

Brugernes adfærd på folke-
bibliotekerne

KL's trafiktælling 2004

1. Forord	3
2. Hovedkonklusioner	4
<i>Kort introduktion til trafiktællingens metode</i>	<i>4</i>
3. Karakteristik af seks brugergrupper	5
<i>Gruppe I: Lyn-brugere.....</i>	<i>5</i>
<i>Gruppe II: De hurtige biblioteksbrugere</i>	<i>5</i>
<i>Gruppe III: Mixede/klassiske biblioteksbrugere.....</i>	<i>6</i>
<i>Gruppe IV: Avis- og tidsskriftslæsere.....</i>	<i>7</i>
<i>Gruppe V: PC-brugere</i>	<i>7</i>
<i>Gruppe VI: Gengangere</i>	<i>8</i>
4. Karakteristik af brugernes adfærd og opholdstid	9
<i>Brugernes adfærd generelt – og børnene.....</i>	<i>9</i>
<i>Forskelle mellem store og små biblioteker.....</i>	<i>10</i>
<i>Kulturforskelle mellem biblioteker</i>	<i>10</i>
<i>Bogbusser – et kapitel for sig.....</i>	<i>11</i>
5. Trafiktællingens metode.....	12
<i>Datagrundlag.....</i>	<i>12</i>
<i>Observation som metode</i>	<i>12</i>
<i>Trafiktællerne.....</i>	<i>13</i>
<i>Trafiktællingens gyldighed</i>	<i>13</i>
<i>Definitioner</i>	<i>13</i>
<i>Vurdering af metoden</i>	<i>15</i>
<i>Fejlkilder og forbehold</i>	<i>15</i>
<i>Metodiske refleksioner</i>	<i>16</i>
Bilag I: Medvirkende biblioteker i trafiktællingen.....	17
Bilag 2: KL's Bibliotekskontaktudvalg, 2002 –2006.....	18
Bilag 3: Præsentation af data fra de enkelte biblioteker	19

1. Forord

KL præsenterer hermed undersøgelsen "Brugernes adfærd på folkebibliotekerne. KLs trafiktælling 2004".

Trafiktællingen er gennemført i foråret 2004 blandt knapt 3.000 biblioteksbrugere på 21 store og små folkebiblioteker landet over. Ved trafiktællingen blev det registreret, hvor længe bibliotekets brugere opholdt sig på biblioteket og hvilke bibliotekstilbud, de benyttede. Undersøgelsen giver et indblik i, hvad brugerne foretager sig på biblioteket. Specielt kaster undersøgelsen lys over de biblioteksbrugere, der forlader biblioteket uden at foretage lån.

KL håber, at undersøgelsen kan virke til inspiration for den lokale debat om:

- Forholdet mellem bogen og bibliotekets "nye" medier
- Biblioteksindretning
- Nye veje i biblioteksbetjeningen af borgerne
- Biblioteksbrugernes forskellige behov
- Biblioteket mellem kulturpolitik og socialpolitik

Trafiktællingen er en blanding af en kvalitativ og kvantitativ undersøgelse, og den gør ikke krav på at være en videnskabelig eller en repræsentativ fulgyldig undersøgelse.

Undersøgelsen hviler på 21 bibliotekers beredvillige medvirken i undersøgelsen. De 21 biblioteker blev udvalgt med sigte på at være repræsentative for det, man kan kalde "et almindeligt dansk gennemsnitsfolkebibliotek" i ordets bedste forstand. KL retter en stor tak til de medvirkende biblioteker og kommuner (se bilag 1).

KL retter også en tak til KLs bibliotekskontaktudvalg, som har været styregruppe for undersøgelsen, samt til lektor Niels Ole Pors, Danmarks Biblioteksskole, som venligst har indgået i drøftelse af undersøgelsen.

KL har gennemført undersøgelsen med støtte fra Biblioteksstyrelsens Udviklingspulje for folke- og skolebiblioteker. Den statistiske bearbejdning af data-materialet er foretaget af Stella Dyrberg Jensen. Rapporten er udarbejdet af Helle Kolind Mikkelsen, Børne- og Kulturkontoret. Spørgsmål kan rettes til Helle Kolind Mikkelsen, hkm@kl.dk.

2. Hovedkonklusioner

Trafiktællingens resultater kan sammenfattes i følgende hovedkonklusioner:

- Man kan ikke tale om een slags biblioteksbruger. Forestillingen om den klassiske biblioteksbruger må opløse sig til fordel for 6 brugergrupper, der er ganske forskellige i deres adfærd og opholdstid på biblioteket.
- Der er tidsmæssigt stor spredning i, hvor længe bibliotekets brugere opholder sig i biblioteket. Op mod en trediedel af bibliotekets brugere er bare på biblioteket et minut eller to. En anden stor gruppe klarer deres biblioteksårinde på 10 – 20 minutter. For en mindre gruppe er et biblioteksbesøg lig med flere timers ophold på biblioteket.
- Cirka halvdelen af bibliotekets brugere forlader biblioteket som besøgende – det vil sige uden at have foretaget lån. De besøgende opholder sig generelt længere tid på biblioteket end lånerne.
- En del biblioteksbrugere "bruger" ikke bøger. Folkebibliotekerne bliver brugt flittigt af nydanskere – navnlig nydanske børn og unge. De benytter altovervejende PC'erne.
- Store og små biblioteker ligner hinanden langt hen ad vejen – om end der er forskelle. Bøgbussen er lidt mere et kapitel for sig.

Kort introduktion til trafiktællingens metode

Der redegøres omhyggeligt for trafiktællingens datagrundlag, metode, definitioner mv. i kapitel 5. Her kan blot indledningsvis nævnes følgende:

Ved trafiktællingen blev der foretaget registrering/observation af 2925 brugere. Brugerne blev overordnet registreret på følgende 3 bruger-kategorier:

- Lyn-brugere (753 brugere)
- Lånere (1327 lånerne)
- Besøgende (845 besøgende)

Alle "lånere" og "besøgende" blev registreret på de afdelinger i biblioteket, de benyttede. I undersøgelsen blev der skelnet mellem følgende afdelinger:

- Indgangs- og foyerområde
- Bøger, musik, video mv.
- PCere, spil mv.
- Aviser, tidsskrifter, offentlig information mv. samt
- Andet

3. Karakteristik af seks brugergrupper

En af trafiktællingens hovedkonklusioner er, at man ikke kan tale om een slags biblioteksbruger.

Forestillingen om den klassiske biblioteksbruger må opløse sig til fordel for 6 brugergrupper, der er ganske forskellige i deres adfærd og opholdstid på biblioteket. På tværs af om brugerne er registreret som låner eller besøgende, kan de karakteriseres på følgende 6 brugergrupper, nemlig:

- Lyn-brugere
- De hurtige biblioteksbrugere
- De mixede/klassiske biblioteksbrugere
- Avis- og tidsskriftlæsere
- PC-brugere, samt
- Gengangere

Gruppe I: Lyn-brugere

En del brugere er som tidligere omtalt på lynvisit i biblioteket. Ud af det daglige antal brugere på biblioteket er 20 – 30% lynbrugere.

De er på biblioteket nogle få minutter og kommer ikke længere end til indgangsområdet - foyer, skranke mv. Det er altså et betragteligt del af bibliotekets brugere, der kun lige er inde og vende.

Lyn-brugere kommer mest for at aflevere og hente reserverede materialer, men kommer også for at betale gebyrer, kopiere, mv.

Gruppe II: De hurtige biblioteksbrugere

En anden stor gruppe brugere på folkebiblioteket er de hurtige biblioteksbesøgende. De hurtige biblioteksbrugere udgør omkring 20 – 30 % af den samlede gruppe brugere. Det er langt overvejende voksne, der udgør denne gruppe.

En hurtig biblioteksbruger er kendetegnet ved at opholde sig i biblioteket under 10 minutter, men vedkommende har været ”rigtigt” inde i biblioteket og været rundt i bogsamlingen, brugt PC’en eller slået noget op.

Det er almindeligt at se hurtige biblioteksbrugere, der finder 2-3 materialer frem på 5 – 10 minutter. Omvendt kan man ikke sige, at dem der har opholdt sig lang tid i bibliotekets samlinger også låner forholdsvis flere materialer.

Der er lidt flere lånere end besøgende i gruppen af hurtige biblioteksbrugere. Gruppen må dog siges at bruge biblioteket lige så fuldstændigt, som de biblioteksbrugere, der opholder sig i lang tid i biblioteket. Tre ud af fire opsøger bøger, musik og andre faste medier, mens resten går til en PC, avis- og tidsskriftafdelingen eller lignende.

De hurtige biblioteksbesøgende kan deles op i to undergrupper, nemlig de målrettede, som udgør de 60 % og de mindre målrettede (40%).

De hurtige og målrettede biblioteksbrugere

De målrettede styrer typisk målet hen imod den genre, den hylde eller den PC, som de skal bruge, men ellers er der ikke noget forhadet over de hurtige biblioteksbrugere. Man kan - i ro og mag - nå meget på ti minutter på et bibliotek, når man ved, hvad man skal.

De hurtige, men mindre målrettede biblioteksbrugere

De hurtige, men mindre målrettede biblioteksbrugere kendes på, at de går mere formålsløst rundt i biblioteket og går rimeligt hurtigt igen. Det er både børn og voksne. Nogle kommer tilbage senere.

Gruppen forekommer mindre fortrolig med biblioteket sammenlignet med så mange andre. Det vil være misvisende at kategorisere disse personer til at være ”græssende biblioteksbrugere”.

Gruppe III: Mixede/klassiske biblioteksbrugere

Der er en gruppe af mixede biblioteksbrugere, der har en sammensat brug af bibliotekets samlinger sammenlignet med de brugergrupper, der kun benytter en eller to afdelinger. Gruppen er domineret af voksne.

Den mixede biblioteksbruger har en gennemsnitlig opholdstid i bibliotekets samlinger med bøger, musik, opslagsværker, video med videre på omkring 17 minutter.

En mixet biblioteks-bruger er mere tilbøjelig til at bruge flere af bibliotekets afdelinger og medier sammenlignet med andre grupper. Desuden står bogsamlingerne fortsat centralt for denne gruppe.

På sæt og vis kan man derfor betegne denne gruppe som den klassiske biblioteksbruger i den forstand, at bogen fortsat står centralt.

Gruppe IV: Avis- og tidsskriftslæsere

En pæn og trofast gruppe blandt biblioteksbrugere er avis- og tidsskriftlæsere. Avis- og tidsskriftlæsere er helt overvejende voksne (mænd).

Den gennemsnitlige opholdstid for avis- og tidsskriftlæsere er 42 minutter. Gruppen udgør 8% af bibliotekets brugere, men de tegner sig for 12% af publikums opholdstid på biblioteket.

En avis- og tidsskriftlæser kommer typisk kun på biblioteket for at gå i avis- og tidsskriftafdelingen. Det hører til sjældenheder, at disse brugere slår en tur gennem biblioteket eller forbi en PC før eller efter besøget i avis- og tidsskriftafdelingen. De foretager derfor heller ikke lån eller afleverer. 93% af gruppen er registreret som besøgende.

Det er ikke usædvanligt, at der står avis- og tidsskriftlæsere og venter, når biblioteket åbner. De "kendes" på, at de (hjemmevant) går den direkte vej fra indgangen til avis- og tidsskriftafdelingen og samme vej ud igen.

Gruppe V: PC-brugere

I lighed med avis- og tidsskriftslæserne er der en pæn og trofast gruppe af PC-brugere. Gruppen består af såvel børn som voksne. Det er suverænt den gruppe, der opholder sig længst tid på biblioteket.

Den gennemsnitlige opholdstid for PC-brugere er 1 time. Gruppen udgør 14% af bibliotekets brugere, men de tegner sig for 27% af publikums opholdstid på biblioteket.

Mere end 50% af denne gruppe opholder sig en halv time eller mere ved bibliotekets PCere. Små 10% af gruppen opholder sig mere end 2 timer ved denne aktivitet. Hovedparten af sidstnævnte gruppe er børn.

I lighed med avis- og tidsskriftsbrugerne "kendes" PC-brugerne på, at de målrettet styrer hen mod bibliotekets PCere og kun sjældent har ærinde i bibliotekets andre afsnit. Typisk passer gruppen sig selv og henvender sig kun til personalet for at booke tid ved maskinerne.

Brugernes adfærd omkring brugen af PCere er i nogen grad styret af bibliotekets regelsæt. Der er biblioteker, der rimeligt håndfast håndhæver regler om en PC-time om dagen pr. bruger, og der er biblioteker, der tager mere let på det.

På samme måde har nogle biblioteker regler for, at der kun må sidde én person ved hver PC, mens der er andre biblioteker, der til en vis grænse tillader at fle-

/

re (typisk børn og unge) sidder sammen omkring PC-erne – med lidt mere støj og social aktivitet til følge.

I gruppen af PC-brugere er der en gruppe gengangere, der går ind og ud af biblioteket en del gange i løbet af dagen.

Gruppe VI: Gengangere

Undersøgelsen har kortlagt, at der på en del biblioteker er et pænt antal gengangere.

Gengangerne er karakteriseret ved at være biblioteksbrugere, der kommer på biblioteket mere end én gang i løbet af åbningstiden. Der er både børn og voksne i gruppen af gengangere, men flest børn og unge mennesker.

Det har ikke været muligt igennem undersøgelsen at kvantificere det præcise antal gengangere. Generelt må antallet af gengangere dog siges at være større end forventet – og som sagt svinger det fra sted til sted.

Der er flere former for gengangere. Der er de store børn og unge, som opholder sig på biblioteket mere eller mindre hele eftermiddagen, og som går lidt ind og ud – for adspredelsens skyld, for at ryge, for at finde søskende/venner mv.

Der er desuden de biblioteksbrugere, der kommer på eet tidspunkt for at læse avis og så kommer igen nogle timer senere for at bruge PC, låne materialer eller lignende.

Fælles for gengangerne er, at de tilbringer et betragteligt antal timer på biblioteket. For en del af dem er det formentligt en mere eller mindre daglig begivenhed.

4. Karakteristik af brugernes adfærd og opholdstid

En af trafiktællingens hovedkonklusioner er, at der er tidsmæssigt stor spredning i, hvor længe bibliotekets brugere opholder sig i biblioteket og i måden, som brugerne bruger biblioteket på.

Denne konklusion kan udfoldes med følgende tal fra undersøgelsen:

- Voksne har en gennemsnitlig opholdstid på 28 minutter.
- Børn har en gennemsnitlig opholdstid på 34 minutter.
- En besøgende har en gennemsnitlig opholdstid på 35 minutter.
- En låner har en gennemsnitlig opholdstid på 23 minutter.
- De fleste lånere opholder sig kortere tid på biblioteket end besøgende.
- En tredjedel af de besøgende er på biblioteket længere end en halv time.
- Ti procent af de besøgende er på biblioteket mere end en time.
- 2/3 af lånerne er ude af biblioteket i løbet af 20 minutter.
- Seks procent af lånerne er der mere end en time.

Brugernes adfærd generelt – og børnene

Hovedparten af bibliotekets brugere har deres foretrukne medie og benytter en eller to afdelinger i biblioteket. Det er de færreste, der tager en tur rundt om det hele.

Brugerne er generelt virksomme og har noget for, når de er i biblioteket. Stort set alle biblioteksbrugere optræder hjemmevante med biblioteket. Alle aldremestrer selvbetjening uden problemer, og brugerne ved, hvor de skal hen i biblioteket for at finde dette og hint – eller hvor de skal spørge. Der er tilsyneladende langt mellem de usikre og famlende biblioteksbrugere.

Der er nogle voksne og børn, der mere eller mindre bruger biblioteket som en slags opholdsstue og deres adfærd er præget af nærmest hjemlig fortrolighed med stedet, personale, regler mv. Det vil i den sammenhæng være misvisende at karakterisere biblioteket som en varmastue, idet der ikke er tale om den tomgang og rastløshed, som man typisk forbinder en varmastue med.

Det at gå på biblioteket er i vid udstrækning noget, man gør med sig selv. Det gælder især for voksne, hvor fire ud af fem kommer som ”solo-personer”. Nogle kommer dog i visheden om at deres venner, søskende/familie eller studiekammerater er på biblioteket.

/

For børnenes vedkommende er det cirka hver andet barn, der kommer som ”solo”-person. Ellers kommer de med kammerater/ søskende eller forældre.

PC-brugerne kan i visse perioder på dagen være dem, der giver liv i biblioteksrummet. Skolebørnene kommer fra først på eftermiddagen, og nogle er der mere eller mindre til biblioteket lukker.

Der er en stor gruppe børn og unge, der alene kommer for at bruge bibliotekets PC’ere. Enkelte frekventerer bøgerne, tegneserierne eller musiksamlingen, mens de holder sig klar i forhold til en ledig maskine.

”Bogorms-typen” er ikke dem, der ses flest af i børnebiblioteket, men de er der stadig. De får typisk en udsøgt behandling af børnebibliotekaren.

Bibliotekets regler og stedets holdning til, hvordan børnene og de unge må bruge PC’erne, sætter lidt forskellige rammer for, hvordan det sociale liv omkring PC’erne udfolder sig.

Forskelle mellem store og små biblioteker

En af trafiktællingens hovedkonklusioner er, at store og små biblioteker ligner hinanden langt hen ad vejen, men der er også forskelle – for eksempel:

- Der er flere voksne lånere end voksne besøgende på små biblioteker.
- Der er flere besøgende voksne og børn end lånerne på de større og større biblioteker.
- Der ses en tendens til relativt flest børn på de mindre biblioteker (op til 60%), og en tendens til relativt færre børn på de store biblioteker (omkring 15 –20%).
- Der er en tendens til, at der er relativt flere besøgende end lånere på de store biblioteker.
- Der er en tendens til at der er relativt flere voksne lånere på de små og mindre biblioteker.
- Der er kulturforskel mellem store og små biblioteker i tone og formalia mellem bibliotekets brugere og personale.

Kulturforskelle mellem biblioteker

Der er betydelig forskel mellem biblioteker imellem med hensyn til omfang og karakter af kontakten mellem brugere og personale. Disse forskelle har trafiktællerne (uafhængigt af hinanden) registeret i forbindelse med deres trafiktælling på bibliotekerne.

Brugen af selvbetjeningsmaskiner eller ej spiller selvfølgelig ind på, hvad der byder sig af lejligheder for kontakt og ordveksling mellem brugere og personale, men det synes ikke at forklare alting. Det samme gælder bibliotekets størrelse.

Der er biblioteker, hvor alle mere eller mindre hilser, når de kommer og går. Her spørger bibliotekspersonalet for eksempel ”Hvad skulle det være?”, hvis borgerne står lidt ubeslutsomt inden for døren.

Der er også biblioteker, hvor biblioteket kender sine brugere. Bibliotekets personale kan uden nærmere anledning sige til en bruger: ”Materialerne inde fra hovedbiblioteket er allerede kommet til dig her til formiddag”. Eller en borger kan komme ind fra gaden med ordene ”Er min mand her?” og få svar på spørgsmålet.

Bogbusser – et kapitel for sig

Som led i undersøgelsen er der gennemført trafiktælling i en bogbus med fire holdsteder inden for samme kommune. Ligesom der er forskel på biblioteker, så er der formentligt også forskelle mellem bogbusser.

For den bogbus’ vedkommende, som deltog i undersøgelsen, kan følgende konstateres:

- Stort set alle, der kommer i bogbussen, låner materialer. Der ses ikke i bogbussen en stor gruppe besøgende, sådan som det kendes fra andre biblioteker.
- Bogbussens brugere har kortere opholdstid sammenlignet med opholdstiden i de øvrige biblioteker.
- Børn bruger bogbusser.

5. Trafiktællingens metode

Datagrundlag

Trafiktællingen er gennemført i foråret 2004. Ved trafiktællingen er der foretaget registrering/observation af 2925 brugere fordelt på 21 store og små folkebiblioteker landet over.

Samtlige trafiktællinger foregik på en tirsdag, onsdag eller torsdag for at ramme en "gennemsnitsdag" for biblioteket. Trafiktællingen foregik i hele bibliotekets åbningstid.

I nogle biblioteker har der været tale om en i princippet fuldstændig trafiktælling af brugerne. I andre biblioteker har der været tale om en trafiktælling af et udsnit af brugerne. På de større/største biblioteker sad der to trafiktællere og de øvrige steder én.

Ved trafiktællingen blev det registreret, hvor længe bibliotekets brugere opholdt sig på biblioteket og hvilke bibliotekstilbud, de benyttede.

Observation som metode

Trafiktællingen hviler på den metode, at en trafiktæller observerer den enkelte bruger (på et vist niveau) inde i biblioteket. Trafiktælleren tager ikke kontakt med brugeren.

Trafiktælleren udfylder et kartotekskort pr. bruger, der kommer ind i biblioteket. På kartotekskortet anfører trafiktælleren indgangstidspunkt, hvor brugeren går hen i biblioteket mv. samt udgangstidspunkt. Disse oplysninger blev siden databehandlet.

Trafiktællerne sidder diskret, men centralt i biblioteket et sted, hvorfra der er overblik over bibliotekets forskellige afdelinger, herunder indgangen. Trafiktælleren går desuden med mellemrum en runde i biblioteket.

Trafiktælleren har kartotekskort liggende på de brugere, der aktuelt er i biblioteket. Trafiktælleren holdt de forskellige brugere ud fra hinanden ved at notere enkelte kendetegn ved brugeren ("Esso-trøje" - "stærke briller" - "ternet nederdel" osv.)

Trafiktællerne

Trafiktællingen blev foretaget af samme 7 trafiktællere udsendt af KL. Brugen af få trafiktællere vurderes at have øget datavaliditet og dataaentydighed.

Foruden opgaven med at udfylde kartotekskort skulle trafiktællerne også sammenfattende nedfølge nogle kvalitative observationer efter hver trafiktælling.

Det viste sig at være lidt af en træningssag, hvor mange brugere en trafiktæller kunne holde øje med. Registreringen af lyn-brugerne viste sig nem og hurtigt, mens det til gengæld for brugere med lang opholdstid somme tider kunne være svært for trafiktælleren at genkende brugeren og få en dækkende registrering af dennes gang rundt i biblioteket.

Trafiktællingens gyldighed

Trafiktællingen er som sagt foretaget på en almindelig hverdag, og undersøgelsens resultater er næppe dækkende for trafikken på biblioteket lørdag eller søndag eller for de dage, hvor biblioteket har særlige arrangementer.

Trafiktællingens resultater kan heller ikke tages til indtægt for at gælde for biblioteker med særlige brugergrupper, biblioteker med særlige profiler eller biblioteker med særlige problemer.

I statistisk forstand svarer et gennemsnitsfolkebibliotek til et indbyggertal på godt 23.000 indbyggere. I 14 af de valgte biblioteker er indbyggertallet lavere end landsgennemsnittet.

Definitioner

Brugerne er overordnet blevet registreret på følgende 3 bruger-kategorier:

- Lyn-brugere (753 brugere)
- Lånere (1327 lånere)
- Besøgende (845 besøgende)

Sondringen mellem lånere og besøgende skal ses i lyset af, at undersøgelsen har til formål at kaste lys over den udvikling, der er set gennem flere år i biblioteksstatistikken, nemlig at der er sket en vækst i besøgstallet samtidigt med fald i bibliotekernes udlån og antal lånere.

Brugerkategori: Lyn-brugere

Lyn-brugere er kendetegnet ved to ting:

- Vedkommende opholder sig i biblioteket under fem minutter – ofte bare et minut eller to.
- Vedkommende kommer ikke længere end til indgangsområdet - foyer, skranke mv. Vedkommende går altså ikke ind i det egentlige bibliotek.

Lyn-brugere kommer primært for at aflevere og hente reserverede materialer, men også for at betale gebyrer, kopiere, mv.

Der viste sig i undersøgelsen en betydelig gruppe ”ind-og-ud”-brugere. Denne gruppe er naturligvis en del af bibliotekets brugere, men alligevel ikke ”rigtige” biblioteksbrugere i den forstand, at de ikke går ind i bibliotekets egentlige afdelinger mv.

For at få et retvisende billede af brugernes trafik inde i det ”egentlige” bibliotek, er gruppen af lynbrugere derfor rensat ud i undersøgelsens tidsberegninger. Hvis lyn-brugerne indgik i tidsberegningerne, ville gennemsnitstiderne blive betragteligt lavere.

Brugerkategori: Lånere

Som lånere er registreret de brugere, som foretager lån i forbindelse med opholdet på biblioteket.

Brugerkategori: Besøgende

Som besøgende er registreret de brugere, som forlader biblioteket uden at foretage lån i forbindelse med opholdet på biblioteket.

Nogle af bibliotekets brugere optræder formentligt rimeligt konsekvent som besøgende. Andre optræder nok på et tidspunkt som besøgende og på et andet tidspunkt som låner.

Bibliotekets afdelinger

Alle ”lånere” og ”besøgende”, er blevet registreret på de afdelinger i biblioteket, de benyttede. Her er der i undersøgelsen skelnet mellem følgende afdelinger:

- Indgangs- og foyerområde
- Bøger, musik, video mv.
- PCere, spil mv.
- Aviser, tidsskrifter, offentlig information mv. samt
- Andet

Biblioteks-størrelser

De 21 medvirkende biblioteker fordeler sig på 14 hovedbiblioteker, 6 filialer og en bogbus med fire holdesteder.

Vurdering af metoden

Metoden med trafiktælling gennem observation og kartotekskort er absolut anvendelig i overskuelige biblioteker og biblioteker til en vis størrelse. Ved udvælgelsen af biblioteker blev der frasorteret biblioteker, der var sig for svære at overskue.

Der er ikke noget, der tyder på, at trafiktællingen fik brugerne til at opføre sig anderledes end ellers. Der var hvert sted et opslag ved indgangen og ved tællebordet, som oplyste brugerne om trafiktællingen.

Brugerne tog alle steder meget lidt notits af trafiktælleren. Snakkelyst og nysgerrighed kunne i enkelte tilfælde få brugerne til at tage kontakt til trafiktælleren.

Fejlkilder og forbehold

Der er grund til at være opmærksom på metodens fejlkilder, som primært kan sammenfattes til nedenstående.

1) Vurdering af de store børn og unge

Det viste sig svært at bedømme de store børn og unge mennesker med hensyn til deres alder og dermed også afgøre om pågældende skulle registreres som barn eller voksen.

Hensigten var at registrere personer under 16 år som børn og personer på 16 og derover som voksne, men der må tages forbehold for, om det ganske er lykkes.

2) Begrænset overblik over biblioteket

Det viste sig nogle steder svært for trafiktælleren at sidde et sted med totalt overblik over hele biblioteket. For eksempel har der været trafiktælling på et par biblioteker med børnebibliotek på første sal. Trafiktællerne har alle steder med mellemrum gået runder i biblioteket, men trafiktællerne har ikke minutiøst overvåget den enkelte bruger.

3) Person-registreringen

Det bemærkes, at der ikke er foretaget trafiktælling på personer, der er kommet ind i biblioteket i andet ærinde – for eksempel postbud, fragtmænd, personale, familie til personale mv.

Metodiske refleksioner

Trafiktællingen har været tilrettelagt i den hensigt at tilvejebringe et rimeligt stort datagrundlag i form af mange registreringer – blandt andet af hensyn til ønsket om at få belyst kvantitative spørgsmål om brugernes opholdstid på bibliotekerne og brugergrupper.

Kvantiteten har således gået forud for kvaliteten. I en næste eller lignende undersøgelse vil det være en overvejelse værd endnu mere indgående og detaljeret at studere den enkeltes adfærd rundt i biblioteket.

Bilag I: Medvirkende biblioteker i trafiktællingen

Kommune	Bibliotek	Åbningstid
Dronninglund Kommune	Dronninglund Bibliotek	13.00-17.00
Esbjerg Kommune	Sædding Bibliotek (filial)	10.00-17.30
Fjends Kommune	Stoholm Bibliotek	14.00-17.00
	Vridsted Bibliotek (filial)	17.00-19.00
Faaborg Kommune	Faaborg Bibliotek	10.00-19.00
Suså Kommune	Glumsø Bibliotek	10.00-17.00
	Herlufmagle Bibliotek (filial)	14.00-17.00
Helle Kommune	Tofterup (bogbussen)	14.00-15.30
	Fåborg (bogbussen)	15.45-16.45
	Årre (bogbussen)	17.30-19.00
	Rousthøje (bogbussen)	19.15-19.45
Københavns Kommune	Ørnevej Bibliotek (filial)	10.00-19.00
Limfjordsbibliotekerne (Harboøre-Thyborøn, Lemvig og Vinderup)	Thyborøn Bibliotek	10-12 & 14-17
	Lemvig Bibliotek	10.00-18.00
Løgstør Kommune	Løgstør Bibliotek	13.30-18.00
Nibe Kommune	Nibe Bibliotek	14.00-17.00
Randers Kommune	Randers Hovedbibliotek	10.00-19.00
Ringsted Kommune	Ringsted Bibliotek	10.00-19.00
Sønderborg Kommune	Sønderborg Bibliotek	10.00-19.00
Trehøje Kommune	Vildbjerg Bibliotek	14.00-19.00
Tørring-Uldum Kommune	Tørring-Uldum Bibliotek	14.00-18.00
Værløse Kommune	Værløse Bibliotek	10.00-19.00
	Hareskov Bibliotek (filial)	14.00-19.00
Åbybro Kommune	Åbybro Bibliotek	13.00-18.00

Bilag 2: KL's Bibliotekskontaktudvalg, 2002 –2006

Direktør Jens Thorhauge, Biblioteksstyrelsen
Bibliotekschef Jørgen Bartholdy, formand for Bibliotekslederforeningen, Skanderborg Bibliotek
Stadsbibliotekar Bodil Have, næstformand for Bibliotekslederforeningen, Randersegnens Biblioteker
Stadsbibliotekar Rolf Hapel, Århus Kommunes Biblioteker
Kulturchef Lone Gladbo, Gentofte Centralbibliotek
Stadsbibliotekar Kristian Grønborg, Svendborg Bibliotek
Ledende bibliotekar Lars Friis Kristiansen, Svinninge Bibliotek
Biblioteksleder Asta Broesby-Olsen, Nordborg Bibliotek
Bibliotekschef Jan Østergård Bertelsen, Københavns Kommunes Biblioteker (<i>frem til sommer 2004</i>)
Direktør Winnie Vitzansky, Danmarks Biblioteksforening
Fuldmægtig Lotte Kristoffersen, Kulturministeriet
Salgs- og markedschef Heddi Mortensen, Dansk BiblioteksCenter A/S

/

Bilag 3: Præsentation af data fra de enkelte biblioteker