

Folkebiblioteket i kunnskapsamfunnet

Kan trafikktelling brukes til bibliotekutvikling?

Dedikasjon

Oppgaven er tilegnet Anders Østensen, bibliotekvenn og ordfører i Gjerdrum.

Forord

Denne oppgaven springer ut av mange års praksis som medarbeider i utviklingsprosjekter, som bibliotekar og som biblioteksjef i Gjerdrum (1999-2011). Fra mine første år som student i Polen, i Storbritannia og i Norge har jeg vært opptatt av endringsarbeid. Så lenge jeg var yrkesaktiv kom denne interessen først og fremst kommet til uttrykk gjennom praktisk arbeid. Masterstudiet og masteroppgaven har imidlertid gitt meg mulighet til å tenke gjennom hvorfor dette arbeidet er viktig, hvordan det teoretisk kan begrunnes og hvordan det kan forankres i systematisk analyse av empiriske data.

Den empiriske delen av oppgaven sammenligner trafikkdata fra Gjerdrum med data fra en rekke folkebibliotek i Norge og i Sverige. Jeg vil takke vår tidligere praktikant Ole Johannes Wathle for hans arbeid med innsamling av data om oppholdstid i Gjerdrum. Jeg vil også takke de mange bibliotekstudentene og bibliotekarene som har gjennomført og analysert slike tellinger de senere årene. Uten denne fellesinnsatsen ville oppgaven vært begrenset til en case studie. Til slutt en varm takk til min mann, Tord Høivik. Som biblioteklærer og statistiker innførte han tverrgående trafikkteiling (TTT) som metode i det norske bibliotekmiljøet. Han har fungert som guide til publisert og upublisert materiale og som moralsk og faglig støtte i skriveprosessen.

Jeg håper oppgaven kan bidra til debatten om bibliotekets rolle og muligheter i vårt post-indstrielle kunnskapssamfunn. Jeg har forsøkt å kombinere perspektiver fra tre sterke tradisjoner: verdiorientert samfunnsteori, kunnskapsbasert praksis og statistisk analyse. Men jeg kunne ikke gjennomført dette arbeidet uten å trekke veksler på mine egne erfaringer. For meg betød ikke utviklingsarbeid å anvende en teoretisk modell, men å engasjere meg i et løpende samspill mellom teori og praksis.

Sammendrag

Oppgaven undersøker i hvilken grad og på hvilken måte systematisk observasjon av brukerne i form av *tverrgående trafikktelling* (*TTT*) kan bidra til utviklingsarbeidet i norske folkebibliotek. Bibliotekene eies og finansieres av kommunene. Både kommunene og staten preges av nyliberalistiske ideer. Raske samfunnsendringer setter bibliotekene under press. De møter krav til effektivisering og til å dokumentere nytteverdien av tjenestene. Det tradisjonelle bokutlånet synker. Internett og mobil datateknologi forandrer våre informasjons- og kommunikasjonsmønstre. Bibliotekene må utvikle nye tjenester og synliggjøre dem for brukere og politikere.

Første del av oppgaven handler om bibliotekets plass i kunnskapssamfunnet. Oppgaven aksepterer kravet til dokumentasjon og til effektivisering, men legger samtidig vekt på bibliotekets sosiale rolle som arena for uformell læring, for meningsdannelse og "kunnskapsgjøring", og for sosial integrasjon. Dette er verdier og oppgaver som er viktige for samfunnsutviklingen, men som ikke fanges opp av enkle kost-nytte-modeller. Den andre delen av oppgaven analyserer behovet for kunnskapsbasert praksis (*KBP*) med folkebiblioteket og *TTT* som konkret eksempel. *TTT*-metodikken beskrives nøye. Den empiriske analysen har folkebiblioteket i Gjerdrum som utgangspunkt. Her er det gjennomført både en tverrgående og en statisk telling - begge med informasjon om tre demografiske variable (kjønn, alder, etnisitet). Resultatene vurderes og sammenliknes med tellinger fra andre små kommuner. For å få en bredere kontekst for tolkningene ser vi på aktivitetsmønstre i norske kommuner av ulik størrelse. I tillegg sammenlikner vi Norge og Sverige.

KBP (*Kunnskapsbasert praksis*) er ikke bare et praktisk planleggingsverktøy, men også en effektiv samtalestrategi. Bibliotekledere må forholde seg til sine medarbeidere på biblioteket og samtidig til sine kommunale ledere og politikere utenfor biblioteket. *KBP*-perspektivet gjør det lettere å påvirke rammene for disse samtalene. Faglige argumenter knyttet til empiri kan motvirke privat synsing og rigide administrative eller politiske prinsipper i kommunen. *KBP* bidrar samtidig til en dypere og bredere forståelse av hva som foregår i samspillet mellom brukerne og biblioteket. Vi konkluderer at trafikktelling er et godt redskap for bibliotekutvikling. Statistikken kan brukes i endringsarbeid, til systematiske sammenligninger og til å drive forskning på feltet. Bruken av *TTT* i folkebibliotek er et typisk eksempel på kunnskapsledelse og kunnskapsbasert praksis (*evidence-based practice*).

Dedikasjon	I
Fordord	II
Sammendrag	III
Innhold	IV
1. Innledning	1
1.1 Problemstilling	2
2. Teoretisk ramme	
2.1 Moderne samfunn. Modernisme og Postmodernisme	
2.2 Det kommunikative handlingsperspektivet	
2.3 Fra Industrisamfunn til Kunnskapssamfunn	
2.3.1 Kunnskapsøkonomi	
2.3.2 Kunnskapsorganisasjoner og læring	
2.3.3 IKT-utvikling	
2.4 New Public Management	
2.5 Sosialverdi	
2.6 Output og Outcome	
2.7 Kunnskap om brukere	
2.8 Folkebibliotekets mange roller	
2.9 Dokumentasjon av resultater fra virksomheten	
2.10 Kunnskapsbasert praksis (KBP)	
3. Metode	
3.1 Valg av metode	
3.1.1 Personlig erfaring med metoden	
3.2 Validitet og reliabilitet	

3.3	TTT-observasjoner	
3.4	Statisk trafikkteiling	
4.	Presentasjon av det empiriske materialet	
4.1	Gjerdrum folkebibliotek	
4.2	Norske folkebibliotek	
4.3	Svenske folkebibliotek	
4.4	Danske folkebibliotek	
5.	Empiri. Analyse/drøfting	
5.1	Det empiriske materialet. Aktiviteter	
5.1.1	Gruppebruk	
5.1.2	Mediebruk	
5.1.3	Syv kategorier	
5.1.4	Modernitet	
5.1.5	Målretthet	
5.2	Demografiske variable	
5.2.1	Gruppebruk og kjønn	
5.2.2	Mediebruk og kjønn	
5.2.3	Modernitet og kjønn	
5.3	Alder	
5.3.1	Gruppebruk og alder	
5.3.2	Mediebruk og alder	
5.3.3	Modernitet og alder	
5.4	Etnisitet	
5.4.1	Gruppebruk og alder	
5.4.2	Mediebruk. Etnisk norsk og innvandrere	
5.5	Det empiriske materialet. Oppholdstid	
6.	Konklusjoner	

6.1 Egen organisasjon	
6.2 Sammenligninger med andre folkebibliotek	
6.3 Sammenligning med andre bibliotek i Norge	
6.4 Sammenligning med bibliotek i andre land	
6.5 Hovedkonklusjon	
7. Litteraturliste	
8. Vedlegg	
8.1 Vedlegg 1.: TTT-telling - Registreringsskjema for aktiviteter i Gjerdrum folkebibliotek	

Kapittel 1. Innledning

Denne oppgaven undersøker i hvilken grad og på hvilken måte systematisk observasjon av brukerne i form av tverrgående **trafikkteiling** (*TTT*) kan brukes i forbindelse med utviklingsarbeid i norske folkebibliotek. *TTT* er en statistisk metode som er utviklet i Norge. Den bygger på regelmessige observasjoner over et passende tidsrom av hva folk gjør i biblioteket, for å finne ut hvordan de ulike delene av bibliotekrommet tas i bruk. Metoden gir også mulighet for å kartlegge bruken i forhold til enkelte demografiske variable (kjønn, alder, etnisitet).

Dagens bibliotekstatistikk gir ikke et helhetlig bilde av det som foregår i biblioteket. Statistikken gir oss for eksempel utlånstall og besøkstall, som er viktige for å beregne produksjonen av tjenester (umiddelbare resultater) i forhold til det som biblioteket har brukt av ressurser som økonomiske midler, arbeidskraft og tid. Dette er viktig ut fra en tradisjonell produksjonsmodell. Men denne statistikken gir et begrenset bilde av hva som konkret foregår i biblioteket. Den gir heller ikke noe bilde av de sosiale verdiene som biblioteket skaper gjennom tjenestene, altså av de resultatene som i siste instans er viktige for brukerne og fellesskapet (*public value*).

Idag forventes det av organisasjoner i offentlig sektor at de bidrar til økt sosial verdi for sine brukere. Offentlig sektor er finansiert gjennom offentlige midler, og det er viktig at offentlige virksomheter kan vise til og dokumentere at de er effektive og leverer resultater, blant annet som svar til kritikere som bygger på *New Public Management*. Samfunnet forventer av dagens organisasjoner at tjenestene de produserer er aktuelle og tilpasset brukernes behov (ikke «just in case», men «just in time»). Dagens organisasjoner er også mer bevisste om kundens rolle i planlegging og utforming av tjenester (Troll 2001).

1.1 Problemstilling

Dagens samfunn stiller større krav til offentlige organisasjoner. *New Public Management* (NPM) krever effektivisering og avbyråkratisering av offentlig sektor. NPM gir god mening i forhold til tradisjonelle byråkratiske organisasjonsmodeller. Men nyliberalismens tro på markedsøkonomi og individuell frihet løser ikke dagens store problemer på det nasjonale og globale plan: forurensing, globale markeder, forbruk av verdens naturressurser, terrorisme, aldring av befolkningen, sosial integrering, økonomisk kløft mellom I- og u-land osv. (Von Wright 1994, Bennington & Moore 2011).

Kravet om at organisasjoner skal bidra til økt sosial verdi for brukerne tilfører offentlig sektor en etisk og almenngyldig og ikke minst aktuell dimensjon. Kunnskapssamfunnet gjør læring til et hovedsatsingsområde. Læringsperspektivet vektlegger prosesser som fører til «kunnskapsgjøring» hos brukerne. Dette er en ny rolle som det moderne samfunn forventer av alle sine organisasjoner, inkludert folkebibliotekene. (Troll 2001, Bastøe et al. 2002, Castells & Himanen 2002).

Den datateknologiske utviklingen har ført til at bibliotekenes oppgaver og rolle i samfunnet er i ferd med å endre seg. (Audunson 2001, Ericson 2001, Hansson 2005, Schreiber 2006, Sundin 2004, 2006, Troll 2001). Selv om bibliotekene blir tatt i bruk på andre måter enn før har den tradisjonelle bibliotekstatistikken forblitt den samme. Den fanger ikke opp nye oppgaver og bruksmåter. Det er et behov for å utvikle nye målemetoder og å innhente mer kunnskap om brukerne. I tillegg må bibliotekene kunne dokumentere sin virksomhet og være i stand til å argumentere for tildeling av økonomiske midler. (Höglund 1992, Karlsen 1992). I kunnskapssamfunnets perspektiv er folkebiblioteket en kunnskapsbedrift og en lærende organisasjon. Biblioteket må hele tiden utvikle seg og utvikle nye tjenester for sine lånere. (OECD 1999).

For å få mer kunnskap om biblioteket i dag, må vi benytte oss av flere målingsmetoder. Jeg skal i denne oppgaven begrense meg til folkebibliotekene og til en enkelt kvantitativ metode (*TTT*). Men jeg vil samtidig poengtere at *TTT* er en troverdig metode og gir resultater på et vitenskapelig grunnlag. Statistikken kan brukes i endringsarbeid i egne organisasjoner (organisasjonslæring), til å sammenligne med tilsvarende virksomheter og til å drive forskning på feltet. Bruken av *TTT* er dermed et typisk eksempel på kunnskapsbasert praksis (*evidence-based practice*). (Høgskolen i Oslo 2009, Høivik 2010h, 2012c, 2014b, 2014c, Koufogiannakis 2007, Trinder 2006, Ögland 2014).

Ved hjelp av denne metoden undersøker vi brukernes atferd, det vil si hvilke synlige og lett observerbare handlinger de utfører mens de benytter biblioteket. Jeg har selv brukt metoden på min tidligere arbeidsplass i Gjerdrum folkebibliotek i perioden 2010-2011.

I oppgaven undersøker jeg hvordan metoden kan brukes som et strategisk utviklingsverktøy i et bibliotek. Kan trafikkteiling gi ny kunnskap om brukerne og kan kunnskapen faktisk bidra til organisasjonsutvikling, til bedre tjenester og dermed til større sosial verdi for våre brukere?

Kapittel 2. Teoretisk ramme

I dette kapitlet skal jeg benytte meg av forskjellige teoretiske perspektiver som kan bidra til å beskrive folkebiblioteket og plassere det i en meningsfull ramme i samfunnet.

2.1 Moderne samfunn. Modernisme og Postmodernisme

Folkebiblioteket er en del av dagens samfunn, som skiller seg fra industrisamfunnet. Vi kan kalle det et post-moderne, et digitalt eller et kunnskapsbasert samfunn. Vårt samfunn skiller seg fra foregående perioder ved at vi lever i en global økonomi. Vi lever ikke isolert, men er avhengige av et tett samarbeid med andre nasjoner (for eksempel landene i EU).

Med globale markeder er våre arbeidsplasser mer utsatt, og ingen er lenger garantert en

jobb som varer livet ut. Og vi er mer bevisst enn før om at vi lever i en “modernity in crisis” (Bauman 1992:188), med begrensede naturressurser som krever et mer balansert forhold til jorden (natur og ressurser, olje og gass). Vi kan bli utsatt for globale økonomiske kriser. Miljøforstyrrelsene er en trussel mot vår livsform (von Wright 2003:27). Vi må utvikle en økologisk bevissthet og ta ansvar for miljøforurensing.

I et historisk perspektiv er modernismen en kulturell epoke som er karakteristisk for den høyindustrielle utviklingen fra slutten av 1800- til midten av 1900-tallet. Modernismen hadde en sterk tro på «framskrittet» og det rasjonelle mennesket, på industrialisering og «vitenskapelig arbeidsledelse» (Taylor 1911, 1998) og på verdien av privat kapital (Owen 1841). Modernismens siste fase var knyttet til framveksten av velferdsstaten etter 2. verdenskrig. I dag er den modernistiske verden over, men vi er fremdeles påvirket av de gamle begrepene og de gamle holdningene.

Postmodernismen utviklet seg på annen halvdel av 1900-tallet og preger første del av 2000-tallet. Den nye kulturen er beskrevet som komplisert og omskiftelig: “[...] *a site of constant mobility and change*” (Bauman 1992:189). Postmodernisme krever organisasjonsmodeller som egner seg bedre for vår tid. Det er behov for nye måter å tenke på, nye økonomiske modeller som kan “frigjøre seg fra” rene markedsøkonomiske modeller og som forholder seg til vårt nye informasjonssamfunn, til globale markeder, internasjonalisering og kunnskapsøkonomi.

Den postmoderne verden er mer splittet enn den moderne, alt forandrer seg hele tiden og gir økt bevissthet om individuell frihet: «[...] *It means the speed with which things change. It means attention drawn in all directions at once*” (Bauman (1992:vii).

Den digitale revolusjonen har forandret våre liv. Med adgang til internett har vi fått adgang til digitalisert kunnskap i hele verden, og vi kan kommunisere med hvem vi vil. I overgangen fra papir til digitale medier ble kommunikasjonsgrensene sprengt. (Himanen 2001, Penrose 1995, Våge et al. 2007). Våre arbeidsrutiner ble forandret.

Når gamle måter å leve på og gamle måter å arbeide på blir fundamentalt endret, blir våre tradisjonelle tenkemåter ikke lenger aktuelle og tilstrekkelige. “[...] Mange verdener, kulturer og stemmer høres på ét og samme tidspunkt. Enhedskulturens integrerende kraft er

brugt op...Mangfoldighet gjør verden uoverskuelig” (Weisbjerg og Elbeshausen 2006:141). Når ingenting lenger er sikkert og blir tatt for gitt, oppstår det behov for nye måter å tenke på og nye ideer om hvordan vi skal løse samfunnsproblemer.

Det er et behov for nye organisasjonsmodeller, nye utdanningssystemer og nye arbeidsmåter som ikke lenger baserer seg på “gamle sannheter”, men på ny kunnskap. Når den gamle økonomien ikke lenger kan bygge på råstoffer og naturressurser som olje og gass, må en utvikle nye teknologier som kan bære den økonomiske utviklingen. Det gjelder ikke bare for det samfunn vi lever i dag, men også for fremtiden, for generasjoner som ennå ikke er født. (Fried et al. 2009, Von Wright 1994, 1996).

Det er en forventning om at postmodernistiske organisasjoner skal virke som ubyråkratiske, fleksible og orientert mot markedsnisjer. At de skal ha dyktige ansatte som dekker flere kompetanseområder. I postmoderne organisasjoner bør all kommunikasjon foregå ved hjelp av IKT, og de bør har et innovativt produkttilbud. I postmoderne perspektivet organisasjonene er ikke hierarkisk oppbygget, med en fast vertikal struktur, men utstyrt med fleksible rammer som bidrar til innbyggernes (og de ansattes) meningsskapende aktivitet. (Bennington & Moore 2011, Busch et al. 2004).

I den postmoderne verden ser vi annerledes på en del gamle dikotomier, for eksempel inndelingen av samfunnsøkonomien i to systemer, privat og offentlig sektor, som utelukker hverandre. Vi tror på at det offentlige er avhengig av samarbeid med både privat og og frivillig sektor, fordi det offentlige alene ikke kan løse alle problemer i dagens samfunn. Problemene er kompliserte og forandrer seg hele tiden. (Moore 1995, Bennington & Moore 2011).

2.2 Det kommunikative handlingsperspektivet

Habermas sin kommunikasjonsmodell representerer en ny form for rasjonalitet som ikke er instrumentell. Situasjonen hvor subjekt står overfor subjekt som likeverdige partnere er en “fortsettelse av” tradisjoner fra opplysningstiden og representerer et “*humanistisk perspektiv*”. (Habermas 1971,1987, i følge Vestheim 1997:411).

Noen hevder at bibliotekarene mer ser på seg selv som formidlere av verdier enn som tjenesteprodusenter (Audunson 1996, Hansson 2005:29). Jeg vil heller påstå at bibliotekaren/den ansatte hjelper brukerne med å skape eller realisere mening, altså utvikle det som er viktig og har en mening for brukeren. Dette er ikke et perspektiv på “tjenesten i seg selv” og heller ikke på “verdiene i seg selv”, men et perspektiv som poengterer samspillet mellom tjenester og personlig verdiskaping (“tjeneste i forhold til verdien”).

Bibliotekets legitimitet ligger i at denne “tjeneste-handlingen” ikke er basert på kommersielle interesser. Bak bibliotekets handlinger ligger det ikke noen motiver om å tjene penger eller å påvirke brukeren i en eller annen retning (politisk, ideologisk, økonomisk). Bibliotekarene kaller dette for en “verdinøytral” holdning. Brukeren skal være trygg på at informasjon eller fakta hentet inn av biblioteket er objektive, noe som kunden selv kan ta stilling til og bedømme.

Når individers handlinger forstås som menings-skapende og mennesker som menings-søkende, åpner det seg en mulighet for å gå bort fra hierarkiske strukturer i organisasjonen. I en slik forståelsesramme må også ledere møte de ansatte (underordnede) på et likeverdig grunnlag. For å ta et helt konkret eksempel: i min rolle som biblioteksjef har jeg gitt mine ansatte en mulighet til å lære og utføre nye faglige oppgaver, selv om de ikke var bibliotekarutdannet. De lærte å søke i databaser og å foreta enkel katalogisering, særlig av skjønnlitteratur.

På møter med ansatte fra andre bibliotek fikk de oppleve at kolleger var overrasket over at assistenter fikk “lov til å utføre bibliotekaroppgaver”. Mine ansatte var stolte over at de fikk gjøre dette. Min holdning var at hvis de ansatte hadde interesse for, og var villige til å lære seg nye ferdigheter, så fikk de lov til det, selv om noen av oppgavene var definert som “bibliotekaroppgaver”. Jeg hadde tro på at de ansatte hadde behov for selvrealisering. Mange oppgaver i bibliotek er rene rutineoppgaver og kan være kjedelige i lengden. Nye og vanskeligere oppgaver kunne bidra til at deres arbeidsdag ble mer interessant og givende. Andre bibliotekledere la derimot vekt på faste “faglige grenser”, noe som var typisk for industrisamfunnet, med et strengt skille mellom ulike profesjoner og stillinger i arbeidslivet.

Kunnskapsbasert praksis (*KBP*) tar et annet utgangspunkt. Kunnskapsbaserte diskusjoner, altså samtaler på faglig eller vitenskapelig grunnlag, vil gi partene et nøytralt grunnlag for å møtes, uavhengig av organisasjonsstrukturen og av de sosiale skillene mellom overordnet og underordnet, leder og ansatt, faglært og ufaglært. Når biblioteksjefen argumenterer om økonomiske ressurser med sine overordnede i kommunen, og diskusjonen er forankret i en *KBP*, løfter dette samtalen bort fra det administrative, politiske og ideologiske nivå og over til en diskurs på vitenskapelige premisser. (Eldredge 2014, Troll 2001).

Det betyr at partene kan forholde seg til objektive kriterier, utenfor deres subjektive interesser og deres rent personlige teoretiske og faglige grunnlag. Dette gjelder særlig den politiske diskursen, der *KBP* som bygger på brukernes behov er spesielt egnet for å bevisstgjøre og argumentere for bevilgninger til biblioteket.

Dette minner meg om 1980-årene da jeg begynte å jobbe i et folkebibliotek på Vestlandet. Her var troen på at folkebibliotekets rolle var å nå ut til folket ved å drive med opplysningsarbeid fortsatt levende. I år (mars 2015) var jeg på et møte hvor en politiker sa det samme. Jeg ble overrasket over den tradisjonelle oppfatningen av folkebiblioteket i dagens Norge hos en lokal politiker.

Bibliotekets oppgaver og rolle er radikalt endret i vår digitale alder. Når det gamle bildet av biblioteket fortsatt er gjeldende "i hodet til dagens politikere", når de ser ikke de nye og aktuelle oppgavene, så blir det vanskelig å argumentere for økte midler til biblioteket. Hvordan skal en begrunne bevilgninger til "noen gamle ideer og oppgaver" som ikke lenger er relevante? (Troll 2001).

Meningsperspektivet gir i tillegg bibliotekene en bredere ramme i forholdet mellom bruker og ansatt. Dette forholdet kan inneholde både maktelementer og faglige grenser: bibliotekaren opptre som fagperson og ekspert, brukeren som "den som er uvitende". (Fournier 2000, Sundin 2006). Meningsperspektivet motvirker disse skillelinjene. Her framstår brukerne som de som "har egen mening" og som blir respektert på grunn av dette. De blir sett i en meningsskapende aktivitet når de besøker biblioteket.

Et slikt perspektiv krever at bibliotekaren må anstrenge seg for å forstå brukerens «meninger», noe som er både komplisert, krevende og tar tid. Stover mener at det er rom for å skape en relasjonell forståelse mellom bibliotekarer og brukere, hvor begge kan lære av hverandre (Stover 2004). En slik ramme gjør situasjonen mer spennende og mer åpen. De fast definerte rollene faller bort, og det oppstår en ny relasjon og en mulighet for en lærende prosess.

Folkebiblioteket som organisasjon er en del av offentlig sektor, som i utgangspunktet har andre formål og oppgaver enn den private og den frivillige sektoren. Folkebiblioteket skaper et offentlig rom som er ikke kommersiell: “[...] - dess legitimitet bygger på en icke kommersiell grund”. (Hansson 2005:29). Biblioteket representerer et unikt sosialt miljø, et sosialt felt hvor det foregår både formelle og uformelle sosiale aktiviteter.

Aktiviteter som folk utfører i biblioteket kan bidra til å øke individenes sosiale kapital. Virksomheten kan generere nye aktiviteter og ideer og styrke forbindelser mellom mennesker (Audunson 2005). For meg i min barndom, i 50- og 60-årene i Polen, var folkebiblioteket først og fremst et sted hvor en kunne gå uten å måtte betale inngangspenger. Det kostet ingenting å komme dit, og jeg kunne låne bøker gratis. For første gang i mitt liv kunne jeg se barnefilmer. Det var animasjoner uten lyd, som ble vist fram med en enkel filmframviser, sveivet manuelt av en barnebibliotekar. Rommet var lite. Vi var sikkert ett hundre barn som var stuert sammen, “tett pakket som sild i en tønne”.

Bildebøker og barnefilmer i biblioteket var mine første kulturelle opplevelser, og de var gratis. Biblioteket ga meg min første sosiale kapital, og den var tilgjengelig for meg fordi det var gratis og fordi biblioteket var et trygt sted å gå til. Og jeg kunne benytte meg av biblioteket så mye jeg ville. Biblioteket var et lavterskel-tilbud (Audunson 1996, Aabø & Audunson 2012).

Med voksende alder og interesser kunne jeg utforske stadig mer av all litteraturen som var tilgjengelig, både skjønn- og faglitteratur. Over tid kunne jeg utvikle mine egne subjektive preferanser mht. forfattere, tanker og ideer. Jeg gikk ikke til biblioteket for å møte andre og for å skape nye sosiale relasjoner. Det var ikke et sted å være.

Dette gjaldt helt konkret. Biblioteket var lite og overfylt. Det fantes ikke noen stoler for å sette seg ned. Derimot var det lange køer til biblioteket. Vi måtte vente helt ute på gangen og på trappa utenfor biblioteket. Jeg gikk til biblioteket for å kunne møte “virtuelle” personer og verdener i fagbøker og romaner. Gjennom andres tekster kunne jeg utvide mine intellektuelle horisonter og skape nye “sosiale relasjoner” formidlet gjennom bøker. På denne måten fungerte biblioteket som en “bro” til en ytre verden som jeg ikke hadde direkte adgang til pga. mine foreldres sosiale, kulturelle og økonomiske bakgrunn. (Audunson 2005, Jansson 2009, Lindqvist 1989, Shera 1970, Vårheim 2007). Vi tilhørte bonde- og arbeiderklassen i de harde årene etter at kommunistene kom til makten i Øst-Europa. Det lokale biblioteket fungerte imidlertid som en sosial kapital for meg og mange andre i min barndom.

Geir Vestheim mener at dagens folkebibliotek må forstås som en institusjon i skjæringspunktet mellom to rasjonaliteter. Biblioteket inngår i den velferdspolitiske ideologien, men er samtidig en del av det kommunale byråkratiske apparatet. På den ene siden finner vi tradisjonelle verdirasjonelle ideer om demokrati, individuell frihet og velferd og på den andre tanker om modernisering og integrasjon i forvaltningen. Dette har påvirket folkebiblioteket i retning av: “[...] instrumentell rasjonalitet i den offentlige forvaltning” (Vestheim 1997:408).

Det å befinne seg i skjæringspunktet mellom det brukerorienterte og det instrumentelle kan fort føre til en konfliktsituasjon. Hvem skal folkebiblioteket være lojal til, kommunen eller brukeren? I min tid som biblioteksjef har jeg, for eksempel, alltid gitt mine ansatte rom til å prate med brukerne så lenge de fant det naturlig. Mens jeg var opptatt med mer faglige og administrative oppgaver, var det mine ansatte som oftest befant seg i direkte kontakt med brukerne. Det å bruke tid til brukerne, det å være tålmodig og sosial, var en viktig del av arbeidet.

Det har aldri falt meg inn å si til ansatte “du bruker altfor mye tid på brukeren, du har et arbeid å gjøre” osv. Men jeg har hørt om bibliotekledere som mener at de ansatte bruker for mye tid på å prate med brukerne. Dette minner om en instrumentell holdning til brukersamtaler. Men våre kontakter med brukerne er relasjonelle. (Eriksen 1999, Huysmans & Oomes 2012, Schreiber 2006, Schutz 1970, Sundin 2006, Vårheim 2007).

Det tar tid å bli kjent med folk, det tar tid å veilede og det tar tid å delta i en samtale. Hver kunde er individuell. I kontakt med brukeren kan en ikke være uhøflig. Brukeren må ikke oppleve at de ansatte ikke har tid, at de ikke er interessert. Det å bli kjent med brukerens "mening" tar tid. Slike relasjoner er prosessorienterte og brukeren må alltid respekteres.

2.3 Fra industrisamfunn til kunnskapssamfunn

Industrisamfunnet hadde en en sterk tro på markedsøkonomi og individuelle valg (consumer choice). Det opererte med en samfunnsmodell med forskjellige og adskilte roller for privat næring og offentlig sektor, med markedsøkonomi som et ideal og som en løsning for nasjonale og globale problemer, og med idealisering av den individuelle friheten.

Tilgangen på ny kunnskap blir den sterkeste drivkraften i fremtidig økonomi. Kunnskap, kunnskapsutvikling og kunnskapsbedrifter vil ha sentral betydning. Den intellektuelle kapitalen blir den viktigste formen for kapital (Widding 2007, Westegren 2010). Frem til nå har de store bysentra blitt etablert og utviklet seg ved transportknutepunkter og langs transportveiene. Datateknologi har ført til nye urbaniseringsmønstre. Nå satses det på desentralisering av innbyggere, bedrifter og aktiviteter. I dag kan virtuelle linker (noder og nettverk) erstatte de fysiske transportveiene: "[...] Metropolitan expansion takes place from the core to the periphery" (Castells & Himanen 2002:112). Mange folk vil gjerne bo i utkantene eller i periferien, noe som kan være viktig for bibliotekene, revitalisere dem, og gi dem nye roller og styrke deres funksjon i små lokalsamfunn.

2.3.1 Kunnskapsøkonomi

I våre dager blir modeller med skarpe skiller mellom privat næring og offentlig sektor erstattet av modeller som vektlegger partnerskap (samarbeid) for å øke kundenes/brukernes sosialverdi. Det er et krav om bærekraftig utvikling: at disse verdiene også skal gjelde for framtidige og ufødte generasjoner. En går fra et grovt og ureflektert forbruk av verdens

ressurser (von Wright, 1997) til bevissthet og krav om felles kollektive løsninger og samarbeid mellom privat næring, offentlig sektor og det frivillige, sivile samfunn (Moore 1995). Vi er mer enn før opptatt av et felles ansvar for den globale verden.

Kunnskapssamfunnet kjennetegnes av at økonomien er direkte basert på produksjon, distribusjon og bruk av kunnskap og informasjon (OECD 1996, Westeren 2010). Vi merker overgangen til kunnskapssamfunnet allerede i dag. Kunnskapsnivået hos den enkelte øker, først og fremst ved at stadig flere tar høyere utdanning. Antall ansatte i «kreative sektorer» og tilgangen på datamaskiner og raske elektroniske nettverk stiger. Det er allerede større etterspørsel etter kunnskapsarbeidere og etter regioner med sterke klynger, altså geografiske områder som er gunstige for kunnskapsintensiv produksjon. Det er enighet om at både kunnskapsnivå og kunnskapsutvikling er viktige for å styrke konkurranseevnen hos bedrifter. (Castells & Himanen 2002).

Det pekes på motsigelser mellom tradisjonell og moderne vekstteori. De tradisjonelle modellene vektlegger kumulativ kunnskap og prosesser som utvikler seg over tid. Den moderne vekstteorien peker derimot på at vekst foregår gjennom prosesser som utvikler seg både i tid og rom (time and space) (Döring & Schnellenbach 2004).

I kunnskapssamfunnet spiller kunnskapstilgangen en lang større rolle enn tidligere. OECD sier at kunnskap er den viktigste faktor i økonomisk utvikling (OECD 1999). Kunnskap fra ett område kan ofte gjenbrukes på et annet (Jensen 2008). Det er stort behov for effektiv gjenbruk av kunnskap. Kunnskap beskrives som kognitive og andre evner som individet bruker for å løse et problem, for å foreta avgjørelser og for å forstå den informasjonen det mottar (Döring & Schnellenbach 2004). Kunnskap er avhengig av tid og kontekst, og kunnskap utvikler seg kontinuerlig. Kunnskap og informasjonsteknologi går hånd i hånd.

2.3.2 Kunnskapsorganisasjoner og læring

I kunnskapsøkonomien blir kunnskap og læring sentrale verdier. Kunnskapssamfunnet krever at hele befolkningen kontinuerlig må drive med “livslang læring”, noe som allerede har blitt en moderne livsform (Hansson 2005). For å overleve må organisasjonene bli *lærende*

organisasjoner og innstille seg på kontinuerlig endringsarbeid. Alle tjenester må betraktes i et læringsperspektiv. Idag kalles folkebiblioteket ofte “et opplevelsessted” eller “en sosial møteplass”, men når læringsaspektet står sentralt, vil biblioteket framstå som et sted hvor det foregår læring. Møtene og opplevelsene blir biprodukter. I kunnskapssamfunnet gir det bedre mening å beskrive folkebiblioteket som “en uformell læringsarena”.

I sitt folkebibliotekmanifest har bibliotekenes verdensorganisasjon IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) formulert folkebibliotekets rolle i forhold til utdanning som å støtte individuell læring, selvstudium og formell utdanning på alle nivåer. (IFLA/UNESCO-*manifest 1994, 2002*). Bystaten Singapore har definert folkebibliotekets rolle slik: “[...] å stadig utvide læringskapasiteten i denne nasjonen gjennom eit nasjonalt nettverk av bibliotek og ressurscenter for informasjon som yter tjenester og læringstilbud for å støtte Singapores framgang” (IFLA/UNESCO-*manifest 1994, 2002:17*). Singapore har gitt sine bibliotek et tydelig samfunnsmandat. Her er tydelig at utdanning, læring og folkebibliotekets rolle er koblet sammen og knyttet til nasjonens framtid, framgang og utvikling.

Som lærende organisasjon må biblioteket skifte til en “stadig-læring-modus”. Det innebærer læring om brukere og pedagogisk utvikling, tilpassing og tjenester for å fremme læring hos brukerne og læring i- og om sin egen organisasjon. I tråd med moderne krav til offentlig sektor må biblioteket også samarbeide med andre aktører for å fremme læring og fungere som en ekte læringsarena i lokalsamfunnet. I tillegg bør biblioteket bidra til realisering av sosiale verdier i lokalsamfunnet, for eksempel ved å arbeide i forhold til spesielt utsatte grupper og individer. (IFLA/UNESCO-*manifest 1994, 2002*). Men en er klar over at et slikt arbeid er vanskelig: “[...] skapa ekonomisk legitimitet för, som till exempel arbete mot barn och stöd till grupper som av olika anledningar tillhör de underpriviligierade i det nya högteknologiska kunnskapssamhället” (Bishop, Ann et al. 1999, Jääskiläinen, Pirkko & Savolainen, Reijo 2003, ifølge Hansson 2005:39).

Biblioteket skaper sosiale verdier ved å redusere «samfunnsskjevheter» og ved å øke sosial rettferdighet, for eksempel ved å bidra til integrering av innvandrere. Tilgang til digital teknologi er viktig: “[...] Folkebiblioteka skal gi eit likeverdige tilbud til alle og må sikre seg at ingen kjenner seg framandgjorde eller sosialt ekskluderte frå dei teknologiske framstega”

(IFLA-manifest 1994, 2002:54). Biblioteket beskrives her som “en elektronisk døråpner” i den digitale æra.

Folkebibliotekene kan gi viktige bidrag til fjernundervisning (distance learning) og “fjernarbeid” (teleworking). Framveksten av e-læring gjør det nødvendig å bygge opp ny kompetanse basert på moderne pedagogikk for å skape virtuelle læringsrom i bibliotekene. Biblioteket skal hjelpe folk å krysse den “digitale kløfta” til en bedre framtid. Bibliotekledere må opptre aktivt, ikke bare i forhold til sine overordnede (årlig rapportering), men også i forhold til politikerne og lokalsamfunnet: for å bevisstgjøre, for å dokumentere og for å få en samfunnsaksept for de nye oppgavene.

I kunnskapsøkonomien vil faglige nettverk og innovasjonsprosesser få en større rolle enn i industrisamfunnet. Rutinearbeid forsvinner og symbolsk-analytisk arbeid og samarbeid øker i betydning (Himanen 2001). Richard Florida ser kreativitet som nær beslektet med servicearbeid (tjenester) (Florida 2002). Kreativiteten oppstår i samhandling mellom mennesker. I diskusjoner om velferdsstatens kostnader og framtid har tilhengere av den finske modellen kommet frem til at velferdsstaten kan overleve hvis dens lønnsomhet forbedres gjennom innovasjoner. (Himanen 2001).

En må gå fra teknologiutvikling til utvikling av samarbeid. I første fase utvikles teknologiske ressurser, for eksempel datanettverk. I neste fase må selve organiseringen av virksomheten forandres (for eksempel i form av virtuelle bedrifter). Innovasjoner skjer ikke lineært, men heller i interaktive nettverk. Himanen beskriver kultursektor og velferdssektor som “spydspisser for den kreative økonomien” ved siden av sterkt IKT. (Castells & Himanen 2002:9). En kreativ ledelse og kreativ arbeidskultur skaper gode rammer for kreativitet. Hittil har IT-bransjen i særlig grad løftet kultursektoren: musikk, TV, dataspill, e-bøker, design og e-læring. Nå må det søkes etter nye sektorer for kreativ økonomi.

2.3.3 IKT-utvikling

Dagens samfunn er preget av den høye teknologiske utviklingen innen IKT med mange former for elektroniske kommunikasjonsprodukter: internett, mobiltelefon, PC osv., som daglig påvirker de aller fleste mennesker (Jensen 2008). Vi har fått adgang til mange spennende digitale og sosiale medier: epost, blogger, facebook, twitter, youtube, flickr, elektroniske aviser og e-bøker.

Vi lever i en verden preget av høy utvikling av datateknologi, men også med bevissthet om nasjonale og globale problemer, med et globalt arbeidsmarked og med overforbruk av naturressurser og uavklarte spørsmål om demokrati og ansvar for fremtiden. Vi kan ikke lengre bruke modeller og eksempler fra fortiden som kan lære oss om hvordan handle nå og i fremtiden. Vi har heller ikke den samme troen på faglige autoriteter der vi kan søke sann og objektiv informasjon. I dag kan vi benytte oss av artikler skrevet i Wikipedia, et informasjonskilde som skapes av mange individer i fellesskapet. Faglige autoriteter og grenser er blitt sprengt for alltid.

Våre utdanningssystemer er i ferd med å endre undervisningsmåtene sine. Stadig flere tilbud legges ut som fjernundervisning. Aviser og tidsskrifter kan leses på iPad. Fagbøker finnes i elektronisk form. Vi har adgang til en global verden gjennom internett, gjennom turistreiser og i økende grad gjennom jobber i utlandet. Vi er i ferd med å bygge en felles global bevissthet. Vi lever ikke lenger isolert som individer og samfunn. Vi er mer og mer bevisst om at vi er avhengige av begrensede naturressurser både lokalt og globalt.

Datateknologien har også bidratt til vekst av nye næringer og sektorer som tar i bruk de nye IKTteknologiene: virtuelle bedrifter, internett-salg, online-tjenester, programapplikasjoner, blogger, chat-rom, Wikipedia og andre wiki-nettsteder, e-bøker, fjernundervisning osv. Disse gir tjenester som er tilgjengelige døgnet rundt. De innebærer ikke rutinearbeid, men nye produksjonsmåter, organisasjonsformer og forretningsmodeller. Men det eksisterer fremdeles en motsetning mellom informasjonssamfunnets krav og etablerte byråkratiske strukturer hos staten og kommunale myndigheter (overleveringer fra industritiden). Det oppstår nye ulikheter i samfunnet (Castells & Himanen 2002).

2.4 New Public Management

New Public Management (NPM) er en liberalistisk organisasjonsteori med sterk tro på markedsøkonomi og individuelle valg (consumer choice) (Law 1994). NPM opererer med en polarisert modell med adskilte roller for privat næringsliv og staten, NPM har en negativ holdning til staten og offentlige organisasjoner, og den står for en sterk kritikk av offentlig sektor, som anklages for byråkratisering og manglende effektivisering. NPM idealiserer den private friheten og støtter privatisering av offentlige oppgaver og tjenester. NPM står for en teknisk mål-middel-tankegang og overfører enkle økonomiske modeller til andre samfunnsområder, en type "instrumentell rasjonalisme". (Hansson 2005). Dette har ført til skepsis og kritikk. For eksempel Hans Skjervheim har allerede i 1991 skrevet at en kan ikke styre tjenesteorganisasjoner: "[...] etter snevre bedriftsøkonomiske modeller", fordi de har en bred samfunnsvirkning (impact) og må vurderes i et større samfunnsperspektiv (i følge Sørrebø 2002:302).

Den tradisjonelle organisasjonsteorien sto for et skille mellom privat marked og offentlig sektor. Den offentlige sektoren ble betraktet som et byråkratisk system som skulle realisere politiske målsettinger. Det private markedet ble sett på som en arena for økonomisk utvikling. Den individuelle kunde, med sin frihet til å velge, skulle være en dynamo for økonomisk vekst og finansiere velferd til individuelle borgere og hele samfunn.

I Thatcherismens og nyliberalistenes perspektiv var det konkurransen mellom bedriftene som skulle bestemme hvem som hadde «livets rett» og som avgjorde når "den svakeste skulle forsvinne". Kritikken av nyliberalistene går ut på at utfordringene og problemene i dagens verden er så komplekse og så omfattende at det er best at sektorene samarbeider. De to sektorene har forskjellige funksjoner, men de er avhengige av hverandre. En har også innsett at modeller fra det private nok kan inspirere til utvikling i det offentlige, men at de ikke kunne brukes slavisk pga ulike målsettinger.

I dette nye perspektivet (public value) bør ledere i moderne organisasjoner i offentlig sektor utvikle sin lederatferd innenfor et "strategic triangle". Det betyr å forlate en passiv

byråkratisk rolle og bli en dynamisk, aktiv aktør som samarbeider med andre, private og frivillige, om å realisere samfunnsoppgaver (Bennington & Moore 2011). I tillegg kommer et perspektiv med en tydelig etisk dimensjon, det vil si et krav om å fremme verdier som rettferdighet, utjevning av samfunnsforskjeller og å ta seg av svakstilte. Offentlige ledere bør arbeide for å realisere viktige verdier for samfunnet som helhet i retning av en "bærekraftig utvikling" (Bennington & Moore 2011: 1).

Utfordringene i moderne samfunn har ført til at det stilles nye krav til offentlig sektor, og en har begynt å se på produksjon i offentlig sektor ut ifra et sosialt verdiperspektiv. Siden produksjon i offentlig sektor er finansiert av innbyggernes skattepenger, er det viktig å vite "hvor mye skattebetalerne får igjen for pengene sine". Betydningen av offentlig sektor har økt: "[...] I den siste tiden har en innsett at markedsøkonomi med dets individuelle valgmuligheter og konkurranseutsetting ikke løser komplekse problemer i dagens samfunn, slik som velferd for eldre, kriminalitet, og internasjonal terror. (Bennington & Moore 2011:14) (min oversettelse).

I Norge foregikk det en stor debatt i 90-årene om instrumentell behandling av kunnskap. Kritikerne angrep med følgende argumenter: "[...] det er teknokratisk styring, det er positivistisk oppfatning av kunnskapstilegning" og kalte nyliberalistene for: "[...] bedriftsøkonomane sin semantiske imperialisme" (Skjervheim, i følge Sørbo 2002:298-299). Kritikken gikk ut på at de nye ledelsesteoriene overså skillet mellom produksjon av varer og produksjon av tjenester. Det var en ting å lage et produkt og en annen å handle sosialt. Skjervheim kalte dette for "[...] ei illegitim utviding av produksjonsparadigmet". Omgjøringen av åndsarbeid til varer førte til en eliminering av subjektet og framvekst av teknokratisk styring og tingliggjøring (Skjervheim, i følge Sørbo 2002:299).

2.5 Sosialverdi

Begrepet sosialverdi (public value) representerer et perspektiv som overskrider det markedsøkonomisk språket og brukernes frie valg. Det peker på det som er felles, på de kollektive verdiene som gavner alle individer (borgere) i et samfunn. Det er disse verdiene som gjør at samfunnet kan overleve i fremtiden (en livsdyktig utvikling). De felles verdiene viser ikke bare til utfordringer i dagens samfunn (kortsiktige) men peker også mot fremtiden (langsiktige).

Fellesverdiene ivaretar fremtidige generasjoner og gjør det mulig for samfunnet å overleve som en levedyktig organisme (Bennington & Moore 2011).

Sosialverdi-perspektivet krever en utvikling av nye måter å tenke på: “[...] to guide strategic thinking and actions” (Bennington & Moore 2011:14-15). Det offentlige skal realisere felles oppgaver, som skal tjene alle i samfunnet. De nye paradigmene ser i mindre grad på det offentlige, altså staten og offentlige tjenester, som maskiner og faste strukturer, og mer som komplekse adaptive systemer.

Denne endringen i forståelsen av offentlig sektor fører til krav om aktiv deltagelse i samfunnsutviklingen. Organisasjoner i offentlig sektor må bli mer innovative og må samarbeide med andre aktører om å løse felles problemer på lokalt, nasjonalt og globalt nivå. I dette perspektivet har brukerne rett til å få mest mulig *sosialverdi* av de offentlig finansierte tjenestene de får tilbud om (Moore 1995).

Sosialverdi (kortsiktig og langsiktig) er knyttet til den sosiale sfære, hvor innbyggerne er opptatt av felles interesser og hvor samtidig de individuelle friheter må beskyttes. Dette fører til at sosialverdi ikke bare defineres i form av 'hva brukerne setter mest pris på', men også av 'hva som øker den sosiale verdien?'. Ifølge Bennington betyr det første perspektivet en dialog med de aktuelle brukerne, med innbyggerne og med lokalsamfunnet for å finne ut hva de ønsker og hvordan disse tjenestene skal utformes (et korttidsperspektiv). Det andre perspektivet innebærer en diskusjon om sosiale interesser på lang sikt, med tanke på fremtidige generasjoner som ennå er ikke født (et langsiktig perspektiv) (Bennington & Moore 2011:22). □

Dette perspektivet utvider ansvaret for verdier som har sosial og økologisk betydning for framtiden, og det forplikter alle organisasjoner, både i privat næring og statlige/offentlige, til å handle deretter. For eksempel, i offentlig sektor i de siste årene ble vi alle pålagt sortere papir til gjenvinning, og vi ble stadig påminnet om å bruke minst mulig korrespondanse på papir, men heller kommunisere on-line. I min kommune Gjerdrum ble det for ett år siden innført sortering av matavfall (kildesortering), i tillegg til sortering av papir, som var skilt ut tidligere. Dette er et tegn på at offentlige organisasjoner tar miljøforurensning på alvor.

Sosialverdi-perspektivet betyr at også folkebibliotekene bør bidra med å dele ressurser for sosiale formål (Castells & Himanen 2002). Staten har en tredobbelt legitimering: den er demokratisk, den skal redistribuere og utlikne goder, og den er en sosial beskytter. Folkebiblioteket, som er en del av offentlig sektor, bør dermed handle i demokratisk ånd og være med på å støtte demokratiske prosesser på lokalt nivå:

municipal libraries should be given the resources to help environmental groups and other pressure groups, local associations, village communities and trade union branches to obtain the information they need, in about the same ways as the parliamentary information service helps the parliamentary parties with investigations in various questions (Lindqvist 1989).

2.6 Output og Outcome

I sosialverdi-perspektivet er det viktig å skille mellom Output, altså det umiddelbare eller kortsiktige resultatet av en tjeneste, og Outcome, som er sluttresultatet eller virkningen på lang sikt i forhold til brukeren. Økonomer er vant til å måle Output i forhold til Input, som er de ressursene som er brukt for å levere Output. Forholdet mellom Output og Input viser produksjonens effektivitet. Disse størrelsene tilhører økonomiske modeller i markedsøkonomi og gir tall som det går an å måle og sammenligne med.

Output er det umiddelbare resultatet av produksjonsprosessen. Outcome er sluttresultatet for brukeren. Vi kan også snakke om Impact, som er det bredere bidraget til samfunnets vekst og utvikling. Sosialverdi-perspektivet retter oppmerksomheten mot Outcome og Impact. (Poll 2003). De langsiktige virkningene av offentlige tjenester kan bare delvis tallfestes. Mange av resultatene er verdier i den normative verden som ikke på samme måte kan måles i matematiske eller økonomiske enheter. (Huysmans & Oomes 2012).

Den tradisjonelle bibliotekstatistikken (utlånstall, besøkstall, antall referansespørsmål, osv.) forteller oss noe om hvilke umiddelbare resultater som biblioteket oppnådde (Output), målt i forhold til ressurser som ble satt inn i form av penger og personale (Input). Men i forhold til de

nye kravene til moderne organisasjoner om å øke Outcome og Impact fungerer ikke den tradisjonelle statistikken. Den gir ikke et fullstendig bilde av «produksjonen», det vil si alle aktivitetene i biblioteket, og den forteller ingenting om hvordan biblioteket har bidratt til sosialverdi for brukerne (Troll 2001).

Den tradisjonelle bibliotekstatistikken betrakter folkebiblioteket på en statisk måte som var typisk for organisasjoner i industrisamfunnet. Den behandler biblioteket mer som en «utlånsstasjon» enn som en samfunnsaktør, og vektlegger “klassiske” bibliotekaktiviteter som utlån (“hvor mange bøker og annet materialet har biblioteket lånt ut”), besøk (“hvor mange mennesker har besøkt biblioteket” og referansearbeid (“hvor mange spørsmål har brukerne stilt og fått besvart av bibliotekansatte”) (antall referanser). Den tradisjonelle statistikken fanger ikke opp hele dynamikken som foregår i biblioteket, verken i det fysiske eller det virtuelle rommet.

2.7 Kunnskap om brukere

For moderne organisasjonsteorier er kunnskap om brukernes atferd et “must”. Vi må vite hva brukerne faktisk gjør for å kunne utvikle nye brukerorienterte tjenester. De tradisjonelle målemetodene kan ikke brukes på å argumentere for nye oppgaver og for å dokumentere nye behov. Her trenger vi nye metoder for å dokumentere og for å endre. De gamle metodene befester et tradisjonelt bilde av biblioteket. Da jeg snakket med en lokalpolitiker om biblioteket i mars 2015, hadde vedkommende fremdeles et tradisjonelt bilde av biblioteket. Han betraktet fortsatt bibliotekets rolle som “å drive med opplysningsarbeid”, altså en rolle biblioteket hadde under industrialismen og helt frem til 1970-tallet i Norge. Med et slik tradisjonelt bilde av biblioteket er det vanskelig å argumentere for nye, moderne “digitale” tjenester.

Sosialverdi-perspektivet introduserer også et 'dilemma i offentlige tjenester' (delivery paradox). Brukere av offentlige tjenester opptrer ikke bare som kunder som søker etter hva som er bra for dem. De er samtidig innbyggere og borgere som leter etter det som er bra for samfunnet og som ivaretar en bærekraftig utvikling (Bennington & Moore 2011). □□□Brukerne opptrer altså i en dobbelt rolle, som private aktører for å tilfredstille egne subjektive behov, og som samfunnsborgere i et demokratisk land. I den siste rollen har de behov og interesser som

er felles med alle de andre innbyggerne, for eksempel behovet for å kunne delta i landets demokratiske prosesser.

Sven Lindqvist har foreslått at folkebibliotekene bør utvikles som “forskningssentra i lokalsamfunnet” og at de bør spille en mer aktiv rolle i en demokratisk perspektiv (Lindqvist 1989, 2002). Politiske prosesser krever mye kunnskap. I dagens samfunn er det bare staten, de lokale myndighetene, bedrifter og store organisasjoner som disponerer tilstrekkelige ressurser og kontrollerer nok informasjon til å påvirke politiske beslutninger. Han mener at vanlige folk mangler basisinformasjon, som er nødvendig for politisk aktiviteter - derfor er (vanlige borgere) relativt hjelpeløse i demokratiet som våres (Lindqvist 1989, 2002). Vanlige borgere har ikke ressurser nok for å finne ut de nødvendige fakta for å kunne foreslå alternative løsninger. Lindqvist argumenterer for større finansielle ressurser til folkebiblioteket slik at det kan oppfylle en slik rolle i “investigation processes”.

Jeg er enig med Lindqvist, men jeg ser samtidig et lojalitetsproblem. Biblioteket er “kommunens eiendom”. Det er en del av den kommunale struktur som forventer at de ansatte skal være lojale til sin egen organisasjon. Samtidig skal biblioteket tjene sine brukere og arbeide for “deres beste”. Dette plasserer folkebiblioteket i en dobbeltrolle som kan føre til konflikt. “Administrative” budsjett- og andre -avgjørelser er ikke alltid til det beste for bibliotekets brukere. Slike situasjoner er vanskelige å håndtere for en bibliotekleder, som skal være lojal til sine overordnede og til sine brukere samtidig.

Som lærende organisasjon må biblioteket fungere med læring i dobbelt betydning: både med læring i egen organisasjon, men også med læring i forhold til brukerne: “[...] The sharing of learning has implication on the organization of the physical learning environment” (Castells & Himanen 2002:100). Dette er også et spørsmål om sosial anvendelse av informasjonsteknologi, for å bruke den til sosiale mål som bidrar til felleskapet: “[...] det er ikke en historisk skjebne, men en menneskelig anstrengelse som bidrar til at samfunn og individer kan forbedre sine liv og prosjekter (Castells & Himanen 2002:169) (min oversettelse). Deling av læring og bruk av teknologi for sosiale formål er en spennende oppgave. For folkebibliotekene ville det å ha en slik samfunnsoppgave bety å løfte fram og å “omfavne” det humanistiske perspektivet på nytt.

2.8 Folkebibliotekets mange roller

Folkebibliotekets "selvforståelse" og arbeidsoppgaver har forandret seg med tiden, i tråd med forandringer i samfunnet og i offentlig sektor. I Norge kan bibliotekarens yrkesmessige status dateres til tidlig på 1900-tallet (konstitusjon av en profesjon). Før dette var det hovedsaklig "en fritidsbekteftigelse". Bibliotekaren måtte ha "et kall" for å jobbe med "folkeopplysning" (Skouvig 2006:67-68). Bibliotekaren var en "idealist" og "folkeopdrager: "[...] Bibliotekaren indtrådte som ekspert i sin egenskap af faguddannet bureaukrat og den idealistiske folkelærer" (Skouvig 2006:70,73).

Senere har bibliotekarene, yrkesmessig, befunnet seg mellom "et teknologisk og et humanistisk dannelsesparadigme". De viktigste oppgavene var klassifisering av dokumenter, administrering av biblioteket og bokutlån (veiledning av publikum), boken og låneren skulle bringes sammen. (Skouvig 2006)

Utviklingen i datateknologi, som forenkling av brukergrensesnitt, søkerboter på internett (Google), gratis adgang til databaser og nettleksikonet Wikipedia, gjorde det mulig for brukerne selv å søke etter informasjon. Dette har påvirket bibliotekarenes arbeidsoppgaver i de siste par tiårene. Bibliotekaren har fått en konkurranse på markedet utenfor biblioteket. Den professionelle bibliotekarekspertise er blitt utfordret av "the logic of the market". (Fournier 2000, ifølge Sundin 2006:83-84). Kunder har fått en sterkere posisjon ovenfor de profesjonelle yrkesutøvere.

Denne utviklingen har påvirket bibliotekarer i retning av et sterkere brukerperspektiv: "[...] Vi kan tale om en forskydning i perspektivet væk fra bibliotekets samlinger til en øget interesse for brukerne og for pædagogiske aspekter i bibliotekets virksomhet" (Sundin 2006:83). Denne forskyvningen i retning av "den kommunikative handlingen kan også betraktes som en forskyvning fra den instrumentell-rasjonelle til den humanistiske dimensjonen: "[...] den

kommunikative handlinga og den kommunikative rasjonaliteten som eit alternativ til den instrumentelle rasjonaliteten” (Habermas 1987, ifølge Vestheim 1997:409).

Bibliotekaren ble til “informasjonseksperter”, den som skulle hjelpe og veilede brukeren: “en som trengte hjelp”. Det hersket en oppfattelse av bibliotekaren som “eksperter: “ [...] der ved mere om, hva brukeren har brug for, en brukeren selv gør” (Schreiber 2006:39, Skouvig 2006:69). Et slik perspektiv innebærer en makt relasjon, mellom eksperter som “vet” og brukeren som “ikke vet”, altså et hierarkisk forhold mellom bibliotekaren og brukeren.

Idag har forholdet til brukeren har fått en mer pedagogisk karakter. Det forventes at bibliotekaren skal “lære bort” sin informasjons- eller digitale kompetanse til brukeren, noe som skal gjøre brukeren selvhjulpne og selvstendig. I et slik perspektiv må bibliotekaren gjøre seg “overflødig” i forhold til brukeren (“hjelp til selvhjelp”). Dette er en krevende situasjon og en vanskelig rolle. Bibliotekaren må sette seg inn i brukerens behov på en annen måte enn før. Bibliotekaren skal opptre som en “jordmor” (i ekte sokratiske ånd) og være en lærer i forhold til brukeren. En slik rolle krever både intellektuelle og sosiale ferdigheter, det trenges empati og forståelse for hvor og på hvilket nivå “den andre” befinner seg.

Bibliotekarens undervisning av brukere i informasjonssøking har altså “dyttet” bibliotekarens yrke i pedagogisk retning (Sundin 2004). Bibliotekarens forhold til samlingene og til katalogene har blitt mindre viktige. I dag snakker vi om at bibliotekarer, i likhet med sykepleiere, sosialarbeidere og lærere, tilhører “relasjonsprofesjonene”, definert som: “ [...] de professioner, der har den daglige praksis i tætt kontakt med brukerne af den offentlige sektor” (Schreiber og Elbeshausen 2006:12). Disse nye rollene til bibliotekarene er et tegn på en moderniseringsprosess i offentlig sektor. Men de er også i tråd med tradisjonelle historiske verdier i bibliotekarens yrke. Det humanistiske dannelsesparadigmet la vekt på at bibliotekarene alltid har “ [...] set det som viktig at hjelpe brukerne og i demokratiets navn gøre information og viden tilgængelig for alle” (Schreiber og Elbeshausen 2006:13).

Her må vi nevne at også kunnskapssamfunnet fremmer en del nye “utestengningsmekanismer” som “ [...] tillåts fungere i kunnskapssamhället på ett sätt som inte var riktig möjlig i det tradisjonella välfärdssamhället” (Hansson 2005:44). Utvikling av tjenester og tiltak i folkebiblioteket rettet mot disse mekanismene vil kunne styrke bibliotekets

samfunnsoppdrag: bidra til sosial inkludering, styrke demokratiske prosesser, integrere innvandrere, fremme digital kompetanse for seniorer, osv.

Mestring av digitale medier representerer en moderne form for lese og skriveferdigheter. Det finnes i dag mange individer, spesielt blant de eldre, som ikke mestrer digitale verktøy. De kan ikke kommunisere via epost, håndtere sine banktjenester online eller følge med familienyhetene på sosiale medier. De er "digitale analfabeter". Om noen tiår blir det annerledes: "[...] Future pensioners will be very different from earlier generations" (Castells & Himanen 2002:93).

Men manglende digitale ferdigheter kan føre til store konsekvenser for dagens eldre, fordi det forventes at de forblir aktive livet ut og at de kan føre uavhengige liv på lik linje med voksne individer i samfunnet forøvrig. Dette er ikke bare en utfordring for gerontologer og helseplanleggere. Det kan bli en viktig samfunnsoppgave for folkebibliotekene å øke den digitale kompetansen i denne aldersgruppen: "[...] In Net literacy, the biggest problem is not young children, but the adult population". (Castells & Himanen 2002:96). Det er fare for at seniorer, uten digitale ferdigheter, blir en isolert gruppe som "may live in internal exile".

Hansson (2005) hevder at det lokale bibliotek ikke har problem med å legitimere sin rolle i forhold til utdanning og kulturelle opplevelser, men at det er vanskeligere å vinne aksept for bibliotekets sosiale funksjon og dets bidrag til demokrati. Konseptet av et bibliotek som organiserer informasjonsressurser og aktiviteter som fremmer det lokale demokratiet, i samarbeid med profesjonelle og frivillige aktører (lokale foreninger, skoler osv.), kan imidlertid bidra til integrasjon i lokalsamfunnet og til å utvikle aktiviteter som er sosialt relevante, "i demokrati ånd" (Weisbjerg og Ebelshausen 2006:162). Dette kan også inkludere en modell av folkebiblioteket som pedagogisk ressurs i lokalsamfunnet (Hansson 2005).

Modellen av folkebibliotekene som lokale informasjons- og forskningssentra innebærer et ansvar for å styrke demokratiske prosesser og for å styrke grassrota sitt engasjement i lokal politikk. Men dette kan også fremme en mulig konfliktsituasjon. Hvorfor skal biblioteket støtte lokale foreninger og frivillige organisasjoner, for eksempel ved å opprette hjemmesider, når vi vet at kommunen kan tilby plass på sine egne websider? Hvorfor skal folkebiblioteket

konkurrere med sin egen kommune? Vi har også opplevd at frivillige foreninger kan havne i opposisjon til politikere i egen kommune.

Det pekes på at lokale myndigheter hovedsaklig bruker Internett til: “[...] conventional marketing, not for teledemocratic experiments or empowerment” (Castells & Himanen 2002:119). Bruken av IKT i offentlige organisasjoner har ikke ført til dype organisasjonelle endringer og brede demokratiske prosesser: “[...] Knowledge management is improving in the local governments. However, the whole idea of the Information Society [in the projects of local governments] looks very techno-centered”. (Castells & Himanen 2002:120). Castells og Himanen hevder for eksempel at i Finland er kommunenes organisatoriske bidrag til lokaldemokrati og personlig engasjement (citizen participation) ofte mer symbolsk enn reelt.

Utfordringen for folkebiblioteket ligger i å utvikle tiltak og tjenester som kan støtte innbyggernes “empowerment” og dermed styrke det lokale demokratiet. Dette kan være særlig viktig i forhold til ungdom, som anses som store forbrukere av datateknologi, men som i liten grad opptre som deltagere i lokal politikk. Internett og sosiale medier kan tas i bruk for å fremme demokratisk deltagelse blant ungdom: “[...] the most politically alienated sector of society” (Castells & Himanen, 2002 :121).

Folkebibliotekets samfunnsoppdrag består av flere dimensjoner: sosial inkludering, demokrati, digital kompetanse og, i senere år, også integrering av innvandrere. Bibliotekarere som hadde kontakt med innvandrere (etniske minoritetsgrupper) til daglig var nødt til å utvikle spesiell viten og ferdigheter (bibliotekteknikk, kulturkunnskap, kommunikasjon og interaksjonsformer). I Danmark har fagmiljøet diskutert et skifte “fra indvandrerbibliotekar til integrasjonsbibliotekar” og nye metoder i arbeid med innvandrere: “improvisasjon som metode”. (Weisbjerg og Elbeshausen 2006:146-147). Integreringsproblematikken er en stor utfordring, men passer godt med bibliotekaryrkets klassiske humanistiske perspektiver.

2.9 Dokumentasjon av resultater fra virksomheten

Folkebibliotekene i Norge har i de siste par tiårene blitt mer og mer utsatt for administrativ kontroll. Innføringen av balansert målstyring (BMS) har gitt de kommunale organisasjonene en ny styringsmekanisme. Kommunene har reorganisert som konsekvens av nye styringsmekanismene.

Dermed ble den sentrale administrasjonen i kommunene styrket i forhold til fagkompetansen i bibliotekene (og mange av de andre fagavdelingene). Det at administrasjonen blir bygd opp på kostnad av den faglig kompetansen, ble framhevet av Skjervheim i forhold til utdanningsinstitusjonen i Norge i 1970- og 1980-årene (Sørbø 2002). Men beskrivelsen passer godt til dagens "biblioteknorge". Datateknologien har ført til et sterkt behov for digitale kompetanser og nye tjenester for publikum, mens budsjettene for folkebibliotekene i Norge ikke har økt. I en analyse av statistikken viser Høivik at bibliotekene taper i det kommunale kulturbudsjettet. Selv om kommunene har fått mer penger til kultur, har ikke det kommet bibliotekene til gode (Tjellaug 2015).

Overgangen fra papirbøker til digitaliserte dokumenter, multimedier og internett har ført til at folkebibliotekene har endret karakter. Fra å være utlånststeder, altså fysiske rom fylt med hyller og bøker, har de blitt forandret til multifunksjonelle, hybride bibliotek. De tilbyr medier både på papir og i digital form. Ny teknologi har ført til behov for nye kompetanser og nye tjenester. Folkebibliotekene er i ferd med å bli til mer og mer "virtuelle rom". Bibliotekene må i tillegg ta vare på spesielt utsatte brukergrupper og utvikle spesielle tjenester til: voksne og barn, førskolebarn og skoleelever, barn med lesevansker og funksjonshemmede, IKT-opplæring for seniorer, integrering av innvandrere osv. Folkebibliotekene fungerer allerede som uformelle læringsarenaer, som sosiale møtesteder og som et offentlig rom med lav terskel for deltakelse. (Audunson 2005, Audunson, Essmat & Aabø 2011, Aabø, Audunson 2012, Aabø, Audunson & Vårheim 2010).

I den nyere tid blir det stilt flere krav til organisasjoner om å dokumentere resultater fra virksomhetene og begrunne, for å få tildelt midler. Folkebibliotekene må overbevise sine overordnede og argumentere, på vegne av brukerne, i forhold til politikerne som styrer bevilgningene til biblioteket. Som tidligere nevnt har mange politikere et meget tradisjonelt bilde av folkebiblioteket, som skal "drive med opplysningsarbeid ut til folket" slik det har gjort siden 1800-tallet. Rolf Andersen, avdelingsleder for publikumsavdelingene ved Deichmanske

hovedbibliotek sier følgende: “Mange tenker på bibliotekene utelukkende som et oppsamlingssted for bøker” (Andersen, intervju, 16.06.2015).

Med slike forestillinger hjelper det ikke å argumentere for mer midler, til tross for at befolkningen både setter pris på og bruker folkebiblioteket mye: “ [...] De ä sedan decennier en av våra mest besökta offentliga institutioner” (Hansson 2005:11) og “ [...] Folkebibliotekene er den mest populære offentlige tjenesten i Norge” (Difi, Innbyggerundersøkelse, 2015). Noen hevder at folkebibliotekene er ikke “synlige nok” for å nå til politikerne: “*Hva skal til for å nå politikerne?*– Synliggjøring, synliggjøring, synliggjøring.” (Tjellaug 2015).

Når folkebibliotekets statistikk er ufullstendig, når den bare vektlegger antall utlån og besøk, og dermed gjenspeiler bibliotekene på en statisk måte (Input og Output), er det ikke rart at folkebibliotekene ikke “når fram” med et realistisk bilde av det de gjør og det de står for, Bibliotekene trenger å bli målt på andre måter for å vise et mer fullstendig bilde av hva som foregår i biblioteket. Dagens bibliotekstatistikk gjør ikke dette. Den gjenspeiler ikke alle aktiviteter i biblioteket og hele deres virksomhet (Troll 2001).

2.10 Kunnskapsbasert praksis (KBP)

KBP (engelsk *Evidence Based Practice*) beskriver en bestemt relasjon mellom forskning og praksis:

EBP places emphasis on the practitioner's use of scientifically validated assessment, intervention, and evaluation procedures, as well as practitioners' critical thinking when making practice decisions which matter to service recipients (Roberts, Yeager & Regehr 2006:9)

KBP betyr å ta tilbake den faglige definisjonsmakten. Dette perspektivet krever at bibliotekledere baserer sine avgjørelser, for eksempel i forhold til tjenesteutvikling, på dokumentert kunnskap, og da fortrinnsvis publiserte forskningsresultater (“available research evidence”). Kunnskapsbasert praksis representerer en profesjonsstyrt strategi (“professionally-led strategy”), hvor fagfolkene slår tilbake og utfordrer forvaltningens definisjon av effektivitet: “ [...] fight back and challenge managerial definitions of effectiveness” (Høivik

2012c, Koufogiannakis 2011, Trinder 2006:11).

Trinder mener at de profesjonelle befinner seg i en felle, fanget mellom sin egen profesjonalitet, som bygger på erfaring og faglig autoritet, og kravene fra deres overordnede. Det de mangler i denne kampen er det solide kunnskapsgrunnlaget ("the best evidence"). Det understrekes også at *KBP* ikke bare er et verktøy for å gi de profesjonelle praktikere en styrket autoritet. Tjenester som er utviklet og tilpasset på grunnlag av *KBP* er også til det beste for brukerne: "[...] evidence-based practice promises greater accountability to the consumer by the provision of best evidence" (Trinder 2006:12). Det påpekes også at *KBP* er "et barn" av en digital tid. Internett og bred adgang til elektroniske databaser har gjort det mulig å identifisere, samle og dele kunnskap på en global skala.

I kunnskapøkonomiens perspektiv må virksomhetene dokumentere sine resultater på en troverdig måte og samtidig utvikle tjenester basert på en faglig forankret kompetanse. Bibliotekarene er i samme stilling som sosialarbeiderne: "[...] in providing social work services social workers can no longer rely on best intentions but are obligated to ensure that the interventions they employ are informed by the available research evidence" (Roberts, Yeager & Regehr 2006:3). Også bibliotekarene bør være interessert i at deres argumenter for å få bevilget ønskede ressurser er basert på troverdige forskningsresultater.

Vi lever i en globalt tilgjengelig informasjonsverden der kunnskapen hele tiden forandrer seg. Individuer blir «bombardert» med informasjon fra Internett, TV, e-mail og reklame. Nye forskningsresultater dukker opp nesten daglig, og en blir usikker på hva som er riktig å handle etter, og hvilke råd en skal gi til brukere, kunder og klienter. Sosialarbeidere har beskrevet denne situasjonen. De føler seg sterkt forpliktet rent etisk til å finne riktige råd og til å gi veiledning til brukerne basert på den beste tilgjengelige vitenskapelig informasjon. Det dreier seg om tillit og økt sosialverdi.

Bibliotekaryrket har de samme etiske dimensjoner: Eldredge mener at våre sentrale etiske verdier skal være en rettesnor for oss når vi foretar avgjørelser for våre aktuelle brukere eller deres potensielle behov (Eldredge 2014:4). Joacim Hansson har formelert det enda sterkere:

"[...] Inom bibliotekariekåren har det dock alltid funnits en skepsis mot att definiera biblioteken alltför instrumentalistiskt" (Hansson 2005:32).

Jeg synes at en slik praksis passer godt for bibliotekarene, fordi de er "skviset" mellom å handle etisk rett i forhold til brukerne, altså å finne den faglig sett beste informasjon som tjener brukeren, og å minimere sin tidsbruk. Hvis tjenesten skal føre til at brukeren får ny kunnskap vil det kreve tid. Tidskrevende og prosessorienterte tjenester går dårlig sammen med krav fra New Public Management. Balansert målstyring dreier seg mer om effektivisering av produksjonen og innebærer ofte en byråkratisk kontroll på bekostning av kvalitet og verdier.

Eldredge bekrefter at mange kunnskapsyrker har mistet sin profesjonelle uavhengighet. Det har ført til konflikter: "[...] between the professions and ... management professionals representing the interests of the parent institution". (Eldredge 2014:2). Kunnskapsbasert praksis kan bidra til å fornye vår profesjonelle identitet og den grunnleggende kontrakten: "[...] our profession has with society...with respect for its expertise, accountability, and for its user-oriented decisions" (Eldredge 2014:1).

Som bibliotekleder har jeg ofte opplevd å måtte jeg velge mellom lojalitet til de overordnede, ved å betjene brukeren fortest mulig, på en økonomisk og effektiv måte, og min lojalitet til brukeren: ta seg god tid til å prate og til å forstå brukeren. Ofte brukte jeg av min fritid for å sjekke ekstra kilder og databaser - for å kunne gi best mulig informasjon og råd. Dette minner om tidligere bibliotekdebatt om kunde-begrepet. Hansson nevner at: "[...] Kundebegrepet har stått sig relativt sterkt sedan mitten av 80-talet och vi stöter på det ofta idag" (Hansson 2005:29).

En slik situasjon i det kommunale landskapet kan sette biblioteket i en konfliktsituasjon, et dilemma som er vanskelig å håndtere. Når den kommunale byråkratien anvender "økonomiske begrep og metaforer", er disse langt borte fra: "[...] de faktiske relasjoner som finnes mellom bibliotekar og en bruker", hvor biblioteket ikke produserer tjenester, men hjelper mennesker i å skape mening (Audunson 1996, Hansson 2005:29). Konflikten kan få større negative konsekvenser for brukerne i økonomisk dårlige tider, hvor det økonomiske presset blir større og biblioteket må konkurrere om midler med de andre etatene i det kommunale landskapet.

Folkebibliotekene skal ikke bare dokumentere resultater fra sin virksomhet og kjempe om bevilgninger, men også dokumentere sin nytte for brukerne. Derfor bør det være i deres

interesse å skaffe seg best mulig dokumentasjon som kan verifiseres og som kan sammenlignes med andre bibliotek. Da blir de bedre rustet til å argumentere for midler til sine organisasjoner og tjenester. *KBP*-perspektivet krever at en søker etter all tilgjengelig kunnskap fra flere kilder og at informasjonen tolkes på en kritisk måte.

Praktikere arbeider i lokale sammenhenger. Bibliotekaren må anvende data fra sin lokale kontekst og aktivt bruke sin egen praksis og erfaring fra arbeid med brukerne. Koufogiannakis (2011) slår fast at det er lokal kunnskap som er viktigst for våre avgjørelser og som bør være utgangspunkt for innsikt og refleksjoner basert på arbeidet som utføres på lokal plan (min kursivering). Systematiske undersøkelser som gjentas regelmessig kan sammenlignes i egen organisasjon. De gir grunnlag for refleksjoner sammen med alle ansatte, og de kan brukes som begrunnelse for endringsarbeid. Slik dokumentasjon kan også brukes for sammenligninger mellom ulike bibliotek.

En kan analysere likheter og forskjeller mellom organisasjoner og lete etter forklaringer, som for eksempel kan ligge i den lokale konteksten (innbyggernes demografiske sammensetning og utdanningsnivå). En slik kunnskap kan brukes til planlegging og tilpassing av dagens tjenester og til utvikling av nye tjenester som kan bidra til økte sosiale verdier (leseferdigheter, læring, integrering). *Trafikktelling (TTT)* er en kvantitativ metode som er godt tilpasset en kunnskapsbasert praksis. Kombinert med den tradisjonelle statistikken og med surveybaserte brukerundersøkelser (spørreskjemaer, intervjuer) kan *TTT* bidra til et mer fullstendig bilde av hvordan biblioteket benyttes og framstår for brukerne.

Kapittel 3. Metode

Bibliotekledere er forpliktet til å dokumentere resultatene i sine virksomheter. Den årlige bibliotekstatistikken brukes:

- for å vise hvor effektivt og økonomisk organisasjonen er drevet
- for å dokumentere resultater ovenfor overordnede (balansert målstyring)

- for å overbevise lokale politikere om bibliotekets samfunnsnytte

Men statistikken er et felt fullt av motsetninger. Den kommunale administrative ledelsen vil ha bibliotekstatistikk for å vise til resultatmål. Politikere “elsker” konkrete tall. Men egentlig vet vi lite om hvordan administrative ledere bruker statistikken. Det å samle inn og tolke empiriske data krever visse fagkunnskaper, noe som gjelder både bibliotekarer og forvaltere. Kommunenes anvendelse av den faste bibliotekstatistikken blir sjelden dokumentert (“*de snakker ikke om det*”).

Den digitale utviklingen har ført til at brukerne og bruken av folkebibliotekene har endret seg. Den tradisjonelle statistikken fanger ikke opp disse endringene i biblioteket og forklarer dem ikke. Høivik hevder at bibliotekene trenger mer systematisk informasjon: “[...] Librarians have, in general, very little systematic information about what goes on inside their libraries.” (Høivik 2008a).

Statistikken de siste årene viser at det blir utlånt færre bøker pr. innbygger i Norge (og i Norden), men at antall besøk og aktivitetene i bibliotekene, for eksempel bruk av digitale medier, har blitt viktigere (Ranemo 2015). Det er viktig å undersøke og måle de forskjellige måtene bibliotekene brukes på. Linda Most antyder i sin doktoravhandling at bibliotekene er viktige av mange andre grunner enn det de fleste er klar over (Most 2009:31). En rekke undersøkelser har allerede vist at folk bruker biblioteket til mange andre ting enn å låne bøker.

3.1 Valg av metode

«*Tverrgående trafikkteiling*» er en statistisk metode for systematisk observasjon av brukeraktiviteter i et bibliotek. Ved hjelp av TTT kan vi kartlegge hva brukerne gjør i biblioteket, det vil si hvordan de utnytter bibliotekets fysiske rom og ressurser. TTT-metoden har noen fordeler fremfor surveyteknikker som intervju eller spørreskjema. Intervjuer tar svært mye tid. Det er også vanskelig å få til representative utvalg. Resultatene er avhengige av personers hukommelse og subjektive vurderinger. TTT-metoden er billig, mindre tidskrevende og egner seg godt for å kartlegge atferd. (Høivik 2010h, 2012a, 2012b, 2014a, 2014b, 2014c, 2015b).

Min personlige erfaring med metodikken går tilbake til 2005-2006, da instrumentet først ble prøvd ut. I perioden 2010-2011 gjennomførte jeg en telling som inngår i det empiriske materialet for denne oppgaven. I tillegg organiserte og veiledet jeg en beslektet undersøkelse ("*statisk trafikk telling*") som ble gjennomført av en bibliotekstudent ved biblioteket i Gjerdrum.

Det er delte meninger rundt observasjon som metode: "[...] Observasjon er vanligvis tids- og ressursekrevende, så man bør være sikker på at det er denne metoden man vil benytte". På den andre siden så er observasjon: "[...] den beste metoden for å få tak i dybde, kompleksitet, bredde og flerdimensjonalitet ved denne sosiale virkeligheten, i motsetning til forhåndsstrukturerte data basert på ferdig utformede spørsmål i et spørreskjema". (Johannessen, Tufte & Kristoffersen 2007:118-119).

Observasjon som metode går ut på at en observatør, på en "ikke-intrusiv måte", registrerer hva mennesker gjør. En "nøytral observatør" forholder seg ikke til hva brukerne subjektivt opplever eller mener og sier de gjør". Brukernes aktiviteter og gjøremål blir "reduert" til det som observatøren ser og tror at de gjør: "står alene og browser", "browser i gruppe", "bruker medier alene", "har kontakt med personalet i gruppe" osv. Erfarne bibliotekarere kan raskt gjette hvilken aktivitet som foreligger fordi de har sett dette mange ganger før.

Jeg har nevnt spørsmålet om åpen versus skjult observasjon. TTT berører etiske problemer. Er det riktig å registrere atferd uten at personene har gitt sitt samtykke til å bli observert? Vanlig forskningsetikk krever et samtykke til datainnsamling fra undersøkelsesobjektet. (Jacobsen 2005, Johannessen 2007). I vårt tilfelle ble brukerne ikke informert for ikke å forstyrre det naturlige miljøet i biblioteket. Ved å unngå observatøreffekten får vi bedre validitet. På den andre siden følte jeg meg trygg på den etiske siden. Bibliotekansatte arbeider som profesjon etter klare etiske regler, med respekt for brukerne og ved å beskytte deres private preferanser ("protect the confidentiality"). Den profesjonelle konfidensialiteten gjelder også data fra TTT.

Deltakende eller ikke-deltakende observasjon

Deltakende observasjon krever at observatøren deltar på lik linje med de som undersøkes, mens ikke-deltakende observasjon holder "mer avstand". Min rolle i tellingen kan

kanskje beskrives som “i grenseland”. Jeg observerte brukerne i mitt eget bibliotek. Mange av dem møtte jeg daglig i biblioteket. Metoden krever at en skal holde avstand ved å “observere” brukernes aktiviteter.

Dette var en utfordring for meg, siden jeg kjente brukerne og brukerne kjente meg. Jeg risikerte at de kunne spørre: “hva er det du holder på med?”. Jeg var klar over at jeg kunne komme i et dilemma. Ville det være uhøflig av meg ikke å informere dem om tellingen? På den andre siden, hvis jeg sa noe om undersøkelsen, ville det påvirke brukerne slik at de endret atferd? Da risikerte jeg at resultatene jeg fikk ikke ble overførbare mht gyldighet og reliabilitet.

3.1.1 Personlig erfaring med metoden

TTT-metoden er spesielt utviklet for å studere brukeratferd. Metoden er enkel og krever ikke ekspertise, Datainnsamlingen kan foretas av en bibliotekar eller en bibliotekstudent. Metoden er også ganske rask og gir et rikt tallmateriale som kan analyseres på mange ulike måter. (Høvik 2014a, 2014c). *TTT*-statistikken skiller seg fra de “dagligdagse data” vi har om brukere i biblioteket. Alle bibliotekansatte observerer hva som foregår i bibliotekrommet og kan formulere iakttagelser av typen: “i dag har vi hatt mange lånere”, “det er stille i dag”, “snart er det påske og folk vil lese krim”, “i dag er det kaldt vær og folk holder seg hjemme”. Slike observasjoner en del av vår tause kunnskap (von Krogh 2005).

Men disse observasjonene har en kvalitativ karakter. De kan ikke behandles statistisk. De er også preget av tilfeldigheter. Dersom en sone langt fra skranken blir lite brukt, er det ikke sikkert at personalet oppdager det. Kvalitative observasjoner kan gi nyttige hint om bruksmønstre og forandringer, men de kan ikke erstatte systematiske kvantitative data. Det er viktig å gjennomføre observasjoner på en systematisk måte: “[...] Viktig att man verkligen bestämmer när man skal observera så att inte observationerna sker när observatören “har tid””. (Ögland 2014:45).

De fleste *TTT*-studier er gjennomført anonymt. Den som observerer: “[...] Trafiktælleren tager ikke kontakt med brukeren” (KL 2004:12). Erfaringer fra mange norske *TTT*-studier er at

brukerne sjelden oppdager at de blir observert. Bibliotekarer og studenter som spaserer gjennom lokalene med en notatblokk i hånda skiller seg ikke spesielt ut. De observerte aktivitetene foregår i et "naturlig bibliotekmiljø" og er typiske for det brukerne vanligvis gjør ved et folkebibliotek. Undersøkelseeffekten er altså liten.

Jeg er klar over at det å informere brukere om undersøkelsen kan berøre etiske synspunkter. Malin Ögland skriver: "[...] Sätt gärna upp information i biblioteket och på hemsiden om att en observation pågår och varför. Visa gärna observationsprotokollet för intresserade och förklara vad ni gör och varför". (Ögland 2014:45). I vårt tilfelle har vi ikke informert brukerne. Metoden var under utprøving, og som nevnt tidligere, ønsket vi å unngå "en kunstig situasjon" - en undersøkelseeffekt. Vi ville observere uten å forstyrre den "naturlige settingen" og miljøet (Johannesen, Tuft & Kristoffersen (2005) 2007:118).

Siden jeg var ansatt ved Gjerdrum folkebibliotek mens jeg samlet inn data, ble jeg godtatt av brukerne "som en del av bibliotekets naturlige miljø". Det er samtidig verdt å nevne at personvernet blir ivaretatt. Ingen data kan knyttes til enkeltpersoner. Ingen brukere blir identifisert. De observerte aktivitetene er ikke sensitive. Det inngår i instruksjonene at det en observatør tilfeldigvis måtte lære om enkeltpersoner skal behandles like konfidensielt som andre personlige opplysninger i biblioteket (utlån, referansespørsmål).

3.2 Validitet og reliabilitet

Alle observasjoner har anvendt et standardisert observasjonsskjema basert på korte definisjoner av de ulike aktiviteter ut fra "vanlig bibliotekforståelse". (Høivik 2012a), (**Tabell 5.1**). De observerbare aktivitetene er "typiske" for alle bibliotek. Kunnskap om brukernes aktiviteter i ett bibliotek er relevante også for folkebibliotek i andre kommuner. Men aktivitetsmønsteret viser klare forskjeller mellom bibliotek av ulik størrelse. Sammenligning av data bør derfor helst gjøres mellom kommuner av omtrent samme størrelse.

Siden metodikken er standardisert, er det også relevant å sammenligne undersøkelser fra Norge med tilsvarende undersøkelser fra andre land. I denne oppgaven har jeg

sammenlignet data fra Norge med Danmark og Sverige for å se om det finnes likheter og forskjeller.

3.3 TTT-observasjoner

Det å gjennomføre systematisk observasjon i biblioteket er ganske nytt i Norge. Slike observasjonsstudier gir imidlertid ganske sikre data og registrerer opplysninger som det ellers er vanskelig å fange opp. (Høivik 2008a). Når det gjelder sonene, kunne vi kanskje spurt brukerne om hvilke områder i biblioteket de hadde vært innom, men det er tvilsomt om de ville huske alle detaljene eller definert sonene likt: “[...] Når man ønsker å få nærmere innsikt i all bruk, og i brukernes reelle adferd, - som ikke alltid samsvarer med hva de selv oppgir i spørreskjema - er bruk av observerende metode å foretrekke.” (Flaten 2008).

For å gjennomføre en TTT-undersøkelse må bibliotekets lokaler deles inn i forskjellige aktivitetssoner. Noen typiske soner er:

- skrankeområdet, hvor publikum blir betjent og hvor bøker og annet materiale leveres inn (større bibliotek kan i tillegg ha innleveringsautomater),
- et sted for å lese tidsskrifter og aviser,
- en lesesal for stille aktiviteter (for eksempel for lesing, lekser osv.)
- grupperom for aktiviteter i gruppe
- barneavdeling
- avdeling med hyller og leseplasser for faglitteratur
- avdeling med hyller og leseplasser for skjønnlitteratur
- en avdeling for bruk av PC-er og multimedia (som filmer eller PC-spill).

I små bibliotek kan man gjerne klare seg med mindre enn ti soner. I store bibliotek kan antallet bli langt større. Hvor store, hvor godt utstyrt og hvor adskilt fra hverandre de ulike sonene er, avhenger av bibliotekets størrelse, økonomi og publikum. Alle bibliotek må velge hvilke bruksmåter de vil satse på. De forskjellige sonene i biblioteket trenger både personalressurser og tilrettelagt materiell (møbler, maskiner, inventar). Alle aktiviteter trenger utstyr og kompetanse - noe som involverer bibliotekets økonomi og strategiske valg. Det vil

også være forskjeller mellom fag-, skole- og folkebibliotek. (Høivik 2014b, 2014c).

TTT-metoden er en systematisk innsamling av observasjoner av brukeraktiviteter i de delene av bibliotekets som er tilgjengelig for publikum. Data samles inn gjennom å foreta observasjoner av brukerne ved raske spaserturer gjennom de ulike sonene. Observatøren registrerer det brukeren gjør, på et forhåndsdefinert skjema (*Vedleg.8.1*), i det hun eller han passerer. Typiske aktiviteter er: "**Står eller går alene**", "**Står eller går i gruppe**", "**Sitter alene med bibliotekets PC**", "**Browser alene**", "**Har individuell kontakt med personalet**" osv. (Høivik 2012a, 2012b, 2014b).

TTT-metoden kartlegger altså hvordan brukerne utnytter det fysiske biblioteket. Metoden ble utviklet i Norge av Tord Høivik og ble først prøvd ut ved Deichmanske bibliotek i Oslo (Hovedbiblioteket) og ved Gjerdrum folkebibliotek i årene 2004 og 2005. *TTT* er en manuell metode som ble: "[...] utviklet for å gjøre innsamlingsarbeid så rimelig som mulig, uten at det går ut over datakvaliteten". (Høivik 2014b). Etter utprøvingen ble større tellinger foretatt ved bibliotekene i Lillehammer (2006) og i Drammen (2007). I perioden 2008-2011 ble nærmere ett hundre tellinger gjennomført som praktikantoppgaver for bibliotekarstudenter ved Høgskolen i Oslo (i mai måned, 2. studieår). Praktikantene dekket både folke-, fag- og skolebibliotek. *TTT* har i tillegg blitt brukt ved folkebibliotek i Sverige, Danmark, Tyskland og Sveits, og ved fagbibliotek i Finland, Litauen, USA og Uganda (Høivik 2014b). I de senere årene har et økende antall fag- og folkebibliotek i Norge gjennomført slike tellinger på eget initiativ.

Metoden bygger altså på at en person går raskt gjennom biblioteket, observerer brukernes *aktiviteter* og registrerer dem ved å krysse på et standardisert skjema. Publikumsarealet er på forhånd delt inn i soner. Akkurat hvordan inndelingen gjøres er avhengig av det enkelte bibliotek. Observasjonene foretas som oftest en gang i timen. I små bibliotek kan det være gunstig med hyppigere tellerunder (to eller tre ganger i timen) for å få et tilstrekkelig stort datagrunnlag. I store bibliotek kan tellingene foretas hver annen time. (Høivik 2012b).

Opplysningene fra hver enkelt dag overføres til regnark (Excel, Google Spreadsheet eller lignende). *TTT*-metoden gir et detaljert bilde av antall personer som befinner seg i ulike deler av biblioteket på ulike tidspunkter - og hva de gjør akkurat da:

- * Hvilke soner (deler) av biblioteket som brukes mye
- * Hvilke soner (deler) av biblioteket som brukes lite
- * Hvilke tidspunkter på dagen brukes sonene

Det er anbefalt å starte med et par prøverunder for å se om det er nødvendig med tilpassinger til lokale forhold. Deretter bør biblioteket gjennomføre observasjoner gjennom en eller (helst) to fulle ukessykluser. I de fire årene da bibliotekstudenter sto for tellingene (2008-2011) ble undersøkelsene foretatt i mai måned, som var deres praksisperiode. Når tellingen legges til en enkelt måned, fanger den imidlertid ikke opp variasjoner gjennom året. Mai oppleves av de fleste bibliotek som en "svak utlåns måned". Bibliotek som har mulighet til å spre telledagene over hele året, øker *reliabiliteten* til sine observasjonsdata. (Høivik 2014b).

Det er også mulig å trekke inn *demografiske variable* som kjønn og (estimert) alder. Det krever en større arbeidsinnsats, men gir samtidig mer kunnskap om brukerne. Ved tellingen i Gjerdrum skilte jeg mellom **Menn** og **Kvinner** og mellom de fire aldersgruppene **Barn** (0-15 år), **Ungdom** (16-24), **Voksne** (25-66) og **Seniorer** (67+). I tillegg skilte jeg mellom **Norske** brukere (N) og **Innvandrere** (I).

Etnisitet kan være vanskelig å registrere i større bibliotek, siden *TTT* er basert på ren observasjon. Vestlige innvandrere kan jo lett tas for å være norske. I vårt bibliotek hadde vi den fordel at vi kjente våre brukerne ganske godt, slik at vi lettere kunne angi deres etniske bakgrunn. Vi utarbeidet et aktivitetsskjema for hver tellingsdag, med de standardiserte aktivitetene som var i Gjerdrum folkebibliotek (se **Vedlegg 8.1.**). Under gjennomføringen av tellingen hadde jeg rollen som observatør. Jeg gikk gjennom bibliotekets soner hver time og krysset av antall aktiviteter jeg observerte. Mot slutten av dagen ble skjemaene summert og tallene overført på Excel.

For å beregne gjennomsnittlig oppholdstid i biblioteket må vi vite antall besøk. Telleren som Gjerdrum folkebibliotek brukte var nokså uheldig plassert. Den fanget opp en del trafikk inne på bibliotekets område. Dessuten så vi at mange barn og unge ofte gikk flere ganger inn

og ut av biblioteket. Elektroniske tellere registrerer både personer som går inn i, og ut av, biblioteket. Studenter som har gjennomført *TTT* i andre bibliotek, nevner at de fleste bibliotek finner besøkstallet ved å dele med to. Etter min mening kan dette bety at det registrerte besøkstallet hos disse bibliotekene ligger for høyt. For å få bedre kvalitet på våre besøksdata brukte vi manuell telling på de aktuelle dagene. En ansatt i skranken fikk til oppgave å telle alle som kom inn i biblioteket, i praksis ved et klikk for hver person på en manuell håndteller.

Analyse og tolkning

En vanlig *TTT*-undersøkelse (uten demografiske data) gir et rikt tilfang av empiriske resultater. Dette materialet skal analyseres og tolkes. I prinsippet kan vi betrakte materialet ut fra fire vinkler eller hovedspørsmål, hver med flere underspørsmål:

A. Hva var belegget - totalt og over tid?

- Antall observasjoner i alt
- Gjennomsnittlig antall observasjoner per ukedag (= "besøket dag for dag")
- Gjennomsnittlig antall observasjoner per time for alle dager under ett (= "besøket gjennom dagen")
- Gjennomsnittlig antall observasjoner per time for hver enkelt ukedag

B. Hva var belegget fordelt på sted og tid?

- Gjennomsnittlig antall observasjoner per sone - alle tidspunkter under ett ("= gjennomsnittstrafikken i de ulike sonene")
- Antall observasjoner per sone for hver enkelt dag og time (= "tidsvariasjonene i trafikken")
- Gjennomsnittlig antall observasjoner per sone for hver enkelt time - alle dager under ett (= "tidsvariasjonene i trafikken per sone")

C. Hva var aktivitetene - totalt og over tid?

- Antall observasjoner av de ulike aktivitetene i hele materialet
- Prosentvis fordeling av de ulike aktivitetene i hele materialet (= "aktivitetsmønsteret")
- Gjennomsnittlig antall observasjoner av de ulike aktivitetene per time - for alle dager under ett (= "aktivitetsmønsteret gjennom dagen")

D. Hva var aktivitetene fordelt på sted og tid?

- Antall observasjoner av ulike aktiviteter per sone (totalt for alle tidspunkter)
- Gjennomsnittlig antall observasjoner av ulike aktiviteter per sone - for alle tidspunkter under ett (= "aktivitetsmønsteret i de ulike sonene")

Men det har liten hensikt å analysere alt som er mulig å analysere. Da drukner vi bare i en flom av løsevne fakta. I stedet for å gå rett løs på datamaterialet, bør vi ta utgangspunkt i spørsmål vi er interessert i med tanke på planlegging og utvikling. Vi kan for eksempel spørre:

- Hvilke soner i biblioteket er mye brukt (og kan trenge ekstra personalinnsats)?
- Hvilke soner har "underforbruk" (og kan trenge ominnredning)?
- I hvilken grad bruker publikum tid på data (har vi nok PC-er)?
- Hvor mange har med sine egne datamaskiner (har vi nok stikkontakter)?
- I hvilken grad opptrer publikum i grupper når de besøker biblioteket?

Første skritt er altså å beskrive de empiriske resultatene fra den aktuelle undersøkelsen. Det neste skrittet er å plassere resultatene innenfor en større sammenheng. Når vi skal tolke resultatene kan det være aktuelt å spørre:

1. Har vi fått "nye funn" - er det noe overraskende i materialet? Det bør foretas en sammenligning av de nyeste funn med tidligere undersøkelser, hvis slike finnes.
2. Kan funn i vår datamaterialet bekreftes/avkreftes av de ansatte? Hva er det personalet trodde/antok/visste fra før?
3. Kan vi sammenligne vårt datamateriale med andre data fra vårt bibliotek (brukerundersøkelsert)?
4. Kan våre data kobles sammen med andre data fra kommunen? (Kostra, demografiske data) - kontekstuell informasjon
5. Kan vi koble data sammen med andre data fra norsk bibliotekstatistikk?
6. Hvilke endringer/utviklingstiltak bør foretas i biblioteket?(utbedringer/tilpassninger/nye ting?) Diskutere med personalet.
7. Er det noe som bør undersøkes videre?
8. Hvordan kan informasjonen brukes innad i kommunen?

9. Hvordan kan informasjonen brukes utad i lokalpressen og i fagmiljøet?
(Høivik 2012a, 2014b).

3.4 Statisk trafikkteiling

TTT-metoden kartlegger aktiviteter, men ikke brukere. Dermed forteller den lite om den enkelte bruker. Det finnes imidlertid en annen, men mer tidkrevende, mulighet: at observatøren sitter like ved inngangen og registrerer alle som besøker biblioteket i det de går inn, i det de går ut og, i den grad det er mulig, hva de foretar seg. Høivik har kalt dette statisk trafikkteiling eller "observasjon fra standplass". Statiske trellinger gir mye informasjon og egner seg godt for: "[...] små og oversiktlige bibliotek (med egen inngang)...Der kan vi ofte finne en observasjonspost som dekker inngangen og (det meste av) publikumsarealet". (Høivik 2010f, 2014a).

Metoden ble brukt i en stor dansk undersøkelse av omtrent tjue små og mellomstore folkebibliotek i 2004. Dette var en blanding av kvalitativ/komparativ undersøkelse, som gikk ut på å registrere: "[...] hvor længe bibliotekets brukere opholdt sig på biblioteket og hvilke bibliotekstilbud, de benyttede" (KL 2004:3).

En tredje metode ble brukt ved *Storbyundersøkelsen*, som omfattet fem av de største folkebibliotekene i Norge (hovedbibliotekene i Oslo, Bergen, Trondheim, Stavanger og Kristiansand). Den gikk ut på at en observatør "skygget" en og en tilfeldig valgt bruker, fra de kom inn og til de gikk ut av biblioteket. I tillegg foretok man korte intervjuer ved utgangen ("exit interviews"). (Flaten 2008). Metoden gir et svært rikt datamateriale, men "skyggingen" tar åpenbart mye tid. I tillegg til observasjonsarbeidet blir selve materialet så stort at det bør brukes mye tid på data-analysen.

Statisk trafikkteiling går ut på å registrere følgende informasjon om brukerne:

- når de kommer

- når de går
- hvem de er sammen med
- og hva de i hovedsak gjør

Observasjonene kan for eksempel noteres på denne måten:

- 12.15-13.00. Eldre mann, norsk, grå jakke, låner avis, snakker med ansatte, går inn i avis-kroken.
- 13.00-15.50 Tre gutter (to norske, en innvandrer) spiller PC-spill sammen.
- 13.20-13.24 Voksen dame, norsk, leverer inn boka, snakker med personale.

Underveis er det også mulig å foreta noen “svippturer” innom de områdene i biblioteket som ikke kan observeres direkte. (Høivik 2010f, 2014a). Metoden fanger opp mange av de mer kvalitative sider ved aktivitetene, for eksempel: “spiller PC-spill”, “snakker til andre barn i biblioteket”, “ber personalet om hjelp med lekser”, “spør om å få låne telefon”, “spør mora om lov til å bli lenge i biblioteket”, “går hvileløs rundt i biblioteket” ...osv.

Brukere som oppholder seg lenge i biblioteket, men med avbrytelser, kan være en utfordring. De kan gå en tur på toalettet (gjelder særlig barn), eller besøke kafeen (som befinner seg utenfor biblioteket, men i samme lokale) for å spise eller drikke kaffe. Høivik anbefaler følgende regel: “[...] dersom en bruker kommer tilbake før det har gått en halv time, regnes besøket som sammenhengende”. Dersom avbrekket er lenger, registrerer vi et nytt besøk. Det samme tidsintervallet anbefales i den internasjonale statistikken ved måling av besøk på bibliotekets nettsider. (Høivik 2008a, 2008b).

Kapittel 4. Presentasjon av det empiriske materialet

I dette kapitlet presenterer jeg bibliotekene og trafikkteilingene som det empiriske materialet er hentet fra. I Gjerdrum folkebibliotek ble det gjennomført både en tverrgående og en statisk trafikkteiling i året 2010-2011 (*underkapittel 4.1*). Underkapittel 4.2 gir en oversikt over

tjueåtte tellinger fra i alt tjuefem andre norske folkebibliotek i årene 2007-2012. Det store svenske prosjektet med TTT-metodikk fra 2013-2014, som omfattet sytten bibliotek, er presentert i underkapittel 4.3. Den omfattende undersøkelsen til Kommunernes Landsforening i Danmark (KL 2004) er beskrevet i underkapittel 4.4. Siden dette var en *statisk telling*, har den særlig hatt betydning for utformingen av ulike brukereprofiler knyttet til oppholdstid.

4. 1 Gjerdrum folkebibliotek

I Gjerdrum folkebibliotek ble trafikkteiling gjennomført for første gang i 2005-2006. Det dreide seg da om utvikling og utprøving av metodikken, så resultatene er ikke trukket inn her. Den andre tellingen ble gjennomført i perioden 2010-2011. I denne perioden var biblioteket var stengt på fredager og annen hver lørdag. Telledagene dekket en helårssyklus, fra midten av april 2010 til midten av april 2011 og omfattet alle dagene biblioteket holdt åpent: fem dager i 2010 (onsdag 28. og torsdag 29. april, tirsdag 1. juni, mandag 30. august, tirsdag 28. september) og tre dager i 2011 (lørdag 12. mars og onsdag 23. mars samt torsdag 14. april. Biblioteket var på forhånd delt inn i soner, og vi fulgte den etablerte *TTT*-metodikken. Tellingene ble gjennomført en gang i timen. Lørdag 12. mars 2011 observerte vi imidlertid to ganger i timen. Det ble tilsammen gjennomført **49 observasjonsrunder** og **registrert 257 observasjoner** av aktiviteter i løpet av telleperioden.

I tillegg gjennomførte bibliotekstudent Ole Johannes Wathle en *statisk telling* i slutten av januar 2011. perioden: tirsdag 18. januar, onsdag 26. januar, torsdag 27. januar, lørdag 29. januar, mandag 31. januar, 2011. Det ble registrert **525 observasjoner** av brukere. Tellingene dekket bibliotekets åpningsdager gjennom en hel ukessyklus.

4.2 Norske folkebibliotek

Jeg har fått adgang til et omfattende empirisk materiale fra trafikkteilinger gjennomført i

Norge i perioden 2007-2012. Bibliotekene som deltok er av forskjellig størrelse og ligger spredt over hele Norge. Tjueto av tellingene ble gjennomført av bibliotekstudenter som ledd i praksisperioden 2. studieår. Tre av undersøkelsene fra 2008 (Høvik, Løten, Sandvika) ble utført som avsluttende oppgaver i 3. studieår. Tellingene fra Drammen i 2007 og fra Øvre og Nedre Eiker i 2012 ble initiert av biblioteksjefene og gjennomført av personalet. For å kunne sammenligne materialet, er kommunene ordnet etter innbyggertall. Bærum har fått spesialbehandling. Vi har trafikkdata fra fire avdelinger i Bærum: fra hovedbiblioteket på Bekkestua, fra to store filialer (Sandvika, Rykkinn) og fra en liten filial (Høvik 2014b). Disse er gruppert ut fra befolkningen som sogner til den aktuelle filialen.

Bibliotekene er ordnet i grupper etter innbyggertall: **Små** (opp til 10 tusen innbyggere), **Mellomsmå** (mellom 10 og 20 tusen), **Mellomstore** (mellom 20 og 50 tusen), og **Storby** (over 50 tusen). Tolv av tellingene inkluderte også demografisk informasjon. Tre undersøkelser registrerte både kjønn og alder, seks noterte bare kjønn og fire noterte bare alder. Gjerdrum folkebibliotek er foreløpig det eneste TTT-bibliotek som har registrert både kjønn, alder og etnisitet. **Tabell 4.2.1** gir en oversikt over alle tjuette tellingene.

Tabell 4.2.1.: Trafikktelling i folkebibliotek. Norge. Perioden 2007-2012.

Bibliotekgruppe	Sted + år	Kjønn & Alder	Kjønn	Alder
<i>Små</i>	<i>Høvik 2008</i>		x	
<i>Små</i>	<i>Løten 2008</i>			x
<i>Små</i>	<i>Sande 2009</i>			
<i>Små</i>	<i>Sør-Varanger</i>			
<i>Små</i>	<i>Åmot 2009</i>	x		
<i>Mellomsmå</i>	<i>Rygge 2008</i>		x	
<i>Mellomsmå</i>	<i>Rykkinn 2008</i>			
<i>Mellomsmå</i>	<i>Tysvær 2010</i>			

Mellomsmå	Øvre Eiker 2012			
Mellomstore	Bekkestua 2008			
Mellomstore	Bekkestua 2010	x		
Mellomstore	Halden 2009		x	x
Mellomstore	Halden ?	x		
Mellomstore	Horten 2010	x		
Mellomstore	Nedre Eiker 2012			
Mellomstore	Nittedal 2008			
Mellomstore	Oppegård 2008			
Mellomstore	Oppsal 2010	x		
Mellomstore	Ringerike 2010	x		
Mellomstore	Sandefjord 2008			
Mellomstore	Sandvika 2008		x	
Mellomstore	Sandvika 2009	x		
Mellomstore	Skedsmo 2008			
Mellomstore	Torshov 2009			
Mellomstore	Ullensaker 2008			
Storby	Drammen 2007			
Storby	Tromsø 2011			
Storby	Trondheim 2010			

I analysen har jeg konsentrert meg om tre typer sammenligning:

- Gjerdrum i forhold til andre *små* kommuner (eller bibliotek)
- De fire norske bibliotekgruppene
- Norge og Sverige

4.3 Svenske folkebibliotek

TTT-telling har vært prøvd ut i Sverige i noen år, men fikk først gjennomslag da Regionbibliotek Stockholm fikk i oppdrag: “[...] att identifiera områden som inte kan täckas in av den nationella bibliotekstatistiken och ta fram och testa metoder som kompletterar statistiken” (Ögland 2014:7). Regionbiblioteket valgte trafikkteiling som en slik metode. Systematisk observasjon skulle brukes for å kartlegge: “[...] vilka aktiviteter som utförs mycket och vilka aktiviteter som utförs lite, när de utförs. Och av hvem de utförs». (Ögland 2014:7). Etter et pilotprosjekt i Lindesbergs og Bagarmossen bibliotek, gjennomførte Regionbiblioteket en landsdekkende *TTT*-undersøkelse fra mai 2013 til juni 2014. Målet var å se om bruken av bibliotekrommet varierer i ulike deler av Sverige og i ulike typer bibliotek.

Prosjektledelsen var interessert i å bruke undersøkelsene i forbindelse med utviklingsplaner og ønsket et representativt utvalg av Sveriges kommuner: “[...] Ambitionen ... var att få minst en observation från varje kommungrupp samt att få en någorlunda god spridning från söder till norr.” (Ögland 2014:11). Prosjektet omfattet sytten bibliotek i seksten kommuner. For å kunne sammenligne det svenske materialet med det norske, har jeg overført resultatene fra Sverige til det norske *TTT aktivitetsskjemaet*, se **Tabell 4.3.1.:**

Tabell 4.3.1.: Aktiviteter. Antall observasjoner. Sverige 2013-2014

		Sverige 2013-2014	BK	BM	UK	UM	VK	VM	SK	SM	Sum	Prosent
1	ALUP	<i>står/går alene</i>	65	45	90	64	437	474	132	148	1455	8%
2	ALBR	<i>browser alene</i>	57	46	81	48	578	482	204	151	1647	8%

3	ALSI	sitter alene u/Medier	13	14	39	42	139	166	18	67	498	3%
4	ALMD	sitter alene m/Medier	61	62	294	244	1406	2076	350	811	5304	27%
5	ALLT	sitter alene mLT										0
6	ALPC	sitter alene mPC	30	50	56	60	411	1028	75	154	1864	10%
7	ALSF	Indiv Kontakt I										0
8	GRUP	Står/går gruppe	204	164	129	97	318	218	51	36	1217	6%
9	GRBR	Browser gruppe	201	224	64	27	260	123	43	33	975	5%
10	GRSI	Gruppe u/Medier	84	99	132	154	351	267	68	71	1226	6%
11	GRM D	Gruppe mMedier	332	284	230	138	775	483	84	90	2416	12%
12	GRLT	LT gruppe										0
13	GRPC	PC gruppe	23	18	14	21	48	102	20	12	258	1%
14	GRSF	Kontakt gruppe*	56	74	62	45	385	232	84	68	1006	5%
15	QUE	Venter, Kø	7	6	20	8	90	61	13	10	215	1%
16	ETC	Andre aktiviteter	54	43	23	21	220	160	87	81	689	4%
17	LAUT	Bruker LåneAutomat**	56	85	40	20	275	149	90	56	771	4%
		sum:	1243	1214	1274	989	5693	6021	1319	1788	19541	100%

I det svenske materiale skilles det ikke mellom **“Individuell kontakt med Personale”** (ALSF) og **“Kontakt med Personale i gruppe”** (GRSF), så det norske materialet måtte slå begge aktivitetene i en felles kategori: **“Kontakt m Personale i gruppe”** (GRSF). Norge mangler aktiviteten: **“Bruker Låneautomat”** (LAUT), så denne aktiviteten ble flyttet over til **“Andre aktiviteter”** (ETC), for å kunne sammenlignes med de norske resultatene.

4.4 Danske folkebibliotek

Det danske materialet kommer fra en *trafikktelling* undersøkelse gjennomført i 2004 av Kommunernes Landsforbund:

blandt 3000 biblioteksbrukere på 21 store og små folkebiblioteker landet over. Ved trafiktellingen blev det registreret, hvor længe bibliotekets brugere opholdt seg på biblioteket og hvilke bibliotekstilbud, de benyttede. Undersøgelsen giver et indblik i, hvad brugerne foretager sig på biblioteket. Spesielt kaster undersøgelsen lys over de biblioteksbrukere, der forlader biblioteket uden at foretage lån. (KL's 2004:3).

Gjennom undersøkelsen ønsket en å undersøke flere forhold ved bibliotekene:

- Forholdet mellom boken og nye medier
- Bibliotekinnredning
- Nye tjenester for brukere
- Bibliotekbrukernes nye behov
- Bibliotekets plass mellom kultur- og sosialpolitikk

Bibliotekene som deltok i undersøkelsen var valgt ut som representative ut ifra: “[...] et almindelig dansk gennemsnitsfolkebibliotek” (KL's 2004:3). Det ble registrert 2925 observasjoner fordelt på tjue-en **store** og **små** folkebibliotek landet over. Tellingen foregikk på en tirsdag, onsdag eller torsdag - for å få “*en gjennomsnittlig dag*” i biblioteket, gjennom hele åpningstiden. Noen bibliotek observerte et utvalg av brukerne mens andre foretok en fullstending telling av alle brukerne. Det ble også registrert hvor lenge brukerne oppholdte seg i biblioteket og hvilke tilbud de benyttet seg av.

Det ble konkludert, som resultat av undersøkelsen, at det ikke finnes en “klassisk bibliotekbruker”, men at man kan skille mellom seks brukertyper: “**Lyn-brugere**”, “**De hurtige biblioteksbrugere**”, “**Mixede/klassiske biblioteksbrugere**”, “**Avis- og tidsskriftslæsere**”, “**PC-brugere**” og “**Gjengangere**” (KL 2004). Danskene pekte på en tendens til at: “PC-brukere tilhører den gruppen brukerne som oppholder seg lengst i biblioteket” (KL 2004:7), og det nevnes også at brukernes atferd i forhold til bruken av PC-er styres av bibliotekregler: “[...] der

rimelig håndfast håndhever” ... eller “der tager mere let på det” (KL 2004:7). Det har betydning for barnas bruk av PC:

På samme måte har nogle biblioteket regler for, at der kun må sidde én person ved hver PC, mens der er andre biblioteker, der til en vis grænse tillader at flere (typisk børn og unge) sidder sammen omkring PC-erne - med lidt mere støj og social aktivitet til følge.(KL 2004:7-8).

Undersøkelsen konkluderer med at det er *stor spredning* i hvor lenge brukere oppholder seg i biblioteket og i måten de bruker biblioteket på. Det pekes også på forskjeller mellom bibliotekene i forhold til “*omfang og karakter*” av kontakt mellom ansatte og brukere (KL 2004:10). Etter inspirasjon fra denne danske inndelingen av brukerne har jeg prøvd å anvende kategoriene (i forenklet form) på det empiriske materialet om oppholdstid fra Gjerdrum folkebibliotek i **kapittel 5.5**.

Kapittel 5. Empiri. Analyse/drøfting

Det empiriske materialet er behandlet i fem underkapitler:

- Aktiviteter og koder
- Analysekategorier
- Det empiriske materiale, hva skal sammenlignes?
- Analyse/drøfting

Aktiviteter og koder

Observasjonene er registrert i form av seksten ulike aktiviteter:

Tabell 5.1.: Skjema over aktiviteter

Aktivitets nr	Aktivitets Kode	Aktiviteter
1	ALUP	<i>Står/går alene</i>
2	ALBR	<i>Browser alene</i>
3	ALSI	<i>Sitter alene uten medier</i>
4	ALMD	<i>Sitter alene med medier (leser/skriver)</i>
5	ALLT	<i>Sitter alene med egen laptop</i>
6	ALPC	<i>Sitter alene med bibliotekets PC</i>
7	ALSF	<i>Individuell kontakt med personale</i>
8	GRUP	<i>Står/går i gruppe</i>
9	GRBR	<i>Browser i gruppe</i>
10	GRSI	<i>Sitter i gruppe uten medier</i>
11	GRMD	<i>Sitter i gruppe med medier (leser/skriver)</i>

12	GRLT	<i>Sitter i gruppe med egen laptop</i>
13	GRPC	<i>Sitter i gruppe med bibliotekets PC</i>
14	GRSF	<i>Gruppevis kontakt med personale</i>
15	QUE	<i>Venter, kø</i>
16	ETC	<i>Andre aktiviteter</i>

Analysekategorier

De seksten observasjonskategoriene kan kombineres og analyseres ut fra ulike perspektiver. Jeg har valgt å konsentrere meg om fem ulike spørsmål:

Spørsmål 1. I hvilken grad opptrer brukerne alene og i hvilken grad opptrer de i gruppe? (Underkapittel: 5.1.1)

Alene	ALUP	ALBR	ALSI	ALMD	ALLT	ALPC
Gruppe	GRUP	GRBR	GRSI	GRMD	GRLT	GRPC
Kontakt	ALSF	GRSF				
Andre	QUE	ETC				

Spørsmål 2. Hvor mye av tiden brukes på ulike typer medier? (Underkapittel: 5.1.2)

Bruker digitale medier	ALLT	ALPC	GRLT	GRLC		
Bruker trykte medier	ALMD	GRMD				
Bruker ingen medier	ALUP	ALBR	ALSI	GRUP	GRBR	GRSI

Andre	ALSF	GRSF	QUE	ETC		
-------	------	------	-----	-----	--	--

Spørsmål 3. Tidsbruk i sju hovedkategorier (Underkapittel 5.1.3)

<i>Digitale medier alene</i>	ALLT	ALPC		
<i>Digitale medier i gruppe</i>	GRLT	GRLC		
<i>Trykte medier alene</i>	ALMD			
<i>Trykte medier i gruppe</i>	GRMD			
<i>Uten medier alene</i>	ALUP	ALBR	ALSI	
<i>Uten medier i gruppe</i>	GRUP	GRBR	GRSI	
Andre	ALSF	GRSF	QUE	ETC

Spørsmål 4. Moderne og tradisjonell bruk av biblioteket (Underkapittel 5.1.4)

Moderne bruk omfatter alle **gruppeaktiviteter** og alle **digitale aktiviteter**, altså: ALLT, ALPC, GRUP, GRBR, GRSI, GRMD, GRLT, GRPC og GRSF. *Tradisjonell* bruk omfatter alle **individuelle aktiviteter** uten bruk av data: ALUP, ALBR, ALSI, ALMD, ALSF. Restkategorien *Andre* omfatter QUE og ETC.

Spørsmål 5. Graden av målrettet bruk (Underkapittel 5.1.5)

Vi kan betrakte det å *stå eller gå eller browse*, og det å *sitte uten medier*, som en noe tilfeldig og lite målrettet bruk av bibliotekrommet. Ved å kombinere begrepsparet *målrettet/ikke målrettet* med begrepsparet *moderne/tradisjonell* bruk, får vi fire kategorier:

	<i>Moderne</i>	<i>Tradisjonell</i>
<i>Målrettet</i>	<i>ALLT, ALPC, GRLT, GRPC, GRMD, LAUT, ETC</i>	<i>ALMD, ALSF, GRSF, QUE,</i>
<i>Ikke målrettet</i>	<i>GRUP, GRBR, GRSI</i>	<i>ALUP, ALBR, ALSI,</i>

5.1 Det empiriske materialet. Aktiviteter.

Jeg har adgang til aktivitetsdata fra mitt eget bibliotek i Gjerdrum, fra en serie studentundersøkelser i Norge og fra en omfattende studie i Sverige. (Høivik 2010c) (Ögland 2014). Alle undersøkelsene tar utgangspunkt i den standardiserte aktivitetslisten (se **Tabell 5.1**). Noen av undersøkelsene registrerte også demografiske data. Det gjelder bl.a. Gjerdrum og det svenske prosjektet. Bibliotek som registrerer det daglige besøket kan også bruke *TTT* til å beregne gjennomsnittlig oppholdstid (Høivik 2008b).

Det norske materialet er stort nok til at vi kan sammenligne bibliotek av ulike størrelse. Jeg har delt de norske tellingene inn i fire grupper: *små* bibliotek (under fem tusen innbyggere), *mellomsmå* (fra fem til ti tusen), *mellomstore* (fra ti til femti tusen) og *storbybibliotek*. I analysen sammenligner jeg først norske med svenske bibliotek og deretter Gjerdrum med norske bibliotek av ulik størrelse. Der vi har demografiske data, ser jeg også på *kjønn*, *alder* og *etnisitet*. Der vi har besøksdata, blir oppholdstida undersøkt.

5.1.1 Gruppebruk

Diagram 5.1.1.1.: Tidsbruk på Alene/Gruppe. Norge og Sverige

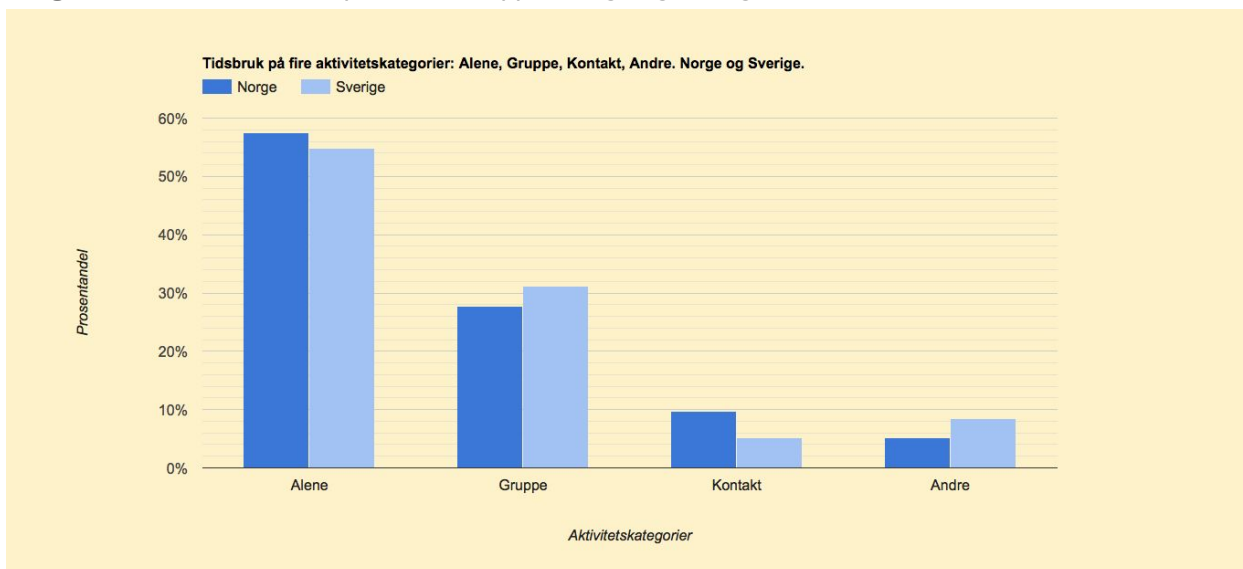


Diagram 5.1.1.1. og 5.1.1.2. viser en betydelig **gruppeaktivitet**. Omtrent 30% av tiden blir brukt i **gruppe** både i Norge og Sverige, mot omtrent 55% **alene**. I Norge avtar gruppetiden noe når vi går fra små til mellomstore bibliotek, mens den ligger klart høyere i de tre **storby** bibliotekene. Det kan hende at det dreier seg om studenter som benytter folkebibliotekets lokaler til studiene sine, istedenfor å bruke lesesaler på sine respektive studiesteder.

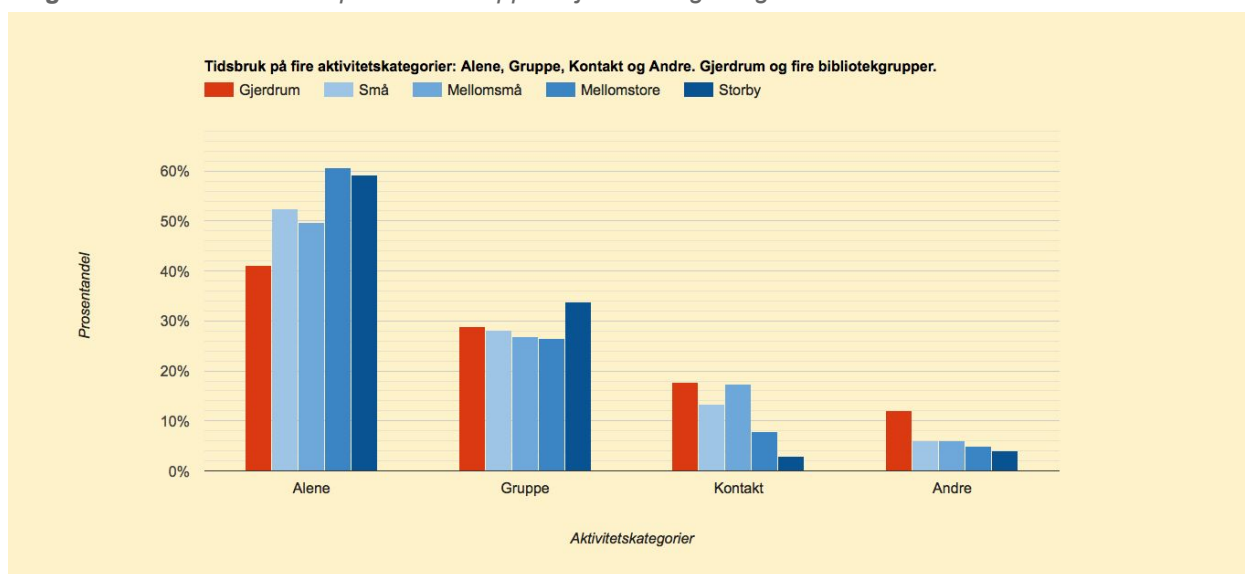
Det er tydelig at norske brukere har mer **kontakt med personale** enn svenske. Kontakttiden minker med bibliotekets størrelse. I Gjerdrum ligger den litt høyere enn i gruppen **små** bibliotek. Resultatet er ikke overraskende. I større bibliotek er det en større avstand mellom ansatte og brukere.

I mindre bibliotek vil de ansatte kjenner sine brukere bedre og kontakten har en mer sosial karakter. I amerikanske undersøkelser blir det fremhevet at i mindre bibliotek var de ansatte:
“ [...] mer sosiale og deltok mer i sosiale samtaler med brukere type: det er fint vær idag, har du det bra? De ansatte kjente brukerne på en mer personlig, mer intim måte, slik at det ble mer kontakt med brukere, “det var mer sosialt på biblioteket”. (Most 2009:125) (min oversettelse).

Den danske undersøkelsen peker også på de kulturelle forskjellene mellom biblioteker med hensyn til kontakt med brukere:

Der er også biblioteker, hvor alle mere eller mindre hilser, når de kommer og går [...] Der er også biblioteker, hvor biblioteket kender sine brugere. Bibliotekets personale kan uden nærmere anledning sige til en bruger: “Materialerne inde fra hovedbiblioteket er allerede kommet til dig her til dig her til formiddag”. Eller en borger kan komme ind fra gaden med ordene “Er min mand her? og få svar på spørsmålet. (KL 2004:11)

Diagram 5.1.1.2.: Tidsbruk på Alene/Gruppe. Gjerdrum og Norge



Men det er overraskende at nordmenn har mer **kontakt med personalet** enn svenskene. Forskjellen kan kanskje forklares ved at den svenske undersøkelsen omfatter mange mellomstore bibliotek. Det at **“bruk av låneautomat”** ble innført som egen aktivitet peker også på mindre direkte interaksjon med personalet.

Tabell 5.1.1.1.: “Gruppe-tid” som prosent av “Alene-tid”

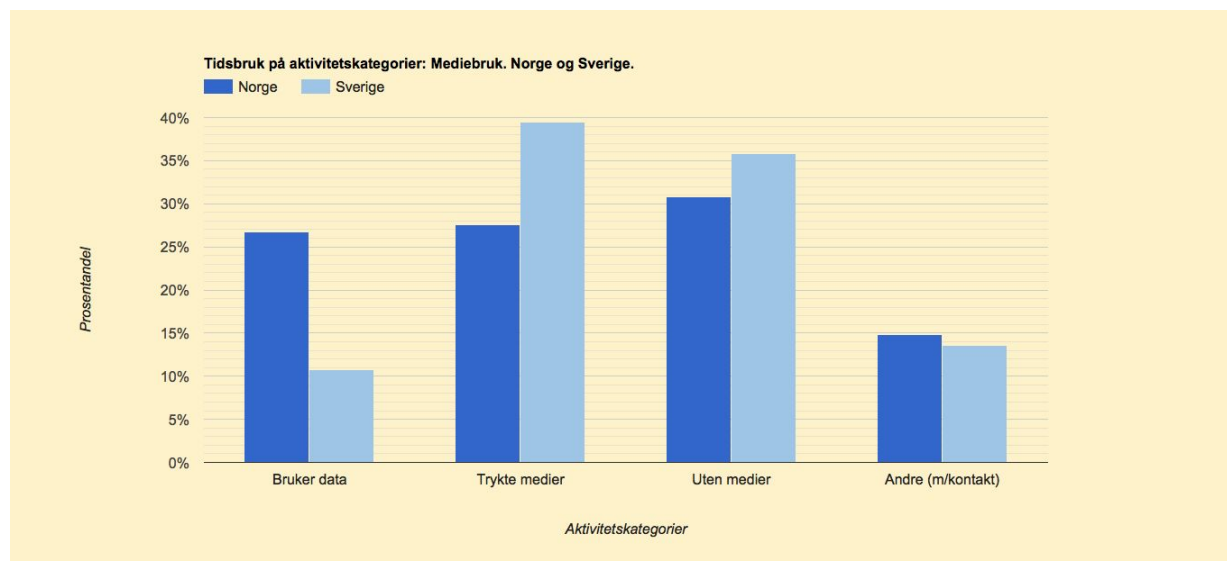
<i>Gjerdrum</i>	<i>Små</i>	<i>Mellomsmå</i>	<i>Mellomstore</i>	<i>Storby</i>	<i>Norge</i>	<i>Sverige</i>
70%	54%	54%	44%	57%	48%	57%

Vi får et klarere bilde av forskjellene ved å beregne “*Gruppe-tid*” i forhold til “*Alene-tid*”. *Tabell 5.1.1.1.* viser at i Gjerdrum utgjør “*Gruppe-tid*” 70% av “*Alene-tid*”, mens kategorien *små* bibliotek generelt ligger på 54%. Det norske gjennomsnittet ligger på 48%. Det betyr at publikum i Gjerdrum er uvanlig gruppeorientert.

Dette er viktig informasjon for meg som bibliotekleder, fordi den gir meg mer kunnskap om brukerne. Jeg kan dokumentere at de foretrekker gruppeaktiviteter, og det har praktiske konsekvenser. Jeg må jobbe med å utvikle mitt bibliotek videre i denne retningen. Og hvis jeg var leder i et *mellomstort* bibliotek, ville jeg spurt meg selv: hvorfor denne forskjellen? Når jeg vet at skoler, universiteter og høyskoler i økende grad legger vekt på gruppearbeid, bør jeg kanskje gjøre bibliotekrommet mer velegnet for gruppeaktiviteter?

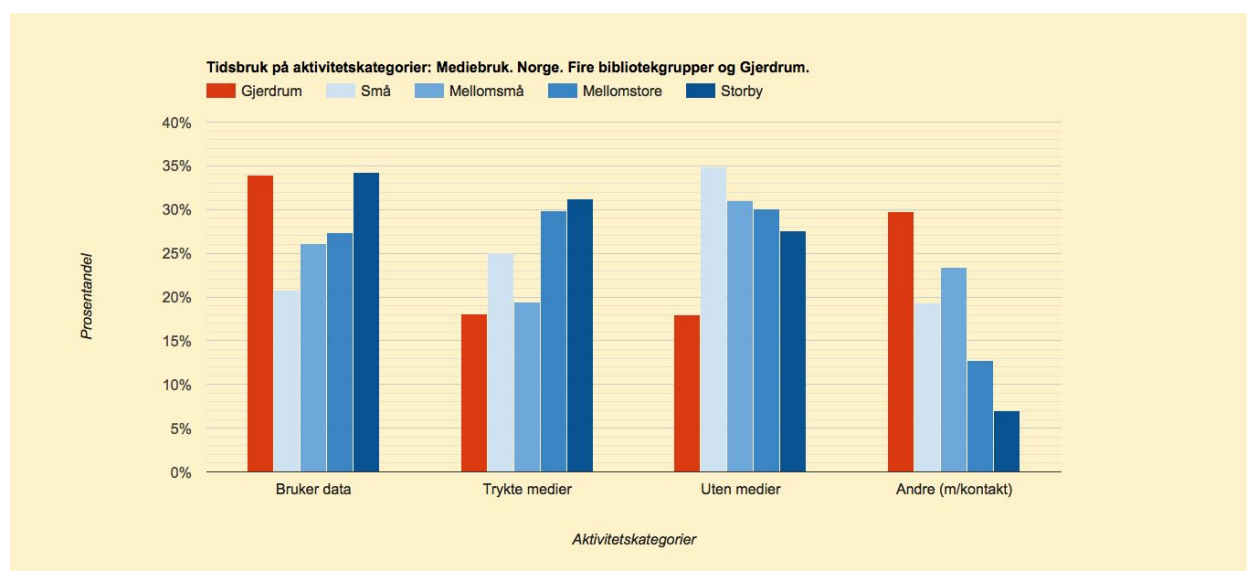
5.1.2 Mediebruk

Diagram 5.1.2.1.: Tidsbruk på Mediebruk. Norge og Sverige



Databruken i Norge ligger overraskende høyt i forhold til Sverige: 27% av tida i Norge mot bare 11% i Sverige. Siden den svenske undersøkelsen foregikk i 2013, altså flere år etter de fleste norske tellingene, er det tydelig at Norge og norske bibliotek ligger langt foran Sverige med hensyn til bruk av digitale media.

Diagram 5.1.2.2.: Tidsbruk på Mediebruk. Gjerdrum og Norge (fire grupper)



I Norge øker **databruken** med bibliotekets størrelse. Gjerdrum skiller seg markant ut. Bruken av digitale medier lå like høyt som i **storbybibliotekene**. Tallene viser at en bevisst satsing på data kan gi resultater selv innenfor svært begrensede budsjetter. Dette er høyst relevant med tanke på strategisk bibliotekutvikling.

5.1.3 Syv kategorier

Diagram 5.1.3.1.: Tidsbruk i syv aktivitetskategorier. Norge og Sverige

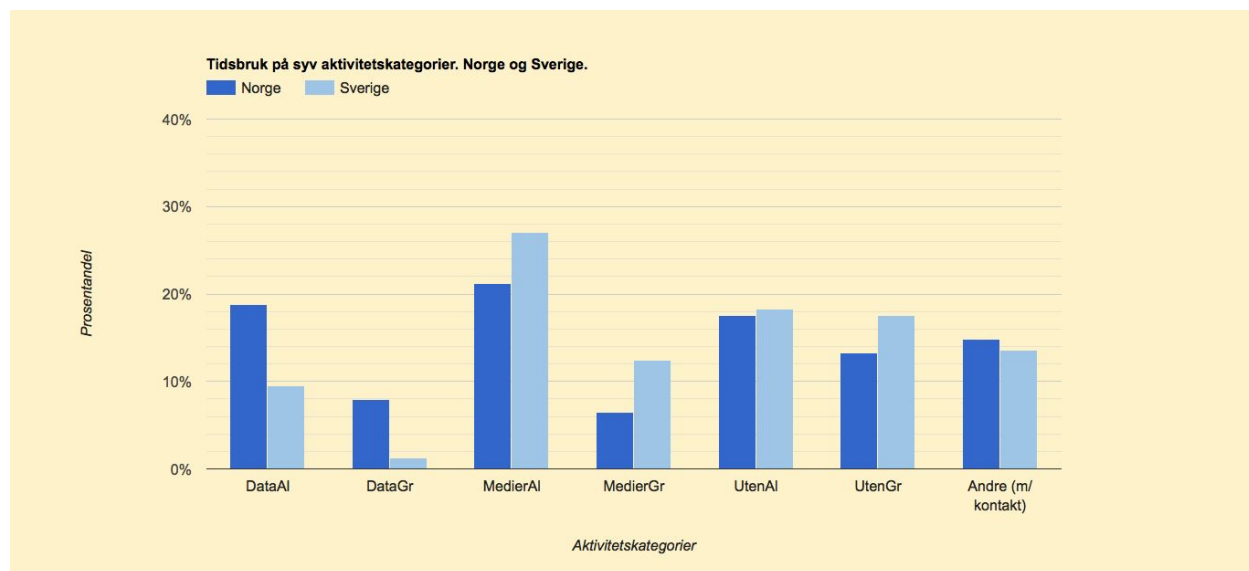


Diagram 5.1.3.2.: Tidsbruk i syv aktivitetskategorier. Gjerdrum og Norge (fire grupper)

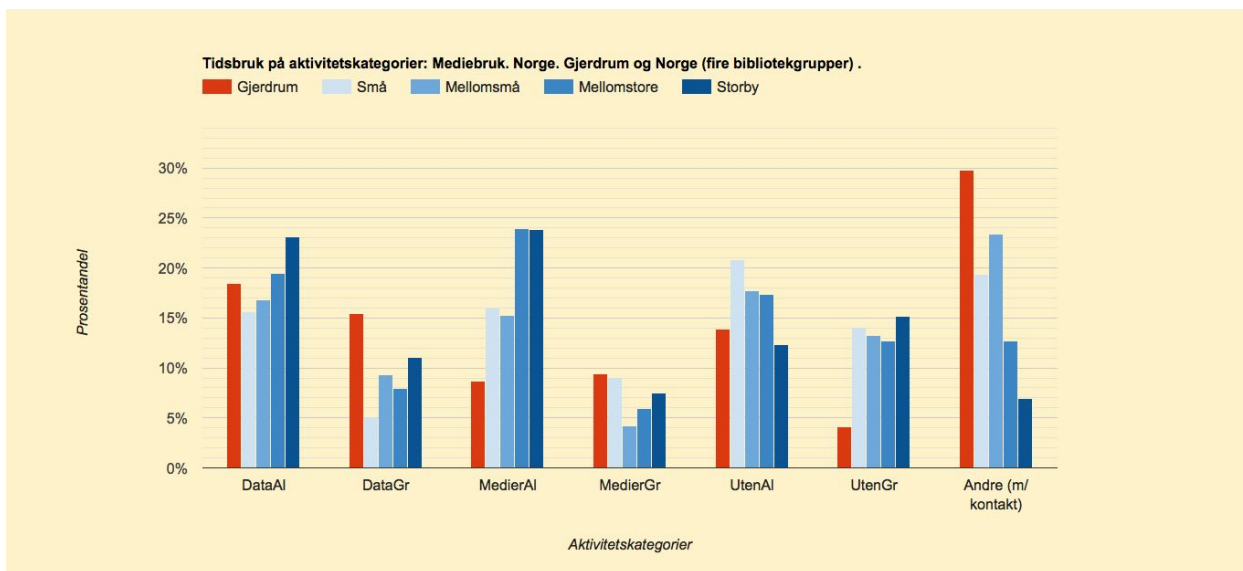


Diagram 5.1.3.1. viser selvsagt at digitale medier blir langt mer brukt i Norge enn i Sverige. Men i tillegg kan vi observere at den norske **databruken** er mer sosial, altså oftere foregår **i gruppe**, enn den svenske.

I Norge skiller Gjerdrum seg ut med en uvanlig høy **kollektiv databruk** (15%), et tall som ligger i nærheten av den **individuelle bruken**. Mønsteret blir enda tydeligere hvis vi ser på forholdet mellom **kollektiv og individuell databruk** (**Tabell 5.1.3.1**).

Tabell 5.1.3.1.: "Gruppe-tid" som prosent av "Alene-tid" for digitale medier

Gjerdrum	Små	Mellomsmå	Mellomstore	Storby	Norge	Sverige
83%	33%	55%	41%	48%	42%	14%

Det er vanskelig å forklare hvorfor det er slik, men en mulig forklaring kan være vår sterke satsing på digitale medier for barn, kombinert med liberale regler for bruk av bibliotekets datamaskiner. Vi tillot flere barn å sitte sammen ved våre maskiner, mens dette ikke er tillatt i en del andre bibliotek. Dette står i en sterk motsetning til den svenske undersøkelsen, hvor: "[...]

Att sitta ensam och använda bibliotekets datorer är alltså den av de vanligaste noterade aktiviteterna i denna studie. Att sitta i **grupp** og använda bibliotekets datorer är däremot den näst ovanligste noterade aktiviteten.” (Ögland 2014:40).

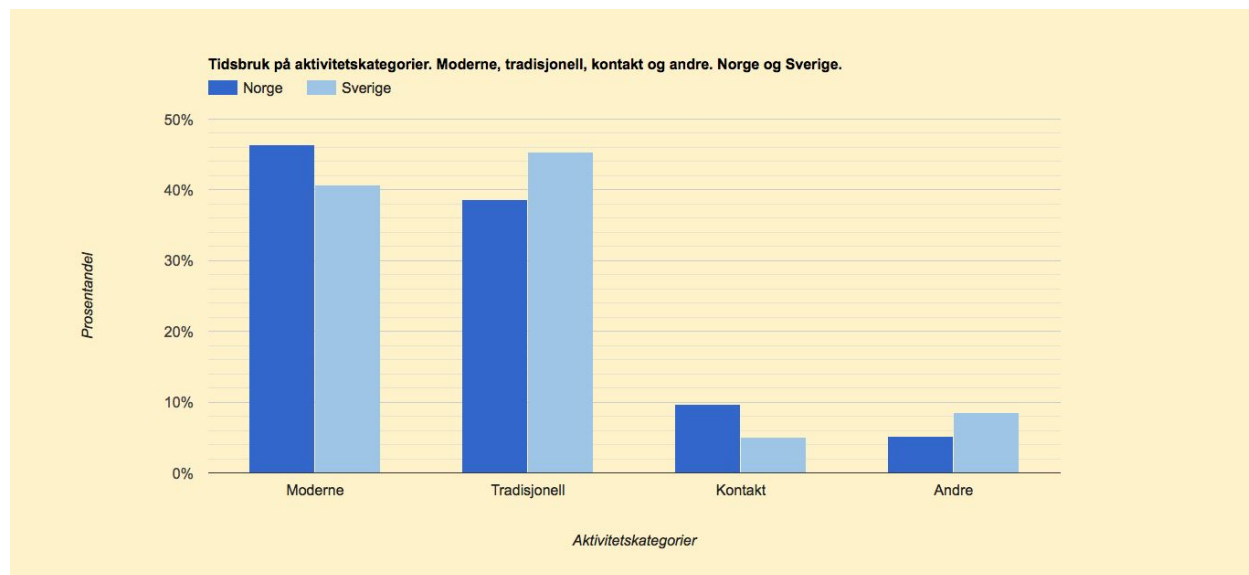
Tabell 5.1.3.2.: “Gruppe-tid” som prosent av “Alene-tid” for trykte medier

Gjerdrum	Små	Mellomsmå	Mellomstore	Storby	Norge	Sverige
108%	56%	28%	25%	31%	30%	46%

Tabell 5.1.3.2. viser forholdet mellom **gruppevis** og **individuell bruk** av tradisjonelle trykte medier. For Norge som helhet utgjorde **gruppebruken** tredve prosent av den **individuelle** bruken. Sverige skiller seg ut med en høyere gruppeandel (46%). Det samme gjelder mindre norske bibliotek (56%). Tallet for Gjerdrum skiller seg ennå sterkere ut. I vårt bibliotek var den **gruppevise** bruken av papirmedier faktisk åtte prosent høyere enn den **individuelle**. Jeg vil tro dette avspeiler vårt tilbud til barn og unge, der vi la vekt på muligheten for felles aktiviteter.

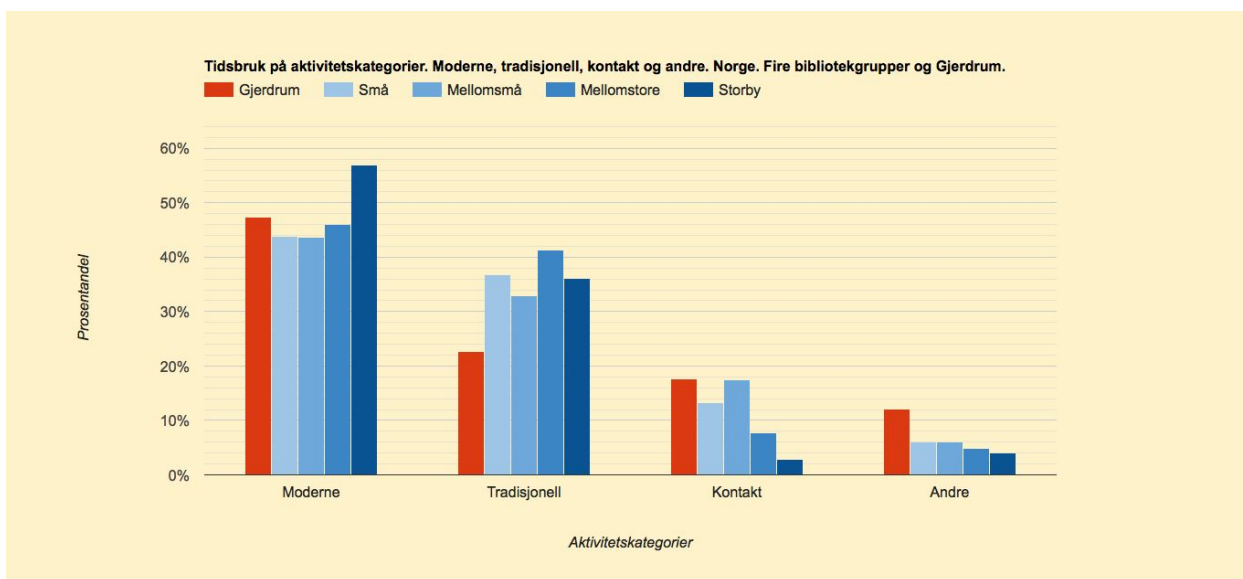
5.1.4 Modernitet

Diagram 5.1.4.1.: Tidsbruk på aktivitetskategorier "Moderne/Tradisjonell". Norge og Sverige



Begrepet *moderne* omfatter alle *digitale* og alle *gruppebaserte* aktiviteter. Vi ser at Norge er noe mer *moderne* enn Sverige. Selv om svenske bibliotek kan registrere noe mer gruppeaktivitet (31% av tida) enn de norske (28%), står Norge langt sterkere med hensyn til digitale medier.

Diagram 5.1.4.2.: Tidsbruk på aktivitetskategorier "Moderne/Tradisjonell". Gjerdrum og Norge (fire bibliotekgrupper)



I Norge øker "**moderniteten**" med størrelsen på biblioteket, men det er først og fremst **storbybibliotekene** som skiller seg fra de øvrige. Gjerdrum ligger høyere enn det som er typisk for mindre bibliotek. Både **grupper** og **digitale** medier setter preg på dette biblioteket. Gjerdrum ligger også høyt på **kontakt med personalet** og på kategorien **andre aktiviteter**. Mønstrene blir som vanlig klarere når vi setter to kategorier opp mot hverandre. **Tabell 5.1.4.1.** angir andelen **moderne** aktiviteter i forhold til de **tradisjonelle**:

Tabell 5.1.4.1.: Oversikt over "Moderne-tid" som prosent av "Tradisjonell-tid"

Gjerdrum	Små	Mellomsmå	Mellomstore	Storby	Norge	Sverige
210%	119%	132%	111%	157%	120%	90%

Sverige ligger tredve prosentpoeng under Norge. Storbybibliotekene ligger nesten førti, mens Gjerdrum ligger hele nitti prosentpoeng over det norske gjennomsnittet. Årsaken til at

Gjerdrum skiller seg så kraftig ut er allerede nevnt: en bevisst satsing på **barn og ungdom**, tilrettelegging for grupper og bred bruk av data.

5.1.5 Målrettethet

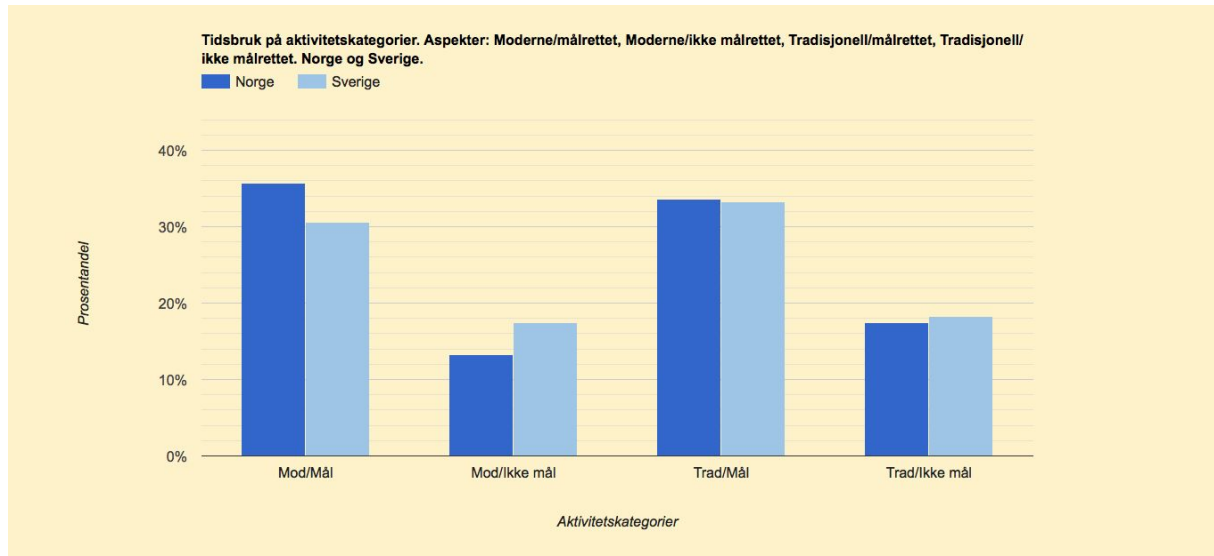
Som bibliotekar opplever jeg både **målrettede** og **ikke-målrettede brukere**. De målrettede har klart for seg hvorfor de besøker biblioteket. De leser, låner, leverer, snakker med personalet og benytter sitt eget eller bibliotekets datautstyr. Dette kan de gjøre enkeltvis eller i gruppe.

De ikke målrettede er mer usikre og mindre fokusert. Jeg definerer det **å stå eller gå** eller **browse**, og det **å sitte uten medier**, som **ikke målrettede** aktiviteter. Inndelingen er ikke perfekt. Også **målrettede** personer kan åpenbart **stå, gå, browse** eller **sitte uten medier**. Men TTT registrerer bare det vi kan observere. Jeg tror imidlertid grupperingen kan fange opp forskjellen mellom de to måtene å bruke biblioteket på.

Tabell 5.1.5.1.: Målrettet bruk

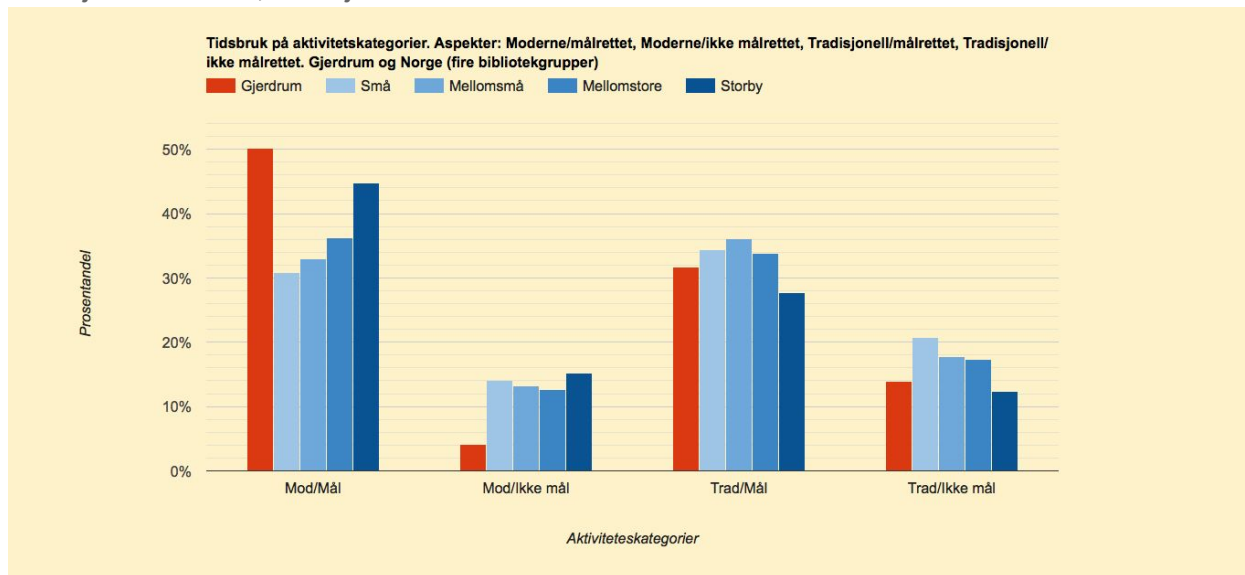
<p>Moderne/Målrettet: Sitter alene med LT; Sitter i gruppe med LT; Sitter alene med PC; Sitter i gruppe med PC; Sitter i Gruppe med Medier; Andre aktiviteter;</p>	<p>Tradisjonell/Målrettet: Sitter alene med Medier; Individuell kontakt med Personale; Gruppe kontakt med Personale; Kø;</p>
<p>Moderne/Ikke målrettet: Står, går i gruppe; Browser i gruppe; Sitter i gruppe uMedier;</p>	<p>Tradisjonell/Ikke målrettet: Står, går alene; Browser alene; Sitter alene uMedier;</p>

Diagram 5.1.5.1.: Tidsbruk på aktivitetskategorier. Aspekter: Moderne/målrettet, Moderne/ikke målrettet, Tradisjonell/målrettet, Tradisjonell/ikke målrettet



Vi har tidligere sett at Norge ligger litt høyere enn Sverige med hensyn til **moderne** aktiviteter. Når vi skiller mellom **målrettet** og **ikke-målrettet** bruk av tida (innenfor denne kategorien), ligger Norge klart høyere i forhold til de **målrettede**, og klart lavere i forhold til de **ikke-målrettede** aktivitetene (*GRUP*, *GRBR* og *GRSI*). Når det gjelder **tradisjonelle** aktiviteter ligger landene omtrent likt i begge undergrupper.

Diagram 5.1.5.2.: Tidsbruk på aktivitetskategorier. Aspekter: Moderne/målrettet, Moderne/ikke målrettet, Tradisjonell/målrettet, Tradisjonell/ikke målrettet



I Norge er hovedtendensen tydelig: hyppigheten av **målrettede moderne** aktiviteter øker med bibliotekets størrelse. Forekomsten av de **ikke-målrettede** varierer lite. Gjerdrum skiller seg imidlertid sterkt fra de øvrige. Så mye som halvparten av tidsbruken på biblioteket faller i den første kategorien. Biblioteket ligger lavt med hensyn til **ikke-målrettede** aktiviteter, spesielt når disse foregår i gruppe.

Kategorien inneholder følgende aktiviteter: **“står eller går i gruppe”, “browser i gruppe”, og “sitter i gruppe uten medier”**. Disse aktivitetene har vi betegnet som **moderne** og typiske for vår tid. Tidligere var det ikke vanlig for grupper å komme til biblioteket og oppholde seg der. Men noen ganger kan slike grupper oppføre seg kaotisk og skape problemer i biblioteket. De bråker, roter og kan bli til sjenanse for de andre brukere. Dette beskriver den svenske undersøkelsen: “[...] biblioteket har en grupp av “värstingar” som besöker biblioteket i stort sett varje dag”. Slike grupper kan sette biblioteket i et dilemma, fordi disse gruppene kommer til biblioteket og anvender rommet på en annen måte enn det var hensikten: “[...] frågan [er] om biblioteket ska anpassa sin verksamhet [til denne mågruppen] ...eller acceptera att målgruppen inte är intresserad av bibliotekets verksamhet”. (Ögland 2014:40-41).

Derfor er vi godt fornøyd med disse resultatene. De bekrefter at trafikkteLLinger kan gi oss relevant kunnskap som ikke ville vært tilgjengelig uten de nye målemetodene. Vi kan sammenligne våre resultater med andre bibliotek, som i dette tilfelle med Sverige, og vi ser at vi kan ha gode grunner til å bli stolte over eget bibliotek!

5.2 Demografiske variable

I dette kapitlet utdypes vi analysen av aktivitetsmønstre ved å trekke inn demografiske variable. Da må det empiriske materialet begrenses til undersøkelser som fanget opp ***kjønn og alder***. I Gjerdrum registrerte vi både ***kjønn, alder og etnisitet***. Den svenske tellingen omfattet både ***kjønn og alder***. I Norge forøvrig var det fire bibliotek som bare observerte ***kjønn***, to bibliotek som bare observerte ***alder*** og syv bibliotek som observerte både ***kjønn og alder***. Disse tallene er for små til at vi kan foreta en ytterligere inndeling etter størrelse. Det vi velger å sammenligne er altså Sverige og de aktuelle bibliotekene i Norge, på den ene siden, og Gjerdrum og Norge, på den andre.

Den demografiske analysen er begrenset til tre av spørsmålene vi tidligere stilte:

- ***Gruppebruk***: I hvilken grad opptrer brukerne ***alene*** og i hvilken grad opptrer de i ***gruppe***?
- ***Mediebruk***: Hvor mye av tiden brukes på ulike typer medier?
- ***Modernitet***: I hvilken grad er bruken preget av data og gruppeaktiviteter?

Når det gjelder ***etnisitet***, må vi betrakte Gjerdrum som et frittstående kasus.

5.2.1 Gruppebruk og kjønn

Diagram 5.2.1.: Gruppebruk og kjønn. Norge og Sverige

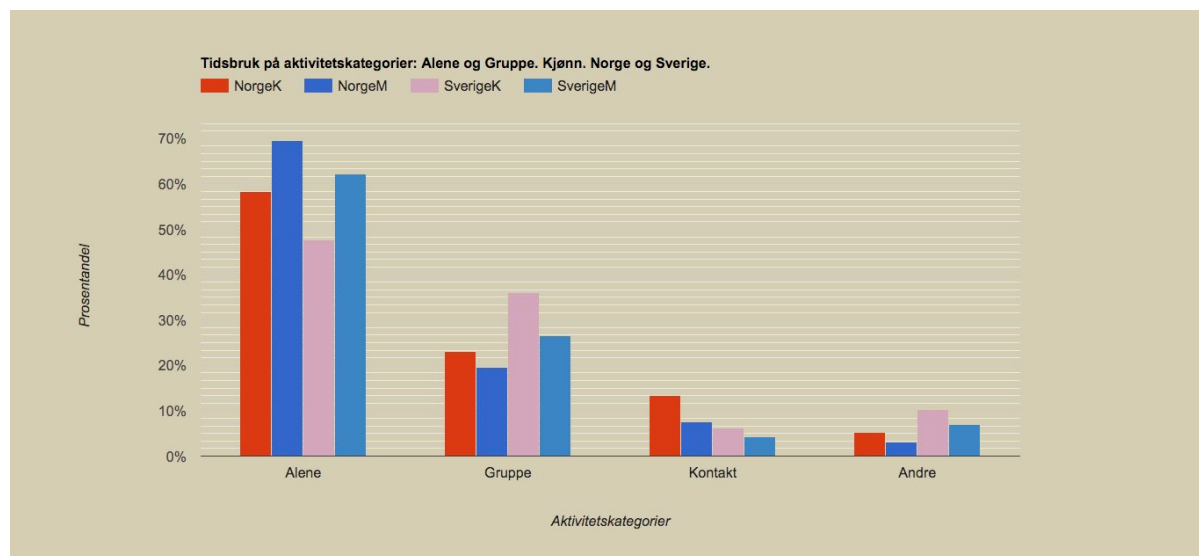
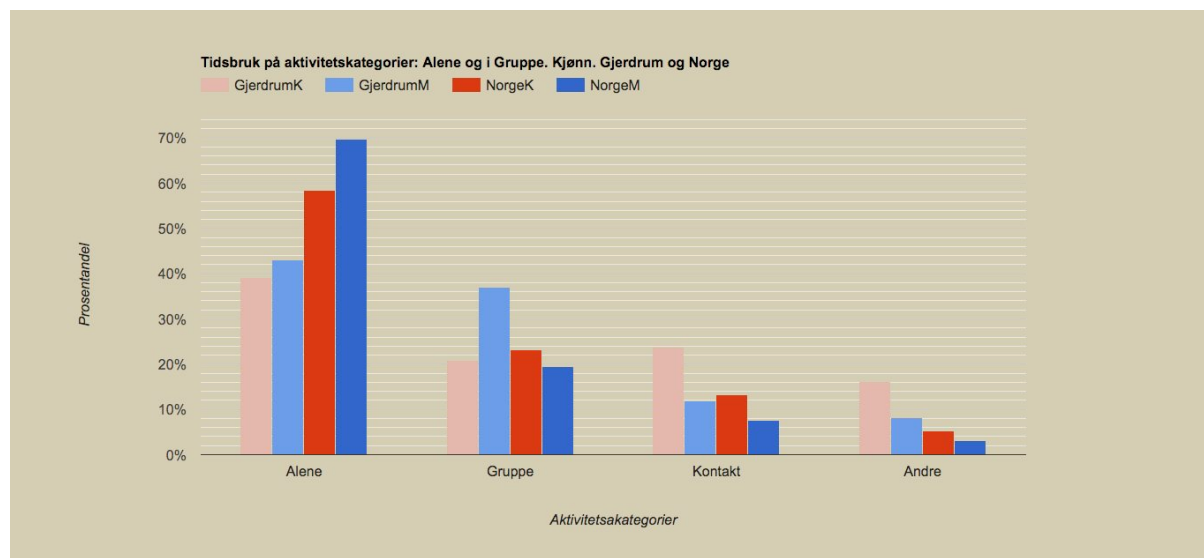


Diagram 5.2.1.2.: Gruppebruk og kjønn. Gjerdrum og Norge



Diagrammene viser at *kvinner* opptrer mer sosialt, mens *menn* er mer tilbøyelige til å bruke biblioteket *alene*. Forskjellen mellom kjønnene er omtrent den samme i Sverige som i Norge. Brukerne i Gjerdrum skiller seg fra dette mønsteret: her opptrer *mennene* hyppigere i *gruppe* enn *kvinnene*. I tillegg ligger, som nevnt i forrige kapittel, gruppebruken høyt.

Tiden brukt på *kontakt med personalet* er meget interessant, fordi den forteller noe om relasjoner mellom brukere og ansatte i biblioteket. Etter 2012 omfatter kategorien både *“individuell kontakt med personale og i gruppe”*. (Høvik 2014b). Kontakt kan bestå av flere aktiviteter: *levering og utlån av materiale, reservering, veiledning, forslag til lesing...osv*. Vi ser at *kvinner* i Norge har nesten dobbelt så mye kontakttid som *mennene*. Tendensen er den samme, men ikke fullt så sterk, i Sverige.

Svenskene bruker imidlertid totalt sett mindre tid på kontakt enn nordmenn. Dette skyldes kanskje at *automatisering av utlån* har kommet lenger i Sverige enn i Norge. Gjerdrum følger samme mønster: mer *kontakt for kvinner enn for menn*. Biblioteket ligger forøvrig høyt på samlet kontakttid.

5.2.2 Mediebruk og kjønn

Diagram 5.2.2.1.: Mediebruk og kjønn. Norge og Sverige

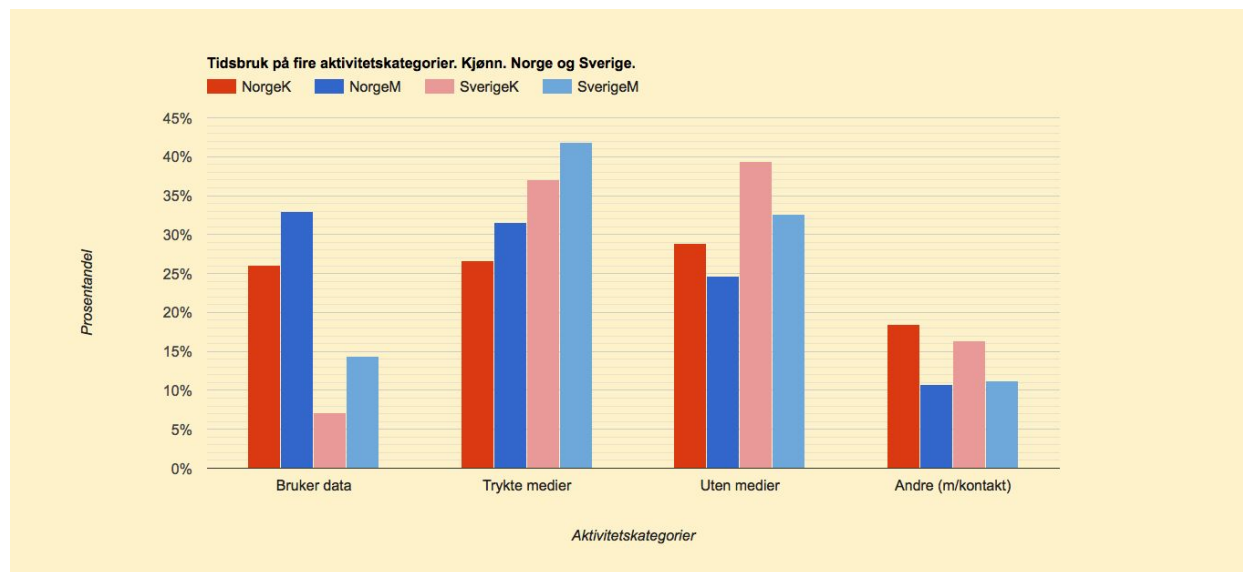
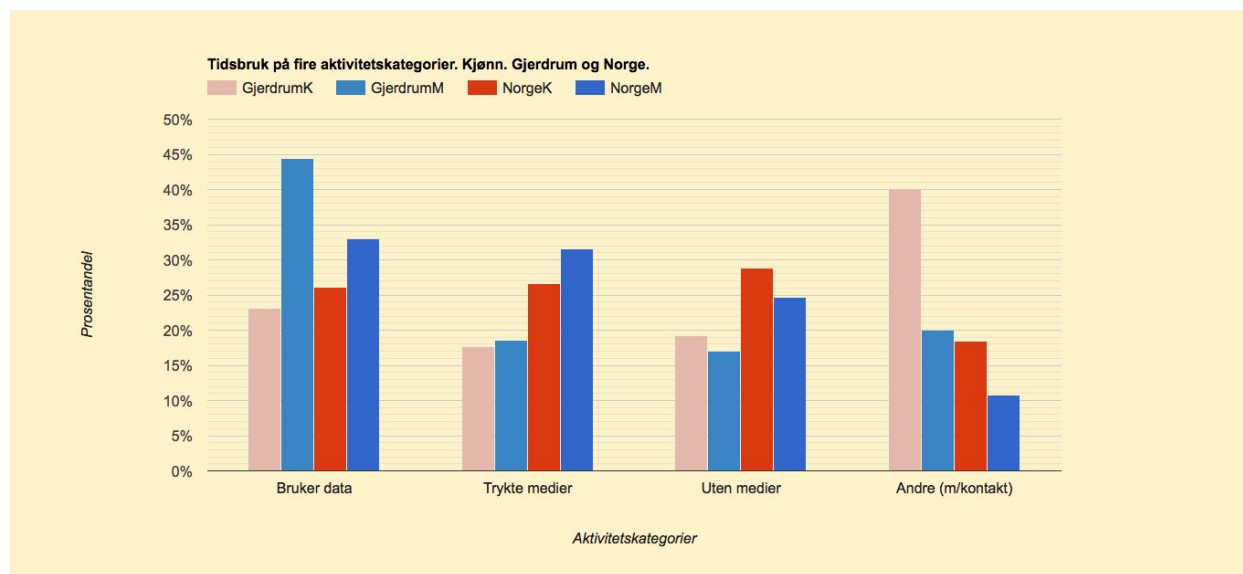


Diagram 5.2.2.2.: Mediebruk og kjønn. Gjerdrum og Norge



Vi vet fra før at norske folkebibliotek er mer digitale enn de svenske og at Gjerdrum ligger usedvanlig høyt når det gjelder **databruk**. Diagrammene over mediebruk etter kjønn viser, som de fleste vil forvente, at **menn er mer digitale enn kvinner** - både i Sverige, i Norge, og i Gjerdrum. Mer uventet er det at **mennene også er mer "analoge"**, det vil si bruker mer tid på **trykte medier** enn det **kvinnene** gjør - i Sverige, Norge og Gjerdrum. Forskjellen er imidlertid minst i Gjerdrum. Siden summen av alle prosentene er hundre, må kvinnene nødvendigvis ligge høyere enn mennene på de to andre kategoriene.

Kategorien **uten medier** omfatter det vi tidligere har beskrevet som "**ikke målrettede**" aktiviteter: **å stå eller gå, å browse, og å sitte uten medier**, enten det skjer **alene** eller **i grupper**. Restkategorien **andre aktiviteter** omfatter her **kontakt med personalet** (ALSF, GRSF), **det å stå i kø** (QUE) og **uspesifiserte aktiviteter** (ETC).

Kvinnene er altså langt mer tilbøyelige til å bruke sin tid på biblioteket til **sosiale og ikke-instrumentelle formål**. Gjerdrum er i tillegg preget av svært stor kjønnsforskjell når det gjelder databruk og (hvis vi ser på grunnlagsmaterialet) av **kvinnenes** hyppige **kontakt med personalet**.

5.2.3 Modernitet og kjønn

Diagram 5.2.3.1.: Modernitet og kjønn. Norge og Sverige

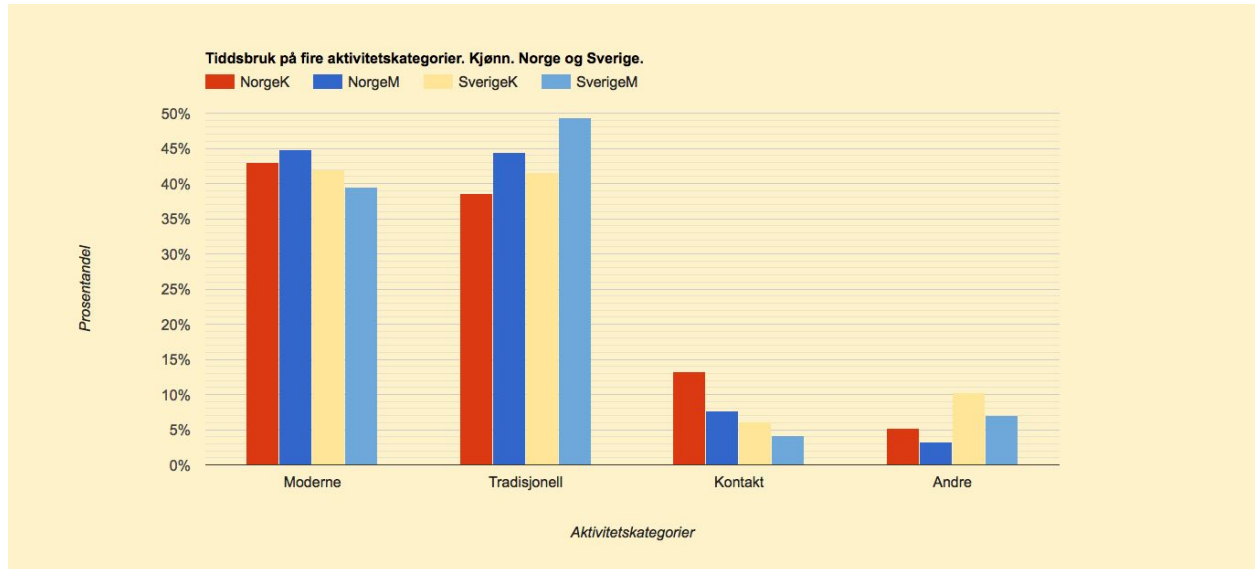
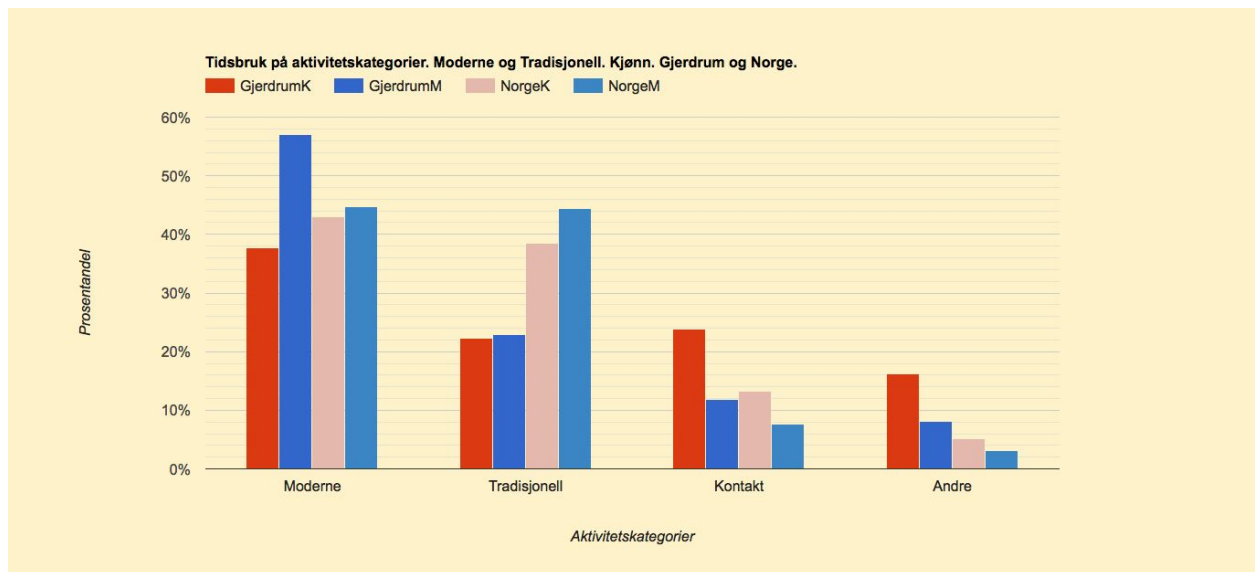


Diagram 5.2.3.2.: Modernitet og kjønn. Gjerdrum og Norge



Begrepet *modernitet* viser til omfanget av *digitale* og *gruppeorienterte* aktiviteter. I de foregående avsnitt (5.2.1. og 5.2.2.) har hovedmønsteret vært at *menn er mer digitale* og *kvinner mer gruppeorienterte* i sin bruk av biblioteket.

Det betyr at kjønnsforskjellene når det gjelder modernitet bør være mindre, siden de to komponentene trekker i hver sin retning.

Det er også dette vi finner. Om du er kvinne eller mann har liten betydning for hvor "*moderne*" du er i bibliotekbruken. Dette gjelder både i Sverige og i Norge. Her er Gjerdrum imidlertid atypisk: *mennene er langt mer moderne enn kvinnene*. Det skyldes nok særlig den høye graden av gruppeaktivitet hos det mannlige publikum i Gjerdrum (*Diagram 5.1.2.1*).

5.3 Alder

5.3.1 Gruppebruk og alder

Diagram 5.3.1.1.: Gruppebruk og alder. Norge og Sverige

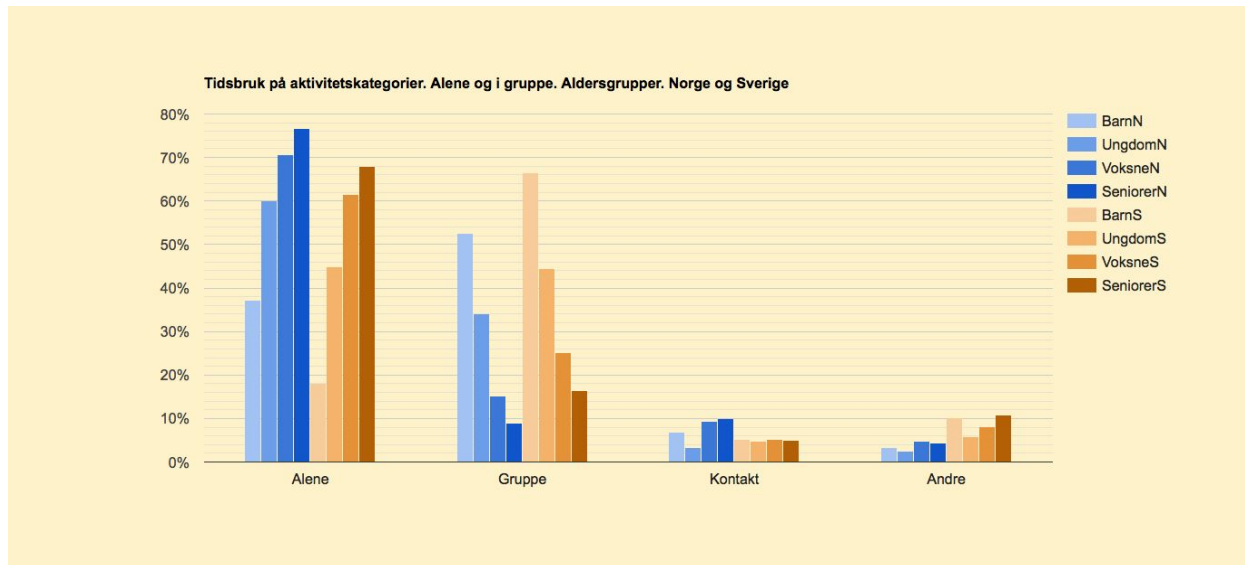
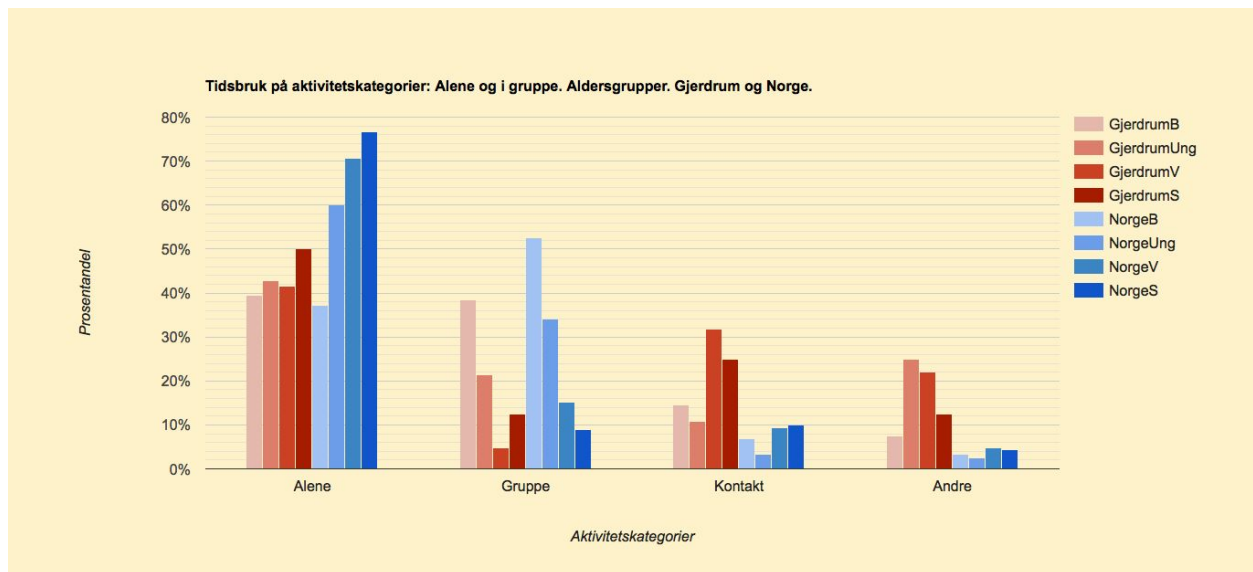


Diagram 5.3.1.2.: Gruppebruk og alder. Gjerdrum og Norge



Diagrammene viser samme mønster i Sverige, i Norge og i Gjerdrum. **De yngre** er mer sosiale enn **de eldre**. Sammenlignet med **voksne og seniorer** har **barn og ungdom** vesentlig større tilbøyelighet til å bruke biblioteket sammen med andre mennesker. Vi har tidligere sett at brukerne i Gjerdrum har atskillig mer **kontakt med personalet** enn det som ellers er vanlig. Når vi også tar hensyn til alderen, viser det seg at **de eldre** bruker mer tid på kontakt enn **de yngre** både i Norge under ett og i Gjerdrum. I Sverige er det derimot ingen forskjell på aldersgruppene.

5.3.2 Mediebruk og alder

Diagram 5.3.2.1.: Mediebruk og alder. Norge og Sverige

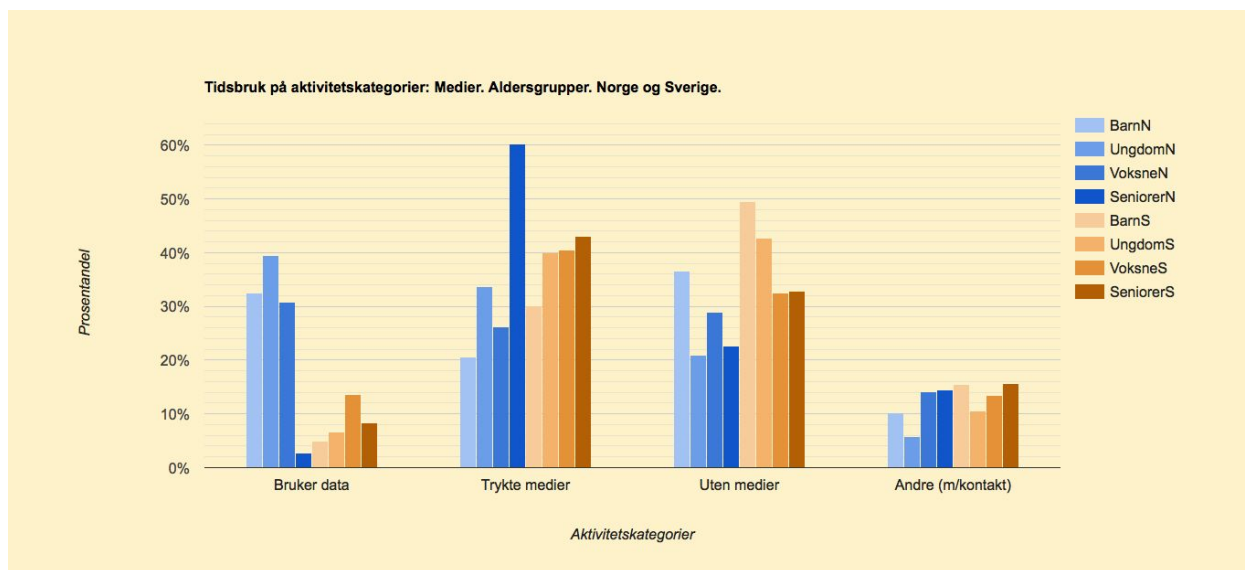
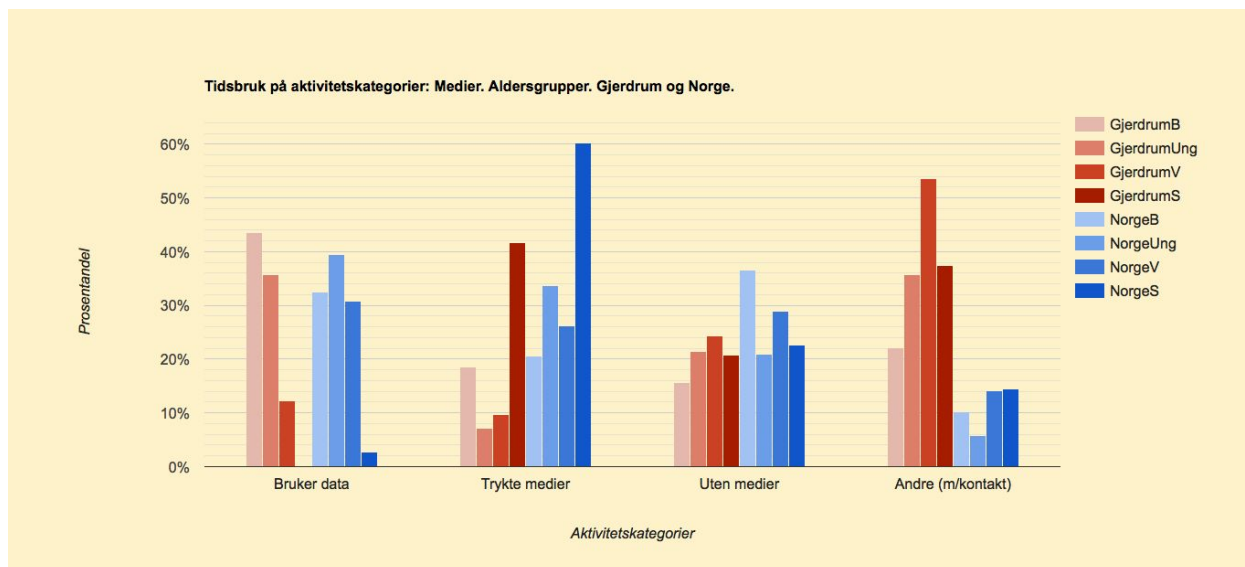


Diagram 5.3.2.2.: Mediebruk og alder. Gjerdrum og Norge



I **diagram 5.3.2.1.** ser vi at **barn**, **ungdom** og **voksne** i Norge både ligger høyt og nokså likt med hensyn til **dat bruk** i biblioteket (mellom 30 og 40% av tida), mens **seniorene** er

nesten helt fraværende. Det **seniorene** først og fremst bruker tid på er **trykte medier** (60%). I Gjerdrum (*diagram 5.3.2.2.*) er tendensen enda sterkere: her bruker **de yngre (barn + ungdom)** data fem ganger så ofte som **de eldre (voksne + seniorer)**. Det var faktisk ingen av seniorene som ble observert ved en datamaskinen i løpet av telleperioden. I Sverige er forholdet omvendt - der er det de **eldre** som mest **dataorientert**. **Voksne** lå høyere enn **seniorer**, men begge lå høyere enn **barn og ungdom**. Dette er et ganske overraskende funn.

Tabell 5.3.2.1.: "Data-tid" i forhold til "Trykte medier-tid". Aldergrupper. Norge og Sverige

Barn N	Ungdom N	Voksen N	Senior N	Barn S	Ungdom S	Voksen S	Senior S
160%	117%	115%	3%	13%	15%	32%	19%

Tabellen viser at aldersgruppene i Sverige har en jevnere fordeling, altså mindre avstand mellom gruppene, mens i Norge er avstanden mellom **seniorer** og de øvrige aldersgruppene meget stor, mer enn 100%, og er størst er den til **barn** som er "vinnere" her. Jeg er overrasket over denne store forskjellen i Norge som kommer til syne, og jeg er overrasket over at fordelingen i Sverige er mye jevnere for alle aldersgrupper.

I Norge er **seniorer** den mest "forsømte" aldersgruppen mht **databruk**.

5.3.3 Modernitet og alder

Diagram 5.3.3.1.: Modernitet og alder. Norge og Sverige

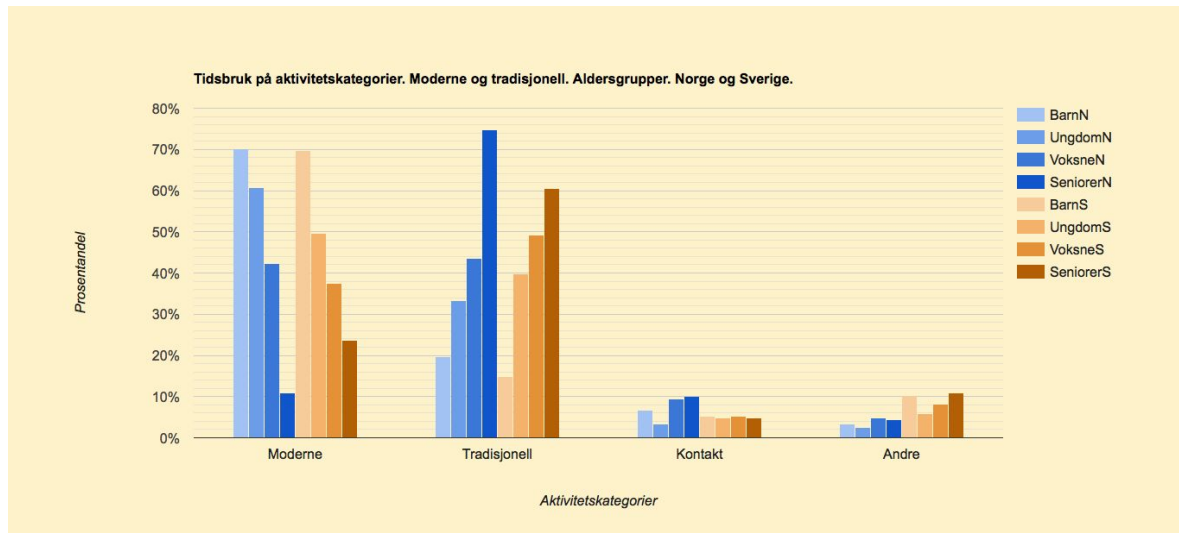


Diagram 5.3.3.2.: Modernitet og alder. Gjerdrum og Norge

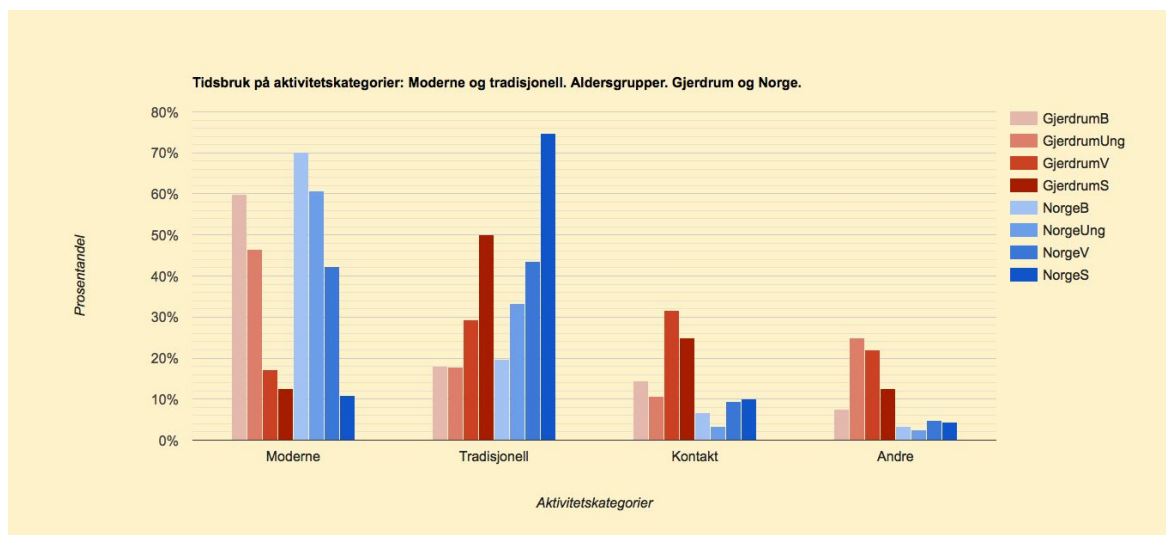


Diagram 5.3.3.1. viser identiske mønstre for Norge og Sverige. I begge land er det **de yngre** som preger den moderne og **de eldre** som preger den **tradisjonelle** bruken av biblioteket. Gjerdrum er som Norge forøvrig, bortsett fra at de **voksne** i Gjerdrum ligger nokså lavt på databruk. Den digitale kløften mellom generasjonene preger vårt lokale folkebibliotek og det er verdt å vurdere tiltak som kan bygge bro mellom aldersgruppene.

Tabell 5.3.3.1.: Prosentandel av “moderne-tid” i forhold til “tradisjonell-tid” hos yngre og eldre

Gjerdrum Y	Gjerdrum E	Norge Y	Norge E	Sverige Y	Sverige E
322%	42%	227%	73%	224%	67%

5.4 Etnisitet

I dette kapitlet skal jeg sammenligne: **alder, kjønn og etnisitet** i Gjerdrum. Siden tallmaterialet er lite, og **voksne** og **eldre innvandrere** er nesten fraværende blant våre brukere, avgrenser jeg diskusjonen til **barn og ungdom**. Når jeg snakker om “jenter” og “gutter”, mener jeg her både **barn og ungdom**.

Tabell 5.4.1.: Koder: alder, kjønn og etnisitet

YKI = yngre, kvinne, innvandrer	YMI = yngre, mann, innvandrer	YKN = yngre, kvinne, norsk	YMN = yngre, mann, norsk
------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

5.4.1. Gruppebruk og etnisk bakgrunn

Diagram 5.4.1.1.: Gruppebruk blant yngre etter kjønn og etnisitet. Gjerdrum 2011

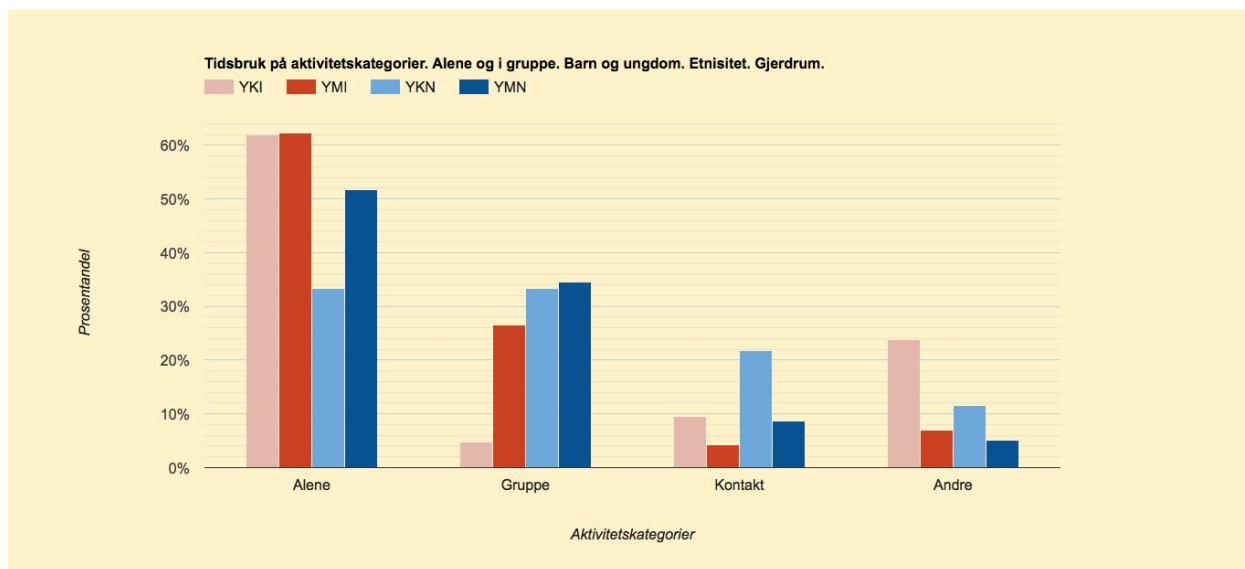


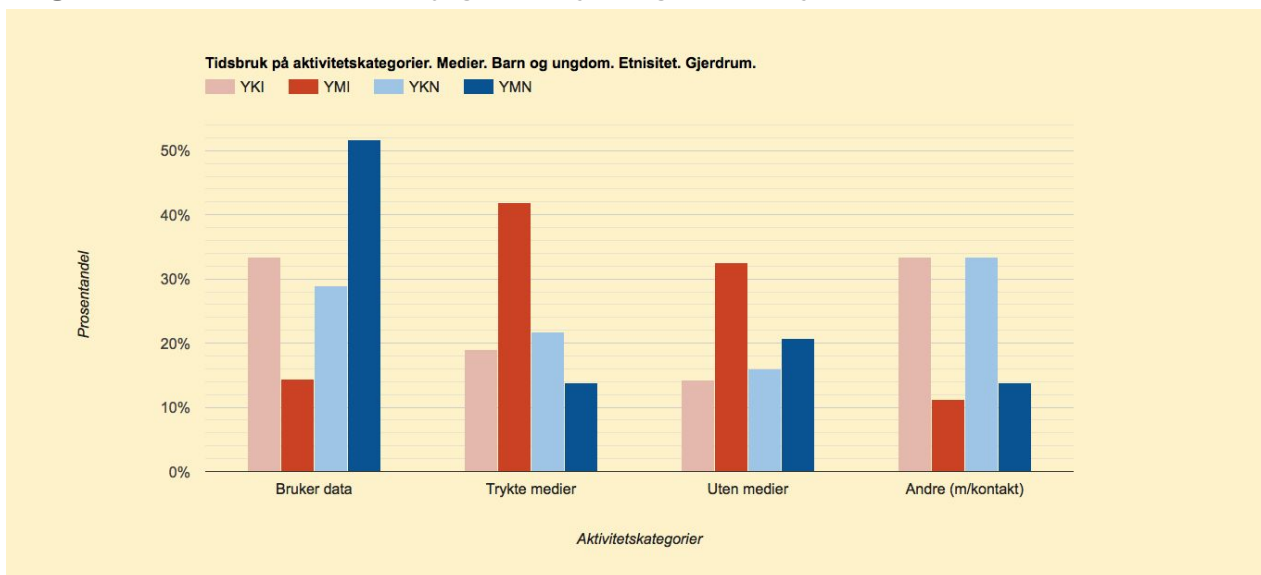
Diagram 5.4.1.1. viser at *innvandrerne* bruker mer tid alene mens de *norske* bruker mer tid i gruppe. Men dette skyldes først og fremst at de *kvinnelige innvandrerne* sjelden opptrer i grupper. Blant *innvandrerne* er *gutter* mye mer “*gruppeorienterte*” enn *jenter*. De *norske jentene* ligger omtrent likt med de *norske guttene* når det gjelder *gruppebruk* (33% og 35%), men atskillig lavere når det gjelder *individuell bruk* (34% mot 52%). Det var uventet å oppdage de store forskjellene i graden av “ensom bibliotekbruk” mellom unge brukere fra etnisk norske og fra innvandremiljøer.

Det samme gjaldt *innvandrerjentenes* lave gruppebruk. Dette kan skyldes oppdragelsen i hjemme, med strengere regler og mindre bevegelsesfrihet for jenter, noe som kan forsinke integreringen i det norske samfunn. For meg som bibliotekleder er dette viktig bakgrunnskunnskap for kunne utvikle tilbud i biblioteket som kan motvirke slike tendenser.

Direkte **kontakt med personalet** er en sentral del av bibliotekets bidrag til integrasjon og sosialisering. Disse sosiale prosessene er særlig viktige for **barn og unge og for innvandrere**. Trafikktellingen forteller to ting: at (**unge**) **norske** brukere har mer **kontakt med personalet** enn brukere fra innvandrerfamilier, og at (**unge**) **kvinner** har mer kontakt enn menn. De store forskjellene mellom etnisk **norske** og **innvandrerungdom**, er spesielt overraskende og viser behovet for mer målrettet kontaktarbeid i forhold til innvandrere.

5.4.2 Mediebruk. Etnisk norsk og innvandrer

Diagram 5.4.2.1.: Mediebruk blant yngre etter kjønn og etnisitet. Gjerdrum 2011



Vi ser at det særlig er de **norske guttene** som bruker data på biblioteket (52% av tida). **Jentene** ligger langt under (29%). Det som overrasker er at **innvandrerjenter** er langt mer tilbøyelige til å bruke digitale medier enn **innvandregutter**. De ligger også litt høyere enn

norske jenter (33 mot 29%). Bruken av *trykte medier* speiler dette mønsteret. Den ligger høyest for *innvandregutter* og lavest for *norske gutter*, med de to *jentegruppene* i midten.

De *mannlige innvandrerne* skiller seg også ut ved å tilbringe mye tid på biblioteket uten å forholde seg til medier. Det virker som *innvandregutter* i betydelig grad er rastløse og uten konkrete gjøremål i biblioteket, mens *innvandrerjenter* opptrer mer målrettet og bruker minst tid. Disse resultatene bør følges opp med tiltak rettet spesielt mot *innvandregutter*. Mange av dem er "faste kunder" som tilbringer mye tid på biblioteket (*se diagram 5.5.3.*), men kartleggingen av hva de gjør der tyder på at de kunne få mer ut av oppholdet.

Kapittel 5.5 Det empiriske materialet. Oppholdstid.

I dette kapitlet analyserer jeg den individuelle oppholdstiden til brukere i Gjerdrum ut fra brukernes *alder, kjønn og etnisitet*. *Tverrgående trafikkteiling* kan bare brukes til å beregne *gjennomsnittlig oppholdstid*. Hvis vi vil vite hvordan oppholdstidene varierer fra bruker til bruker, må vi observere dem enkeltvis. Metoden baserer seg på at observatøren sitter på en fast plass nær inngangen og noterer når de besøkende går inn i og ut av biblioteket (statisk trafikkteiling). Brukerne identifiseres ikke ved navn, men ut fra kjønn, alder og ytre kjennetegn (klesplagg). Metoden blir kalt *statisk trafikkteiling* (Høivk 2014b).

Materialet bygger på en undersøkelse i januar 2011. Observasjonene, som ble gjennomført av bibliotekstudenten Ole Johannes Wathle, dekket hele bibliotekets åpningstid gjennom en hel ukessyklus: mandag 31.1., tirsdag 18.1., onsdag 26.1., torsdag 27.1. og lørdag 29.1. Siden bibliotek er lite og oversiktlig, kunne vi velge en observasjonspost som dekket inngangen og det meste av publikumsarealet. Dermed var det også mulig å få en viss oversikt over brukernes aktiviteter under oppholdet uten å følge dem fra rom til rom.

Studenten satt i et rom med vindu rett bak skranken. Derfra hadde han god oversikt over inngangssonen og skrankeområdet, med utsikt til studierommet og til publikumsarealet i hele 1. etasje inkludert referanse- og barneavdeling. For å dekke 2. etasje måtte studenten gå opp

trappa. Her var det også mulig å observere fra et rom med et vindu som dekket arealet i 2. etasje og et vindu som dekket det meste av arealet i 1. etasje. Studenten tok ikke kontakt med brukerne, men observerte brukerne på en diskret måte og fylte ut et *skjema* med følgende informasjon: *løpenummer, ankomsttid, gruppe, kjønn, alderskategori (barn, ungdom, voksen, senior), kjennetegn, etnisitet, aktiviteter, tid ut, varighet (beregnet), dato og ukedag.*

For alle brukerne registrerte vi når de kom, når de gikk, hvem som kom sammen og hva de gjorde under oppholdet. Studenten skilte de forskjellige brukerne ut fra hverandre ved å notere noen ytre kjennetegn ("*sort boblejakke, kort mørkeblondt hår, lilla boblejakke, blå lue, regnebueskjerf, rosa strikkepannebånd*" osv.). Underveis tok han også noen svippturer innom de områdene som ikke kunne observeres direkte, for å fange opp "mer kvalitative sider ved aktivitetene", som "PC-spill, låner bok + DVD-er", "sjekker PC-spill, går i barneavd.", "låner telefon", "ber om kopi av ark", "leter etter venn", "leverer bok, forlenger lån" osv.

Statisk observasjon gir mer kunnskap om enkeltpersoner enn **TTT (tverrgående telling)**. (Høivik 2014a). Personvernet ble ivaretatt ved at observasjonsdata ikke ble knyttet til identifiserbare personer. Observatøren hadde også fått beskjed om å behandle slike data konfidensielt, i tråd med personalets generelle plikt i forhold til enkeltpersoner.

Brukere som helhet

Nesten to hundre og seksti personer besøkte biblioteket gjennom de fem ukedagene. **Diagram 5.5.1.** viser tidsfordelingen i femten minutters intervaller. Vi ser at omtrent halvparten var innom mindre enn ett kvarter.

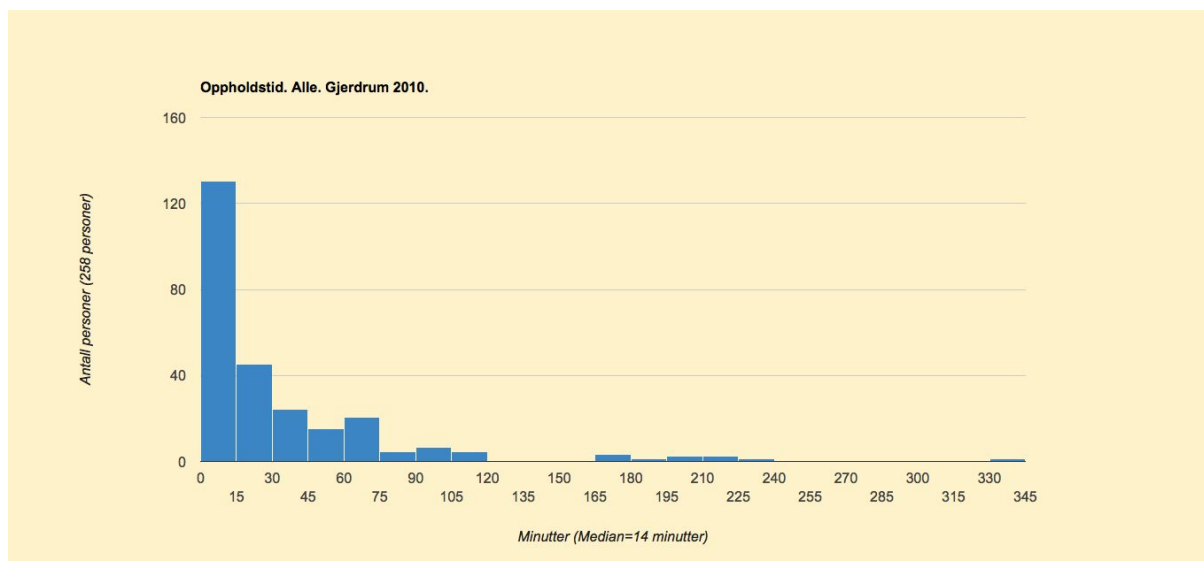


Diagram 5.5.1.: Oppholdstid. Alle brukere. Gjerdrum 2010.

Mange av de øvrige oppholdt seg lenge i lokalene. Sytten prosent var der mellom et kvarter og en halvtime, femten prosent mellom en halvtime og en time og tretten prosent mellom en og to timer. Ti personer var der i flere timer. Den lengste oppholdstiden var så høy som fem og en halv time.

Aldersgrupper

Bildet av brukernes oppholdstid blir klarere hvis vi skiller mellom aldersgrupper. Omtrent halvparten av de 258 registrerte besøkende var barn (132 personer). **Barn** oppholdt seg generelt betydelig lengre på biblioteket enn **voksne**.

Medianverdien lå på trettito minutter, mot bare sju minutter for **voksne** og **seniorer**. En tredjedel av **barna** kom på korte besøk (under 15 minutter). En fjerdedel var der mellom en halv og en hel time. I underkant av tretti **barn** tilbrakte mellom en og to timer på biblioteket i løpet av telleuka. Noen få oppholdte seg enda lengre på biblioteket. Det aller lengste oppholdet, på mer enn fem timer, var det en **norsk gutt** som sto for.

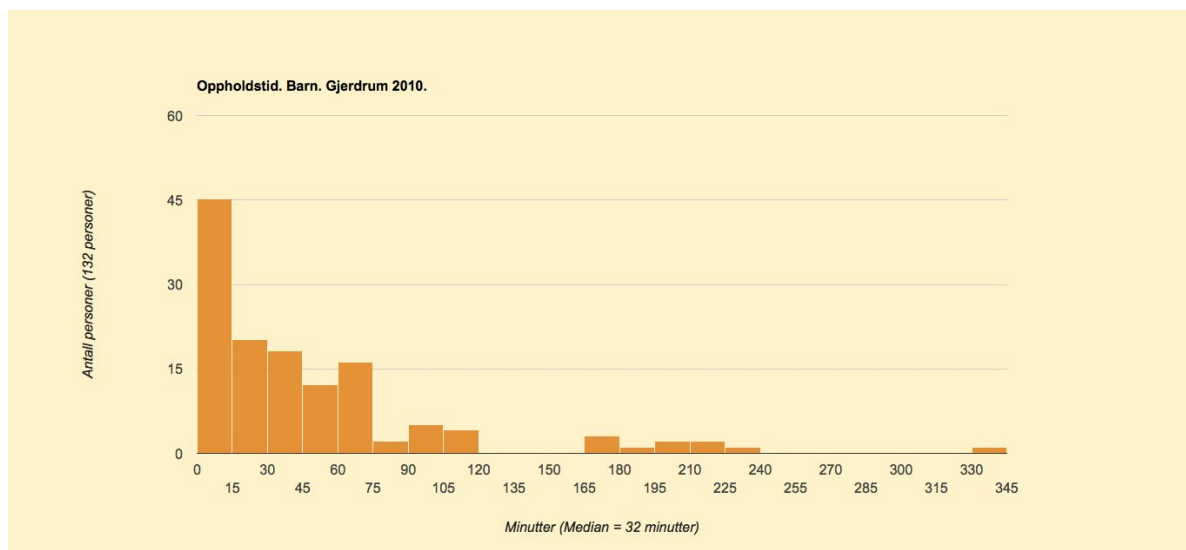


Diagram 5.5.2.: Oppholdstid. Barn. Gjerdrum 2010

Ungdom utgjorde omtrent ti prosent av de besøkende. Deres typiske oppholdstid var lengre enn de **voksnes**, men kortere enn **barnas**. **Medianverdien** lå på tjueto minutter. **Voksne**

og **seniorer** representert omtrent førti prosent av antall besøk. Men fordi de oppholdt seg langt kortere tid på biblioteket, var deres prosentandel av den samlede oppholdstida langt lavere. Samlet hadde **barna** omtrent ett hundre oppholdstimer, mot bare trettien timer for alle andre (**unge, voksne, seniorer**) til sammen.

Etnisitet

Ved denne tellingen registrerte vi også kjønn og antatt **etnisitet (etnisk norsk/innvandrere)**. Når det gjaldt kjønnsfordelingen fant vi en svak overvekt av kvinner. Når det gjaldt **etnisitet**, observerte vi nesten tjue prosent med innvandrerbakgrunn. Befolkningsstatistikken forteller at **innvandrernes** andel av Gjerdrums befolkning lå på ca. ti prosent i 2011, og **innvandrere med ikke-vestlig bakgrunn**. Bruken av biblioteket lå altså høyere for **innvandrerne** enn for befolkningen forøvrig. Det reelle tallet for innvandrerbruk lå trolig høyere enn tjue prosent, siden innvandrere med vestlig bakgrunn er vanskelig å skille fra “vanlige” nordmenn ut fra ytre kjennetegn.

Statistisk sentralbyrå deler **innvandrere** i tre grupper: *europiske innvandrere* med bakgrunn fra EU/EØS; *innvandrere fra Nord-Amerika og Oceania*; samt *innvandrere med bakgrunn fra Afrika/Asia, Sør- og Mellom-Amerika og fra Europa utenom EU/EØS*. Det er personene i den siste gruppen, som vi kan kalle **innvandrere fra Sør**, som er lettest å identifisere. Gjerdrum hadde bare 153 personer i denne gruppen. Det tilsvarer 2,5 prosent av befolkningen. (Statistisk sentralbyrå 2011).

Diagram 5.5.3. viser hvordan den samlede **oppholdstida** (omtrent ett hundre timer) fordeler seg på de seksten demografiske gruppene vi benyttet i tellingen. Biblioteket i Gjerdrum er lite og oversiktlig. Lengden av disse stolpene forteller oss derfor hvem personalet og publikum støter på når de besøker biblioteket. Vi ser at det først og fremst er **norske jenter og gutter**, samt **gutter med innvandrerbakgrunn**, som preger det sosiale miljøet. Deretter kommer **norske kvinner og jenter med innvandrerbakgrunn**.

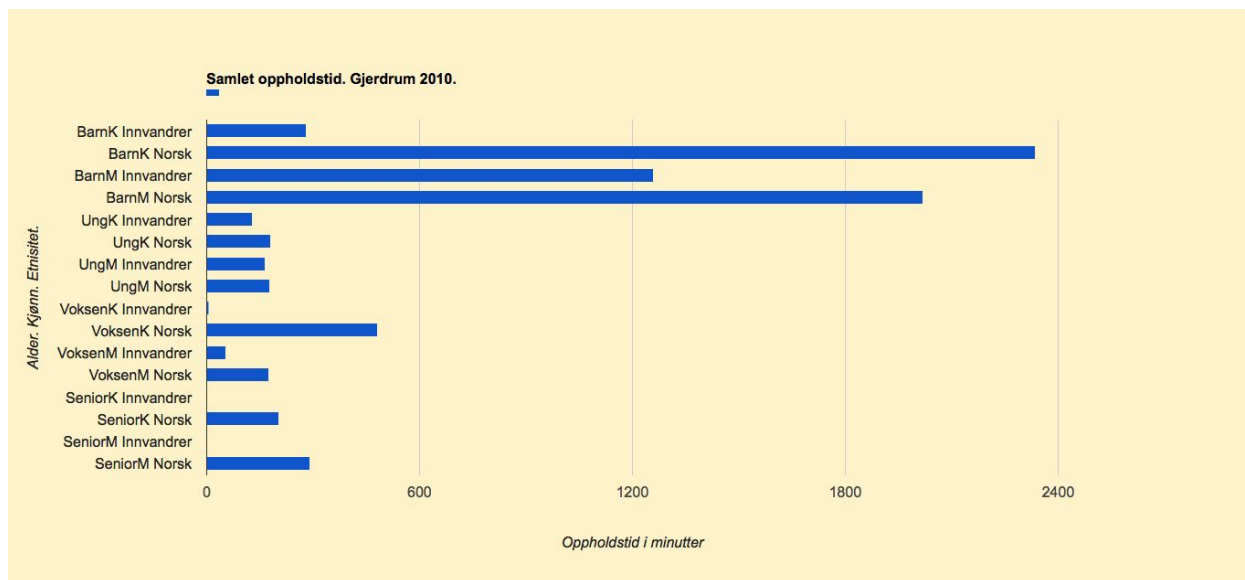


Diagram 5.5.3.: Samlet oppholdstid. Alder. Kjønn. Etnisitet. Gjerdrum 2010

Norske jenter sto for tredve prosent av den samlede oppholdstida og **norske gutter** for tjueseks prosent. **Gutter med innvandrerbakgrunn** utgjorde seksten prosent. **Norske kvinner** sto for seks og **innvandrere jenter** for tre prosent av oppholdstida. De **eldre innvandrerne** er knapt nok synlige. **Voksne menn med innvandrerbakgrunn** var totalt innom biblioteket i femtitte og **voksne kvinner** i bare fem minutter. Alle **seniorene** som ble registrert var **norske**.

Informasjon om brukernes oppholdstid i biblioteket fordelt på brukergrupper forteller oss at brukerne ikke kan behandles under ett. Noen svipper bare så vidt innom, andre oppholder seg en god stund, og noen har nærmest slått seg ned på biblioteket. Denne typen telling, som knytter individuell oppholdstid til **alder, kjønn, etnisitet og gruppebesøk**, gjør det lettere å se vaner og behov knyttet til disse gruppene. Dermed blir det mulig å planlegge konkrete løsninger.

Når vi for eksempel vet at halvparten av brukerne er **barn**, og at tre fjerdedeler av oppholdstida skyldes **barn**, så bør vi ta hensyn til det i planleggingen av bibliotekets tjenester. Vi må skaffe oss mer kunnskap om **barn** som brukere. Når vi vet at **barn** oppholder seg i biblioteket lenger enn **voksne**, bør vi ta hensyn til det. Da må vi også tenke interiørmessig, på design og farger, for å skape et fysisk miljø som oppleves fint for **barn**. Når vi vet at biblioteket brukes mye av **innvandrere**, bekrefter dette at biblioteket spiller en viktig rolle i **integring**.

Brukertyper (dansk undersøkelse)

Den **statiske tellingen** i *Gjerdrum* er den eneste vi kjenner til fra Norge. **Storbyundersøkelsen**, der observatørene “skygger” brukerne gjennom biblioteket, gir samme type data, men krever en mye større tidsinnsats. I Danmark gjennomførte imidlertid Kommunernes Landsforbund (KL) denne typen tellinger ved 21 store og små folkebibliotek landet over i 2004. (KL 2004). Data for nærmere tre tusen brukere ble samlet inn, altså for gjennomsnittlig hundre og femti personer pr. bibliotek.

Danskene registrerte både **oppholdstiden** og **hvilke tilbud** brukerne benyttet seg av. De var særlig opptatt av å definere ulike **brukertyper** eller **brukerprofiler**. Den danske undersøkelsen kom fram til **seks brukertyper**: *lyn-brukere*, *hurtig-brukere*, *blandings-brukere*, *avis- og tidsskriftslesere*, *PC-brukere*, og endelig det de kalte “*gjengangere*”. I **tabell 5.5.1.**, har jeg beskrevet de fem første kategoriene:

Tabell 5.5.1.: Brukertyper. Danmark 2004

Brukertype og oppholdstid	Typisk atferd
Lyn-brukere: lynvisitt i biblioteket (1-4 minutter)	Leverer bøker, henter reserverte materialer, kopierer mm. Kommer ikke lengre enn til inngangsområdet med foye, skranke mv.

<p>Hurtig-brukere: kort opphold i biblioteket (5-10 minutter), men har vært ordentlig inne i biblioteket og innom boksamlingen. Omfatter både barn og voksne, men de fleste er voksne og det er flere lånere enn besøkende..</p>	<p>Bruker boksamlingen, går til PC (slår noe opp), finner 2-3 dokumenter, oppsøker bøker, musikk og andre faste medier, avis- og tidsskriftavdelingen eller lignende. Noen "styrer typisk målrettet hen mod den genre, den hylde eller den PC, som de skal bruke...man kan... nå meget på ti minutter på et bibliotek, når man ved, hva man skal". de som er mindre målrettede "går mer formålsløst rundt i biblioteket og går rimelig hurtig igjen." Noen kommer tilbake igjen samme dag. Gruppen "virker mindre fortrolig med biblioteket sammenlignet med så mange andre"</p>
<p>Blandings-brukere (klassiske): (11-17 minutter), mest voksne</p>	<p>Sammensatt bruk av bibliotekets samlinger (bøker, musikk, oppslagsverk, video mm), bruker flere av bibliotekets avdelinger), klassisk bibliotekbruker, boken står fortsatt sentralt</p>
<p>Besøkende-brukere: (18-60 minutter)</p>	<p>Bibliotekbesøk uten å foreta lån, avis- og tidsskrift lesere,</p>
<p>PC-brukere (besøkende og ikke lånere), (1-6 timer), både barn og voksne (halvparten er barn)</p>	<p>PC-brukerne oppholder seg lengst i biblioteket (målstyrer mot PCer, besøker sjelden andre avdelinger i biblioteket, gruppen "passer ...seg selv og henvender seg kun til personalet for å booke tid ved maskinene, brukernes atferd styres av bibliotekets regler (for at må sitte en person ved hver PC, der til en vis grænse tillater at flere (typisk barn og unge) sitter sammen omkring PC-ene -med litt mer støy og sosial aktivitet til følge"). Inkluderer gjengangere som går inn og ut av biblioteket en del ganger i løpet av dagen</p>

En slik segmentering av kundene brukes mye i kommersielle markedsføring. Bevisst differensiering av brukerne kan imidlertid være like nyttig for bibliotek, museer og andre kulturinstitusjoner.

Jeg har anvendt den **danske kategoriseringen** på resultatene fra Gjerdrum. I **Diagram 5.5.4.**, er **barn og unge** samlet i **gruppe Yngre**, mens **Voksne og Seniorer** er samlet i **gruppe Eldre**. Vi ser at den overveiende del av **de eldre** brukerne er i biblioteket på **korte og målrettede** besøk knyttet til de **tradisjonelle medier i papirformatet**, mens flertallet blant **de yngre** bruker lengre tid. Bare en femtedel av **de yngre er lyn-brukere** mot dobbelt så mange blant **de eldre** (41%). **Yngre** brukere preger de lengre besøkene (18-60 minutter) og dominerer

totalt når det gjelder *langvarige opphold* (over en time).

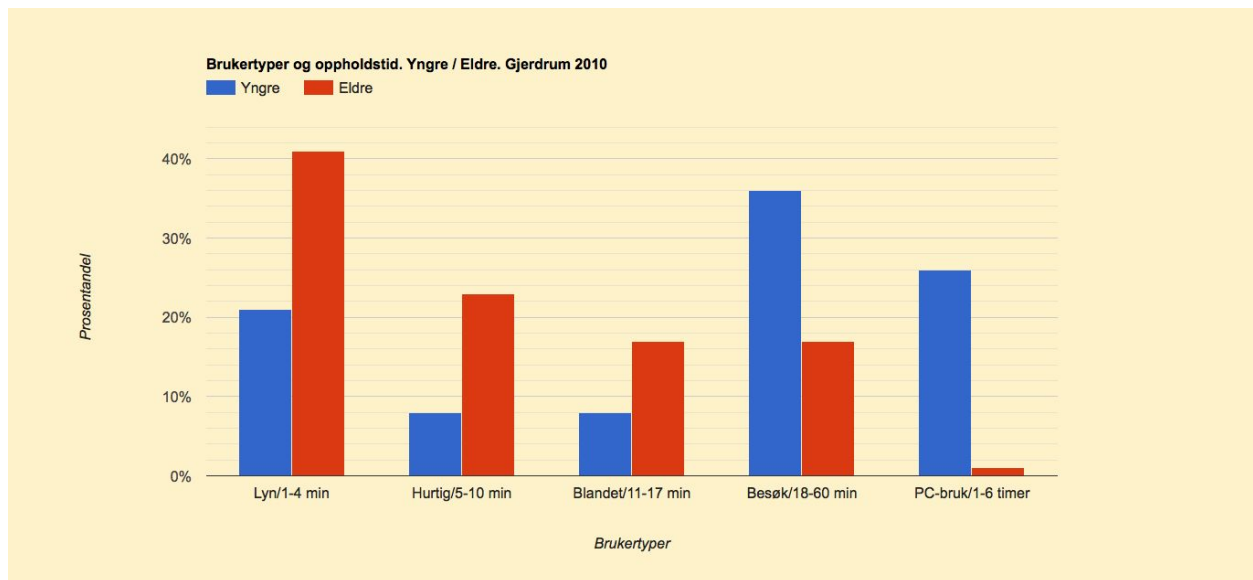


Diagram 5.5.4.: Brukertyper. Yngre/Eldre. Gjerdrum 2010.

Hva forteller dette meg som bibliotekleder? Jeg ser et tydelig *generasjonsskifte* mellom *de eldre* brukere og *de yngre*. De eldre er *klassiske lånere*. De kommer helst til biblioteket for å låne noe, fortrinnsvis i papirformat, mens *de yngre* kommer til biblioteket på besøk. *Barn og ungdom* oppholder seg *lengre* i bibliotekrommet og bruker helst *digitale medier*. De er mer “*besøkende*” enn “*lånere*”. *De søker stedet og ikke boka*. Størstedelen av *de eldre* kommer på *korte, målrettede besøk*. Da er det viktig å innrede biblioteket på en måten som gjør det mulig å finne det de trenger på kort tid.

Vi ser at bruken av biblioteket endrer seg, fra et lokale med *boksamlinger* og andre dokumenter på papir til et sted hvor man kan oppholde seg lenge, “*et tredje sted*” mellom hjem og skole (eller mellom hjem og arbeid), *et oppholdssted* hvor en kan bruke *digitale medier* (og treffe andre). Biblioteket endrer seg fra et *opplysnings- og informasjonssted* til *sosialt sted med gratis adgang til digitale medier (PC-bruk, internettadgang, chat, online studier etc.)*. Av hensyn til *de eldre* brukere må vi beholde *bokmaterialet*, men det skal ikke dominere samlinger i biblioteket.

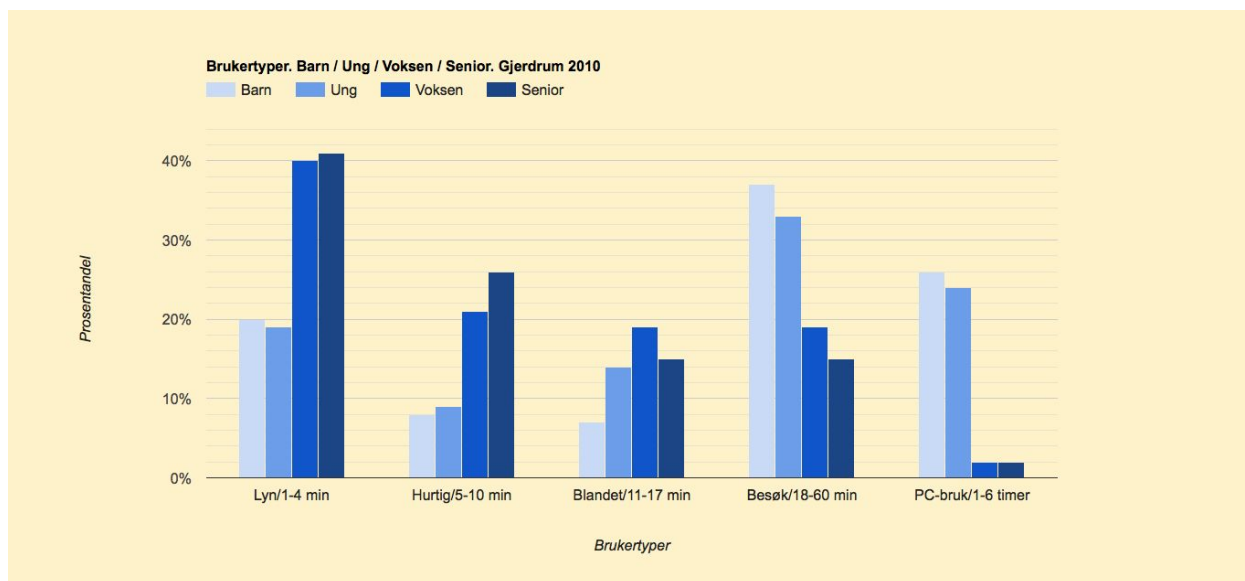


Diagram 5.5.5.: Brukertyper. Aldersgrupper. Gjerdrum 2010

Diagram 5.5.5., viser betydningen av **alder** mer detaljert, ved at vi benytter fire aldersgrupper i stedet for to. Vi ser at **barn og ungdom** er nokså like når det gjelder tidsbruk. Det er heller ikke store forskjeller mellom **voksne og seniorer**. Det viktige skillet går altså mellom **ynge og eldre** brukere.

I **diagram 5.5.6.**, er typologien anvendt på **kvinne og menn**. Vi ser at **kvinne** dominerer i de tre første brukergruppene (**lyn-, hurtig- og blandings-brukere**), mens **mennene** i større grad havner i kategoriene **besøk og PC-bruk**. Det ser altså ut til at **kvinne** er mer **“målrettede”** og mer knyttet til **papirmedier**, mens **menn** foretrekker besøk som er **lengre** og helst knyttet til bruk av **digitale medier**.

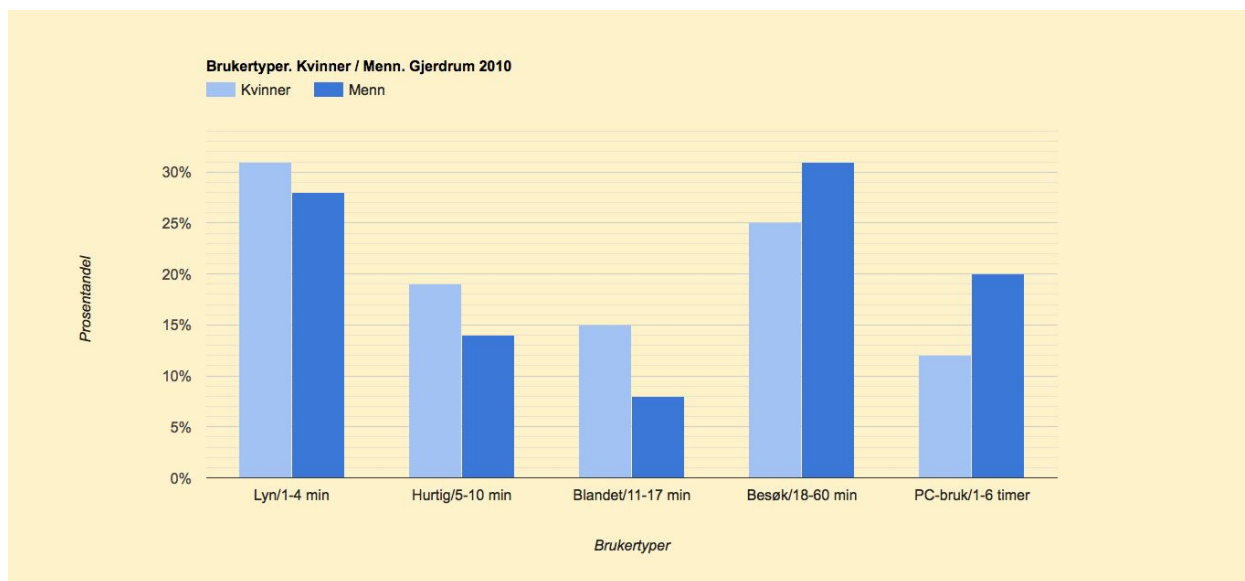


Diagram 5.5.6.: Brukertyper. Kvinner/Menn. Gjerdrum 2010

Her må vi imidlertid huske på at så mye som tre fjerdedeler av den samlede besøkstida skyldes **barn**. Det er **menn** som i større grad enn kvinner “okkuperer” biblioteket og sitter og bruker **digitale medier i lengre tid** (de er **besøkende** heller enn lånere).

Hva forteller dette meg som leder av biblioteket? At **kvinner** kommer innom biblioteket og går fort ut igjen. De bruker ikke sin tid på “å sitte og leke” på biblioteket, de bruker biblioteket med et bestemt mål for øye, de har det travelt og vil fortrest mulig gå hjem, til “familie og huslige sysler”.

Hvor viktig er denne kunnskapen? Vi bør vite litt mer om formidling til **travle kvinnelige brukere** (hvordan formidle i en fart). Vi må vite litt mer om hvordan “skal vi vise mest mulig på kort tid” og vise det som er interessant for **kvinnelige brukere** i Gjerdrum. Vi må også jobbe mer med bibliotekinnredning som “inviterer” til å sette seg ned for å slappe av, for å **lese en bok eller bruke digitale medier**.

Brukertyper. Etnisk norsk/Innvandrere

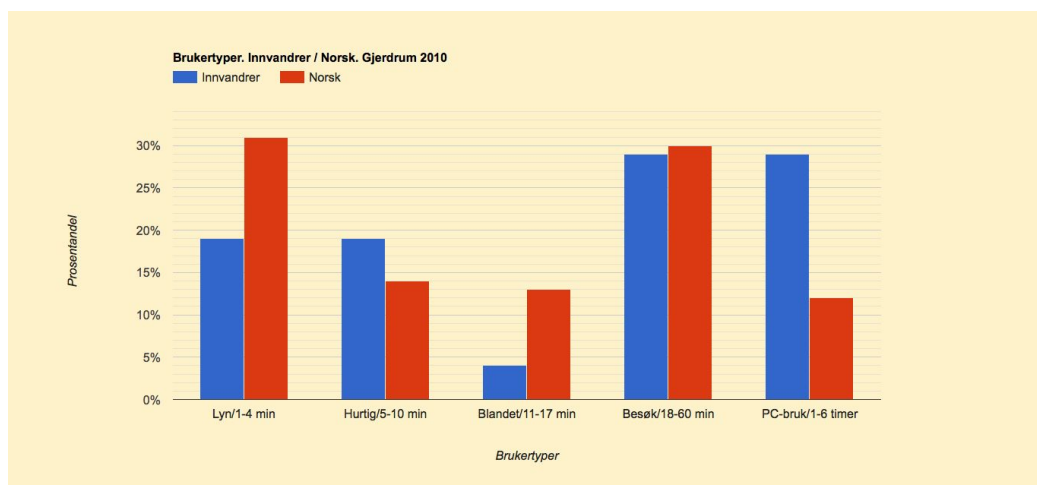


Diagram 5.5.7.: Brukertyper. Etnisk norsk/innvandrere. Gjerdrum 2010

Vi ser at flertallet av de *norske brukerne* kommer innom biblioteket på *korte besøk*: 58% har en oppholdstid på under 18 minutter. For *innvandrerne* er det *omvendt*: 58% har en oppholdstid på over 18 minutter. Dette slår sterkest ut for de *lengste oppholdene*, som gjerne er knyttet til *PC-bruk*.

Hva forteller denne informasjonen? Vi ser at *innvandrere er de ivrigste brukerne av digitale medier* i biblioteket. Slike tellinger viser at det er slik, men ikke *hvorfor* det er slik. Det kan ha økonomiske grunner, at det er mindre muligheter hjemme for å investere i digitalt utstyr. Selv om de har utstyr, mangler de kanskje programvare (eller spill). Det kan også ha *sosiale grunner*, at de har "mindre valg" og at de blir tettere overvåket og kontrollert hjemme enn på biblioteket. Det er uansett rimelig å tro at biblioteket kan spille en viktig rolle for *integrasjon* av *innvandrere* og for deres tilegnelse av kunnskap i *digital teknologi*.

Kapittel 6. Konklusjoner

Målet for denne oppgaven var å undersøke om *TTT*-metoden for observasjon av brukeratferd kan brukes i utviklingsarbeidet i moderne folkebibliotek. Innledningsvis ble dagens folkebiblioteket beskrevet ut fra tendenser i det moderne samfunn og ved hjelp av flere teoretiske perspektiver. Det ble også argumentert for valg av observasjon som metode. Det å observere kan gjøres både kvalitativt og kvantitativt. *TTT* har en grunnleggende kvantitativ orientering, men har også kvalitative aspekter. Ved å gjennomføre systematiske observasjoner på egen arbeidsplass får personalet større forståelse av det kvalitative samspillet mellom publikum og utformingen av bibliotekrommet. *TTT* er et måleinstrument. En trafikk telling er ikke i seg selv en vitenskapelig eller en representativ og fullgyldig undersøkelse, men slike tellinger kan med fordel benyttes i forbindelse med mer omfattende studier.

I oppgaven ligger hovedvekten på *tverrgående trafikk telling*, men den analyserer i tillegg resultatene fra den første, og hittil eneste, *statiske telling* i Norge. Den *statiske tellingen* konsentrerte seg om å kartlegge hvor lenge de ulike brukerne oppholdt seg på biblioteket. Jeg sto selv for den *tverrgående tellingen*, mens en bibliotekstudent gjennomførte den *statiske tellingen* etter mitt initiativ og under min veiledning. Gjerdrum folkebibliotek har altså data fra begge typer tellinger. Materialet fra Gjerdrum er systematisk sammenliknet med relevante *TTT*-data fra norske og svenske folkebibliotek. Antall norske *TTT*-studier er stort nok til at det har mening å sammenlikne bibliotek i ulike størrelsesgrupper. Vi har valgt å skille mellom **små**, **mellomsmå**, **mellomstore** og **storby-bibliotek**. Oppholdstidene fra den statiske tellingen er sammenliknet med en tilsvarende dansk undersøkelse.

6.1 Egen organisasjon

Det å skifte fra en rolle til en annen, i dette tilfelle fra å være bibliotekleder og til å være observatør i eget bibliotek, var en interessant erfaring, som ligner på det som sosialantropologer

kan oppleve. Plutselig var jeg tvunget til å se: “[...] dybde, kompleksitet, bredde og flerdimensjonalitet ved den sosiale virkeligheten” i biblioteket (Johannessen, Tufte, Kristoffersen 2007:118).

Observasjoner gir en mulighet til å observere organisasjon utenfra, litt på avstand - noe som er nødvendig for å kunne reflektere over det en ser (Bourdieu, ifølge Prieur & Sestoft: 226-228). Og det er viktig å gjennomføre observasjoner på en systematisk måte og ikke på en tilfeldig måte: “*når en har tid*”. Gjør man det siste, observerer man jo bare når det er lite trafikk. Når resultater fra trafikktegninger kombineres med den vanlige statistikken, brukerundersøkelser (intervjuer) og med kommunal informasjon, kan dette gi et mer fullstendig bilde, for eksempel om eldre og bruk av data, innvadreres bruk av biblioteket, barnas lange opphold i biblioteket.

De praktiske prosedyrene, fra *observasjoner av aktiviteter* til *registrering* på skjema, overføringen til *regneark*, *grupperingen av observerte aktiviteter* til *analytiske kategorier*, og *analysen av tabeller og diagrammer*, representerte en overgang fra taus og uformell til eksplisitt og kvantitativ kunnskap. Bibliotekarens daglige virke er fylt av taus kunnskap om tilstander og begivenheter: “*i dag er det travelt*”, “*det dapper av ved lunsjtid*”, “*hun leverer inn boka*”, “*han snakker med en nabo*”, “*hun spør etter sønnen sin*”, “*barna bruker PC*” osv. Men dette var tilfeldige observasjoner og fortsatte å være i “den tause sfære”. Gotvassli skriver at:

Andre typer kunnskap er knyttet til våre sanser, ferdigheter, *fysiske erfaringer*, teft og intuisjon. Denne typen taus kunnskap er svært vanskelig å “fange”, slik at den kan skrives ned og visualiseres, og den blir da også vanskelig å overføre til andre”. (Gotvassli udatert:27).

Men når observasjoner blir gjennomført på en systematisk måte, og resultatene analyseres ut fra forskjellige vinkler, transformerer vi dagligdagse erfaringer til dokumentert, visualisert og overførbar kunnskap. Det er nettopp dette **trafikktegning** som metoden gjør. *TTT* er et kvantitativt verktøy, som gjør det mulig å kartlegge det brukerne subjektivt velger å gjøre i biblioteket, og visualisere resultatene i form av *tabeller* og *diagrammer* osv. **Trafikktegningen** er en sikker metode for å “fange” de sanselige fysiske erfaringene vi har i forhold til våre brukere.

Resultater fra slike målinger kan brukes som utgangspunkt for analyse av bibliotekets situasjon og forslag til hva som burde endres. For eksempel: skal vi bidra til at eldre i vår kommune kan få en bedre mestring av data? Kan biblioteket lage datakurs for seniorer? Kan biblioteket samarbeide med andre aktører om slike kurs, for eksempel med frivillige organisasjoner (Senior-Norge), frivillighetsentral i kommunen eller pensjonistlaget? Kan vi finne noen som kan sponse utstyr? Kan vi finne noen som kan bruke sin fritid på slike kurs?

Vi ser at biblioteket er et populær sted for *innvandrere* i Gjerdrum, men det er mest *barn* og *ungdom*. *Voksne* og *seniorer* med *innvandrerbakgrunn* er fraværende. Kan biblioteket engasjere seg i dette? Kan vi skrive om bibliotekets suksesser (*barn som "bor" i biblioteket*) (Høivik 2010b), og utfordringer (vi savner *voksne innvandrere* i biblioteket), i lokalavisen for å informere og bevisstgjøre?

Når trafikktegninger gjentas regelmessig, for eksempel hvert annet år, kan de vise om det har skjedd endringer siden forrige gang. Vi vil få håndfaste bevis på om tiltak vi har satt ut i livet etter siste telling har gitt forventede resultater. Gjentatte tellinger kan avsløre at nye og kanskje uventede ting har skjedd. Da har vi en mulighet til å skifte kurs.

Siden *tellingen* fører til at vi får sikre resultater, kan vi bruke dem på en saklig måte ovenfor politikere og overordnede. Bevisste brukere vil også være interessert i hvordan publikum benytter biblioteket. *TTT* bidrar til et tydelig bilde av bibliotekets virksomhet (transparens) og gir utenforstående større mulighet til å påvirke tjenestene. Vi kan også studere og diskutere resultatene i egen organisasjon, sammen med de ansatte - noe som kan gjøre oss mer bevisste om egen organisasjon, om hvordan den fungerer og om det er behov for endringer. Flere bibliotek har fortalt at trafikktegninger har gjort dem oppmerksom på områder (soner) som blir alt for lite brukt.

6.2 Sammenligninger med andre folkebibliotek

Trafikktegninger som er gjennomført i kommuner som likner på hverandre, gir mulighet for interessante sammenlikninger. Vi kan se hva vi er "sterke" på og hva er vi "svake" på.

Forskjeller kan skyldes kommunale forutsetninger (ulike budsjetter) eller ha demografiske grunner. Gjerdrum har for eksempel en betydelig større antall familier med barn enn mange andre kommuner. I felleskap med andre bibliotek kan vi diskutere tallmaterialet, utveksle kunnskap, lære av og inspirere hverandre. I dag har vi sammenliknbare tall fra et tyvetalls folkebibliotek. Det er nok til at vi kan gruppere kommuner etter størrelsen, men ikke nok til å gruppere etter Kostra-grupper.

Kjell Åge Gotvassli skriver at det er viktig å ha et praksisfelleskap som grunnlag for å skape ny kunnskap, i motsetning til "det individuelle perspektivet". I sosiale faglige grupper er det lettere å utvikle et "kunnskapende" miljø (Gotvassli udatert:163). Det å arbeide sammen med kolleger fra bibliotek som likner hverandre, kan skape et positivt miljø for praksisfelleskap og kunnskapsutvikling.

Kanskje kan vi søke om midler til prosjektarbeid. Når bibliotekene danner en gruppe av interessenter, og samler seg om et prosjekt, er det lettere å søke sponsorer. Mange muligheter avtegner seg: "*Hvordan nå med datakompetanse ut til seniorer*", "*Hvordan skal vi øke deltaging i demokratiske prosesser blant ungdom gjennom bruk av sosiale medier?*" (Castells & Himanen 2002:121), "*Fra integrering av innvandrere til integreringsbibliotekar?*" (Weisbjerg & Elbeshausen 2006).

6.3 Sammenligning med andre bibliotek i Norge

Selv om jeg er basert i et lite bibliotek, er det også interessant å analysere resultatene fra de øvrige bibliotek gruppene. Vi alle tilhører alle en folkebiblioteksektor, som har litt andre forutsetninger enn fagbibliotekene. Resultatene fra de andre gruppene kan fortelle oss om trender som kanskje oppstår fortere, eller i en større skala, i de større bibliotekene. Det gir oss mulighet til å planlegge og forberede oss, noe som er kanskje ikke så merkbart ennå i et mindre bibliotek. Brukere, både individer og organisasjoner, utsettes for sosialt press og følger trender (Røvik 2007), som det er viktig å vite noe om.

I tillegg, er det også viktig å ha kunnskap om hvordan feltet ser ut i et nasjonalt

perspektiv. Ligger vi lavere eller høyere i gjennomsnittet på ulike indikatorer? Er det store forskjeller, så kan vi lete etter forklaringer. Det kan være nyttig i forbindelse med budsjettering. Hvis vi har svært lange oppholdstider for barn, kan det være et resultat av flere ting: at vi har gode bibliotektenester som passer for barn (gode PC-spill), at vi har barnevennlige regler i biblioteket vårt og vennlige, sosiale ansatte. Det kan også være at barn og ungdom kommer til biblioteket "i hopetall", fordi de mangler andre tilbud i kommunen (ungdomsklubb eller SFO). Ved å bruke annen informasjon om lokale forhold, kan vi bedre forstå det som foregår.

6.4 Sammenligning med bibliotek i andre land

Gjennom å sammenligne bibliotektellinger mellom forskjellige land, i dette tilfelle, resultater fra *TTT*-tellingen, fra Norge og Sverige, kan vi oppdage også likheter, forskjeller og nye ting. Blant annet, vi så på databruk mellom Norge og Sverige (se **Diagram 5.1.2.1.**), og vi så at Norge skåret mye høyere på databruk enn Sverige. Det var tydelig at satsing på IKT i Norge har gitt resultater.

Men fordelingen mellom aldersgrupper i Sverige var mye mer spredt (mer integrert) enn i Norge. Dette kan bety at i Norge ser vi resultat av satsing på datateknologi i bibliotekene, men denne satsingen virker tilfeldig og ikke gjennomtenkt, det er en stor spredning mellom aldersgruppene. Det er tydelig at *norske seniorer* har vært ekskludert fra denne *datasatsingen*. Dette er er urovekkende, fordi vi har nevnt tidligere at den nye teknologien kan føre til sosial ekskludering og eldre var særlig nevnt (Castells & Himanen 2002:123).

6.5 Hovedkonklusjon

TTT er utviklet som et verktøy for kunnskapsbasert praksis (KBP) i bibliotek. Tidsskriftet *Evidence-Based Library and Information Practice* beskriver dette som en: "[...] process of asking relevant questions, finding research information, critically appraising the quality of what exists, and implementing that knowledge into practice" (Koufogiannakis 2007:108).

Slik systematisk innhenting og vurdering av kunnskap står særlig sterkt i den anglosaksiske verden. KBP kan bidra til å fornye bibliotekarprofesjonen: “[...] renewing the contract our profession has with society” og til å styrke den profesjonelle identiteten. Profesjonelle standarder krever både etiske verdier og bruk av vitenskapelige resultater og metoder (Pfeffer, ifølge Eldredge 2014:1-2). Når vi foretar oss viktige avgjørelser basert på KBP, bør vi alliere oss med våre aktuelle og potensielle brukerne. (Eldredge 2014:4).

Selve metoden (**trafikktelling**) egner seg godt for måling av observasjoner av brukere i biblioteket, for å finne svar på hvilke aktiviteter, hvor mange og hvor lenge - og i kombinasjon med andre målinger.), kan gi mer kunnskap om brukere og et mer fullstendig bilde av bibliotekvirksomhet. Metoden forteller oss ikke hvorfor, den forklarer ikke aktivitetene (her må vi ty til andre, kvalitative metoder, fe (brukerundersøkelser, dybdeintervjuer osv), og i tillegg er det viktig å bruke også den lokale konteksten biblioteket er i (fe demografiske tall fra kommunen osv.).

Trafikktelling som metode viser til at det foregår mange aktiviteter i biblioteket, i denne oppgaven har den vist til at den største delen er “**digitale aktiviteter**” og **gruppevise aktiviteter**, som er et moderne fenomen i dagens biblioteket (de var ikke typiske for bibliotek i våre dager der vi var unge).

Metoden fanger også at noen brukere oppholder seg i biblioteket “**alene**”, “**sitter alene**” uten tilsynelatende å foreta seg noe. Det at både barn og voksne bruker biblioteket som et “**sosialt sted**”, et “**oppholds sted**”, finner også plass i dagens bibliotek (Audunson 2005). Vi kan godt si at tellinger peker på at noen aktiviteter (for eksempel digital virksomhet) faller inn under bibliotekets oppgaver (samfunns mandat), men det å fungere som et “**oppholdssted**”, kan en diskutere om dette er bibliotekets oppgave eller om dagens bibliotek tillater det, gir rom til (også som et lavterskel sted som er gratis - noe som kan være av betydning både i forhold til barn, ungdom og særlig for integrering av innvandrere). Synliggjøring av et slik bruk av dagens folkebibliotek, kan være viktig for å dokumentere om endringer i samfunnet og om endringer blant brukere - og en diskusjon om bibliotekets samfunnsmandat på faglig/politisk plan.

Denne oppgaven dreier seg om **trafikktelling** som et verktøy for *bibliotekutvikling*. Den har ingen ambisjon om å være en detaljert analyse av trafikktelling som metode eller en

fullstendig gjennomgang av alt foreliggende materiale fra *trafikktellinger* i norske og skandinaviske bibliotek. Jeg har valgt ut aspekter og innfallsvinkler som var interessante å undersøke ut fra mine erfaringer med metoden og ut fra min rolle som leder i et mindre folkebibliotek. Oppgavens perspektiv er ikke den akademiske forskning *om bibliotek*, men den **kunnskapsbaserte praksis i bibliotekene (KBP)** (Høivik 2012c). Den dreier seg med andre ord, og helt konkret, om kunnskapsledelse.

Som mangeårig bibliotekar og bibliotekleder fikk jeg se mitt fagfelt i et nytt lys. Det var overraskende å oppdage likheter og forskjeller under sammenligning mellom bibliotek, både i Norge, Sverige og Danmark. Jeg ble langt mer oppmerksom på tendenser som: “*menn’s databruk*”, “*ikke-målrettet gruppeatferd*”, “*unge jenters ensomhet*”, og “*manglende datakompetanse hos norske seniorer*”.

Resultatene jeg kom frem til i denne oppgaven, er åpenbart ikke fullstendige. *TTT*-instrumentet ble innført i Norge for ca. ti år siden. I perioden 2008-2011 ble det gjennomført mange undersøkelser av studenter, men her kom initiativet primært fra bibliotekutdanningen.(Høivik 2010h).Det har tatt tid før bibliotekene selv har tatt metoden i bruk for sine egne formål. Den svenske ***TTT-undersøkelsen*** favner bredere enn noe som er gjort i norske folkebibliotek. Men også i Norge ser vi en økende interesse for denne typen data. Kunnskap om observert brukeratferd gir verdifull dokumentasjon både i budsjettdiskusjoner og i praktisk utviklingsarbeid.

Trafikktellinger dokumenterer at biblioteket fremstår som et fysisk rom hvor det foregår mye samhandling og relasjonsbygging mellom mennesker (Habermas “offentlig rom” og “den kommunikative handling”). Biblioteket brukes i høyeste grad som “et tredje sted” (Oldenburg 1999, Putnam 2000), og som et “lavterskel møtested” (Audunson 2005). Dette støtter opp om modeller av folkebiblioteket som et godt sted for økning av sosial kapital og for trening i demokratiske prosesser. Trafikkstudier viser også at biblioteket har mange ulike funksjoner for brukerne. Det finnes flere “***brukertyper***” (KL 2004), og de tar i bruk det fysiske bibliotek på ulike måter. Bruken endrer seg over tid - og dagens brukere gjenspeiler en digital tidsalder.

Resultatene fra denne oppgaven gir ny kunnskap om folkebibliotekets brukere. Kunnskapen, kan brukes til bibliotekutvikling i det enkelte bibliotek, men peker også på en

endring på et høyere nivå. Vi kan gjerne kalle det et nytt paradigme. Folkebibliotekene er i ferd med å gjennomgå en endring: “ [...] biblioteksutvecklingen har gått från att sätta boken i centrum till att handla om interaktion mellan människor” (Jansson 2009, Koch 2007, ifølge Ögland 2014:44).

Jeg håper at jeg har lykket gjennom denne oppgaven å bevise at *trafikktelling* - i høyeste grad - kan brukes til bibliotekutvikling og at *TTT*-metodikken bidrar til viktig og nyttig kunnskap om brukerne og om folkebibliotekets sosiale funksjon.

Kapittel 7. Litteraturliste

- Andersen, Ole Johan (1978). *Institusjonssosiologi*. Stabekk, NKI-forlaget.
- Andersen, Rolf (intervju). Bibliotekene er bekymret for lite penger i kassa. *Vårt Land*, (2015, 16. Juni). Tilgjengelig: <http://bit.ly/1UD0xDo> [2015, 27. Juli].
- Arendt, Hannah (1968). *Between Past and Future. Eight Exercises in Political Thought*. Harmondsworth, Penguin Books.
- Argyle, Michael (1990). *The Social Psychology of Work*. Second Edition. London, Penguin Books.
- Audunson, Ragnar (1996). *Change processes in public libraries: a comparative project within an institutional perspective*. Oslo. Høyskolen i Oslo.
- Audunson, Ragnar (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context - The necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of documentation*, 61(3), 429-441. doi: 10.1108/00220410510598562.
- Audunson, R., Essmat, S. & Aabø, S. (2011). Public libraries: a meeting place for immigrant women? *Library & information science research*, 33(3), 220-227.
- Axelrod, Robert (1990). *The Evolution of Co-operation*. London, Penguin Books.
- Bastøe, Per Øyvind Dahl, Kjell, Larsen, Erik (2002). *Organisasjoner i utvikling og forandring. Oppgaveløsning i en ny tid*. [Oslo], Gyldendal Akademisk.
- Bauman, Zygmunt (1992). *Intimations of Postmodernity*. London, Routledge.
- Bennington, John and Moore, Mark H. (red.) (2011). *Public Value. Theory and Practice*. N.Y., Palgrave Macmillan.
- Benington, J. (2009), Creating the public in order to create public value? *International Journal of Business Administration*, 32: 3-4, s. 232-249. Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Biblioteket i Alexandria (2014). *Wikipedia* [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1IKLWhK> [2014, 7. November].
- Bourdieu, Pierre (1995). *Centrale tekster inden for sosiologi og kulturteori*. København, Akademisk Forlag.
- Busch, Tor et al. (red.) (2004). *Modernisering av offentlig sektor. New Public Management i praksis*. Oslo, Universitetsforlaget.

- Busch, Tor og Vanebo, Jan Ole (2003). *Organisasjon og ledelse. Et integrert perspektiv*. 5. utgave. Oslo, Universitetsforlaget.
- Castells, Manuel and Himanen, Pekka (2002). *The Information Society and The Welfare State. The Finnish Model*. Oxford, Oxford University Press.
- Christensen, Søren & Kreiner, Kristian (2002). *Prosjektledelse i løst koblede systemer: ledelse og læring i en ufuldkommen verden*. København, Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Coghlan, David and Brannick, Teresa (2009). *Doing Action Research. In Your Own Organization*. Second edition. Los Angeles, Sage.
- Cummings, Thomas G. & Worley, Christopher G. (2009). *Organization Development & Change*. International Student Edition. South-Western. Cengage Learning.
- Dahl, Øyvind og Habert, Kjell (1986). *Møte mellom kulturer. Tverrkulturell kommunikasjon*. Stavanger-Oslo-Bergen-Tromsø, Universitetsforlaget AS.
- Difi (Direktoratet for forvaltning og IKT). *Innbyggerundersøkelsen 2015. Hva mener innbyggerne? Hva mener brukerne? - Folkebibliotek*. [Online] tilgjengelig: <http://www.difi.no/rapporter-og-undersokelser/statistikk-og-undersokelser/innbyggerundersokelsen-2015/hva-mener-brukerne/folkebibliotek> [2015, 27. Juli].
- Döring, Thomas & Schnellenbach, Jan (2004). What Do We Know About Geographical Knowledge Spillover and Regional Growth? - A Survey of the Literature. *Research notes working paper series, No. 14* [Online], Tilgjengelig: <http://hdl.handle.net/10419/21875> [2015, 2. August]
- Eldredge, Jonathan D. (2014). The Evolution of Evidence Based Library and Information Practice. Part III: Revitalizing the Profession through EBLIP. *Evidence Based Library and Information Practice*, 9(1). [Online] Tilgjengelig: <http://bit.ly/1h361sN> [2015, 28. Juli].
- Ericson, Anders (2001). «... videst mulig informasjon ...». *Ei debattbok om folkebiblioteka og samfunnsinformasjonen i et e-Norge*. [Oslo], Biblioteksentralen AL.
- Eriksen, Erik Oddvar (1999). *Kommunikativ ledelse. Om verdier og styring i offentlig sektor*. Bergen, Fagbokforlaget.
- Flaten, Trine Kolderup (2008). *Brukeradferd i biblioteket - et prosjekt fra fem norske storbybibliotek*. Bergen Offentlige Bibliotek [Online] tilgjengelig:

- <http://bergenbibliotek.no/om-biblioteket/dokumenter-og-rapporter/prosjekter/brukeradferd-beskrivele> (2015, 6. August).
- Florida, Richard (2002). *The Rise of the Creative Class*. New York: Basic Books.
- Folkebibliotektenesta. IFLA/UNESCOs retningslinjer for utvikling. (2002). *IFLA Publikasjoner* 97. [Oslo], utgjeven av ABM-utvikling.
- Fournier, Valerie (2000). Boundary work and the (un)making of the professions. I: Malin N. (red.) *Professionalism, Boundaries and the Workplace*. s. 67-86. Routledge.
- Fried, S. Kochanowicz, M. & Chirnow, M. (2009). Planning for Impact, Assessing for Sustainability. Meeting: 21.6 Statistics and Evaluation. *World Library and Information Congress: 75th IFLA General Conference and Council*. 23-27 August 2009, Milano, Italy. [Online] Tilgjengelig: <http://bit.ly/1EneJqJ> eller <http://bit.ly/1MkjKqC> (2015, 3. januar).
- Gardner, Howard in collaboration with Laskin, Emma (1997). *Leading minds. An anatomy of leadership*. Glasgow, Harper Collins Publishers.
- Goleman, Daniel Boyatziz, Richard & Mckee, Annie (2002). *The New Leaders. Transforming The Art of Leadership into The Science of Results*. London, Little Brown.
- Gottschalk, Petter (2004). *Informasjonsteknologi i kunnskapsledelse*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Gottschalk, Petter (2003). *Ledelse av intellektuell kapital. Kunnskapskapital gjennom ressursbasert strategi*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Gotvassli, Kjell Åge (udatert) *Kunnskaps- og prestasjonsutvikling i organisasjoner. Rasjonalitet eller intuisjon og følelser?* Trondheim, Tapir Akademisk Forlag.
- Habermas, Jürgen (1971). *Borgerlig offentlighet*. Oslo, Gyldendal Norsk Forlag.
- Habermas, Jürgen (1987). *The Philosophical Discourse of Modernity*. Cambridge, Polity Press.
- Haga, Ånund et al. (red.) (1976). *Refleksjon og handling. Festskrift til Hans Skjervheim på 50-årsdagen 9. oktober 1976*. Oslo, Gyldendal Norsk Forlag.
- Hansson, Joacim (2005). *Det lokala folkbiblioteket: förändringar under hundra år*. Mimer. Nationellt program för folkbildningsforskning. Institutionen för beteendevetenskap, Linköpings universitet.
- Himanen, Pekka (2001). *The Hacker Ethic and the Spirit of the Information Age*. New York, Random House.
- Huysmans, Frank and Oomes, Marjolein (2012). *Measuring the public library's societal*

- value: a methodological research program.* [Online], Tilgjengelig: <http://conference.ifla.org/ifla78/> [2012, 28. August].
- Höglund, Anna-Lena (1992). *Mäta för att veta: Om metoder att mäta biblioteksverksamhet.* Malmö, Rapport från Statens Kulturråd, 1992:2.
- Høgskolen i Oslo. (2009). TTT-tverrgående trafikktelling [upubliseret studentoppgave]. Oslo. HiO. Avdeling for journalistikk, bibliotek og informasjonsfag.
- Høivik, Tord (2008a). PL 4/08: Observing the traffic [2008, 20. February]. [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1L5W2zq> (2015, 30. Juli).
- Høivik, Tord (2008b). Statistikk i praksis. Oppholdstid [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1IKMXGs> (2015, 9. August).
- Høivik, Tord (2010a). P2/10: Aktive brukere fra Sør. [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1UD10Wd> [2015, 2. Juli].
- Høivik, Tord (2010b). SK 20/10: Barn som bor på biblioteket. [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1L5MPEz> [2015, 5. Juli].
- Høivik, Tord (2010c). *Gjerdrum CTT data 2010* [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1IKP7WF> (2015, 10. August).
- Høivik, Tord (2010d). P4/10: Innvandreneres bibliotek.[Online], Tilgjengelig: <https://plinius.wordpress.com/2010/01/05/p-410/> (2015, 2. Juli).
- Høivik, Tord (2010e). P3/10: Kultiverte innvandrere. [Online], Tilgjengelig: <https://plinius.wordpress.com/2010/01/04/p-310/> (2015, 1. Juli).
- Høivik, Tord (2010f). Observasjon fra standplass. Samstat-bloggen [Online], Tilgjengelig: <https://samstat.wordpress.com/2010/05/08/observasjon-fra-standplass/> (2015, 6. August).
- Høivik, Tord (2010g). SK 3/10: Om å telle innvandrere [Online], Tilgjengelig: <http://plinius.wordpress.com/2010/01/17/sk-310/> [2015, 1. Juli].
- Høivik, Tord (2010h). Trafikk [Online], Tilgjengelig: <http://plinius.wordpress.com/artikler-2010/trafikk> [2015, 2. Juli].
- Høivik, Tord (2012a). Aktiviteter - Statistikk i praksis [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1L5VTw4> [2015, 30. Juli].
- Høivik, Tord (2012b). Seksten aktiviteter [2012, Mars] [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1JTXgfK> (2015, 5. August).
- Høivik, Tord (2012c). *Statistikk i praksis - 7. KB praksis.* [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1N3YAyx> [2015, 12. August]
- Høivik, Tord (2014a). STT: Metode: Statisk trafikktelling [Online], Tilgjengelig: <https://sites.google.com/site/statistikkpraksis/home/verktoey/4-instrument/trafikk/stt> [2015, 2. Juli].

- Høivik, Tord (2014b). Trafikktelling - Statistikk i praksis [Online], Tilgjengelig: <https://sites.google.com/site/statistikpraksis/home/trafikktelling> [2015, 30. Juli].
- Høivik, Tord (2014c). *Tracking the traffic in modern libraries*. *Journal of Library Administration*. vol 54, no. 6, pp. 529-541.
- Høivik, Tord (2015a). Students at work: Traffic observation in academic libraries [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/LBDwSs> (2015, 5. August).
- Høivik, Tord (2015b). TTT bibliography - Practical statistics [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1UD1llr> [2015, 30. Juli].
- Jacobsen, Dag Ingvar (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. 2. utg. Kristiansand, Høyskoleforlaget.
- Jacobsen, Dag Ingvar & Thorsvik, Jan (2007). *Hvordan organisasjoner fungerer*. 3. utgave. Bergen, Fagbokforlaget.
- Jansson, Eiler (2009). *Rum för möten: en litteraturstudie om bibliotekets roll som möteplats*. Halmstad, Regionbibliotek, Region Halland.
- Jensen, Hans Siggaard (2008). Management and Learning in the Knowledge Society. *The Journal of Regional Analysis & Policy*. JRAP 38(2): 130-137.
- Johannessen, Asbjørn Tuft, Per Arne og Kristoffersen, Line (2005). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. 3. utgave. Oslo, Abstrakt forlag.
- Karlsen, Mariane (1992). *Prestasjonsmålinger i folkebibliotek. Et prosjekt i Larvik bibliotek basert på Nick Moores metoder. Rapport*. [Oslo], Statens bibliotektilsyn/Larvik bibliotek.
- Koch, Daniel (2007). Rummet som idéproducent - vad har varehus och bibliotek gemensamt? I: *Infotrend 2007* (04): s. 102-115.
- Kolakowski, Leszek (1966). *Mennesket uten alternativ. Om det mulige og umulige i å være marxist*. Oslo, Gyldendal Norsk Forlag.
- Kommunernes Landsforbund (KL) (2004). *Brugernes adfærd på folkebibliotekerne. KL's trafikktælling 2004*. Copenhagen: Kommunernes Landsforbund.
- Kotter, John P. (1996). *Leading Change*. Boston, Harvard Business School Press.
- Koufogiannakis, Denise (2007). On Evidence Based Practice and Innovation. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2007, 2:4 [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1Moc8VJ> [2015, 28. July].
- Koufogiannakis, Denise (2011). What is Evidence? *Evidence Based Library and Information Practice*, 2011, 6:2 [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1Moc8VJ> [2015, 28. July].

- Kuhns, Richard (1974). *Structures of Experience. Essays on the Affinity between Philosophy and Literature*. New York, Harper Torchbooks. Harper & Row Publishers.
- Law, John (1994). *Organizing Modernity*. Oxford, Blackwell.
- Lindqvist, Sven (1989). The Public Library. The Research Center of the People. I: blogg *Biblioteket tar saka* [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1Nqxs9Z> (2015, 3. August).
- Mathieson, A. & Wall, G. (1982). *Tourism, economic, physical and social impacts*. 208pp. 0-582-30061-4. Forlag.
- Mintzberg, Henry Ahlstrand, Bruce & Lampel, Joseph (2009). *Strategy Safari. The complete guide through the wilds of strategic management*. Second edition. Harlow, Pearson Education Limited.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value. Strategic management in government*. Harvard: Harvard University Press.
- Most, Linda R. (2009). The Rural Public Library as Place in North Florida: A Case Study. *Electronic Theses, Treatises and Dissertations. Paper 2226*. [Online], tilgjengelig: <http://diginole.lib.fsu.edu/etd> (2015, 5. August).
- OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) (1999). *Science, Technology and Industry Scoreboard 1999: Benchmarking Knowledge-based Economies*. Paris, OECD.
- Oldenburg, R. (1999). *The great good place: Cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. New York, Marlowe & Co.
- Owen, Robert (1841). *Manifesto* [Online], Tilgjengelig: Google Play Books [2015, 2. August].
- Penrose, Roger (1990). *The Emperor's New Mind. Concerning Computers, Minds and The Laws of Physics*. London, Vintage.
- Pihlgren, Gunnar (1983). *Bedre service i offentlig virksomhet*. [Oslo], Bedriftsøkonomens Forlag.
- Poll, Roswitha (2003). Measuring impact and outcome of libraries. Performance Measurement and Metrics I: *The International Journal for Library and Information Services*, 4(:1), s. 5-12.
- Prieur, Annick & Sestoft, Carsten (2008). Bourdieus epistemologi og sosiologiens håndverk. I: Prieur, Annick & Sestoft, Carsten. *Pierre Bourdieu. En introduktion*. København, Hans Reitzels Forlag. 1.udgave.
- Putnam, R.D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York, Simon & Schuster.

- Ranemo, Cecillia (2015, 26. Mai). *Bibliotekstatistik. Rapport Bibliotek 2014* [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1hybcRt> [2015, 30. Juli].
- Roberts, Albert R., Yeager, Kenneth R. & Regehr, Cheryl (2006). Bridging Evidence-Based Health Care and Social Work. I: Roberts, Albert R. & Yeager, Kenneth R. (red.). *Foundations of Evidence-Based Social Work Practice*. N.Y.: Oxford University Press.
- Røvik, Kjell Arne (2007). *Trender og translasjoner. Ideer som former det 21. århundrets organisasjon*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Schreiber, Trine (2006). Bibliotekarprofesjonen siden 1960'erne. I: Trine Schreiber og Hans Elbeshausen (red.). *Bibliotekarerne. En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. s. 15-46. Fredriksberg, Forlaget Samfundslitteratur.
- Schreiber, Trine og Elbeshausen, Hans (red.) (2006). *Bibliotekarerne. En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. 1. udgave. Fredriksberg, Forlaget Samfundslitteratur.
- Schutz, Alfred (1970). *On Phenomenology and Social Relations*. Chicago, The University of Chicago Press.
- Sewerin, Øystein (1996). *En plass i stolen. En arbeidsbok for grupper om grupper*. Lund, MiL Publishers.
- Shera, J.H. (1970). *Sociological Foundations of Librarianship*. Bombay, Asia Publishing House.
- Skjervheim, Hans (1974). *Objektivismen – og studiet av mennesket*. Oslo, Gyldendal Norsk Forlag.
- Skouvig, Laura (2006). Hvordan bibliotekaren opstod. Et historisk perspektiv på bibliotekarprofesjonen i Danmark i perioden 1880-1920. I: Trine Schreiber og Hans Elbeshausen (red.). *Bibliotekarerne. En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. s. 47-76. Fredriksberg, Forlaget Samfundslitteratur.
- Statistisk sentralbyrå (2011, Tabell1). *Folkemengde 1. januar 2011 og endringene i 4. kvartal 2010. Akershus og Oslo*. [Online] Tilgjengelig: <http://bit.ly/1JTVivM> (2015, 10. August).
- Stover, M. (2004). *The reference librarian as non-expert: a postmodern approach to expertise*. *The Reference Librarian*, 42 (87/88): s. 273-300.
- Sundin, Olof (2004). Användarundervisning inför informationssökning i yrkeslivet: en kunnskapsöversikt. *HumanIT*, 7 (2): s. 265-321.
- Sundin, Olof (2006). Informationskompetence, ikt og bibliotekarers professionelle ekseptise. I: Trine Schreiber og Hans Elbeshausen (red.). *Bibliotekarerne. En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. s. 77-96. Fredriksberg, Forlaget

Samfundslitteratur.

- Sørbø, Jan Inge (2002). *Hans Skjervheim – ein intellektuell biografi*. Oslo, Det norske forlaget.
- Taylor, Frederic W. (1911, 1998). *Principles of Scientific Management*. N.Y. Dover Publications.
- Tjellaug, Ane Bamle (2015, 16. Juni). *En av fem bibliotekansatte har forsvunnet* [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1h38vaE> [2015, 27. Juli].
- Troll, Denise A. (2001), *How and Why are Libraries Changing?*[Online], Tilgjengelig: <http://www.diglib.org/use/whitepaper.htm> [2015, 9. Februar].
- Trinder, Liz (2006). Introduction: the Context of Evidence-based Practice. I: Liz Trinder (red.) *Evidence-Based Practice*. s. 1-16. Oxford, Blackwell Science Ltd.
- Vårheim, A. (2007). Social capital and the public libraries: The need for research. *Library & Information Science Research*, 29: 416-428.
- Vestheim, Geir (1997), *Fornuft, kultur og velferd. Ein historisk-sosiologisk studie av norsk folkebibliotekpolitikk*. Oslo, Det Norske Samlaget.
- Vaage, Odd Frank (2009). *Kultur- og mediebruk blant personer med innvandrerbakgrunn. Resultater fra Kultur- og mediebruksundersøkelsen 2008 og tilleggsutvalg blant innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre*. Oslo, Statistisk sentralbyrå [Online], Tilgjengelig: <http://bit.ly/1DN5pkS> [2015, 1, Juli].
- Våge, Lars, Dalianis, Hercules og Iselid, Lars (2007). *Informationssøkning på Internet*. Lund, Studentlitteratur.
- Weber, Max (1971). *Makt og byråkrati*. Oslo, Gyldendal Norsk Forlag.
- Weisbjerg, Bente og Hans Elbeshausen (2006). Ildsjælenes profesjonalisering. Fra indvandrerbibliotekar til integrasjonsbibliotekar. I: Trine Schreiber og Hans Elbeshausen (red.). *Bibliotekarerne. En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. s. 141-174. Fredriksberg, Forlaget Samfundslitteratur.
- Whittington, Richard (2008). *Hva er strategi? Og spiller den noen rolle?* Oslo, Abstrakt forlag.
- Von Krogh, Georg et al. (2005). *Slik skapes kunnskap. Hvordan frigjøre taus kunnskap og inspirere til nytenkning i organisasjoner*. Oslo, Damm.
- Von Wright, Georg Henrik (1994). *Myten om framsteg. Tankar 1987-1992 med en intellektuell självbiografi*. Trondheim, Albert Bonniers Förlag.
- Von Wright, Georg Henrik (1996). *Humanismen som livshållning. Och andra Essayer*. [Stockholm], MåniPocket.
- Von Wright, Georg Henrik (2003). *Vitenskapen og fornuften. Forsøk på en orientering*. Oslo, Cappelens Forlag. Cappelens upopulære skrifter.

- Wright Mills, C. (1959). *The Power Elite*. Oxford, Oxford University Press.
- Ögland, Malin (2014). Från Kalix till Ystad - observationer på folkbibliotek. *Regionbibliotek Stockholms Skriftserie 14*.
- Aabø, Svanhild & Audunson, Ragnar (2012). Use of the library space and the library as place. *Library & Information Science Research*, 34(2), 138-149. doi: 10.1016/j.lisr.2011.06.002
- Aabø, Svanhild (2005). Valuing the benefits of public libraries. *Information Economy and Policy*, 17(2): s. 175-198.
- Aabø, Svanhild, Audunson, Ragnar & Vårheim, Andreas (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*, 32(1), 16-26.

Kapittel 8. Vedlegg

8.1 Vedlegg 1.: TTT-telling - Registreringskjema for aktiviteter i Gjerdrum folkebibliotek