

Them Selvbetjente Bibliotek

Dato: 29-05-2008
Forfatter(e): Karen Thomsen

Brugerpanel forår 2008

Mødet blev holdt på Them bibliotek 29-05-2008 kl. 19-21.

Fem af de 6 deltagere i brugerpanelet deltog sammen med 4 medarbejdere fra Silkeborg Bibliotekerne.

Dagsorden for mødet havde 2 dele:

- Orientering om projektet i Gjern og i Them. Her blev det understreget, at ubetjent åbningstid ikke erstatter betjent åbningstid, men er et supplement. Og selv om det betyder udgifter til sikkerhed og ekstra logistik, vil det ikke gå ud over bogbestand eller personale.
- Snak omkring brugernes holdninger, behov og interesse i ubetjent åbningstid i biblioteket i Them. Denne snak tog udgangspunkt i den forberedte guide for interview, men blev ikke fulgt slavisk.

Afvielser fra den planlagte dagsorden

Der var ikke tid og praktisk mulighed for at se på udstyret til adgangskontrol og infostanderen.

Under orienteringen omkring projektet i Gjern, var der allerede fortalt om de enkelte typer udstyr og overvågning, som indgår i konceptet i Gjern. Det havde derfor ikke så megen mening at bede deltagerne snakke om, hvilke former for overvågning, kontakt til hjælp de kunne forestille sig. (Guidens pkt.

Derfor kunne mødet ikke omfatte alle punkter af guiden. Deltagernes reaktioner på de konkrete spørgsmål, der blev brugt fra guiden er angivet i Bilag 1.

Herunder er en opsamling på tværs af disse reaktioner til en kort beskrivelse af de problematikker, man skal holde sig for øje i det samlede koncept for Them.

Opsamling af første møde

Der var en god stemning med megen positiv indstilling til at få ubetjent åbningstid i Them.

Snakken kan opdeles i nogle emnegrupper:

- Gjern – Them forskelle og ligheder
- Åbningstider
- Sikkerhed
- Tekniske problemer
- Andre emner
 - Arrangementer

Deltagere

Brugerpanelet, der er inviteret til at følge Them Selvbetjente Bibliotek er en gruppe på 6 personer:

Karakteristika for gruppens sammensætning er:

Silkeborg Bibliotekerne

Silkeborg • Alderslyst • Gjern • Kjellerup • Them • Bogbussen • Lokalhistorisk Arkiv

- 4 kvinder og 2 mænd
- alder ca. 30- 50
- dagligdag: erhvervsaktive, heraf nogle med skiftende arbejdstider, en enkelt hjemmegående på barsel samt en enkelt førtidspensionist
- 5 med bopæl i Them og 1 fra Bryrup
- alle har børn
- aldersmæssigt er deres børn i alderen småbørn – teenagere

Med denne gruppe har man et (næsten) repræsentativt udpluk af den målgruppe, der er fokus på i projektet. Flere deltagere kender konceptet fra Gjern fra TV2, fra bibliotekets hjemmeside.

En enkelt har været i Gjern for at se, hvordan det fungerer, som optakt til snakken om, at det skulle udvides til også at være i Them.

En enkelt havde set en brochure fra Aalborg om deres forsøg i Vodskov.

Anvendelse af biblioteket nu

En enkelt af brugerne kunne ikke være med til dette første møde, men de resterende gav selv karakteristik af deres nuværende anvendelse af biblioteket.

LH: Låner bøger – film til børnene.

Låner via hjemmesiden til både sig selv og 2 børn.

Indtil for 10 år siden vant til Hovedbiblioteket i Århus, men synes det er rigtig godt med det lokale bibliotek, som så kan skaffe ting hjem.

LKJ: Låner bøger – tegnsierier – film.

Låner via hjemmesiden.

Glad for at læse, kommer meget med børn.

KRK: Låner bøger.

Låner via hjemmesiden – også mange fjernlån fra hele landet.

Har tidligere brugt biblioteket i Silkeborg, men er kommet på Them Bibliotek siden det åbnede.

MO: Låner bøger – film spil

Hele familien kommer meget og låner meget hver uge. Bruger ikke Internettet i hverdagen, derfor heller ikke til biblioteket.

LO: Hele familien låner, men børn er så store, at de låner også gennem skolebibliotek.

Kan godt lide at komme på biblioteket som 'værested' med de muligheder, der er for at sidde med bøger....

Glæder sig til ubetjent åbningstid, da det vil gøre det lettere for hele familien at kunne nå at komme på biblioteket.

Alle brugerne gav udtryk for, at dette mønster ville fortsætte for dem med en vekselvirkning mellem ubetjent og betjent åbningstid.

Alle brugere kunne godt lide at komme på biblioteket for der er ro til fordybelse og afslapning:

”Respekt, her man kan slappe af”

Gjern – Them forskelle og ligheder

I Gjern bruges biblioteket i ubetjent åbningstid meget som værested til/fra sport eller mens børn er til sport. Det vil ikke ske i Them, hvis biblioteket bliver liggende.

Bryrup føler sig som en forstad til Them, hvorimod Gjessø fra tidligere tid er knyttet til Silkeborg, det kan betyde noget for den holdning der er til biblioteket i Them.

Silkeborg Bibliotekerne

Silkeborg • Alderslyst • Gjern • Kjellerup • Them • Bogbusserne • Lokalhistorisk Arkiv

Placering og assistance

Der er nogle ting, som i Gjern kan gøres, fordi biblioteket har indgået aftale med halbestyrer om assistance. Det drejer sig dels om klargøring af materialer til brugerne, men også om det at lukke og se efter biblioteket.

I Them skal man forsøge at finde en person nær ved, som er villig til at påtage sig den type opgaver. Her foreslog man, at tage en snak med landbetjenten for at høre, om der kunne laves aftale med ham.

Åbningstider

I forsøgsperioden bliver det fra 10-19, lørdag 10-13.

Det blev ikke modtaget positivt af deltagerne:

”Havde håbet på nogle aftener, f.eks. til kl. 21”

”Det vil ikke ændre noget at det er til kl. 19, det har vi i forvejen en aften”

”Det vil være godt med mindst en aften til kl. 21, men ikke så vi får ballade (aldersbegrænsning på kortene)”

”Også week-end til at have børnene med”

”Åbningstider også gerne om søndagen”

”17-19 fodrer man børn, der er man på”

”Fra Bryrup kan man ikke nå fra arbejde, hente børn og så nå herind”

Og deres vurdering af behovene og udnyttelsen af ubetjent åbningstid:

”Vil nok gøre det til fra arbejde”

”Folk, der kører forbi og henter”

Men også en interesse for bare at måtte gå ind blev vist gennem spørgsmål fra deltagerne omkring praksis i Gjern:

”Er der nogen, der går ind uden at låne?” Svar: ”Ja, f.eks. for at læse aviser, dameblade, bøger”

Og det kunne flere af deltagerne forestille sig, at de ville benytte.

Arrangementer contra åbningstider

”Hvorfor hellere internetspil/arrangementer contra at lukke biblioteker – Helt ærligt i forhold til at låne”

Lukketid

I Gjern har man halbestyrer til at gå forbi biblioteket ved lukketid for at sikre, at alle er gået. Det har man ikke mulighed for i Them, så der skal findes en anden og mere automatisk løsning.

Brugerpanelet blev bedt om at forholde sig til hvordan man kan signalere og sikre, at brugerne respekterer lukketid og forlader biblioteket inden en eventuel automatisk tyverialarm slår til.

”Dæmp lyset langsomt og rødt lys på en lampe. På computeren kunne man sætte lysavis på skærmen om, at der lukkes, og så slukke computerne automatisk.”

Sikkerhed

Deltagerne gav udtryk for en generel bekymring for sikkerhed i Them, fordi der har været eksempler på uro:

”Har haft problem med lokale ’Them børn’ ”

”I Them holder uromagerne til ved hallen og legepladsen med øl, mm.”

og derfor var de generelt noget forbeholdne for at lade unge få kort

”Det skal stadig være hyggeligt at komme på biblioteket”

”Har nogen ballademagere, der ikke bør få kort”

”Alder ved 18 år – ville udelukke nogen af de problematiske”

”Ligger ikke lige i sammenhæng med en hal med halbestyrer, der kan se efter”

Men der var ikke generel utryghed ved at skulle gå ind på biblioteket i ubetjent åbningstid:

”Vil nok vælge at følges med et par naboer, hvis man følte sig utryg”

Og personalets vurdering er, at der er ikke problemer i øjeblikket i åbningstid for biblioteket, men ved ubetjent åbningstid er der ting, som skal være låst inde, låst fast.

Sikkerhed omkring kort

”Må godt gå flere ind på samme kort”

”Min datter på 12 år, må hun gå ind?” Svar: ”Lånerkort er personligt, så det er dit ansvar”

”Kan godt have en 16årig, som får lov af forældrene, men generelt bør det være 18 år”

Og også her blev ønsket om ’familiekort’ bragt frem:

”Ville gerne have, at man kunne hente for flere”

”Må ikke kunne hente en andens reservation”

”Familiekort ville være godt”

Ligesom man gerne vil kunne aflevere fjernlån, hvilket bliver muligt med midlertidig chip i fjernlån.

Overvågning

Mogens: ”Man skal møde personligt op for at få chip-lånerkort”

Mogens: ”Problemer har vi nok af, ikke alle bliver til noget, men vi skal tage hensyn til det.”

Der er planlagt med videoovervågning, og det logges, når nogen går ind og ud.

Der måles på mange ting – også mere statistiske informationer, såsom antal besøg og antal udlån.

Derfor snakkede man til mødet omkring anvendelse af forskellige former for overvågning:

”Kamera, det vænner man sig til”

”Det har de snart alle vegne”

”Jyske Bank har det alle vegne i det offentlige rum”

”trygt at vide, at der er overvågning, når man er her alene”

”Det skal være på dør ud til gaden”

Tekniske problemer

ML redegjorde for nogle af de tekniske problemer, der har været i Gjern, og forklarede, at de også ville kunne ske i Them i forsøgsperioden, da mange ting i konceptet skal ændres til Them fordi, der skal mere automatik til her.

I den sammenhæng der snakket om, hvordan brugerne vil forholde sig til forskellige typer tekniske problemer.

Andre emner

Arrangementer

”Hvorfor hellere internetspil/arrangementer contra at lukke biblioteker – Helt ærligt i forhold til at låne”

”Man bør holde fast i kerneområderne – det bliver for poppet – arrangementer SKAL have relevans”

”Mange klippe/klistre arrangementer”

”Dinosaur’er var populært”

”Gerne noget som ikke har med bøger at gøre, men som har relevans for bogudlån”

Læsekredse og lokalerne

”Kunne lave læsekredse her eller i medborgerhuset”

”Det kunne man da sagtens her, hyggeligere end medborgerhus”

Inge Kring spurgte til om, man kendte lokalerne ovenpå til den slags: Det gjorde man IKKE

På længere sigt skal man måske finde andet sted med mere plads, måske sammen med borgerservice.

”Medborgerhus – de har pladsmangel”

”Bygger man det ud, kunne der være mere liv der”

”Kan ikke både få det intimt og meget stort”

”Fordel, at det er nær butikkerne”

Afslutning

Biblioteket vil kigge på de behov der er givet udtryk for, nogle kan løses allerede i forsøgsperioden, mens andre skal tages op sammen med vurderingen af forsøget generelt.

Til efteråret lanceres en ny hjemmeside, hvor bla. Them får en side med diskussionsforum omkring projektet og meget andet..

Alle deltagere afleverede en erklæring om, at fotos taget på mødet må anvendes i sammenhæng med projektet – også på hjemmesiden

Bilag 1

Dette er de konkrete reaktioner opsamlet på brugerpanel mødet i Them på basis af guiden udarbejdet på forhånd.

Deltagernes reaktioner er skrevet med lilla skrift.

Brug af biblioteket

A4. Beskriv kort et typisk besøg på biblioteket

"Fordybelse"

"Fredag eftermiddag med guf og snak med andre"

"Slapper af med børnene – pusterum"

"Værestedsfunktionen: Alle andre steder er det køb/konkurrence"

"Nogen andre end dem selv"

Ønske: "Lidt blødere stole og en kaffeautomat"

A5. Har nogen af Jer været inde i ubetjent åbningstid i Gjern?

Ja _____, Nej

Brug af biblioteket, selvbetjening

B1. Bruger I selvudlån, selvflevering i Them eller på Hovedbiblioteket?

Hver gang , Af og til sjældent _____, aldrig _____

"Kan ikke bruges til fjernlån endnu"

B2. Hvor godt går det at lave selvudlån, og selvflevering?

Godt de fleste gange , Problemer med teknik _____, må spørge personalet _____

Hvilke problemer oplever I med selvudlån, selvflevering? **Som i Gjern**

B3. Vil I have mod på at bruge selvudlån, selvflevering i 'ubetjent' åbningstid?

Ja _____, Nej

Bibliotekernes hjemmeside

C3. Hvad bruger I typisk bibliotekets hjemmeside til?

søge materialer , lånerstatus , forny lån , kigger på temaer, sider _____ kontakt til biblioteket _____

Ubetjent åbningstid, behov

D1. Hvor, hvordan, af hvem har I hørt/set om ubetjent åbningstid?

[avis _____, fra andre _____, hjemmeside _____, biblioteket **Har de sagt i præsentationen**

D2. Har I behov for at komme uden for den almindelige åbningstid'?

Ja Nej _____

Se den opsamlende beskrivelse

Silkeborg Bibliotekerne

Silkeborg • Alderslyst • Gjern • Kjellerup • Them • Bogbusserne • Lokalhistorisk Arkiv

D4. Har I overvejet om der vil være andre grunde til at komme i 'ubetjent' åbningstid end praktiske/tidsmæssige?

[Ro X, Nemmere adgang til PC'er _____]

Fordybelse, hygge, værested, kulturel inspiration

Ubetjent åbningstid, selvbetjening

E1. Hvordan ved I om, der står bøger, musik... til Jer?

[Mail X, SMS X, postkort____, ringet til biblioteket____]

En enkelt får ikke sin mail efter det nye med påmindelser

E2. Hvis I kommer i ubetjent åbningstid og IKKE finder dem: Hvad kan I gøre for at finde ud af, om de er der?

[Lånerstatus____, infostander____, mobiltelefon____, vente til betjent åbningstid X]

E3. Hvordan vil I reagere, hvis alarmen går, fordi I ikke har fået registreret et lån ligesom det kan ske på biblioteket i åbningstid?

[gå med materialerne X , lægge seddel til personalet X , opgive at låne det _____, mobiltelefon – til hovedbibliotek____, infostander__]

Hvorfor? _____

Ubetjent åbningstid, tryghed ved besøg

F1. Vil I være trygge ved at gå ind, når der ikke er andre derinde?

JA X , Nej_____

F2. Hvordan vil I reagere, hvis der er andre derinde, når I vil ind?

[gå X , banke på for at blive lukket ind____, låse sig ind med kortet____]

"Vil gå ind, hvis der bare sidder nogen"

"Det er ikke problem, når det kun er til kl. 19"

"Kender måske nogen, så vil man jo bare gå ind og snakke"

"Kunne få fat i SSP"

"Vil ikke gå i klinch med nogen – vil så ringe til landbetjenten"

F3. Hvordan vil I reagere, hvis der kommer en ind i gangen, mens I er ved at lukke Jer ind – og som går med ind uden selv at lukke sig ind?

[gå____, mobiltelefon – til hovedbibliotek____ til venner/familie/politi____, infostander]

"Bede dem bruge deres eget kort, gå bag dem i kø"

F4. Hvordan vil I reagere, hvis der kommer en ubehagelig låner ind, mens I er der?

[gå X , mobiltelefon – til hovedbibliotek – til venner/familie/politi X , infostander]

"Landbetjenten her ikke 37 timer"

"Ring til en"

"Gøre dem opmærksom på video (overvågningen)"

"Godt med skilt over døren"

En mobil så man har opkald til et fast nummer (mobiltelefon), så der er nogen der skiftes til at have den. Det må ikke være til en privat telefon.

F5. Hvordan vil I reagere, hvis en anden bruger får alarmen til at gå?

[gå X , hjælpe vedkommende _____, stoppe vedkommende _____, mobiltelefon – til hovedbibliotek – til venner/familie/politi____, infostander__]

Silkeborg Bibliotekerne

Silkeborg • Alderslyst • Gjern • Kjellerup • Them • Bogbusserne • Lokalhistorisk Arkiv

”Gå og ringe bagefter til biblioteket i åbningstid”

”Prøve igen senere”

”Rart at vide, hvis der er nogen man kan få fat i”

”Vigtigt, at der ikke er børn her alene”

Forslag om, at sætte en tavle: ”Hvis alarmer går: Henvend dig til biblioteket eller læg besked”

F6. Vil I være trygge ved og/eller synes det er OK, at personalet på hovedbiblioteket har mulighed for at anvende videoovervågning i ’ubetjent åbningstid’, så de ser hvad du bla. laver herude?

Tryk: **JA X**, Nej_____

Hvorfor? ”Det er man vant til alle steder efterhånden”

Ubetjent åbningstid, Nye ting – Infostander

Blev sprunget over, da Mogens havde fortalt om principper og anvendelsesmuligheder!

Afslutning

I1. Nu har vi prøvet at snakke om den ’ubetjente’ åbningstid: tror I nu, at I vil komme på biblioteket i Them i ’ubetjent’ åbningstid, når det en gang kommer i gang?

JA X, Nej_____

Stort ønske om udvidelse af åbningstid – også den ubetjente!

Derefter tak for hjælpen!!!