

**Fokusgrupper for
Stavanger Bibliotek**

Januar 2007



BAROMETERTM
MARKEDSANALYSE



Innhold

1. Bakgrunn og formål
2. Metode
3. Om presentasjonen av resultatene
4. Tema/spørsmål
5. Presentasjon av resultatene
6. Oppsummering av resultater
7. Veien videre



1. Bakgrunn og formål

Om prosjektet

- Biblioteket står ved startstreken for et 3-årig prosjekt hvor formålet er å kartlegge hvorfor enkelte ikke bruker biblioteket, samt hva som skal til for at de skal bruke det/bruke det mer
- Vi vet i dag at nordmenn generelt er svært leselystne, hører mye på musikk og ser godt med filmer, noe som utgjør et solid markedspotensial for biblioteket. Utfordringen ligger likevel i at det i dag er en relativt liten gruppe som benytter biblioteket ofte

Om formålet med fokusgruppene

- For å kartlegge hvorfor en gruppe mennesker ikke bruker biblioteket har vi i fokusgruppene ta utgangspunkt i funnene fra ABM (statens senter for arkiv, bibliotek og museum) undersøkelsen gjennomført av SSB i perioden oktober til november 2005
- Fokusgrupper gir oss muligheten til å gå i dybden og finne de bakenforliggende årsakene til hvorfor man ikke benytter seg av biblioteket. Fokusgrupper er i tillegg velegnet til å forstå hva som påvirker folks vaner og preferanser knyttet til biblioteket.



2. Metode / gjennomføring

Definisjon av en "ikke-bruker"

- "...ikke lånt bøker/musikk eller annet utlån fra biblioteket i løpet av de siste 12 mnd"

Fire fokusgrupper

- Gruppene med ikke-brukere ble vervet på telefon av Norstat
- Gruppen med brukere ble vervet på Stavanger Bibliotek
- Gjennomført på Stavanger Bibliotek Mandag 15.01.07 – Kl 1630, Mandag 15.01.07 – Kl 1900, Tirsdag 16.01.07 – Kl 1630 og tirsdag 23 januar kl 1630

Gruppene

- Gruppe 1: 20-30 år, uten barn. 50/50 kvinner/menn. Bosatt i Stavanger kommune, ikke brukt biblioteket siste 12 mnd. "20-30 år"
- Gruppe 2: Foreldre med barn mellom 4 år og 16 år. 50/50 kvinner/menn. Bosatt i Stavanger kommune, ikke brukt biblioteket siste 12 mnd. "Barneforeldre"
- Gruppe 3: 40 +, ikke barn eller barn over 16 år. 50/50 kvinner/menn. Bosatt i Stavanger kommune, ikke brukt biblioteket siste 12 mnd. "40+"
- Gruppe 4: Brukere av biblioteket. Majoriteten av brukerne (6 av 10) bruker biblioteket ukentlig eller oftere. (3 av 10) månedlig og (1 av 10) kvartalsvis. 50/50 kvinner/menn.



Oppsummering av resultater (I av II)

- Kjennskapen til bibliotekets tjenester er generelt god, men enkelte av deltakerne visste bl.a. ikke om film- og spillutleie
- Internett, tilgjengelighet og lite informasjon om biblioteket er de viktigste årsakene til å ikke bruke biblioteket
- Ikke-brukerne forbinder det å bruke biblioteket mye med skole/studier og et sted man drar dersom man er på jakt etter spesiell informasjon. Brukerne forbinder det å bruke biblioteket mye med at det er gratis og at man kan benytte seg av et stort mangfold tjenester
- Barneforeldrene bruker biblioteket stort sett for barna sine og lite for seg selv
- Barneforeldre ser på biblioteket som positivt for barna og synes det er viktig for å skape leselyst
- Personalet oppleves som hjelpsomme og serviceinnstilte. Det oppleves også som positivt at bibliotekets tjenester er gratis
- De som ikke bruker biblioteket synes utlånsystemet er tungvint, de som er brukere synes dette er lettvent. Dette kan skyldes at ikke-brukeren ikke kjenner til utlånsystemet som benyttes på biblioteket i dag



Oppsummering av resultater (II av II)

- Det er mange av ikke-brukerne som synes det er vanskelig tilgjengelig og at det er tungvint med utlån og særlig innlevering
- Brukeren beskrives som en som er nysgjerrig og glad i å lese, har god tid, student, på jakt etter informasjon om noe spesielt
- Ikke-brukeren beskrives som en som ikke er interessert i å lese, ikke har tid eller får behovet dekket på andre måter
- Ikke-brukerne savner informasjon om tilbudet, og mulighet for å få tips om bøker og påminnelse om innleveringsfrist på e-post
- Ikke-brukerne sier de ville brukt biblioteket mer dersom det hadde blitt enklere å låne og levere, f.eks pr post. Mange av ikke-brukerne sier at de trenger å bli påminnet om at biblioteket finnes og hva det tilbyr for å bruke det mer
- Brukerne tror flere ville benyttet seg av biblioteket dersom de hadde hatt bedre kjennskap til tilbudet, og tror at mer informasjon utad dermed kan føre til at flere begynner å bruke biblioteket



7. Veien videre

Kvantitativ undersøkelse

- 600 intervju i Stavanger kommune
- 15 spørsmål
- Metode: telefon

Tema til spørsmål

- Kjennskap og kunnskap om innhold og tjenester
- Påstander vedr. bruk av biblioteket (student/skole, spesifikk info...)
- Lett/vanskelig å orientere seg på biblioteket (fakta eller innbilning)
- Tiltak å komme seg på biblioteket (teste ut alternative låne og innleveringsformer)
- Lånetiden (passe, kort, lang)
- Ventetid på bøker/film/musikk (lang/kort – stemmer dette eller tror man at det er sånn)
- Hvem er bibliotekbrukeren (få frem evt. fordommer)
- Er Internett en reell konkurrent (stemmer dette, eller er det fordi biblioteket kun oppfattes som et informasjonshus)
- Ønskede kommunikasjonsformer fra Biblioteket
- Vil mer informasjon/reklame føre til mer besøk



3. Om presentasjonen av resultatene


- Hvert av temaene presenteres med positive og negative sitater fra de fire gruppene.



Sitater

- Ikke bare bøker lengre, også spill og lydbøker
- Finne info om ting du lurer på og ønsker å fordype deg i, enten det er skole eller hobby
- Imøtekommende betjening, de er sjeldne
- Fred og ro
- Mangfold: Bøker, film, musikk, lydbøker, aviser, tidsskrifter, Internett
- Moro for barn

Kommentar

- 
- Personalets gode serviceinnstilling og kunnskap blir trukket frem i samtlige av gruppene
 - Alle bibliotekets tjenester har blitt nevnt i alle gruppene, det er likevel ikke alle gruppedeltakerne som var klar over alle tjenestene.
 - Barneforeldre forbinder biblioteket med positive aktiviteter/opplevelser for barna.

- Hvert tema vil også presenteres med en kommentar
- Resultatene kan ikke kvantifiseres eller gjøres gjeldende for befolkningen generelt.
- Den skriftlige rapporten presenteres med resultater pr gruppe samt kommentar



4. Tema

Spørsmål/tema

- Hva forbinder du med biblioteket?
- Hva kan være grunner til å bruke biblioteket lite?
- Hva kan være grunner til å bruke biblioteket mye?
- Hva tilbyr biblioteket? Noen som har lært noe nytt om tilbudet?
- Sist gang dere brukte biblioteket, hva brukte dere det til?
- Barneforeldre: hva betyr det for barna?
- Hvilke positive erfaringer har du med å bruke biblioteket?
- Hvilke negative erfaringer har du med biblioteket?
- Oppgave: Bilder av brukere og ikke-brukere
- Beskrivelse av en typisk bruker
- Beskrivelse av en ikke-bruker
- Er det noe dere savner på biblioteket?
- Er det noe som kunne fått dere til å bruke biblioteket mer?

7. Presentasjon av resultatene



Hva forbinder du med biblioteket?

20 - 30 år

- Fritid
- Bøker
- Internett
- Film
- Kunnskap
- Fordypning
- Utlån av bøker
- Ulike sjangere, noe for enhver smak/interesse
- Utstillinger
- Ikke bare bøker lengre, også spill og lydbøker
- Rolig og stille miljø
- Finne info om ting du lurer på og ønsker å fordype deg i, enten det er skole eller hobby
- Spørre om hjelp til å finne bøker om ulike tema
- Stort og uoversiktlig, vanskelig å finne frem til det jeg leter etter

Barneforeldre

- Bøker: Faktabøker, barnebøker
- Musikk
- Utlån
- Køer
- Lesing
- Historie
- Lydbøker
- Hjelp til å finne info
- Arbeidsplass for studier
- Aviser, tidsskrifter
- Hjelp jentungen med å bli glad i bøker
- Eventyrstunder
- Mangfold
- Aldersnøytralt
- Ikke opplevd køer
- Kultur
- Allsidighet
- Moro for barn
- Ikke høyt profilert, ikke så veldig synlige



Hva forbinder du med biblioteket?

40+

- Et sted hvor man finner det meste
- Litteratur etter behov, forskjellige sjangere
- Spesialavdelinger
- Utlån
- Musikk
- Bøker
- Film
- Lydbøker
- Fred og ro
- Særstoff
- Bra barneavdeling
- Eventyrstund
- Service: imøtekommende betjening, de er sjeldne
- Vanskelig å finne frem
- Studier
- Kunst

Brukere

- Godt organisert
- Tilgang til litteratur
- Fred og ro
- Bøker,
- Musikk
- Film
- Aviser, tidsskrifter
- Bruke Internett
- Fag, skjønnlitteratur
- Bøker om alt mulig
- Får hjelp hvis man trenger det
- Sosialt, møte folk. Ikke nødvendigvis snakke sammen men kjekt å ha folk rundt seg
- Gammelt og nytt
- Gratis å låne og åpent for alle
- Tilgang på ulike formidlingsformer/formater/medier



Hva forbinder du med biblioteket?

Kommentar

- Mange i gruppen 20 - 30 år som forbinder biblioteket med skole. Yngste gruppen, har det friskt i minne fra skole og studietid.
- Personalets service-instilling og kunnskap blir også trukket frem i samtlige av gruppene
- Fred og ro
- Kunnskap, fordypning
- Mangfold, noe for alle
- Alle bibliotekets tjenester har blitt nevnt i alle gruppene



Årsaker til å ikke bruke biblioteket så ofte?

20 - 30 år

- Tiltak å komme seg på biblioteket: Det er tidkrevende og man må planlegge
- Stort og uoversiktlig, ikke så lett å finne frem
- Kort lånetid (30 dager)
- Kjedelig å bla i bøker, foretrekker digitale bøker. Synes det er noe herk å jobbe med papir
- Ukult og gammeldags?
- At boken man vil ha er utlånt og at man må stå på venteliste
- Innbiller meg at de kanskje ikke har de nyeste bøkene
- Man kjøper de bøkene man vil ha
- Tilbakelevering
- Bruker Internett til å innhente informasjon
- Forbinder det med skole
- Tilgjengelighet
- Vanskelig med parkering
- Ser heller film enn å lese en bok

Barneforeldre

- Tilgjengelighet, travel hverdag, for lang vei å dra helt inn til byen
- Krever organisering, særlig hvis man har små barn som skal være med
- Vanskelig med parkering
- Leser ikke
- Vanskelig å huske fristen
- Det er mye dårlig vær i Stavanger og vanskelig å komme seg ut
- To turer for en bok, tidkrevende
- Har mye bøker, CD-er og DVD-er selv
- Bokklubber
- Man kjøper de bøkene man vil ha selv
- Dørstokkmila
- Lite tid og mangel på tiltak
- Bruker Internett
- Har opplevd å dra på arrangement og at det var fullt
- Det er enklere å kjøpe en bok, det koster dessuten ikke nødvendigvis så mye heller
- Biblioteket er lite synlig, kommer ikke på det



Årsaker til å ikke bruke biblioteket så ofte?

40+

- Bor på Forus, blir for langt å dra inn til byen for å gå på biblioteket
- Var bedre med bokbussen
- Liker å eie mine egne bøker
- Får dekket behovet på andre måter
- Hadde en negativ opplevelse en gang med ødelagte lydbøker
- Bruker Internett til informasjonssøk
- At man ikke har tid og interesse for bøker
- Vanskelig å finne frem
- Kan være tungvint i forhold til bopel, orker ikke trafikken og parkering
- Gir en god følelse å eie bøkene
- Kjøper eller låner av venner og kjente

Brukere

- At man bor langt unna
- At man ikke er interessert
- Har ikke kjennskap til tilbudet
- Travel hverdag, folk har ikke tid
- Tungvint tilbakelevering, kunne vært flere innleveringspunkter
- Man har muligheten til kjøpe det man trenger
- Ukult blant de unge? De bruker også mye Internett i stedet
- Tilgjengelighet, geografisk avstand
- Bruker Internett
- Hvis man er på jakt etter det nyeste
- Har opplevd at bøkene man vil ha ikke er inne



Årsaker til å ikke bruke biblioteket så ofte?

Kommentar

- Informasjonssøk på Internett oppfattes som et enklere alternativ enn å gå på biblioteket
- Tilgjengelighet. Det oppleves som langt å dra og tidkrevende å komme seg på biblioteket. Krever planlegging
- Mange som synes det er vanskelig med bil og parkering
- Folk kan kjøpe de bøkene de vil ha selv. Har råd til det og pocketbøker er et billig alternativ. Enklere å kjøpe. Går fortere og man slipper å bekymre seg for innlevering
- Ikke interessert i å lese
- Brukere: tror mange ikke vet nok om tilbudet
- Internett: Ikke-brukerne ser på Internett som en svært stor og reell konkurrent til biblioteket. Generelt i ikke-bruker gruppene ser man på biblioteket som en viktig informasjonskilde, og mener at denne informasjonen finner man like enkelt på Internett
- Noen synes det er vanskelig å finne rem på biblioteket



Årsaker til å bruke biblioteket mye?

20 - 30 år

- Låne bøker man ikke har lyst til å kjøpe selv, f.eks. skolebøker man må lese
- I forbindelse med skole og studier
- Mye billigere enn å kjøpe bøkene
- Det er lettere hvis man har et forhold til det å bruke biblioteket fra man er liten
- Det er mulig å foreslå forfattere de ikke har inne
- Det er gratis
- Stort utvalg
- Låne lydbøker hvis jeg skal på tur med unger
- Leseglede, hvis du leser mye bøker

Barneforeldre

- Låne faktabøker til barna når de har prosjekter på skolen
- Hvis det er noe spesielt du vil ha tak i så hjelper de deg
- De som jobber der er flinke til å veilede
- Ungene liker å bla i bøkene før de bestemmer seg, de går på oppdagelsesferd
- En god ro rundt det å gå på biblioteket
- Hvis man er interessert i enkelte forfattere
- Hjelp til å finne bøkene
- Brukte biblioteket mye før da jeg var hjemmeværende med barna
- Skole, studier
- Hvis du skal ha tak i en spesiell type bok, en eldre bok eller fagbok
- Mangfold, stort utvalg. Spennende å gå og kikke
- Hvis du ikke har råd til å kjøpe bøker
- Hvis du ikke har avis eller PC hjemme



Årsaker til å bruke biblioteket mye?

40+

- Dersom man leser mye vil det være mer økonomisk å gå på biblioteket
- Hvis man er på jakt etter et spesielt tema eller emne. En bok eller deler av en bok, kanskje en tekst eller melodi
- Bokbussen hadde gjort det lettere
- Hvis de hadde hatt abonnementsordning
- Elektroniske bøker hadde vært greit
- Dersom man er student

Kommentar

- Ikke- brukerne: at man er ute etter noe spesielt og/eller bruker det i forbindelse med skole og studier
- Brukere: lese, aviser og bøker. Gratis tjeneste. Både leser på biblioteket og låner med seg hjem, filmer og bøker

Brukere

- Det er gratis
- Kjekt å komme inn og slappe av etter en travel dag
- Biblioteket har noe for alle, alle kan finne informasjon om noe de er interessert i
- Aviser fra hele verden
- Er pensjonist og har god tid
- Stort utvalg, mangfold
- Liker å lese
- Har behov for tilgang til skjønnlitteratur i forbindelse med jobben
- Man kan være anonym
- Behjelpelig personale



Hva tilbyr biblioteket?

20 - 30 år

- Informasjon
- Internett
- Lydbøker
- Bøker
- Romaner
- Historie
- Tegneserier
- Musikk
- Kopiering
- Høytlesing
- Kompetanse
- Utstillinger
- Et sted men kan studere
- Jobber i videobutikk og sender ofte kundene ned hit fordi jeg regner med at de har mye sære filmer
- Spill
- PC-spill
- Biblioteket er jo til for å hjelpe til med å øke kulturell og historisk forståelse

Barneforeldre

- Utlån av bøker
- Ulike arrangementer
- Filmer
- PC
- Aviser
- Lydbøker
- Får god hjelp hvis det er noe du er på jakt etter
- Mangfold
- Lesestunder
- Tidsskrifter
- Veiledning
- Fagstoff, dybde i fagstoff
- Utlån av bokkasser til barnehager
- Veldig bra service
- Underholdning om ettermiddagene
- Kopimaskin
- Et rolig sted i hverdagen
- Samlingsplass for unge i studietiden
- Rimelig alternativ



Hva tilbyr biblioteket?

40+

- Bøker
- Musikk
- Filmer
- Informasjon
- Studiemateriell
- Vet hva biblioteket tilbyr, men bruker det allikevel ikke
- Alle språk og alle fag
- Informasjon med høy grad av kvalitet
- Aviser
- Lydbøker
- Kulturkvelder
- Stillhet til ettertanke

Brukere

- Gratis
- Film, aviser, bøker, kunnskap, lærdom
- Allsidighet
- Ulike typer litteratur: skjønnlitteratur, fakta, reise, bøker for å lære språk
- Aviser, tidsskrifter, musikk
- Man kan foreslå nye bøker som de nesten alltid tar inn
- Kopimaskin, kaffeautomat
- Musikkinstrument du kan låne
- Temakvelder, kulturformidling, utstillinger
- Musikk du ikke finner i platebutikker
- Brosjyrer om hva som skjer i Stavanger
- Spill, dataspill
- Hjelp til skole- elever



Noen som har lært noe nytt?

20 - 30 år

- At de har PC-spill

Barneforeldre

- Ble vekket opp i dag da de ringte, har jo brukt biblioteket mye før og er spesielt glad i faglitteratur, men har glemt det ut
- Underholdning på lørdagene visste jeg ikke om
- Veiledning for videregående
- Du vet egentlig om det men du har glemt det ut

40+

- Visste ikke at de lånte ut dvd

Brukere

- At de tidligere har lånt ut bilder

Kommentar

- Kjennskapen til biblioteket er generelt god, men flere av ikke-brukerne kjente ikke til hele tilbudet
- Vet egentlig at biblioteket finnes men har glemt det ut, kommer ikke på å bruke det
- Ikke alle som var klar over at det går an å låne film og spill



Sist gang dere brukte biblioteket, hva brukte dere det til?

20 - 30 år

- Spurte etter en tittel som hadde kommet ut
- Har gått hyllelangs noen ganger, oppdagelsestur
- Fantasy bøker, tekniske bøker, DVD-er
- Studier, fagstoff, grupperom
- Har ikke brukt det, sist gang var i forbindelse med skolen
- Kopiering
- Fikk hjelp til å finne bakgrunnsinfo som han brukte i jobben

Barneforeldre

- Lenge siden, med skolen, musikk og noter
- 1 år siden, faktabøker og noe til datteren
- Lenge siden, da ungene var mindre
- I høst på eventyrstund
- 6 år siden, det var en forfatter jeg hadde lest mye om
- I helgen, på barne- og ungdomsbiblioteket, men før det er det lenge siden
- For ungene



Sist gang dere brukte biblioteket, hva brukte dere det til?

40+

- I fjor i jobbsammenheng
- 3-4 år siden, skulle finne konfirmasjons- sanger
- Et par år siden, lydbøker som var ødelagte
- Ca 6 år siden, lette etter noe spesialstoff
- Lenge siden, tror det var en reisehåndbok

Brukere (Hvordan bruker dere biblioteket?)

- Låner mye bøker og filmer, innom og leser aviser og tidsskrifter
- Bøker, informasjon om spesifikke emner, det man er interessert i, fagbøker
- Både leser på biblioteket og låner med hjem
- Liker å gå hyllelangs og kikke på titler
- Forskjellige typer bøker, filmer
- Romaner, gjerne på fransk og engelsk
- Lære språk
- Temabøker, Lydbøker
- Fakta, reise, krim, filosofi, sosial antropologi
- Barnebiblioteket med min datter
- Jobbsammenheng: noveller

Kommentar

- Ikke-brukerne: skole, studier, spesialstoff, med barna
- Brukere: både leser på biblioteket og låner med seg hjem, bruker hele spekteret av hva biblioteket tilbyr. Låner mye skjønnlitterære bøker men også faktabøker for å dekke sitt informasjonsbehov
- Barneforeldre bruker biblioteket stort sett for barna sine



Barneforeldre: hva betyr det for barna?

- Det var der de lærte ordet å låne. Å vise respekt og behandle bøkene fint.
- At det er noe man gjør sammen
- Det betydde mer da de var mindre, er 13 år og nå er det andre interesser og mye lekser
- Spennende å måtte være stille
- Ikke noe kjøpepress og muligheten for læring
- Ungene finner roen på biblioteket, kan velge det de trenger og har nytte av
- Gir økt leselyst
- Når de har prosjekter, de liker egentlig å lære (innerst inne)
- Betyr mye at de blir introdusert for skolebiblioteket når de er små
- Min 15-åring bruker det til å finne info men bruker nok mest Internett
- Har en datter på 16 år som begynte å gå der i 10. klasse, hun bruker det til både skjønnlitteratur og skolearbeid
- Brukte det mye da barna var små, fra 2 år og oppover men det har dabbet av
- Er på biblioteket noen ganger, dersom vi har snakket om f.eks. Nisser og jeg ikke har nok litteratur selv. Og lydbøker.
- Barnehagen spiller en stor rolle for å få de interessert
- Oppdagelsesferd, eventyrland. Kan låne det du finner
- Noen lar barna låne så mye de vil mens andre setter begrensninger



Barneforeldre: hva betyr det for barna?

Kommentar

- Barneforeldrene opplever besøkene på biblioteket med barna som en svært positiv opplevelse ("opdagelsesferd i eventyrland")
- Biblioteket er spennende for barna og besøk på biblioteket anses som viktig for at barna skal beholde leselysten som voksne
- Biblioteket brukes når barna er små men bruken dabber av når barna blir eldre og får andre interesser
- Biblioteket er gratis og ikke forbundet med noe kjøpepress



Positive erfaringer med biblioteket

20 - 30 år

- Hjelpsomt personale, positivt at de tar kontakt
- De finner det du trenger og hvis ikke hjelper de deg med å finne alternativer, eller noe som supplerer det du lette etter
- Rolig og avslappet atmosfære
- Bra sted å jobbe med skolearbeid
- At det finnes alle slags bøker på alle språk

Barneforeldre

- God stemning, fred og ro
- Ikke kommersielt
- Mangfold, stort utvalg
- God betjening, de har erfaring, flinke til å gi veiledning og anbefalinger
- Ikke noe kjøpepress
- Bra at barnehager og skole kan komme
- Det de gjør for barn det fenger



Positive erfaringer med biblioteket

40+

- Ikke tatt opp som tema

Brukere

- At de setter frem anbefalte bøker
- Serviceinnstilt og dyktig betjening
- Stort mangfold
- Gratis utlån og lange åpningstider
- Enkelt å låne og levere inn bøker
- Har bare positive ting å si
- Rolig og trivelig miljø
- Sosialt, opplevelse av fellesskap
- Nye bøker og mange eksemplarer av hver
- Kan be om nye bøker
- Sammenlignet med andre land er det paradisi

Kommentar

- Hjelpsomt personale, at de er kunnskapsrike og serviceinnstilte blir trukket frem i alle gruppene
- At det er gratis, ikke kommersielt og ikke noe kjøpepress
- Rolig og avslappet atmosfære



Negative erfaringer

20 - 30 år

- Tenåringene som bare henger der
- Har opplevd at alle PC-ene var opptatt
- Kort lånetid
- Tungvint, må møte opp både for å låne og levere
- Tilgjengelighet: det oppleves som tungvint
- Lite utvalg av "søppelbøker"
- Litt traust, sterilt og bokhyllene ser billige ut. Ser midlertidig ut
- Kort lånetid
- Vanskelig med parkering
- Kommer ikke på det, går heller på Narevesen i etasjen under og kjøper ei bok
- Ikke så lett å vite hvilken etasje man skal gå i

Barneforeldre

- Flaut å levere for sent
- Biblioteket er for lite synlige
- Tilgjengelighet, det er tungvint å komme seg dit
- Kører på biblioteket
- Lånte en lydbok det var hakk i, var ikke kjekt å levere denne tilbake
- Har lånt musikk og en del har vært ødelagt
- Synes det er lite informasjon om biblioteket utad, trenger å bli påminnet om at det finnes
- Plagsomt at det står en gitar der som det går an å spille på



Negative erfaringer

40+

- Innlevering er noe hekkan
- Det er ikke alltid det passer å dra for å levere den dagen fristen er
- Kunne hatt returordning pr post
- Burde fått bokbussen tilbake
- Lett å glemme boken
- Ødelagte lydbøker, plagsomt at de som hadde hatt dem før ikke hadde sagt i fra
- Tungvint å komme seg dit

Brukere

- Organiseringen av rommene, virker kaotisk
- Burde skille ut novellene som egen sjanger
- Har opplevd at det står bibelsitater i hyllene
- I forrige uke drev noen med misjonering i sittegruppene
- Noen bøker er slitte
- Skrivning og understreking i bøker
- Særlig mye skribling i reiselitteratur
- Får ikke kvittering når man leverer filmer
- Kunne vært flere filmer som var teksten på norsk



Negative erfaringer

Kommentar

- Felles for alle ikke-bruker gruppene er at de opplever biblioteket som vanskelig tilgjengelig. Det er tungvint å komme seg dit for å låne, og det er tungvint å komme seg dit for å levere
- De som ikke bruker biblioteket synes utlånsystemet er tungvint, de som er brukere synes dette er lettvint. Dette kan skyldes at ikke-brukeren ikke kjenner til utlånsystemet som benyttes på biblioteket i dag
- Særlig gruppen med barneforeldre synes det er flaut å levere bøker for sent
- Flere av gruppedeltakerne har opplevd at det har vært hakk i lydbøkene
- Enkelte opplever biblioteket som stort og skremmende, og synes det er vanskelig å finne fram i hyllesystemet



Oppgave: bilder av brukere



- Skoleflink elev
- Glad i å lese
- Går på biblioteket med klassen



- Er friluftsmenneske
- Ser sunn ut
- Tradisjonell
- Kjerneverdier
- Aktiv person



- Ser lur ut
- Lærer – i forbindelse med jobben
- Forskertype
- Låner mye faglitteratur

Sunn & Frisk
+
Skole
+
Smart



Oppgave: bilder av ikke- brukere



- Har det for travelt
- Bruker Internett
- Opptatt av jobben



- Har andre interesser og bruker tiden på det



- Bruker tiden på venner
- Har ikke tid /ikke kult nok på biblioteket
- Andre interesser

Tidsklemma
+
Andre
interesser



Hva kjennetegner en som bruker biblioteket?

20 - 30 år

- Glad i kunnskap, nysgjerrig på litteratur
- Lesehest, student
- Hjemmestrikka studenter og utlendinger
- Godt forhold til bøker fra ung alder
- Mye fritid og middels utdannelse
- Intellektuelle
- Liker å lese, studerer gjerne
- Studenter
- Folk med fantasi
- Folk med tid

Barneforeldre

- Sunne, kunnskapsrike, nysgjerrige
- Nysgjerrig
- Kreativ, litt fritid
- Liker å lese, ønsker å låne og ikke kjøpe (gnien eller plassmangel)
- Glad i å lese, fritid, studier
- Engasjert
- Glad i bøker, nysgjerrig, ønsker veiledning
- Småbarnsmenneske, glad i bøker, liker å holde seg orientert
- Gode allmennkunnskaper
- Lite tilgang på andre medier
- Rolig, bestemt, belært



Hva kjennetegner en som bruker biblioteket?

40+

- Studenter og de som låner litteratur og spesielle bøker
- De som skal ha faglitteratur
- En som er ensom, drømmer seg bort i bøker
- Nysgjerrige folk
- Studenter
- De som har en kultur for å ha en bok for hånd
- En som vet litt om mye forskjellig
- Har lært å bruke biblioteket og å bli glad i å lese når man er liten

Brukere

- En som tar seg tid til å lese, liker å lese
- Søker kunnskap, nysgjerrig
- Har forstått hva det kan brukes til, at det er noe for alle
- Middels samfunnsengasjert
- En som vil lære språk
- En som har god tid
- Studenter, som søker informasjon utover det skolen har å tilby

Kommentar

- Mange forbinder studenter med brukere av biblioteket (nevnes i alle gruppene)
- Andre kjennetegn som blir ofte nevnt er folk som er nysgjerrige, engasjerte, kunnskapsrike og at de liker å lese
- Folk som har tid til det / mye fritid
- Ikke- brukerne forbinder det med informasjon og at man er ute etter noe spesielt



Hva kjennetegner en som ikke bruker biblioteket?

20 - 30 år

- Forretningsfolk
- Folk i arbeid. Håndverksbransjen som meg
- Over 30 år i jobb med barn
- Folk flest
- Veldig høy eller lav utdannelse
- Har en omgangskrets hvor man ikke leser mye bøker
- Travle folk
- Er ikke vant med å lese
- Meg selv, for mye å gjøre i jobben, mye reising

Barneforeldre

- Bruker ikke tid på å lese, andre interesser, Internett
- Travelt opptatt med jobb og hjem
- Lite tid, veldig aktiv og sosial
- At de ikke har det fra barnsben av, ikke har mestret lesing og falt av lasset
- Travel, lat, glemsk
- Har det de trenger selv (bøker, film og musikk)
- Bruker Internett
- Aktive personer
- Lite fritid
- Ser TV og leser Se & Hør



Hva kjennetegner en som ikke bruker biblioteket?

40+

- Ikke interessert i å lese
- Ikke vant til å lese
- Får behovet dekket på andre måter
- Kjenner ikke til tilbudet
- Er avskåret fra å bruke det
- Har andre interesser
- Biblioteket er skremmende for de som er lesesvake
- Uoversiktlig, finner ikke frem
- Kjøper bøkene selv
- Å eie bøker: bøkene man har hjemme i bokhyllen blir et uttrykk for identitet

Brukere

- Ikke nysgjerrig
- Har ikke tid, travel
- Ikke interessert i å lese
- Ikke så engasjert
- Har ikke lært seg til det som ung
- Uvitende om tilbudet
- Ikke samfunnsengasjert
- Får dekket behovet på andre måter



Hva kjennetegner en som ikke bruker biblioteket?

Kommentar

Ikke-brukere:

- Forretningsfolk og andre med lite tid bruker ikke biblioteket
- Veldig høy eller lav utdannelse
- Har andre interesser som fyller tiden
- Bruker Internett i stedet for biblioteket
- Dekker behovet via andre kanaler
- Har ikke lært å bruke det fra de var små
- Ikke vant til å lese / ikke interessert i å lese

Brukere

- Ikke nysgjerrig
- Ikke samfunnsengasjert
- Får dekket behovet på andre måter
- Ikke interessert i å lese



Er det noe dere savner på biblioteket?

20 - 30 år

- Før var PC-ene alltid opptatt og de var ikke de nyeste
- En liste med forslag til nye bøker som har kommet
- Flere nye titler
- Kjedelig å stå i kø for å få datamaskin
- Få e-post når det kommer ny bok/forfatter
- Profil på brukeren og tips om andre bøker som kan være interessante
- Profil kombinert med utlån over post
- Brede utvalg av litteratur på de store verdensspråkene

40+

- Savner ingenting
- Foredrag om ulike tema: litteratur, reising, om nye populære bøker
- Elektroniske bøker

Barneforeldre

- Forfattere som kommer inn og leser fra bøkene sine
- Mulighet til å kjøpe bøkene man har lånt med seg hjem
- Mer informasjon om tilbudet og arrangementer
- Biblioteket må bli mer synlige
- Å få påminnelse på mail eller SMS når lånefristen er i ferd med å gå ut
- At de fanger opp alders- gruppen der de detter av lasset
- Barnebursdager på biblioteket

Brukere

- Tema ikke tatt opp



Er det noe dere savner på biblioteket?

Kommentar

Ikke-brukere

- Informasjon om nyheter, arrangementer og tilbudet generelt
- Profil kombinert med utlån over post (låner via nett, får boken i posten og leverer via post)
- Mulighet til å kjøpe bøkene
- Få e- post om nye bøker/forfattere
- Påminnelse på mail/SMS når lånefristen er i ferd med å gå ut
- Foredrag om ulike tema



Er det noe som kunne fått dere til å bruke biblioteket mer?

20 - 30 år

- Forslaget med profil
- Utlån over post
- Gratis parkering
- Få litt mer liv i fargene og interiøret
- Det ser midlertidig ut, bokhyllene er stygge og ser billige ut
- Det er veldig skarpt lys over alt, kunne gjort mye med belysningen for å skape en mer behagelig atmosfære

Barneforeldre

- For meg er det bare å begynne å bruke det
- At det hadde vært lettere tilgjengelig
- Så lenge det er plass på eventyrstund, vil gjerne bruke det mer
- At det hadde vært lettere med parkering
- Mer markedsføring
- Rett og slett bare å komme på det



Er det noe som kunne fått dere til å bruke biblioteket mer?

40+

- Dersom jeg hadde visst at de hadde bøker om hobbyen min
- Hvis det hadde gått fortere å komme seg hit
- Hvis jeg kom på noe, at det var en bok jeg ville ha
- Det er tiltak å dra på biblioteket og jeg kommer ikke på det
- Dersom det var mulig å låne på nett og sende i retur pr post. Gjør ikke noe om det koster litt
- Utforske musikkbiblioteket
- Fått bokbussen tilbake, det hadde gjort det enklere for de som bor langt unna

Brukere (hva kan biblioteket gjøre for at folk skal bruke det mer?)

- Få skolene til å bruke det mer
- Mer informasjon, formidle tilbudet. At det ikke bare er bøker. Bruke media
- Gjøre nettsiden mer interessant
- Åpen dag
- Få frem til ungdom hva biblioteket har
- Organisere temakvelder, forfattermøter, kulturtorvet
- Tror mange ikke bruker det fordi de ikke vet hva som finnes der
- Folk tror at det er like tungvint som før, de har ikke fått med seg hvor moderne det har blitt



Er det noe som kunne fått dere til å bruke biblioteket mer?

Kommentar

- Brukere: mer markedsføring: mer info, tror mange ikke har kjennskap til hva biblioteket tilbyr. Både av produkter og det at det har blitt enklere å benytte seg av bibliotekets tjenester/tilbud. At det er en barriere som mer informasjon kan hjelpe på.. De tror at dersom folk hadde hatt bedre kjennskap ville de nok brukt det oftere. Feks at det går an å låne filmer der Bruke media
- Ikke- brukere: at det hadde blitt enklere å låne og levere tilbake, at det feks blir mulig å gjøre dette pr post
- Noen trenger bare å bli bevisst på at biblioteket finnes



Ting dere trodde dere skulle snakke om/andre kommentarer

Brukerne

- Kjempetilbud, det koster oss ingenting men kommunen mye. Er redd for at tilbudet skal forsvinne
- Har brukt biblioteket i 35 år, synes aldri det har vært bedre enn det er nå. Alt er blitt bedre
- På Sandnes har jeg fått et kort som jeg kan bruke overalt på alle biblioteker, er overrasket over hvor enkelt det er å bruke dette