

**Brugernes adfærd på
Roskilde Bibliotek
2007**

3.12.2007

Helene D. L. Christensen

Indhold

Indhold.....	2
Indledning.....	3
Metode.....	4
Opsummering af de samlede observationer.....	5
Brugertyper.....	6
Områderne.....	8
Weekenden.....	11
Konklusion.....	13
Bilag.....	16
<i>Figur 1: Tabel over de samlede trafiktællinger fordelt på alder og køn. I alt 744 observationer.....</i>	16
<i>Figur 2: Tabel over de samlede trafiktællinger fordelt på områder og alder. I alt 744 observationer....</i>	16
<i>Figur 3: Tabel over trafiktællinger for mænd fordelt på områder og alder. I alt 384 observationer.</i>	16
<i>Figur 4: Tabel over trafiktællinger for kvinder fordelt på områder og alder. I alt 360 observationer....</i>	17
<i>Figur 5: Diagram over aldersfordelingen af de samlede observationer.</i>	17
<i>Figur 6: Diagram over fordelingen af områderne. I alt 744 observationer.</i>	18
<i>Figur 7: Diagram over områdefordelingen for kvinder. I alt 360 observationer.</i>	18
<i>Figur 8: Diagram over områdefordelingen for mænd. I alt 384 observationer.</i>	19
<i>Figur 9: Diagram over områdefordelingen fordelt på alder. I alt 744 observationer.....</i>	19
<i>Figur 10: 6 Diagrammer over områdefordelingen i forhold til område og alder.</i>	20
<i>Figur11: Diagram over aldersfordelingen i weekenden.</i>	21
<i>Figur 12: Diagram over områdefordelingen i weekenden.....</i>	21
<i>Figur 13: Tabel over trafiktællingerne i weekenden fordelt på alder og køn.</i>	22
<i>Figur 14: Tabel over områdefordelingen i weekenden.</i>	22

Indledning

Roskilde Bibliotek har meget at byde på. Der tænkes kreativt og fremadrettet og der er mange besøgende. Der er en vilje blandt personalet på biblioteket til, at ville gøre biblioteket endnu bedre. Denne undersøgelse er et direkte resultat af dette.

For at målrette og tilrettelægge formidlingen af bibliotekets mange tilbud til brugerne, er det en stor fordel at kende brugerne og deres adfærd. Besøgstal og udlånstal er kendt, men hvad lægger bag disse tal, hvad kendetegner brugerne og hvordan bruger de biblioteket. For at belyse dette er der lavet et observationsstudie i voksenafdelingen i oktober 2007. Målet med undersøgelsen er at afdække brugen af voksenafdelingen. Ud fra disse overvejelser er der udarbejdet en problemformulering, der kan skitseres i følgende punkter:

1. Hvad kendetegner brugerne af Roskilde Biblioteks voksenafdeling?
2. Er der tale om en samlet brugergruppe eller flere brugergrupper?
3. Hvad kendetegner brugernes adfærd under deres biblioteksbesøg?

Resultaterne af undersøgelsen præsenteres i denne rapport, der har karakter af en resultatrapport. Dybere metodiske overvejelser, litteraturhenvisninger, m.m. vil blive præsenteret i en rapport, der foreligger januar 2007.

Denne rapport er et forsøg på at give et mere klart, men også mere sammensat billede af brugerne af Roskilde Biblioteks voksenafdeling. Med denne undersøgelse håber jeg at kunne bidrage med ny viden og aha-oplevelser. Det er ikke tænkt som et endeligt billede af brugerne, mere som et oplæg til debat og grobund for nye ideer, som kan forsætte den gode udvikling af Roskilde Bibliotek.

Metode

I denne undersøgelse af brugeradfærden i voksenbiblioteket er der blevet gjort brug af skjult observation. Af etiske grunde er der blevet informeret via hjemmeside og skilt i informationen om, at der i projektperioden foregår en trafiktælling på biblioteket. Den studerende har været anonym og ageret almindelig bruger af biblioteket uden at kontakte hverken brugere eller personale.

Observationerne er blevet foretaget i oktober 2007. De er foretaget i bibliotekets åbningstid primært i hverdagene, men også på lørdage og søndage. Der er observeret 744 personer i trafiktællinger og 69 personer i de individuelle observationer.

De to typer observation, der er blevet brugt er beskrevet nedenfor.

Trafiktælling: Alle der er kommet ind i voksenafdelingen er blevet noteret i et skema, hvor alder, køn og hvilket område, brugeren er gået hen til, er blevet noteret.

De individuelle observationer: Der er blevet observeret i forskellige områder på skift i en time ad gangen. I dette tidsrum er alle i dette område blevet noteret i et skema med oplysninger om køn og alder (vurdering af alder er foretaget på et skøn i på forhånd definerede alderstrin).

I forlængelse af ovenstående er der i hvert område blevet observeret brugen af stedet. Der er blevet noteret om adfærden, alder, køn og andet i øjenfaldende. Dette er foregået i perioder på 1-4 timer ad gangen.

Der er blevet lagt vægt på, at ingen skal føle sig forfulgt, overvåget eller udstillet i forbindelse med observationerne. Derfor er personerne blevet fulgt på afstand og så diskret som muligt. Der er ikke blevet noteret personlige oplysninger, der kan udstille eller identificere de pågældende brugere.

Opsummering af de samlede observationer

Som nævnt tidligere er der blevet observeret 744 personer i trafiktællingen og 69 personer individuelt. Der vil i dette afsnit blive fokuseret på det store overblik. Detaljerne er beskrevet i de følgende afsnit, hvor fokus er på brugertyper og områder.

Resultaterne af observationerne kan opsummeres på følgende måde:

- Der er næsten lige mange mænd (52 %) som kvinder (48 %).¹
- Der er en jævn fordeling i forhold til alder, dog med en lille overvægt af ældre brugere.²
- Der kan inddeles i fem brugertyper.³
- Der er 27 % der finder underetagen. 27 % går til faglitteraturen. 20 % sidder i avislæsesalen. 17 % sætter sig foran en PC. 5 % sidder ved tidsskrifterne.⁴
- Der er et lille antal Drive-In brugere. Dvs. brugere der under deres besøg kun kommer for at aflevere lån og afhente reserveringer. De udgør kun 4 % af de observerede. (I weekenden er det 10 %) Halvdelen af Drive-In brugerne er i aldersgruppen 31-45 år. Der er flere kvinder end mænd.
- Brugere besøger sjældent flere afdelinger under deres besøg.
- Der er flest unge og ældre i hverdage. I weekenden er der flest i aldersgruppen 31-60 år.
- Mange går direkte til bibliotekarbordet.
- Kvinderne foretrækker de "boglige" områder og materialer.
- Mændene foretrækker aviserne, PC'erne og musikken.

Der er flere interessante detaljer, når man dykker ned og ser nærmere på observationsmaterialet. Det vil blive beskrevet i følgende afsnit.

¹ Se Figur 1 på side 16, der er en tabel for de samlede observationer.

² Se Figur 5 på side 17, der er et diagram over aldersfordelingen af de samlede observationer.

³ Se side 6 for nærmere beskrivelse af disse.

⁴ Se Figur 6 side 18, der er et diagram over områdefordelingen.

Brugertyper

Der er i løbet af projektperioden blevet observeret flere typer adfærd. Når der inddeles i grupper på denne måde skal man være opmærksom på, at kategorierne ikke er endegyldige. Placeringen i grupperne er taget ud fra brugernes adfærd den pågældende dag og er et udtryk for det behov brugeren har ved dagens biblioteksbesøg. Brugere i en kategori er ikke altid i samme kategori eller brugertype, deres adfærd ændres i takt med deres formål med deres biblioteksbesøg. Nedenstående giver et billede af de mest almindelige brugere og deres karakteristika. De kan beskrives i følgende fem kategorier:

Avislæseren: Avislæseren er kendetegnet ved at komme på biblioteket for at læse avisen som sit eneste ærinde under sit biblioteksbesøg. De har god tid, tager ofte deres overtøj af og de fleste kommer hver dag. Biblioteksbesøget virker som en del af den daglige rutine for denne gruppe brugere, der ofte kommer i formiddagstimerne. Under besøget bruges der ca. 45 min eller mere. De læser alene, de fleste læser flere aviser under deres besøg. De læser ofte hele avisen igennem, de skimmer den ikke bare igennem. Der er overvægt af mænd i denne gruppe (83 %). Langt de fleste er fra 61 år og opefter (72 %).

PC-Brugeren: PC-brugeren er kendetegnet ved at komme på biblioteket for at benytte en PC, som sit eneste ærinde under biblioteksbesøget. Årsagen til besøget kunne ikke direkte udledes, men nogle chattede, andre lagde kabale og andre igen printede information ud. Deres besøg vare ca. 30 min. Nogle bruger kun 5-10 min. Andre bruger op til 60 min. Der er en overvægt af mænd, der udgør 67 % af PC-brugerne. Ligeledes er der en overvægt af yngre brugere.

Målrettede: Den målrettede bruger er kendetegnet ved at være forberedt og have et klart mål for sit besøg. Det er ofte tale om et verifikativt informationsbehov, som for eksempel en bestemt titel, bestemt forfatter eller et bestemt emne. De går meget direkte hen til enten en bestemt reol, til søgemaskine eller til bibliotekaren. De stopper ikke op undervejs og ser på udstillinger, andre afdelinger eller lignende. De har ofte travlt og går efter de har fundet det, de kom for. Hurtigt ind og ud igen. Man kan sammenligne den målrettede bruger med en handlende i et supermarked, der skal have nogle specifikke ting, skrevet på forhånd på en indkøbsseddel. De er opsat på at købe en bestemt slags rugbrød og mælk og går direkte til kassen bagefter, de bruger ikke tid på impulskøb, de vil hurtigt hjem igen.

Der er både unge og ældre blandt de målrettede bruger, men en overvægt af yngre studerende. Der er ligeledes en overvægt af kvinder blandt de målrettede brugere.

Græssende: Den græssende bruger har ofte god tid. Ser ofte flere hylder igennem og tager materialet ud, kigger på bagsider, bladde og undersøger. De lader sig ofte inspirere og er åbne for udstillinger og deres besøg ender ofte med et lån. De starter ofte deres søgen ved deres foretrukne afdeling/reol og går mere eller mindre tilfældigt hele området igennem. De ved eksempelvis, at de leder efter en krimi, men lader sig overraske og tager den der ser/lyder mest spændende.

Man kan sammenligne den græssende bruger med impuls Køber i supermarkedet, der ved han skal have rugbrød, men kigger hele brødreolen igennem for at finde noget der ser lækkert ud. Han går rundt i butikken og ved hvilke vare han skal bruge, men lader sig inspirere og styre af impulser og er ikke opsat på om det *skal* være den økologiske Arla mælk, bare det er mælk. På vej til kassen ser han et godt tilbud og putter det i sin indkøbskurv.

Der er både yngre og ældre brugere blandt de græssende brugere og både mænd og kvinder.

Drive-in bruger: Drive-in brugeren har travlt og kommer kun for at aflevere sine lån og/eller hente sine reserveringer. De bruger ikke biblioteket under deres korte besøg andet end skrankeområdet, det er hurtigt ind og hurtigt ud igen.

De beskrevne brugertyper knytter sig i høj grad til målet for biblioteksbesøget, men i ligeså høj grad til de forskellige områder. Naturligvis er avislæserne primært i avislæsesalen og PC-brugerne skal naturligvis bruge en PC. De græssende og målrettede brugere knytter sig i sær til materialer, der er placeret på hylder og krybber, som bøger, musik, film og cd-rommer. Der er flest græssende brugere i underetagen, hvor det er en god historie, en god film, eller et godt stykke musik, en oplevelse man leder efter. Tilsvarende er der flest målrettede brugere i faglitteraturen, hvor det er fakta og viden, der er vigtig. Der er ikke overraskende flest unge studerende i denne brugertype.

Drive-in brugeren er en kategori for sig. Efter mit ophold på Roskilde Bibliotek, er det min fornemmelse, at der ikke er mange brugere, der helt og holdent er drive-in brugere. Der var flere af drive-in brugerne, der kom andre dage som almindelige biblioteksbesøgende.

Områderne

Voksenafdelingen er delt op i flere områder. Jeg har fokuseret på følgende områder: Avislæsesal, Tidsskrifter, PC'erne, Faglitteraturen, Underetagen (skønlitteratur og musikafdeling). Denne inddeling er blevet valgt, da det var her brugerne befandt sig. Der var næsten ingen brugere ved tegneserierne, spillene, lydbøgerne og biografierne (her blev kun sofagruppen brugt).

I forlængelse af sidste afsnit kan brugen af voksenafdelingen beskrives, ved at se nærmere på de enkelte områder:

Avislæsesal: Der er to typer adfærd, der kendetegner brugen af avislæsesalen. Der er avislæserne, som beskrevet ovenfor og så er der de unge, der bruger stedet som studiepladser. De medbringer bøger, deres bærbar og mad og drikke. Ofte bruger de lang tid på biblioteket ofte mere end en time og nogle op til 3 timer. De unge kommer ofte efter middag. De unge studerende virker sted kendte og de fleste bruger kaffeautomaten ved tidsskrifterne. Der er ingen snak og uro i dette område, udover trafikken af personale, der dog ikke virker som en forstyrrelse på brugerne.

73 % af brugerne i avislæsesalen er i alderen 61+. De unge udgør 10 %.

81 % af brugerne af avislæsesalen er mænd.

PC'erne: I området omkring PC'erne er der en entydig måde at bruge dette område på. Alle brugerne hører til brugertypen PC-brugere, men der er forskellige måder, de benytter PC'en til. Nogle bruger lang tid (ca. 45-60 min.) de chatter, lægger kabale og andre lignende aktiviteter, de kommer ofte hver dag. Andre bruger PC'erne til hurtige opslag for at finde informationer. De bruger ikke lang tid og mange i denne gruppe er studerende. Der er nogle af de studerende, der laver gruppearbejde ved PC'erne, hvilket kan virke forstyrrende på de øvrige brugere. Der er ofte fuldt booket op gennem hele dagen.

40 % af brugerne ved PC'erne er under 30 år og 35 % er i gruppen 31-45 år.

67 % af brugerne ved PC'erne er mænd.

Faglitteraturen: Der er ofte mange unge studerende i dette område. De studerende kommer ofte i par eller grupper og samarbejder om at finde materialet. De bruger søgemaskinerne flittigt, men mange af dem virker forvirrede, når de skal finde materialet fra skærmen på hylden. Det ender ofte i frustration og henvendelse hos bibliotekaren. I flere af tilfældene skyldtes det misforståelser om hvor det pågældende materiale kunne findes, eksempelvis var nogle af bøgerne opstillet på magasin. Dette betyder også, at

der er mange, der henvender sig direkte til en bibliotekar når de kommer på biblioteket.

Siddepladserne bliver brugt flittigt, både af studerende i grupper og enkeltvis og af andre brugere.

De yngre brugere kan ofte kategoriseres som målrettede brugere og de midaldrende og ældre oftest som græssende brugere.

Med tanke på de unge studerende og deres behov for professionel hjælp, kunne man overveje at placere en bibliotekar i faglitteraturen, der kunne yde hjælp til denne specielle brugergruppe. De er fortrolige med it og søgning, men ikke med bibliotekssystemet og indretningen af biblioteket. De kan finde det på skærmen, men ikke på hylden.

40 % af brugerne i faglitteraturen er under 30 år.

74 % af brugerne i faglitteraturen er kvinder.

Underetagen: i underetagen er der to afdelinger: musikafdelingen og skønlitteraturen. Under trafiktællingen har det ikke været muligt at se om de er gået i musikafdelingen eller skønlitteraturen, kun at de er gået ned i underetagen. Nedenstående skal ses i lyset af dette.

61 % af brugerne i underetagen er fra 46 år opefter.

55 % af brugerne i underetagen er kvinder.

Adfærden i de to afdelinger i underetagen er blevet undersøgt og der kan konkluderes følgende:

De fleste brugere i skønlitteraturen kan beskrives som græssende brugere. De er stedkendte og går direkte til deres foretrukne genreinddelte reoler. Ved reolen ser de fleste brugere alt igennem. De har ofte god tid. De fleste brugere er kvinder ligesom der er en overvægt af midaldrende og ældre brugere.

Brugerne af musikafdelingen er alle meget stedkendte og kan kategoriseres som græssende brugere. Der er flest mænd i musikafdelingen. Mændene er jævnt fordelt på alder. Der er få kvinder i musikafdelingen og hovedparten af dem er unge.

Man kan sige at kvinderne foretrækker de boglige materialer og mændene cd'ere.

Tidsskrifterne: Der er få brugere i tidsskriftområdet. Kun 5 % af brugerne benytter tidsskrifterne og siddepladserne. Næsten halvdelen er i aldersgruppen 46-60 år og der er en overvægt af mænd.

Der er få brugere, så der er ikke rimeligt at tale om generelle adfærdsmønstre og brug af området, men de fleste finder et tidsskrift, tager en kop kaffe og sætter sig og læser. Adfærden minder om avislæserne.

Som beskrevet i starten af dette afsnit, er der nogle af områderne, der har få eller ingen brugere. Ens for disse områder, er, at de ligger bagerst i voksenafdelingen. Man kommer ikke forbi, med mindre, man har et ærinde. Der var en bruger, der spurgte efter spil, der stadig ikke kunne finde dem, efter han havde spurgt bibliotekaren. Disse var placeret bagerst i voksenafdelingen.

Under deres besøg går brugerne ofte kun hen i ét område. Dette skyldes til dels de fysiske rammer for voksenafdelingen, hvor afdelingen er i en firkant rundt om en atriumgård og resten i kælderen, der er delt op i to. Dels skyldes det, at brugerne enten går til højre for at gå til faglitteraturen og PC'erne eller til venstre for at bruge avislæsesalen og underetagen, de kommer ikke ned bagerst i afdelingen. Brugere og de potentielle lånere bliver ikke fristet på vejen. Endvidere er det nemt for de brugere, der skal til faglitteraturen at overse underetagen. Både fordi der mangler en god reklame for underetagen, men hvorfor gå ned i underetagen og kigge, hvis man ikke har et ærinde der nede?

Endvidere lader det til at en stor del af de unge ikke er fortrolige med bibliotekets opbygning. Dette er dog ikke så overraskende. Da jeg skulle se biblioteket første gang, skulle man have tungen lige i munden for at finde rundt, også de ansatte gav udtryk for, at det i starten kan være svært at finde rundt. Vi kan alle betragtes som professionelle biblioteksbrugere og hvis vi har svært ved at finde rundt, må det være meget svært for nye og uøvede brugere, som for eksempel de unge.

Et eksempel på dette er biografierne, der har dk.5 99.4, men er taget ud af faglitteraturen som en selvstændig gruppe og flyttet til en anden del af voksenafdelingen. Bøger i stort format. Sprog. Noder. Der er mange særopstillinger, hvilket kan forvirre brugerne mere end de gavner.

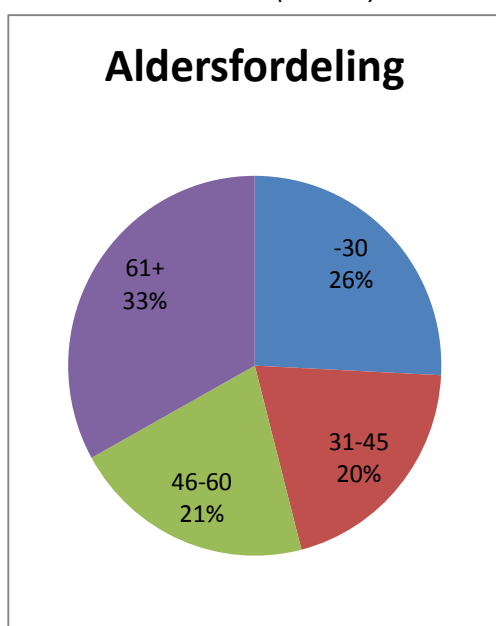
Spørgsmålet er, om brugerne kender til bibliotekets mange tilbud og bare bruger dem, de har brug for, eller om brugerne ikke kender til de forskellige tilbud, materialetyper og afdelinger som biblioteket har, fordi de ikke når rundt i biblioteket.

Weekenden

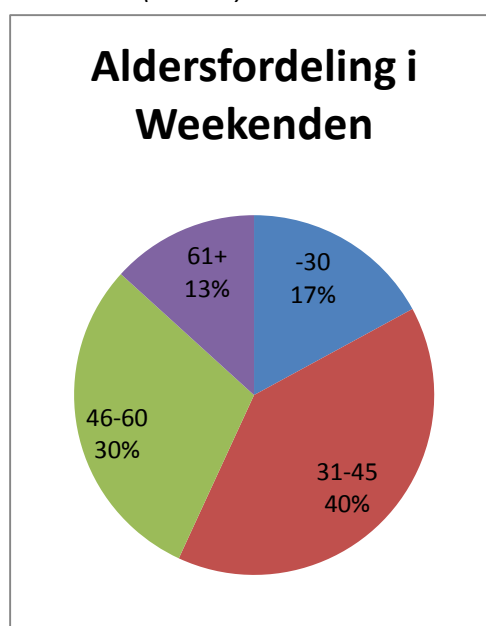
Når man ser på brugen af voksenafdelingen, er der forskel på hverdag og weekend. I forhold til kønsfordelingen er der næsten ingen forskel: der er 54 % mænd og 46 % kvinder. Forskellene er mest markante i forhold til aldersfordelingen, som det fremgår af de to diagrammer.

Den til venstre viser aldersfordelingen samlet, den til højre viser aldersfordelingen i weekenden:

Figur 5: Diagram over aldersfordelingen af de samlede observationer.(side 17)



Figur11: Diagram over aldersfordelingen i weekenden.(side 21)



Som det fremgår, er der en stor forskel på, hvem der kommer i hverdagene og hvem der kommer i weekenden. Det lader til, at man kommer på biblioteket, når man har tid til det. De studerende og de ældre har bedst tid i hverdagene og gruppen i midten, der har fuldtidsarbejde og familier med små børn, har bedst tid til at komme i weekenden. I forlængelse af dette kunne man overveje at indrette mindre områder med materialer til børn i voksenafdelingen, så de voksne havde bedre tid til at gå rundt og græsse, mens børnene hygger sig.

Adfærden er også anderledes og skal ses i forlængelse af ovenstående. I weekenden kommer der flere i par. Brugerne er mere afslappede og har god tid. Det virker som om, det er en "udflugt" at tage på biblioteket, en hyggestund. I hverdagene er der mere fokus, mere målrettedhed hos brugerne. Dette afspejles på områdefordelingen. Der er flere brugere i underetagen i forhold til

faglitteraturen i weekenden⁵, der er flere der kommer for at finde en god historie, eller et godt stykke musik i weekenden, der er ikke så mange, der er på jagt efter fakta.

Weekend brugeren er ofte en græssende bruger i 30'erne, 40'erne eller 50'erne, der har god tid, som kommer med sin ægtefælle eller børn og finder ned i underetagen. Der er også en stor gruppe, der finder hen til PC'erne, de er ofte unge eller midaldrende mænd, der kommer alene.

Andelen af Drive-In brugere stiger til 10 % i weekenden. Stigningen kan forklares ved, at brugerne kombinere deres andre weekend aktiviteter med en hurtig biblioteksvisit. Men 10 % af brugerne er dog stadig en lille del.

⁵ Figur 6 side 18 og Figur 12 side 21.

Konklusion

Målet med denne undersøgelse var gennem besvarelse af følgende problemformulering, at få et billede af brugerne og deres adfærd, så det er muligt at tilrettelægge formidlingen af bibliotekets tilbud mere målrettet. Gennem observation er følgende spørgsmål blevet undersøgt:

1. Hvad kendetegner brugerne af Roskilde Biblioteks voksenafdeling?
2. Er der tale om en samlet brugergruppe eller flere brugergrupper?
3. Hvad kendetegner brugernes adfærd under deres biblioteksbesøg?

Helt overordnet er brugerne af Roskilde Bibliotek kendetegnet ved, at være en differentieret brugergruppe, der kan inddeles i fem brugertyper:

1. **Avislæseren:** er kendetegnet ved at komme på biblioteket for at læse avisen som sit eneste ærinde under sit biblioteksbesøg. De har god tid, kommer ofte hver dag i formiddagstimerne. Under besøget bruges der ca. 45 min eller mere. Der er overvægt af mænd i denne gruppe (83 %). Langt de fleste er fra 61 år og opefter (72 %).
2. **PC-brugeren:** er kendetegnet ved at komme på biblioteket for at benytte en PC, som sit eneste ærinde under biblioteksbesøget. De bruger PC'en forskelligt. Deres besøg vare i gennemsnit ca. 30 min. Der er en overvægt af mænd (67 %) og yngre brugere.
3. **Græssende bruger:** er kendetegnet ved at have god tid og er åbne og modtagelige for udstillinger og lignende, deres besøg ender ofte med et lån. De starter ofte deres søgen ved deres foretrukne afdeling/reol og går mere eller mindre tilfældigt hele området igennem. Man kan sammenligne den græssende bruger med impuls køberen i supermarkedet. Der er både yngre og ældre brugere blandt de græssende brugere og både mænd og kvinder. Den græssende adfærd hænger i sær sammen med informationsbehovet, der har præg af underholdning i modsætning til fakta.
4. **Målrettede:** er kendetegnet ved at være forberedt og have et klart mål for sit besøg.. De går direkte hen til enten en bestemt reol og stopper ikke op undervejs ved udstillinger eller lignende. De har ofte travlt og går hurtigt igen. Der er både unge og ældre blandt de målrettede bruger, men en overvægt af yngre studerende. Der er ligeledes en overvægt af kvinder blandt de målrettede brugere. Der er ofte tale om et verificativt informationsbehov hos den målrettede bruger.
5. **Drive-In brugeren:** er kendetegnet ved at have travlt og kommer kun for at aflevere sine lån og/eller hente sine reserveringer. De bruger ikke biblioteket under deres korte besøg andet end skrankeområdet, det er hurtigt ind og hurtigt ud igen. Kun 4 % af brugerne er i denne kategori (I weekenden er det 10 %). Halvdelen af drive-in brugerne er i aldersgruppen 31-45 år. Der er flere kvinder end mænd.

Som det lige er blevet beskrevet er brugerne af Roskilde biblioteks voksenafdeling differentierede, men de kan også beskrives samlet på et mere overordnet plan. Det kan skitseres i følgende punkter:

- Der er næsten lige mange mænd som kvinder.
- Der er en jævn fordeling af brugerne i forhold til alder, men de ældre brugere udgør dog 1/3.
- De mandlige brugere er hyppigst besøgende i avislæsesalen, ved PC'erne og i musikafdelingen.
- De kvindelige brugere er hyppigst i faglitteraturen og skønlitteraturen.

I forhold til brugen af de forskellige områder og adfærden der knytter sig til disse, kan det opstilles for overskuelighedens skyld i nedenstående punkter:

- Der er mange mandlige ældre brugere, der kommer hverdag og læser avisen(-erne). Ligeledes er der mange mænd, der bruger PC'erne og musikafdelingen i underetagen.
- I løbet af dagen er der flere studerende, der søger hen i avislæsesalen, som de bruger som studiepladser. De medbringer deres bærbar pc og bruger kaffeautomaten i tidsskriftafdelingen.
- Der er mange unge studerende i faglitteraturen, især kvinder. Kvinderne finder også ned i underetagen, hvor de foretrækker de skønlitterære bøger. Her er det dog især de midaldrende og ældre brugere, der er i flertal.
- Der er lige mange brugere, der finder underetagen og faglitteraturen. I underetagen er den dominerende adfærd græssende, i faglitteraturen er det en målrettet adfærd, der er dominerende. Siddepladserne i faglitteraturen bliver brugt flittigt.
- Der er næsten fuldt booket op ved PC'erne. De fleste af brugerne er mænd og der er en overvægt af yngre brugere.
- Der er ikke mange brugere ved tidsskrifterne. De fleste er mænd og næsten halvdelen er i aldersgruppen 46-60 år. Adfærden ligner avislæserne.
- I weekenden skifter aldersfordelingen så der er flest i midtergruppen fra 31-60. Der er flere der finder underetagen i weekenden, men brugen af områderne og adfærden, der er knyttet til områderne er den samme, dog er adfærden mere afslappet og der er flere der kommer i par, enten som ægtefæller eller forældre med børn.

Adfærden er i sær forbundet med de fem brugertyper, der er skitseret ovenfor, men der er andet, jeg har bemærket. De styrer alle enten til højre for at komme til PC'erne og faglitteraturen eller de går til venstre til aviserne og underetagen. Det er meget få, der kommer ned bagerst i afdelingen, hvilket har den konsekvens, at flere af bibliotekets tilbud ikke bliver brugt fordi de bliver overset.

En anden væsentlig pointe er, at der er lige mange brugere der finder ned i underetagen som der finder faglitteraturen. Dette er værd at fremhæve, da det var en af fornemmelserne Roskilde Bibliotek havde. Jeg tror det bunder i at, der er flere, der bruger siddepladserne i faglitteraturen og brugerne er længere tid i afdelingen, end de er i underetagen. Dette til sammen betyder, at der virker tomt i specielt skønlitteraturen, men undersøgelsen har vist, at der kommer lige så mange i underetagen som i faglitteraturen.

Afslutningsvis vil jeg opsummere nogle problematikker, jeg er stødt på, som Roskilde Bibliotekerne skal være opmærksomme på.

- Der er flere af brugerne, i sær de unge, der virker utrygge ved opbygningen af biblioteket og de farer vild mellem bibliotekssystemet, som de mestre ret godt, og den fysiske indretning og placering af materialerne.
- Der er mange særopstillinger og man har brudt nummerrækken i faglitteraturen ved at flytte 99.4 til et andet hjørne af afdelingen, det er ikke nemt at gennemskue hvor materialerne reelt er placeret. En løsning kunne være bedre skiltning eller placering af bibliotekarbord i faglitteraturen.
- Mange af brugerne kommer ikke rundt i hele biblioteksrummet, hvilket kan skyldes to ting, for det første at brugerne går målrettet hen til det sted, de kan få opfyldt deres informationsbehov, det kan også skyldes at brugerne ikke kender bibliotekets mange tilbud pga manglende skiltning eller anden synliggørelse af tilbuddene.

Bilag

Figur 1: Tabel over de samlede trafiktællinger fordelt på alder og køn. I alt 744 observationer.

Alle	-30	31-45	46-60	61+	%
♀	113	71	78	98	48
♂	79	79	78	148	52
%	26	20	21	33	100

Figur 2: Tabel over de samlede trafiktællinger fordelt på områder og alder. I alt 744 observationer.

Alle	-30	31-45	46-60	61+	%
Avis	15	2	24	108	20
Underetage	39	39	53	67	27
Faglitteratur	80	38	35	45	27
Tidsskrifter	2	9	16	9	5
PC	52	45	22	10	17
Drive-in	4	17	6	7	4
%	26	20	21	33	100

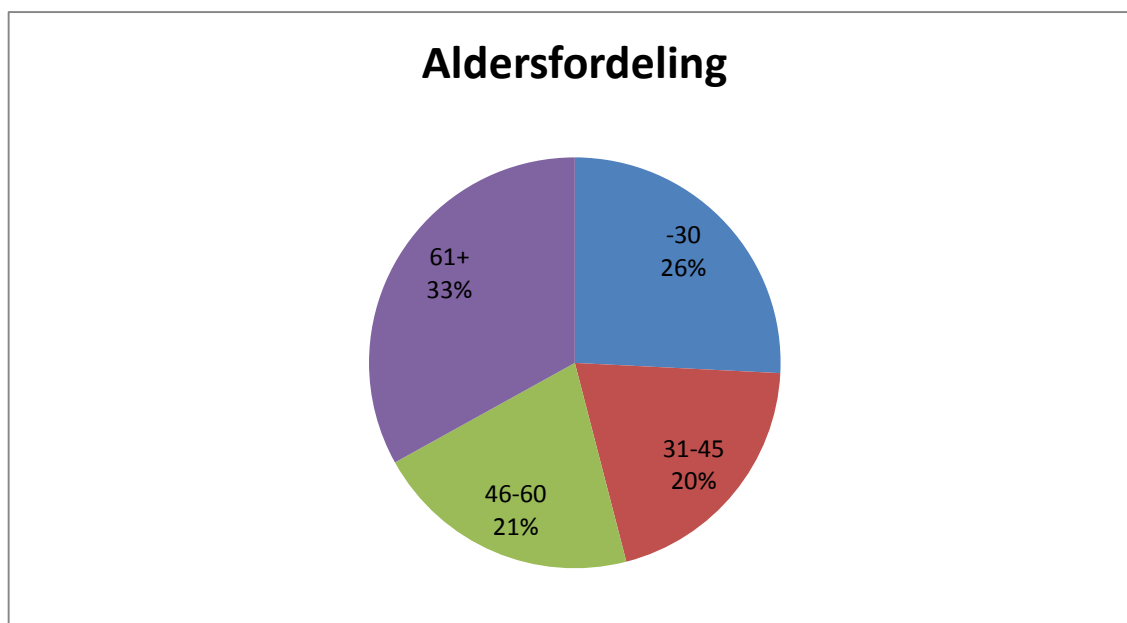
Figur 3: Tabel over trafiktællinger for mænd fordelt på områder og alder. I alt 384 observationer.

♂	-30	31-45	46-60	61+	%
Avis	9	2	19	90	31
Underetage	20	22	19	29	23
Faglitteratur	16	11	10	15	14
Tidsskrifter	2	9	8	5	6
PC	31	28	19	8	22
Drive-in	1	7	3	1	3
%	21	21	20	39	100

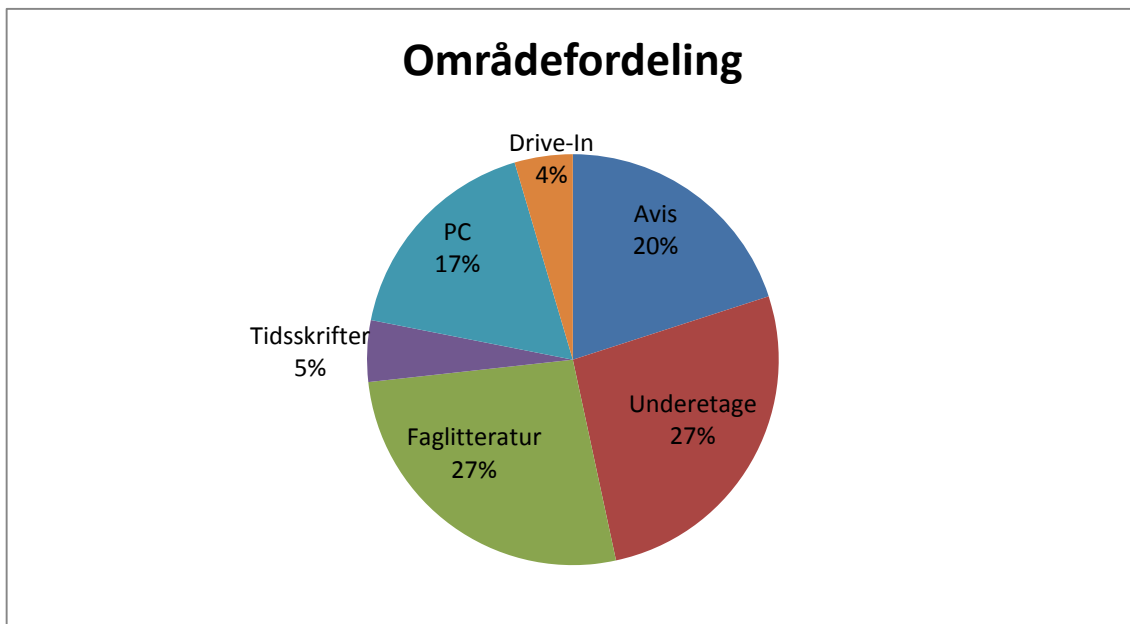
Figur 4: Tabel over trafiktællinger for kvinder fordelt på områder og alder. I alt 360 observationer.

♀	-30	31-45	46-60	61+	%
Avis	6	0	5	18	8
Underetage	19	17	34	38	30
Faglitteratur	64	27	25	30	41
Tidsskrifter	0	0	8	4	3
PC	21	17	3	2	12
Drive-in	3	10	3	6	6
%	31	20	22	27	100

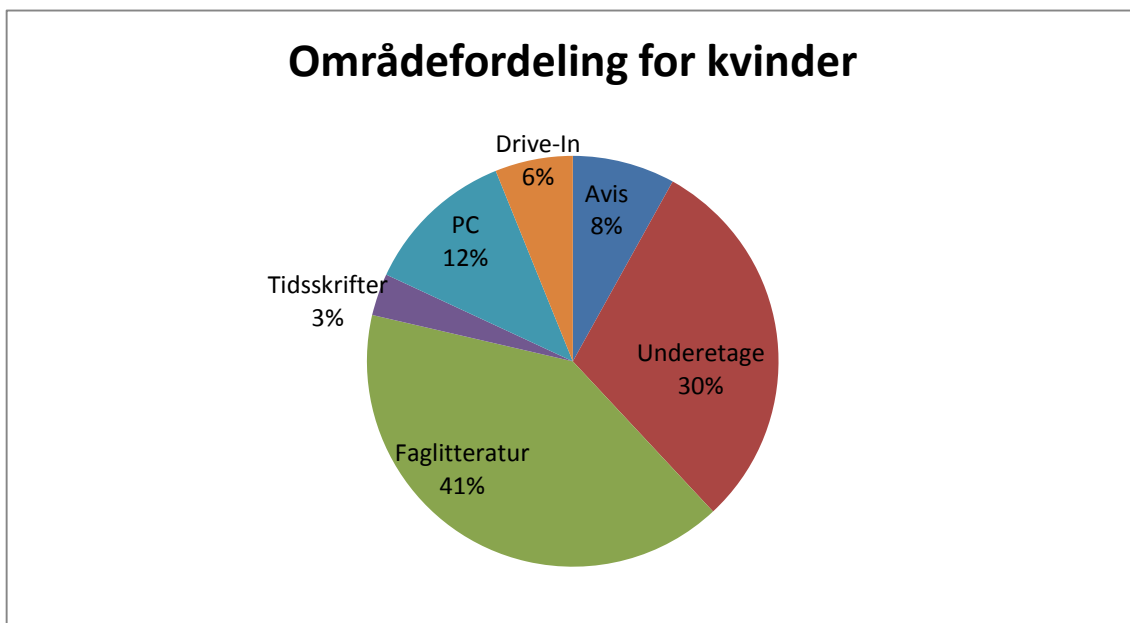
Figur 5: Diagram over aldersfordelingen af de samlede observationer.



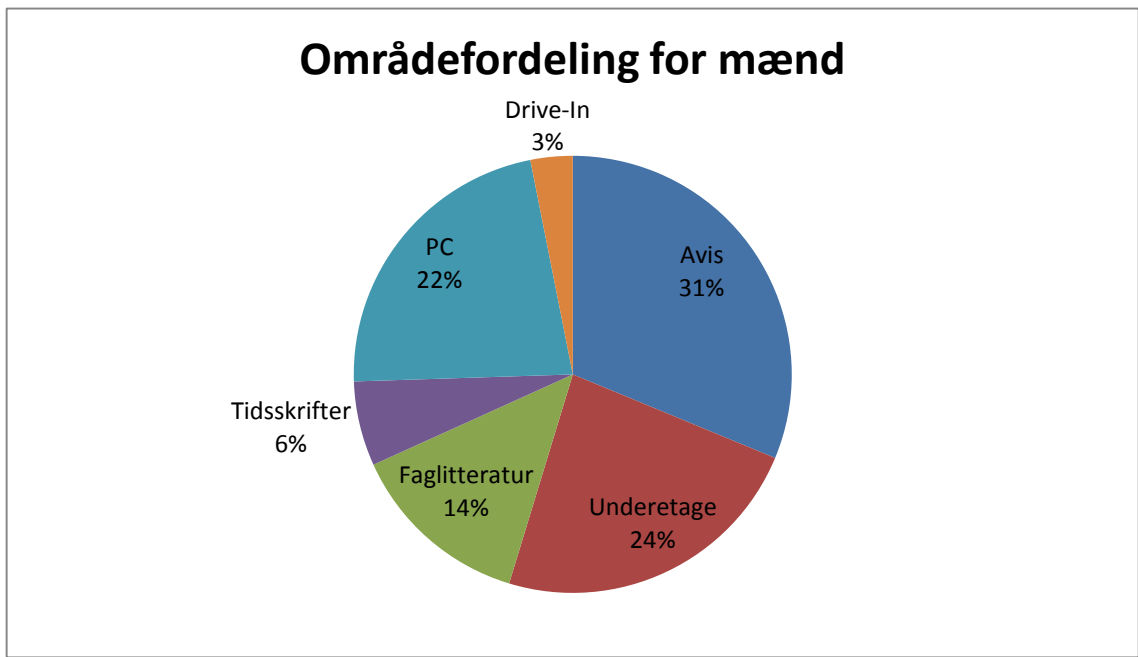
Figur 6: Diagram over fordelingen af områderne. I alt 744 observationer.



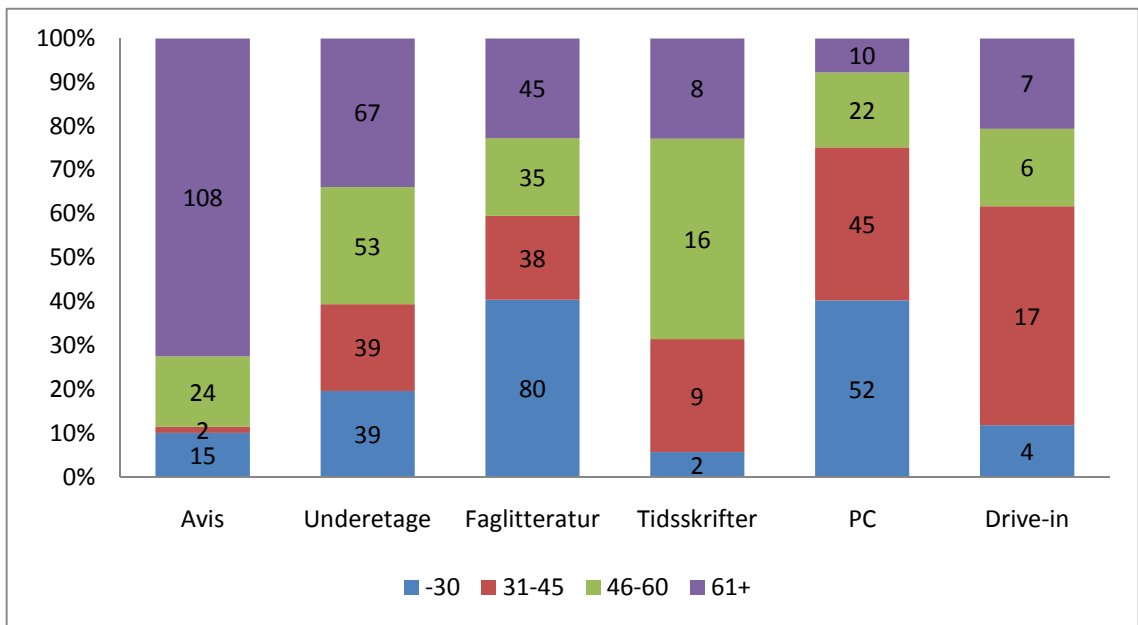
Figur 7: Diagram over områdefordelingen for kvinder. I alt 360 observationer.



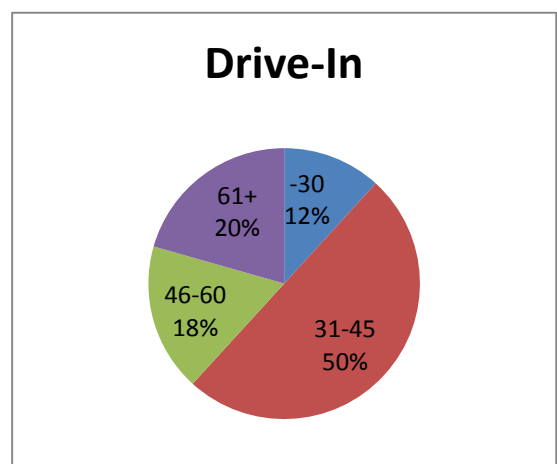
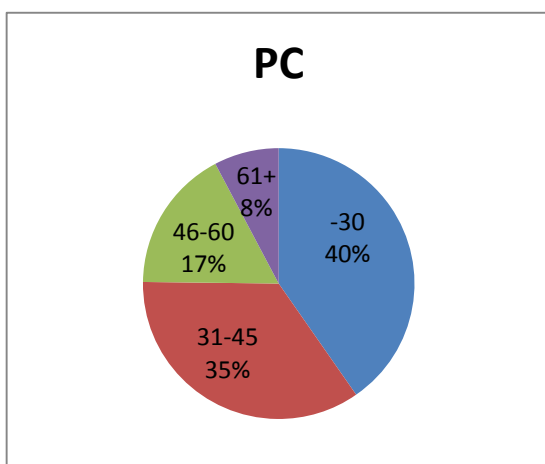
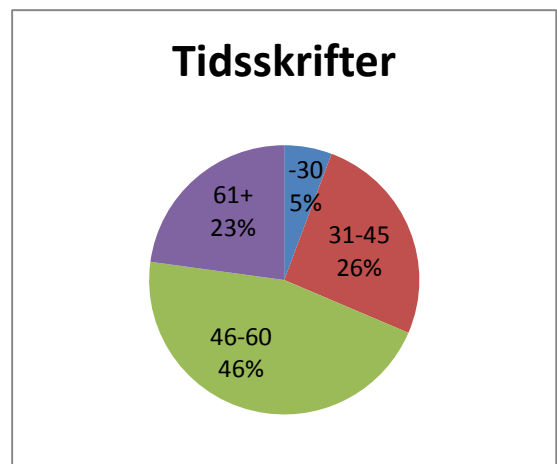
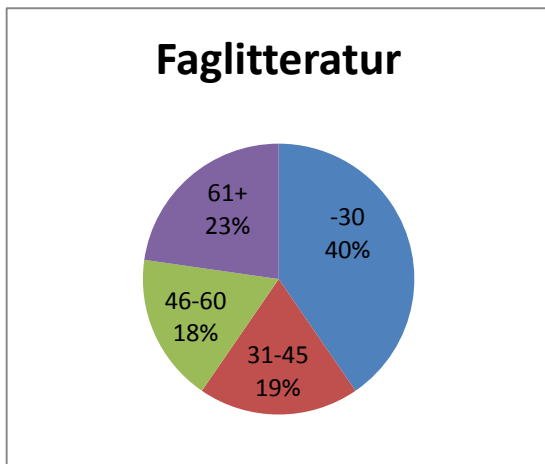
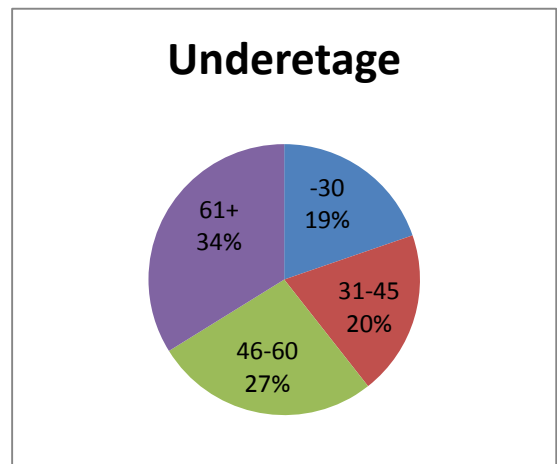
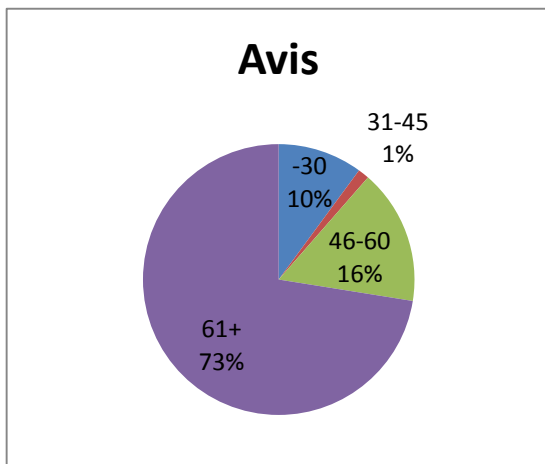
Figur 8: Diagram over områdefordelingen for mænd. I alt 384 observationer.



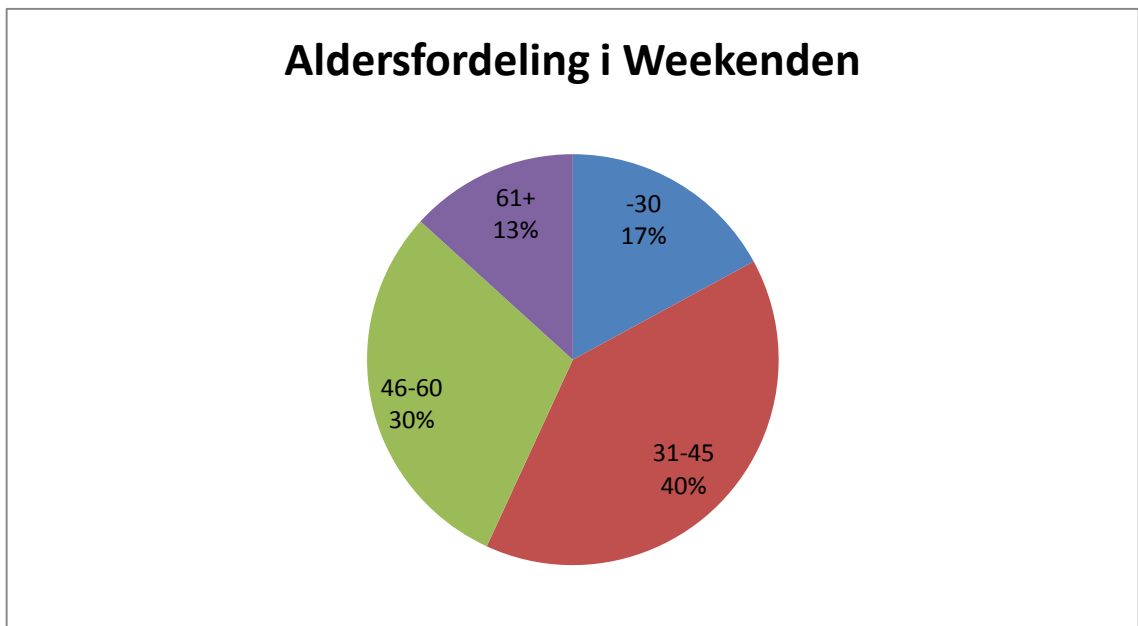
Figur 9: Diagram over områdefordelingen fordelt på alder. I alt 744 observationer.



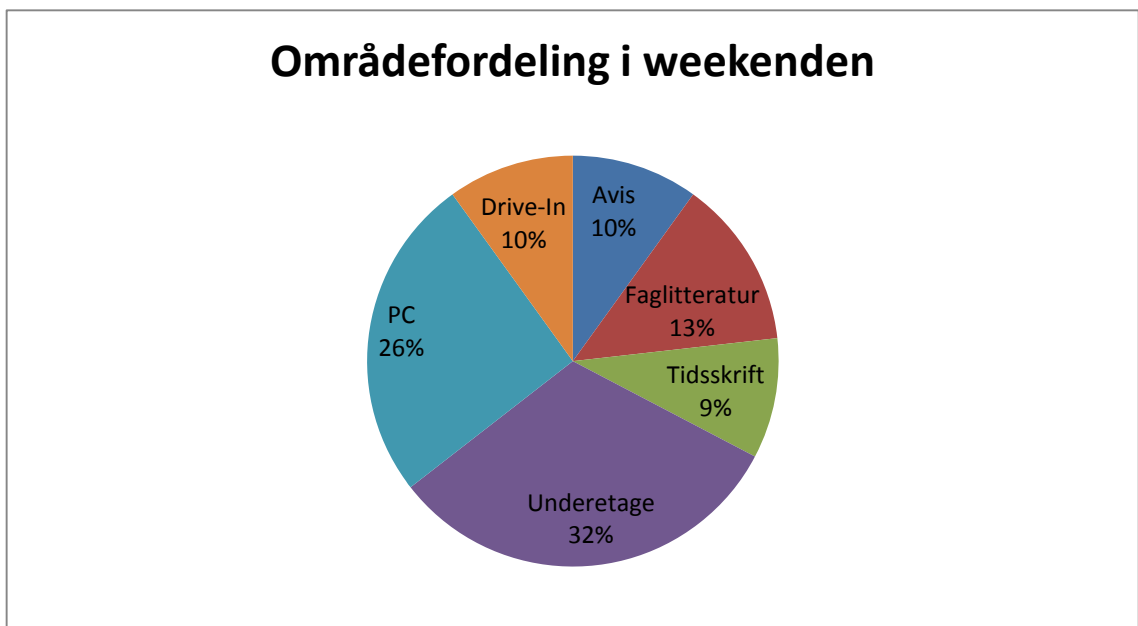
Figur 10: 6 Diagrammer over områdefordelingen i forhold til område og alder.



Figur11: Diagram over aldersfordelingen i weekenden.



Figur 12: Diagram over områdefordelingen i weekenden.



Figur 13: Tabel over trafiktællingerne i weekenden fordelt på alder og køn.

Alle	-30	31-45	46-60	61+	%
♀	18	37	35	8	46
♂	18	47	28	20	54
%	17	40	30	13	100

Figur 14: Tabel over områdefordelingen i weekenden.

	-30	31-45	46-60	61+	%
Avis	4	2	6	9	10
Underetage	9	25	25	8	32
Faglitteratur	3	13	10	2	13
Tidsskrifter	0	8	8	4	9
PC	18	23	8	5	26
Drive-in	2	13	6	0	10
%	17	40	30	13	100