



Aluehallintovirasto

# ”Läget, lokalen, personalen.”

## Resultaten av de allmänna bibliotekens användarenkät 2018

Antti Seppänen

Ansvarsområdet för undervisnings- och kulturväsendet

55/2018

Aluehallintovirastojen julkaisuja  
Publikationer från Regionförvaltningsverket

**Regionförvaltningsverket i Södra Finland**  
Ansvarsområdet för undervisnings- och kulturväsendet

"Läget, lokalen, personalen." - Resultaten av de allmänna bibliotekens användarenkät 2018

Antti Seppänen

Publikationer från Regionförvaltningsverket 55/2018  
ISSN 2343-3132 (Webbpublikation)  
ISBN 978-952-5890-86-0 (Webbpublikation)

Tavastehus 2018

Sammanställd av  Antti Seppänen	Utgivningsdatum 6.9.2018		
	Uppdragsgivare Regionförvaltningsverket i Södra Finland		
	Datum för tillsättandet av organet		
Publikationens titel "Läget, lokalen, personalen" – Resultaten av de allmänna bibliotekens användarenkät 2018			
Referat Vid ingången av 2017 trädde en förnyad lag om allmänna bibliotek (492/2016) i kraft. I den nya lagen anges de allmänna bibliotekens uppgifter mer noggrant än tidigare. Användarenkäten som nu har genomförts syftar till att ge biblioteken och statsförvaltningen information till stöd för utvecklingsarbetet. Målet har också varit att undersöka den nya lagens genomslag ur biblioteksanvändarnas perspektiv. Enkäten besvarades under perioden 9.4 - 6.5.2018 av sammanlagt 28 824 personer. Av dem besvarade 18 211 webbenkäten och 10 613 besvarade pappersenkäten. Enkätresultaten finns i rapporteringsplattformen på adressen: <a href="http://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot_avoin/">http://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot_avoin/</a> .  Resultaten av användarenkäten bekräftar det som tidigare motsvarande undersökningar visat, nämligen att kommuninvånarna överlag är mycket nöjda med biblioteken. Från år till år och i olika enkäter får bibliotekstjänsterna alltid gott betyg (jfr t.ex. Kommunförbundets <a href="#">invånarundersökning</a> eller Nationalbibliotekets tidigare enkäter). Resultaten i den här rapporten ger en riksomfattande översikt. För att hitta utvecklingsobjekt lönar det sig att granska de kommunvisa svaren.  Enkäten gav information om biblioteksanvändarnas beteende. Största delen av dem som besvarade enkäten använder biblioteket på traditionellt sätt, de använder beståndet och vill ha ett lugnt och tyst utrymme. En del deltar också i olika evenemang och utbildningar biblioteket ordnar eller spenderar helt enkelt tid på biblioteket.			
Ämnesord biblioteken, användare, kundservice			
ISSN (tryckt)	ISBN (tryckt)	ISSN (webbpublikation) 2343-3132	ISBN (webbpublikation) 978-952-5890-86-0
Sidantal 17		Språk Svenska	Pris kostnadsfri
Utgivare Regionförvaltningsverket i Södra Finland	Tryckeri		

Tekijät Antti Seppänen		Julkaisu-aika 6.9.2018	
		Toimeksiantaja(t) Etelä-Suomen aluehallintovirasto	
		Toimielimen asettamispäivä	
Julkaisun nimi "Sinne vain on niin mukava mennä" - Yleisten kirjastojen asiakaskyselyn tulokset 2018			
Tiivistelmä Uudistettu laki yleisistä kirjastoista (492/2016) astui voimaan vuoden 2017 alussa. Siinä on aiempaa kirjastolakia täsmällisemmin määritelty yleisten kirjastojen tehtävät. Nyt toteutetun kyselyn tavoitteena on tuottaa tietoa kirjastoille sekä valtionhallinnolle kehittämisen tueksi. Tavoitteena on myös tarkastella uuden lain toteutumista tällä hetkellä asiakkaiden näkökulmasta. Kyselyyn vastasi 9.4.-6.5.2018 välisenä aikana yhteensä 28 824 vastaajaa. Heistä verkkokyselyyn vastasi 18 211 ja paperilomakkeella 10 613. Kyselyn tuloksiin voi tutustua raportointialustalla osoitteessa: <a href="http://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot_avoin/">http://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot_avoin/</a> .  Asiakaskyselyn tulokset vahvistavat aiempien vastaavien kyselyiden tulosta siitä, että kuntalaiset ovat keskimäärin hyvin tyytyväisiä kirjastoihin. Kirjastopalvelut keräävät vuodesta ja kyselystä toiseen hyvät arviot (vrt. esim. Kuntaliiton <a href="#">Arttu -kyselyt</a> tai Kansalliskirjaston vanhemmat kyselyt). Tämän raportin tulokset antavat yleiskuvaa valtakunnallisesta tilanteesta, varsinaisia kehittämiskohteita on helpommin löydettävissä kuntakohtaisia vastauksia tarkastelemalla.  Kysely toi tietoa kirjaston asiakkaiden käyttäytymisestä. Suurin osa kyselyyn vastanneista käyttää kirjastoa perinteisillä tavoilla, he käyttävät kokoelmaa ja kaipaavat rauhallista ja hiljaista tilaa. Osa osallistuu myös erilaisiin kirjaston järjestämiin tapahtumiin ja koulutuksiin tai vain viettää aikaansa kirjastossa.			
Asiasanat Kirjastot, asiakaskyselyt, asiakaspalvelu			
ISSN (painettu)	ISBN (painettu)	ISSN (verkkopainettu)	ISBN (verkkopainettu)
		2343-3132	978-952-5890-86-0
Kokonaissivumäärä 17		Kieli Suomi	Hinta Maksuton
Julkaisija Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Opetus- ja kulttuuritoimi	Paino		

## Innehållsförteckning

1. Inledning.....	6
2. Enkätens resultat .....	8
2.1. Respondenterna .....	8
2.2. Bibliotekets inverkan .....	10
2.3. Användning av biblioteket.....	10
2.4. Bibliotekets bestånd.....	12
2.5. Biblioteksbesökets smidighet och kundservicen .....	13
2.6. Evenemang .....	14
2.7. Lokaler .....	15
2.8. Öppen respons .....	16
3. Slutsatser och vidare åtgärder.....	17

# 1. Inledning

Vid ingången av 2017 trädde en förnyad lag om allmänna bibliotek (492/2016) i kraft. I den nya lagen anges de allmänna bibliotekens uppgifter mer noggrant än tidigare.

## 6 §

Ett allmänt bibliotek har till uppgift att

- 1) erbjuda tillgång till material, information och kulturellt innehåll,
- 2) tillhandahålla en mångsidig och tidsenlig samling,
- 3) främja läsning och litteratur,
- 4) tillhandahålla informationstjänster, handledning och stöd vid inhämtning och användning av information och för att främja en mångsidig läskunnighet,
- 5) erbjuda lokaler för lärande, fritidsintressen, arbete och medborgarverksamhet,
- 6) främja en samhällelig och kulturell dialog.

Ett allmänt bibliotek kan utöver de uppgifter som nämns i 1 mom. också ha riksomfattande utvecklingsuppdrag, regionala utvecklingsuppdrag och särskilda uppgifter.

För att ett allmänt bibliotek ska kunna sköta de uppgifter som avses i 1 mom. ska det ha ändamålsenliga lokaler, modern utrustning samt en tillräcklig och kunnig personal.

Användarenkäten ger biblioteken och statsförvaltningen information till stöd för deras utvecklingsarbete. Målet har varit att undersöka den nya lagens genomslag ur biblioteksanvändarnas perspektiv.

Bibliotekens nationella användarenkät har genomförts fyra gånger. De tidigare enkäterna 2008, 2010 och 2013 koordinerades av Nationalbiblioteket och omfattade alla bibliotekssektorer (allmänna och vetenskapliga bibliotek och specialbibliotek). Regionförvaltningsverken genomförde enkäten 2018. Denna gång riktade sig enkäten endast till allmänna bibliotek.

Som stöd för genomförandet av enkäten bildades en arbetsgrupp med representanter från regionförvaltningsverken, biblioteken och undervisnings- och kulturministeriet. Arbetsgruppen förnyade enkäten, testade den i Södra Karelen i november 2017 och tog fram de specifikationer som behövdes. Enkäten planerades utifrån syftet att kartlägga främst vuxnas och ungas synpunkter. För att höra barns åsikter är en enkät inte det bäst fungerande alternativet.

Enkäten genomfördes av Recommendation Oy och dess underleverantör Taloustutkimus Oy, som ansvarade för det tekniska genomförandet, bl.a. för webb- och pappersenkäterna och insamling av svaren samt för kodningen av resultatplattformen utifrån arbetsgruppens specifikationer.

Den egentliga enkäten genomfördes på riksnivå i april 2018, med undantag för Södra Karelen, där den testats redan tidigare, och en stor del av kommunerna i Päijänne-Tavastland. Detta berodde på att en stor del av biblioteken i Päijänne-Tavastland var stängda på grund av ett systembyte då enkäten genomfördes. Webbenkäten besvarades av ungefär 18 500 biblioteksanvändare, och ungefär 10 600 användare fyllde i

pappersenkäten i biblioteken. Bokbussarna omfattades inte av undersökningen denna gång. Jämfört med tidigare undersökningar kom det in dubbelt fler svar denna gång.

Rapporten riktar sig till alla som är intresserade av bibliotekens genomslag. Förhoppningen är att rapporten ska vara särskilt användbar för enskilda kommuners beslutsfattande och i bibliotekens utvecklingsarbete. Undervisnings- och kulturministeriet har finansierat enkäten.

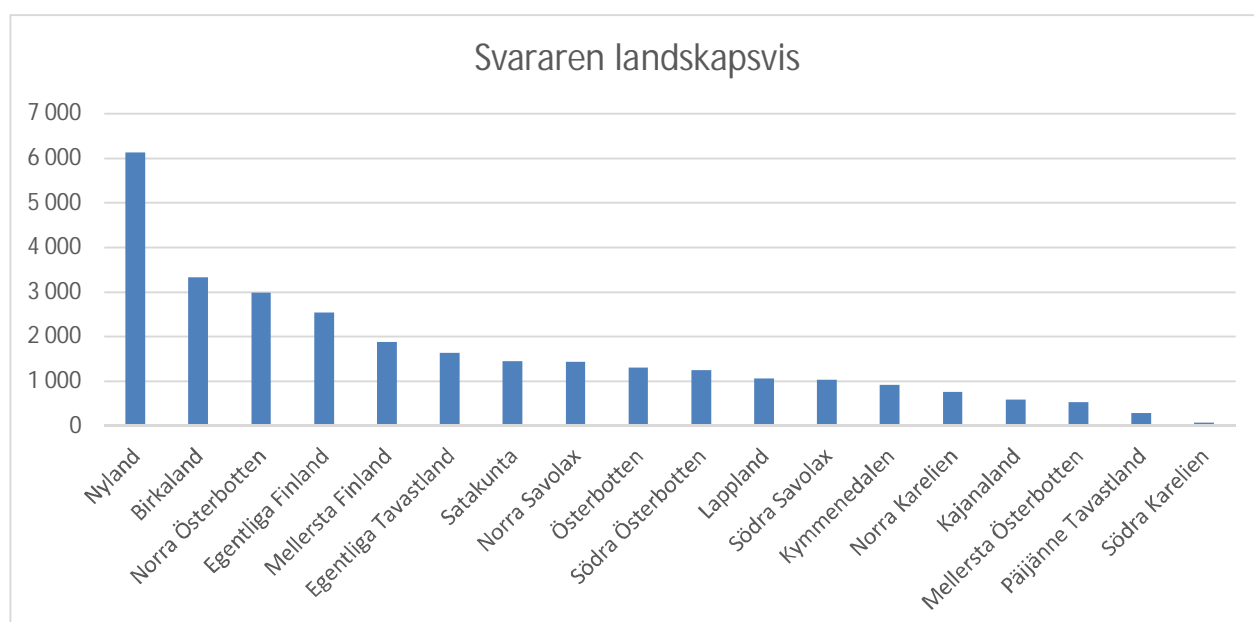
I rapporteringsplattformen som regionförvaltningsverken och Taloustutkimus byggt tillsammans kan man korstabulera svaren med olika bakgrundsvariabler och jämföra resultaten mellan olika bibliotek. Rapporteringsplattformen finns på adressen [http://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot\\_avoin/](http://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot_avoin/). Resultaten presenteras för södra Finlands del också i Regionförvaltningsverket i Södra Finlands årliga utvärderingspublikation och senare också i övriga regionförvaltningsverks motsvarande publikationer.

## 2. Enkätens resultat

### 2.1. Respondenterna

Enkäten besvarades under perioden 9.4 - 6.5.2018 av sammanlagt 29 098 personer. Av dem besvarade 18 211 webbenkäten och 10 613 pappersenkäten. Jämfört med såväl pilotenkäten som den föregående riksomfattande enkäten var det en övervägande del som besvarade webbenkäten.

Landskapsvis fördelade sig svaren enligt figuren nedan. Södra Karelen finns inte med eftersom endast Luumäki deltog. De övriga kommunerna i Södra Karelen deltog i den pilotenkät som genomfördes i november 2017. Antalet respondenter från Päijänne-Tavastland är litet i relation till befolkningmängden, eftersom endast en del av kommunerna i detta landskap deltog i enkäten. Åland omfattades inte av enkäten.

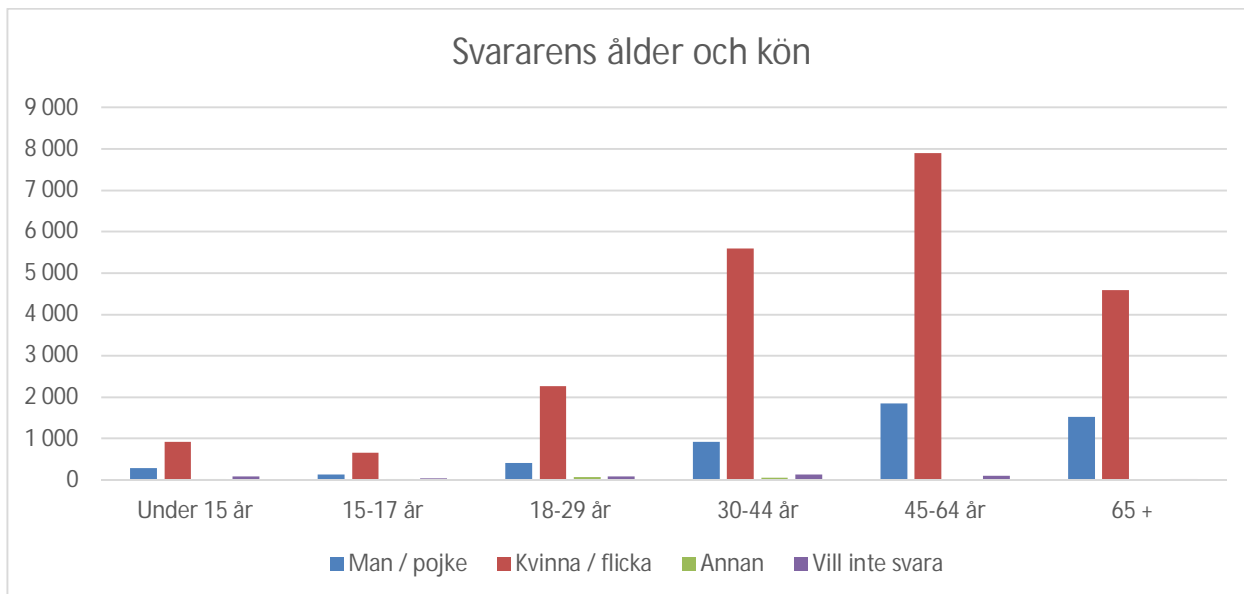


Som väntat besvarades enkäten av flest personer i Nyland. Flest svar kom det in från de stora städerna (huvudstadsregionen, Tammerfors, Uleåborg, Åbo, Jyväskylä). På kommunnivå kom det in flest svar från Helsingfors (2594 st.). Bland enskilda bibliotek var det Tammerfors huvudbibliotek Metsos användare som var mest aktiva med att svara (522 st.). I förhållande till befolkningmängden var svarsaktiviteten störst i Egentliga Tavastland, Kajanaland och Mellersta Österbotten.

Enkäten genomfördes på tre språk: finska, svenska och engelska. Av de inkomna svaren var 94 % finska, 4 % svenska och 2 % engelska. Flest svenska svar kom från Raseborg, Helsingfors och de svenskspråkiga kommunerna i Österbotten.

Kvinnorna besvarade enkäten mer aktivt än män. Av respondenterna var 22 500 (ca 80 %) kvinnor och 5 200 (ca 20 %) män. Antalet personer av annat kön eller som inte ville besvara frågan var 700. Könsfördelningen mellan respondenterna speglar också fördelningen mellan biblioteksanvändarna. Fler kvinnor än män besöker biblioteken.

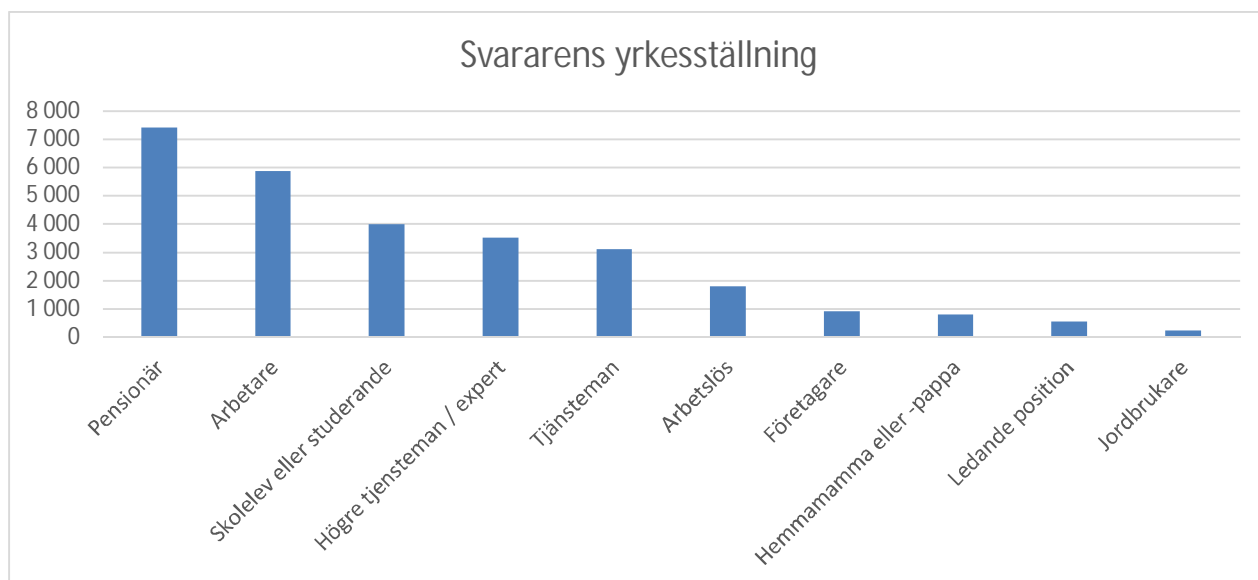




De största respondentgrupperna utgjordes av kvinnor i åldern 30–65 år. Barnens andel av dem som svarade var liten. Barn var inte heller den primära målgruppen, eftersom en undersökning av det här slaget inte är det bästa sättet att mäta deras användarupplevelse.

Av respondenterna var 43 % högutbildade (universitet och YH) och nästan lika många (42 %) hade en examen på andra stadiet. 8 % av respondenterna hade en lägre utbildningsnivå, och 7 % gick fortfarande i grundskolan.

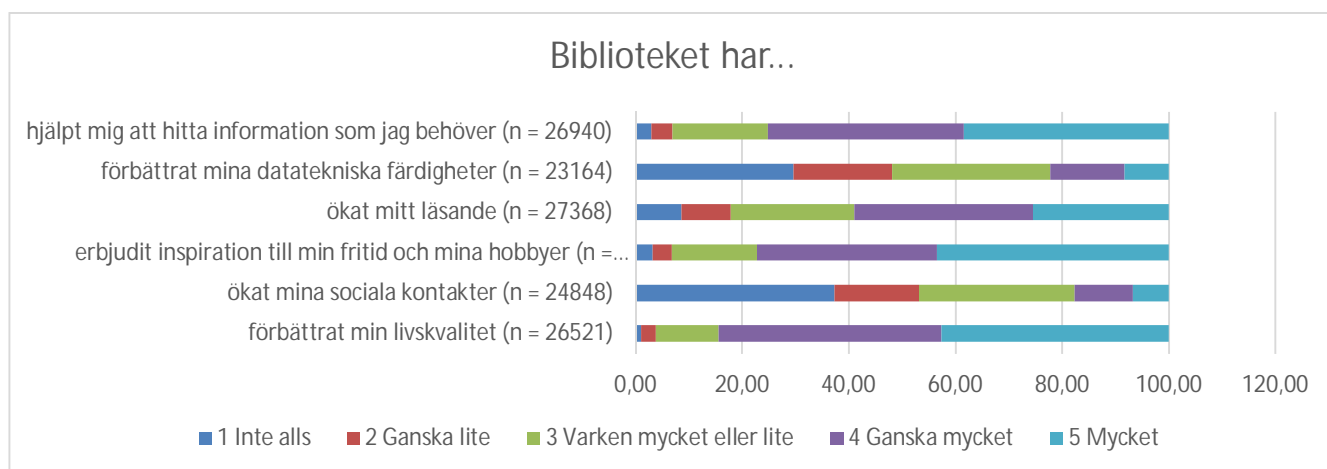
Fördelningen enligt yrkesställning visas i bilden nedan.



De som besvarat enkäten utgör ett urval av biblioteksanvändarna. Enkäten riktade sig inte till icke-användare. Andelen kvinnor som besvarade enkäten är större än deras andel av biblioteksanvändarna. Också åldersgruppen 44–65-åringar var överrepresenterad.

## 2.2. Bibliotekets inverkan

Användarna ombads bedöma vilken inverkan biblioteket har på deras liv med följande påståenden:



Respondenterna upplevde att biblioteket ganska mycket eller mycket hade förbättrat deras livskvalitet, hjälpt till att hitta information som de behövde och erbjudit inspiration till fritid och hobbyer. Biblioteket hade också ökat deras läsande. Däremot hade biblioteket inte haft samma positiva effekt när det gällde att förbättra användarnas datatekniska färdigheter eller öka deras sociala kontakter.

I den föregående enkäten 2013 ställdes samma fråga, men skalan var en annan. Resultaten är alltså inte direkt jämförbara. Bibliotekets inverkan på biblioteksanvändarnas liv är dock den samma. Rapporten om 2013 års användarenkät finns på adressen: <http://www.doria.fi/handle/10024/133707> (endast på finska).

Bland de olika åldersgrupperna upplevde över 45-åringar störst positiv inverkan och 15–29-åringar minst positiv inverkan. Kvinnor upplevde att biblioteket hade en positiv inverkan i någon större utsträckning än män. Av respondenterna under 15 år upplevde 60 % att biblioteket hade ökat deras läsande mycket.

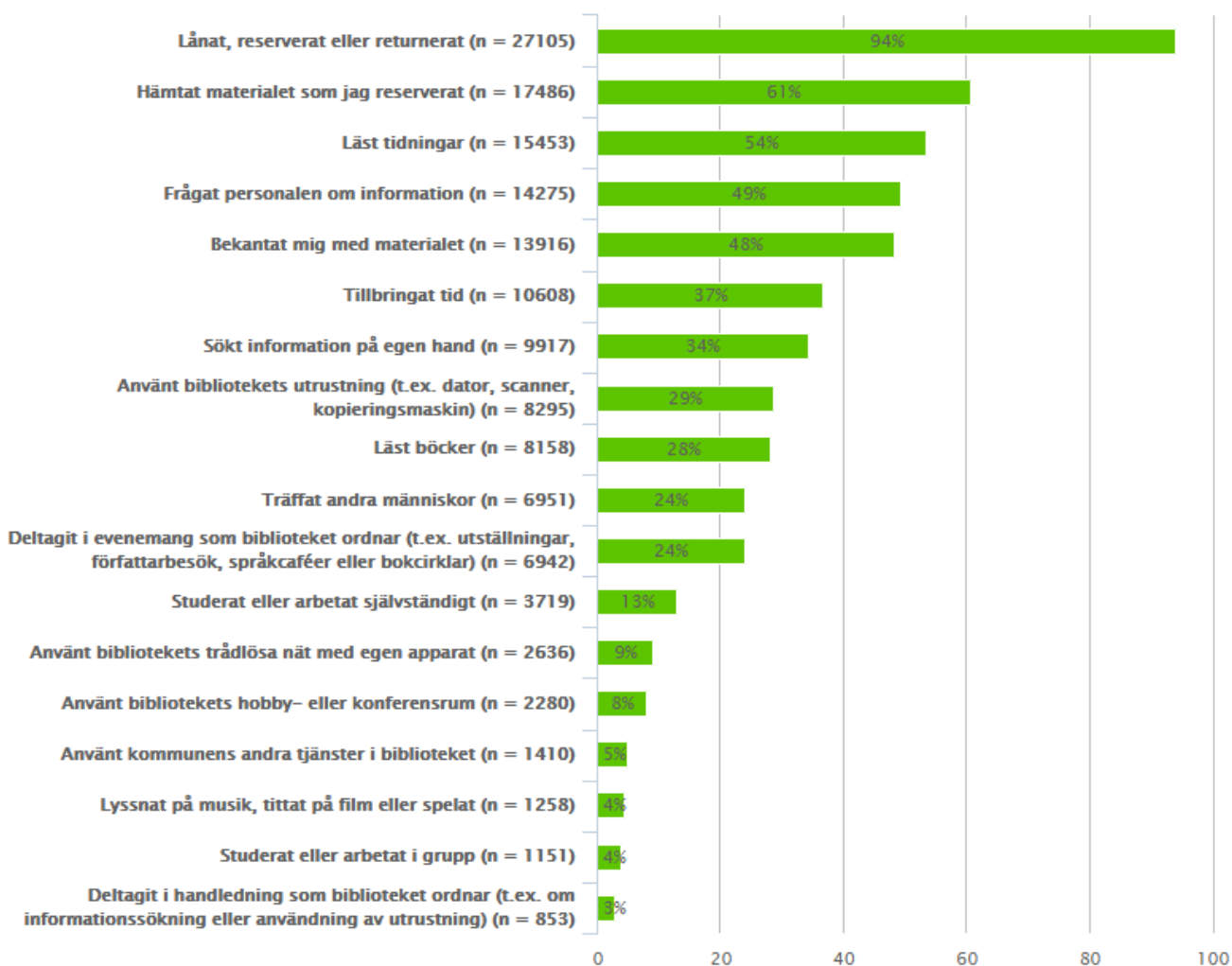
## 2.3 Användning av biblioteket

Respondenterna ombads utvärdera bibliotekstjänsterna med skolvitsordet 4–10. Biblioteken fick helhetsbetyget 8.8. Det fanns liten spridning i vitsorden, största delen av respondenterna gav ett vitsord mellan 8 och 10.



Biblioteksanvändarna ombads berätta vad de hade gjort på biblioteket under det senaste halvåret.

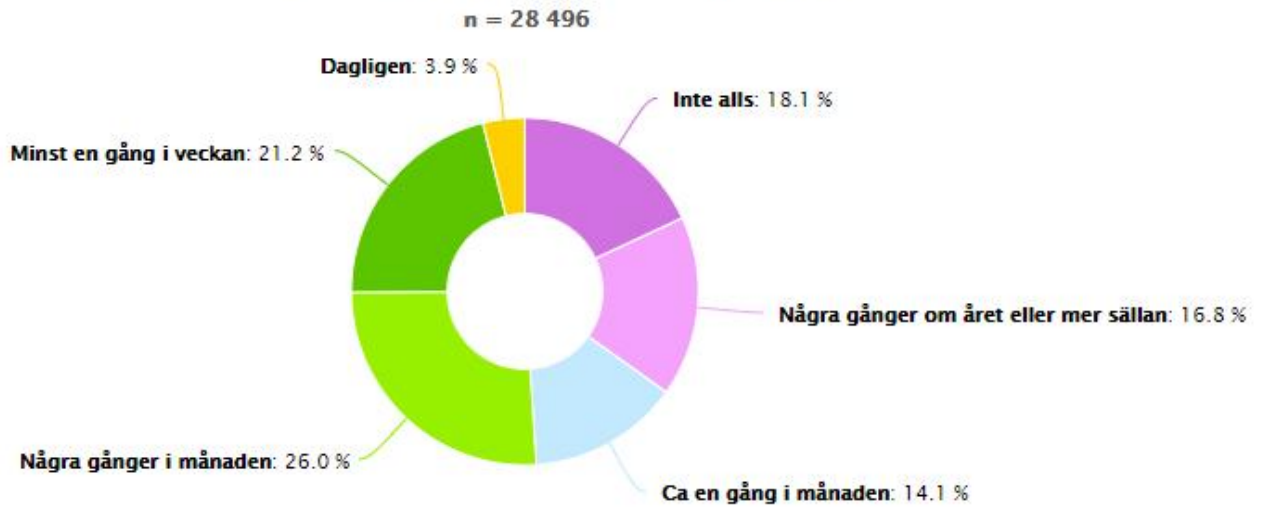
### Vad har du gjort på biblioteket under de senaste 6 månaderna?



Nästan alla användare hade lånat böcker. Det är den överlägset mest använda tjänsten som biblioteken erbjuder. Att reservera böcker är också vanligt. Tidningsläsning är den tredje mest använda tjänsten. Under senare år har biblioteken i allt större utsträckning också ordnat olika slags evenemang och utbildningar både själva och i samarbete med andra aktörer. En knapp femtedel av enkätbesvararna hade deltagit i dessa.

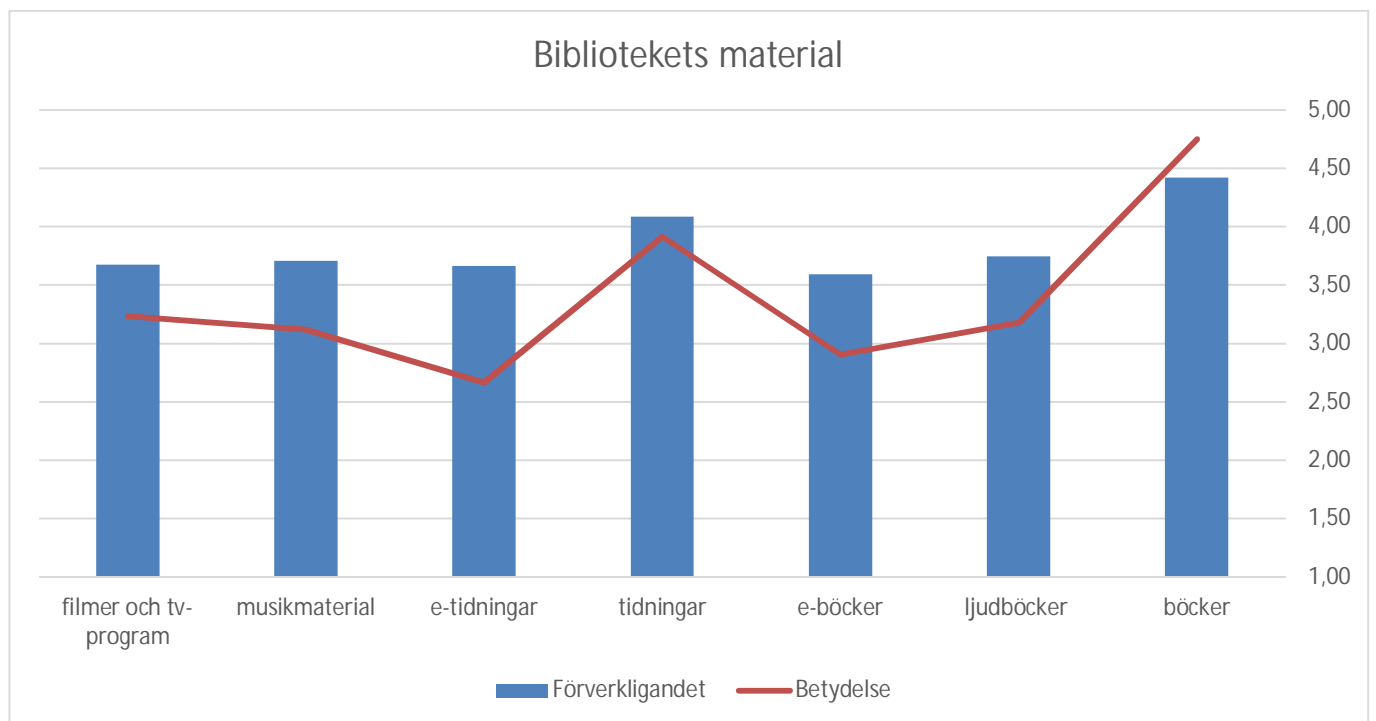
35 % av respondenterna följer biblioteket via sociala medier. Här är det möjligt att samplet är snedvridet eftersom länken till enkäten delades mycket via bibliotekets sociala kanaler, bl.a. Facebook. Bibliotekets webbtjänster användes av 82 % av respondenterna.

## Använder du bibliotekets webbtjänster?



## 2.4. Bibliotekets bestånd

Respondenterna fick utvärdera bibliotekets bestånd i flera olika frågor. I detta och följande delområden ombads respondenterna bedöma både hur väl påståendena stämde och hur viktig den aktuella saken var. En gapanalys visar förhållandet mellan betydelse och förverkligande.

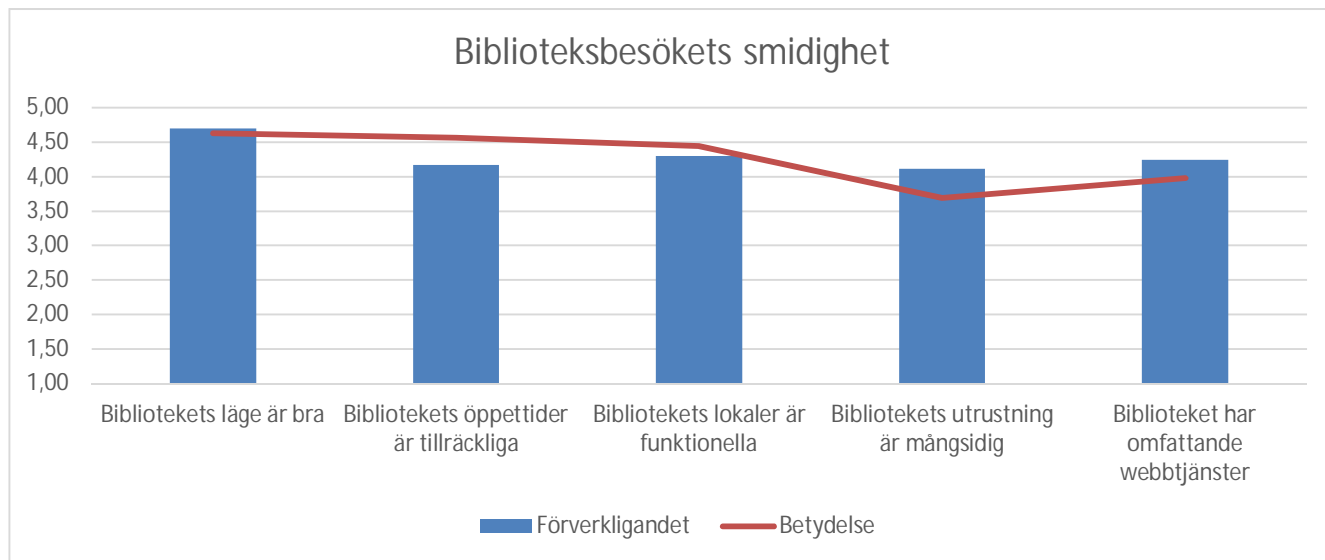


Användarna värdesätter särskilt tryckta böcker och upplever också att deras samlingar är de bästa. Samtidigt är det den enda materialtyp där önskemålen är högre än förverkligandet. Den näst viktigaste materialtypen är tidningar. Bibliotekens satsningar på e-material under senare år korrelerar dock inte med respondenternas

bedömning av hur viktiga de är. Biblioteksanvändarna anser att biblioteken också på ett bra sätt köper in sådant material som upplevs som mindre viktigt.

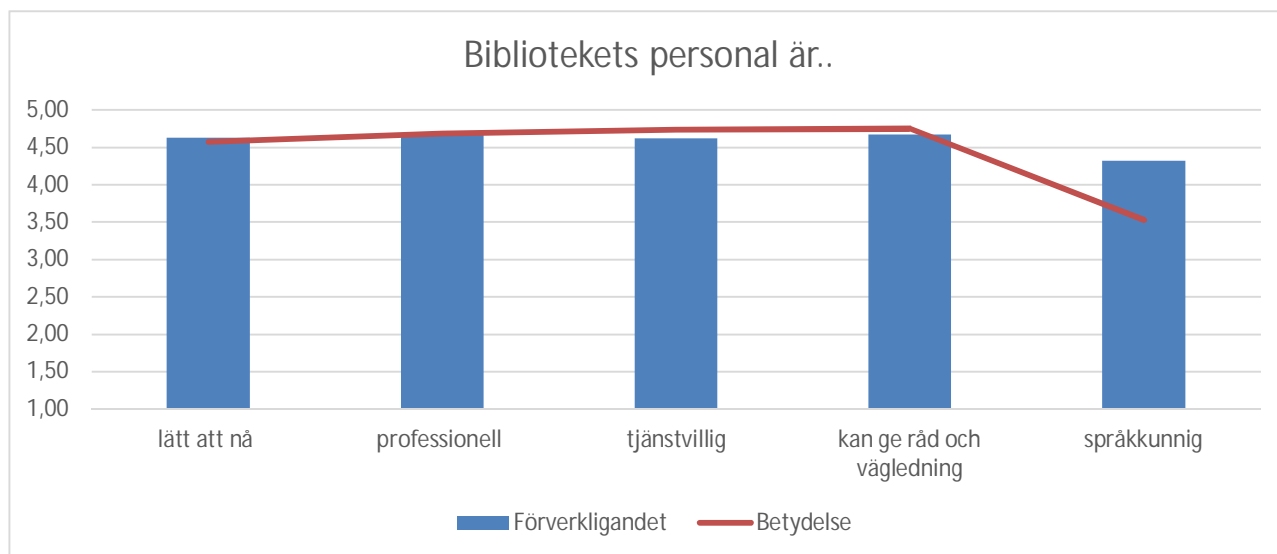
## 2.5. Biblioteksbesökets smidighet och kundservicen

Med frågorna nedan bad vi biblioteksanvändarna bedöma hur smidigt biblioteksbesöket är.



Allmänt kan man konstatera att biblioteksanvändarna upplevde att det gick mycket smidigt att använda biblioteket. Endast när det gällde lokalernas funktionalitet och öppettidernas tillräcklighet var betydelsen större än förverkligandet. I många kommuner tillgodoser man detta med hjälp av meröppet som innebär längre öppettider än normalt. Det är värt att notera att respondenterna ansåg att bibliotekets läge är viktigast och där har man också lyckats bäst.

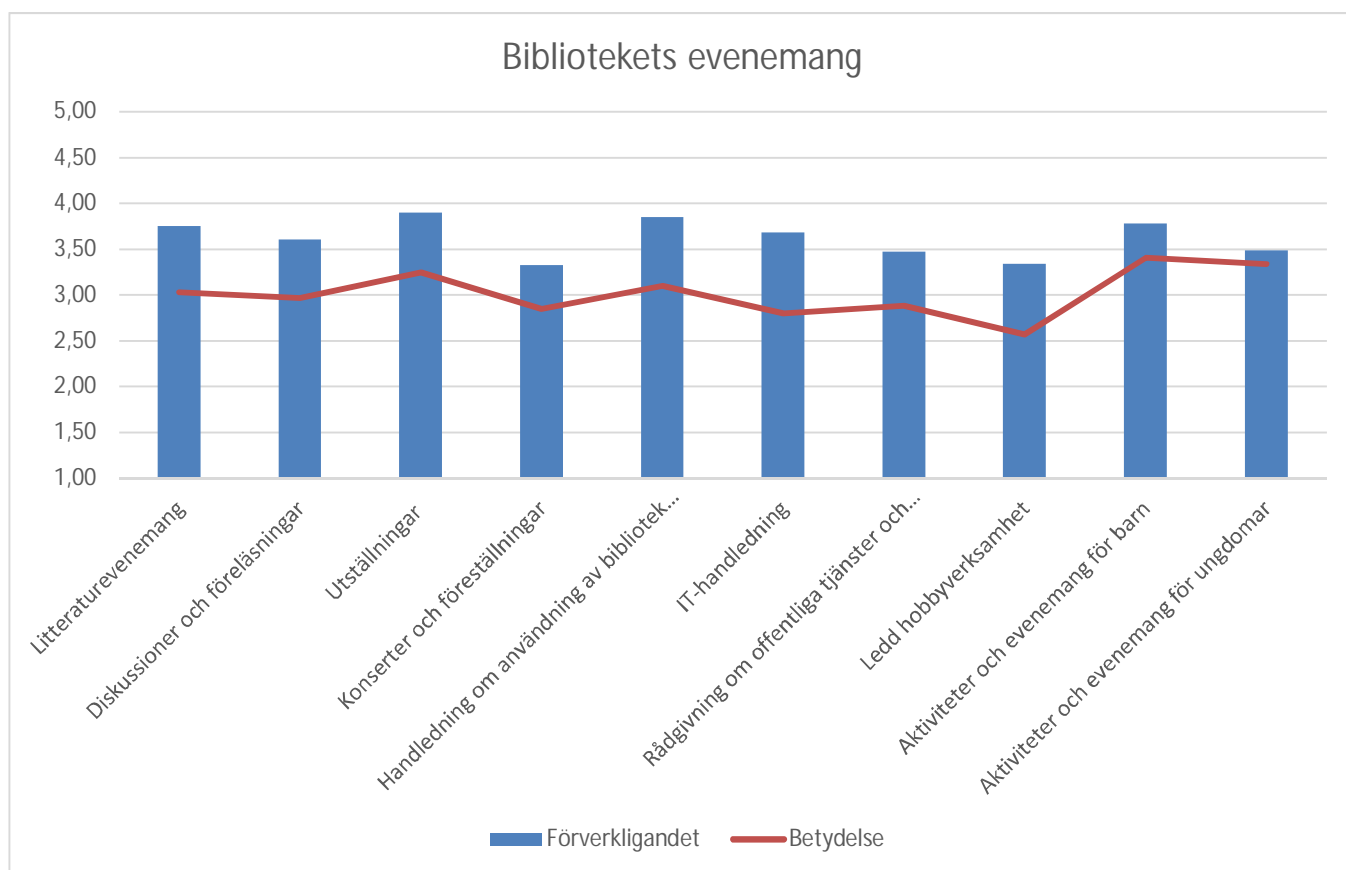
När det gällde kundservicen ställde vi följande fråga:



Kundservicen fick ett utmärkt betyg. Den enda avvikande bedömningen gällde personalens språkkunskap, där den upplevda betydelsen och förverkligandet låg på en lägre nivå än de övriga. Språkkunskaperna var av större betydelse för svenskspråkiga och engelskspråkiga respondenter (ca 4,4) än för finskspråkiga respondenter. När det gäller förverkligandet är erfarenheterna de samma, bibliotekets personal upplevs som språkkunnig oberoende av respondentens språk.

## 2.6. Evenemang

Under senaste år har antalet evenemang och utbildningar som ordnas i biblioteken ökat. Detta tyder på att synen på vad som anses vara bibliotekets basverksamhet har breddats. I och med den nya lagen om allmänna bibliotek förväntas också biblioteken göra sin verksamhet mer mångsidig.

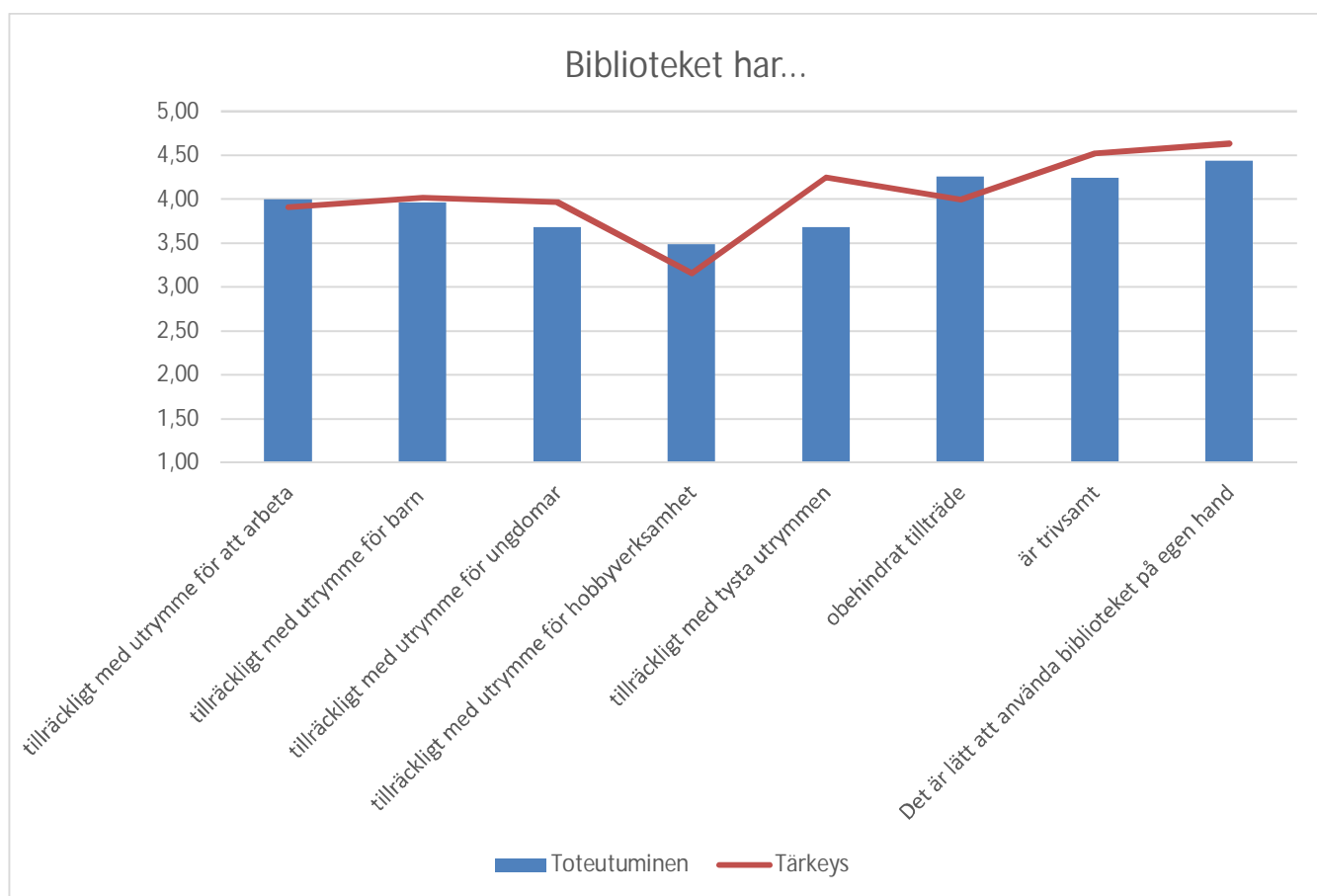


Enligt biblioteksanvändarna var evenemangen inte lika viktiga som samlingarna. Evenemang för barn och unga och utställningar upplevdes som mest viktiga. Bäst upplevdes biblioteken ha lyckats med utställningar, litteraturevenemang, evenemang för barn och med undervisning i biblioteksanvändning och informationssökning. Evenemangens betydelse översteg inte det upplevda förverkligandet av dem i någon kategori.

Som minst viktiga upplevde respondenterna ledd hobbyverksamhet, konserter och föreställningar samt IT-handledning. Det finns också andra aktörer än biblioteken som erbjuder liknande tjänster. Biblioteken lyckades dock bra med att producera också dessa evenemang.

## 2.7. Lokaler

Biblioteksanvändarna har många olika och delvis också motstridiga förväntningar på bibliotekslokalerna. Det borde å ena sidan finnas plats där man kan samlas och spendera tid, ordna evenemang, föreläsningar och till och med konserter, medan det samtidigt behövs tysta läsrum och tillräckligt med plats för samlingarna. Dessutom bör lokalerna vara så fysiskt tillgängliga som möjligt för att alla ska ha möjlighet att använda bibliotekets tjänster.



Enkätbesvararna ansåg att lokalerna var fungerande. Det fanns störst brist på tysta rum, som upplevs som viktiga, men som det inte finns tillräckligt av i biblioteken. Minst viktiga ansåg respondenterna att det är med hobbylokaler. Sådana finns också på andra ställen, och det är möjligt att man samtidigt är rädd att de tar utrymme från annat och orsakar störningar. Användarna ansåg att biblioteken i genomsnitt är trivsamma och enkla att använda på egen hand.

## 2.8. Öppen respons

Respondenterna fick också ge respons med följande öppna frågor:

- Vad är du nöjd med beträffande biblioteket som du utvärderar?
- Vad är du missnöjd med beträffande biblioteket som du utvärderar?

Svaren i elektronisk form sparades hos Taloustutkimus och sänds till biblioteken. Svaren innehåller också respons om enskilda personer och därför kan de inte presenteras öppet. I rapporteringsplattformen kan man däremot i ett s.k. ordmoln kontrollera vilka ord som förekommer mest i svaren. Det går också att filtrera svaren med olika bakgrundsvariabler. De öppna svaren som kom in via pappersenkäterna har biblioteken själva behållit och de har inte omvandlats till digital form.

Vad är du nöjd med beträffande biblioteket som du utvärderar?



De vanligaste orden som förekom i de öppna svaren var trevlig och personal. Biblioteksanvändarna är nöjda med bibliotekets tjänster, de tycker att personalen är kunnig och trevlig.

Vad är du missnöjd med beträffande biblioteket som du utvärderar?



Det kom in betydligt mindre negativ respons. Det vanligaste ordet i de finskspråkiga öppna svaren var öppettider, medan i de svenskspråkiga svaren dominerade svenska och personalen. De svenskspråkiga biblioteksanvändarna upplever alltså att de inte får tillräcklig betjäning på svenska. Det verkar också som att det finns missnöje med bibliotekstjänsterna för barn och unga.

De öppna svaren behandlas mer grundligt i respektive bibliotek och kommun.



### 3. Slutsatser och vidare åtgärder

Användarenkäten visar att kommuninvånarna i genomsnitt är mycket nöjda med biblioteken. Från år till år och i olika enkäter får bibliotekstjänsterna alltid gott betyg (jfr t.ex. Kommunförbundets [invånarundersökning](#) eller Nationalbibliotekets tidigare enkäter). Det är svårt att denna väg hitta egentliga förbättringsområden som gäller hela landet. För att hitta dem behöver man gå ner på kommunnivå.

Enkäten gav ny information om biblioteksanvändarnas beteende. Största delen av dem som besvarade enkäten använder biblioteket på traditionellt sätt, de använder beståndet och vill ha ett lugnt och tyst utrymme. En del deltar också i olika evenemang och utbildningar som biblioteket ordnar eller spenderar bara tid på biblioteket.

Biblioteken har en positiv inverkan på biblioteksanvändarnas liv på många sätt. Det är glädjande att se att biblioteken påverkar läsandet positivt. Läsfärdigheten utvecklas genom övning och har stor betydelse bl.a. för elevers studieberedskap och därmed också deras studieframgång.

Bibliotekslokalerna upplevs i regel som fungerande. Många kommuner har redan meröppna bibliotek med längre öppettider än normalt. Detta svarar på ett bra sätt mot biblioteksanvändarnas önskemål om längre öppettider och bättre tillgång till tjänsterna.

Resultaten analyseras vidare på regional nivå vid regionförvaltningsverken och de bibliotek som har det regionala utvecklingsuppdraget. På kommunal nivå använder biblioteken resultaten enligt eget behov. På riksnivå utnyttjas resultaten av regionförvaltningsverken och UKM samt av Helsingfors stadsbibliotek som har det riksomfattande utvecklingsuppdraget. Regionförvaltningsverken kommer hösten 2018 att ordna utbildning för bibliotekens personal om hur rapporteringstjänsten ska användas.

Nästa riksomfattande enkät är planerad att genomföras år 2021. Vi tar med oss erfarenheterna från denna enkät för att göra nästa enkät ännu bättre. Möjligheten att bilda tidsserier kommer också att beaktas.

