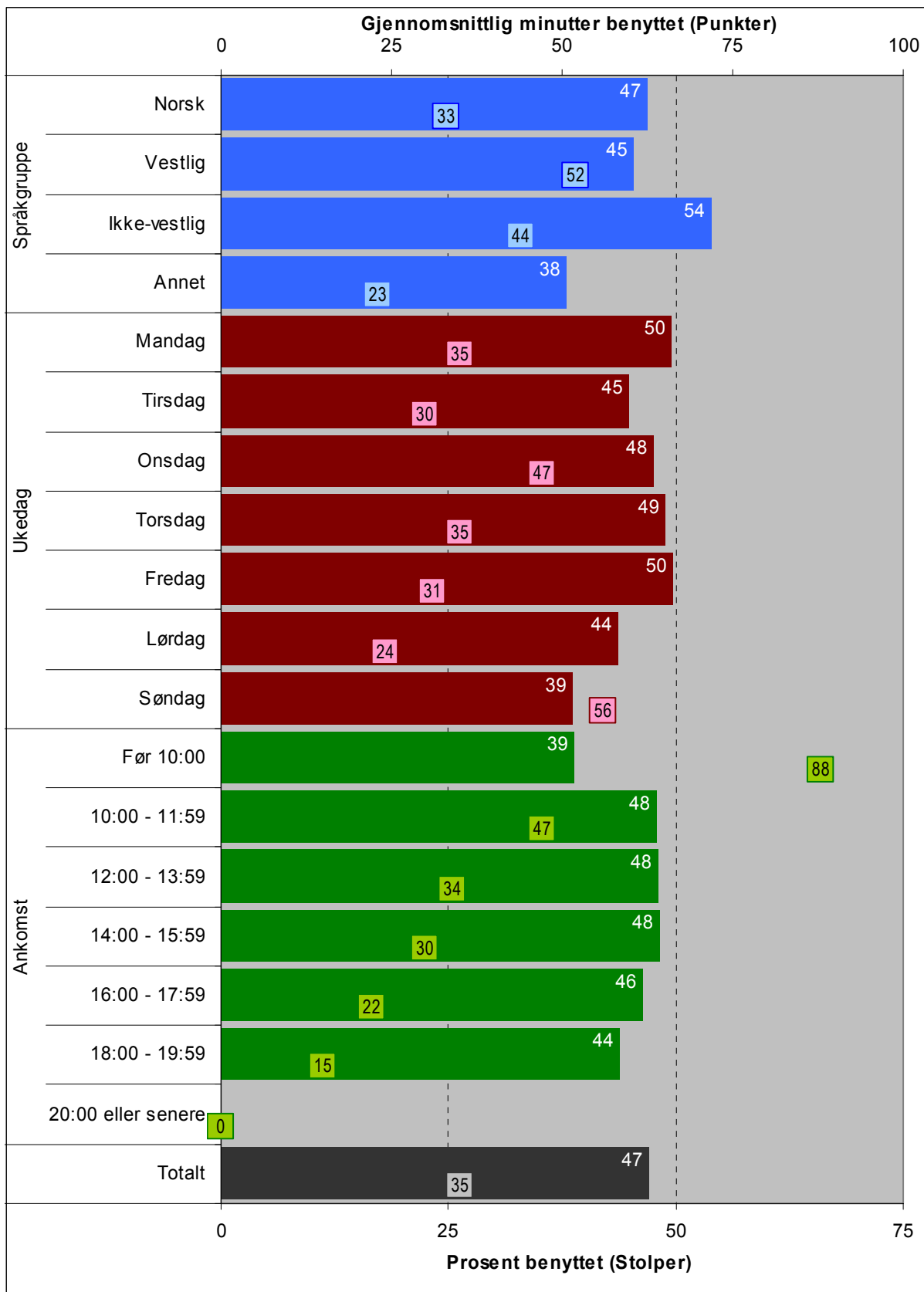
AVDELINGER

Figur 111: Hvem bruker voksenavdelingen? Brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



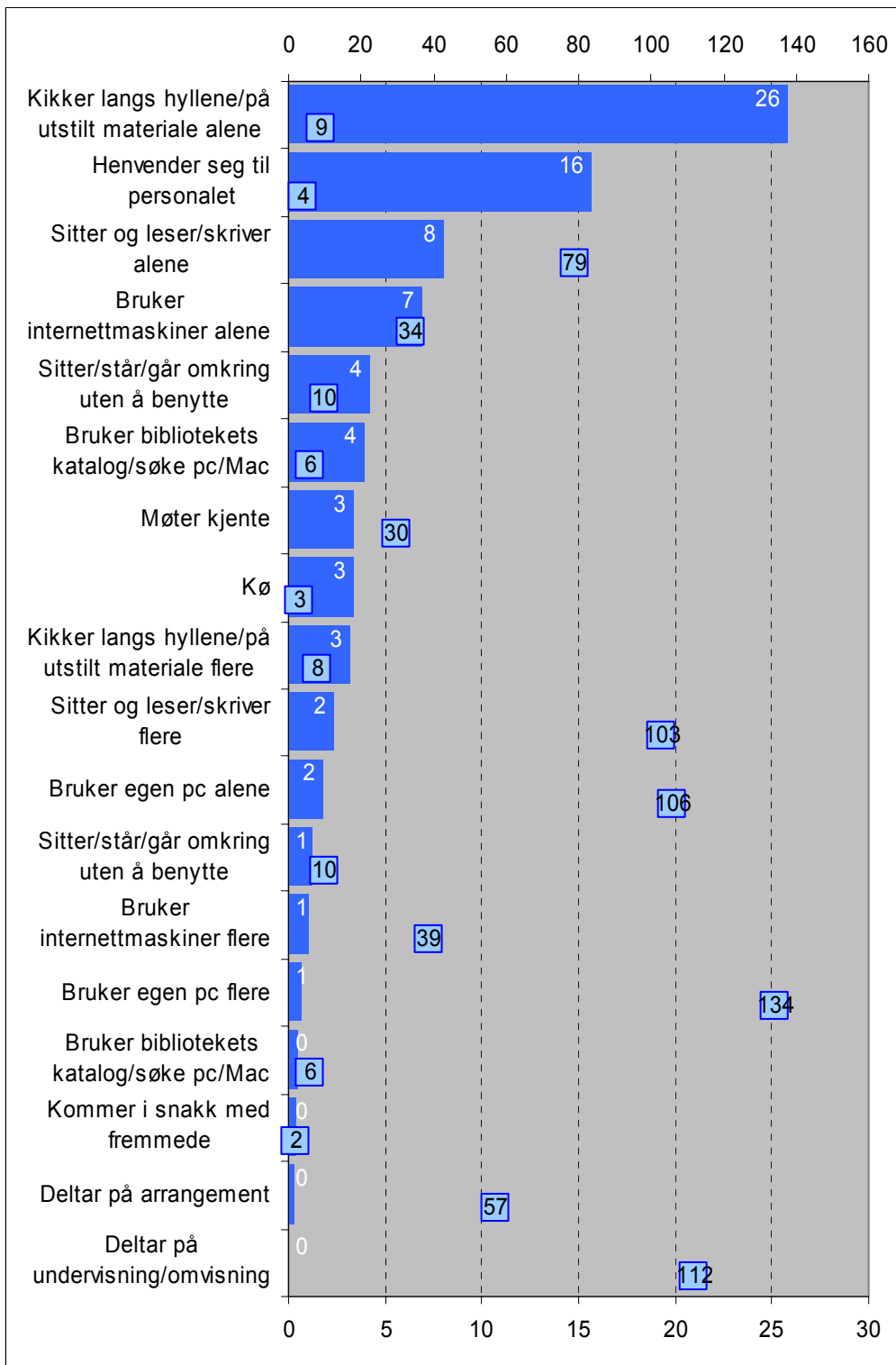
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har vært ved avdelingen. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har vært på avdelingen.

Figur 112: Hvem bruker voksenavdelingen? Brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket..



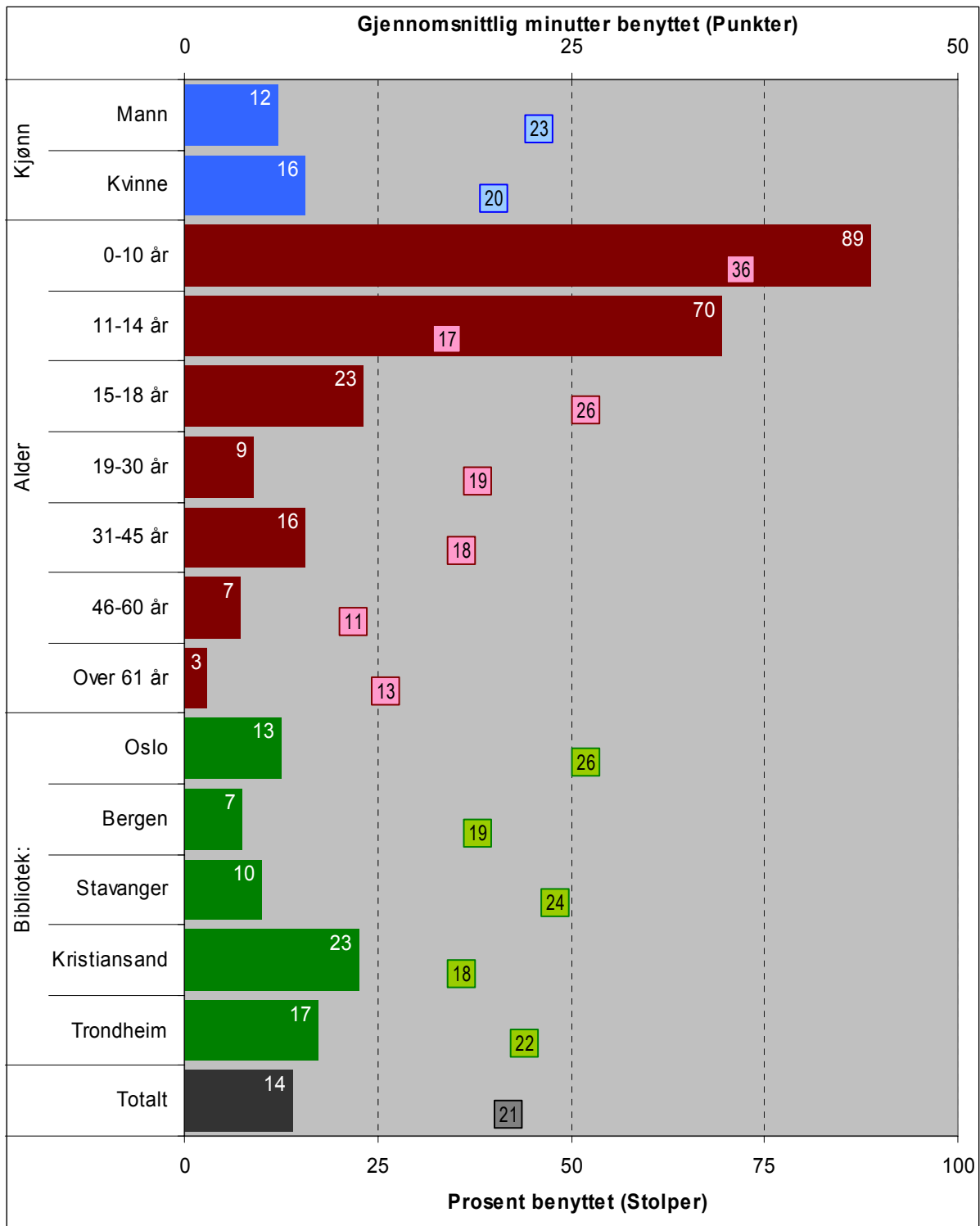
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har vært ved avdelingen. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har vært på avdelingen.

Figur 113: Hva gjør bibliotekbrukerne på voksenavdelingen?



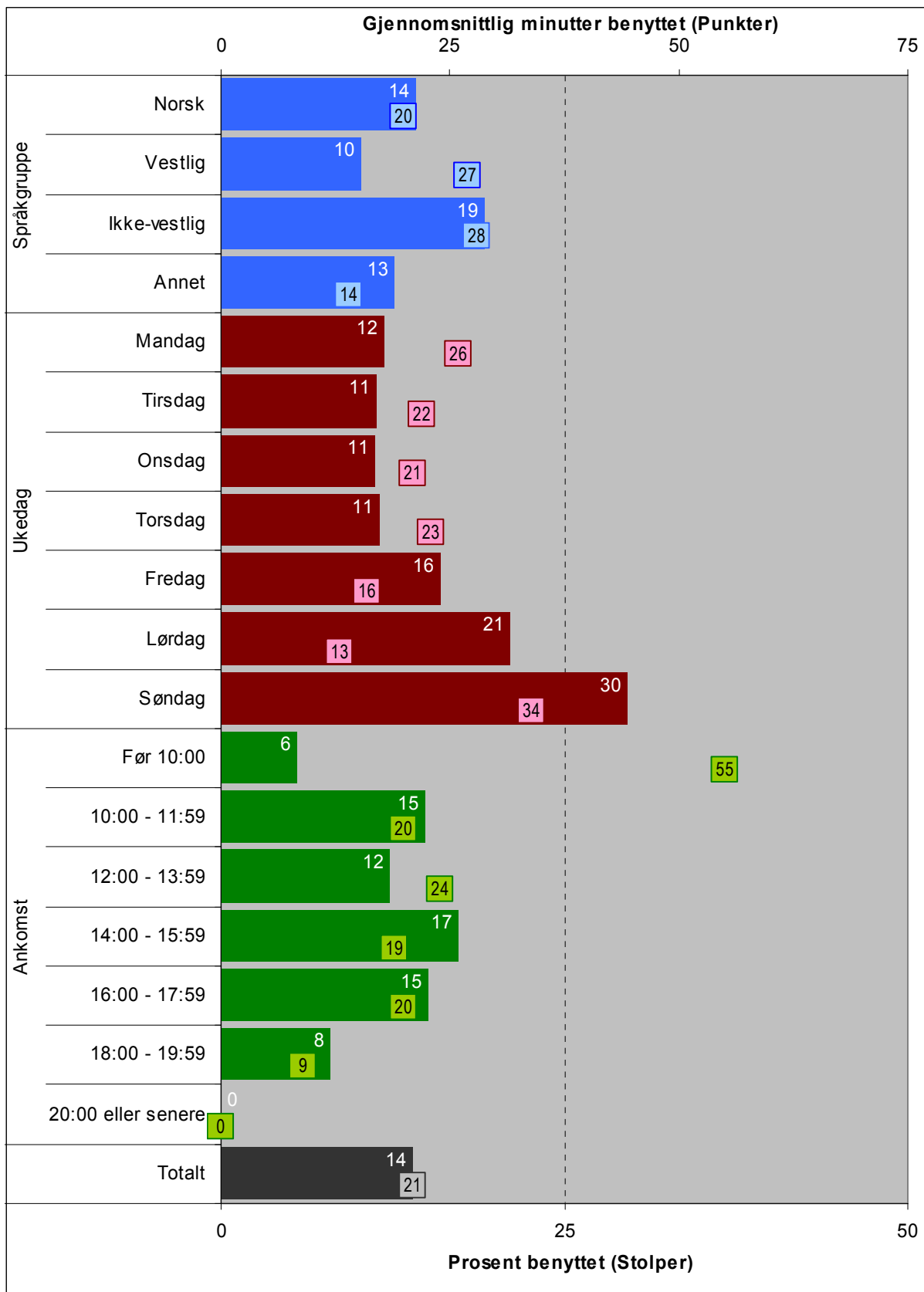
Søylene viser prosentandelen av bibliotekbrukerne som har besøkt avdelingen som har utøvd en aktivitet ved avdelingen. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid bibliotekbrukerne har brukt på aktiviteten ved avdelingen.

Figur 114: Hvem er på barne- og ungdomsavdelingen? Brutt ned på kjønn, alder og bibliotek.



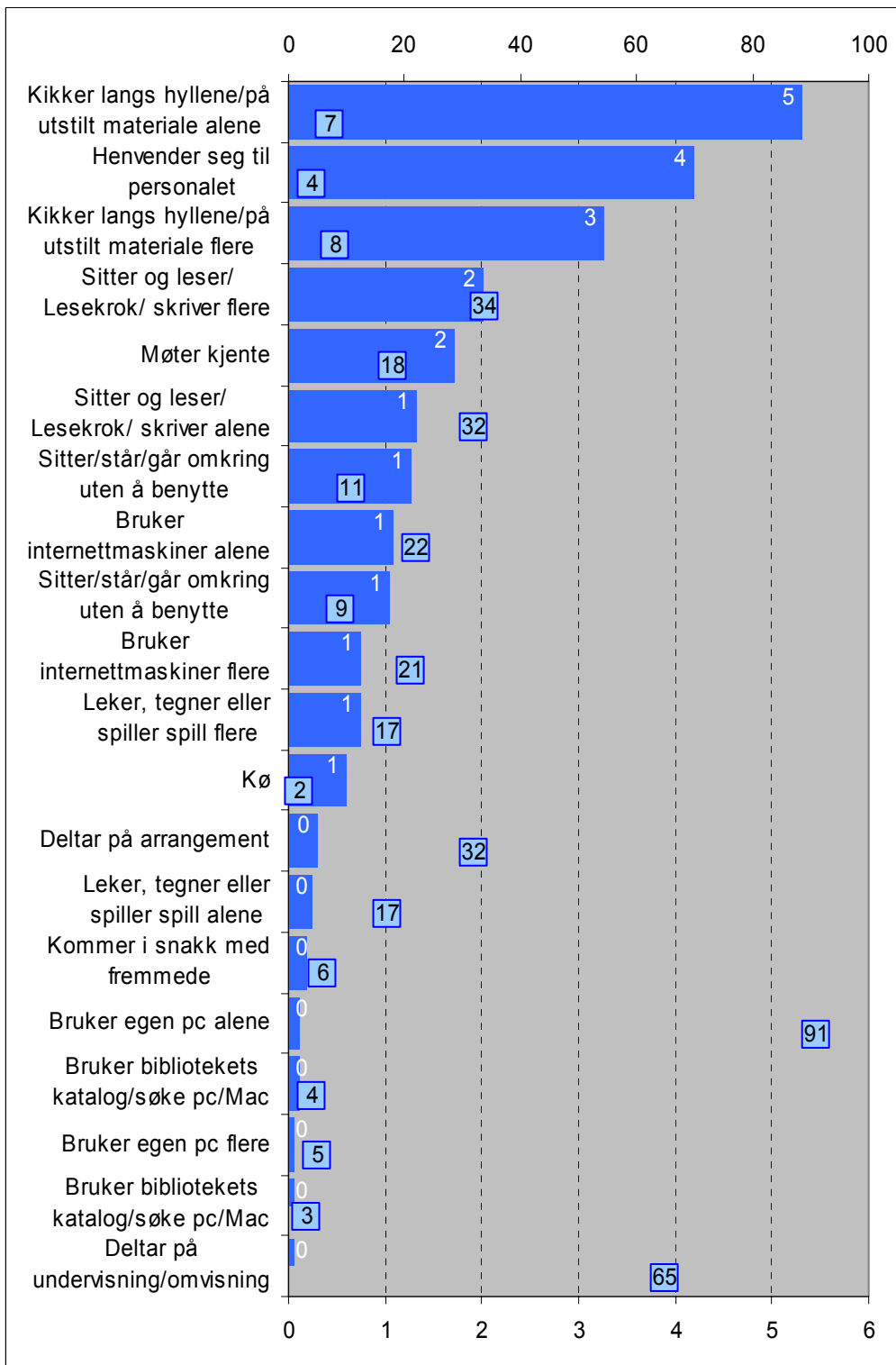
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har vært ved avdelingen. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har vært på avdelingen.

Figur 115: Hvem er på barne- og ungdomsavdelingen? Brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



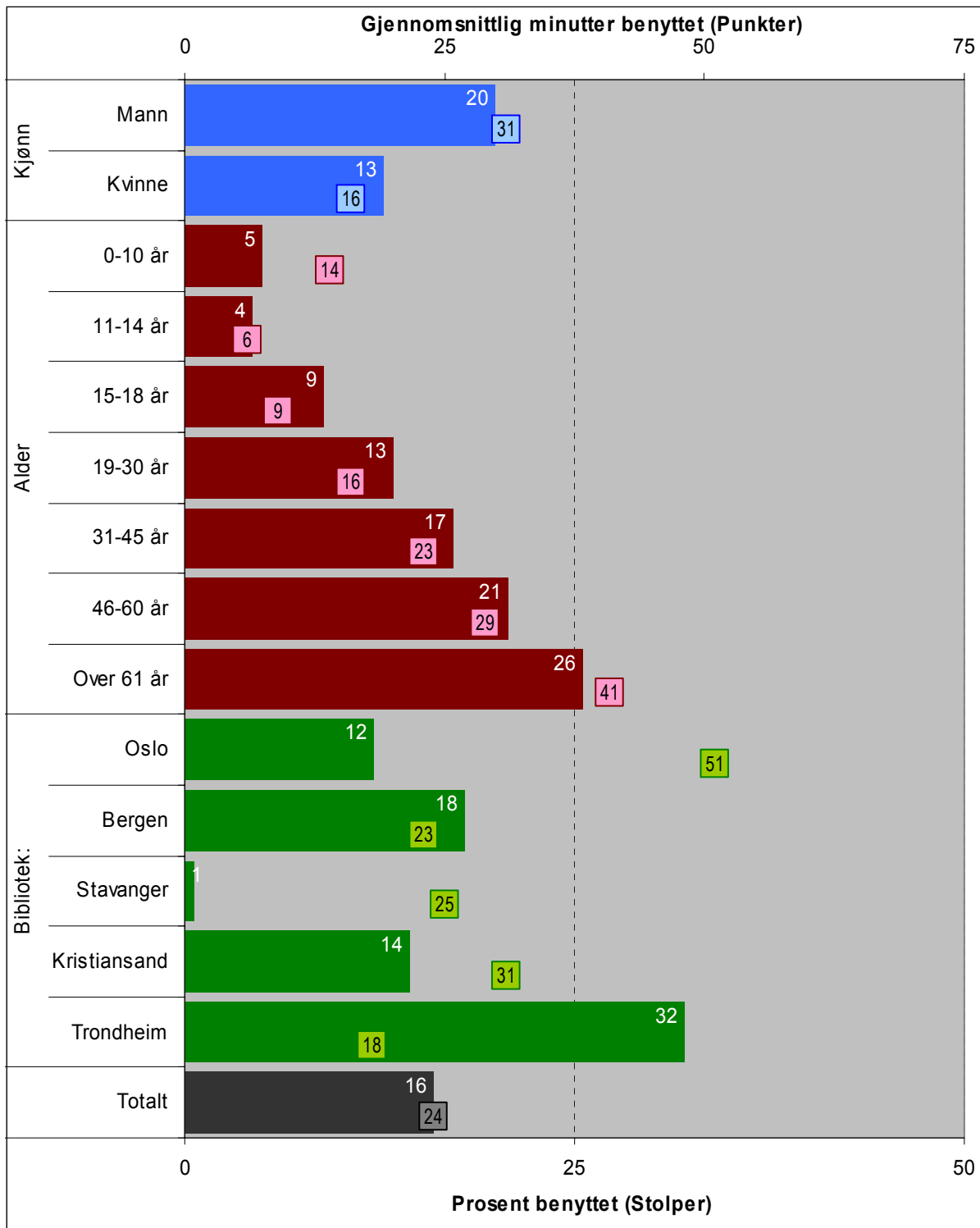
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har vært ved avdelingen. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har vært på avdelingen.

Figur 116: Hva gjør bibliotekbrukerne på barne- og ungdomsavdelingen?



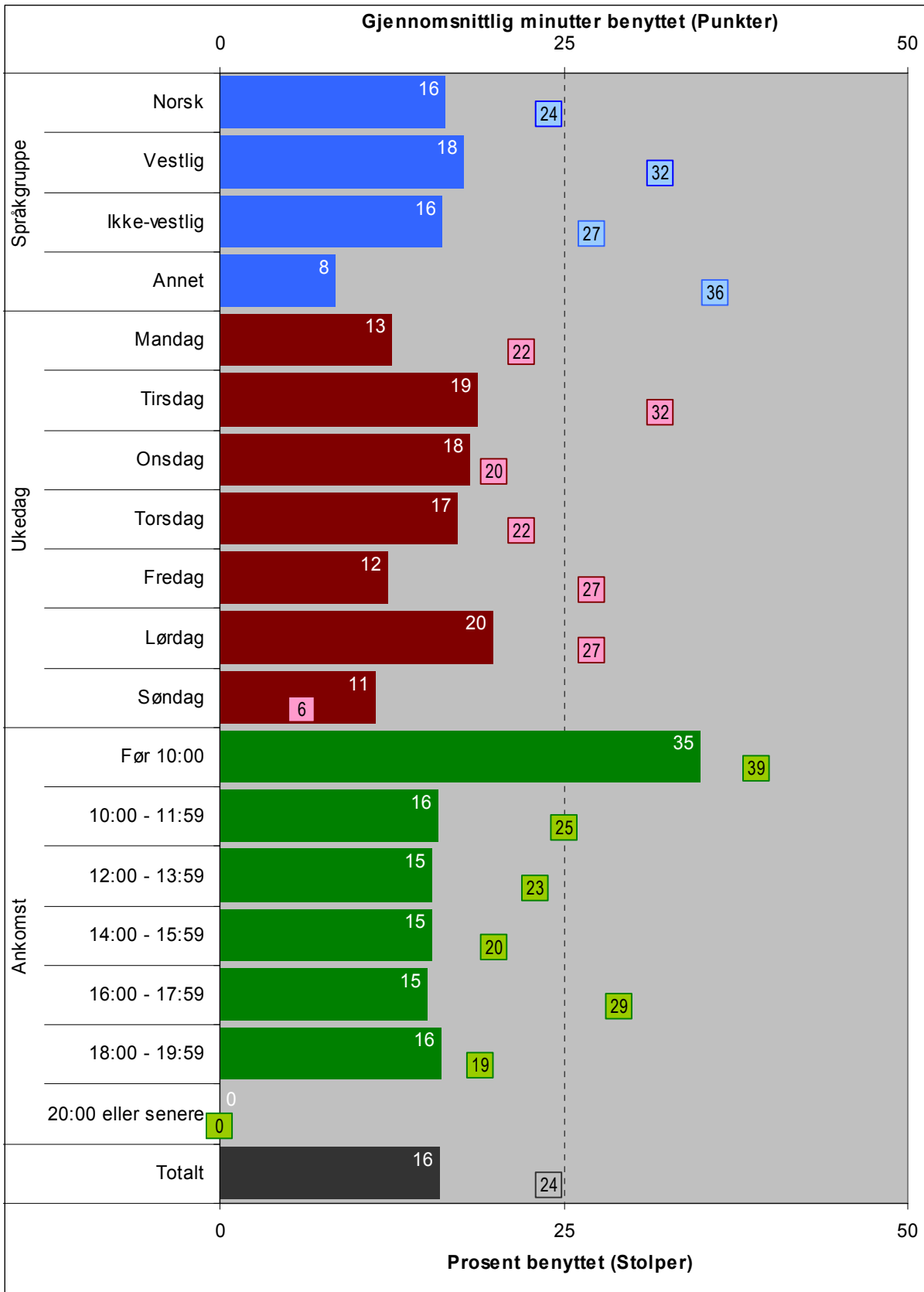
Søylene viser prosentandelen av bibliotekbrukerne som har besøkt avdelingen som har utøvd en aktivitet ved avdelingen. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid bibliotekbrukerne har brukt på aktiviteten ved avdelingen.

Figur 117: Hvem er på avis- og tidsskriftsavdelingen? Brutt ned på kjønn, alder og bibliotek



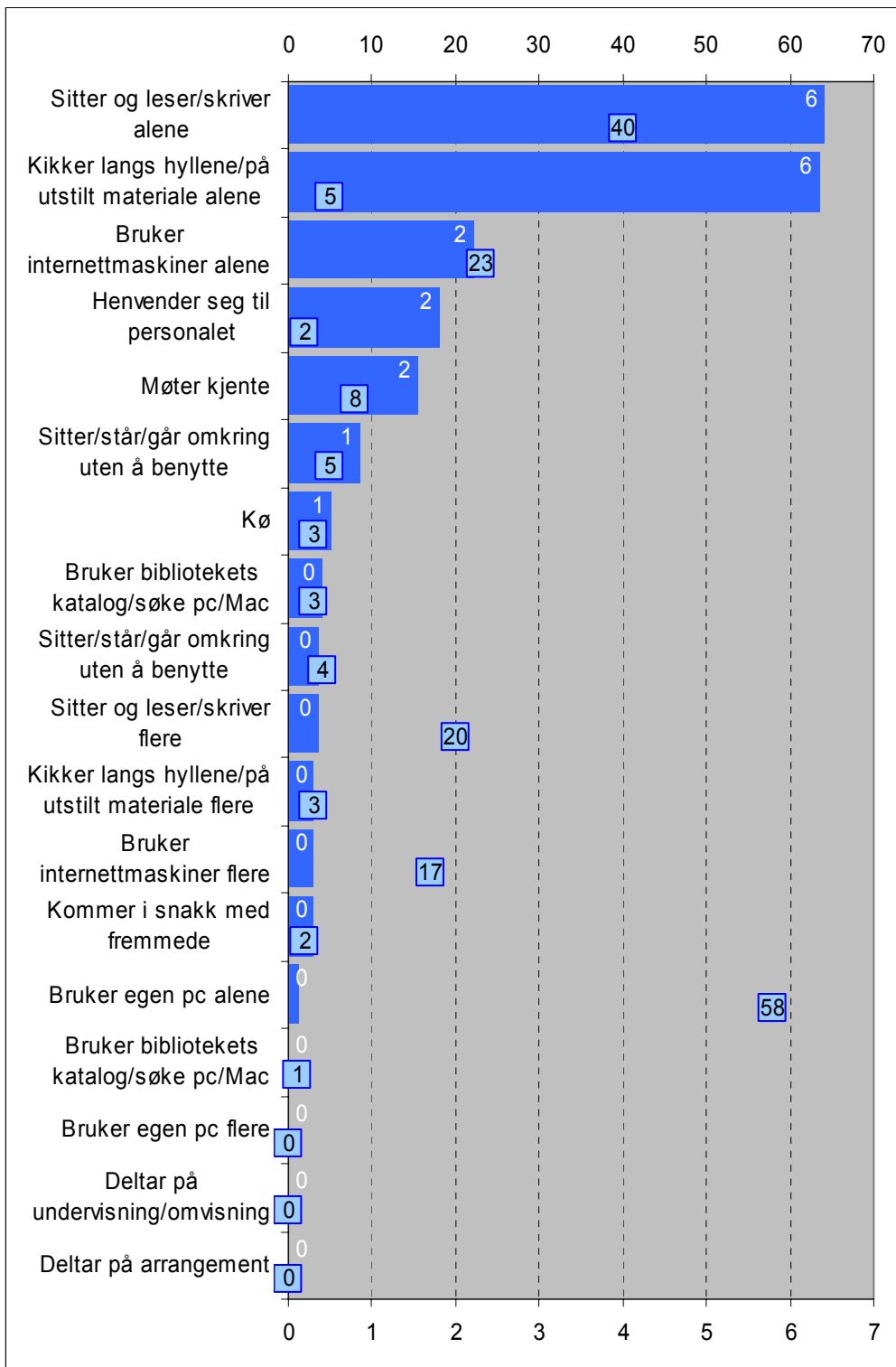
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har vært ved avdelingen. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har vært på avdelingen.

Figur 118: Hvem er på avis- og tidsskriftsavdelingen? Brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



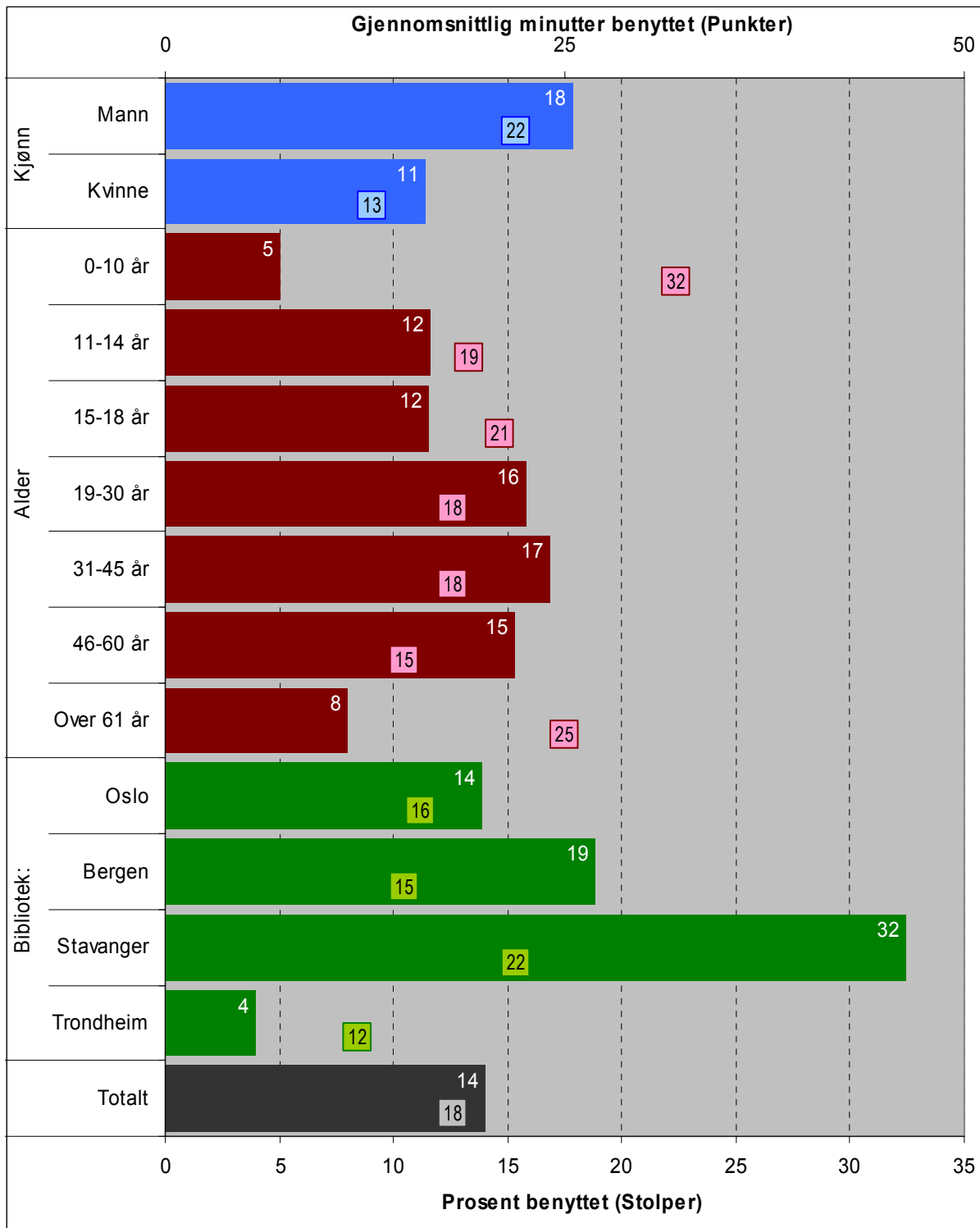
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har vært ved avdelingen. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har vært på avdelingen.

Figur 119: Hva gjør bibliotekbrukerne på avis- og tidsskriftsavdelingen?



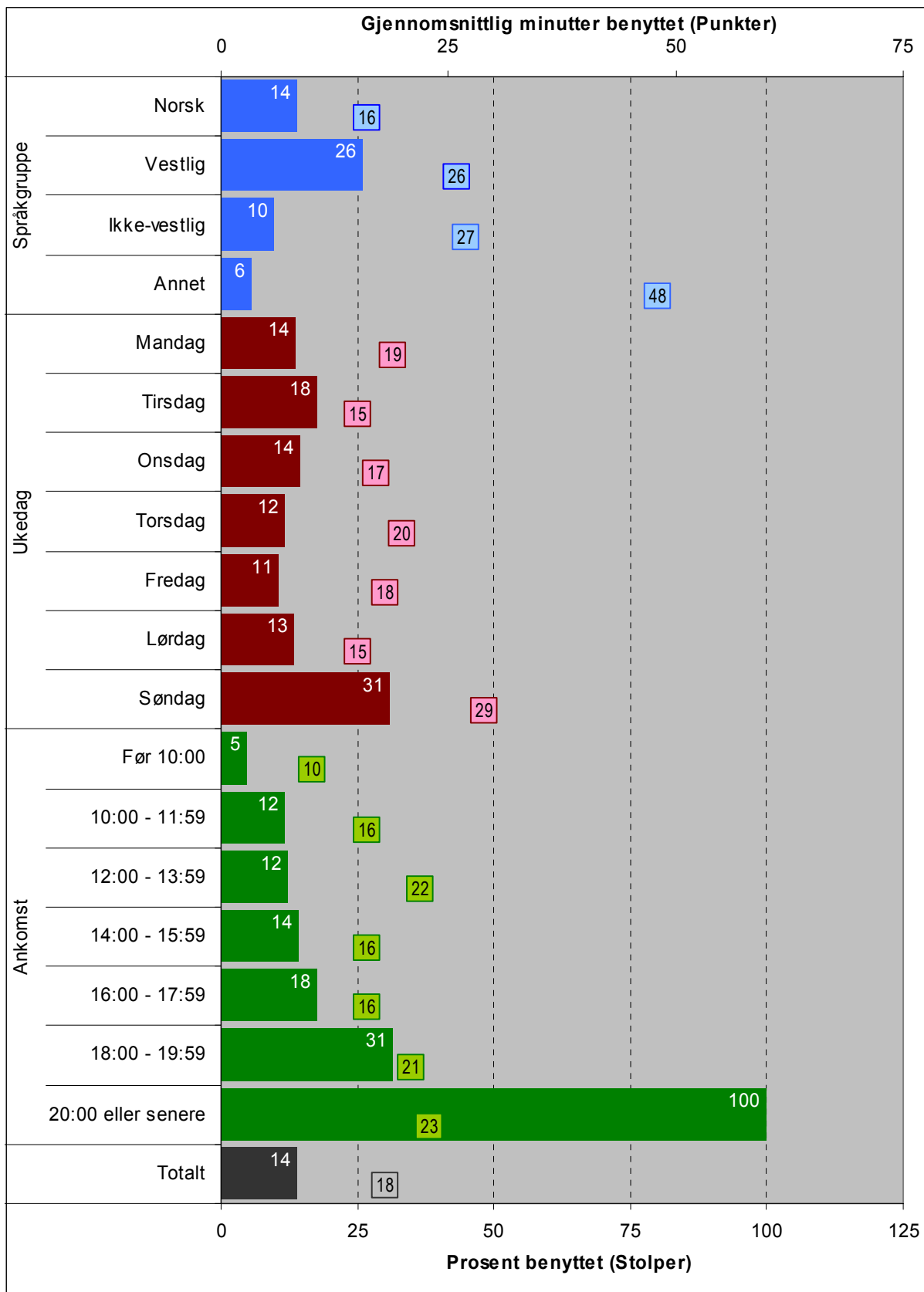
Søylene viser prosentandelen av bibliotekbrukerne som har besøkt avdelingen som har utøvd en aktivitet ved avdelingen. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid bibliotekbrukerne har brukt på aktiviteten ved avdelingen.

Figur 120: Hvem er på musikkavdelingen? Brutt ned på kjønn, alder og bibliotek.



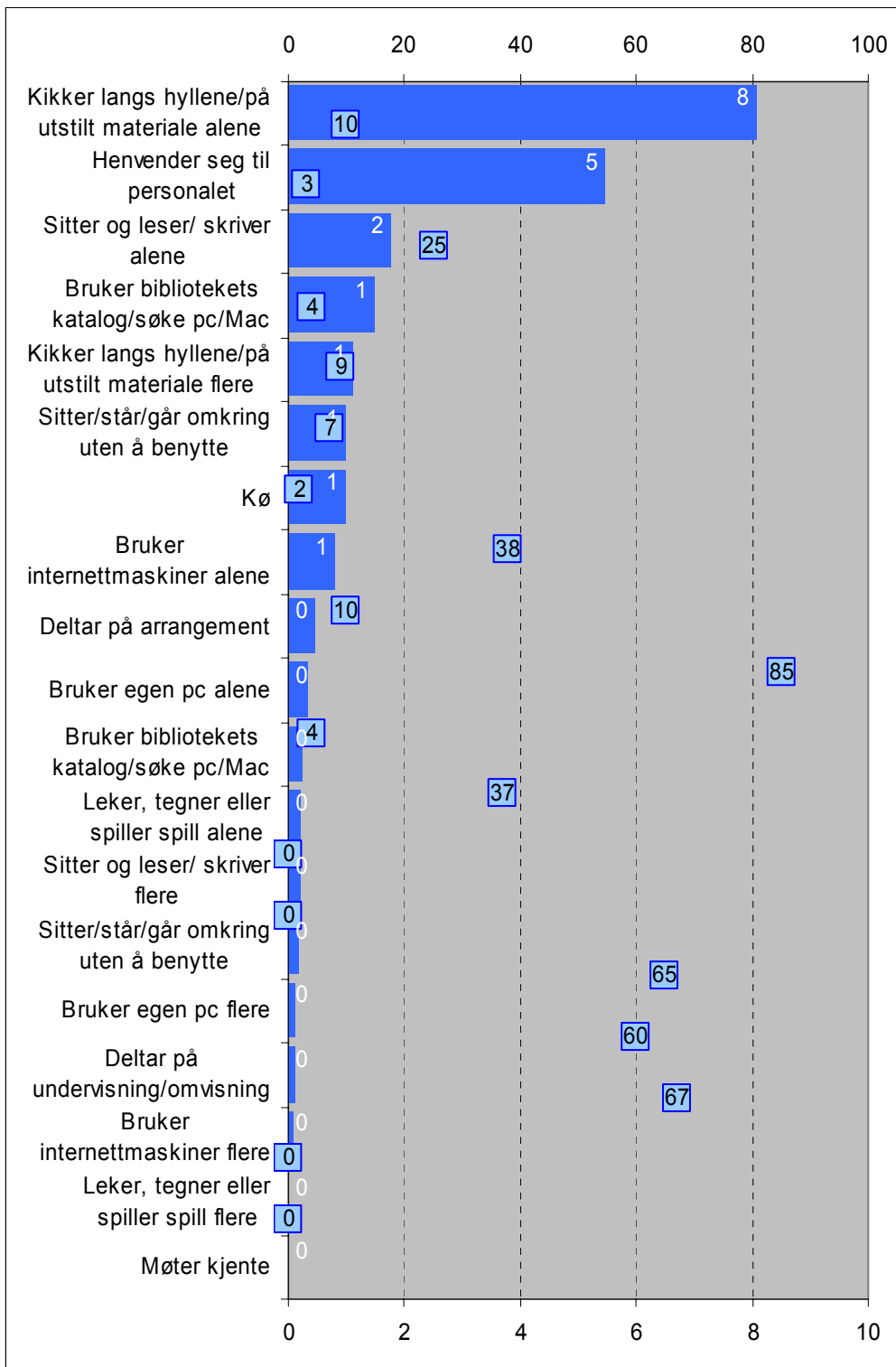
Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har vært ved avdelingen. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har vært på avdelingen.

Figur 121: Hvem er på musikkavdelingen? Brutt ned på språkgruppe, besøksdag og tidspunkt for bibliotekbesøket.



Søylene i figurene viser prosentandelen av brukergruppen som har vært ved avdelingen. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid gruppen bibliotekbrukere har vært på avdelingen.

Figur 122: Hva gjør bibliotekbrukerne på musikkavdelingen?



Søylene viser prosentandelen av bibliotekbrukerne som har besøkt avdelingen som har utøvd en aktivitet ved avdelingen. Punktet markert i forbindelse med søylen viser gjennomsnittlig tid bibliotekbrukerne har brukt på aktiviteten ved avdelingen.

Tabell 1: Hvilket språk snakker du hjemme?

Oslo	Antall	Prosent
Norsk	317	70 %
annet	28	6 %
Engelsk	10	2 %
Spansk	10	2 %
Urdu	9	2 %
Svensk	7	2 %
Somali	5	1 %
Vietnamesisk	5	1 %
Filipinsk	4	1 %
Arabisk	4	1 %
Polsk	3	1 %
Persisk	3	1 %
Bosnisk	2	0 %
Farsi	2	0 %
Portugisisk	2	0 %
Litauisk	2	0 %
Arabisk	2	0 %
Albansk	2	0 %
Tysk	2	0 %
Tamil	2	0 %
Thai	2	0 %
Russisk	2	0 %
Amharisk	1	0 %
Bulgarsk	1	0 %
Burmesisk	1	0 %
Dansk	1	0 %
Finsk	1	0 %
Irakisk	1	0 %
Islandsk	1	0 %
Italiensk	1	0 %
Kurdisk	1	0 %
Latvisk	1	0 %
Rumensk	1	0 %
Usbekisk	1	0 %
Ungarsk	1	0 %
Tigrina	1	0 %
Punjabi	1	0 %
Kroatisk	1	0 %
Gambisk	1	0 %
Gresk	1	0 %
Ibo	1	0 %
Etiopisk	1	0 %
Swahili	1	0 %
Fransk	1	0 %
Tyrkisk	1	0 %
Kinesisk	1	0 %
Japansk	1	0 %
Total	450	100 %

Tabell 2: Hvilket språk snakker du hjemme?

Bergen	Antall	Prosent
Norsk	425	79 %
Engelsk	20	4 %
annet	12	2 %
Spansk	10	2 %
Svensk	7	1 %
Fransk	7	1 %
Tysk	7	1 %
Arabisk	5	1 %
Vietnamesisk	5	1 %
Russisk	5	1 %
Finsk	3	1 %
Kurdisk	3	1 %
Portugisisk	3	1 %
Polsk	3	1 %
Serbokroatisk	2	0 %
Urdu	2	0 %
Somali	2	0 %
Persisk	2	0 %
Amharisk	1	0 %
Bulgarsk	1	0 %
Dansk	1	0 %
Filipinsk	1	0 %
Nederlandsk	1	0 %
Serbisk	1	0 %
Uigurisk	1	0 %
Pakistansk	1	0 %
Ghanesisk	1	0 %
Indonesisk	1	0 %
Etiopisk	1	0 %
Swahili	1	0 %
Tyrkisk	1	0 %
Kinesisk	1	0 %
Japansk	1	0 %
Thai	1	0 %
Total	539	100 %

Tabell 3: Hvilket språk snakker du hjemme?

Stavanger	Antall	Prosent
Norsk	589	79 %
Engelsk	28	4 %
Svensk	15	2 %
Tysk	15	2 %
Somali	12	2 %
annet	11	1 %
Arabisk	8	1 %
Russisk	7	1 %
Dansk	5	1 %
Spansk	5	1 %
Tyrkisk	5	1 %
Fransk	4	1 %
Polsk	4	1 %
Italiensk	3	0 %
Slovakisk	3	0 %
Thai	3	0 %
Amharisk	2	0 %
Bosnisk	2	0 %
Farsi	2	0 %
Portugisisk	2	0 %
Rumensk	2	0 %
Albansk	2	0 %
Urdu	2	0 %
Persisk	2	0 %
Bulgarsk	1	0 %
Finsk	1	0 %
Islandsk	1	0 %
Kurdisk	1	0 %
Nederlandsk	1	0 %
Oromo	1	0 %
Kroatisk	1	0 %
Gresk	1	0 %
Hindi	1	0 %
Eritreisk	1	0 %
Vietnamesisk	1	0 %
Total	744	100 %

Tabell 4: Hvilket språk snakker du hjemme?

Kristiansand	Antall	Prosent
Norsk	481	82 %
annet	23	4 %
Engelsk	14	2 %
Spansk	8	1 %
Arabisk	5	1 %
Dari	4	1 %
Kurdisk	4	1 %
Somali	4	1 %
Polsk	4	1 %
Madingo	3	1 %
Persisk	3	1 %
Russisk	3	1 %
Irakisk	2	0 %
Kinayrwanda	2	0 %
Oromo	2	0 %
Svensk	2	0 %
Pashto	2	0 %
Tyrkisk	2	0 %
Vietnamesisk	2	0 %
Bosnisk	1	0 %
Dansk	1	0 %
Farsi	1	0 %
Filipinsk	1	0 %
Islandsk	1	0 %
Italiensk	1	0 %
Portugisisk	1	0 %
Serbisk	1	0 %
Tigrina	1	0 %
Telego	1	0 %
Kirundi	1	0 %
Eritreisk	1	0 %
Urdu	1	0 %
Swahili	1	0 %
Fransk	1	0 %
Tysk	1	0 %
Kinesisk	1	0 %
Total	587	100 %

Tabell 5: Hvilket språk snakker du hjemme?

Trondheim	Antall	Prosent
Norsk	657	82 %
annet	23	3 %
Engelsk	15	2 %
Svensk	12	1 %
Polsk	10	1 %
Spansk	9	1 %
Persisk	9	1 %
Tysk	7	1 %
Somali	6	1 %
Bosnisk	5	1 %
Kurdisk	5	1 %
Tyrkisk	5	1 %
Dansk	4	0 %
Kinesisk	4	0 %
Nederlandsk	3	0 %
Ungarsk	3	0 %
Pashto	3	0 %
Arabisk	3	0 %
Tamil	3	0 %
Hausa	2	0 %
Ukrainsk	2	0 %
Tigrina	2	0 %
Samisk	2	0 %
Punjabi	2	0 %
Swahili	2	0 %
Slovakisk	2	0 %
Amharisk	1	0 %
Dari	1	0 %
Kinayrwanda	1	0 %
Tsjetsjensk	1	0 %
Karensk	1	0 %
Japansk	1	0 %
Total	806	100 %

Kjønn * Bibliotek: Crosstabulation

% within Bibliotek:

		Bibliotek:					Total
		Oslo	Bergen	Stavanger	Kristiansand	Trondheim	
Kjønn	Mann	50,9%	45,2%	49,3%	46,3%	43,1%	46,6%
	Kvinne	49,1%	54,8%	50,7%	53,7%	56,9%	53,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Alder * Bibliotek: Crosstabulation

% within Bibliotek:

		Bibliotek:					Total
		Oslo	Bergen	Stavanger	Kristiansand	Trondheim	
Alder	0-10 år	3,3%	1,1%	3,2%	2,5%	2,2%	2,4%
	11-14 år	2,0%	1,6%	2,5%	1,5%	2,6%	2,1%
	15-18 år	4,7%	7,6%	9,7%	6,9%	8,8%	7,9%
	19-30 år	37,5%	43,6%	30,0%	21,9%	43,7%	35,7%
	31-45 år	27,9%	23,7%	25,9%	26,4%	19,7%	24,2%
	46-60 år	16,3%	14,5%	17,1%	21,9%	12,3%	16,1%
	Over 61 år	8,3%	7,8%	11,6%	18,8%	10,7%	11,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ukedag * Bibliotek: Crosstabulation

% within Bibliotek:

		Bibliotek:					Total
		Oslo	Bergen	Stavanger	Kristiansand	Trondheim	
Ukedag	Mandag	20,0%	20,6%	15,8%	19,3%	17,7%	18,4%
	Tirsdag	21,4%	17,6%	18,7%	17,7%	14,1%	17,5%
	Onsdag	18,7%	16,9%	16,1%	12,5%	16,6%	16,1%
	Torsdag	13,9%	16,8%	18,0%	16,5%	18,1%	17,0%
	Fredag	13,9%	14,7%	12,5%	17,8%	13,9%	14,5%
	Lørdag	12,1%	13,4%	9,9%	16,2%	12,4%	12,7%
	Søndag			9,0%		7,3%	4,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Språkgruppe * Bibliotek: Crosstabulation

% within Bibliotek:

		Bibliotek:					Total
		Oslo	Bergen	Stavanger	Kristiansand	Trondheim	
Språkgruppe	Norsk	71,1%	78,9%	79,1%	81,8%	81,4%	79,0%
	Vestlig	10,8%	11,2%	10,9%	5,3%	7,1%	8,9%
	Ikke-vestlig	14,6%	8,0%	9,3%	9,0%	9,7%	9,9%
	Annet	3,6%	1,9%	,8%	3,9%	1,9%	2,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ankomst * Bibliotek: Crosstabulation

% within Bibliotek:

		Bibliotek:					Total
		Oslo	Bergen	Stavanger	Kristiansand	Trondheim	
Ankomst	Før 10:00	3,1%	1,7%	2,2%	3,7%	7,2%	3,8%
	10:00 - 11:59	22,1%	19,4%	26,1%	24,2%	21,0%	22,6%
	12:00 - 13:59	27,6%	28,1%	24,8%	25,8%	31,9%	27,8%
	14:00 - 15:59	24,5%	26,8%	28,2%	25,8%	26,7%	26,6%
	16:00 - 17:59	20,8%	15,6%	10,0%	16,4%	11,0%	14,0%
	18:00 - 19:59	2,0%	8,4%	7,1%	4,1%	2,3%	4,8%
	20:00 eller senere			1,7%			,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kommer * Bibliotek: Crosstabulation

% within Bibliotek:

		Bibliotek:					Total
		Oslo	Bergen	Stavanger	Kristiansand	Trondheim	
Kommer	Alene	89,2%	85,2%	77,6%	82,9%	79,9%	82,2%
	Flere	7,1%	12,6%	13,0%	7,7%	13,6%	11,3%
	Voksne m/barn	3,3%	2,2%	8,0%	9,4%	6,3%	6,1%
	Gruppe	,4%		1,4%		,2%	,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Alder * Kjønn Crosstabulation

% within Kjønn

		Kjønn		Total
		Mann	Kvinne	
Alder	0-10 år	3,0%	1,9%	2,4%
	11-14 år	2,4%	1,8%	2,1%
	15-18 år	6,9%	8,8%	7,9%
	19-30 år	28,4%	42,0%	35,7%
	31-45 år	28,6%	20,5%	24,3%
	46-60 år	18,7%	14,0%	16,2%
	Over 61 år	12,0%	11,1%	11,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Ukedag * Kjønn Crosstabulation

% within Kjønn

		Kjønn		Total
		Mann	Kvinne	
Ukedag	Mandag	18,3%	18,6%	18,5%
	Tirsdag	18,3%	16,7%	17,4%
	Onsdag	14,6%	17,3%	16,1%
	Torsdag	16,8%	17,2%	17,0%
	Fredag	13,8%	15,0%	14,4%
	Lørdag	13,5%	11,9%	12,7%
	Søndag	4,7%	3,3%	4,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Språkgruppe * Kjønn Crosstabulation

% within Kjønn

		Kjønn		Total
		Mann	Kvinne	
Språkgruppe	Norsk	72,9%	84,4%	79,1%
	Vestlig	11,3%	6,7%	8,8%
	Ikke-vestlig	13,0%	7,1%	9,8%
	Annet	2,8%	1,8%	2,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Ankomst * Kjønn Crosstabulation

% within Kjønn

		Kjønn		Total
		Mann	Kvinne	
Ankomst	Før 10:00	5,1%	2,7%	3,8%
	10:00 - 11:59	19,7%	25,1%	22,6%
	12:00 - 13:59	26,1%	29,3%	27,8%
	14:00 - 15:59	27,9%	25,3%	26,5%
	16:00 - 17:59	15,0%	13,1%	14,0%
	18:00 - 19:59	5,7%	4,2%	4,9%
	20:00 eller senere	,5%	,3%	,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Kommer * Kjønn Crosstabulation

% within Kjønn

		Kjønn		Total
		Mann	Kvinne	
Kommer	Alene	84,8%	80,2%	82,3%
	Flere	9,9%	12,3%	11,2%
	Voksne m/barn	5,1%	6,9%	6,1%
	Gruppe	,2%	,6%	,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Bibliotek: * Kjønn Crosstabulation

% within Kjønn

		Kjønn		Total
		Mann	Kvinne	
Bibliotek:	Oslo	14,9%	12,5%	13,6%
	Bergen	18,5%	19,5%	19,0%
	Stavanger	24,4%	21,9%	23,0%
	Kristiansand	18,3%	18,5%	18,4%
	Trondheim	24,0%	27,7%	26,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Ukedag * Alder Crosstabulation

% within Alder

		Alder						Total	
		0-10 år	11-14 år	15-18 år	19-30 år	31-45 år	46-60 år		Over 61 år
Ukedag	Mandag	8,9%	10,1%	25,0%	18,9%	18,9%	16,9%	17,8%	18,5%
	Tirsdag	11,4%	23,2%	16,5%	17,7%	19,0%	16,9%	16,0%	17,5%
	Onsdag	17,7%	18,8%	16,9%	17,2%	15,4%	12,7%	18,6%	16,2%
	Torsdag	5,1%	17,4%	17,7%	16,4%	16,9%	17,6%	19,7%	16,9%
	Fredag	6,3%	15,9%	14,2%	14,3%	13,5%	15,3%	16,0%	14,3%
	Lørdag	29,1%	10,1%	8,1%	11,4%	11,7%	17,0%	11,2%	12,5%
	Søndag	21,5%	4,3%	1,5%	4,1%	4,7%	3,6%	,8%	4,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Språkgruppe * Alder Crosstabulation

% within Alder

		Alder						Total	
		0-10 år	11-14 år	15-18 år	19-30 år	31-45 år	46-60 år		Over 61 år
Språkgruppe	Norsk	74,7%	69,2%	75,1%	76,1%	74,8%	84,9%	93,5%	79,1%
	Vestlig	10,1%	12,3%	6,0%	10,7%	10,7%	6,7%	4,1%	8,9%
	Ikke-vestlig	15,2%	18,5%	17,7%	10,0%	12,1%	6,1%	2,2%	9,8%
	Annet			1,2%	3,2%	2,4%	2,3%	,3%	2,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ankomst * Alder Crosstabulation

% within Alder

		Alder						Total	
		0-10 år	11-14 år	15-18 år	19-30 år	31-45 år	46-60 år		Over 61 år
Ankomst	Før 10:00	2,5%	1,5%	1,5%	4,3%	2,9%	3,2%	7,7%	3,9%
	10:00 - 11:59	22,8%	15,2%	15,4%	17,8%	23,1%	25,8%	37,6%	22,5%
	12:00 - 13:59	35,4%	25,8%	24,6%	29,4%	24,4%	27,7%	31,2%	27,8%
	14:00 - 15:59	31,6%	33,3%	38,1%	27,4%	28,0%	23,5%	14,4%	26,5%
	16:00 - 17:59	7,6%	18,2%	14,6%	15,7%	15,4%	14,0%	6,1%	14,0%
	18:00 - 19:59		4,5%	4,6%	5,0%	5,8%	5,7%	2,9%	4,9%
	20:00 eller senere		1,5%	1,2%	,4%	,4%	,2%		,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kommer * Alder Crosstabulation

% within Alder

		Alder						Total	
		0-10 år	11-14 år	15-18 år	19-30 år	31-45 år	46-60 år		Over 61 år
Kommer	Alene	7,6%	55,7%	70,7%	84,1%	83,6%	90,9%	91,5%	82,4%
	Flere	11,4%	30,0%	28,2%	12,9%	7,1%	6,3%	6,6%	11,2%
	Voksne m/barn	75,9%	12,9%	,4%	2,4%	9,3%	2,9%	1,6%	5,9%
	Gruppe	5,1%	1,4%	,8%	,6%			,3%	,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bibliotek: * Alder Crosstabulation

% within Alder

		Alder						Total	
		0-10 år	11-14 år	15-18 år	19-30 år	31-45 år	46-60 år		Over 61 år
Bibliotek	Oslo	18,8%	13,0%	8,1%	14,3%	15,7%	13,8%	9,8%	13,7%
	Bergen	8,8%	14,5%	18,5%	23,4%	18,7%	17,2%	13,0%	19,2%
	Stavanger	30,0%	27,5%	28,6%	19,5%	24,8%	24,6%	23,4%	23,2%
	Kristiansand	18,8%	13,0%	15,8%	11,0%	19,6%	24,4%	29,5%	18,0%
	Trondheim	23,8%	31,9%	29,0%	31,8%	21,1%	19,9%	24,2%	26,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kjønn * Alder Crosstabulation

% within Alder

		Alder						Total	
		0-10 år	11-14 år	15-18 år	19-30 år	31-45 år	46-60 år		Over 61 år
Kjønn	Mann	57,7%	54,4%	40,7%	37,1%	54,9%	53,9%	48,7%	46,6%
	Kvinne	42,3%	45,6%	59,3%	62,9%	45,1%	46,1%	51,3%	53,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Språkgruppe * Ukedag Crosstabulation

% within Ukedag

		Ukedag							Total
		Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	Søndag	
Språkgruppe	Norsk	78,4%	79,9%	77,9%	80,9%	80,6%	77,1%	75,6%	79,0%
	Vestlig	7,8%	8,3%	9,9%	8,8%	8,6%	9,2%	11,0%	8,8%
	Ikke-vestlig	11,1%	10,3%	10,1%	8,4%	7,7%	10,7%	12,6%	9,9%
	Annet	2,8%	1,5%	2,0%	1,9%	3,2%	3,1%	,8%	2,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ankomst * Ukedag Crosstabulation

% within Ukedag

		Ukedag							Total
		Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	Søndag	
Ankomst	Før 10:00	3,1%	4,1%	5,3%	5,1%	4,4%	1,2%		3,8%
	10:00 - 11:59	20,8%	19,2%	22,4%	19,6%	27,5%	34,4%	3,1%	22,6%
	12:00 - 13:59	21,8%	25,6%	29,4%	23,1%	29,4%	38,9%	38,2%	27,8%
	14:00 - 15:59	26,4%	24,4%	21,3%	26,9%	29,8%	25,4%	49,6%	26,6%
	16:00 - 17:59	19,9%	19,5%	15,6%	16,4%	8,5%	,2%	9,2%	14,0%
	18:00 - 19:59	7,2%	6,6%	5,8%	8,3%	,4%			4,9%
	20:00 eller senere	,8%	,7%	,2%	,5%				,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kommer * Ukedag Crosstabulation

% within Ukedag

		Ukedag							Total
		Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	Søndag	
Kommer	Alene	87,8%	86,7%	84,4%	83,5%	82,0%	72,1%	55,3%	82,2%
	Flere	9,0%	9,9%	9,4%	11,2%	12,6%	14,9%	18,9%	11,2%
	Voksne m/barn	2,8%	3,1%	5,3%	4,6%	5,4%	12,8%	25,8%	6,1%
	Gruppe	,5%	,3%	,9%	,7%		,2%		,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bibliotek: * Ukedag Crosstabulation

% within Ukedag

		Ukedag							Total
		Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	Søndag	
Bibliotek:	Oslo	14,8%	16,7%	15,9%	11,1%	13,1%	13,0%		13,6%
	Bergen	21,2%	19,1%	20,0%	18,7%	19,3%	20,1%		19,0%
	Stavanger	19,7%	24,6%	22,9%	24,4%	19,9%	18,0%	52,3%	23,0%
	Kristiansand	19,4%	18,7%	14,4%	18,0%	22,8%	23,6%		18,5%
	Trondheim	24,9%	21,0%	26,9%	27,7%	24,9%	25,3%	47,7%	26,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kjønn * Ukedag Crosstabulation

% within Ukedag

		Ukedag							Total
		Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	Søndag	
Kjønn	Mann	46,1%	48,9%	42,4%	46,1%	44,6%	49,8%	55,3%	46,6%
	Kvinne	53,9%	51,1%	57,6%	53,9%	55,4%	50,2%	44,7%	53,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Alder * Ukedag Crosstabulation

% within Ukedag

		Ukedag							Total
		Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	Søndag	
Alder	0-10 år	1,2%	1,6%	2,6%	,7%	1,1%	5,6%	13,0%	2,4%
	11-14 år	1,2%	2,8%	2,4%	2,2%	2,3%	1,7%	2,3%	2,1%
	15-18 år	10,7%	7,5%	8,3%	8,3%	7,9%	5,1%	3,1%	7,9%
	19-30 år	36,5%	36,0%	37,9%	34,6%	35,8%	32,7%	36,6%	35,7%
	31-45 år	24,8%	26,3%	23,0%	24,1%	22,8%	22,7%	28,2%	24,2%
	46-60 år	14,7%	15,5%	12,6%	16,8%	17,3%	22,0%	14,5%	16,1%
	Over 61 år	11,1%	10,4%	13,2%	13,3%	12,8%	10,2%	2,3%	11,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ankomst * Språkgruppe Crosstabulation

% within Språkgruppe

		Språkgruppe				Total
		Norsk	Vestlig	Ikke-vestlig	Annet	
Ankomst	Før 10:00	4,1%	4,7%	2,6%	1,4%	4,0%
	10:00 - 11:59	24,6%	18,3%	19,0%	15,3%	23,2%
	12:00 - 13:59	27,2%	22,7%	29,4%	33,3%	27,1%
	14:00 - 15:59	25,0%	30,2%	35,6%	23,6%	26,5%
	16:00 - 17:59	13,8%	16,2%	10,8%	22,2%	13,9%
	18:00 - 19:59	5,0%	6,8%	2,6%	4,2%	4,9%
	20:00 eller senere	,4%	1,1%			,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kommer * Språkgruppe Crosstabulation

% within Språkgruppe

		Språkgruppe				Total
		Norsk	Vestlig	Ikke-vestlig	Annet	
Kommer	Alene	83,2%	80,7%	75,9%	76,1%	82,1%
	Flere	10,2%	13,1%	18,6%	14,1%	11,4%
	Voksne m/barn	6,2%	5,5%	4,9%	9,9%	6,1%
	Gruppe	,4%	,7%	,7%		,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bibliotek: * Språkgruppe Crosstabulation

% within Språkgruppe

		Språkgruppe				Total
		Norsk	Vestlig	Ikke-vestlig	Annet	
Bibliotek:	Oslo	12,9%	17,3%	21,1%	22,9%	14,3%
	Bergen	17,2%	21,7%	14,0%	14,3%	17,2%
	Stavanger	23,9%	29,2%	22,4%	8,6%	23,9%
	Kristiansand	19,5%	11,2%	17,2%	32,9%	18,8%
	Trondheim	26,6%	20,6%	25,3%	21,4%	25,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kjønn * Språkgruppe Crosstabulation

% within Språkgruppe

		Språkgruppe				Total
		Norsk	Vestlig	Ikke-vestlig	Annet	
Kjønn	Mann	42,3%	58,8%	61,0%	57,1%	45,9%
	Kvinne	57,7%	41,2%	39,0%	42,9%	54,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Alder * Språkgruppe Crosstabulation

% within Språkgruppe

		Språkgruppe				Total
		Norsk	Vestlig	Ikke-vestlig	Annet	
Alder	0-10 år	2,4%	2,9%	3,9%		2,6%
	11-14 år	1,8%	2,9%	3,9%		2,1%
	15-18 år	7,7%	5,5%	14,5%	4,4%	8,1%
	19-30 år	33,6%	42,0%	35,5%	50,0%	34,9%
	31-45 år	22,6%	28,8%	29,3%	26,5%	23,9%
	46-60 år	17,8%	12,4%	10,2%	17,6%	16,5%
	Over 61 år	14,1%	5,5%	2,6%	1,5%	11,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ukedag * Språkgruppe Crosstabulation

% within Språkgruppe

		Språkgruppe				Total
		Norsk	Vestlig	Ikke-vestlig	Annet	
Ukedag	Mandag	18,4%	16,4%	20,8%	22,5%	18,6%
	Tirsdag	17,8%	16,7%	18,5%	11,3%	17,7%
	Onsdag	15,6%	17,8%	16,2%	14,1%	15,8%
	Torsdag	17,5%	17,1%	14,6%	14,1%	17,1%
	Fredag	14,5%	13,8%	11,0%	19,7%	14,2%
	Lørdag	12,3%	13,1%	13,6%	16,9%	12,6%
	Søndag	3,9%	5,1%	5,2%	1,4%	4,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Observasjonsskjema

Dato:

--	--	--	--

 Kom kl:

--	--	--	--

 Gikk: kl

--	--	--	--

Ukedag : mandag tirsdag onsdag torsdag fredag lørdag søndag

Kommer .. alene
 flere
 voksne m/ barn
 gruppe

Hvilke soner oppholder en seg i og hvor lenge er en der:

Inngangs/utgangs- område	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Voksenavdeling	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Barne/ungdomsavdeling	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Avis- og tidsskrift- avdeling	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Musikkavdeling	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Lesesal	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Lokalsamling	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Kinotek	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Grupperom/møterom	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Trapper, gjennomgangsarealer	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Kafé	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Sittegrupper	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Toalett	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min

Aktiviteter og hvor lenge holder man på:

Innlevering	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	m
Utlån/låner med seg materialet	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	m
Spill (ikke pc)	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	m
Kopi/fax/print	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	m
Utstilling (større, eksternt materiale)	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	m
Kjøp av kaffe (kaffeautomat)	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	m
Spiser/drikker	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	m
Skranke/resepsjon	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	m

Voksenavdeling:

Henvender seg til personalet	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Kikker langs hyllene/på utstilt materiale <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Bruker egen pc <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Bruker internettmaskiner <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Sitter og leser/ skriver <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Kikker langs hyllene/på utstilt materiale <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Bruker egen pc <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Bruker internettmaskiner <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Sitter og leser/ skriver <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Deltar på undervisning/omvisning	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Deltar på arrangement	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Møter kjente	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Kommer i snakk med fremmede	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min
Kø	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	min

Avis- og tidsskriftavdeling:

Henvender seg til personalet	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Kikker langs hyllene/på utstilt materiale <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Bruker egen pc <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Bruker internettmaskiner <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Sitter og leser/ skriver <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Kikker langs hyllene/på utstilt materiale <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Bruker egen pc <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Bruker internettmaskiner <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Sitter og leser/ skriver <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Deltar på undervisning/omvisning	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Deltar på arrangement	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Møter kjente	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Kommer i snakk med fremmede	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	
Kø	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	

Barne- og ungdomsavdeling:

Henvender seg til personalet	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Kikker langs hyllene/på utstilt materiale <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Bruker egen pc <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Bruker internettmaskiner <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Sitter og leser/lese krok/ skriver <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Leker, tegner eller spiller spill <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Kikker langs hyllene/på utstilt materiale <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Bruker egen pc <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Bruker internettmaskiner <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Sitter og leser/lese krok/ skriver <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Leker, tegner eller spiller spill <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Deltar på undervisning/omvisning	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Deltar på arrangement	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Møter kjente	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Kommer i snakk med fremmede	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Kø	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min

Voksenavdeling 2 (galleri/ kulturbibliotek)

Henvender seg til personalet	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Kikker langs hyllene/på utstilt materiale <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Bruker egen pc <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Bruker internettmaskiner <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Sitter og leser/ skriver <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Kikker langs hyllene/på utstilt materiale <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Bruker egen pc <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Bruker internettmaskiner <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Sitter og leser/ skriver <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Deltar på undervisning/omvisning	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Deltar på arrangement	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Møter kjente	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Kommer i snakk med fremmede	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min
Kø	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	min

Musikkavdeling (Musikk- og filmbibliotek)

Henvender seg til personalet	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Kikker langs hyllene/på utstilt materiale <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Bruker egen pc <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Bruker internettmaskiner <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Sitter og leser/ skriver <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Lytter til musikk <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Kikker langs hyllene/på utstilt materiale <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Bruker egen pc <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Bruker internettmaskiner <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Sitter og leser/ skriver <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Deltar på undervisning/omvisning	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Deltar på arrangement	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Møter kjente	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Kommer i snakk med fremmede	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Kø	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

Voksenavdeling 3 (Lokalsamling)

Henvender seg til personalet	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Kikker langs hyllene/på utstilt materiale <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Bruker egen pc <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Bruker internettmaskiner <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Sitter og leser/ skriver <i>alene</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Kikker langs hyllene/på utstilt materiale <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Bruker egen pc <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Bruker internettmaskiner <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Sitter og leser/ skriver <i>flere</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Deltar på undervisning/omvisning	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Deltar på arrangement	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Møter kjente	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Kommer i snakk med fremmede	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Kø	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

Spørre om alder, og eventuelt morsmål idet personene skal forlate biblioteket

Kjønn: Kvinne Mann Alder: Hvilket språk snakker du hjemme/
Hvilket språk foretrekker du å lese på?

Annet:

Forklaring til observasjonsskjema

Soner og aktiviteter

Generelle soner i biblioteket, samt generelle aktiviteter (som det er ikke er viktig å vite hvor utføres). En oppsamlingskategori hvor vi summerer opp hvor lenge man oppholder seg der, og hvor lang tid man bruker på aktivitetene.

En noterer ikke ned et område dersom det bare blir brukt som gjennomgangsområde.

Inngangs/utgangs -område – ved døra, et sted hvor man kan orientere seg om hvor ting er. Noteres bare dersom en oppholder seg der, ikke hvis en kun passerer gjennom.

Voksenavdeling – for de som har flere voksenavdelinger er dette en samlebetegnelse for alle disse avdelingene (tidsbruk på lokalsamling skal inkluderes her).

Barne- /ungdomsavdeling

Avis- og tidsskrift- avdeling – for de som ikke har en egen avdeling - der hvor aviser og tidsskrifter er.

Musikkavdeling – for de som ikke har en egen musikkavdeling, - der hvor musikk er.

Lesesal – kun for de som har en definert lesesal. Andre steder hvor folk leser, skriver eller bruker pc skal gå inn under de passende kategorier (leser/skriver, bruker egen pc).

Lokalsamling – gjelder ikke for biblioteket i Bergen. Hvor lenge folk er i lokalsamling skal inkluderes under voksenavdeling.

Kinotek- kun for de som har eget kinotek. Å se kinotekfilmer via flatskjerm i biblioteklokalet inngår også her.

Grupperom/møterom – egne definerte rom.

Trapper, gjennomgangsarealer - noteres bare hvis en oppholder seg der, ikke hvis en kun passerer gjennom. (Unntak i Kristiansand og Trondheim – noter her dersom biblioteket blir benyttet som en gjennomgangsgate, samt skriv en kommentar om dette under "annet".)

Kafé – Gjelder for Trondheim og Oslo.

Sittegrupper – sofagrupper, eller andre sittegrupper (utover vanlige arbeidsbord), som legger til rette for mer sosialt samvær. Hvor lenge de oppholder seg i en sittegruppe skal inkluderes til tidsbruken ved den avdelingen sittegruppen er. For eksempel skal bruk av en eventuell sittegruppe i en voksenavdeling registreres både i underpunkt under "voksenavdeling" og under "sittegrupper".

Toalett

Innlevering – både ved skranke og automater.

Utlån/låner med seg materialet – både ved skranke og automater. Utskriving av lånekort går også under denne kategorien. **NB!** Dersom en person henvender seg til en avdeling kun for å hente en bestilt bok e.l, men ikke benytter avdelingen på annen måte, skal det kun krysses av for utlån, ikke for den avdelingen hvor utlånet skjer (dette for å kunne sammenligne mellom de ulike bibliotek).

Spill – sjakk o.l., ikke pc-spill.

Kopi/ fax/ print

Utstilling – større utstilling av eksternt materiale, ikke bokutstilling.

Kø – knyttet til innlevering/ utlånskranke.

Kjøp av kaffe – ikke på kafé, men ved avdelinger hvor det er mulig å kjøpe kaffe/ drikke.

Spiser/drikker

Skranke/ resepsjon – registrer det å ta kontakt med personalet i resepsjonen (skranken/resepsjon ved inngangspartiet i Oslo og Bergen, samt skranken i midtpartiet i Trondheim og Kristiansand). Registrer kun kontakt med personalet som helt klart ikke dreier seg om innlevering eller utlån.

Kategorier

Henvender seg til personalet

– omfatter all kontakt med personalet. Vi ønsker å fange opp personalets tid sammen med brukerne, enten de nå snakker, skriver, viser eller går sammen omkring. Denne kategorien benyttes hvor det helt klart er kontakt med personalet knyttet til en bestemt avdeling. Ikke registrer kontakt med personalet ved innlevering/ utlån eller ved utskrivning av lånekort – dette noteres under innlevering/ utlån. Dersom de tar kontakt med personalet ved innleverings-/ utlånskranke uten at de skal levere/låne, noteres dette under ta kontakt med personalet ved skranke/resepsjon.

Kikker langs hyllene/på utstilt materiale alene

- hyllevandring alene. Omfatter alle fysiske tekster og lignende (bøker, blader, utstillinger) som biblioteket har gjort tilgjengelig for brukerne.

Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester alene

- omfatter det å stå eller gå omkring uten å forholde seg til bibliotekets medier eller personalet, og uten å være sammen med andre brukere. Alene. Er bare tilstede på biblioteket.

Bruker egen pc alene

- sitter alene med egen PC slått på.

Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac alene

- bruker bibliotekets pc'er for søk i kataloger alene. Pc'er som ikke har tilgang på internett eller skriveprogram.

Bruker internettmaskiner alene

- bruker bibliotekets pc'er for å søke på internett/ bruk av skriveprogram. Alene.

Sitter og leser/ skriver alene

- sitter og leser eller skriver alene - omfatter både ren skriving og kombinert lesing og skriving uten å benytte PC.

Kikker langs hyllene/på utstilt materiale flere ("sammen med flere")

- hyllevandring, sammen med flere. Omfatter alle fysiske tekster og lignende (bøker, blader, utstillinger) som biblioteket har gjort tilgjengelig for brukerne.

Sitter/står/går omkring uten å benytte tjenester flere

- omfatter det å stå eller gå omkring uten å forholde seg til bibliotekets medier eller personalet, sammen med flere. Er bare tilstede på biblioteket.

Bruker egen pc flere

- sitter sammen med flere med egen PC slått på.

Bruker bibliotekets katalog/søke pc/Mac flere

- bruker bibliotekets pc'er for søk i kataloger, sammen med flere. Pc'er som ikke har tilgang på internett eller skriveprogram.

Bruker internettmaskiner flere

- bruker bibliotekets mac/pc'er for å søke på internett/ bruk av skriveprogram, sammen med flere.

Sitter og leser/ skriver flere

- sitter og leser eller skriver, sammen med flere - omfatter både ren skrivning og kombinert lesing og skrivning uten å benytte PC.

Deltar på undervisning/omvisning

- omfatter biblioteksorientering, opplæring eller omvisning i en gruppe (klasser, barnehager, seniorsurf).

Deltar på arrangement

- deltar på arrangement som er organisert av biblioteket (høytlesning, teater o.l).

Møter kjente

- Her kan det være vanskelig å vite om det er kjente eller fremmede – bruk skjønn!

Kommer i snakk med fremmede

- Her kan det være vanskelig å vite om det er kjente eller fremmede – bruk skjønn!

Kø

- Om man må stå lenge å vente på veiledning/ hjelp.

Annet

- en åpen kategori hvor man noterer spesielle sider ved observasjonen. Eks. dersom man mister observasjonsobjektet, blir oppdaget, spesielle hendelser osv. Her kan man også notere tjenester som blir brukt, men som ikke dekkes av skjemaet.

Link til registrering:

<http://easysurvey.sentio.no/bib>

