

Hvad spørger lånerne om?

I uge 9 (27/2 – 5/3 2006) er alle lånerhenvendelser blevet registreret.

Undersøgelsen er lavet for at få et samlet billede af, hvad lånerne egentlig henvender sig til personalet om og for at få et indtryk af hvor meget tid der bruges på de forskellige ting.

Undersøgelsen skal desuden bruges til at vurdere spørgsmålet om åbning af magasinerne for publikum, til at vurdere hvor der med størst fordel kan ske en indsats på selvbetjeningsområdet, og til at inspirere indretningsgruppernes arbejde.

Voksen- og børneskranken, VOK, musik og børnebiblioteket har alle registreret lånerhenvendelser i et skema (se bilag) under følgende kategorier:

- Låneren henvises til andre kolleger
- Henvendelse om konkrete titler (herunder reserveringer, pjecer osv.)
- Emneforespørgsler (herunder fremfinding af info på nettet, artikler osv.)
- Hente materialer i magasin/depot
- Anbefaling af god litteratur/musik (som ligger ud over emne-forespørgsler)
- ”Adfærds-regulering”
- Hjælp til søgning/anden vejledning i brug af PC
- Hjælp til selvhjælp (som fx vejledning i brug af selvbetjeningsautomat)

Opgørelser

I **børneskranken** er der i uge 9 registreret 83 lånerhenvendelser. Den procentvisefordeling af lånerhenvendelserne opgjort på de forskellige kategorier ser således ud:

Låneren henvises til andre kolleger: 45%

Henvendelse om konkrete titler (herunder reserveringer, pjecer osv.): 12%

Emneforespørgsler (herunder fremfinding af info på nettet, artikler osv.): 7%

Hente materialer i magasin/depot: 4%

Anbefaling af god litteratur/musik (som ligger ud over emne-forespørgsler): 0%

”Adfærds-regulering”: 2%

Hjælp til søgning/anden vejledning i brug af PC: 5%

Hjælp til selvhjælp (som fx vejledning i brug af selvbetjeningsautomat): 25%

I **voksenskranken** er der i uge 9 registreret 122 lånerhenvendelser. Den procentvisefordeling af lånerhenvendelserne opgjort på de forskellige kategorier ser således ud:

Låneren henvises til andre kolleger: 43%
Henvendelse om konkrete titler (herunder reserveringer, pjecer osv.): 16%
Emneforespørgsler (herunder fremfindning af info på nettet, artikler osv.): 14%
Hente materialer i magasin/depot: 1%
Anbefaling af god litteratur/musik (som ligger ud over emne-forespørgsler): 0%
”Adfærds-regulering”: 2%
Hjælp til søgning/anden vejledning i brug af PC: 4%
Hjælp til selvhjælp (som fx vejledning i brug af selvbetjeningsautomat): 21%

I **musik** er der i uge 9 registreret 385 lånerhenvendelser. Den procentvisefordeling af lånerhenvendelserne opgjort på de forskellige kategorier ser således ud:

Låneren henvises til andre kolleger: 5%
Henvendelse om konkrete titler (herunder reserveringer, pjecer osv.): 76%
Emneforespørgsler (herunder fremfindning af info på nettet, artikler osv.): 8%
Hente materialer i magasin/depot: 6%
Anbefaling af god litteratur/musik (som ligger ud over emne-forespørgsler): 0,3%
”Adfærds-regulering”: 0,5%
Hjælp til søgning/anden vejledning i brug af PC: 4%
Hjælp til selvhjælp (som fx vejledning i brug af selvbetjeningsautomat): 0,5%

I **børn** er der i uge 9 registreret 608 lånerhenvendelser. Den procentvisefordeling af lånerhenvendelserne opgjort på de forskellige kategorier ser således ud:

Låneren henvises til andre kolleger: 1%
Henvendelse om konkrete titler (herunder reserveringer, pjecer osv.): 35%
Emneforespørgsler (herunder fremfindning af info på nettet, artikler osv.): 21%
Hente materialer i magasin/depot: 11%
Anbefaling af god litteratur/musik (som ligger ud over emne-forespørgsler): 6%
”Adfærds-regulering”: 1%
Hjælp til søgning/anden vejledning i brug af PC: 21%
Hjælp til selvhjælp (som fx vejledning i brug af selvbetjeningsautomat): 3%

I **VOK** er der i uge 9 registreret 858 lånerhenvendelser. Den procentvisefordeling af lånerhenvendelserne opgjort på de forskellige kategorier ser således ud:

Låneren henvises til andre kolleger: 4%
Henvendelse om konkrete titler (herunder reserveringer, pjecer osv.): 41%
Emneforespørgsler (herunder fremfindning af info på nettet, artikler osv.): 27%
Hente materialer i magasin/depot: 15%
Anbefaling af god litteratur/musik (som ligger ud over emne-forespørgsler): 1%
”Adfærds-regulering”: 0%
Hjælp til søgning/anden vejledning i brug af PC: 4%
Hjælp til selvhjælp (som fx vejledning i brug af selvbetjeningsautomat): 8%

Grafisk oversigt

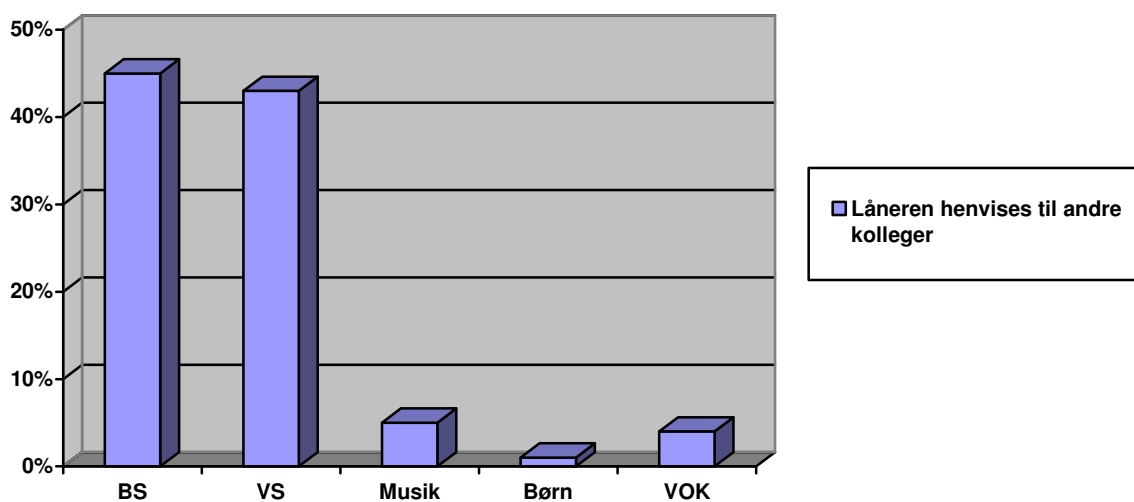
I de neden stående tabeller indgår der følgende forkortelser:

BS = Børneskranken

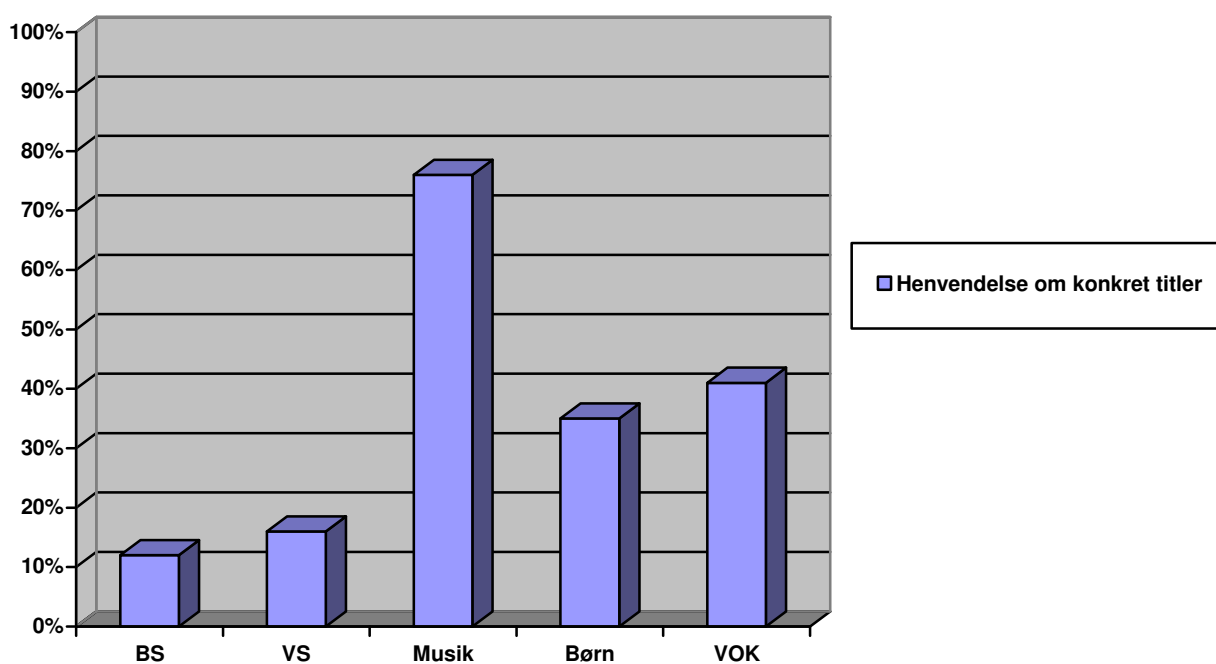
VS = Voksenskranken

Tallene i tabellerne er den procentvise andel af den enkelte afdelingens samlede aktivitet. Det vil sige, at den enkelte afdeling summer til 100%.

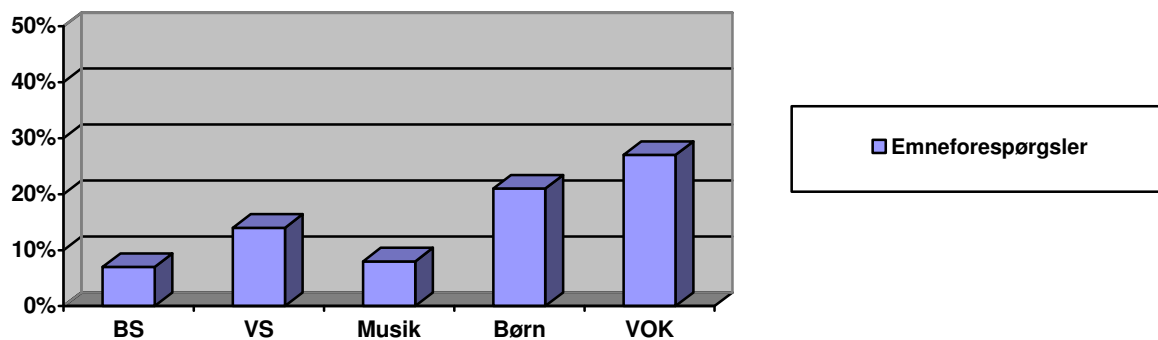
I tabellen nedenfor ses fordelingen af ”**Låneren henvises til andre kolleger**” på de forskellige afdelinger:



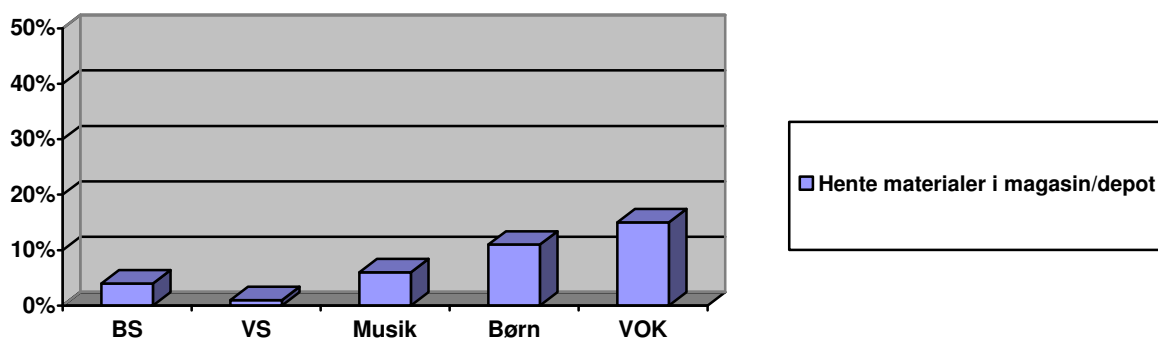
I tabellen nedenfor ses fordelingen af ”**Henvendelse om konkrete titler**” på de forskellige afdelinger:



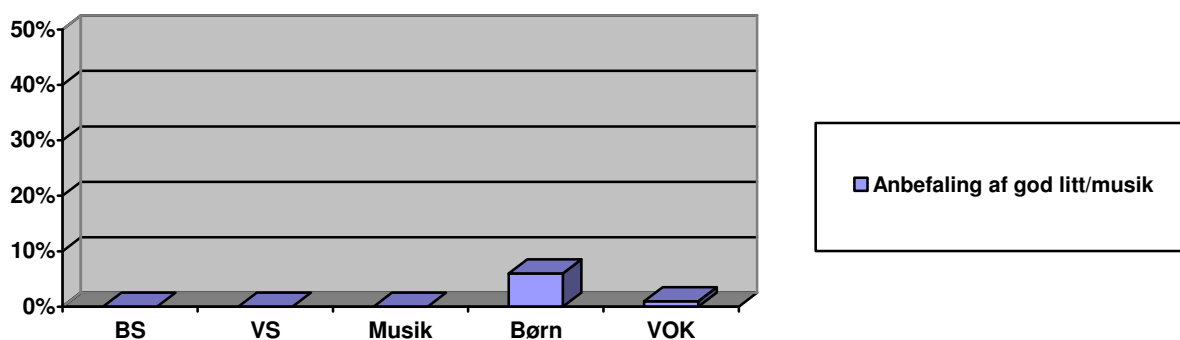
I tabellen nedenfor ses fordelingen af ”**Emneforespørgsler**” på de forskellige afdelinger:



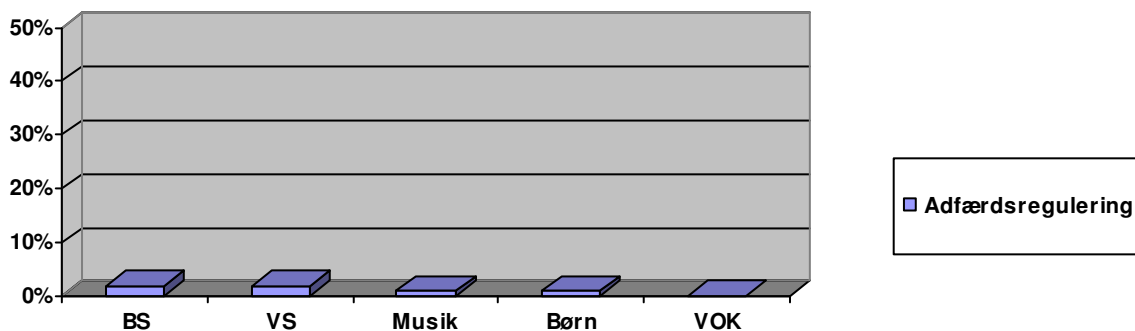
I tabellen nedenfor ses fordelingen af ”**Hente materialer i magasin/depot**” på de forskellige afdelinger:



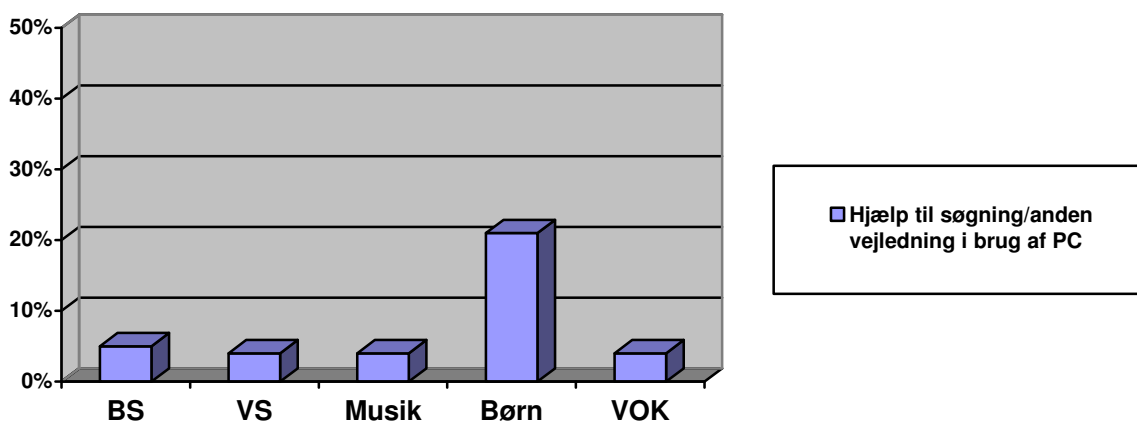
I tabellen nedenfor ses fordelingen af ”**Anbefaling af god litteratur/musik**” på de forskellige afdelinger:



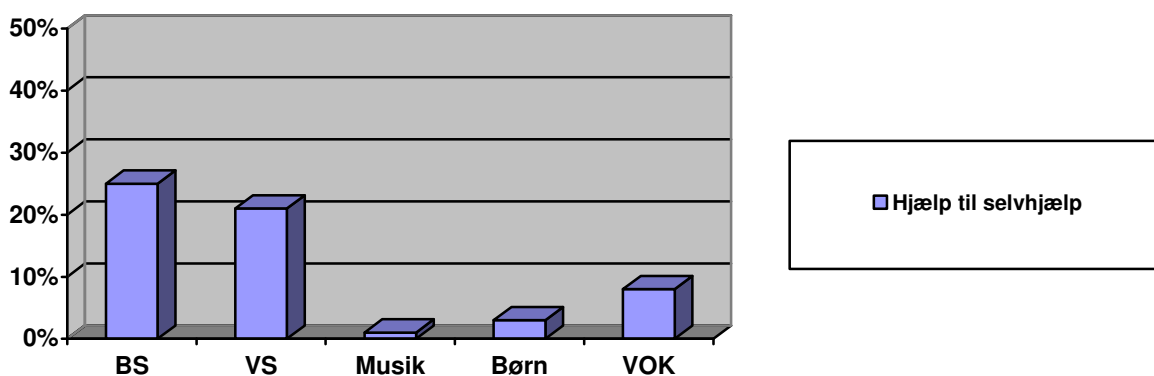
I tabellen nedenfor ses fordelingen af ”**Adfærds-regulering**” på de forskellige afdelinger:



I tabellen nedenfor ses fordelingen af ”**Hjælp til søgning/anden vejledning i brug af PC**” på de forskellige afdelinger:



I tabellen nedenfor ses fordelingen af ”**Hjælp til selvhjælp**” på de forskellige afdelinger:



Opsummering

Det lånerne suverænt spørger mest om er konkrete titler.

Lånerne henvender sig – ikke overraskende – om forskellige ting i skrankerne og afdelingerne. Skrankerne bruger meget tid på at hjælpe lånerne til ”selvhjælp”.

Interessant er det måske, at skrankepersonalet ved næsten halvdelen af lånerhenvendelserne henviser lånerne til andre kolleger. Det kan tyde på, at lånerne er usikre på eller ikke er klar over, hvilket personale de skal henvende sig til, for at få faglig betjening/vejledning. Dette kan man overveje at gøre noget ved(?).

I afdelingerne henvender lånerne sig, som nævnt, hovedsagelig om konkrete titler. For musiks vedkommende udgør henvendelser om konkrete titler hele 76% af de samlede henvendelser. For børn er tallet 35% og for VOK 41%. Også emneforespørgsler udgør en stor del af lånerhenvendelserne hhv. 8% for musik, 21% for børn og 27% for VOK.

Ser man på mulighederne for at lave ændringer/rokader i forhold til lånerhenvendelserne, så kan der være muligheder indenfor følgende områder:

- Hente materialer i magasin/depot – fra afdelinger til skrankerne
- Hjælp til søgning/anden vejledning i brug af PC – fra afdelinger til skrankerne(?)
- Hjælp til selvhjælp – fra afdelinger til skrankerne

Der ud over kan man muligvis se nærmere på henvendelserne om konkrete titler(?) kan skrankepersonalet evt. overtage nogle af disse ekspeditioner, hvis det ”blot” drejer sig om at reservere eller hente bestemte materialer.