

Carl Gustav Johannsen

Det Informationsvidenskabelige Akademi

4. januar 2012

# Åbne biblioteker – et kortlægningsprojekt

---



Hornbæk Bibliotek



Lundby Bibliotek

## Indhold

1 - Forord.....	3
Vamdrup Bibliotek .....	5
2 - Indledning og problemstillinger .....	6
3- Sammenfatning .....	9
4- Datagrundlag og metodeovervejelser.....	11
5- Internationale erfaringer med åbne biblioteker .....	14
6- Lokalsamfund og kontekst.....	17
7 – Benyttelsen - Besøg og udlån i de åbne biblioteker.....	21
8- De åbne bibliotekers brugere og deres aktiviteter .....	38
9 - Hvad kan bibliotekerne gøre – succesfaktorer i de åbne biblioteker .....	44
10 -Litteratur .....	46

### Liste over figurer

Liste over figurer.....	2
Liste over tabeller.....	2
Figur 1 – Åbne biblioteker fordelt på bebyggelsesmønstre – N=81 .....	18
Figur 2 – Åbne biblioteker i Danmark - fordelt efter start år – N=81.....	19
Figur 3 – Samlet bemandet og ubemandet åbningstid pr. uge – N=76 .....	21
Figur 4: Geografisk fordeling af Åbne biblioteker – i alt og efter placering i forhold til besøg og udlån .....	28

### Liste over tabeller

Tabel 1 - Fordelingen af betjent og ubetjent tid i åbne biblioteker - Sommeren 2011 – N=76 .....	20
Tabel 2- Åbne biblioteker – BESØG pr. time i den ubemandede og bemandede tid - rangordnet efter antal besøg pr. time i den ubemandede tid (N=34) .....	22
Tabel 3 – Åbne biblioteker – UDLÅN pr. time i den ubemandede og bemandede tid i 2011- rangordnet efter antal udlån pr. time i den ubemandede tid tjente tid (N=17).....	24
Tabel 4 – Åbne biblioteker – UDLÅN og BESØG pr. time i bemandet og ubemandet tid. N=12 .....	24
Tabel 5 – Åbne biblioteker – BESØG pr. time i den ubemandede tid – antal timer pr. uge bemandet/ ubemandet - Rangordning efter besøg pr. time i den ubemandede tid: .....	26
Bibliotek N =10 .....	26
Tabel 7 – Åbne biblioteker – UDLÅNSTAL før og efter etablering som åbent bibliotek – N= 25 .....	27
Tabel 8: Åbne biblioteker – Bemandede og ubemandede tider for Cordura-bibliotekerne – N= 8.....	40
Tabel 9: Åbne biblioteker – Brugere fordelt på ALDER og på bibliotek – N= 8 .....	41

# 1 - Forord

## Mit første møde med et åbent bibliotek

Det er sensommer. Vi er i Sønderjylland. Nærmere bestemt sidder jeg i en af Biblioteket Sønderborgs tjenestebiler med stadsbibliotekaren, Carsten Nicolaisen ved rattet. Sønderborg biblioteker har i alt fem selvbetjente biblioteker. Det første vi besøger ligger i Hørup – et lokalsamfund præget af pæne parcelhuse og landlige omgivelser. Selve biblioteket er placeret i et smukt, restaureret stuehus og indretningen er tiltalende. Carsten fortæller, at Biblioteket Sønderborg har haft betydelige udgifter til indretning i periode 2009 til 2010 bl.a. med henblik på at sikre, at biblioteket kan overskues fra et enkelt punkt - også kaldet det pan-optiske princip – denne gang dog ikke af hensyn til en menneskelig kontrollant men af hensyn til et overvågningskamera. Selve indtjekningen foregår let og hurtigt, og biblioteket opleves fuldstændig som i åbningstiden. Den eneste forskel er selvsagt, at personalet ikke er til stede, og at kontorer og personale pc'er er aflåste. På væggen bemærkes en telefon – en nødtelefon fristes man næsten til at sige - til en vagthavende bibliotekar. Carsten oplyser, at benyttelsen heraf har været minimal. I åbningstiden uden personale kører overvågningskameraerne konstant. Vi fortsætter rundturen til lokalbibliotekerne i Vester Sottrup, Broager, Gråsten og slutter af i Dybbøl. Det giver en vis variation i lokalsamfundene spændende fra landsby, parcelhuskvarterer til bymæssig bebyggelse i Dybbøl - seks minutter fra Sønderborg Centrum. Indtrykket fra det første besøg gentager sig dog med tiltalende og indbydende lokaler, nogle gange i gedigne, smukke og nærmest historiske bygninger. Blandt personalet vi talte med – vi besøgte nogle af bibliotekerne i den bemandede åbningstid – fremkom forskellige formodninger om, hvilke behov de åbne eller selvbetjente biblioteker tilgodeså i lokalsamfundene, og hvilke kategorier af brugere der særligt benyttede sig af dem. I sagens natur var denne viden dog behæftet med betydelig usikkerhed, men formodninger om, at fædre med børn var særligt hyppige gæster i de åbne biblioteker blev hyppigt luftet. Der kunne ikke hos de vel otte til ti medlemmer af personalet, som jeg talte med, spores nogen udtalt uvilje mod konceptet åbne biblioteker eller mod den måde, som det konkret var blevet implementeret på. Tværtimod gav ansatte på Dybbøl bibliotek, der gentagne gange inden for de senere år, havde været truet af lukning, udtryk for, at den lokale støtte til biblioteket var vokset mærkbart i forbindelse med etableringen af åben biblioteksordningen. Fælles for de fem besøgte biblioteker var, at der alle steder var tale om hyggelige og attraktive lokaler – ikke mindst for børnefamilier, hvor det forekom at være både synd og ressourcepild at lade disse glimrende mødesteder ligge mørke og ubenyttede hen. Ingen af stederne var der beretninger eller rapporter om hærværk og ødelæggelser – selv ikke hvor det åbne bibliotek var placeret umiddelbart op til mere udpræget bymæssig bebyggelse tæt på centrum i Sønderborg. Dette var mit absolut positive førsteindtryk af de åbne biblioteker, hvor forestillinger om biblioteket som lokalsamfundets dagligstue var særdeles nærliggende.

Vi vil senere belyse temaet på grundlag af forskellige kilder: aktuelle kvantitative data vedrørende alle åbne biblioteker indsamlet i efteråret 2011 af Styrelsen for Bibliotek og Medier specielt til brug for denne rapport, kvantitative data vedrørende et udvalg af åbne biblioteker indsamlet andre – i særdeleshed softwareleverandøren Cordura og kvantitative og kvalitative data indsamlet i forbindelse med besøg, interviews og besøg på hjemmesider.

En lang række af personer i dansk biblioteksvæsen har bidraget med værdifulde oplysninger og indsigter og skal have stor tak herfor: konsulent Anja Høyer Bæk, Cordura, har venligst stillet data vedrørende besøgstal for 2011 for en række biblioteker til min rådighed, områdeleder Bjarne Finderup Christensen for et spændende oplæg om nyindretning af åbne biblioteker i Aalborg, bibliotekschef Bodil Have, Aalborg Bibliotekerne har ladet sig interviewe vedrørende erfaringer med det største antal åbne biblioteker i nogen kommune, bibliotekschef Carsten Nicolaisen, Sønderborg, har personligt fremvist Sønderborgs fem åbne biblioteker for mig, Christine Strange, Gram Bibliotek, har introduceret mig til Netværk for Åbne Biblioteker og kritisk gennemlæst udkast til rapporten, bachelorstuderende Inga Freyja Arnardottir har stillet sit idekatalog og sine observationer af brugeres bevægelsesmønstre i Tune Bibliotek fra 2011 til rådighed, bibliotekschef Jon Madsen, der venligst har bidraget med et afsnit om nogle af Bornholms åbne biblioteker, Louise Wittig, Vejle Bibliotekerne, for at give mig lejlighed til at fremlægge foreløbige data på en temadag i Jelling den 29. november 2011 om formidling i selvbetjente biblioteker samt repræsentanter for Åbne Biblioteker som jeg har besøgt, eller som har givet tilladelse til benyttelse af besøgsdata hos Cordura. Også stor tak for bistand fra Styrelsen for Bibliotek og Medier ikke mindst til chefkonsulent Jonna Holmgaard Larsen, der er en af de første herhjemme, der har præsenteret de danske erfaringer med åbne biblioteker internationalt, Ulla Kvist, der har stået for dataindsamlingen, direktør Jens Thorhauge, der tog initiativ til rapporten, Eva Sønderstrup-Andersen og Erik Thorlund Jepsen, til Hellen Niegaard, Danmarks Biblioteksforening, der i Danmarks Biblioteker har præsenteret foreløbige resultater og sidst men ikke mindst til mine kolleger på Det Informationsvidenskabelige Akademi, og her især til professor Niels Ole Pors for konstruktiv kritik og lektorerne Nan Dahlkild, Henrik Jochumsen, Nanna Kann-Christensen og Dorte Skot-Hansen for værdifulde input.



Vamdrup Bibliotek



Jægersborg Bibliotek – forgården (mellemste) – interiør (nederste)

## 2 - Indledning og problemstillinger

Åbne biblioteker er betegnelsen for selv-betjente /ubemandede biblioteker, der i perioder har åbent helt uden tilstedeværelse af lønnet bibliotekspersonale til publikumsbetjening. I seks tilfælde rummer rapporten også oplysninger om biblioteker, der er ubemandede hele tiden. For andre gælder det, at de fx i juli kan være åbne i nogle uger helt uden bemanning, mens der resten af året er ugentlige perioder med og uden formidlingspersonale til stede. Betoningen af, at der skal være tale om lønnet personale med formidlingsopgaver, indebærer, at biblioteker, der gør brug af frivillig arbejdskraft i de perioder, hvor den frivillige arbejdskraft er alene også opfattes som ubemandede eller åbne eller selv-betjente biblioteker. En fjerde betegnelse er "nøglebiblioteker" som bl.a. anvendes af Gentofte Bibliotekerne.

Åbent bibliotek konceptet er først og fremmest muliggjort af den teknologiske udvikling inden for overvågnings-, adgangs-, udlåns- og afleveringsautomatisering. De samme tendenser inden for automatisering af udlåns- og afleveringstransaktionerne har generelt medvirket til at gøre de danske biblioteker væsentligt mere selvbetjente, end de var tidligere. Med automatiseringen kan man nemlig ikke blot – som tidligere - benytte bibliotekets til læsning af bøger, aviser og tidsskrifter og til lytning af musik uden at henvende sig til personalet; teknologien har nu tillige muliggjort at man også kan låne og aflevere bøger helt uden at være i direkte kontakt med personalet. Samtidig kan man sige, at konceptet er nødvendiggjort af en kombination af politiske sparekrav og folkelige krav om bevarelse og udvikling af det lokale bibliotek som være- og mødested.

For brugeren rummer konceptet den klare fordel, at det åbne bibliotek typisk har langt længere åbningstider end det traditionelle bibliotek – der er eksempler på biblioteker, der har åbent alle ugens syv dage fra kl. 7 til kl. 23. Kriteriet for om et bibliotek er betjent eller ubetjent er ikke i sig selv, om der arbejder lønnet personale i biblioteket; fx opfattes et bibliotek som ubemandet selv om, der er bogopsættere på arbejde i biblioteket. Kriteriet for, at biblioteket er betjent er, at der er formidlings- eller vejledningspersonale til stede i biblioteket. Et andet grænsetilfælde udgør som nævnt brugen af frivillige.

Rapporten har til hensigt at kortlægge de hidtidige erfaringer med "åbne biblioteker" i Danmark fra 2004 til i dag. Nærmere bestemt tager undersøgelsen, der gennemførtes i efteråret 2011, sigte på at se nærmere på benyttelsen af et stigende antal folkebibliotekers tilbud om åbne biblioteker. I praksis foregår benyttelsen ved, at brugeren selv låser sig selv ind på biblioteket via et særligt kort og herefter håndterer sine biblioteksgøremål fx aflevering, udlån og søgning af bøger og andre medier eller benytter bibliotekets

lokaler til møder og arrangementer. I nogle tilfælde – fx i Vamdrup og Lunderskov - er sygesikringsbeviset tilstrækkeligt for at låse sig ind, mens man andre steder – fx Hornbæk og Lundby Bibliotek - på forhånd skal være udstyret med en fire-cifret adgangskode. Ordningen med åbne biblioteker fungerede i mindst 81 filialer og lokalbiblioteker i hele landet. Det er dog stadig langt fra alle kommuner, der tilbyder konceptet. Forsøg med åbne biblioteker i ca. 30-40 biblioteker har i de forløbne år opnået støtte fra Udviklingspuljen.

Det åbne bibliotek – underforstået: det åbne folkebibliotek – adskiller sig en del fra beslægtede forestillinger fx om det selvbetjente forskningsbibliotek, hvor målet ”er, at låneren kan få adgang til alt det materiale, vedkommende har brug for i digital form på det tidspunkt, der passer vedkommende – 24 timer i døgnet alle ugens dage og fra et selvvalgt sted” (von Hielmcrone.) 2009) derved, at det åbne folkebibliotek udelukkende fokuserer på adgang til det fysiske bibliotek, selvom benyttelsen der selvsagt også i høj grad indebærer brug af Internet og digitale faciliteter.

Etablering af åbne biblioteker har allerede (ifølge databasen Infomedia) været omtalt i talrige lokale og landsdækkende medier, hvor man især har heftet sig ved de positive aspekter såsom voksende besøgstal og stigende udlån, og dermed promoveret det åbne bibliotek som et effektivt middel til skabelse af vækst og efterspørgsel i folkebibliotekssektoren. Et eksempel på det begejstrede toneleje er en historie fra Frederiksborg Amts Avis den 9.11.2011, der skriver: ”Åbne biblioteker er fremtiden. Der kommer 23 procent flere lånere, når folk kan komme, som det passer dem. Det viser de seneste tal fra Danmarks Statistik” eller ”Lånere er vilde med ubemandede biblioteker” fra DR.dk samme dato. Nordjysk Stiftstidende i Aalborg skriver den 4.11.2011, at ”Vejgaard og Nørresundby topper med en stigning i udlånstallet på 9-12 procent, mens besøgstallet er steget med 14-21 procent” (InfoMedia). Fraværet af beskadigelser og ødelæggelse af bibliotekernes lokaler og inventar langt de fleste steder har også været et træk, der hyppigt bliver nævnt i medierne.

Mere specifikt vil denne undersøgelse sigte på at belyse følgende problemstillinger:

1)

**Hvilke karakteristika har kendetegnet de enheder og lokalsamfund**, hvor konceptet med åbne biblioteker har været afprøvet? Det har fx været en antagelse, at konceptet primært har været afprøvet i små provinsbyer og landligt prægede kontekster. Her vil undersøgelse kunne dokumentere, om denne tendens stadig holder stik eller om de åbne biblioteker også er på vej til at brede sig til de større bysamfund. Hvilken rolle har forskellige kontekster (fx sparesituationer) og lokalsamfund spillet for oprettelse og udvikling af konceptet? Problemstillingen vil primært blive belyst i afsnit seks om lokalsamfund og kontekst.

2)

**Hvor omfattende** har benyttelsen af tilbuddet om de åbne biblioteker været målt i forhold til parametre som besøg og udlån. Sidst – men bestemt ikke mindst – er det selvfølgelig interessant at sammenligne besøg og udlån i den ubetjente tid med besøg og udlån i den betjente tid. Der har været tal fremme i debatten om vækstrater på 23 % i gennemsnit, og historier om biblioteker, der udlåner væsentligt mere i den ubetjente end i den betjente tid, har været i omløb. Også dette emne vil blive belyst i nærværende rapport i afsnit syv: Benyttelsen: besøg og udlån i de åbne biblioteker.

3)

**Hvem** har benyttet og benytter sig af de åbne biblioteker, og hvordan ser de åbne bibliotekers brugere ud i forhold til de brugere bibliotekerne tiltrækker i de "normale" åbningstider? Eller sagt med andre ord: er det sandsynligt, at de åbne biblioteker tiltrækker brugertyper, der sjældnere benytter biblioteker i den normale åbningstid? Vi er her også i nærheden af en anden interessant problemstilling om det primært er tidspunkter i forhold til brugernes daglige rytme, der er tiltrækkende ved de åbne biblioteker eller om andre incitament og motiver kan spille en rolle. En anden interessant problemstilling er om de sociale sammenhænge, hvor de åbne biblioteker benyttes adskiller sig fra den normale åbningstid? Er familien således i højere grad sammen i de åbne biblioteker eller gør det modsatte billede sig gældende? Her vil undersøgelsen prøve at belyse brugerne ud fra grundparametre som køn og alder. Også brugernes præferencer med hensyn til tidspunkter på dagen for biblioteksbesøg og – benyttelse vil blive undersøgt. Behandlingen af denne problemstilling vil finde sted i afsnit otte: De åbne bibliotekers brugere og deres aktiviteter.

4)

Beslægtet hermed er spørgsmålet om til **hvilke formål** brugerne benytter de åbne biblioteker? Formålene kan her kategoriseres i forhold til bibliotekernes almindelige hovedformål: udlån, aflevering og afhentning af materialer, læsning af aviser og tidsskrifter og deltagelse i møder, arrangementer o.l. Sociale aktiviteter i de åbne biblioteker er særligt interessante, fordi de ligger i forlængelse af tanker om biblioteket som "det 3. sted" og som et ikke-kommercielt mødested i lokalsamfundet, og det er derfor særlig vigtigt at indfange netop dette aspekt af benyttelsen i undersøgelsen. Endelig vil spørgsmålet om brugernes **forventninger til og tilfredshed** med de åbne biblioteker blive behandlet. Også denne problemstilling vil blive behandlet i afsnit otte: De åbne bibliotekers brugere og deres aktiviteter.

5)

Omkring brugen af de åbne biblioteker er det også interessant – ikke mindst for de biblioteker der tilbyder eller påtænker at tilbyde åbne biblioteker – at se på **succesfaktorer** og bagvedliggende variable og ikke mindst at få identificeret de håndtag og ressourcer, der er erfaring for har betydning for konceptets succes eller mangel på samme. Her spiller faktorer som indretning, åbningstider, markedsføring, information og tilbud en rolle, ligesom størrelser som tryghed, attraktivitet, ejerskab, social kapital o.l. er i spil. Her vil rapporten forsøge at samle og systematisere nogle af de indvundne erfaringer. Det vil primært ske i afsnit otte: Hvad kan bibliotekerne gøre – succesfaktorer og opskrifter i de åbne biblioteker.



### 3- Sammenfatning

Hvad angår den første problemstilling: **Hvilke karakteristika har kendetegnet de enheder og lokalsamfund, hvor konceptet med åbne biblioteker har været afprøvet?** er et karakteristisk træk, at langt de fleste er placeret i lokalsamfund præget af enfamiliehuset - kun ca. 7 % er placeret i lokalsamfund præget af etagebyggeri. Det åbne bibliotek kan fx være placeret i et fritliggende stuehus, en stationsbyvilla eller i en centerbebyggelse – ofte med udsigt til grønne omgivelser. Der er dog både fra udlandet og herhjemme positive erfaringer med åbne biblioteker i bymæssige omgivelser fx Vejgaard i Aalborg og Dybbøl ved Sønderborg. Et andet træk, der vedrører konteksten, handler om, at i mere end en tredjedel af tilfældene er det åbne bibliotek etableret i forbindelse med besparelser på biblioteksbudgettet og ofte som et lokalpolitisk krav. Et tredje træk hænger sammen med tidspunktet for etableringen, hvor det har vist sig, at selv om konceptet har været kendt siden 2004, er det først i 2010 og 2011, at ideen for alvor er slået igennem. Der er dog stadig et flertal på 51 kommuner, der ikke - i efteråret 2011- tilbød sine brugere adgang til et ubemandet folkebibliotek. Endelig skal det understreges, at den gennemsnitlige fordeling af den bemandede og ubemandede er 20 til 80. Det sætter den ofte omtalte gennemsnitlige vækstrate i besøgstal på 23 % i relief.

Problemstilling nummer to lød: **Hvor omfattende har benyttelsen af tilbuddet om de åbne biblioteker været målt i forhold til parametre som besøg og udlån?** Til måling af brugen af de åbne biblioteker er her anvendt enheden – besøg eller udlån pr. time – for at få et sammenligneligt grundlag. Hvad begge mål angår, er der en betydelig spredning mellem bibliotekerne, og de der præsterer højt i forhold til det ene kriterium ikke nødvendigvis gør det i forhold til det andet. På den anden side er det svært umiddelbart at se mønstre mellem benyttelsen i den bemandede og ubemandede tid. Undersøgelsen kan således ikke pege på nogen ideel fordeling mellem bemanded og ubemandede tid i forhold til optimering på besøgs- eller udlånskriteriet. Et karakteristisk mønster gør sig dog gældende, og det er, at benyttelsen pr. time både hvad angår besøg og udlån konsekvent og markant er højere i den bemandede end i den ubemandede tid. Hvad besøgstallet angår, er gennemsnittet i den bemandede tid syv gange højere end i den ubemandede; for udlånstallet gælder noget tilsvarende. Man kan problematisere besøgstallet ved at henvise til de forskellige måder at registrere den på i den bemandede (dørtæller) og ubemandede (in logning) og på den baggrund muligvis reducere forskellene noget. Men der er ikke desto mindre en markant forskel mellem benyttelsen i den bemandede og i den ubemandede tid. Om denne forskel så er et overgangsfænomen, eller om den snarere kan tilskrives en oplevet forskel hos brugerne, kan denne undersøgelse imidlertid hverken bekræfte eller afkræfte.

En undersøgelse af udlånstallet umiddelbart før og efter etablering af biblioteket som åbent bibliotek viser, at der langt fra altid på årsbasis har været tale om udlånsfremgang – i rundt regnet en tredjedel af de relativt få biblioteker, der har leveret relevante tal, har overgangen til åbent bibliotek faktisk været ledsaget af en større eller mindre nedgang i udlånstallet.

De kvalitative undersøgelser af et antal åbne biblioteker - udvalgt på baggrund af deres præstationsniveau med hensyn til besøgs- og udlånstal – viser, at forklaringen på et lavt besøgstal ikke altid skal søges i formidlingsmæssige svagheder hos de pågældende biblioteker, men at de lave tal i mange tilfælde

utvivlsomt har ligeså meget at gøre med befolkningsunderlaget i de pågældende lokalsamfund som med indretning og attraktivitet.

Hvad angår spørgsmålene om **Hvem der har benyttet og benytter sig af de åbne biblioteker, og hvordan de åbne bibliotekers brugere ser ud i forhold til de brugere bibliotekerne tiltrækker i de "normale" åbningstider?** har de tilgængelige data kun i begrænset omfang kunnet give udtømmende svar. Vi kan ud fra en stikprøve på otte åbne biblioteker konstatere, at der er en betydelig variation både med hensyn til brugernes køn og alder. Dog synes kvinder generelt at være de flittigste brugere. Aldersmæssigt synes alle grupper at bruge de åbne biblioteker dog med markante forskelle mellem fx Jægersborg bibliotek, der især ser ud til at tiltrække det "grå guld" segment og biblioteket i Aars, der i højere grad har formået at appellere til væsentligt yngre segmenter. Vi må dog konstatere, at nærværende undersøgelse ikke giver belæg for hverken at be- eller afkræfte, at brugerne af de ubemandede, åbne biblioteker skulle adskille sig væsentligt fra brugerne af de bemandede. Vi har indicier, der peger på, at de åbne biblioteker skulle tiltrække familier i weekenden, men dokumentationen på grundlag af pålidelige og dækkende statistikker er ikke til stede. Om familien således i højere grad er sammen i de åbne biblioteker kan således hverken af- eller bekræftes. Derimod kan vi sige noget om brugernes præferencer med hensyn til tidspunkter på dagen for biblioteksbesøg, hvor tallene fra Cordura tyder på, at ydertidspunkterne tidligt om morgenen og sent om aftenen ikke er specielt populære. Angående brugernes aktiviteter, og hvor længe de opholder sig på biblioteket, foreligger der kun sporadiske oplysninger fra et par åbne biblioteker. Dog er det mit indtryk, at bibliotekerne ud over basisaktiviteterne (udlån/aflevering, avislæsning og græsning og så mange steder bliver brugt til møder og interessebetonet samvær). I hvert fald er der mange åbne biblioteker, der i deres indretning lægger op til sociale, mødesteds aktiviteter. Vedrørende brugernes forventninger til og tilfredshed med de åbne biblioteker foreligger der ingen dækkende tilfredshedsundersøgelser. Vi kan dog indirekte ud fra benyttelsen af tilbuddet slutte, at det er faldet i mange brugeres smag.

Endelig er der problemstillingen vedrørende succesfaktorer **og bagvedliggende variable og hvilke håndtag og ressourcer, der er erfaring for har betydning for konceptets succes eller mangel på samme.** Her tyder de indhøstede erfaringer på, at en grundig og gennemtænkt forberedelse – ikke kun af adgangs- og udlånsautomatisering – men af hele bibliotekets indretning har stor betydning. Mange steder fx i Sønderborg og ikke mindst i Aalborg har etableringen af åbne biblioteker givet anledningen til refleksioner og efterfølgende radikale ændringer af indretningen hen imod mere overskuelighed i form af lavere reoler og færre tætpakkede reoler med bogrygge og i stedet skrånhylder og bedre præsentationer af materialerne. Betydningen af sådanne reformer af bibliotekernes indretning rækker selvsagt udover den ubemandede tid. I andre sammenhænge har man i indretningen skruet ned for det institutionaliserede præg til fordel for en mere hjemlig og dagligstuepræget indretning med blomster i vinduerne og småkager på bordene (Dahlkild, 2011, s.148). Den særlige udfordring, der indretningsmæssigt er knyttet til de åbne biblioteker, består i, at arkitekturen og indretning er alene om at skabe tryghed og attraktivitet hos brugeren. Derfor spiller oplysning i ordets bogstavelige forstand en vigtig rolle sammen med overblik. En mørk forgård, som i forbindelse med Jægersborg Bibliotek i den betjente tid havde minimal betydning, udgjorde i det ubemandede bibliotek en udfordring, der kaldte på løsningsforslag præget af funktionel kreativitet kombineret med æstetisk jugement.

Bibliotekernes forskellige strategier kan opdeles i nedenstående fire hovedstrategier:

1. Strategier til forebyggelse af uro, chikane og hærværk og dermed til skabelse af tryghed
2. Strategier der medvirker til at gøre biblioteket til trygt, indbydende og attraktivt sted at være
3. Strategier der øger bibliotekets brugervenlighed
4. Strategier der fremmer brug af biblioteket som lokalt mødested

Mens ændring af åbningstider og et bredt samarbejde med sociale myndigheder og nærpolti har været anvendt under punkt et, har især lys, fravær af skumle kroge, ryddelighed, møblering og farvevalg spillet en rolle under punkt to. En vis variation fx med skiftende udstillinger anses også som et træk, der øget attraktiviteten. Brugervenligheden kan bl.a. fremmes ved gennemtænkt indretning på basis af indsigt i brugernes typiske bevægelsesmønstre i biblioteket og gennem mere overskuelige præsentationer af materialerne. Endelig er der bibliotekets funktion som mødested, der kan fremmes både ved tilbud om faciliteter – fx mødelokaler – og gennem tætte kontakter og netværk med lokale aktører. Specielt det lokale samarbejde kan her give anledning til kulturpolitiske principdiskussioner fx om hvilke typer lokale aktiviteter man vil lægge hus til og om hvorvidt, der er aktiviteter, som man ikke ønsker at huse.

## 4- Datagrundlag og metodeovervejelser

Kildegrundlaget for belysning af ovennævnte fem problemstillinger varierer fra problemstilling til problemstilling. Jeg vil som det første kort gøre rede for datamaterialet og for, hvordan det er indsamlet.

Problemstilling et vedrørende de lokalsamfund, som de åbne biblioteker er placeret inden for, bygger primært på data indsamlet specielt til denne undersøgelse af Styrelsen i forbindelse med spørgeskemaundersøgelsen, hvor bibliotekerne bliver bedt om at angive om de pågældende lokalområder er domineret af enfamilie- og parcelhuse eller etagebyggeri. Denne sondrings relevans bygger meget på en forestilling om, at konceptet Åbent bibliotek bedst egner sig til fredelige forstads- eller villakvarterer med et stærkt element af ansvarsfølelse og social kapital.

Tager vi det andet spørgsmål om omfanget af brugen af de åbne biblioteker (og her tænkes primært på besøgs- og udlånstal) er hovedkilden ligeledes Styrelsens spørgeskemaundersøgelse fra efteråret 2011 (i samarbejde med undertegnede). Svarprocenten var ganske flot, idet mere end 90 % af de adspurgte returnerede mere eller mindre udførligt udfyldte elektroniske spørgeskemaer i løbet af oktober 2011. Det mest fuldstændige datamateriale har vi med hensyn til åbningstider og til dels besøgstal pr. måned. Mindre fuldstændighed finder vi i besvarelsen af de spørgsmål, der havde til hensigt at belyse de åbne bibliotekers effekt på udlånstallet. I mange tilfælde er der kun afleveret tal for udlånet året før oprettelsen af det åbne bibliotek. I andre tilfælde er tallene for tiden efter etablering af det åbne ikke specificeret i forhold til bemandet og ubemandet tid. Ikke desto mindre kan det også være interessant at se på udviklingen i det

samlede udlån før og efter. Det har heller ikke været muligt for alle åbne bibliotekers vedkommende at sammenligne besøgstal med udlånstal.

Trods de ovennævnte svagheder i datamaterialet har jeg alligevel valgt at benytte besøgs- og udlånstal som rimeligt objektive kriterier for udvælgelse af et mindre antal åbne biblioteker til nærmere kvalitativ undersøgelse. Proceduren har her været at vælge de to gange fem biblioteker, der har scoret højest med hensyn til besøgs- og udlånstal og to gange fem biblioteker, der har scoret lavest på de to parametre. Det viste sig i overvejende grad at være forskellige biblioteker, der udmærkede sig i forhold til de to kriterier. Kun i begrænset omfang var der et overlap, der resulterede i, at 15 biblioteker blev udvalgte til nærmere eftersyn gennem brug af kvalitative metoder. I det nærmere eftersyn har - så vidt muligt - indgået besøg på stedet kombineret med data indsamlet fx via hjemmesider, opslag o.l. og interviews med personale. I forbindelse med de tre udvalgte bornholmske åbne biblioteker (Allinge Bibliotek, Gudhjem Bibliotek og Svaneke Bibliotek) er det dog chefen for Bornholms Biblioteker, Jon Madsen, der har været så venlig at levere det væsentligste input til beskrivelsen.

Det viste sig også, at variationen med hensyn til bemandede og ubemandede perioder var ganske overvældende. I gennemsnit var bibliotekerne bemandede i 20 % af ugen og ubemandede i 80 % af ugen; de konkrete tidspunkter varierede imidlertid fra ca. 15 til 106 timers ubemandet tid om ugen. For at skabe et ensartet mål opererer nærværende undersøgelse derfor konsekvent med antal besøg og udlån pr. time. Som en sidegevinst giver dette mål en pålidelig målestok i forhold til sammenligninger mellem aktivitetsniveauet i den betjente og ubetjente tid. Det lyder af meget, at besøgstallet er steget med 23 %, men hvis denne vækst er opnået på basis af en udvidelse af åbningstiden med fx 600 %, bliver denne vækstrate ligesom sat i perspektiv.

Hvem der benytter sig af de åbne biblioteker er et centralt spørgsmål, men paradoksalt nok vanskeligt at nærme sig. Dels er der – i sagens natur - ikke noget personale, der har systematisk viden om brugerne af de åbne biblioteker. Det er rigtig, at adgangsteknologi og overvågningskameraer indsamler ganske pålidelige data om brugerne. Men der er også fejkilder med hensyn til adgangsteknologien, idet flere personer – typisk børn – kan skaffe sig adgang via den samme login. Dels er der et andet problem, der har med datasikkerhed og håndtering af personfølsomme data at gøre, idet mange åbne biblioteker eksplicit forsikrer deres brugere om, at filmene fra videoovervågningen kun vil blive opbevaret i en kortere periode og kun vil blive gennemgået i de tilfælde, hvor der er begået hærværk eller en anden forbrydelse i biblioteket. Udover mine egne sporadiske observationer indsamlet gennem 1-2 timers ophold på et mindre antal åbne biblioteker i den selvbetjente tid, har jeg her benyttet mig af data venligst stillet til rådighed af softwarefirmaet, Cordura, om brugerne og brugen af et antal åbne biblioteker blandt Corduras kunder. Corduras tal giver indblik i basale oplysninger om brugernes køn og alder og om, hvornår på dagen de har besøgt deres åbne bibliotek. Det skal understreges, at jeg på forhånd har indhentet forhåndsgodkendelser fra de enkelte biblioteker i forbindelse med brugen af Corduras data. Endelig har jeg trukket på det begrænsede antal – i alt tre - af brugerundersøgelser, der er

udarbejdet af enkeltbiblioteker og på data fra en 7. semester opgave fra Det Informationsvidenskabelige Akademi (Arnardottir, 2011).

Problemstilling fire handler om brugernes brug af de åbne biblioteker, herunder deres adfærd i forbindelse med besøget. Interessen synes her at samle sig om anvendelse af de åbne biblioteker til møder, arrangementer og diskussioner, idet denne form for udnyttelse er beslægtet med forestillinger om biblioteket som lokalsamfundets dagligstue eller biblioteket som et ikke kommercielt "3. sted" og som et markant udtryk for civilsamfundets levedygtighed og aktualitet. Jeg har derfor ledt efter civilsamfundsreferencer både på bibliotekernes hjemmesider i deres annoncering af, hvad de åbne biblioteker kan bruges til og oplysninger fra besøg, diskussioner og kontakt med Netværk for åbne biblioteker, der repræsenterer mere end 33 åbne biblioteker. Et andet aspekt af brugernes adfærd handler om uhensigtsmæssige adfærdsformer og opførsel – læs: hærværk og chikane. Her har min metode været at opspore og undersøge eksempler på hærværk. Eksemplerne er heldigvis få, men der er dog flere tilfælde fra Grønlands Torv og Trekanten i Aalborg og fra Præstø

Den femte og sidste problemstilling drejer sig om opsamling og systematisering af forskellige råd og vink om, hvad bibliotekerne selv kan gøre for fx at håndtere uro problemer og for at gøre tilbuddet om åbne biblioteker endnu mere attraktivt og tiltrækkende. Datagrundlaget er blandet: interviews, tidsskrifter, oplæg o.l. observationer på stedet, o.l.

Hvad angår gennemførelsen af projektet foregik de indledende drøftelser med Styrelsen i august 2011. Senere blev et elektronisk spørgeskema udviklet og udsendt til alle danske folkebiblioteker. I løbet af oktober 2011 blev spørgeskemaer udsendt og returneret, således at analysearbejdet kunne påbegyndes i november 2011. Biblioteksbesøg i Jylland og på Sjælland har fundet sted i december 2011, og rapporten blev afleveret til Styrelsen primo januar 2012.

Inden vi går i gang med de fem problemstillinger, vil vi kort se på udenlandske erfaringer med åbne biblioteker baseret på litteraturstudier.

## 5- Internationale erfaringer med åbne biblioteker

En litteratursøgning gennemført i databasen "Library and Information Science Abstract" (LISA) den 20.sept. 2011 på de kontrollerede søgeord "self-service" og "public libraries" fra perioden 1983-2011 resulterede i 46 artikelstitler. Ved nærmere eftersyn viste det sig dog, at størstedelen – 40 af de 46 - handlede om udlåns- og afleveringsautomatisering i betjente biblioteker. Tilbage var der seks artikler, der handlede om "staff-less" eller "un-staffed" biblioteker. Heraf omhandlede den ene (Hampshire & Sanford 2009) forsøg med "Bokotomaten" – en bogautomat indeholdende 400 titler, der har været anvendt i Sverige, Finland og USA (San Francisco). Der var her ikke tale om et egentligt bibliotek med de faciliteter, som man normalt forventer at finde der. De resterende fem handlede om åbne biblioteker i betydningen totalt selv-betjente biblioteker i følgende lande: Danmark (Holmgaard Larsen 2011; Larsen 2007), Taiwan (Tseng 2009 & Tseng 2007) og Singapore (Wieldraaijer 2005).

Den danske model for åbne biblioteker er således hverken den eneste og – sandsynligvis - heller ikke den første af sin slags i verden. På den anden side er åbne, selvbetjente biblioteker heller ikke et specielt udbredt fænomen internationalt. Kombinationen af RFID teknologi, videoovervågning, biblioteker uden personale og udvidede åbningstider er også kendt fra andre lande og verdensdele. En artikel fra 2009 fortæller således om et forsøg ved Taipei Public Library i Taiwan med selv-betjening (den foretrukne term i den internationale litteratur om emnet), der påbegyndtes i juli 2005. Her brugte man også begrebet "intelligent library" om det åbne bibliotek. Ligeledes gennemførtes en brugerundersøgelse med 106 respondenter. Denne undersøgelse dækker stort set de samme temaer som nærværende projekt. Et åbent eller self-service bibliotek defineres i artiklen som et "intelligent" bibliotek uden bibliotekspersonale, hvor brugerne selv låner og afleverer biblioteksmaterialer via udlåns- og afleveringsautomater. Systemet sammenlignes med bankernes hæveautomater.

På væsentlige punkter er brugen af konceptet i Taiwan dog forskelligt fra den danske. Således er de åbne biblioteker i Taiwan placeret i tæt befolkede områder og i bymæssig bebyggelse bl.a. i forbindelse med metrostationer og shopping malls. Hvis en låner skulle finde på at ville forlade biblioteket med en bog, som ikke er blevet registreret, vil dørene ikke kunne åbnes. I lighed med Danmark er lokalet videoovervåget. Har brugeren spørgsmål er der IP (billedtelefoner) til rådighed i lokalet. Besøgstallet er 10.276 pr. måned og bogudlånet 11,477 pr. måned. Kun ca. 40 % af de besøgende benytter dog besøget for at låne. Den undersøgelse, der blev gennemført af et enkelt

åbent bibliotek i Taiwan, Ximen Intelligent Library, både ligner og adskiller sig fra nærværende undersøgelse. Både herhjemme og i Taipei interesserer man sig for brugertilfredsheden og for brugernes adfærd under besøget. Hærværk og ødelæggelser er også interessante i begge lande. Det samme gælder med hensyn brugernes karakteristika, brugshyppighed, deres incitament, behov og præferencer. Derimod har man i Taipei også lagt større vægt på at undersøge brugernes informationssøgeadfærd end i nærværende undersøgelse. Observationer kombineret med et tilfældigt uddelt struktureret spørgeskema med åbne spørgsmål om bl.a. formålet med besøget, hvor ofte biblioteker i almindelig besøges og hvor ofte Ximen besøges, besøgets varighed, adresse, transport til biblioteket, og hvordan biblioteket var blevet brugt, var anvendt til dataindsamlingen. Blandt de 106 respondenter var fordelingen på køn ligelig. Hvad angår aldersfordelingen var alle grupper repræsenteret - dog var over 50 % over 35 år. Børn op til 12 år havde ikke fået udleveret skemaer. Resultaterne tyder ikke på familiegupper var specielt hyppige i Taipei. Studenter udgjorde den største enkeltgruppe. Besøgshyppigheden var høj – ca. 98 % besøgte det åbne bibliotek månedligt eller oftere. Varighed var for 60 % vedkommende under en halv time. En lille tredjedel havde biblioteksbesøg som hovedformål, mens resten placerede besøget i forbindelse med transport til og fra arbejdede, studie o.l. Hvad angår tidspunkter på dagen, lå de fleste besøg om aftenen fra kl. 19-23 og de næst fleste om morgenen fra kl. 9-12. Flere forskellige kort gav adgang; kort udstedt af biblioteket var dog det hyppigste. Et specifikt formål var mest almindeligt. Informationssøgning foregik hyppigst - 93,4 % - via græsning på hylderne. Ingen brugere benyttede sig udelukkende af kataloget. Mange - 36,7 % - læste materialet på stedet. Med hensyn til adgangsteknologi oplevede kun en ca. 10-15 % af brugerne vanskeligheder. Nødopkald til biblioteket blev kun benyttet i to tilfælde. Der var dog også eksempler på forgæves opkald uden for åbningstiden. Størstedelen af brugerne kendte til betjente biblioteket i forvejen – kun få var førstegangsbbrugere. Der var ingen forekomst af tyveri og hærværk i biblioteket i Ximen. Dette forhold tilskrives dog i artiklen ikke faktorer som ejerskab og social kapital, men delvis, at der omkring butikcentre og metrostationer ofte var sikkerhedsvagter og politi til stede.

Selvom erfaringerne fra Taiwan med selv-betjente eller åbne biblioteker synes ubetinget positive, gør en række markante forskelle sig gældende i forhold til en dansk kontekst. For det første, er de åbne biblioteker i Taiwan placeret i tætbefolkede områder i tilknytning til metrostationer, indkøbscentre o.l. For det andet, ser det ud som om klientellet afviger fra det danske ved ikke at være et familiemødested men snarere et mødested for studenter og unge mennesker. Det fremgår også af, at de sene aftentimer er de mest populære tidspunkter at besøge biblioteker på i Taiwan. For en del artiklers vedkommende er det svært at afgøre om det er selvbetjening (udlåns- og afleveringsautomater) i et betjent eller u-betjent bibliotek.

Erfaringerne fra Singapore vil derimod ikke blive omtalt nærmere, idet artiklen er på hollandsk.

Vi vil herefter se nærmere på de lokalsamfund, hvor man har valgt at placere åbne, ubemandede biblioteker.



Vamdrup Bibliotek

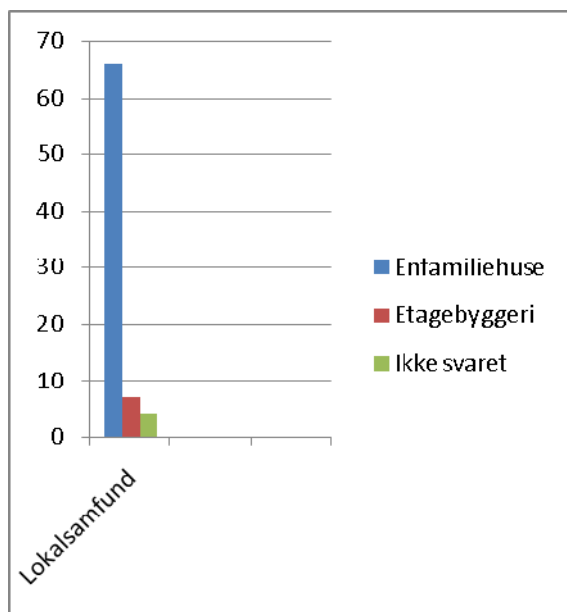


## 6- Lokalsamfund og kontekst

Som det fremgår af nedenstående figur, der giver et tydeligt fingerpeg om, hvilken type lokalsamfund de åbne biblioteker er placeret i, er det åbenbart, at langt de fleste – i alt 66 biblioteker – i følge bibliotekernes egne vurderinger - er placeret i områder præget af enfamilie- og rækkehuse. Da et lokalområde bebyggelsesmæssigt både kan indeholde enfamiliehuse og etagebyggeri, er der i spørgeskemaet spurgt til den bebyggelsesform, der vurderes til at udgøre mere end 50 % af lokalområdet.

Kun syv af de åbne biblioteker er beliggende i mere bymæssige områder præget af etagebyggeri. Fem af disse ligger i Aalborg: Grønlands Torv, Haraldslund, Nørresundby, Vejgaard og Trekanten. Det tema, der ofte bliver bragt på banen, når det handler om lokalområdets bebyggelsesmønstre og karakter af bymæssighed, drejer sig om problemer med uro og hærværk; spørgsmålet er her, hvorvidt man som hovedregel bør afholde sig fra at placere åbne biblioteker i større byer. Som input til denne diskussion kan nævnes, at nogle af de udenlandske erfaringer fra Taiwan indikerer, at åbne biblioteker fint kan fungere i en urban kontekst.

Figur 1 – Åbne biblioteker fordelt på bebyggelsesmønstre – N=81



Det er korrekt, at der i Aalborg har været kedelige eksempler og rapporter om hærværk og chikane (Vejgaard Avis den 9. nov. 2011) i åbne biblioteker placeret i kvarterer præget af etageejendomme såsom Grønlands Torv og især Trekanten i Aalborg Øst. Begge steder har biblioteket taget skridt i form af bl.a. ændrede åbningstider og SSP-samarbejde med henblik på håndtering af problemerne. Samtidig er der andre udpræget bymæssige områder som fx Vejgaard, hvor der overhovedet ikke har været uroproblemer. Hertil kommer, at et landligt og parcelhuspræget miljø heller ikke i sig selv synes at udgøre nogen garanti mod uro. Således var Præstø bibliotek præget af hærværk og chikane i den u betjente tid i en periode i efteråret 2011(Kilde: personlig meddelelse).

Hvad angår konteksten for etablering af det åbne bibliotek, anfører 14 kommuner (Billund, Dragør, Esbjerg, Favrskov, Frederikssund, Haderslev, Helsingør, Herning, Hillerød, Holbæk, Ikast-Brande, Kolding, Middelfart og Aalborg), at deres tilsammen 28 åbne biblioteker er etableret som led i lokale budgetbesparelser.

En kort fortælling om budgetsituationen i Aalborg, der i dag er den kommune med det største antal åbne biblioteker, kan illustrere nogle af de mekanismer, der kan være i spil i forbindelse med en politisk vedtagelse af åbne biblioteker i en kommune. Forslaget til biblioteksbudgettet i Aalborg kommune for 2011 rummede krav om besparelser på 3 mio. kr. og blev præsenteret for bibliotekerne i starten af 2010. Aalborg bibliotekerne udarbejder i forår 2010 som svar en faglig rapport, hvori tre modeller for at spare muligheder præsenteres: 1) lukning af biblioteker, 2) styrkelse af tilbageværende tilbud og 3) etablering af nye tilbud. I sommeren 2010 kommer så politikernes svar i form af en beslutning fra udvalget for skole og kultur, der sådan set afviser bibliotekernes model og i stedet vedtager – med inspiration fra allerede etablerede åbne biblioteker bl.a. i Vodskov i kommunen – at samtlige lokalbiblioteker skal være åbne pr. 1.1.2013. I de efterfølgende forhandlinger lykkes det for biblioteket at justere processen, så masseafskedigelser kan undgås. Samtidig beslutter man at udvikle et helt nyt koncept omkring det åbne bibliotek med henblik på at skabe et attraktivt, overskueligt og inspirerende tilbud. Erfaringerne med de nye åbne biblioteker er i meget høj grad med til at skabe en ændret og mere positiv holdning til konceptet i professionen (oplyst af bibliotekschef Bodil Have i telefoninterview den 21. december 2011).

Ser vi på, hvornår bibliotekerne er etableret, viser det sig, at selvom det tidligste eksisterende åbne bibliotek blev oprettet allerede i 2004 i Gjern, er der en årrække, hvor der ellers ikke rigtigt sker noget på området; først inden for de seneste par år er udviklingen gået stærkt. I 2010 og 2011 er der således etableret 71 åbne biblioteker svarende til næsten 90 %. Og denne udvikling ser ud til at fortsætte med uformindsket kraft i 2012.

Fordelt på hovedlandsdele er der mere end dobbelt så mange - 55 - åbne biblioteker i Jylland som på Sjælland – 24. Hvorfor det forholder sig sådan er svært at forklare entydigt, idet baggrunden for oprettelse af det første åbne bibliotek i Gjern – ca. 16 km. fra Silkeborg – tydeligvis er mere inspireret af teknologiske muligheder end af specifikt jyske betingelser. Det er derfor næppe heller tilfældigt, at Mogens Larsen fra Silkeborg Bibliotek så stærkt betoner, hvordan det netop er "new technology gives small libraries a boost" (Larsen, 2007).

Nedenstående figur illustrerer tydeligt, at gennembruddet for de åbne biblioteker er årene 2010 og 2011. Vi kan her sige, at mens starttidspunktet for de åbne biblioteker i Danmark nok i høj grad var bestemt af de teknologiske muligheder og forudsætninger, er de senere års kraftige vækst - især i 2010 og 2011 – et resultat af dels i første omgang af, at Styrelsen har støttet en række åben biblioteksprojekter og dels at etablering af et åbent bibliotek i stigende omfang af lokalpolitikere bliver betragtet som et passende alternativ til filiallukninger og reduktion af åbningstider. De førnævnte erfaringer fra Aalborg kommune synes tydeligt at bekræfte denne pointe.

Figur 2 – Åbne biblioteker i Danmark - fordelt efter start år – N=81



Vi vil som afslutning på dette afsnit nu se nærmere på de åbne biblioteker i det samlede danske bibliotekslandskab. I henhold til data indsamlet den 27. oktober 2011 er der nemlig - trods kraftig vækst de seneste par år - foreløbig kun etableret åbne, selv-betjente biblioteker i under halvdelen af Danmarks 97 kommunale bibliotekssystemer, idet bibliotekerne i 51 kommuner oplyser, at de ikke tilbyder deres brugere

åbne, selv-betjente biblioteksenheder, mens 40 kommuner tilsammen tilbyder 81 åbne biblioteksenheder. Tallene for de enkelte kommuner varierer fra ni i Aalborg til 1-2 i 31 kommunale bibliotekssystemer. Otte kommuner tilbyder hver fem (Bibliotek Sønderborg, Bornholms Biblioteker og Varde Bibliotek), fire (Vejle Bibliotekerne og Vesthimmerlands Biblioteker) eller tre (Ikast-Brande Bibliotekerne, Kolding Bibliotekerne og bibliotekerne i Odsherred) åbne biblioteker. Det er bemærkelsesværdigt, at hovedparten af bibliotekskommunerne med tre eller flere åbne biblioteker er beliggende i Jylland.

Blandt de åbne biblioteker opererer langt de fleste med både betjente og ubetjente perioder; kun et fåtal på seks (Sdr. Omme og Vorbasse Bibliotek i Billund Kommune, Bording, Ejstrupholm og Engesvang Bibliotek i Ikast-Brande Kommune og Thyholm Bibliotek i Struer Kommune) er ubetjente året rundt; flere har dog kortere perioder – typisk et par uger - om sommeren, hvor de kan være helt uden betjente perioder. I to af de seks biblioteker er der frivilligt personale til stede i dele af åbningstiden.

Disse tal er i henhold til oplysninger fremkommet efter spørgeskemaets udsendelse i hastig vækst; således vil der i Aalborg i 2012 være 12 åbne biblioteker fordelt på midtby- og lokalbiblioteker.

Der skal her bemærkes, at i det følgende afsnit om besøg og udlån i de åbne biblioteker ikke foreligger specificerede tal for enten åbningstider, besøg og udlån fra alle biblioteker, men kun fra 76 af de i alt 81 åbne biblioteker; vedr. de resterende fem åbne biblioteker (et i Faxe Kommune, et i Frederikshavn Kommune, to i Odsherred og et i Silkeborg Kommune) foreligger der i nogle tilfælde kun samlede tal for alle kommunens åbne bibliotek. Endelig mangler vi helt tal fra en kommune.

Både den bemandede og den ubemandede åbningstid varierer ganske meget fra bibliotek til bibliotek. Rekord for ubemandet åbningstider indehaves utvivlsomt af Rørvig Bibliotek, der har åbent fra kl. 6-24 alle ugens syv dage – i alt 126 timer – herfra skal dog trækkes seks ugentlige betjente timer; men 120 timers u betjent åbningstid repræsenterer alligevel det største tal. Der er dog stadig et stykke vej til 7/24 idealet for bibliotekers tilgængelighed, der ville indebære en ugentlig åbningstid på i alt 168 timer; men hvem ved – måske bliver natbiblioteket den næste trend?

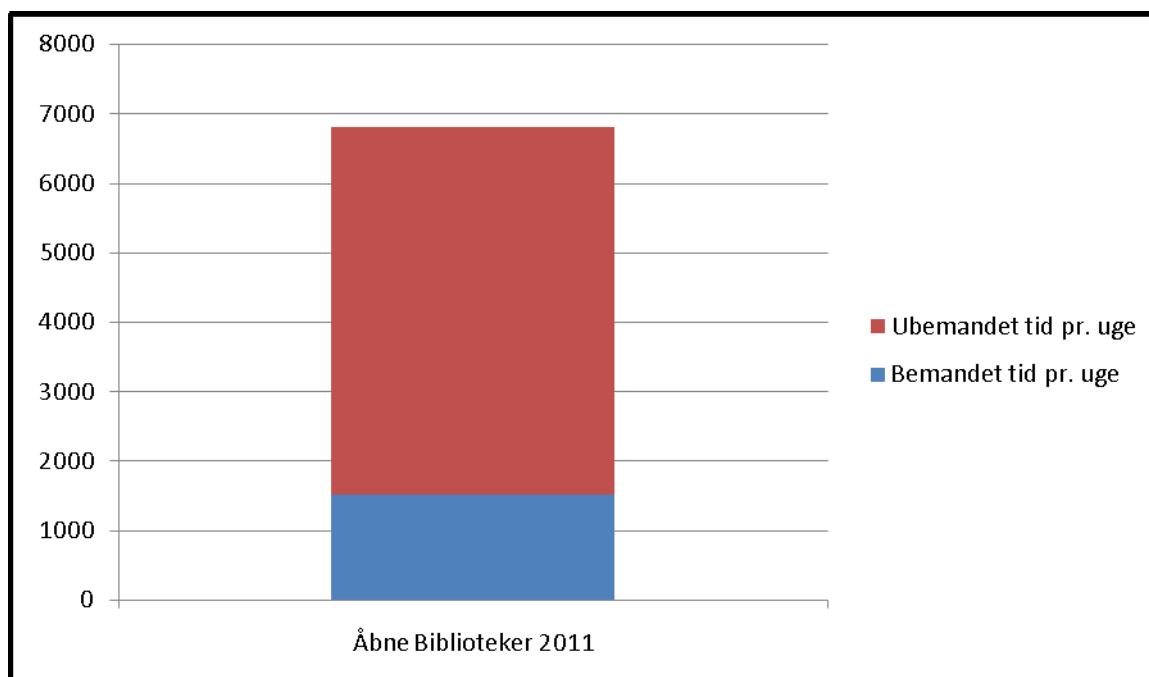
En samlet opgørelse af fordelingen mellem betjent og u betjent åbningstid, når frem til følgende resultat, der bygger på en sammentælling af de indberettede tal for betjent og ubetjent tid (Hvor tallene er forskellige for sommer og vinter er et gennemsnit for de to sæsoner beregnet).

Tabel 1 - Fordelingen af betjent og ubetjent tid i åbne biblioteker - Sommeren 2011 – N=76

Samlet betjent tid:	1.515 timer/uge – gennemsnit: 20 timer/uge – Pct. 22 %
Samlet u betjent tid:	5.281 timer/uge – gennemsnit: 69 timer/uge – Pct.: 78 %
Samlet betjent og ubetjent tid:	6.796 timer/uge – gennemsnit: 88 timer/ uge – Pct. 100 %

Tabellen, der bygger på til Styrelsen indberettede tal fra efteråret 2011, skal forstås sådan, at landets 76 åbne biblioteker havde åbent med bemanning i 1.515 timer pr. uge og uden bemanning i 5.281 timer pr. uge, hvilket igen vil sige, at den ubemandede åbningstid i alt udgjorde næsten 80 % af den samlede åbningstid. Det er denne fordeling man bør have in mente, når vi i det følgende afsnit seks vil senere nærmere på besøg og udlån i de åbne biblioteker. Nedenstående figur illustrerer relationen mellem betjente og ubetjente timer pr. uge.

Figur 3 – Samlet bemandet og ubemandet åbningstid pr. uge – N=76



Denne oversigt er sigende i flere henseender. For det første viser den, at det ubemandede, selvbetjente bibliotek ikke er at betragte som et tidsmæssigt supplement til det betjente, idet den betjente tid i gennemsnit kun udgør en femtedel af den samlede åbningstid. Dette forhold kan måske også sætte de meget omtalte vækstrater på 23 % i besøgstal i relief, idet denne vækst generelt bygger på mangedobling af åbningstiden, der langt overgår de 23 %. For at give et mere retvisende billede af den vækst, der har fundet sted, vil vi i det følgende fokusere på besøgstallet pr. åbningstime.

## 7 – Benyttelsen - Besøg og udlån i de åbne biblioteker

I dette afsnit skal vi se nærmere på benyttelsen af tilbuddet om åbne biblioteker. Som måleenhed vil vi her benytte os af antal besøg og udlån pr. time, idet både relationen mellem bemandet og ubemandet tid og størrelsesordenen af de to kategorier varierer ganske meget. Det er således langt fra ligegyldigt om en besøgs- eller udlånsfremgang på fx 23 % er opnået på baggrund af en udvidelse af den samlede åbningstid med fx 50 % eller med fire hundrede procent.

Men inden vi ser på selve tallene, vil jeg kort kildekritisk berøre et par af de usikkerhedsfaktorer og fortolkningsproblemer, der knytter sig til specielt besøgsdata i ubemandede biblioteker og dermed til sammenligninger mellem besøgsdata i bemandede og ubemandede perioder. Årsagen til, at der kan være ikke blot forskellige men også umiddelbart usammenlignelige tal for betjente og selvbetjente perioder, er at bibliotekerne i de to situationer benytter sig af forskellige tælleteknologier. I den betjente tid bruges typisk dørtællere til at registrere antal besøg, mens in logninger med sygesikringsbevis - og ofte kombineret med et personligt firecifret pas ord leveret af biblioteket - anvendes i den ubetjente tid.

Inlogningsproceduren vil ofte indebære lavere tal end dørtælleren, idet flere personer typisk kan komme ind på samme in logning. Det oplevede jeg fx på Jægersborg Bibliotek i Gentofte Kommune, hvor tre voksne kom ind på den samme in logning. Principielt kunne man her kontrollere ved hjælp af billeder fra video-overvågningen ved indgangen; men det ville være dels en meget tidkrævende procedure og dels også i strid med de løfter mange biblioteker giver om, at film fra video-overvågningen kun vil blive benyttet i forbindelse med kriminalitet og hærværk og i øvrigt vil blive slettet efter nogen tid. I sammenhæng med besøg i åbne biblioteker betyder usikkerheden, at besøgstal baseret alene på in logninger er i underkanten af det reelle, og derfor sandsynligvis skal ganges med to eller tre.

Tal for de i alt 34 biblioteker, der har leveret både besøgstal (gennemsnit pr. måned i 2011 - i den bemandede tid (baseret på dørtællerdata) og i den ubemandede tid (baseret på inlogningstal) og tal for åbningstimer i både de betjente og selvbetjente perioder viser, at de pågældende biblioteker i gennemsnit havde 29 besøg pr. time i den betjente tid og 4 besøg pr. time i den ubetjente tid. Gennemsnitstallene for besøg pr. måned i 2011 er beregnet af bibliotekerne selv. Hvis vi tager hensyn til den ovenfor nævnte mulige underrepræsentation på grund af inlogningsproceduren af besøgstallet i de selvbetjente perioder, hvor flere selvsagt kan smutte ind på det samme sygesikringskort, kan vi måske fordoble eller tredoble antallet af besøg i den u betjente periode. En tredobling af besøgstallet vil her betyde, at fire biblioteker (Hornbæk, Vamdrup, Christiansfeld og Lunderskov) som følge heraf vil opnå et højere besøgstal pr. time i den ubemandede tid end i den bemandede. I gennemsnit er besøgstallene i de betjente perioder dog stadig markant større end i de ubetjente. Det indicerer, at personalets tilstedeværelse tilsyneladende har positiv betydning for antallet af besøgende, og tallene antyder dermed, at en eventuel ændring af et biblioteks status fra delvis til totalt selvbetjent bibliotek sandsynligvis vil kunne få negative konsekvenser for besøgstallet.

Flere mulige forklaringer er oplagte her. En kunne være, at brugernes adfærd er styret af inertie og vanens magt og at forskellene, når brugerne efterhånden bliver opmærksom på de udvidede åbningstider, vil udjævne sig. En alternativ - eller supplerende - forklaring kunne være, at bibliotekerne har været gode til at ramme de tidspunkter for deres bemandede perioder, der passer flest brugere. Endelig kan der være tale om, at der i brugernes øjne er en særlig X-factor knyttet til den betjente tid, hvilket kan forklare brugernes præferencer i så henseende. Tal for besøgstal i den ubemandede og bemandede tid fremgår af nedenstående tabel.

Tabel 2- Åbne biblioteker – BESØG pr. time i den ubemandede og bemandede tid - rangordnet efter antal besøg pr. time i den ubemandede tid (N=34)

<b>Besøg pr. time i den ubemandede (placering)</b>	<b>Besøg pr. time i den bemandede tid</b>	<b>Bibliotekets navn (internt nummer i parentes)</b>
<b>16,6 (1)</b>	<b>33,6</b>	Hornbæk Bibliotek (2)
<b>11,2(2)</b>	<b>43,0</b>	Jægersborg Bibliotek (6)
<b>7,9 (3)</b>	<b>63,9</b>	Skødstrup Kombi-bibliotek (54)
<b>5,1 (4)</b>	<b>11,0</b>	Christiansfeld Bibliotek (43)
<b>5,1 (5)</b>	<b>23,0</b>	Langå Bibliotek (52)

<b>5,1 (6)</b>	<b>16,9</b>	Ganløse Bibliotek (8)
<b>5,0 (7)</b>	<b>9,5</b>	Vamdrup Bibliotek (42)
<b>4,8 (8)</b>	<b>15,8</b>	Skævinge Bibliotek (7)
<b>4,1 (9)</b>	<b>23,2</b>	Biblioteket Gråsten (33)
<b>4,1 (10)</b>	<b>36,9</b>	Løgstør Bibliotek (63)
<b>3,7 (11)</b>	<b>10,5</b>	Lunderskov Bibliotek (41)
<b>3,6 (12)</b>	<b>17,8</b>	Broby Bibliotek (25)
<b>3,4 (13)</b>	<b>15,0</b>	Jægerspris Bibliotek (10)
<b>3,3 (14)</b>	<b>20,0</b>	Vrå Bibliotek (76)
<b>3,3 (15)</b>	<b>16,9</b>	Sindal Bibliotek (77)
<b>3,1 (16)</b>	<b>14,4</b>	Tørring Bibliotek (59)
<b>2,9(17)</b>	<b>31,8</b>	Give Bibliotek (46)
<b>2,8 (18)</b>	<b>40,6</b>	Sæby Bibliotek (3)
<b>2,7 (19)</b>	<b>18,3</b>	Dronninglund Bibliotek (60)
<b>2,6 (20)</b>	<b>14,8</b>	Ørum Bibliotek (50)
<b>2,6 (21)</b>	<b>31,2</b>	Biblioteket Broager (30)
<b>2,5 (22)</b>	<b>18,7</b>	Biblioteket i Sunds (48)
<b>1,8 (23)</b>	<b>32,7</b>	Biblioteket Hørup (31)
<b>1,7 (24)</b>	<b>36,5</b>	Biblioteket i Hollænderhallen (5)
<b>1,6 (25)</b>	<b>52,1</b>	Farsø Bibliotek (62)
<b>1,5 (26)</b>	<b>26,9</b>	Biblioteket Vester Sottrup (32)
<b>1,4 (27)</b>	<b>34,2</b>	Biblioteket Dybbøl (34)
<b>1,4 (28)</b>	<b>26,0</b>	Åkirkeby Bibliotek (19)
<b>1,3 (29)</b>	<b>55,8</b>	Aalestrup Bibliotek (61)
<b>1,3 (30)</b>	<b>41,5</b>	Fensmark Bibliotek (16)
<b>1,2 (31)</b>	<b>21,4</b>	Svaneke Bibliotek (22)
<b>1,2 (32)</b>	<b>13,3</b>	Gudhjem Bibliotek (23)
<b>0,7 (33)</b>	<b>21,4</b>	Allinge Bibliotek (21)
<b>0,1 (34)</b>	<b>63,0</b>	Harlev Kombi-bibliotek (55)

Hvad udlånstillene angår, kan vi glæde os over, at den usikkerhed, som gør sig gældende med hensyn til besøgstillene, ikke er til stede her. Til gengæld er der ikke så mange af de åbne biblioteker, der har indberettet separate udlånstal for den bemandede og ubemandede tid. For 2011 er der kun indberettet separate tal fra seks biblioteker og for 2010 fra 15 biblioteker.

Udlånet pr. time, der ligger til grund for rangordningen, er beregnet på følgende måde. Tager vi fx Jægersborg Bibliotek, er det ubemandet i 59 timer om ugen, og vi har separate tal for udlån i den ubemandede tid for to måneder (otte uger) i 2011 (åbent bibliotek blev etableret i august 2011): 8 gange 59 er 479 timer og med 2.588 udlån i den ubemandede tid, når vi frem til fem udlån i timen. Til sammenligning udlåntes i de samme to måneder i 2011 i den bemandede tid 4.541 enheder, hvilket med en bemandede åbningstid på 37 timer pr. uge giver et udlån pr. time på tre gange så meget – 15 enheder i timen

Tabel 31 - Åbne biblioteker – UDLÅN pr. time i den ubemandede og bemandede tid i 2011- rangordnet efter antal udlån pr. time i den ubemandede tid tjente tid (N=17) – bibliotekets interne nummer i parentes- parentesen efter ubemandet og bemandet udlån i alt indeholder antal måneder i 2011, som tallene omfatter.

<b>Ubemandet</b>	<b>Udlån</b>	<b>Bemandet</b>	<b>Udlån</b>	Bibliotek (internt nummer)
UDLÅN pr. time (rang)(2011)	<b>I alt (2011)</b>	UDLÅN pr. time (2011)	<b>I alt (2011)</b>	
<b>17,3 (1)</b>	29.971(9)	<b>20,9</b>	21.058 (9)	Tørring Bibliotek (59)
<b>8,9 (2)</b>	25.510 (9)	<b>20,9</b>	6.032 (9)	Christiansfeld Bibliotek (43)
<b>7,7 (3)</b>	22.168(9)	<b>17,8</b>	5.112(9)	Vamdrup Bibliotek (42)
<b>5,5 (4)</b>	2.588(2)	<b>15,3</b>	4.541(2)	Jægersborg Bibliotek (6)
<b>5,5 (6)</b>	15.892(9)	<b>16,3</b>	4.599(9)	Lunderskov Bibliotek (41)
<b>5,3 (8)</b>	14.419 (9)	<b>19,7</b>	11.337(9)	Langå Bibliotek (52)
<b>4,9 (5)</b>	8,797(8)	<b>39,0</b>	26.212(8)	Fensmark Bibliotek (16)
<b>4,7 (7)</b>	14.711 (8)	<b>32,4</b>	26.099(8)	Dronninglund Bibliotek (60)
<b>4,4 (9)</b>	11.743 (8)	<b>9,9</b>	4.140 (7)	Tjæreborg Bibliotek (34)
<b>3,5 (10)</b>	5.435 (4)	<b>52,5</b>	23.505(4)	Aars Bibliotek (64)
<b>2,5(11)</b>	8.941(9)	<b>27,4</b>	27.594(9)	Aalestrup Bibliotek (61)
<b>2,4 (12)</b>	8.614(9)	<b>33,2</b>	33.486 (9)	Farsø Bibliotek (62)
<b>2,2 (13)</b>	7.803 (9)	<b>36,9</b>	37.200 (9)	Løgstør Bibliotek (63)
<b>1,3 (14)</b>	1.500 (4)	<b>33,3</b>	12.800 (4)	Åkirkeby Bibliotek (19)
<b>1,3 (15)</b>	1.600 (4)	<b>28,6</b>	9.600 (4)	Allinge Bibliotek (21)
<b>1,3 (16)</b>	3.900 (9)	<b>21,2</b>	10.700 (9)	Svaneke Bibliotek (22)
<b>0,9 (17)</b>	2.600 (9)	<b>22,0</b>	11.900 (9)	Gudhjem Bibliotek (23)

Et i øjnefaldende træk ved oversigten over udlånstal er den markante forskel mellem udlånet pr. time i den bemandede og i den ubemandede tid. I gennemsnit er der fire udlån i timen i den ubemandede tid og 27 i den bemandede. Dette forhindrer ikke, at flere åbne biblioteker rent faktisk udlåner flere materialer i den ubetjente end i den betjente tid. I Lunderskov og Vamdrup er udlånet i den ubemandede tid tre til fire gange højere end i den bemandede. I en periode på ni måneder i 2011 blev der fx i Vamdrup udlånt mere end 22.000 enheder i den ubemandede tid mod ca. 5.000 i den bemandede. Da Vamdrup Bibliotek imidlertid er ubemandet i 80 timer og bemandet i 8 timers ugentligt, er udlånet pr. time stadig større i den betjente tid. Faktisk er der ikke et eneste eksempel på et bibliotek, der udlåner mere pr. time i den ubetjente end i den betjente tid. Den mindste forskel finder vi i Tjæreborg Bibliotek, der har et udlån på 4,4 enheder pr. time i den ubetjente og 9,9 i den betjente.

Tabel 4 – Åbne biblioteker – UDLÅN og BESØG pr. time i bemandet og ubemandet tid. N=12 – Bibliotekerne er opstillet i alfabetisk orden

<b>Åbne Biblioteker</b>	<b>Start år</b>	<b>Bemandet Tid Pr. uge</b>	<b>Ubemandet tid pr. uge</b>	<b>Udlån pr. time: Bemandet</b>	<b>Udlån pr. time: Ubemandet</b>	<b>Besøg pr. time: Bemandet</b>	<b>Besøg pr. time: Ubemandet</b>
-------------------------	-----------------	-----------------------------	------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

<sup>1</sup> Udlånstal for 2011 er benyttet – i nogle tilfælde har det åbne bibliotek kun været i funktion en del af året fx Jægersborg Bibliotek, hvor der kun er udlånstal for to måneder i 2011 og Åkirkeby, hvor der er tal for fire måneder i 2011



– udlån og besøg		tid	tid	tid	tid		
<b>Christiansfeld</b>	2010	8	80	21,0	8,9	11,0	5,1
<b>Dronninglund</b>	2011	25	98	32,4	4,7	18,3	2,7
<b>Farsø</b>	2010	28	98	32	2,4	52,1	1,6
<b>Fensmark</b>	2010	21	56	39,0	4,9	4,5	1,3
<b>Jægersborg</b>	2011	37	59	15,0	5,5	43,0	11,2
<b>Langå</b>	2010	16	75	19,7	5,3	23,0	5,1
<b>Lunderskov</b>	2010	8	80	16,3	5,5	10,5	3,7
<b>Løgstør</b>	2010	28	98	36,9	2,2	36,9	4,1
<b>Tørring</b>	2010	28	48	20,9	17,3	14,4	3,1
<b>Vamdrup</b>	2010	8	80	17,8	7,7	9,5	5,0
<b>Aalestrup</b>	2009	28	98	27,4	2,5	55,8	1,3
<b>Åkirkeby</b>	2011	24	74	33,3	1,3	26,0	1,4
<b>Gennemsnit</b>		22	79	26,0	5,7	28,5	3,8

Formålet med sammenstillingen er at opdage eventuelle mønstre og tendenser. Det har ikke været muligt at inkludere alle åbne biblioteker i tabellen, idet der i mange tilfælde har manglet specificerede udlånstal for bemandede og ubemandede perioder. På den anden side er der ikke noget, der tyder på, at de 12 udvalgte biblioteker er atypiske, idet det gennemsnitlige timetal for den betjente og ubetjente tid nogenlunde svarer til tallet for alle 81 biblioteker, selvom listen – som sagt - kun omfatter de 12 biblioteker, der har opgivet separate tal for udlånet i den betjente og ubetjente tid. I talkolonne fem og seks finder vi udlånstallet pr. time i den betjente og ubetjente tid. Vi ser her, at der i den betjente tid i gennemsnit udlånes næste seks gange så mange materialer og bøger i timen som i den ubetjente tid. Vi bemærker også, at der ikke forekommer noget tilfælde, hvor der i den ubemandede tid udlånes flere materialeenheder ud pr. time end i den betjente tid, selvom relationen mellem de to situationer varierer noget.

Vender vi derimod blikket mod besøgstallet, er den generelle tendens stadigvæk, at det er syv gange så højt pr. time i den betjente som i den ubetjente tid. Besøgstallene varierer lidt i de to tabeller, fordi den ene er baseret på besøgstal fra 34 biblioteker, mens den anden bygger på de 12 biblioteker, der har opgivet både separate besøgs- og udlånstal for bemandede og ubemandede perioder.

Hvilke mønstre og tendenser fremgår af ovenstående tal? Man kunne fx umiddelbart forestille sig, at udlånstallet i den betjente tid smittede af på den ubetjente tid. Kigger vi imidlertid nærmere på tallene og fx rangordner biblioteker efter forskellige kriterier såsom udlån i den betjente tid og udlån i den ubetjente, tyder tallene ikke på nogen nærmere sammenhæng. Det samme gælder hvis vi fokuserer på en sammenhæng mellem besøg og udlån eller mellem besøg i den bemandede tid i forhold til besøg i den ubemandede. Det eneste konsistente og gennemgående træk er en i øjnefaldende forskel mellem udlåns- og besøgstal i den betjente tid i forhold til den ubetjente.

Det er nærliggende at forestille sig, at relationen mellem bemandede og ubemandede tid også kunne spille en rolle fx på den måde, at biblioteker med ekstreme forskelle mellem bemandede og ubemandede tid præsterede anderledes end biblioteker med en højere grad af balance. I nedenstående oversigt er nogle biblioteker rangordnet antal besøg pr. time i den ubetjente tid kombineret med oplysninger om forholdet mellem deres betjente og ubetjente timer pr. uge. En hypotese om en positiv sammenhæng mellem

balance og højt besøgstal synes at passe på de tre øverst placerede biblioteker i Hornbæk, Jægersborg og Skødstrup; til gengæld er der blandt bibliotekerne med lave besøgstal under to pr. time både biblioteker med en 1 til 8 ratio mellem ubemandet og bemandet og biblioteker med en 1 til 2 og 1 til 3 ration. Heller ikke for biblioteker med lave besøgstal synes der at være faste mønstre.

Tabel 5 – Åbne biblioteker – BESØG pr. time i den ubemandede tid – antal timer pr. uge bemandet/ ubemandet - Rangordning efter besøg pr. time i den ubemandede tid:

Bibliotek N =10

Bibliotek	Besøg pr. time – ubemandet tid	Bemandede/ubemandede timer pr. uge
Hornbæk	16,6	39/38
Jægersborg	11,2	37/59
Skødstrup	7,9	15/15
Ganløse	5,1	14/66
Lunderskov	3,7	8/80
Vester Sottrup	1,5	8/88
Dybbøl	1,4	8/88
Fensmark	1,3	21/56
Allinge	0,7	21/77
Harlev	0,1	15/26

Vælger vi at udskifte besøg med udlån, viser sig det samme billede: biblioteker med høje udlånstal rekrutteres tilsyneladende både kredsen af biblioteker, hvor der er op til et par gange flere ubemandede timer end bemandede og så op til mere ekstreme tilfælde, hvor den ubetjente tid udgør mere end 80 % af den samlede åbningstid.

Tabel 6 – Åbne biblioteker – udlån pr. time – u betjent tid - antal timer pr. uge bemandet/ ubemandet - Rangordning efter udlån pr. time i den u betjente tid: - N=7

Bibliotek	Udlån pr. time - ubemandet tid	Bemandede/ubemandede Timer pr. uge
Tørring	17,3	28/48
Christiansfeld	8,9	8/80
Vamdrup	7,7	8/80
Jægersborg	5,5	37/59
Farsø	2,4	28/98
Løgstør	2,2	28/98
Åkirkeby	1,3	24/74

Vi kan således foreløbig konstatere, at den eneste faktor, der ser ud til at være robust i forhold til brugen af de åbne biblioteker er om biblioteket er bemandet eller ej. For at få mulighed for at kigge på faktorer og sammenhænge som ikke direkte er tilgængelige for en kvantitativ undersøgelse, vil jeg derfor supplere med kvalitative studier af et mindre antal åbne biblioteker, hvor jeg - så vidt muligt - har bestræbt mig på selv at besøge dem og – så vidt muligt - i den ubemandede periode.

Et andet mål for de åbne bibliotekers udlån er væksttal, hvor vi i spørgeskemaerne til bibliotekerne både har spurgt ind til udlånstallene før og efter etableringen af de åbne biblioteker. Desværre er det langt fra alle biblioteker, der har leveret data, der muliggør en vurdering af vækstrater. Dog er der kommet brugbare tal ind fra 25 biblioteker. For 2011 er udlånstallene delvis beregnede for at skabe sammenlignelighed. Ifølge statistikken havde Hornbæk Bibliotek i de første 9 måneder af 2011 et udlån på 51.878 enheder – omregnet til et år bliver det 69.170. Det er klart, at denne procedure rummer en fejkilde.

Tabel 7 – Åbne biblioteker – UDLÅNSTAL før og efter etablering som åbent bibliotek – N= 25

Bibliotek (nr.)	Start år/måned	Betjent/u betjent timer pr. uge	Udlån før(år)	Udlån (efter)
Hornbæk (2)	2011/feb.	33/34	70.101 (2010)	69.170 (2011)(B)
Sæby (3)	2010/marts	35/64	121.646 (2009)	105.891(2010)
Skævinge (7)	2011/feb.	12/60	53.836 (2010)	57.157 (2011)(B)
Ågerup (12)	2010/maj	12/64	17.393 (2009)	19.529 (2010)
Fensmark (16)	2011/jan.	21/56	47.016 (2010)	46.252 (2011)(B)
Hasle (20)	2010/juni	12/86	11.000 (2009)	10.800 (2011)(B)
Svaneke (22)	2010/juni	14/84	16.700 (2009)	17.000 (2010)
Gudhjem (23)	2010/juni	15/83	17.600 (2009)	16.400 (2010)
Gram (26)	2010/feb.	32/39	33.861 (2009)	39.998(2010)
Broager (30)	2010/jan.	22/71	30.943 (2009)	40.885(2011)(B)
Hørup (31)	2010/marts	17/76	28.241 (2009)	30.065(2010)
Vester Sottrup(32)	2010/sept.	17/76	22.970 (2009)	28.576 (2011)(B)
Gråsten (33)	2010/jan.	32/56	62.835 (2009)(B)	63.567 (2011)(B)
Dybbøl (34)	2010/jan.	17/76	23.975 (2009)(B)	29.194 (2011)(B)
Lunderskov (41)	2010/jan.	8/80	28.205 (2009)	28.642 (2010)
Vamdrup (42)	2010/jan.	8/80	38.859 (2009)	33.610 (2010)
Christiansfeld (43)	2010/jan.	8/80	37.376 (2009)	39.446 (2010)
Jelling (44)	2010/okt.	19/72	45.511 (2009)	48.559 (2010)
Børkop (45)	2010/april	26/65	78.507 (2009)	76.369 (2010)
Ejstrupholm (56)	2011/feb.	0/52	5.151 (2010)	3.412 (2011)(B)
Engesvang (57)	2011/jan.	0/33	5.818 (2010)	5.136 (2011)(B)
Dronninglund (60)	2011/feb.	25/98	53.705(2010)	60.601 (2011)(B)
Aalestrup (61)	2009/juni	35/98	55.618 (2008)	54.641 (2009)
Farsø (62)	2010/sept.	25/98	47.880 (2009)	48.486 (2010)
Løgstør (63)	2010/nov.	27/98	60.153 (2009)	60.004 (2011)(B)

Med den usikkerhed der er forbundet med 2011 tallene tegner sig følgende billede. 14 biblioteker har kunnet notere sig en større eller mindre fremgang i udlånstallet efter indførsel af åben biblioteksordningen, mens lidt færre – 11 – har haft en større eller mindre tilbagegang i udlånstallet. De biblioteker med stor (+ 10 %) fremgang er: Broager (+32 %), Vester Sottrup (+24 %), Dybbøl (+22 %), Gram (+18 %), Ågerup og Dronninglund. Biblioteker med en fremgang på mindre end 10 % tæller Christiansfeld, Farsø, Gråsten, Hørup, Jelling, Lunderskov, Skævinge og Svaneke, mens biblioteker med beskedent tilbagegang omfatter Børkop, Fensmark, Gudhjem, Hasle, Hornbæk, Løgstør og Aalestrup. Tilbagegange på mere end 10 % kunne bibliotekerne Ejstrupholm (minus 34 %), Vamdrup (minus 14 %), Sæby (minus 13%) og Engesvang notere sig. Kigger vi alene på biblioteker, hvor vi kun ser på de reelle tak for udviklingen fra 2009 til 2010, kan vi

notere, at fire biblioteker har haft tilbagegang, mens det dobbelte antal har oplevet en stigning i udlånstallet efter etableringen af en ordning som åbent bibliotek.

## Udvælgelse af et antal biblioteker til en nærmere kvalitativ analyse

Udvælgelsesproceduren kan selvsagt gribes an på mange mere eller mindre systematiske måder fx med afsæt i hvilke biblioteker, der har været nævnt i medierne eller hvilke, der har vakt særlig opmærksomhed i øvrigt. Min systematik i udvælgelsen tager udgangspunkt i relativt objektive kriterier nemlig, hvordan bibliotekets præstationer, hvad angår besøg og udlån, placerer sig i forhold til andre åbne biblioteker. Mere konkret har jeg udvalgt et antal biblioteker ud fra de to kriterier antal besøg og antal udlån, således at halvdelen er valgt blandt de biblioteker, der præsterer højest i forhold til kriterierne, mens den anden halvdel placerer sig lavest i forhold til de to kriterier. Dette er gjort for at sikre en spredning. Andre kriterier har været under overvejelse fx vækstrater i forhold til besøg og udlån. Dette alternativ er imidlertid fravalgt på grund af vanskeligheder med at identificere højtydende aktører på området.

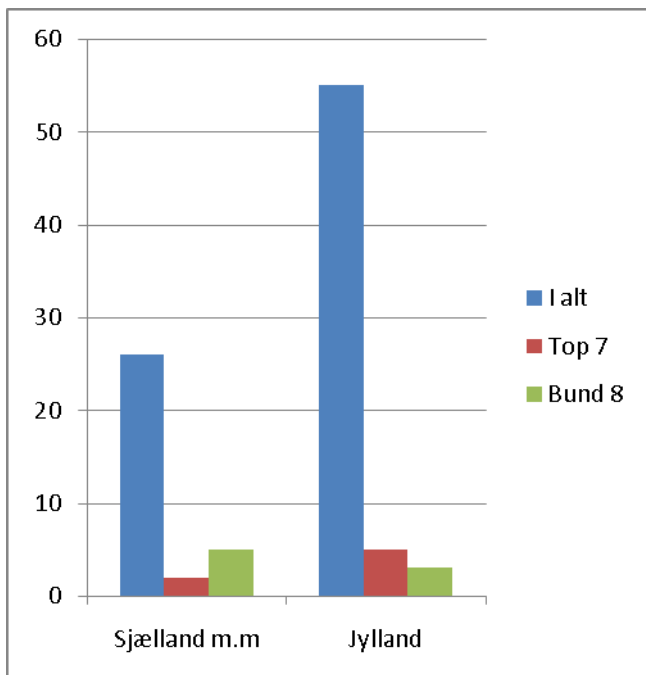
Resultatet af udvælgelsen af højtpræsterende åbne biblioteker rummer følgende syv biblioteker opstillet i alfabetisk rækkefølge:

Christiansfeld Bibliotek  
Hornbæk Bibliotek  
Jægersborg Bibliotek  
Lunderskov Bibliotek,  
Skødstrup Kombi-bibliotek,  
Tørring Bibliotek  
Vamdrup Bibliotek

Blandt de lavest placerede ses følgende otte biblioteker – også alfabetisk opstillede:

Allinge Bibliotek  
Farsø Bibliotek  
Gudhjem Bibliotek  
Harlev Kombi-bibliotek,  
Lundby Bibliotek  
Løgstør Bibliotek  
Svaneke Bibliotek  
Åkirkeby Bibliotek

Figur 4: Geografisk fordeling af Åbne biblioteker – i alt og efter placering i forhold til besøg og udlån



Figuren viser fordelingen af åbne biblioteker mellem hovedlandsdelene. Den afspejler, at der er mere end dobbelt så mange - 55 - åbne biblioteker i Jylland som på Sjælland – 24 – og at denne fordeling også afspejles i fordelingen af topplacerede åbne biblioteker efter besøgs- og udlånstal, hvor der er to sjællandske og fem jyske biblioteker. Lidt anderledes stiller det sig med hensyn til antallet af bundplacerede biblioteker, hvor de to hovedlandsdele bidrager nogenlunde ligeligt. Da ovennævnte fordelinger imidlertid er baseret på mindre end en fjerdedel af det samlede antal åbne biblioteker herhjemme, bør man nok være noget tilbageholdende med hensyn til mere vidtgående regionalpolitiske konklusioner og generaliseringer.

Vi vil nu se nærmere på de udvalgte biblioteker i forhold til en række andre karakteristika. Det er nærliggende at forestille sig, at tiden kan spille en rolle, således at et åbent bibliotek, der har haft tid til at konsolidere sig i brugernes bevidsthed har et højere præstationsniveau end et bibliotek med kort tid – få måneder på bagen. Det er muligt, at det forholder sig sådan, men tallene for de ti udvalgte biblioteker giver ikke belæg herfor; i både top- og bundkategorien er der det samme antal – tre - biblioteker oprettet i 2011 og resten er stort set oprettet i 2010.

### **Kvalitative analyser af de udvalgte 15 åbne biblioteker.**

Et ikke ualmindeligt princip ved udvælgelse af cases eller respondenter til kvalitative studier, er at man bliver ved så længe grænsenyttéværdien er stigende og det vil sige så længe, hver ny case eller respondent tilføjer noget nyt og spændende.

Denne strategi vil nok være lidt farligt i forbindelse med åbne biblioteker, idet jeg har lagt mærke til, at inddragelse af et nyt bibliotek som oftest resulterer i nye ideer fx med hensyn til, hvordan man kan gøre de ubemandede bibliotekslokaler attraktive og indbydende: nogle gange med friske farver, andre gange med kreative løsninger på belysningsproblemer, hyggeskabende detaljer som småkager og kaffe, flere end 300 bøger præsenteret på skrånhylder etc.

## De syv højest placerede biblioteker

### Christiansfeld Bibliotek– Kolding Kommune (ikke besøgt)

De tre biblioteker i Christiansfeld, Lunderskov og Vamdrup ligner hinanden, hvad angår det ugentlige antal åbningstimer: 8 timer betjent og 80 timer u betjent, og for alle tre biblioteker er den betjente tid placeret på mandage og torsdage fra kl. 13 til 17. I tre uger i juli er biblioteket i Christiansfeld dog helt uden personale.

Som noget specielt har Christiansfeld Bibliotek etableret en særlig adgangsordning for både danske og udenlandske turister. Udenlandske turister kan mod et depositum på 100 kr. via VisitChristiansfeld få adgang til Internettet, til at tjekke mails og til nyheder i en stor avisdatabase med aviser fra 92 lande. Turister fra Danmark kan herudover blive registreret som brugere af biblioteket ved henvendelse på biblioteket i den betjente tid. Mødestedsfunktionen betones flere steder på hjemmesidens brugerrettede kommunikation: biblioteket er et kulturelt samlingspunkt med mange arrangementer for både børn og voksne og der er lejlighed til at "spille kort, lytte til musik og læse bøger" og brugerne opfordres til at bruge biblioteket som mødested. På alle tre biblioteker er der i den ubetjente tid annonceret flere arrangementer i de kommende måneder: En Rasmus Klump Quiz for de 3-8 årige, en musikskolekoncert, et julearrangement med Josefine Klougart og advokathjælp.

Hornbæk Bibliotek – Helsingør Bibliotekerne, Vestre Stejlebakke 2A, 3100 Hornbæk (Besøgt den 20. dec. 2011 kl. 14:30-16:00 (ubemandet fra 15:00-16:00) – talt med personale: Jytte Horslund og Sara Holm-Hansson)

Biblioteket er placeret i en interessant bygning (oprindeligt en VVS-forretning) med tegltag og med store, udstillingsvinduer fra loft til gulv langs hele den ene langside. Det giver et åbent og godt over- og indblik i biblioteket udefra. Lokalerne er dejligt lyse med hvidmalede murstensvægge. Afleverings- og udlånsautomaten er placeret ved indgangen. Farvevalget er præget af mørkeblå gardiner og metalreoler i dæmpede og afstemte farver. Det æstetiske udtryk styrkes af udstilling af smagfulde julenisser og juletableauer. Jeg kan tælle fem publikums Pc'er. Der er også udarbejdet en særlig brochure med vejledning om adgang og brug af det åbne bibliotek. De udvidede åbningstider er moderate: mandag-fredag kl. 10-21 og lørdag – søndag kl. 10-16: Der er personale til stede man kl. 13-17, tirsdag og onsdag kl. 10-15, torsdag kl. 13-17, fredag kl. 10-15 og lørdag kl. 10-14. Det betyder, at den ubemandede tid pr. uge er ca. 38 timer. Afhentning af bestilt materiale for ægtefæller eller børn kræver den pågældendes sundhedskort/lånerkort. Det understreges i brochuren, at det er ens eget ansvar, hvis man tager andre med ind. Rådet er derfor: luk derfor kun personer, som du kender med ind. Det er yderligere oplyst, at biblioteket registrerer, hvem der lukker sig ind, og at biblioteket er video-overvåget. Yderligere oplyses det, at overvågningen opfylder reglerne i Lovbkg. Nr. 1190 om tv-overvågning samt lov om behandling af personoplysninger.

Besøgstallet i den time, hvor jeg opholder mig i biblioteket, er helt overvældende sammenlignet med, hvad jeg ellers har oplevet i åbne biblioteker: i alt 12 brugere logger sig ind af døren mellem kl. 15 og 16: to yngre mennesker (en mand +30 og en kvinde +20), seks midaldrende (tre kvinder +50 og tre mænd +50) og endelige to par i +60 års alderen. Herudover forlod et mindre antal gæster, der var kommet ind i den bemandede tid, biblioteket i den ubemandede tid.

Biblioteket opleves klart som attraktivt: rummelige lokaler, ryddelige og ordentligt interiør og fortrinlig beliggende. Den store tilstrømning kan på ingen måde undre.

Jægersborg Bibliotek – Gentofte Bibliotekerne (Besøgt den 17.12.2011 kl. 13:30-14:30 talt med personale: Hanne Fåborg og Hanne Brandt)

Jægersborg Bibliotek minder i flere henseender om Hornbæk: vi er nord for København, og fordelingen mellem bemandet og ubemandet tid er nogenlunde den samme. Der er i begge tilfælde også tale om fritliggende bygninger. Men der er også forskelle: det kvarter Jægersborg bibliotek ligger i er præget af etagebyggeri og blokke. Bygningen fra 1963 er ydermere arkitekteregnet til formålet af den ikke ukendte Flemming Lassen. Begge biblioteker har til fælles, at de udefra virker som indbydende, hyggelige og trygge opholdssteder.

Jægersborg markedsføres aktivt - ny renoveret og ombygget - som kommunens første "nøglebibliotek" i august 2011. Alle med sundhedskort kan frit bruge biblioteket; det er ikke som i Hornbæk forbeholdt kommunens tilmeldte biblioteksbrugere. På hjemmesiden er der et billede af den blomsterrige forgård og adgangsautomat med et imødekommende "velkommen" påtrykt. Der er kørestolsadgang og handicaptolet. Til gengæld mangler hjemmesiden oplysninger om betjent og ubetjent tid.

Byggeriet repræsenterer et eksempel på radikal betonarkitektur. Lassens biblioteksbygningers stil er karakteriseret som stærk og stringent i det ydre og menneskelig og varm i det indre. Denne karakteristik gælder i høj grad for Jægersborg Bibliotek. Lassen er i øvrigt arkitekten bag bl.a. biblioteket i Nyborg fra 1938-40, Kulturcentret i Randers fra 1969 og en række biblioteksbyggerier fra Herning, Hvidovre og Hobro fra 1970'erne (Dansk Biografisk Leksikon; Dahlkild, 2011).

Ombygningen og nyrenoveringen til åbent bibliotek havde til formål at modernisere og øge overskueligheden: lavere reoler, nye og lysere blågråt linoleum, reoler og udstillingsmontre på hjul for at øge fleksibiliteten. Biblioteket byder på gratis kaffe på et gammeldags chatol med kaffe og the og en beholder med kogende vand. Der forefindes flere hyggekrege bl.a. med lædermøbler (sofa og tre lænestole). Bemærkelsesværdigt er indgangspartiet med beplantning af blåregn og kejserbusk. Da denne forgård imidlertid kunne virke mørk og afskrækkende for et åbent bibliotek, etablerede man med hjælp fra en arkitekt et slags kvadratisk lysarmatur som helt har ændret forgårdens karakter i en mere lys og indbydende retning. Tre skriveborde og seks computerborde med computer. Lokalerne er meget lyse - selv på en mørk vintereftermiddag – ikke mindst på grund af seks flere meter høje vinduer i hver side af bygningen.

Biblioteket har åbent hver dag fra kl. 8-22 – betjent mandag-torsdag fra 11-18, fredag fra 11-16 og lørdag fra 10-14. Personalet jeg talte med havde positive følelser i forhold til det åbne bibliotek, hvor et godt samarbejde med en gruppe lokale frivillige, der holder øje med biblioteket fremhævedes. Af lokale arrangementer nævnte personalet et loppemarked i biblioteket og en børnefødselsdag i børnebiblioteket. Sidstnævnte inkluderede dog ikke spisning af hverken boller eller lagkage. Hanne Fåborg nævnte at fødselsdagsarrangementet var sket med inspiration fra Sverige. Personalet kunne oplyse, at brugerne som hovedregel ryddede op efter sig.

Under mit besøg opholdt sig 12 brugere i biblioteket: tre personer i 20'erne og 30'erne (en pige og to mænd) arbejdede på egen PC eller på biblioteket, en mor med barn, et forældrepar med to små børn, to

kvinder i 50'erne læste to tidsskrifter og et ældre (+60) ægtepar. Ca. halvdelen ankom til biblioteket i den ubemandede tid i løbet af ca. 30 minutter.

#### Lunderskov Bibliotek – Kolding Bibliotekerne (Besøgt den 13.12.2011 kl. 11:15 – 12:45)

Der er også lighedspunkter mellem Lunderskov Bibliotek og de to foregående: alle råder over en bygning og alle tre lyser op i bybilledet på en mørk vinterdag. Men der er også i øjnefaldende forskelle – især med hensyn til besøgstallet, hvor jeg stort set havde biblioteket for mig selv en tirsdag formiddag i december. Biblioteket i Lunderskov er beliggende 5-10 minutter fra stationen i en 60'er bebyggelse. Specielt på en blæsende og regnvejrsfyldt december dag ligger biblioteket som en oplyst oase og inviterer til besøg. Lokale har heller ikke besvær med at vise vej, og flere lokale nævner eksplicit, at biblioteket udmærker sig ved at være oplyst. Adgangsteknologien er nok lidt vanskelig – i hvert fald for førstegangsb brugere som undertegnede, idet indlæsningsapparatet er placeret et stykke foran døren. Biblioteker er tomt, da jeg ankommer, og i løbet af den time jeg opholder mig der, er der en gæst – en midaldrende mand.

Lokalet er relativt lavloftet, men der er mange farver og spræl: legetøj, lastbiler, krammedyr til børnene. Biblioteket er zoneinddelt: fiktion for voksne, fakta for voksne, musik og fantasy for børn og voksne. Rummene er lyse med vinduer hele vejen rundt.

Et opslag om "Kreativ Cafe" tyder på, at biblioteket i den ubemandede tid bliver brugt til arrangementer, møder. Personalet er til stede 8 timer om ugen: mandage og torsdage fra kl. 13-17. Kreativ Café mødes hver anden torsdag fra kl. 15-17 (betjent tid) og hver anden mandag fra kl. 19-21 (u betjent tid). Den kreative café's aktiviteter er primært rettet mod kvinder: fletning af tasker af papir, hækling af tasker af pull tabs fra dåser, knytning af armbånd, overførsel af fotos til lærred, fremstilling af mos bamser o.l. Tilmelding er ikke nødvendig.

#### Skødstrup Kombi-bibliotek (Aarhus Kommunes Biblioteker) (ikke besøgt)

Rosenbakken 4, 8541 Skødstrup – [skoedstrupbibliotek@aarhus.dk](mailto:skoedstrupbibliotek@aarhus.dk) – 87 13 98 60

Skødstrup repræsenterer endnu en variant med hensyn til præsentation af betjente og ubetjente åbningstider. På hjemmesidens forside finder vi en oversigt over bibliotekets åbningstider – underforstået de betjente åbningstider. For at komme til de ubetjente skal man klikke sig videre under "Faciliteter" til "ubemandet åbningstid" der er tirsdage og torsdage fra 15-21 og søndage fra 10-14.

Beskrivelsen af mulighederne er den traditionelle – dog nævnes det eksplicit, at man "kan anvende lokalet til ex. Møde i en lokal læsekreds."

#### Tørring Bibliotek (Hedensted Bibliotekerne - Kirkevej 10,1, 7160 Tørring (Besøgt den 12.12.2011 kl. 11-13:00) – talt med personale Lene)

Arkitektonisk adskiller Tørring Bibliotek sig fra de tre foregående ved at være en del af et større bygningskompleks med bl.a. svømmehal, skydebane, lokalhistorisk arkiv, borgerservice og politik. Brugeren kan således ikke på pan-optisk vis udefra på forhånd overskue bibliotekets lokaler. Til gengæld skulle man synes, at politiets tilstedeværelse kunne udgøre en alternativ tryghedsskabende faktor. Åbningstider alle hverdage er fra kl. 9-21 og lørdage og søndage fra kl. 9-17. Den betjente tid på 28 timer pr. uge beskrives på hjemmesiden som åbent med "vejledningspersonale" og er placeret mandag fra kl. 14-18, tirsdag og



onsdag fra kl. 10-17, torsdag fra kl. 14-18, fredag fra kl. 14-17 og lørdag fra kl. 10-13. Det åbne bibliotek i Tørring er kommunens eneste åbne bibliotek og annonceres på Hedenstedbibliotekernes hjemmeside som "åbent bibliotek i Tørring." På hjemmesiden er der endvidere et billede af adgangsfaciliteterne. Det oplyses, at adgang kræver et sygesikrings- eller lånerkort og en pinkode. Der gøres – med fede typer – opmærksom på, at biblioteket er videoovervåget.

Bibliotekslokalet er rummeligt med store vinduer til begge sider. Lave (max fem hylder) reoler i børnebiblioteket – den øverste hylde i normal øjenhøjde. Der er flere sofa miljøer. Informationsmaterialet og hjemmesiden nævner kun de traditionelle aktiviteter på et bibliotek: låne/aflevere/afhente, og læse aviser og blade. Adgangen til mødefaciliteter nævnes ikke, ligesom personalet ikke har kendskab til arrangementer på biblioteket. Personalet har det indtryk, at biblioteket i høj grad benyttes af børnefamilier i weekenden bl.a. fordi de ikke ønsker at "forstyrre" i den bemandede tid. Det oplyses endvidere, at der ikke har været hærværk, og at oprydningen efter en weekend hidtil har været begrænset – brugerne rydder selv op efter sig. I de to formiddagstimer, hvor jeg opholder mig i biblioteket, er der i alt ni besøgende, heraf de otte enten børn eller med børn. Størstedelen af besøgene er korte med aflevering og lån som hovedaktivitet. Børnene besøger biblioteket i mindre grupper på to til tre. Den eneste voksne gæst er en ældre (+60) mand.

Helhedsindtrykket er positivt, men samtidig er det en anderledes oplevelse at skulle igennem gange og op af trapper i en tom kontorbygning end den direkte adgang til biblioteket, som den kan opleves fx i Hornbæk, Jægersborg og Lunderskov.

#### Vamdrup Bibliotek – Kolding Bibliotekerne (Besøgt den 13.12.2011 kl. 9:30 – 11:00)

Biblioteket er placeret åbent og centralt i stationsbyen Vamdrup omkranset af plæner og park med statuer og med udsigt til Vamdrup Hotel. På en skyet, mørk og regnfuld december formiddag lyser biblioteket op. Der er ingen besøgende, da jeg ankommer, men man har et godt overblik over bibliotekets indre udefra. Det lokale politi har også til huse i bygningen. Servicetelefonen til Kolding er åben mandag-fredag fra kl. 9-18 og lørdag fra kl. 10-14. De to kvinder ved Pc'erne giver udtryk for stor tilfredshed med, at biblioteket altid er åbent, og har samtidig forståelse for, at det åbne ubetjente bibliotek er et alternativ til besparelser og lukning. Indretningen er i øvrigt traditionel med grønne stålreoler. Mens jeg er der, ankommer kl. 9:45 – to brugere – en mand og en kvinde – begge i 50'erne eller 60'erne, der læser tidsskrifter. Den ene – manden – oplyser, at han kommer her tit – tiltrukket bl.a. af motorblade. Ved 10-tiden dukker yderligere to kvinder (ca. 30-40 år) og en yngre mand (ca. 20-30 år) op – kvinderne søger litteratur på PC. På biblioteket ses en A4 invitation til "Åbent hus på Vamdrup Bibliotek – kom og sæt dit præg på tilbuddene!" med teksten: Åben snak om biblioteket nu og i fremtiden, mød Koldingbibliotekernes chef Nicolai Dupont Heidemann og publikumschef Kis Michaelsen, Hvordan vil du gerne have bibliotekets åbningstider skal se ud? Giv dit bud på hvilke materialer der skal være på biblioteket; Kom med ideer til 2012 arrangementerne og andre tiltag, Julehistorie for børn kl. 17 – Vi serverer selvfølgelig kaffe og julegodter. Dit bibliotek – nu og i fremtiden! 16.dec. kl. 16-1".

Vamdrup Bibliotek illustrerer på fornem vis tanken om biblioteket som mødested, som det "3. sted" i lokalsamfundet – i bogstaveligste forstand var biblioteket hin regnfulde december formiddag byens eneste indendørs ikke kommercielle opholdssted.

## Bund otte

### Farsø Bibliotek, Løgstør Bibliotek og Aalestrup Bibliotek (Vesthimmerlands Biblioteker) (ikke besøgt)

Åbningstiderne og de betjente tider er fælles for de tre biblioteker – åbent alle ugens syv dage fra kl. 7-21 og betjent i seks dage: mandag-torsdag fra kl. 10- 17, fredag fra kl. 13-17 og lørdag fra kl. 10 til 13. Åbent for alle over 18 år ved brug af gult sundhedskort. Tonen virker en smule mere stram og restriktiv end normalt: det pointeres på hjemmesiden, at man som forælder er ansvarlig for sit barns opførsel, og at børn og unge skal have tilladelse fra forældrene til at benytte det åbne bibliotek og tilmed udfylde en særskilt indmeldelsesblanket.

Mulighederne beskrives som adgang til alle bibliotekets faciliteter: aflevere/ låne, afhente, læse aviser og tidsskrifter, benytte PC, Internet, Playstation, Wii, fotokopiere og benytte adgang til trådløst netværk.

Hjemmesiden er udførlig med hensyn beskrivelse af adgangskontrollen og Tv-overvågningen:

#### Adgangskontrol og Tv-overvågning

Når du går ind på det åbne bibliotek bliver dit cpr-nummer registreret og der er Tv-overvågning i lokalerne. Cpr-nummer og billeder fra Tv-overvågningen bliver gemt i ca. 14 dage og vil kun blive benyttet i forbindelse med lovovertrædelser eller uhensigtsmæssig opførsel.

Mindre hensigtsmæssig – i betragtning af at biblioteket er selv-betjent – dvs. personaleløst – kan nedenstående opfordring til at følge anvisninger fra personalet synes:

#### Udelukkelse og bortvisning

Biblioteket er for alle. Du skal derfor respektere god ro og orden og følge anvisninger fra personalet. I modsat fald kan du bortvises og udelukkes fra brug i en periode. Udelukkelse vil blive meddelt skriftligt, [jvf. Lov om biblioteksvirksomhed § 32 og 33](#).

### Allinge Bibliotek, Svaneke Bibliotek og Gudhjem Bibliotek (Afsnittet venligst forfattet af bibliotekschef, Jon Madsen, Bornholms Biblioteker)

Indledningsvis bemærkes, at de tre bornholmske bibliotekers placering i "bund 8" i denne undersøgelse skyldes lokalsamfundenes beskedne befolkningsunderlag. Der bor knapt 3.000 personer i Allinge, 1.200 i Svaneke og 800 i Gudhjem. Bornholms Regionskommune prioriterer bevidst opretholdelsen af et meget decentralt bibliotekssystem som et vigtigt kulturtilbud i et udkantsområde.

De tre bornholmske selvbetjeningsbiblioteker er en del af de p.t. fem selvbetjente biblioteker på øen. I 2012 vil alle øens syv biblioteker være selvbetjente. For alle de selvbetjente biblioteker gælder fælles åbningstider – kl. 8- 22 alle ugens syv dage – hvorimod placering af den betjente tid varierer fra bibliotek til bibliotek på grund af de store forskelle i befolkningsunderlaget (fra 800 til 15.000 personer). Alle tre biblioteker har fået en mindre udvidelse af den betjente åbningstid, samtidig med at denne er flyttet til de tidspunkter på dagen, hvor der er flest brugere på bibliotekerne.

Aldersgrænsen for at komme ind på et selvbetjent bibliotek er + 14 år. Den er fælles for de bornholmske åbne biblioteker, men den kan – som vi har set – generelt variere meget fra kommune til kommune. Både fastboende og turister har adgang til at bruge de selvbetjente biblioteker; dog forudsætter brugen, at man i forvejen er indmeldt på biblioteket. Mange turister er blevet positivt overrasket over de åbne biblioteker, og de har tilkendegivet, at de vil tage ønsket om sådan en service med hjem til deres hjemkommune.

De bornholmske bibliotekers hjemmeside er relativt ordknap med hensyn til, hvilke aktiviteter brugerne kan udføre på de selvbetjente biblioteker – der nævnes kun låne og aflevere. I praksis har brugerne dog adgang til præcis de samme ydelser, herunder internet og print, som i den betjente åbningstid. Som fordele nævnes: "Du behøver derfor ikke haste hjem efter arbejdstid, men kan bruge biblioteket, når det passer dig og familien". Muligheden for at benytte biblioteket som mødested nævnes ikke eksplicit. En gruppe brugere på Svaneke Bibliotek har dog selv taget initiativ til en mødeaktivitet i form af læsekredsen "Ordet har ordet", hvor deltagerne til hver gang finder en tekst frem, der skal illustrere anvendelsen af et bestemt ord.

Til gengæld gøres der en del ud proceduren for lukning af biblioteket omkring kl. 22 og for anvendelse af videoovervågning – det oplyses, at filmen kun kigges igennem, hvis der har været problemer. Videoovervågningen virker præventivt, således at det endnu ikke har været nødvendigt at gøre brug af muligheden for at kontrollere brugernes adfærd.

Tendensen for benyttelsen af de bornholmske åbne biblioteker kan sammenfattes som følger:

- benyttelsen målt i antal besøgende er steget – mest i Svaneke, som blev nyindrettet
- benyttelsen målt i antal udlån er stabil
- brugernes tilfredshed er helt i top – det åbne bibliotek er blevet en del af lokalsamfundets identitet, som man er stolt af og derfor passer på.

Beskrivelsen af de tre bornholmske åbne biblioteker føjer et par vigtige facetter til billedet af de åbne biblioteker. Den ene drejer sig om brugerne, hvor Bornholm og mange andre danske lokalsamfund fx Christiansfeld i Sønderjylland har vist vejen ved også at udvikle et bibliotekstilbud for danske - og fx i Christiansfeld også – udenlandske turister. Vel har danske turister med kendskab til lånerettigheder lånt bøger på deres feriedestination, men med de åbne bibliotekers lange åbningstider bliver biblioteket endnu mere en integreret del af feriestedets faciliteter og muligheder fx en regnvejrsdag. Den anden facet drejer sig om besøgstal, hvor indbyggertallet i lokalsamfundet helt naturligt begrænser bibliotekets muligheder for at nå op på ligeså høje besøgstal som i mere tætbefolkede lokalsamfund.

Harlev Kombi-bibliotek (Aarhus Kommunes Biblioteker)(ikke besøgt)

Gl. Stillingvej 424, 8462 Harlev. Harlevbibliotek@aarhus.dk

Ubemandede åbningstider mandag: kl. 19-22; tirsdag kl. 16-22; onsdag kl. 16-22; torsdag kl. 19-22; lørdag kl. 10-15 og søndag kl. 10-15.

Hjemmesiden rummer meget lidt om muligheder – hvad kan man gøre – og om formålet og målgrupperne fx aldersmæssigt – uklart om alle har adgang efter at have fået deres kort ændret

”Se åbningstiderne her. Husk at få ændret dit lånerkort på biblioteket, så du har adgang. Husk at lånerkortet giver dig personligt adgang. Luk ikke andre ind med dit kort!”

Hjemmesiden indeholder forældet oplysning fra den 7. juni 2010: ”U betjent åbningstid er udskudt”.

Lundby Bibliotek (Vordingborg Bibliotekerne) (Lundby Hovedgade 100, Lundby - Besøgt den søndag 18.dec.2011 kl. 13-14 – talt med Arne Bak Sørensen, Vordingborg Bibliotekerne).

Lundby Bibliotek er beliggende i et idyllisk sydsjællandsk landsbymiljø i en villaagtig bebyggelse. Skiltningen er tydelig og iøjnefaldende, og der er fine parkeringsforhold. Indendørs er lokalene lyse med hvide vægge, lyst, beige gulv og med store vinduer med udsigt til en dejlig have med frugttræer; til den anden side kigger man ud på hovedgaden i landsbyen. Åbningstiderne repræsenterer de hidtil mest omfattende nemlig fra kl. 7-23 alle dage; den betjente åbningstid er seks timer om ugen: mandag fra kl. 13-16 og torsdag fra kl. 10-13. Hvad angår adgangsbetingelser til det åbne bibliotek er beskrivelsen udspecificeret:

- du skal være fyldt 12 år
- du skal være registreret som låner ved Vordingborg Bibliotekerne
- du skal have en pinkode
- du skal selv låse dig ind på biblioteket med dit sundhedskort og din pinkode
- du skal selv låne, aflevere og reservere materialer

Børn under 12 år har kun adgang til det åbne bibliotek i følge med voksne eller i den betjente åbningstid.

Alle materialer er forsynet med chip, der samtidig fungerer som tyverisikring. Ved udlån deaktiveres tyverisikringen automatisk. Ved aflevering aktiveres tyverisikringen igen.

Når du benytter biblioteket i den selvbetjente åbningstid, bliver du registreret med navn og adresse. Der er videoovervågning i biblioteket af hensyn til brugernes tryghed for at undgå tyveri, hærværk og lignende.

Lundby Bibliotek er indrettet med et mødelokale, som kan lånes til mindre kulturelle arrangementer.

Det åbne bibliotek i Lundby har modtaget støtte fra Fødevarerministeriet og EU.

#### **Se filmklip om åbne biblioteker**

(reklamefilm fra Aalborg Bibliotekerne: "Bibliotekerne after dark")

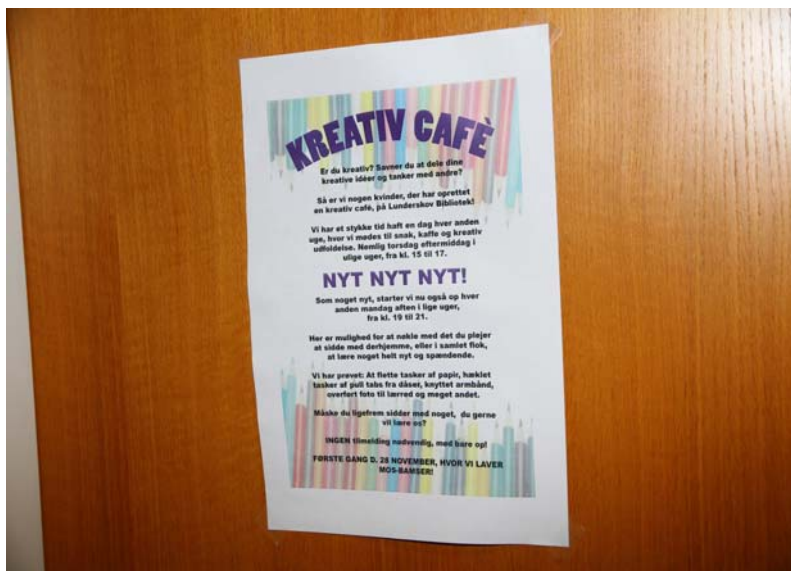
Biblioteket præsenterer sig meget farverigt med mere end 300 bøger udstillet på skråhylder. Herudover er der skråhylder med aviser og tidsskrifter. Der er fem siddepladser i form af stole, to lænestole i avislæsestuen, en slængesofa i børnebiblioteket, tre publikums PC – dog kun de to med siddepladser og et arbejdsbord. Stemningen er udpræget hyggelig; der er sågar lagt julesmåkager frem. Dagligstuepræget styrkes af potteplanter i alle vindueskarme. Biblioteket er udstyret med handicaptoilet og separate mødelokaler, der dog er aflåst, men kan lånes efter aftale. Der er meget rent og ryddeligt en søndag eftermiddag. Servicetelefonen til Vordingborg Bibliotek i forbindelse med udlånsautomaten er åben i timerne mandag til torsdag kl. 10-19, fredag kl. 10-17 og lørdag kl.10-14. Arne Bak Sørensen oplyser i telefonsamtale den 16.12.2011, at der eksisterer et tæt samarbejde med den lokale borgerforening og frivillige og mødelokalet benyttes hyppigt til lokale formål – adgang til mødelokalet kræver dog som nævnt en særlig nøgle. Der er mulighed for betaling af gebyrer og fotokopier i særlig postkasse og også mulighed for at reservere bøger online eller via postkassen.

Tydelig skiltning inde i biblioteket: "Området er video-overvåget".

I den time, hvor jeg opholder mig i biblioteket søndag eftermiddag, er der højst to besøgende – den ene - en yngre mand i 30-års alderen studerer de fremlagte materialer og – måske – holder han også lidt øje med mig.

Som noget særligt bemærkes, at der annonceres med mødelokale til "mindre kulturelle arrangementer", og at der linkes til et filmklip fra Aalborg Bibliotekerne om åbne biblioteker.

Lundby Bibliotek er et af de biblioteker, der har modtaget støtte fra Styrelsen i forbindelse med etablering af et åbent bibliotek. Det oplyses om projektet, at de bevilligede 175.000 kr. skal dække "Etablering af selvbetjeningsystem og nyindretning af Lundby Bibliotek" med henblik på at "vitalisere biblioteket og standse nedgangen i besøgs- og udlånstal og samtidig forøge serviceniveau og tilgængelighed". Det oplyses endvidere, at den betjente åbningstid på 8 timer ugentligt ikke ændres, og at der etableres et samarbejde med "Lundby Borgerforening, som har planer om at anvende bibliotekets lokaler til møder, udstillinger, og arrangementer."



Lunderskov Bibliotek

## 8- De åbne bibliotekers brugere og deres aktiviteter

I dette afsnit vil vi se nærmere på de åbne bibliotekers brugere: hvem er de, og hvordan bruger de de åbne bibliotekers tilbud?

Der er benyttet i hovedsagen fem kilder til belysning af brugerne:

- 1) Deciderede brugerundersøgelser rapporteret i forbindelse med spørgeskemaundersøgelsen fra efteråret 2011 ) om de enkelte biblioteker udarbejdet af bibliotekerne selv – her har der kun været to til rådighed: Dronninglund og Christiansfeld, Lunderskov og Vamdrup
- 2) Data fra softwarefirmaet Cordura vedrørende otte åbne biblioteker – venligst stillet til rådighed af firmaet efter, at de pågældende biblioteker havde givet deres skriftlige tilsagn (Dragør, Farsø, Jægersborg, Løgstør, Slangerup, Sunds, Ulstrup og Aars)
- 3) Seks forsøgsrapporter afleveret til Styrelsen for Bibliotek og Medier: Broby, Dronninglund, Farsø, Gjern, Langå, Aalestrup og Aars. Hvert bibliotek har typisk modtaget et tilskud på 175.000 kr.
- 4) Data fra en afsluttende 7.semesteropgave om publikums bevægelsesmønstre i et enkelt åbent bibliotek (Tune) fra Det Informationsvidenskabelige Akademi, IVA, og endelig
- 5) Forskellige enkeltstående observationer fra personale, oplysninger fra netværket Netværket for åbne biblioteker og egne observationer fra de besøgte biblioteker.

I henhold til 2011 spørgeskemaerne fra enkeltbibliotekerne er der kun i fire åbne biblioteker, der har gennemført deciderede brugerundersøgelser. I den modsatte ende af spektret befinder sig 17 biblioteker, der har oplyst, at de ikke tæller antal besøgende.

Afsnittene om besøgstal og udlån har allerede i et vist omfang leveret oplysninger om karakteren af efterspørgslen efter de åbne bibliotekers kerneydelser. Det er imidlertid stadig et åbent spørgsmål hvem og hvilke brugertyper, der står bag denne efterspørgsel. Interessant er det her at undersøge nærmere om brugerne af de åbne biblioteker i en eller flere henseender adskiller sig fra brugerne af de betjente biblioteker. En udbredt antagelse blandt personalet og også nævnt i rapporten fra Farsø og Aars, at de åbne

biblioteker – i hvert fald nogle steder - har resulteret i ”væsentligt flere mænd og personer i den erhvervsaktive alder” end normalt blandt biblioteksbrugere (kilde: <http://projekter.bibliotekogmedier.dk/projekt/det-abne-bibliotek-i-farso-og-aars>).

Et andet beslægtet spørgsmål er her, om det er tidspunktet på dagen, der er det afgørende incitament for at benytte de åbne biblioteker, eller om andre faktorer fx roen en søndag formiddagen spiller en rolle. Fx er det interessant med et indblik i i hvilket omfang, der i de åbne biblioteker finder mere eller mindre formaliseret lokal mødevirksomhed sted.

Desværre giver de tilgængelige data kun et ufuldstændigt billede af de åbne bibliotekers brugere. Der er nemlig kun som nævnt i meget begrænset omfang gennemført brugerundersøgelser. Faktisk er der bare fire selvbetjente biblioteker, der har svaret bekræftende på spørgsmålet om, hvorvidt der har været gennemført brugerundersøgelser. De fire biblioteker er Tjæreborg Bibliotek (Esbjerg Kommune), der gennemførte en undersøgelse i foråret 2011, Lunderskov Bibliotek (Kolding Kommune), der ligeledes i samarbejde med andre biblioteker gennemførte en benchmark bibliotekernes brugerundersøgelse, Ulstrup bibliotek (Favrskov Kommune) der har gennemført flere undersøgelser på køn, alder og klokkeslæt og endelig har Dronninglund Biblioteks (Brønderslev Kommune) gennemført en brugerundersøgelse.

Fra den 4.-8. april 2011 blev der for Dronninglund Bibliotek gennemført en spørgeskemaundersøgelse med 76 respondenter. Dronninglund Bibliotek havde i undersøgelsesperioden ugentligt 25 betjente og 98 ubetjente timer. Målet med undersøgelsen var bl.a. at afdække, hvad biblioteket blev brugt til i den selvbetjente periode dage, og hvor stor tilfredsheden var med tilbuddet om selvbetjente biblioteker. Allerede de basale baggrundsvARIABLE – køn og alder – peger i en anden retning end fædre med børn, idet 72 % af respondenterne var kvinder og aldersmæssigt var 70 % +40 år. Videre fremgik det, at 64% af brugerne havde benyttet Dronninglund Bibliotek i mere en fem år – heraf 36% i mere end 20 år; kun 14% var nye brugere, der havde benyttet biblioteket i mindre end et år. Hvad angår formålet med benyttelsen, er det næppe overraskende, at 70 % benytter det til afhentning og lån af materialer, eller at 30 % læser tidsskrifter og aviser, når de besøger det åbne bibliotek. Mere interessant er det, at 38% angiver, at deres biblioteksbenyttelse er øget med indførsel af selv-betjente biblioteker. Ligeledes interessant er det, at 18% nævner værested-funktionen som vigtig for deres brug af det åbne bibliotekstilbud. Et flertal på 64% af respondenterne peger på de udvidede åbningstider og den deraf medfølgende fleksibilitet som hovedfordelen ved det åbne bibliotek, mens få – 8% - peger på roen og uforstyrreligheden som den primære attraktion. Foruden tekniske forbedringer i retning af større brugervenlighed, har Brønderslev undersøgelsen givet anledning til tiltag – fx madpakkerum til børnehave- og dagplejebørn – med henblik på, at gøre det åbne bibliotek mere tiltrækkende for børn og unge (Brugerundersøgelse af det selvbetjente bibliotek Dronninglund, 2011).

Også i den sydlige del af Jylland er der gennemført en brugerundersøgelse i 2011 særligt rettet mod de åbne biblioteker og omfattende åbne biblioteker i Christiansfeld, Lunderskov og Vamdrup, der for alle tres vedkommende var betjente i otte timer og ubetjente i 80 timer ugentligt. Undersøgelsen bygger på svar fra i alt 179 brugere fordelt på 62 af Christiansfeld Bibliotek, 46 af Lunderskov Bibliotek og 68 af Vamdrup Bibliotek. Undersøgelsen rummer desværre ikke tal for fordelingen på køn. Hvad angår alder er tendensen nogenlunde den samme i de tre biblioteker som i Dronninglund: 27 % er mellem 20 og 45, 65 % er +45 år og 28 % er pensionister (+65 år). Det fremgår ikke af de sønderjyske tal, hvor mange år respondenterne har brugt biblioteket. Til gengæld får vi at vide, at 87% benytter det ugentligt eller månedligt. Formålene svarer

også i det store hele til Dronninglunds: 89 % låner og afleverer bøger, 46 % læser aviser og tidsskrifter, 17 % deltager i arrangementer og 21 % bruger Internettet.

Den anden meget værdifulde hovedkilde udgør data fra softwarefirmaet Cordura, der venligst har stillet data vedrørende brugernes køn, alder og præferencer med hensyn til tidspunkter for benyttelse af en række åbne biblioteker i 2011. Tallene fra Cordura giver desværre ikke mulighed for at belyse faktorer som besøgshyppighed og aktiviteter i forbindelse med besøget. Til gengæld får vi sammenlignede data for flere biblioteker. Der er selvsagt tale om rene, anonyme tal, ligesom de pågældende biblioteker direkte har givet tilladelse til, at Cordura har videreformidlet tallene til mig. Tallene stammer fra den elektroniske indtjekning og vedrører følgende otte biblioteker:

Tabel 8: Åbne biblioteker – Bemandede og ubemandede tider for Cordura-bibliotekerne – N= 8

Bibliotekets navn (internt nummer)	Etableret (måned/år)	Bemandede	Ubemandede	I alt åbent pr. uge
		Timer pr. uge	Timer pr. uge	
<b>Dragør (5)</b>	Sept. 2011	16	63	79
<b>Farsø (62)</b>	Nov. 2010	28	98	126
<b>Jægersborg (6)</b>	Aug. 2011	37	59	96
<b>Løgstør (63)</b>	Nov. 2010	28	98	126
<b>Slangerup (9)</b>	April 2011	20	71	91
<b>Sunds (48)</b>	Januar 2011	12	84	96
<b>Ulstrup (51)</b>	Juli 2011	14	69	83
<b>Aars (64)</b>	Maj 2011	28	98	126
<b>Total</b>		183 (22 %)	640 (78 %)	823 (100 %)

Ovenstående opstilling viser, at fordelingen mellem bemandede og ubemandede timer pr. uge faktisk svarer præcist til fordelingen for de 76 åbne biblioteker, som vi har tal for. Geografisk er fem biblioteker fra Jylland og tre fra Sjælland, hvilket også korresponderer med populationsfordelingen, hvor ca. 70 % af de åbne biblioteker er beliggende i Jylland. Så i de to ikke uvæsentlige henseender kan udvalget siges at være repræsentativt. Det skal også nævnes, at Corduras tal vedrører hele 2011 (for de biblioteker, der blev åbne i løbet af året dog kun perioden som åbent bibliotek).

Ser vi på fordelingen på køn har der samlet set været 29.000 kvinder og 20.000 mænd på besøg i et af de åbne biblioteker i 2011, hvilken svarer til, at 59 % af de besøgende var kvinder og 41 % mænd. Overvægten af kvinder er her lidt mindre end i Dronninglund, hvor 70 % af gæsterne var kvinder. Der er inden tal for kønsfordelingen fra Christiansfeld, Lunderskov og Vamdrup. Billedet med væsentligt flere kvinder end mænd går igen - dog med markante variationer - i alle biblioteker undtagen Jægersborg, hvor der er en overvægt af mænd på 57 %.

Hvad angår aldersfordelingen tyder tallene på, at de åbne biblioteker tiltrækker alle aldersgrupper: 12 % er mellem 7 og 16 år, 18 % mellem 17 og 34 år, 21 % mellem 35 og 44 år, 32 % fra 45-64 år og 16 % 65 og derover. Hypotesen om, at især småbørnsfamilier og især fædre skulle være særligt flittige benyttere, bliver derfor på ingen måde falsificeret af ovennævnte tal. I rå tal var der i de otte biblioteker i alt over 10.000 besøg i 2011 fra potentielle småbørnsforældre i aldersintervallet 35-44 år. Desværre har det ikke været muligt at sammenligne fordelingen på køn i de forskellige alderskategorier. Det er også opmuntrende, at de åbne biblioteks konceptet tilsyneladende er faldet i nogle børn og unges smag, idet (næsten) hver 3. besøgende er under 35 år.



Nedenstående tabel præsenterer i mere detaljeret form antal in logninger i den ubemandede tid fordelt på alder i 2011 i de otte udvalgte åbne biblioteker og kan illustrere de ofte ganske betydelige lokale variationer.

Tabel 9: Åbne biblioteker – Brugere fordelt på ALDER og på bibliotek – N= 8

Bibliotekets	Alder	Alder	Alder	Alder	Alder	Alder
Navn (internt nummer)	0-6 år	7- 16 år	17-34 år	35-44	45-64	65-
Dragør (5)	8	282	276	446	580	344
Farsø (62)	0	297	1240	1493	1953	989
Jægersborg (6)	25	162	465	566	1322	715
Løgstør (63)	0	244	1673	1612	2580	1039
Slangerup (9)	13	781	1096	1775	2160	1541
Sunds (48)	31	1409	1587	1981	3528	1535
Ulstrup (51)	0	167	339	847	1032	241
Aars (64)	0	2453	2146	1709	2423	1596
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>5.795 (12 %)</b>	<b>8.822(18 %)</b>	<b>10.429(21 %)</b>	<b>15.578(32 %)</b>	<b>8.000(16 %)</b>

Bagved gennemsnittene for de forskellige aldersgrupper i nederste række gemmer sig væsentlige forskelle mellem bibliotekerne. Således har fx Aars bibliotek en udpræget ung profil med 24 % af brugerne mellem 7 og 16 år og med 40 % fra 45 og opad. Til forskel herfra kan nævnes Jægersborg Bibliotek, hvor det "grå guld" tilsyneladende dominerer: 63 % af brugerne er 45 eller derover, og kun 5 % befinder sig mellem 7 og 16 år. Det skal her nævnes, at Jægersborg tallene kun dækker en del af 2011 fra 1.9. og året ud.

Der foreligger også tal hos Cordura for udviklingen i antal besøg pr. måned i 2011. Fortolkningen af tallene vanskeliggøres dog af samspillet med den bemandede tid, hvor besøgstallet i den ubemandede tid i flere tilfælde topper i juli, hvilket kan hænge sammen med sommerlukning i to uger af de bemandede perioder.

Cordura tallene viser også for hele 2011 på hvilke tidspunkter af dagen in logningerne sker. Tallene rummer ikke de store overraskelser: der er relativt få in logninger i ydertidspunkterne fra kl. 7-9 og fra kl. 20-21. Højdepunkterne i besøg ligger i de fleste biblioteker i formiddagstimerne fra kl. 9-12 og eftermiddag og aften fra kl. 15-20.

Styrelsen for Bibliotek og Medier har i de seneste år via Udviklingspuljen ydet støtte til mere end 25 igangværende og afsluttede folkebiblioteksprojekter om åbne biblioteker (Ørum Bibliotek, Præstø Bibliotek, Give Bibliotek, Varde kommune, Tjæreborg Bibliotek, Lundby Bibliotek, Dronninglund Bibliotek, Fensmark Bibliotek, Farsø og Aars Biblioteker, Dalmoose Bibliotek, Gram Bibliotek, Sæby Bibliotek, Vemmelev Bibliotek, Mariagerfjord Biblioteker, Ågerup Bibliotek, Haarby Bibliotek, Ganløse Bibliotek, Skødstrup Bibliotek, Havdrup Bibliotek, Harlev Bibliotek, Aalestrup Bibliotek, Broby Bibliotek, Sønderborg kommunes Biblioteker, Langå Bibliotek og Bornholms Biblioteker.) Det er dog kun i forbindelse med seks af projekterne, at Styrelsen har modtaget projektrapporter. I nogle tilfælde er der et overlap mellem data fra de afleverede rapporter og statistiske data modtaget fra Cordura (Farsø og Aars) og fra rapporter tilsendt i forbindelse med spørgeskemaet (Dronninglund (kilde: [41](http://projekter.bibliotekogmedier.dk/projekt/abent-</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

[bibliotek-i-dronninglund](http://projekter.bibliotekogmedier.dk/projekt/det-abne-bibliotek-i-broby)) og Christiansfeld, Lunderskov og Vamdrup). I andre tilfælde (Broby, Langå og Aalestrup) (kilder: <http://projekter.bibliotekogmedier.dk/projekt/det-abne-bibliotek-i-broby>; <http://projekter.bibliotekogmedier.dk/projekt/langa-bibliotek-kulturhus-med-selvbetjening>) rummer rapporterne ikke detaljerede statistiske data om brugerne. Dog indeholder de flere interessante kvalitative oplysninger såsom, at de åbne biblioteker i Farsø, Løgstør, Aalestrup og Aars har det til fælles – og til forskel fra de fleste andre åbne biblioteker – at de er tidligere hovedbiblioteker. Rapporterne kan også indeholde bemærkelsesværdige markeringer, såsom at hensynet til, at alle skal have adgang udelukker brugen af PIN-koder (kilde: <http://projekter.bibliotekogmedier.dk/projekt/det-abne-bibliotek-i-aalestrup>). Endelig er der rapporten vedrørende Gjern fra 2008 (kilde: <http://projekter.bibliotekogmedier.dk/projekt/den-selvbetjente-biblioteksfilial-portering-af-modeller>), der indeholder uddrag af seks dybdeinterviews med brugere (fire kvinder og to mænd i alderen fra 30-50 år). Aldersfordelingen - baseret på 2.026 besøg – viser, at 17% af brugerne er +60 år, 21% mellem 50 og 59 år, 26% mellem 40 og 49 år, 27% mellem 30 og 39 år, 4% er fra 20-29 år og 3% fra 10-19 år. Denne fordeling svarer nogenlunde til Cordura-bibliotekernes (tabel 9), når vi tager hensyn til de lidt forskellige aldersintervaller i Gjern og Cordura tallene.

Som et fjerde input til viden om brugernes adfærd kan en undersøgelse af Tune Bibliotek tjene. Studerende Inga Freyja Arnardottir har her i sin 7. semesteropgave om indirekte formidling i det selvbetjente bibliotek gennemført en række interessante undersøgelser i efteråret 2011. Hun har især lagt vægt på at undersøge brugernes bevægelses- og forbrugsmønstre i biblioteket, hvor hun via bibliotekets overvågningssystem observerede 40 brugere (14 mænd og 30 kvinder + mange børn) i uge 43 fra mandag den 24. til søndag den 30. oktober 2011 på det selvbetjente bibliotek og herefter registrerede deres bevægelsesmønster på et kort af biblioteksrummet. Hun opererer med fire overordnede former for bevægelsesmønstre: 1) drive-in-brugeren (henter målrettet materialer og går herefter til selvbetjeningsautomaten – opholder sig kun få minutter på biblioteket), 2) den inspirationssøgende bruger, 3) brugere med børn (dagplejemødre og familier) og 4) Ikke-lånere, der benytter rummet til andet end at låne. På baggrund af sine observationer og interviews har Arnardottir udarbejdet et idekatalog med forslag til forbedringer af skiltningen, forbedret belysning og anvendelse af lyse farver, anskaffelse af særlig udstillingsreol, nye møbler, temaudstillinger, synliggørelse af udstillede bøger, infoskærme, lister med personalets anbefalinger, bruger til bruger kommunikation (bogvogne med anbefalet materiale, anbefalende sedler i bøgerne, anbefalinger fra medlemmer af lokalsamfundet), arrangementer, skabelse af særlig lydidentitet i den selvbetjente bibliotek, indretning med hensyntagen til brugernes færden og ruter i biblioteket (Arnardottir, 2011).

Endelig skal kort anføres mere spredte observationer omkring brugernes adfærd og tilfredshed. Ved mine besøg på åbne biblioteker over hele landet var en meget positiv stemning i forhold til de åbne biblioteker ikke til at tage fejl af. Mange borgere både i og uden for biblioteket gav udtryk for både kendskab og værdsættelse af de åbne, i vintermørket lysende biblioteker. På relativt nyåbnede ubemandede biblioteker kunne man enkelte gange opleve en vis forvirring hos enkelte brugere, når personalet pludseligt ikke var der mere, og hvor brugerne et stykke tid stillede sig afventende op ved skranken.

Med til billedet af de åbne biblioteker tæller fraværet af problemer med uro og hærværk, som bibliotekerne i det store hele har været forskånet for. Der har forekommet mere alvorlige problemer tre steder: Grønlands Torv og Trekanten i Aalborg og Præstø Biblioteket og sporadisk måske et par andre steder, mens ellers har brugerne behandlet bibliotekernes materialer og inventar pænt. Man kan diskutere, hvor meget denne adfærd skyldes tilstedeværelse af en høj grad af social kapital, og hvor meget videoovervågning betyder. Det er et vanskeligt spørgsmål at besvare bl.a. fordi vi ikke har mange erfaringer

med åbne biblioteker uden adgangskontrol og video-overvågning. Det er i øvrigt interessant, at der i forbindelse med etableringen af åbne biblioteker rundt omkring var en udbredt frygt for hærværk og utilpassede unge, som bl.a. førte til, at man i de første 3-4 måneder i Gjern havde et lokalt vagtfirma tilknyttet. Her viste bekymringerne sig imidlertid ubegrundede, hvilket førte til, at man kunne opsige aftalen med vagtfirmaet. En anden væsentlig observation i forbindelse med Gjern-projektet angik brugernes adfærd og formål i den betjente og ubetjente tid. Her konkluderede man, at biblioteket i den ubemandede tid primært blev brugt til at ”græsse, hente og aflevere”, mens den bemandede tid blev brugt til rådgivning, inspiration og social kontakt. Her siger det sig næsten selv, at rådgivning forudsætter personale – forskellige ordninger med telefonlinjer er typisk kun blevet meget lidt udnyttet af brugerne; derimod er påstanden om, at biblioteksbesøg i ubemandede enheder ikke skulle kunne inspirere og skabe social kontakt mere tvivlsom. Mere holdbar synes en anden af forsøgets konklusioner at være, hvor der tales om, at bibliotekarrollen skal nytænkes i forbindelse med de åbne biblioteker, idet brugerne typisk vil være mere selvhjulpne og forberedte end tidligere. En parallel til lægens ændrede rolle i forhold til patienter, der på forhånd inden konsultationen har anvendt Netdoktor o.l. er her tankevækkende.

Hvad angår sammensætningen af brugerne peger alle kilderne i retning af, at der generelt er flere kvinder end mænd, og at aldersgruppen +45 udgør op mod halvdelen i de otte Cordura-biblioteker. Samtidig tyder tallene også på en stor spredning, hvor nogle åbne biblioteker har formået at appellere til de yngre brugere, hvorved andelen af 7-16 årige varierer fra 3 % til 24 % af brugerne i 2011. Hvad angår præferencer med hensyn til tidspunkt er tallene uden de store overraskelser – i hvert fald er der ikke noget, der tyder på, at ydertidspunkterne tidligt om morgenen og sent om aftenen er specielt populære.

Vi vil nu gå videre med den sidste problemstilling og se på forskellige forslag og råd og vink med hensyn til forbedring og optimering af de åbne biblioteker.



Lunderskov Bibliotek

## 9 - Hvad kan bibliotekerne gøre – succesfaktorer i de åbne biblioteker

Konceptet Åbne Biblioteker er allerede blevet udråbt til en succes i kraft af voksende besøgs- og udlånstal og fravær af den uro og det hærværk, som mange havde frygtet. Vi vil i dette afsnit se nærmere på nogle af de elementer, som det gælder om enten at fremme eller hæmme for at sikre et attraktivt og trygt åbent bibliotek. Hvor meget man i form af fx øget besøgs- eller udlånstal så i virkeligheden kan optimere afhænger, som vi har set det i forbindelse med Bornholms biblioteker og Lundby Bibliotek i Sydsjælland, til en vis grad også af befolkningsunderlaget i det pågældende lokalsamfund.

Hvis vi deler de tiltag som bibliotekerne selv har indflydelse op i forskellige kategorier af strategier eller tiltag kunne en liste se sådan ud:

1. Strategier til forebyggelse af uro, chikane og hærværk og dermed til skabelse af tryghed
2. Strategier der medvirker til at gøre biblioteket til indbydende og attraktivt sted at være
3. Strategier der øger bibliotekets brugervenlighed
4. Strategier der fremmer brug af biblioteket som lokalt mødested

Konkrete tiltag kan selvsagt godt bidrage til flere strategier.

Kigger vi på konkrete tiltag og strategier

1. Strategier til forebyggelse af uro, chikane og hærværk og dermed til skabelse af tryghed
  - a. Ændrede åbningstider
  - b. Reglementer – fx aldersorienterede regler, der kan begrænse potentielt urolige elementers tilstedeværelse
  - c. Samarbejde med SSP, lokalt politi, sociale myndigheder
  - d. Overvågningsteknologi
  - e. Information om overvågningsteknologi
2. Strategier der medvirker til at gøre biblioteket til indbydende og attraktivt sted at være
  - a. Lys
  - b. Rengøring – nævnes i Gjern-rapporten som en vigtig parameter for brugerens følelse af sig selv velkommen og trygt
  - c. Overskuelighed udefra – pan-optisk organisering
  - d. Overskuelig indefra – undgå klaustrofobisk indretning med båse og hjørner – pan-optisk organisering
  - e. Skråhylder - farver
  - f. Hyggesignaler fx småkager til Jul, kaffe o.l.
3. Strategier der øger bibliotekets formidling og brugervenlighed:

- a. Lave reoler
- b. Ingen tætpakkede reoler – undgå antikvarboghandlerstemning – kassation ofte et must
- c. Hensigtsmæssig møblering (lænestole, arbejdsborde efter behov)
- d. Øget sensitivitet med hensyn til ganglinjer og strategisk placering af materialer
- e. Serendipitetsfremmende indretning
- f. Varierende udstillinger
- g. Personaliseret in logning (som på hoteller: Velkommen Rasmus ...)

#### 4. Strategier der fremmer brug af biblioteket som lokalt mødested:

- a. Samarbejde og aftaler med lokale aktører/ interessenter
- b. Mødelokaler
- c. Markedsføring – annoncering af møder

Det er umiddelbart indlysende, at specielt indretningen af biblioteksrummet har en både stor og anderledes betydning i det åbne bibliotek. I et betjent bibliotek kan man forestille sig, at virkningen af en mindre heldig indretning i nogen grad kan modvirkes af et serviceminded og imødekommende personale; i det selv-betjente bibliotek er indretningen imidlertid altafgørende både for om brugeren overhovedet tør eller har lyst til at træde inden for og når hun er kommet inden for føler sig tryk og i hyggelige og overskuelige omgivelser.

På den baggrund har man i mange biblioteker investeret både tid, penge og energi i at indrette biblioteket hensigtsmæssigt som åbent bibliotek.

Her er der for det første en række krav, der hænger sammen med hensynet til brugernes, lokalernes og materialernes sikkerhed. I Sønderborg Kommune har man således lagt vægt på, at brugeren allerede ude fra skal have mulighed for at danne sig et indtryk af lokalet: skjulte hjørner og lignende "gummesteder" bør således så vidt muligt undgås i det åbne bibliotek. Også de interne overvågningskameraer skal der tages hensyn til, hvilket indbyder til en "pan-optisk" organisering af biblioteket, hvor man fra et enkelt punkt har overblik over biblioteket.

Et andet bibliotek, der har gjort sig systematiske og grundige overvejelser vedr. indretning er Aalborg bibliotekerne. Områdeleder for lokalbibliotekerne i Aalborg, Bjarne Finderup Christensen, præsenterede på en temadag den 29. november 2011 om formidling i selvbetjente biblioteker på Jelling Bibliotek sine tanker om indretning. Her havde man for det første arbejdet med en sondring mellem midtbybiblioteker og syv lokalbiblioteker. I midtbybibliotekerne havde man lagt vægt på at fastholde og styrke det enkelte biblioteks særlige profil som fx familie-, studie-, skønlitteratur- eller sundheds-aktive bibliotek. Et andet princip her havde været enkle opstillinger, standardisering og en drastisk nedskæring af materialesamlingen: kassation af alle materialer, der var udlån mindre end 3 gange inden for det sidste år. Som led i denne reduktion på alle reoler konsekvent og benhårdt reduceret til maksimalt 1,6 meter og fra fem til fire hylder. Kraftige sparekrav betød endvidere, at alt lokalt samarbejde mellem det enkelte midtbybibliotek og det omgivende samfund blev standset.

Fremgangsmåden i de syv lokalbiblioteker var hvad angår det sidste punkt forskellig fra midtbyernes. Der blev således i lokalbibliotekerne lagt op til, at det enkelte bibliotek var en aktiv og udadvendt

samarbejdspartner i lokalområdet. Et andet mål som dog også er gældende for midtbybibliotekerne er, at bibliotekerne skal fremstå som attraktive og at materialer og medier skal formidle sig selv på en overskuelig måde. Der bliver her lagt vægt på, at der ikke var tale om småjusteringer hist og her, men om ganske markante forandringer i forhold til tidligere – bibliotekerne skal fremtræde på en helt ny og anderledes måde. Standardisering af indretningen er højt prioriteret samtidig med, at der bliver lagt vægt på variation, møde- og opholdsfaciliteter og varierede udstillinger. Standardiseringen gælder også for avislæsepladserne med et fast udbud på seks forskellige aviser og 24 forskellige tidsskrifter. IT er selvsagt et must – ikke mindst er det afgørende at ambitionsniveauet med hensyn til, at IT faciliteterne rent faktisk virker er højt. Rummenes rent æstetiske udsmykning og dekoration bliver ligeledes tillagt stor betydning i Aalborg. Nødtelefoner, hvor brugere med hjælp behov kan hente assistance fra bibliotekarer, har ifølge Bjarne Finderup stort set ikke været benyttet, og i de få tilfælde hvor det er sket har det næsten ikke drejet sig om biblioteksfaglige spørgsmål. En lignende tendens, hvor nødtelefoner næsten ikke er blevet benyttet i de selvbetjente biblioteker kendes fra Sønderborg Bibliotekerne også. En anden udfordring ved indretning af det åbne bibliotek er skiltningen, som rummer markante pædagogiske problemstillinger.

Aalborg er et af de meget få biblioteker, der har oplevet uro, hærværk og chikane på deres åbne biblioteker – først og fremmest biblioteket på Grønlands Torv og biblioteket Trekanten i Aalborg Øst. Midlerne til at imødegå problemerne har indtil videre primært bestået i omlægning af den betjente åbningstider til perioden fra kl. 16-20, hvilket umiddelbart har medført en reduktion af uroproblemerne.

## 10 -Litteratur

Arnardottir, Inga Freyja. 2011. *Indirekte formidling i det selvbetjente bibliotek – Idékatalog*. [7.sem. opgave – IVA – om Tune Bibliotek]

Dahlkild, Nan. 2011. *Biblioteket i tid og rum: Arkitektur, indretning og formidling*. Danmarks Biblioteksforening.

Hampshire, Michele & Sanford, Cathy E. 2009. Library-a-go-go: bringing the library to the people. I: *New Library World*, vol. 110, no. 11/12, pp. 541-549.

Hielmcrone, Harald von. 2009. Det digitale bibliotek – Vilkår og visioner. I: *Dansk Biblioteksforskning*, årg. 5, nr. 2/3. 51-60.

Holmgaard Larsen, Jonna. 2011. Selbstbedienung auch zu Ungewöhnlichen Zeiten: Die "Offenen Bibliotheken" in Danemark sind Beliebt / 70 bis 80 Stunden Geöffnet. I: *BuB Forum Bibliothek und Information*, no. 2, pp. 118-119, 2011

Larsen, Mogens. 2007. Use the library – outside opening hours as well. I: *Scandinavian Public Library Quarterly*, vol.40, no. 2, pp. 6-8.

Tseng, Shu-hsien. 2006. Open to a new century. *Public Library Journal*, vol. 21, no. 3, pp. 22-24.

Tseng, Shu-hsien & Kuo, Pin-dar. 2009. A study on the patronage of the intelligent library: The Ximen Intelligent Library of the Taipei public library system. I: *New Library World*, vol. 110, no.9/10, pp.410-429.

Wieldraaijer, Elmer. 2005. Janice Boon Huay Tan (af)kicken op technologie/ . Janice Boon Huay Tan believes in taking full advantage of technology. I: *Bibliotheek*, 6 , 18 marts, pp. 26-27.

## **10-Bilag**

Spørgeskema til bibliotekslederen i kommuner med åbne biblioteker et skema pr. åbent bibliotek (udsendt elektronisk – i oktober 2011) -

### **Antal åbne biblioteker i kommunen:**

*"Hvor mange åbne biblioteker er der samlet i kommunen?"*

*"Navn på det konkrete åbne bibliotek"*

*"Hvornår biblioteket etableret som åbent bibliotek?" (navn på bibliotek og startår)*

*("Er de åbne biblioteker etableret som led i budgetbesparelser?)*

### **Benyttelse af de åbne biblioteker (adgang pr. måned pr. bibliotek 2011) evt. også dørtæller :**

*"Hvor mange adgange/inlogninger pr. måned har der været for det enkelte åbne bibliotek i 2011?"*

### **Forholdet mellem antal besøg i den bemandede og selvbetjente tid:**

*"Hvor mange adgange (målt med dørtæller) pr. måned pr. filial har der været i den bemandede og i den selvbetjente tid?"*

### **Forholdet mellem bemanded og selvbetjent åbningstid:**

*"Hvor mange timer pr. uge har filialen været åbnet og bemanded og hvor mange timer har den været åben og selvbetjent om sommeren?"*

*"Hvor mange timer pr. uge har filialen været åbnet og bemanded og hvor mange timer har den været åben og selvbetjent om vinteren?"*

### **Udlånsstatistik – før og efter etablering af åbne biblioteker:**

*"Hvad var det samlede udlån for det enkelte åbne bibliotek før det blev åbent bibliotek, og hvad var det for 2011 pr. måned?" (der ønskes månedstal for maksimalt 1 år før etableringen og 9-10 måneder for 2011)*

*"Foreligger der nogen udlånsstatistik for biblioteket i den selvbetjente tid?"*

### **Lokalsamfundet for det enkelte åbne bibliotek – demografi (landsby, parcelhus, forstad, bymæssig);**

*"Karakteriser kort det lokalsamfund, som det enkelte åbne bibliotek er placeret i?"*

### **Øvrige oplysninger om brugerne og brugen af de åbne biblioteker:**

*"Har biblioteket indsamlet data eller gennemført undersøgelser af hvem, der bruger de åbne biblioteker i kommunen, og til hvilke formål?"*





