

Tverrgående trafikktellinger (TTT) i HumSam-biblioteket i Georg Sverdrups hus

Endelig rapport fra arbeidsgruppe



(Foto: Tor Andreas Torhaug, 4. mai 2015, 10.30)

Oslo, juni 2015



Innholdsfortegnelse

| | |
|--|-----------|
| Gruppens sammensetning, mandat og arbeidsform | 3 |
| En tredje telling | 4 |
| Kort om TTT-metoden | 4 |
| Inndeling og beskrivelse av soner | 4 |
| Inndeling i aktiviteter | 5 |
| Fastsetting av telledager og telletidspunkt | 6 |
| Estimert behov for og opplæring av trafikk tellerne | 7 |
| Opprettelse av Excel-skjema for innlegging av data | 8 |
| Gjennomføring av tellingen | 8 |
| Feil og svakheter ved tellingene | 8 |
| Hva sier tellingene om aktiviteten? | 10 |
| Hvor mange er observert i biblioteket? | 10 |
| Gjennomsnittlig oppholdstid i biblioteket | 12 |
| Hva gjør brukerne i biblioteket? | 14 |
| Alene eller sammen? | 15 |
| Kø | 17 |
| Kontakt med personalet | 19 |
| Mobilbruk | 22 |
| Bruk av referansesamlinger | 23 |
| Hvor oppholder brukerne seg? | 23 |
| Bruk av leseplasser | 28 |
| Bruk av publikumsarealene S-litt og K311 | 33 |
| Erfaringer fra andre UH-bibliotek | 35 |
| Erfaringer fra Universitetet i Stavanger | 35 |
| Erfaringer fra Høgskolen i Østfold (Avd. Halden) | 35 |
| Sluttkommentarer | 36 |



Gruppens sammensetning, mandat og arbeidsform

Gruppen ble nedsatt av ledergruppa ved UHS i desember 2014 og fikk følgende mandat:

Bakgrunn:

I forbindelse med at det planlegges nye lokaler og nye bruksområder for arealene i 1. etasje og underetasjen i GSH, er det nyttig å foreta en kartlegging av hvordan de nåværende lokalene brukes. Tverrgående trafikktelling er en utprøvd metode som kan gi verdifulle innspill til brukeratferd.

Gruppen skal planlegge og gjennomføre tverrgående trafikktellinger i GSH i tråd med gjeldende praksis (se <http://samstat.wordpress.com/ttt/>).

Gruppen består av Unni Knutsen (leder), Hanne Graver Møvig, Øystein Haug, Glenn Bjerkenes og Gisela Attinger. Heidi Kristin Olsen fra HiOA er med som ressursperson.

Arbeidsoppgavene omfatter følgende aktiviteter:

- Inndeling og beskrivelse av soner
- Fastsetting av telledager og tidspunkt
- Opprettelse av Excel skjema for innlegging av data
- Identifisere observatører
- Gi observatørene opplæring gjennom prøveopptellinger
- Være ansvarlig for gjennomføring av tellingen
- Overvåke at alle data legges inn i Excel skjema
- Analysere dataene
- Skrive rapport. Rapporten skal inneholde funn, tolkning av datagrunnlaget, forslag til eventuelle endringer som følge av funn, forslag til videre arbeid (for eksempel kvalitative studier)

Tverrgående trafikktellinger gjennomføres i løpet av vinteren/våren 2015. Rapport skal foreligge senest 1. april, men deler av (eller hele undersøkelsen) må kunne foreligge som grunnlag for søknaden til UiO 1. mars.

I etterkant ble frist for rapportering utsatt til utgangen av april. Dette skyldtes at telling nummer to fant sted medio mars og at det var ønskelig med mer tid til å innarbeide funnene.

Arbeidsgruppen har hatt fem større samlinger i tillegg til mindre planleggingsmøter hvor kun noen av arbeidsgruppas medlemmer har vært til stede. Referatene finnes her:

<https://www.ub.uio.no/for-ansatte/om-ubo/prosjekter/uhs/ombygging-gsh/arbeidsgrupper/tverrgaaende-trafikktelling/referat/>

Heidi Kristin Olsen presenterte metodikken på personalmøte 3. desember 2014¹. Øystein Haug presenterte foreløpige funn fra første trafikktelling på personalmøte 2. mars 2015² og endelige funn fra de tre gjennomførte trafikktellingene på personalmøte 27. mai 2015³.

Rapporten er i grove trekk strukturert i henhold til kulepunktene over.

¹ <https://www.ub.uio.no/for-ansatte/om-ubo/grupper/uhs/referater/personalmote/2014/pdf/brukerinvolvering.pdf>

² <https://www.ub.uio.no/for-ansatte/om-ubo/grupper/uhs/referater/personalmote/2015/pdf/ttppresentasjonmars2015.pdf>

³ <https://www.ub.uio.no/for-ansatte/om-ubo/grupper/uhs/referater/personalmote/2015/pdf/ttppresentasjonmai2015.pdf>



En tredje telling

I ettertid ble det bestemt at det også skulle holdes en tredje telling, denne gangen i eksamenstiden. Denne rapporten inkorporerer også funnene fra mai-tellingen (4.– 9. mai 2015).

Kort om TTT-metoden

Tverrgående trafikktellinger er en metode som ble utviklet av førsteamanuensis Tord Høivik ved Høgskolen i Oslo ca. 2005. Gjennom tverrgående trafikktellinger observeres brukernes aktiviteter. Rent konkret går ansatte raske "tverrgående" spaserturer gjennom hele biblioteket (publikumsdelen) og registrerer hva brukerne gjør ved å krysse av på et fastlagt skjema. Metodikken er nøye dokumentert på hjemmesiden for trafikktellinger:

<https://sites.google.com/site/statistikkpraksis/home/trafikktelling>

Her beskrives metoden slik:

TTT – som står for tverrgående trafikktelling – er et instrument – altså et standardisert verktøy – for å kartlegge hvordan brukerne utnytter bibliotekets rom og ressurser. Metoden er utviklet for å samle inn relevant informasjon om lokal (intern) bruk av biblioteket på en enkel og rimelig måte.

Mye av bibliotekstatistikken blir registrert av automatiserte systemer. Det gjelder f.eks. bestand, antall utlån og antall besøk (når vi bruker besøksteller). Men for å få oversikt over virksomheten inne på biblioteket, må vi bruke manuelle metoder.

Manuell datainnsamling kan aldri bli like billig som automatisk registrering. Men TTT er utviklet for å gjøre innsamlingsarbeidet så rimelig som mulig, uten at det går ut over datakvaliteten.

Gjennom årene har mange bibliotek fått erfaring med TTT. I den grad disse bibliotekene publiserer tallene sine, er det mulig å sammenlikne egne data med andres. Arbeidsgruppen ønsker å publisere resultatene våre for å kunne legge til rette for sammenlikninger og gjenbruk av data. Dette forutsetter at vi legger oss så nær opp til malene og anbefalingene som mulig.

Arbeidsgruppens første oppgave var dermed å sette seg inn i metodikken. Representanten fra Høgskolen i Oslo og Akershus, Heidi Kristin Olsen, hadde erfaring i å utføre trafikktellinger og var dermed en viktig ressursperson inn i dette arbeidet.

Inndeling og beskrivelse av soner

For å kunne foreta tverrgående tellinger må publikumsarealet inndeles i soner. Hvordan sonene er inndelt, varierer fra sted til sted avhengig av størrelse og organisering av samlinger og tjenester.

I mai 2010 ble det foretatt en tverrgående trafikktelling i HumSam-biblioteket i GSH av en student ved Høgskolen i Oslo⁴. Vi fikk tilgang til oppgaven og studerte den med interesse.

⁴ Søyland, M. J. (2010). *Tverrgående trafikktelling ved UiO – Bibliotek for humaniora og samfunnsvitenskap*. Oslo: Høgskolen i Oslo. Upublisert.



Fordi dette var en mindre undersøkelse, var konklusjonen at den ville være lite direkte overførbar for vårt formål. Vi ønsket bl.a. flere telletidspunkter og annerledes soneinndeling. Vi har imidlertid brukt tellingen som inspirasjon og trukket visse sammenlikninger.

Vi la ned et stort arbeid i å dele publikumsarealene inn i meningsfulle soner som ville avspeile de ulike funksjonene i biblioteket og gi nyttig informasjon om aktivitetene. Ved inndelingen la vi i noen grad vekt på spørsmål som er aktualisert i forbindelse med det planlagte ombyggingsprosjektet. Vi skilte eksempelvis referansesamlingene fra øvrig samling i alle etasjer for å studere hvor mange som befinner seg i dette området under tellingene.

Publikumsarealet i HumSam-biblioteket i GSH består av fem etasjer inklusiv underetasjen. I tillegg finnes det magasiner som er åpne for publikum; den såkalte S-Litt-samlingen og K311. Vi definerte også disse arealene som publikumsarealer. Etter å ha tegnet inn sonene, gikk vi prøverunder for å forsikre oss om at soneinndelingen virket fornuftig. Vi tegnet også inn selve ruten på kartet. Kart over soneinndelingen finner her: <https://www.ub.uio.no/for-ansatte/om-ubo/prosjekter/uhs/ombygging-gsh/arbeidsgrupper/tverrgaaende-trafikktelling/materiale/sonekart.pdf>

I tillegg til dette er også alle soner beskrevet i tråd med TTT-metodikken ” Det er lurt å gi en kort beskrivelse av hver sone, inkludert areal (ca. kvm) og antall sitteplasser (av ulike typer: PC, stol, sofa, ...). Da blir det lettere å tolke tallene for hver sone i neste runde.”

I tråd med Høviks anbefalinger har vi laget en beskrivelse av de ulike sonene: https://www.ub.uio.no/for-ansatte/om-ubo/prosjekter/uhs/ombygging-gsh/arbeidsgrupper/tverrgaaende-trafikktelling/materiale/sonebeskrivelse_ttt.pdf

Sonene og aktivitetene ble lagt inn i registreringsskjema i tråd med anbefalingene (aktivitetene loddrette og sonene vannrette). Registreringsskjema for første etasje ser eksempelvis slik ut: <https://www.ub.uio.no/for-ansatte/om-ubo/prosjekter/uhs/ombygging-gsh/arbeidsgrupper/tverrgaaende-trafikktelling/materiale/registreringsskjema-1etg.pdf>

Inndeling i aktiviteter

Tord Høvik opererer med en liste på til sammen seksten aktiviteter (<https://sites.google.com/site/statistikkpraksis/home/trafikktelling/aktiviteter>). Vi gikk nøye gjennom denne. Siden vi ønsker å kunne sammenlikne oss med andre, var det en forutsetning at vi ikke skulle avvike (vesentlig) fra denne listen. Vi valgte imidlertid å føye til en aktivitet til: MOB. Denne kategorien omfatter all snakking i mobiltelefon. Formålet var å studere utbredelsen av mobilprat. I ombyggingsprosjektet ønsker vi å finne løsninger som gjør at snakking i mobil virker minst mulig forstyrrende på omverdenen og graden av utbredelse var derfor viktig.

De øvrige aktivitetskategoriene er beholdt, men vi valgte norske forkortelser som vi mener det er lett å huske. Vi grupperte aktivitetene slik at aktivitetene i gruppe (GRxx) og aktiviteter som man holder på med alene (ALxx) ble listet ved siden av hverandre. Vi lagde oss også et vektningssystem som skulle gjøre valget lettere og sikre konsistens når en persons aktiviteter kan plasseres i flere kategorier. Dette vektningssystemet finnes ikke i Høviks opplegg.

Vi lagde en detaljert aktivitetsliste med forklaringer og bilder (<https://www.ub.uio.no/for-ansatte/om-ubo/prosjekter/uhs/ombygging-gsh/arbeidsgrupper/tverrgaaende-trafikktelling/materiale/aktiviteter.pdf>).



Denne aktivitetslisten var viktig i forbindelse med opplæring av personalet. Til tellingene fikk trafikk tellerne også utdelt en kortversjon.

Forklaringene i den detaljerte aktivitetslista er i hovedsak i tråd med Tord Høiviks anbefalinger, men vi har gjort enkelte endringer som tilføyelse av nettbrett, ikke bare bærbar PC.

Fastsetting av telledager og telletidspunkt

Om telledager og tidspunkter sier retningslinjene:

Alle som arbeider i bibliotek, vet at aktivitetsnivået har sine regelmessigheter eller sykluser. Nivået varierer i løpet av dagen, i løpet av uka og i løpet av året. På toppen av dette kommer mer tilfeldige variasjoner, f.eks. i forbindelse med været, med spesielle begivenheter og med de bevegelige høytidene (påske, pinse).

Vi observerer ikke alt som foregår på kontinuerlig basis. Opplegget bygger på et utvalg av tidspunkter (time sampling). Vi må sørge for at dette utvalget er representativt. Observasjonene bør derfor spres jevnt over hele dagen, og observasjonsdagene bør fordeles over flere uker. Dette kan gjøres på mange måter. Det viktige er å unngå en kopling mellom aktivitetsnivået og selve observasjonene. Hvis vi bare observerer når vi har god tid – og det er stille på biblioteket – vil resultatene åpenbart bli misvisende.

TTT gir biblioteket et detaljert bilde av antall personer som befinner seg i ulike deler av biblioteket på ulike tidspunkter – og hva de gjør der i det observatøren passerer. Metoden viser altså hva som brukes mye og hva som brukes lite, når det brukes og hvordan det brukes.

Innenfor de rammene som mandatet ga var det bare mulig å gjennomføre to trafikk tellinger av en ukes varighet hver, den første i ukene 6 og 7 (telledager 5., 6., 7., 9., 10. og 11. februar), den neste i ukene 12 og 13 (19., 20., 21., 23., 24. og 25. mars). I henhold til våre erfaringer ville den første tellingen være henlagt til et tidspunkt hvor studieåret så vidt er kommet i gang, mens neste telling ville komme på et tidspunkt hvor vi tror at studentene arbeider mer med semesteroppgaver med videre, og at biblioteket derfor ville være preget av mer aktivitet og større belegg. Vi fordelte tellingene over to uker for å unngå å bli påvirket av at studentene dro på vinterferie eller tidlig påskeferie. Første telleuke dekket dagene torsdag, fredag, lørdag, men den neste telleuken dekket dagene mandag, tirsdag og onsdag.

Ledergruppen ved HumSam-biblioteket ba, som tidligere nevnt, om at det også ble gjennomført en tredje telling, denne gang i forbindelse med eksamenstiden. Telling fant sted i uke 19 (4.- 9. mai). Dette var en uke som ikke hadde hellig- eller fridager.

Som det framkommer av retningslinjene for TTT, må utvalget av telletidspunkter være representativt. Vi valgte å spre observasjonene utover dagen med to timers intervall som er det anbefalte intervallet for større bibliotek. For ikke å få for langt intervall på kveldstid, måtte to av tellingene skje med en times mellomrom. Det totale antall tellinger i løpet av en uke ble dermed 44 fordelt slik:

Mandag-torsdag (åtte tellinger): 08.30, 10.30, 12.30, 14.30, 16.30, 18.30, 19.30, 21.30

Fredag (syv tellinger): 08.30, 10.30, 12.30, 14.30, 16.30, 18.30, 19.30

Lørdag (fem tellinger): 10.30, 12.30, 14.30, 16.30, 17.30



Estimert behov for og opplæring av trafikktellerne

For å kunne telle i hele bibliotekets åpningstid, ville vi trenge å bruke både ansatte som jobber dagtid og studentbetjener som jobber kveldstid/lørdager. Vi ønsket å bemanne tellingene innenfor normalarbeidstiden med dagtidsansatte og kveldstid/lørdager med studentbetjener.

Vi fordelte dermed tellingene slik:

08.30-14.30 (bemannet av de som jobber dagtid)

16.30-21.30 (fredag 19.30) (bemannet av studentbetjener)

Lørdag (ett skift, bemannet av studentbetjener)

Vi anslo bemanningsbehov slik:

Antall tellere per skift, fordelt på etasje, mandag-fredag:

1. etg.: 2 personer per telling
2. etg.: 1 person per telling
3. etg.: 1 person per telling
4. etg./Mesaninen og U-etg.: 1 person per telling

Etter første telling viste det seg at tellingene gikk fortere enn vi hadde forventet, og vi reduserte antall tellere fra to til én i første etasje. Vi bestemte også at én teller kunne dekke flere etasjer dersom vi fikk frafall på kort varsel.

I tillegg til tellerne fantes det for hvert skift en bakvakt. Bakvakten fulgte med på om alle tellerne møtte opp til avsatt tid og kunne tre inn som teller selv ved forfall, sykdom mv.

Før første telling hadde vi en opp læringsøkt med trafikktellerne av to timers varighet. Her gikk arbeidsgruppen gjennom hensikten med tverrgående trafikktelling, TTT som metode, aktivitetslistene, registreringskjema og soneinndelinger. Deltakerne ble delt i grupper i henhold til hvilken etasje de skulle observere. Trafikktellerne fikk på denne måten gått runden sin, ble kjent med sonene og fikk utføre observasjoner og gjort avkryssinger på skjema. De som ikke kunne delta på opplæringen, fikk individuell opplæring senere.

Ved tellingen i uke 6 og 7 deltok i alt 28 personer, herav ni studentbetjener. Alle tellerne ble invitert til erfaringsutvekslingsmøte 12. februar. I forbindelse med tellingen i uke 12 og 13 fikk bare nye tellere tilbud om opplæring. Øvrige fikk en påminnelse om svakheter som var avdekket i forrige runde. Ved tellingen i uke 12 og 13 deltok 26 personer, herav 7 studentbetjener. Tallene i maitellingene er 23, herav 7 studentbetjener. Totalt har 34 ulike personer deltatt i trafikktellingene.



Opprettelse av Excel-skjema for innlegging av data

De statistiske rådataene vi fikk ut av disse tellingene ble registrert i regneark i Google Docs. I henhold til Tord Høiviks anbefalinger baserte vi våre regneark på Samstats mal for formatering (<https://samstat.wordpress.com/2012/03/15/st-2412-modellanalyse-av-trafikk-ved-nedre-eiker-bibliotek/>) eksemplifisert ved Nedre Eiker bibliotek, og tilpasset denne til våre behov. Det fremsto som greiest å bruke Google Docs for å opprettholde åpenheten og mulighet for enkelt å dele data og funn med andre interesserte. Dette var også praktisk med tanke på å følge Samstats mal, som også er utarbeidet i Google Docs.

Tverrgående trafikktelling har for oss vært en læreprosess, og det har dukket opp behov for å endre på skjemastrukturen underveis. Dette skyldes blant annet de store tallmengdene i våre undersøkelser, som kommer av en kombinasjon av mange etasjer og soner og mange besøkende. Ekstraarbeidet som kan oppstå med manuelle kalkyler og dobbeltregistreringer fremsto svært tydelig i våre tellinger. Skjemaene bør likevel fremstå som forståelige og oversiktlige for andre som er kjent med Samstats modell. Dersom vi fortsetter med datainnhenting med tverrgående trafikktelling kommer vi også til å fortsette med å optimalisere utregnings-skjemaene.

Regnearkene er utformet slik at alle rådata er direkte ført inn på lik måte som de står oppført i skjemaene, inndelt etter etasje, sone og talletidspunkt. Disse rådataene, plassert først i regnearkene, danner grunnlaget for de statistiske utregningene som følger. De statistiske utregningene er dynamisk utformet og henter informasjon fra gitte datafelter i regnearket. Det er derfor stor gjenbruksverdi i metoden når vi nå har utarbeidet et dynamisk regneark som vi enkelt kan bruke for å høste ønskelig informasjon. Grafene er utregnet med Google Docs' grafredskap, og visualiserer utregningene som er gjort i ulike faner, som 'DAG_TID', 'DAG_TID_ETG' og 'AKT' i regnearket.

Gjennomføring av tellingen

Før tellingene ble satt i gang var brukerne blitt informert via infoskjerm og oppslag i biblioteket. Alle trafikktellere ble utstyrt med refleksvest som identifikasjon ovenfor brukerne. Tellerne var også utstyrt med navneskilt og ordrebrett som inneholdt aktivitetsliste, sonkart og registreringsskjema.

Før hver runde startet haket tellerne av på et skjema som var hengt opp 1. etasje. Bakvakten kunne dermed følge med på om alle rundene var i gang og eventuelt agere om nødvendig.

Tellerne leverte inn aktivitetsliste med avkryssninger umiddelbart etter at runden var ferdig. Glenn Karlsen Bjerkenes la inn dataene fortløpende. På den måten kunne eventuelle feil og svakheter oppdages og rettes umiddelbart. Denne ordningen ga mulighet for god dialog med tellerne.

Feil og svakheter ved tellingene

Siden HumSam-biblioteket i GSH er et stort bibliotek med mange etasjer, er det arbeidsintensivt å dekke alle sonene. Når så mange mennesker skal delta med spredte observasjonsrunder på frivillig basis, er det større risiko for at det gjøres feil enn om noen få hadde vært plukket ut til å gjøre tellingene på "fulltid". Sett i lys av dette, vil vi si at feilkildene er relativt små.

På oppsummeringsmøte i arbeidsgruppa 23. februar framkom følgende feil og mangler:



- Ikke alle tellere har fått med seg prioriteringslisten vår. Dette førte til en del feilregistreringer på aktivitet.
- Ved PC-plassene har vi mange tilfeller av at ALPC (bruker stasjonær datamaskin eller søketerminal alene) er prioritert over ALUDIG (sitter eller står alene og arbeider uten digitale medier). I trafikkteiling skal man beskrive hva en person gjør i observasjonsøyeblikket. Dersom en bruker sitter og leser i en bok ved PC-plassene skal dette registreres som en leseaktivitet, ikke ut fra at man har en PC foran seg.
- I grupperommene var det tilfeller av én strek per gruppe og ikke per person
- I andre og tredje etasje er leseplasser på langside (vinduet) og kortside (mot kunstveggen) ikke talt hver for seg, men slått sammen, av flere tellere. Disse skulle vært registrert i to atskilte soner.
- I første etasje kan rommet som er tilpasset handicappede (og ikke disponert av biblioteket) ha blitt talt som spesialrom.
- Veiledningsrommet i første etasje kan ha blitt talt som grupperom.
- Folkestrøm gjennom sone C i første etasje, fra inngang til trapp, har blitt talt ved noen anledninger. På grunn av at det er en stadig strøm av folk ut og inn i biblioteket, definerte vi dette ut av tellingen.
- Det forekom også at tellerne passerte en sone på nytt ved tilbaketur og registrerte aktivitet i en sone som allerede var ferdig talt
- Det var også visse tilfeller av at en kø var talt som én forekomst, ikke etter hvor mange som oppholdt seg i køen
- 4. etasje ved en inkurie ikke talt en ettermiddag. Vi forsøkte å løse dette ved at vi la inn en middelverdi

I det store bildet anser vi at de fleste tellefeilene er på detaljnivå. Før neste runde ble feilene kommunisert til tellerne. Det er dermed langt færre feilkilder i den andre tellingen. Vi ser imidlertid at prioriteringen av aktiviteter ikke har blitt oppfattet av alle. Dette har blant annet ført til at ALUDIG (sitter eller står alene og arbeider uten digitale medier) er valgt i stedet for ALLAP (sitter eller står alene med bærbar datamaskin eller nettbrett slått på).

Også i forbindelse med tredje telling har vi observert feil. En telling ble denne gangen glemt. Prioriteringen av aktiviteter er heller ikke her oppfattet av alle.

Vi erfarte at det var vanskelig for tellerne å forholde seg til flere etasjer. Vi forsøkte derfor å rendyrke i større grad at tellerne har én etasje å forholde seg til. Det ble gitt tilbud om opplæring dersom noen dekket flere etasjer.

I tillegg gjorde vi visse forbedringer i skjemaer, sonekart mv. som gjorde det lettere å gå rundene. Vi ser likevel i ettertid at det ville vært fornuftig å fargekode kartene i tillegg til å ha bokstavkoder. Dette ville eksempelvis hindret sammenblandingen av leseplassene mot kunstveggen og leseplassene mot parken.

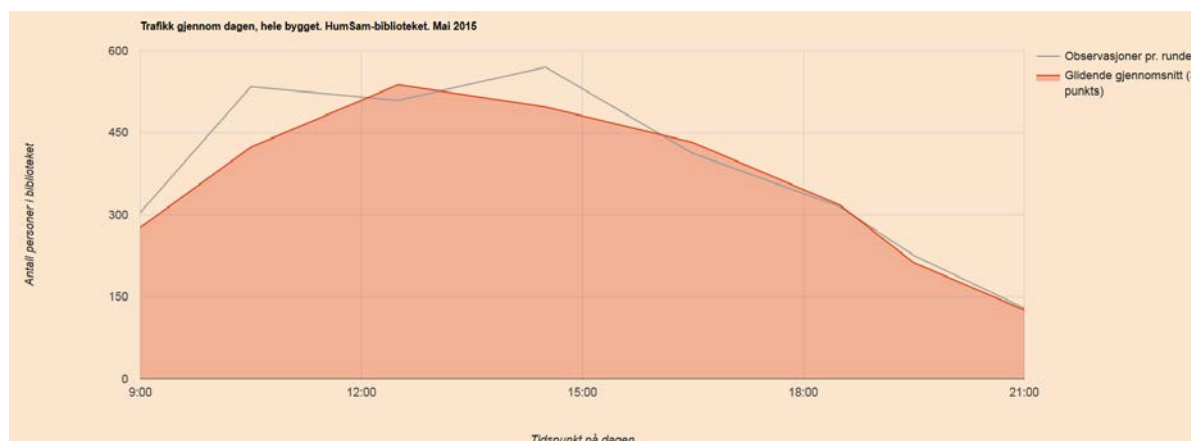
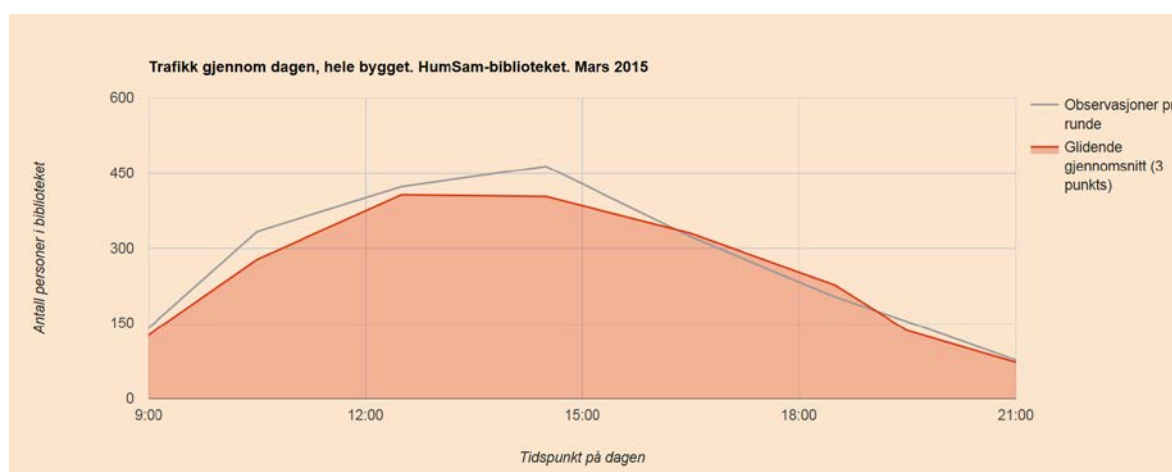
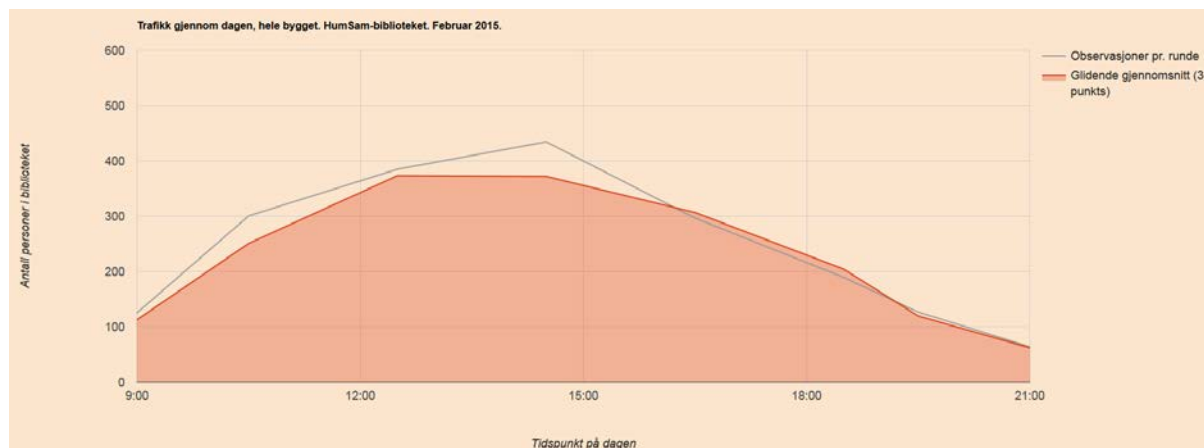


Hva sier tellingene om aktiviteten?

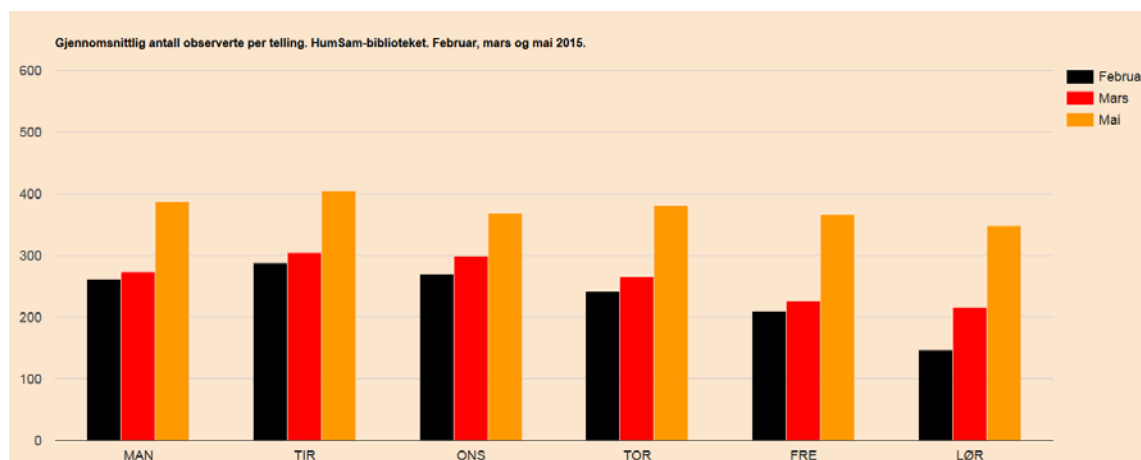
Hvor mange er observert i biblioteket?

I løpet av de tre tellingene er det gjort 39 127 observasjoner totalt, 10 685 i februar, 11 809 i mars og 16 633 i mai.

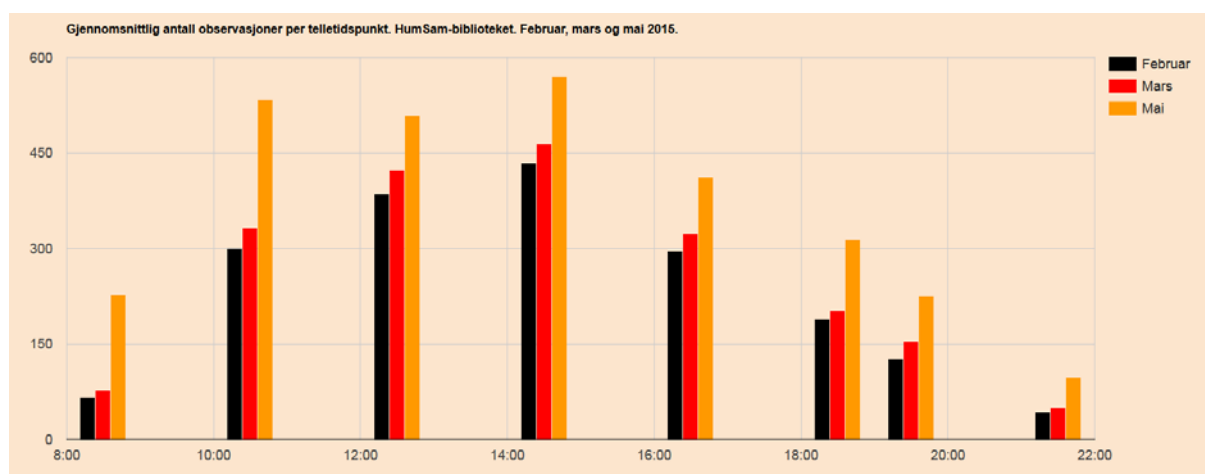
Figuren under viser at det er flere brukere i biblioteket per telling i marstellingen enn i februartellingen. Maitellingen viser markant flere brukere. Trafikkmønsteret gjennom dagen er likevel påfallende likt.



I snitt var tallene 261,1 observasjoner per runde i februar, 273,6 i mars og 378 i mai.



I februar- og marstellingene er det mest besøk tirsdager og onsdager, mens det i maitellingen er gjort mest observasjoner tirsdager og torsdager. Det er betydelig flere som benytter biblioteket på lørdager i eksamenstiden. På tirsdagene ble det i februarstillingen gjort totalt 2302 observasjoner, i marstillingen 2436, mens det i maitellingen var 3237 observasjoner.



Antall observasjoner per telling varierer som ventet gjennom dagen. Flest antall observasjoner er gjort i forbindelse med 14.30-tellingen. Det er lite tilstrømming fra morgenen av, men noe tidligere oppmøte i eksamenstiden. Det er forholdsvis få som sitter igjen halvtimen før stengetid.



Gjennomsnittlig oppholdstid i biblioteket

Tord Høvik har laget en utregningsmetode for gjennomsnittlig oppholdstid (GOT). Denne er dokumentert på <https://samstat.wordpress.com/tt/oppholdstid/>. Tallene under framkommer ved å bruke denne metoden:

Februar:

| | TOR | FRE | LØR | MAN | TIR | ONS | HELE UKA |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
| Gjennomsnittlig antall brukere | 242.3 | 209.7 | 146.4 | 261.1 | 287.8 | 269.5 | 242.8 |
| Oppholdstid i minutter | 80.9 | 77.6 | 101.9 | 85.4 | 89.3 | 88.4 | 87.2 |

I februarartellingen er gjennomsnittlig oppholdstid i biblioteket i snitt 87,2 minutter. Tirsdag og onsdag er tallene noe høyere enn snittet. Lørdag skiller seg ut med 101,9 minutter i snitt.

Mars:

| | TOR | FRE | LØR | MAN | TIR | ONS | HELE UKA |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
| Gjennomsnittlig antall brukere | 266.6 | 226.6 | 215.4 | 273.6 | 304.5 | 298.5 | 268.4 |
| Oppholdstid i minutter | 86.7 | 81.1 | 96.8 | 84.4 | 86.4 | 87.4 | 87.1 |

Gjennomsnittlig oppholdstid i mars er svært likt februarartellingen, 87,1 minutter i gjennomsnitt. Lørdag er også her den dagen man sitter lengst.

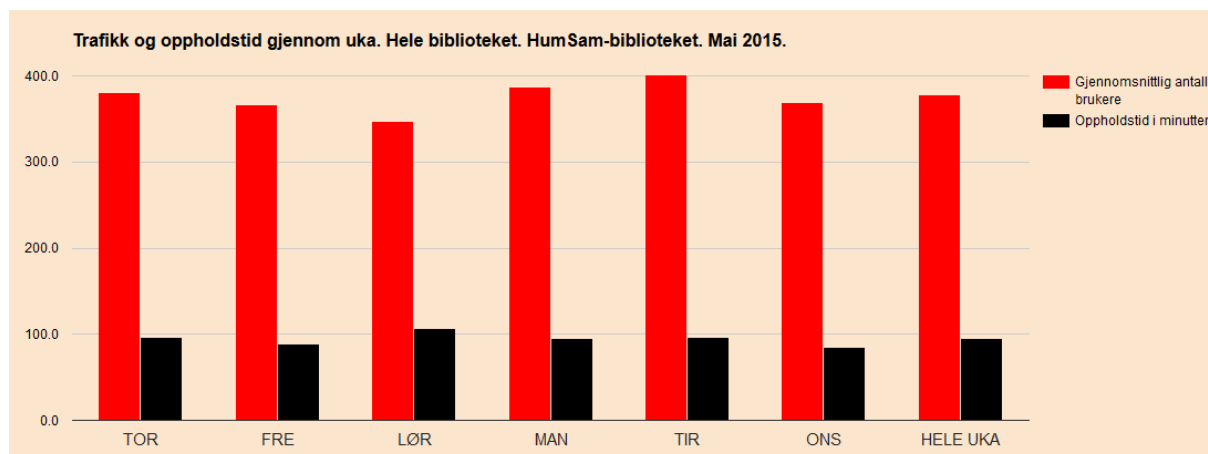
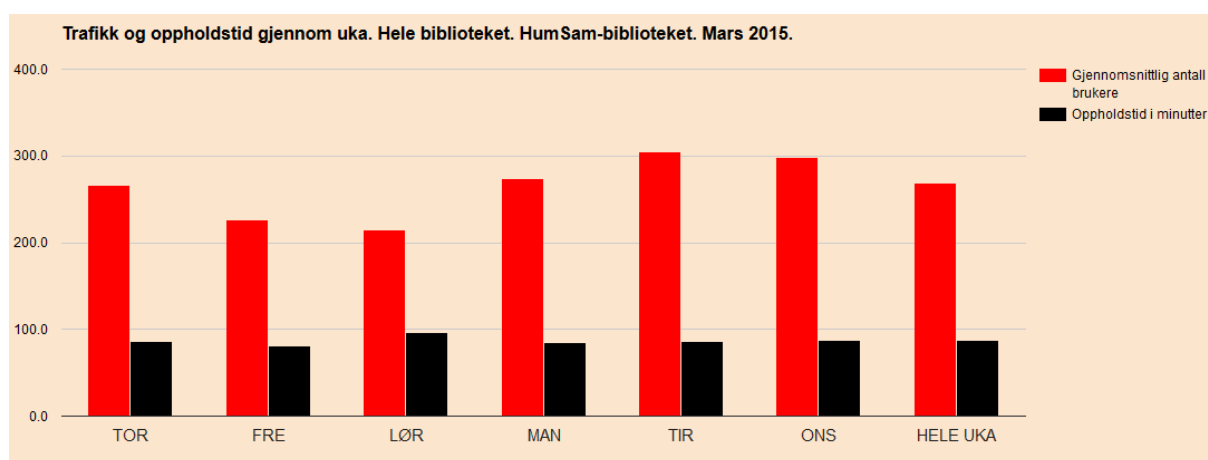
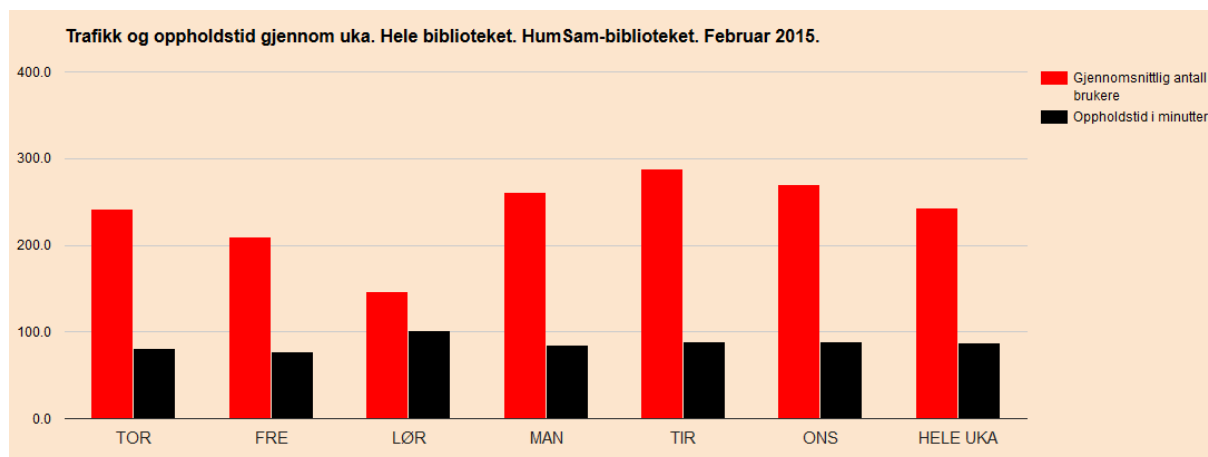
Mai:

| | TOR | FRE | LØR | MAN | TIR | ONS | HELE UKA |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
| Gjennomsnittlig antall brukere | 381.1 | 366.0 | 347.8 | 386.6 | 404.6 | 369.1 | 378.0 |
| Oppholdstid i minutter | 96.0 | 88.2 | 107.2 | 95.6 | 96.1 | 84.9 | 94.7 |

Maitallene viser at gjennomsnittlig oppholdstid i biblioteket øker i eksamensperioden. Gjennomsnittlig oppholdstid er 94,7 minutter i gjennomsnitt, med en klar topp på lørdagen.

Siden tallene framkommer ved at man krysskobler med inn- og utpasseringer i biblioteket, må vi forvente at brukerne våre kan ha flere økter per dag på biblioteket og dermed har lengre, gjennomsnittlig opphold gjennom en dag enn det tallene viser. Kvalitative intervjuer kan gi mer innsikt om studentene forlater lokalet for å gå på forelesninger med videre og så kommer tilbake. Tallene er likevel interessante fordi de tydelig viser at den gjennomsnittlige brukeren er her over tid.





Hva gjør brukerne i biblioteket?

Februartellingen:

| AKT | OBS | ANDEL |
|------------|--------------|----------------|
| ALLAP | 4376 | 40.95% |
| GRLAP | 733 | 6.86% |
| ALUDIG | 3101 | 29.02% |
| GRUDIG | 218 | 2.04% |
| ALPERS | 55 | 0.51% |
| GRPERS | 10 | 0.09% |
| ALFYS | 162 | 1.52% |
| GRFYS | 38 | 0.36% |
| ALPC | 942 | 8.82% |
| GRPC | 24 | 0.22% |
| KØ | 16 | 0.15% |
| MOB | 54 | 0.51% |
| ALGÅ | 570 | 5.33% |
| GRGÅ | 110 | 1.03% |
| ALSI | 103 | 0.96% |
| GRSI | 20 | 0.19% |
| DIV | 153 | 1.43% |
| SUM | 10685 | 100.00% |

Marstelingen:

| AKT | OBS | ANDEL |
|------------|--------------|----------------|
| ALLAP | 5445 | 46.09% |
| GRLAP | 1028 | 8.70% |
| ALUDIG | 2950 | 24.97% |
| GRUDIG | 243 | 2.06% |
| ALPERS | 52 | 0.44% |
| GRPERS | 11 | 0.09% |
| ALFYS | 158 | 1.34% |
| GRFYS | 12 | 0.10% |
| ALPC | 1019 | 8.63% |
| GRPC | 23 | 0.19% |
| KØ | 19 | 0.16% |
| MOB | 23 | 0.19% |
| ALGÅ | 489 | 4.14% |
| GRGÅ | 73 | 0.62% |
| ALSI | 52 | 0.44% |
| GRSI | 18 | 0.15% |
| DIV | 199 | 1.68% |
| SUM | 11814 | 100.00% |

Maitellingen:

| AKT | OBS | ANDEL |
|------------|--------------|----------------|
| ALLAP | 7739 | 46.98% |
| GRLAP | 1465 | 8.89% |
| ALUDIG | 4322 | 26.24% |
| GRUDIG | 370 | 2.25% |
| ALPERS | 39 | 0.24% |
| GRPERS | 2 | 0.01% |
| ALFYS | 150 | 0.91% |
| GRFYS | 13 | 0.08% |
| ALPC | 1108 | 6.73% |
| GRPC | 29 | 0.18% |
| KØ | 11 | 0.07% |
| MOB | 33 | 0.20% |
| ALGÅ | 836 | 5.07% |
| GRGÅ | 121 | 0.73% |
| ALSI | 83 | 0.50% |
| GRSI | 15 | 0.09% |
| DIV | 138 | 0.84% |
| SUM | 16474 | 100.00% |

En forklaring på hva de ulike aktivitetene innebærer finnes her: <https://www.ub.uio.no/for-ansatte/om-ubo/prosjekter/uhs/ombygging-gsh/arbeidsgrupper/tverrgaende-trafikktelling/materiale/aktiviteter.pdf>

Alle kategorier som starter med AL er aktiviteter som er knyttet til ett individs aktiviteter.
Alle kategorier som starter med GR er aktiviteter som er knyttet til at to eller flere personer samarbeider.



Tallene viser at det er gjort mest observasjoner av ALLAP, fulgt av ALUDIG. Vi observerte mye multimedial bruk. Det var ikke uvanlig å komme over noen som både hadde bok oppslått og laptop/nettbrett i bruk. Bruk av mobil til andre formål enn snakking var utbredt. Denne multimediale virksomheten ville det være interessant å få mer kunnskap om gjennom bruk av kvalitativ metode. Brukes mobilen som læringsplattform? Hva er forholdet (om noe) mellom å ha oppslått bok og samtidig skrive på datamaskin/nettbrett? Skrives det notater fra boken eller brukes det trykte mediet som kilde i oppgaveskriving?

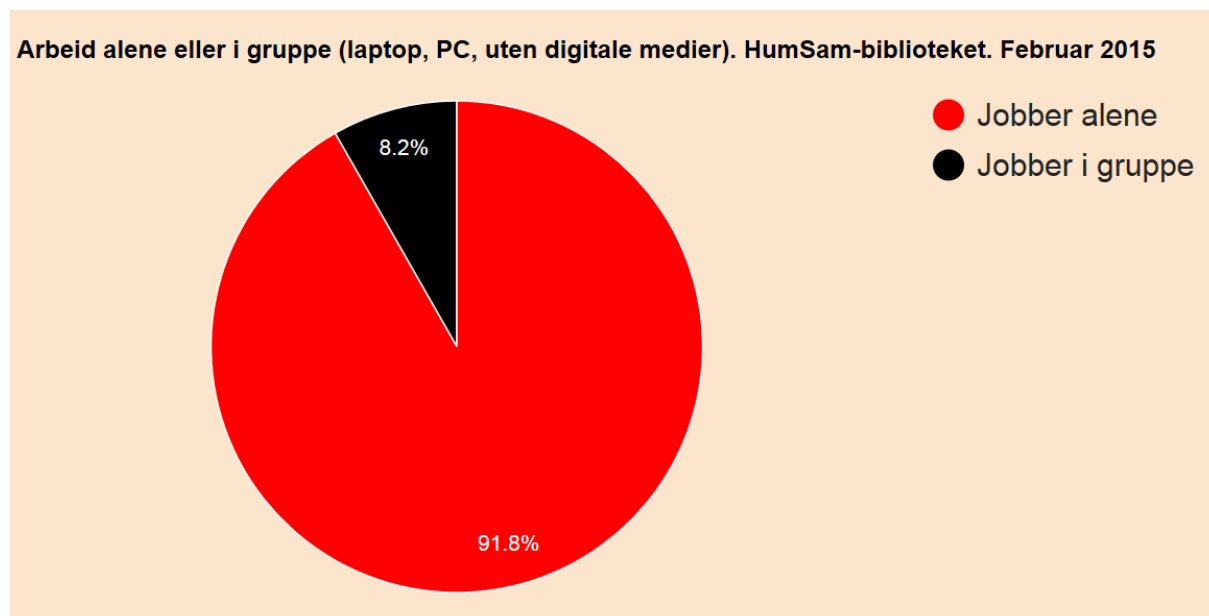
Det er en utstrakt bruk av egen laptop og nettbrett. Dersom alle tellingene legges til grunn, ser man at de som jobber alene med laptop/nettbrett utgjør ca. 17 500 observasjoner. Den utstrakte bruken av bærbar PC, nettbrett og mobil må få konsekvenser for hvordan man planlegger ved ombygging, både når det gjelder mulighet for strømuttak og sikker oppbevaring av datautstyr ved kortere fravær.

Antall observasjoner av individer som bruker bibliotekets PC-er utgjør i ca. 3 000 observasjoner. Siden vi ikke har isolert PC-plassene i egne soner, kan vi ikke regne ut beleggprosent uten feilmarginer. Vi har derfor unnlatt å gjøre dette.

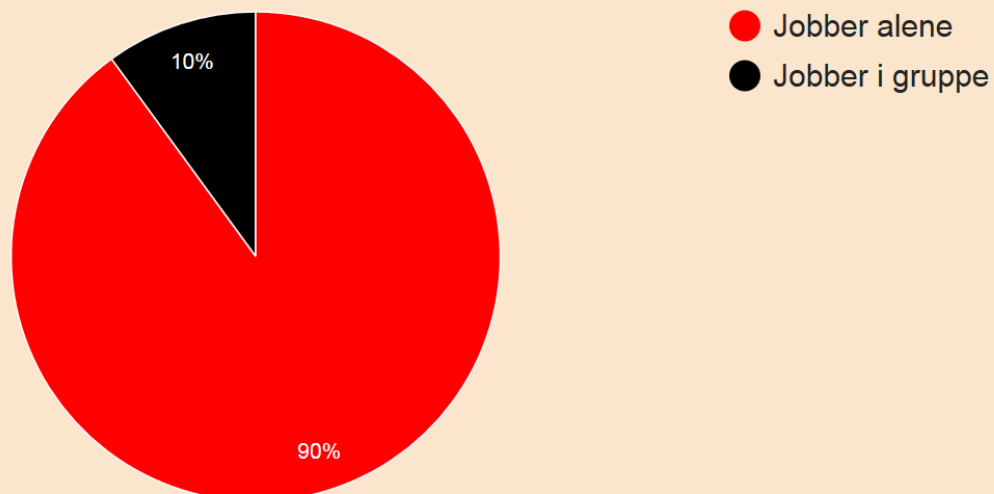
Aktivitetene KØ, ALPERS/GRPERS og MOB beskrives under egne overskrifter. For øvrig er det interessant å merke seg at aktivitetene ALFYS/GRFYS dvs. hyllevandring eller "greeting" er såpass lite utbredt. Dette ble også påpekt i studentoppgaven fra 2010 hvor det var ca. 9 % som kikket på hyllene. Fra brukerundersøkelsen i 2014 vet vi at 63 % av brukerne har svart at de finner og låner litteratur når de er i biblioteket.

Alene eller sammen?

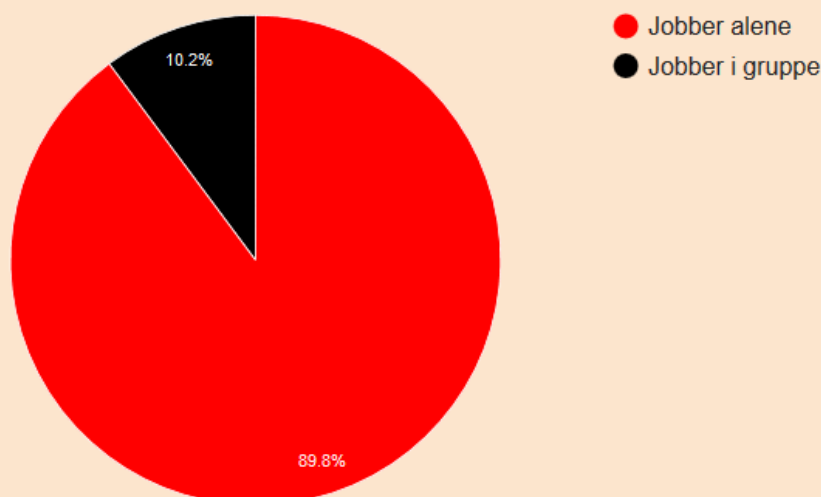
TTT-tellingen fra 2010 viste et klart mindretall som studerer/jobber/opptrer i gruppe. Vi ønsket å finne ut av hvordan dette forholder seg fem år senere. De neste tre figurene viser forholdet mellom eneaktiviteter (AL...) og gruppeaktiviteter (GR...):



Arbeid alene eller i gruppe (laptop, PC, uten digitale medier). HumSam-biblioteket. Mars 2015



Arbeid alene eller i gruppe (laptop, PC, uten digitale medier). HumSam-biblioteket. Mai 2015.



Vi ser at det fortsatt er et mindretall som arbeider i gruppe. I tellingene var det henholdsvis 8419 (februar), 9414 (mars) og 13169 (mai) som jobbet alene mot 757 (februar), 1051 (mars) og 1494 (mai) i gruppe.

I brukerundersøkelsen fra 2014⁵ framkom et behov for flere soner hvor man kan arbeide i grupper. Vi valgte derfor å isolere alle grupperom i egne soner slik at vi kunne få et inntrykk av nåværende aktivitet. Vi har imidlertid kun talt hvilke aktiviteter som knytter seg til de personene som oppholder seg i grupperomene, ikke om det fantes grupperom som ikke var i bruk på telletidspunktet. Vi så imidlertid at grupperom sto tomme da vi gikk rundene.

For å få klarhet i hvor mye belegg det er på grupperom, valgte vi derfor å foreta en tilleggsundersøkelse. Merete Bloch kartla belegget (antall personer i hvert rom og antall grupperom i bruk) i alle etasjer med grupperom, det vil si underetasjen, første, andre og

⁵ <https://nettskjema.uio.no/published/humsam2014.html?chart=1>



tredje etasje i perioden 14. – 16. april, på tidspunktene 08.30, 10.30 og 12.30. Det er totalt 22 grupperom i biblioteket fordelt slik (underetasjen 2, første etasje 8, andre etasje 7, tredje etasje 5). I løpet av alle tellingene var det kun 5 grupperom som sto tomme (i den forstand at det ikke var mennesker i dem).

Når det gjelder antall personer på grupperommene, er det 111 tilfeller av at gruppen består av to personer. I 21 tilfeller satt det én eneste person i grupperommet. Det var 41 forekomster av tre personer per rom, syv av fire og kun tre grupperom hadde fem personer.

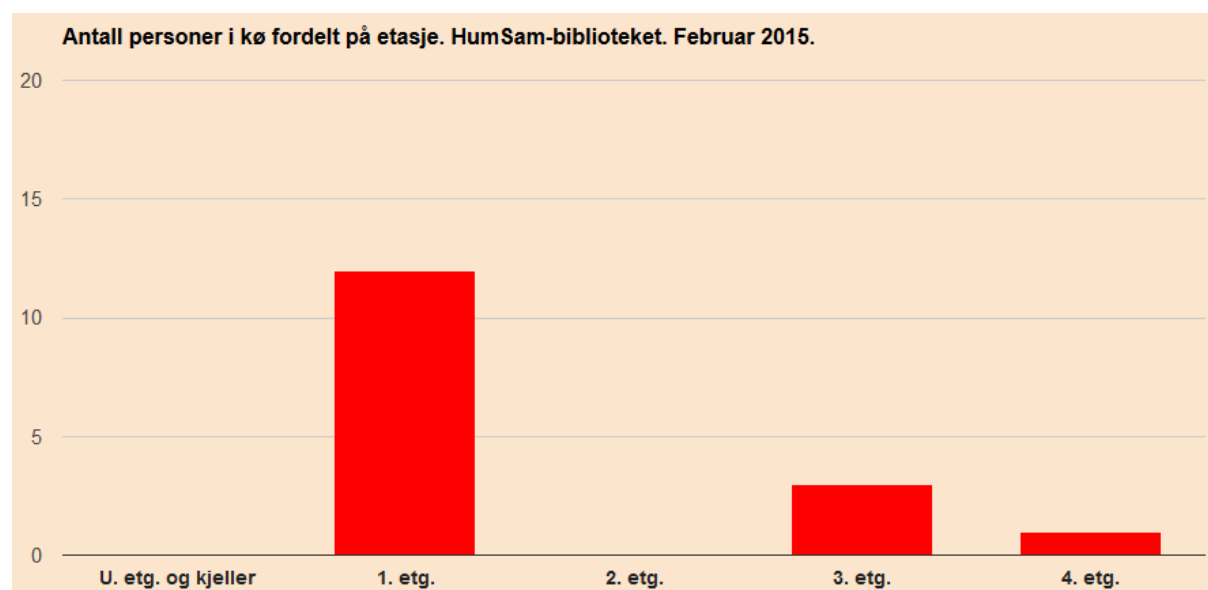
Tatt i betraktning det generelle belegget på leseplasser, synes det å være et reelt behov for å øke antall steder man kan arbeide i gruppe. Mangelen på bookingmuligheter på grupperommene kan spille en rolle her. Kanskje de fem rommene også ville vært i bruk om man kunne booke rommet på forhånd og planlegge bedre for gruppearbeid?

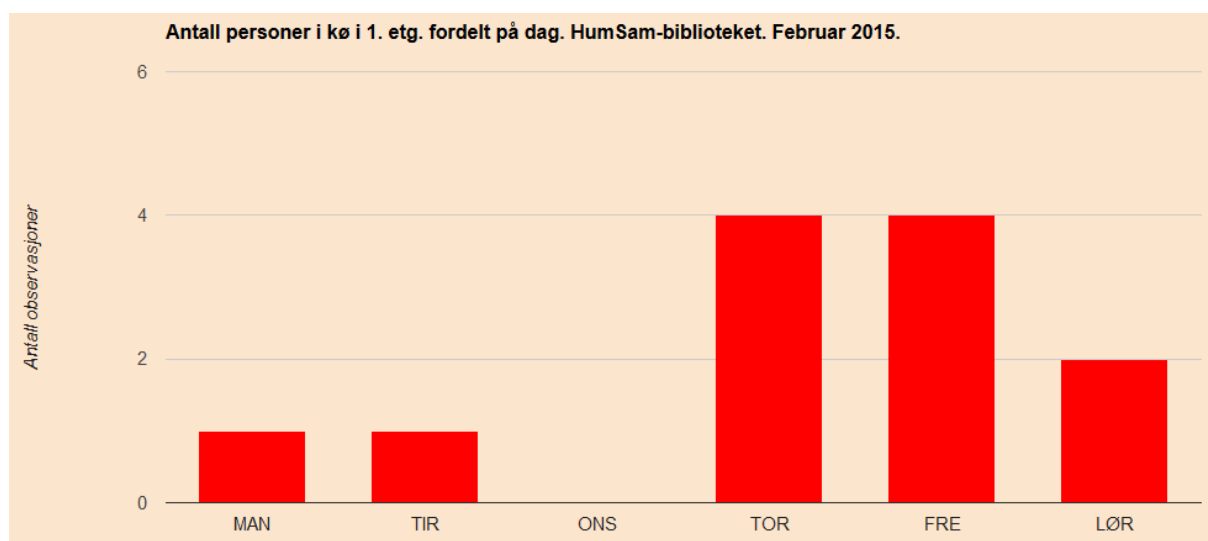
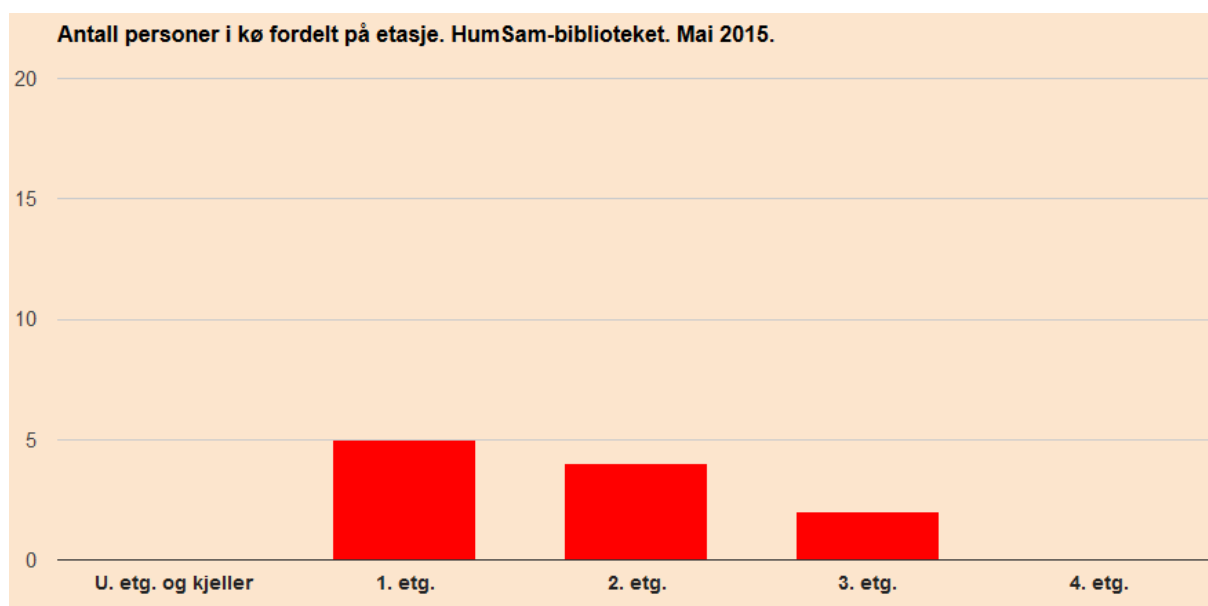
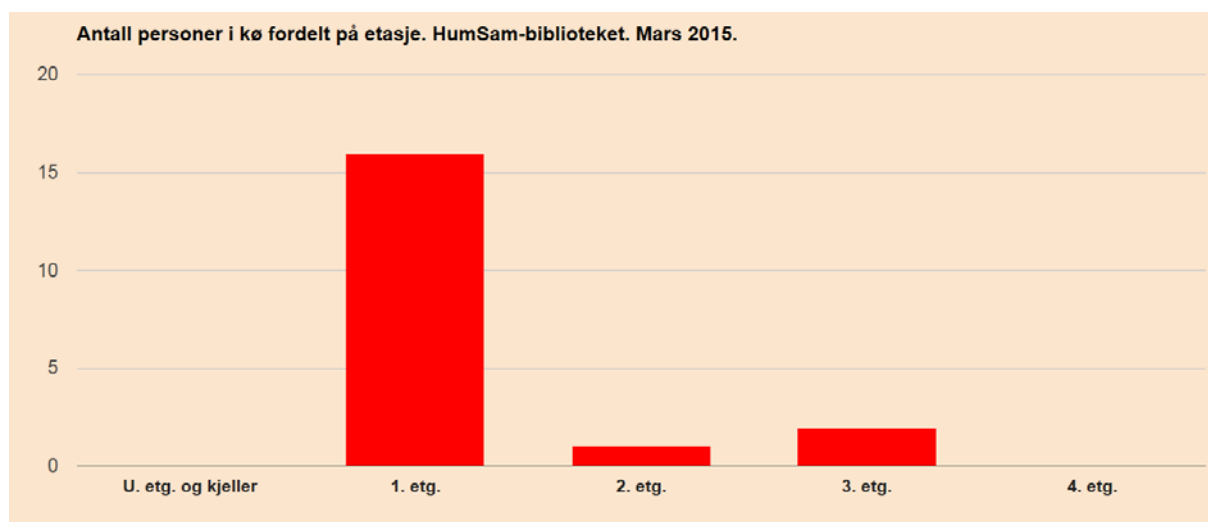
For øvrig brukes også området ved bordene i første etasje til gruppeaktiviteter.

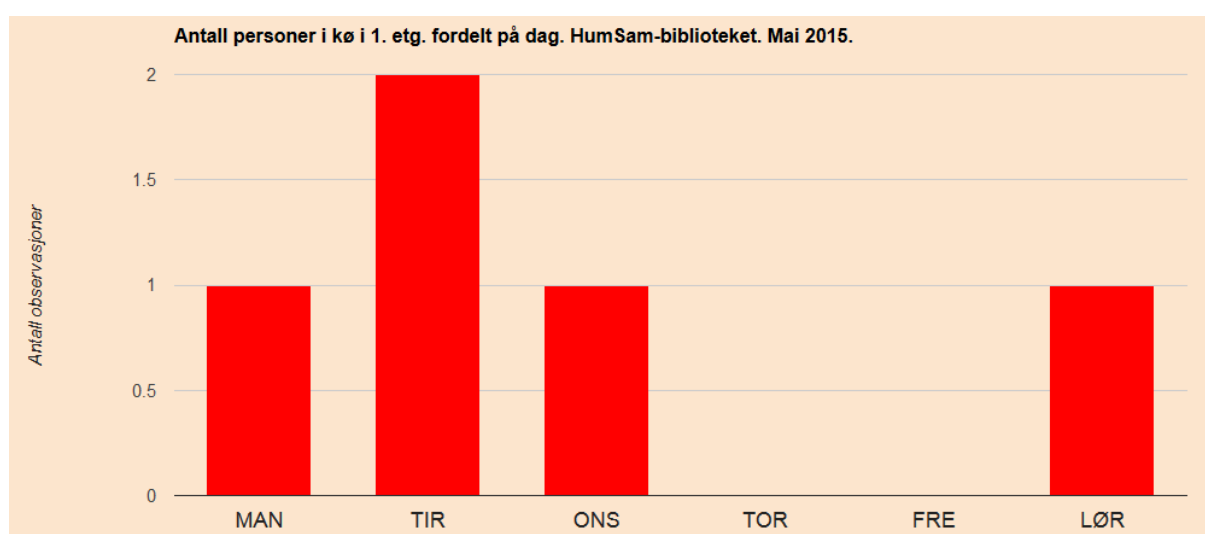
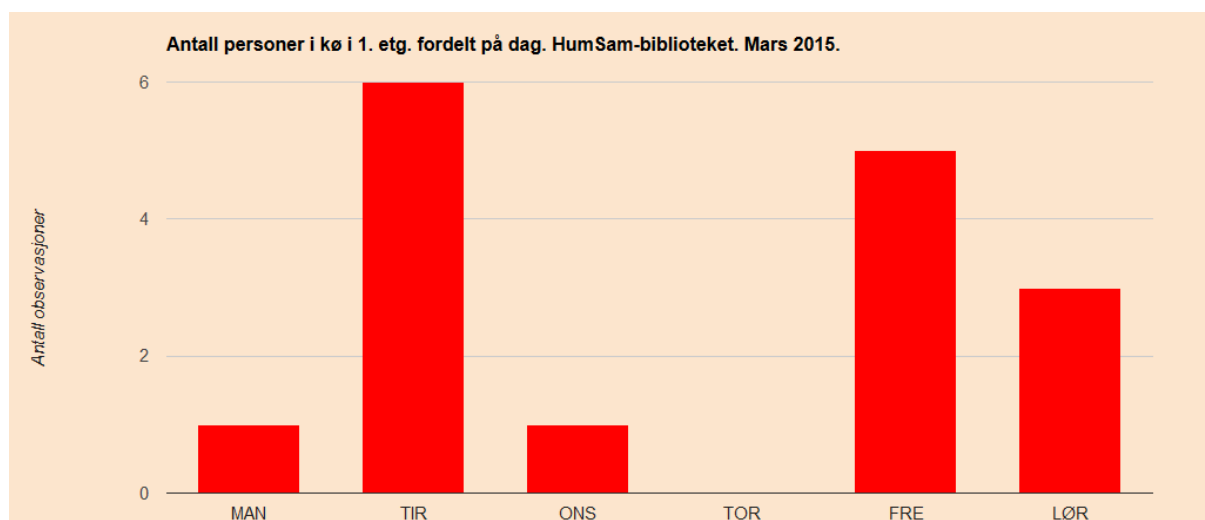
Kø

Det er svært lite forekomster av kø i vårt utvalg, kun 16 observasjoner i februar tellingen, 19 observasjoner i marstellingene og 11 observasjoner i maitellingene. Dette utgjør 0,2 % under februar- og marstellingene, og 0,1 % i maitellingene. Begrepet kø omfatter all køstøing som venting på personalet, venting ved systemer/utstyr (f. eks. innlevering, utsjekking, kopiering) eller køing utenfor toaletter. Selv om tallene er svært små, har vi valgt å dele dem ned for å få et inntrykk av hvor køene har oppstått.

Køene oppstår vesentlig i første etasje.







Køene følger ikke det mønsteret man ville forvente, at det er mest kø de dagene hvor det er mest besøk.

Det må være grunn til å slå fast at køing ikke utgjør noe problem i biblioteket.

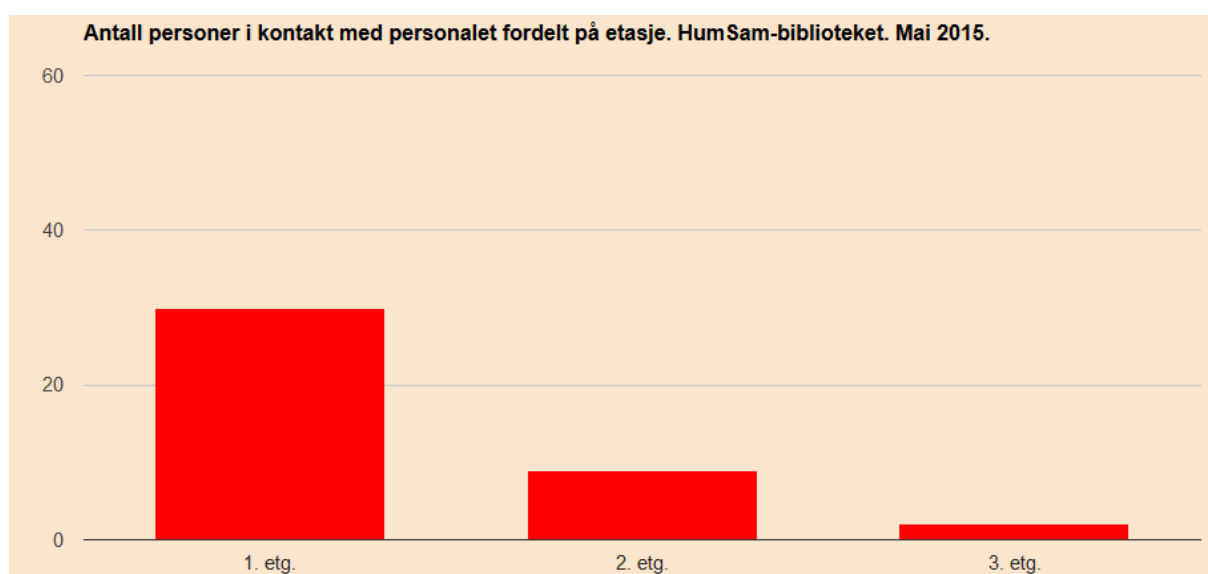
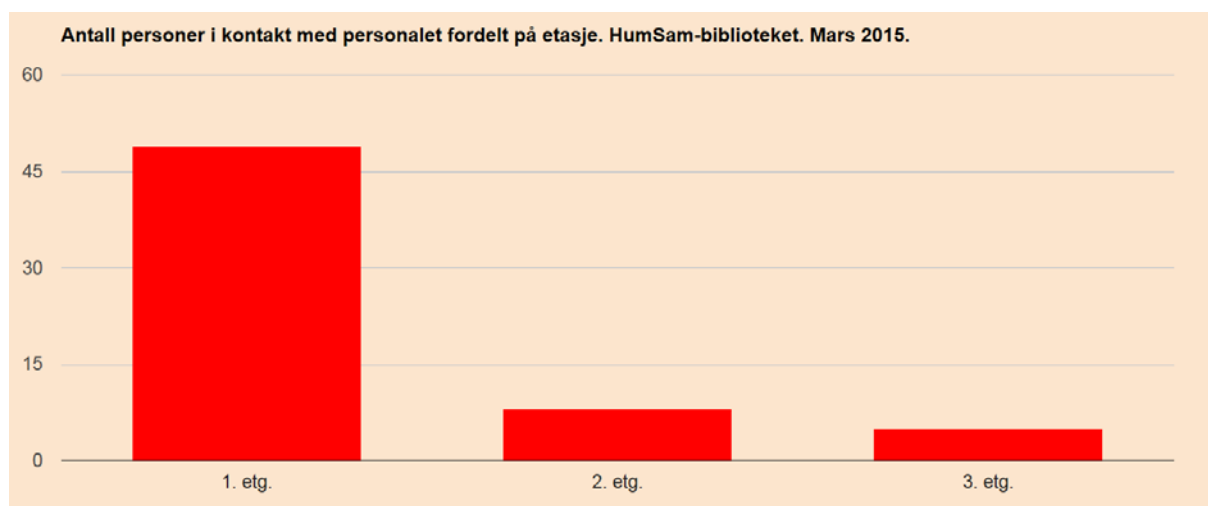
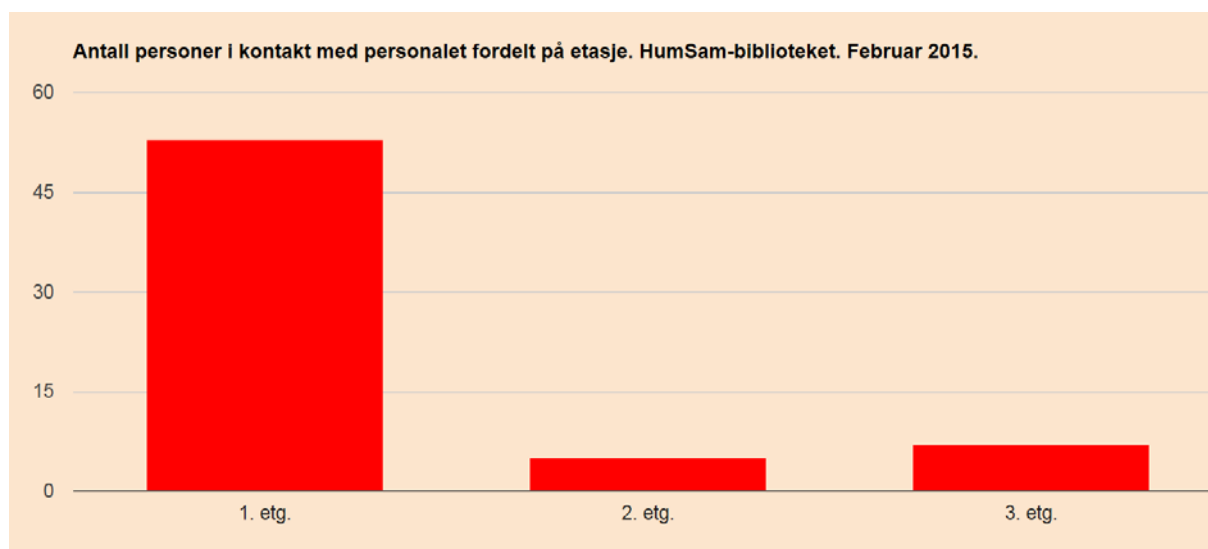
Printerrommene/kopirommene var definert som egne soner for å studere om det var mye kø ved kopimaskiner og skrivere. I mars var antall observasjoner 31 med to personer i kø i tredje etasje. I februar ble det gjort totalt 42 observasjoner i disse arealene med tre personer i kø, også denne gang i tredje etasje.

Kontakt med personalet

Hele 99,4 % av brukerne i februarstillingen, 99,5 % i marstillingen og 99,7 % i maitellingen er uten kontakt med personalet.

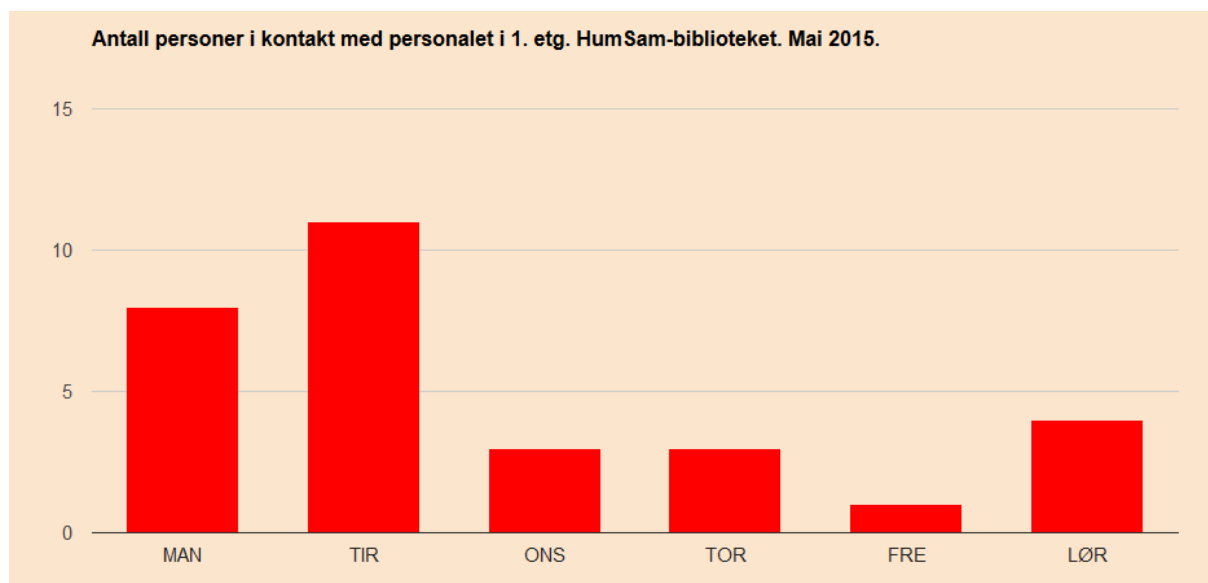
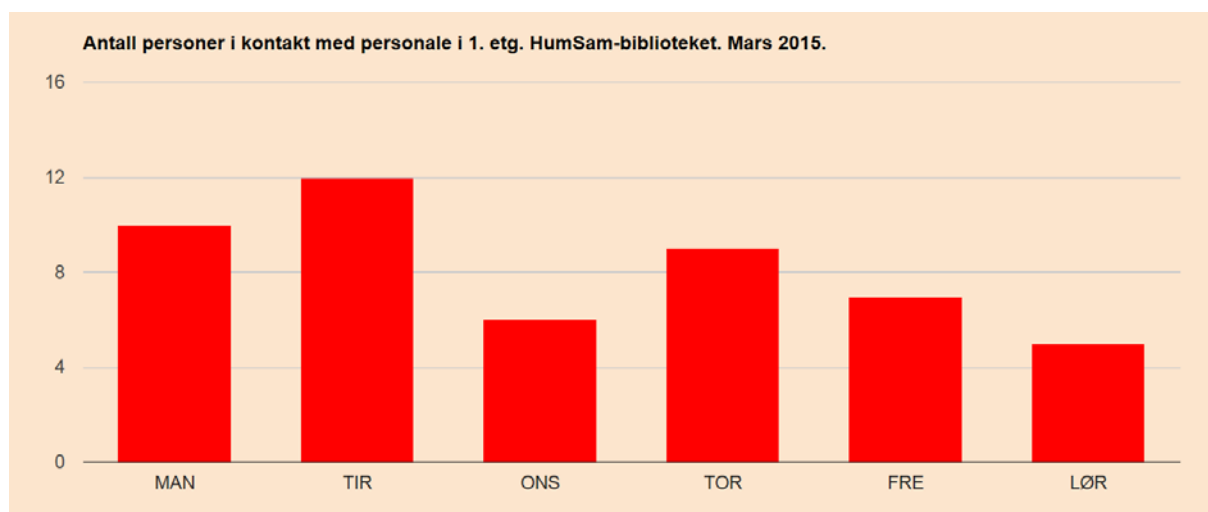
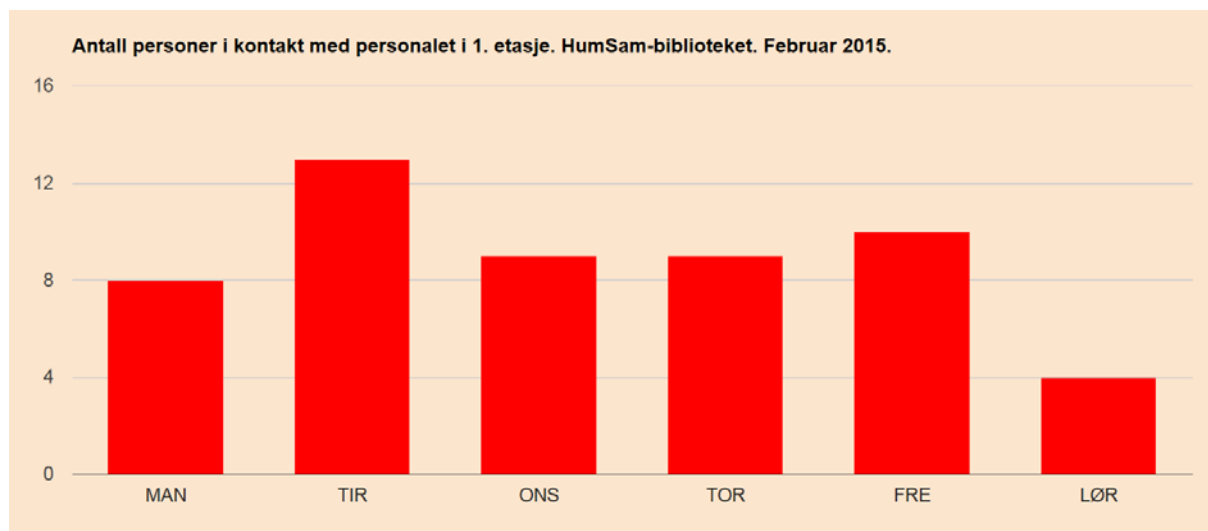
Tallene for individuell kontakt med personale var 55 i februar, 52 i mars og 39 i mai, mens 10 personer i februar, 11 i mars og 2 i mai, har tatt kontakt med personalet gruppevis. Det er hovedsakelig i første etasje vi har observert kontakt mellom brukere og personalet.





Brukerne tar kontakt med personalet alle ukedager, men mest kontakt er det tirsdag. Dette er å forvente siden tirsdager er den ukedagen som har flest observasjoner.





Sett i forhold til det totale antall observasjoner, er det forholdsvis lite kontakt mellom brukere og personale, totalt 0,6 % i februarstillingen, 0,5 % i marstillingen og 0,3 % i



maitellingen. Dette var også konklusjonen i 2010-undersøkelsen hvor det var 27 observasjoner (0,4 %) av kontakt med personalet. Også brukerundersøkelsen fra 2014 bekrefter inntrykket av at de færreste tar kontakt med personalet for å få hjelp.

Mobilbruk

Et forhold som vi ønsket å undersøke særskilt var mobilbruk i form av snakking i telefon. Mange ansatte opplever dette som et problem. Denne aktiviteten er som nevnt tidligere ikke med i de 16 kategoriene aktiviteter som Tord Høivik opererer med, så vi valgte å legge til kategorien MOB.

Februar:

| Mobilsamtaler per etasje | Totalt | MAN | TIR | ONS | TOR | FRE | LØR |
|--------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|
| U. etg. og kjeller | 7 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 1. etg. | 8 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 | 3 |
| 2. etg. | 17 | 1 | 3 | 6 | 3 | 4 | 0 |
| 3. etg. | 11 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 4. etg. | 11 | 5 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Totalt | 54 | 13 | 9 | 11 | 8 | 9 | 4 |

| Mobilsamtaler per sone i 2. etasje | Totalt | MAN | TIR | ONS | TOR | FRE | LØR |
|------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Grupperom | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Skrankeområde, trapp ned til 1. | 10 | 1 | 0 | 5 | 1 | 3 | 0 |
| Referansesamling | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Utskriftsrom | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Boksamling | 5 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Leseplasser mot parken | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Totalt | 17 | 1 | 3 | 6 | 3 | 4 | 0 |

Mars:

| Mobilsamtaler per etasje | Totalt | MAN | TIR | ONS | TOR | FRE | LØR |
|--------------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| U. etg. og kjeller | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 1. etg. | 7 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 2. etg. | 10 | 1 | 1 | 3 | 0 | 1 | 4 |
| 3. etg. | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 4. etg. | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Totalt | 23 | 2 | 1 | 6 | 1 | 6 | 7 |

| Mobilsamtaler per sone i 2. etasje | Totalt | MAN | TIR | ONS | TOR | FRE | LØR |
|------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Grupperom | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Skrankeområde, trapp ned til 1. | 9 | 1 | 1 | 3 | 0 | 1 | 3 |
| Referansesamling | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Utskriftsrom | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Boksamling | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Leseplasser mot parken | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totalt | 10 | 1 | 1 | 3 | 0 | 1 | 4 |



Mai:

| Mobilsamtaler per etasje | Totalt | MAN | TIR | ONS | TOR | FRE | LØR |
|--------------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| U. etg. og kjeller | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1. etg. | 14 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 2. etg. | 12 | 2 | 0 | 1 | 1 | 6 | 2 |
| 3. etg. | 4 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 4. etg. | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Totalt | 33 | 8 | 5 | 4 | 3 | 9 | 4 |

| Mobilsamtaler per sone i 2. etasje | Totalt | MAN | TIR | ONS | TOR | FRE | LØR |
|------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Grupperom | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Skrankeområde, trapp ned til 1. | 10 | 2 | 0 | 1 | 0 | 6 | 1 |
| Referansesamling | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Utskriftsrom | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Boksamling | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Leseplasser mot parken | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Totalt | 13 | 2 | 0 | 1 | 1 | 7 | 2 |

Det var mer enn dobbelt så mange observasjoner av snakking i mobil i februar enn i mars, men antallet samtaler er likevel rimelig beskjedent sett i forhold til det totale antallet med observasjoner. Det er et overraskende lavt tall i mai. Alle tellingene viser at det er mest mobilbruk i andre etasje. Vi valgte derfor å bryte ned denne etasjen i soner for å finne ut av hvor folk stiller seg når de snakker i mobil. Det er en klar tendens til at telefonsamtaler legges til skrankeområdet og trappen ned til første etasje.

Selv om brukerne ved å trekke seg bort fra lese plassene antagelig prøver å vise hensyn ved denne type mobilbruk, er aktiviteten forstyrrende både for ansatte og andre brukere. Det er derfor grunn til å finne en løsning på dette problemet.

Bruk av referansesamlinger

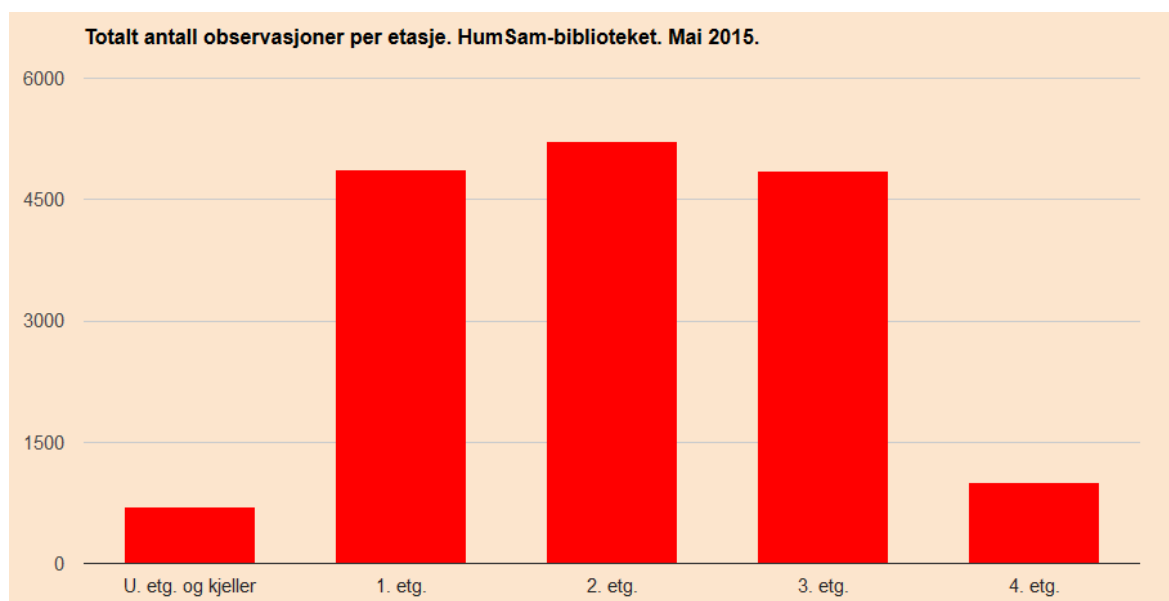
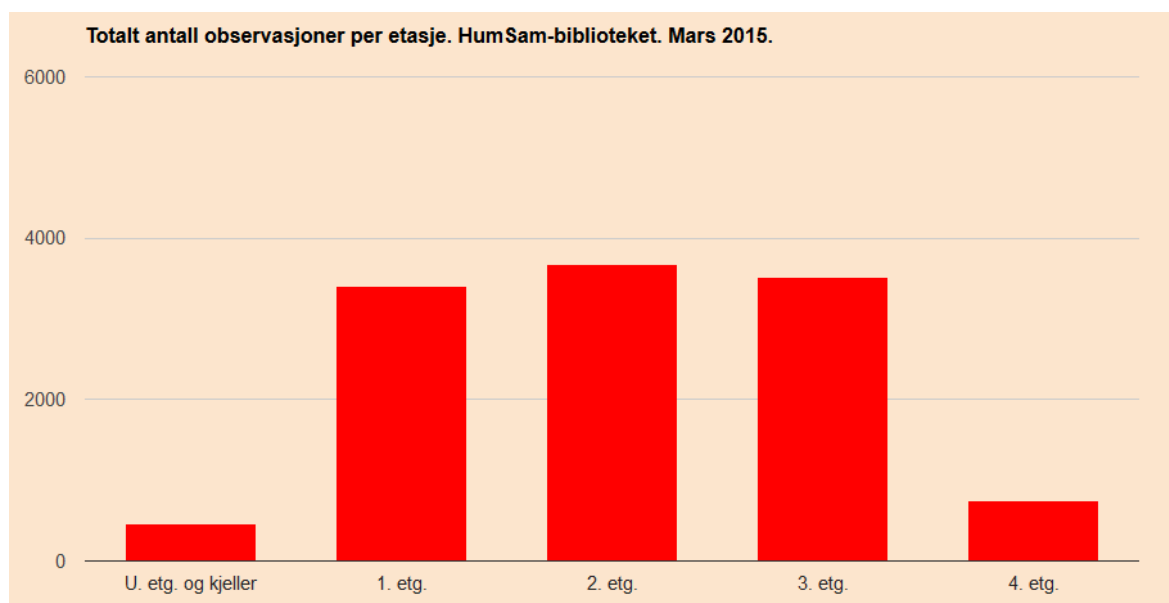
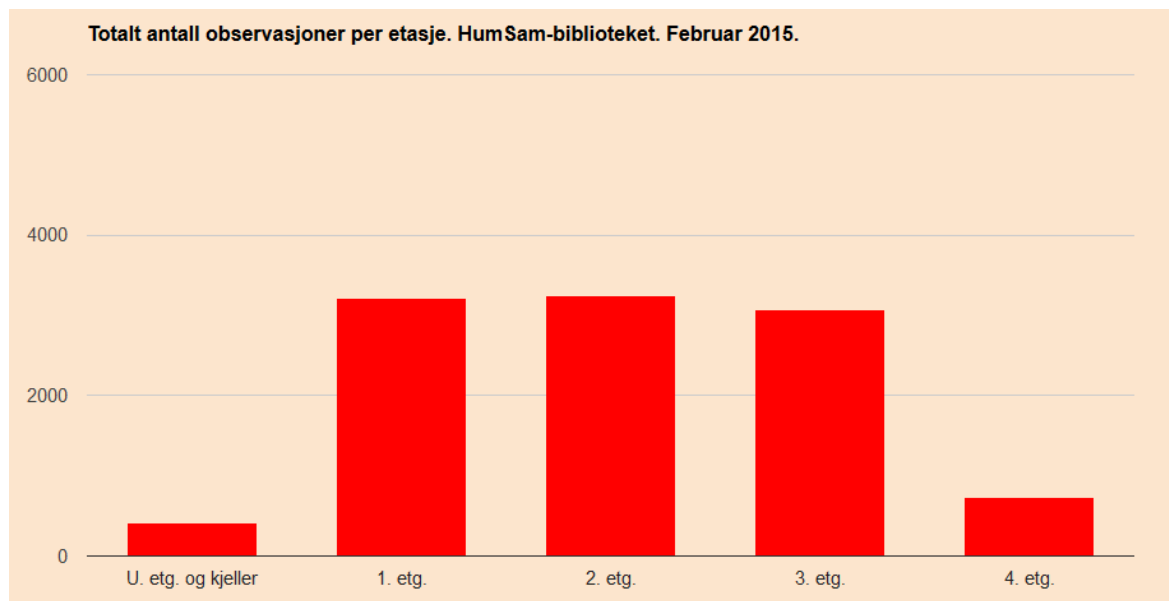
Det har de siste årene vært mye diskusjoner knyttet til referansesamlingene. Det har vært ytre ønske om å slanke disse betraktelig gjennom magasiner og eventuell kassasjon. Vi valgte derfor å skille ut referansesamlingene i første, andre og tredje etasje som egne soner. Det er observert svært lite aktivitet i disse sonene. I februar tellingen er det gjort fem observasjoner totalt (1 i første etasje, 2 i andre etasje og 2 i tredje etasje). I mars er tallene også fem (1 i første etasje, 3 i andre etasje og 1 i tredje etasje), likeså i mai (2 i første etasje, 1 i andre etasje og 2 i tredje etasje).

Det kan likevel tenkes at det er en del presensbruk av disse samlingene. Det kan derfor være interessant å be publikum i en periode sette verk fra referansesamlingene på traller, slik at vi kan følge med på hva som er i bruk og graden av bruk.

Hvor oppholder brukerne seg?

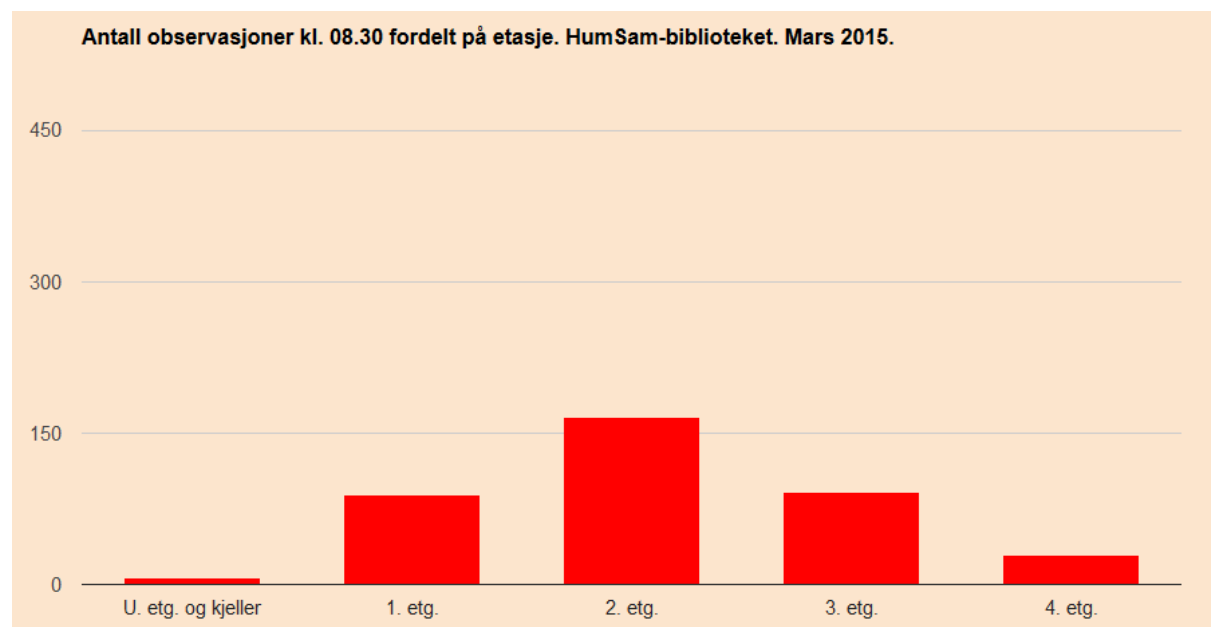
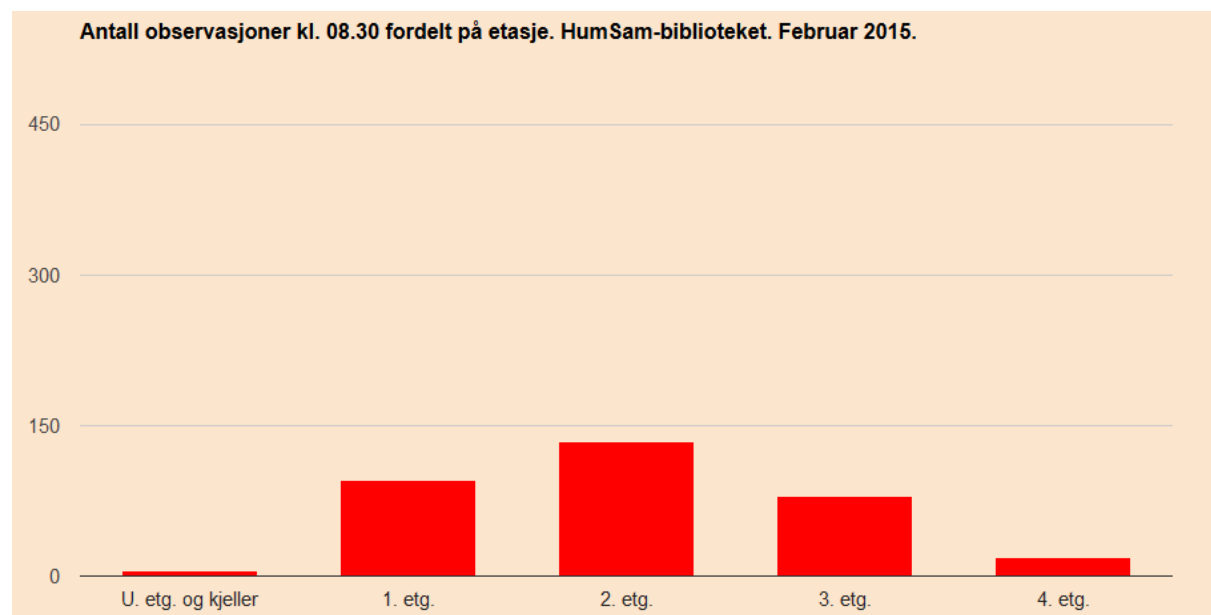
Som tallene under viser fordeler brukerne seg relativt likt i antall mellom første, andre og tredje etasje. Det er en liten overvekt av brukere i andre etasje på tross av at det er flere sitteplasser i tredje etasje.

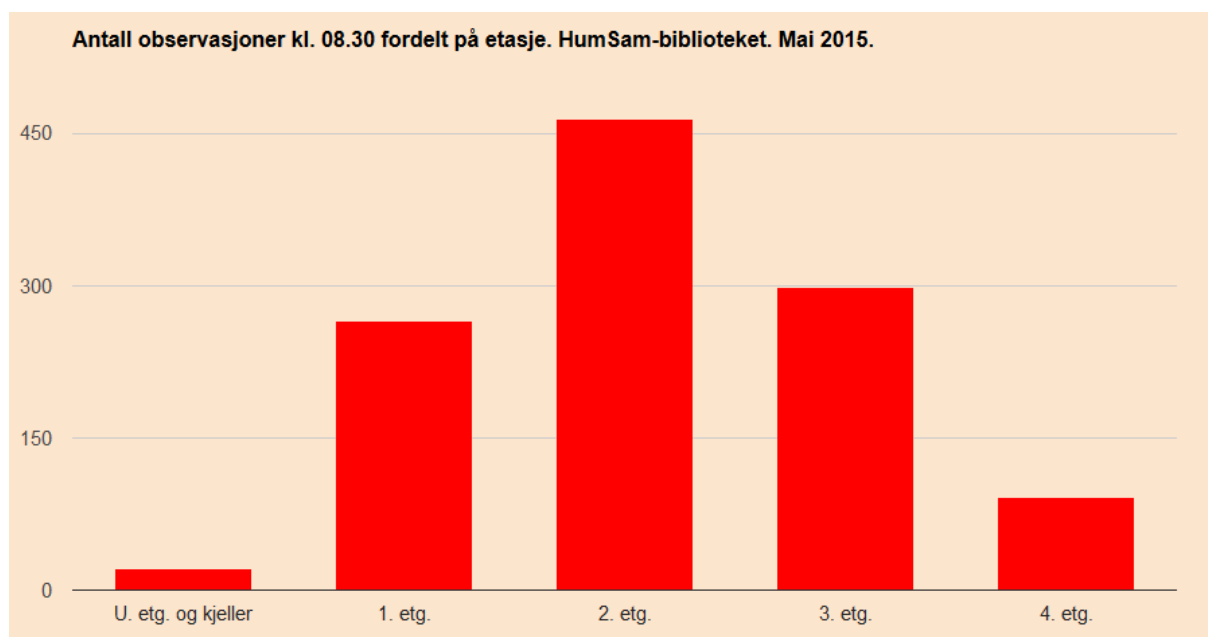




For å finne ut om brukerne som kommer tidligst viser noen preferanse på hvor de går i bygget, tok vi ut statistikk fra 08.30-tellingen. Denne statistikken viser klart at brukerne trekker mot andre etasje.

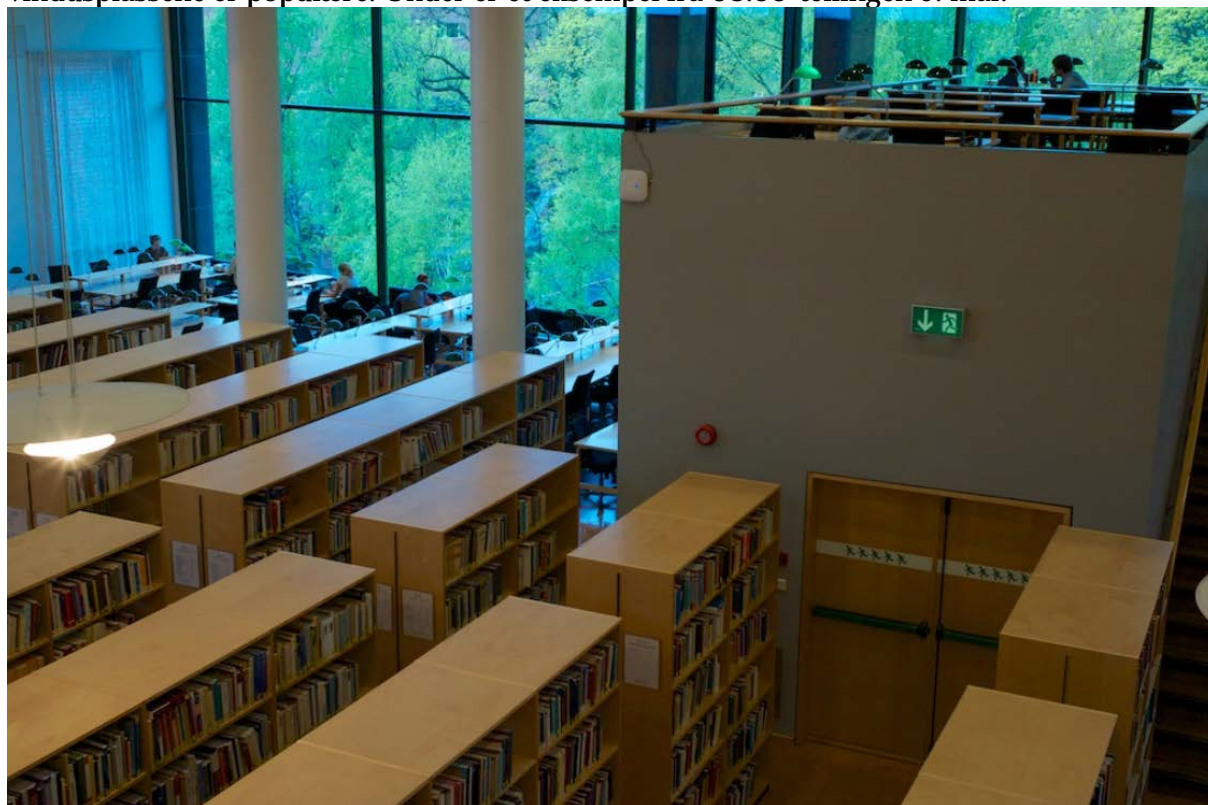
Hvorfor det er slik, kan vi ikke vite. Det kan være interessant å få informasjon om dette gjennom kvalitative intervjuer. Ønsker brukerne å sitte ved "sine" fagsamlinger, er det lysforhold eller behovet for mer ro enn første etasje kan tilby som er beveggrunnen? Er det et bevisst valg at de setter seg i andre etasje framfor tredje eller fjerde etasje?





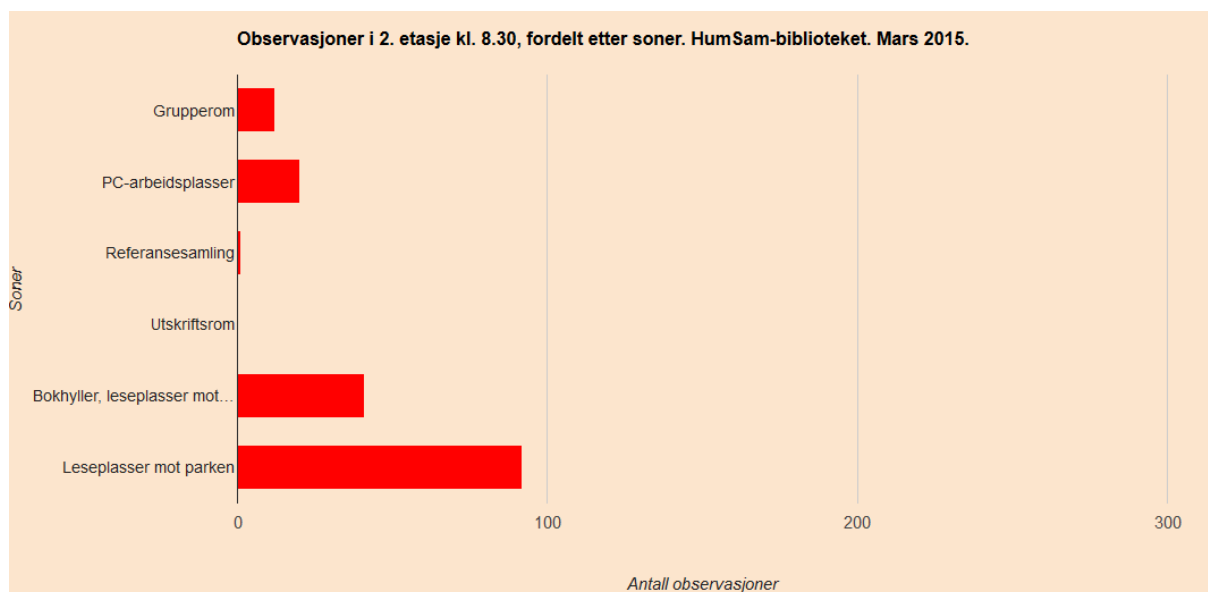
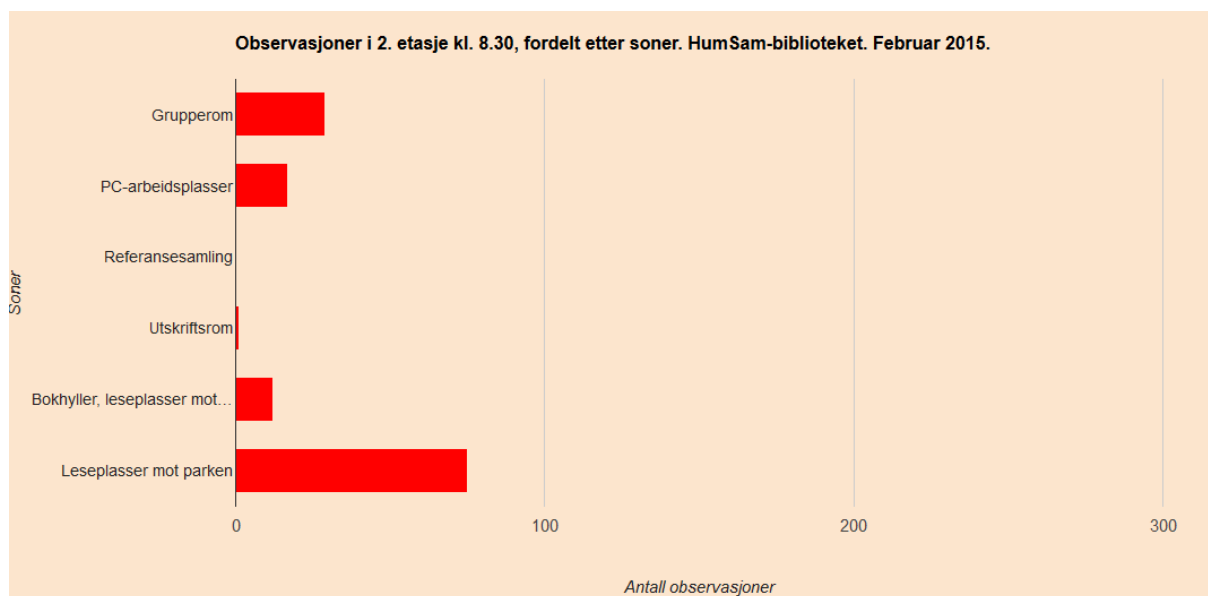
I de tre tabellene nedenfor er observasjonene i andre etasje klokka 08.30 delt inn etter soner. I første tellerunden førte mange feillaktig leseplassene inn mot kunstveggen til sonen ut mot vindu, mens denne feilkilden er rettet opp i marstellingene. Det gjennomsnittlige belegget på leseplassene inn mot kunstvegg i andre etasje var 10 % i februar, 34,2 % i mars og 76,7 % i mai, mens belegget på plassene mot parken var 11,5 % i februar, 14,2 % i mars og 39,4 % i mai. Vårt inntrykk er at brukerne fyller opp langs vinduet mot parken, deretter kunstveggen, før øvrige leseplasser.

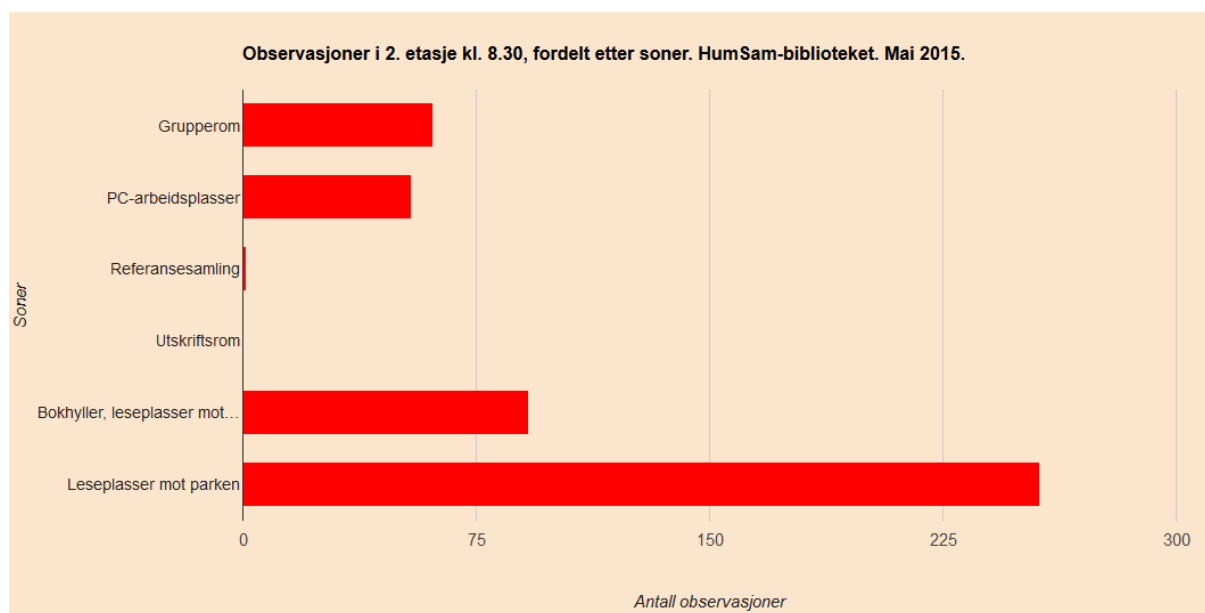
For å få et bedre inntrykk av dette fotograferte Tor Andreas Torhaug leseplassene klokka 08.30 og 10.30 i forbindelse med enkelte tellinger i uke 19. Bildene fra 08.30 kan tyde på at vindusplassene er populære. Under er et eksempel fra 08.30-tellingen 5. mai:



Ved 10.30-fotograferingen var plassene så fylt opp at det ikke ga noen informasjon om preferanser. Bildet på omslaget kan illustrere dette.

Under har vi gjengitt hvordan brukerne fordeler seg i andre etasje ved 08.30-tellingen. Det er langt færre som oppholder seg blant bokhyllene og på leseplassene mot kunstveggen enn på leseplassene mot parken.





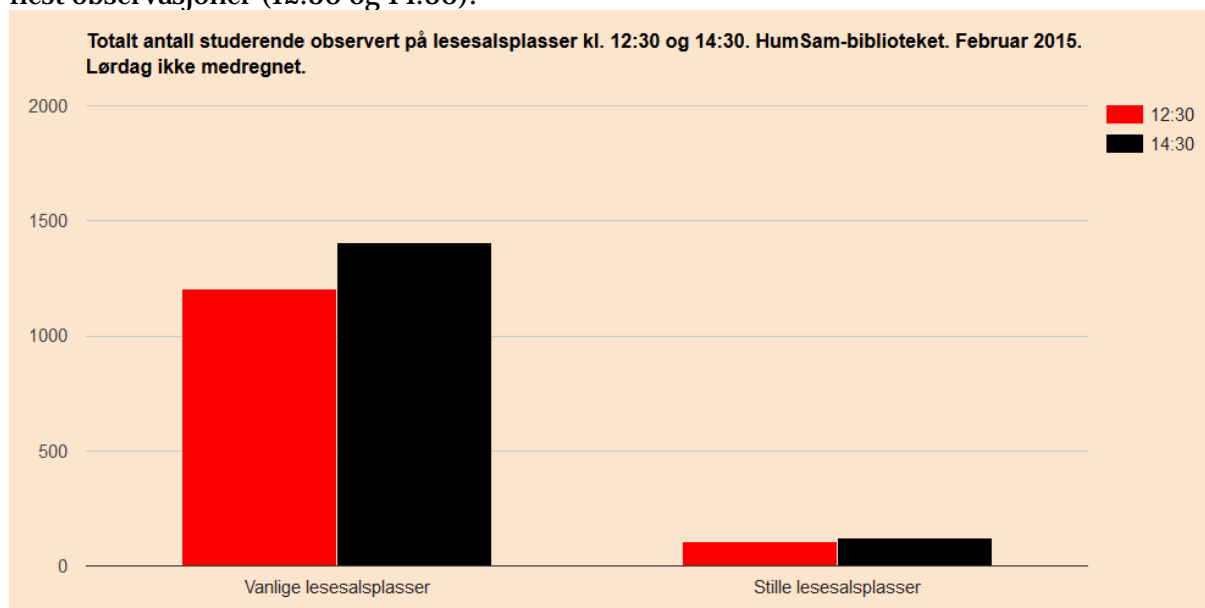
Bruk av leseplasser

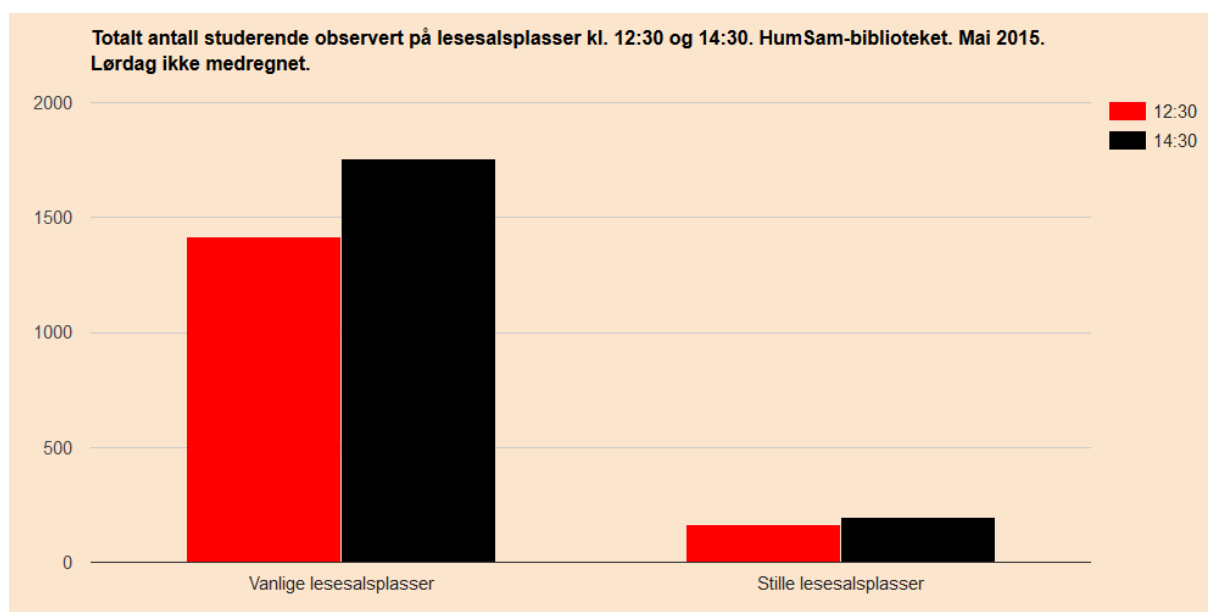
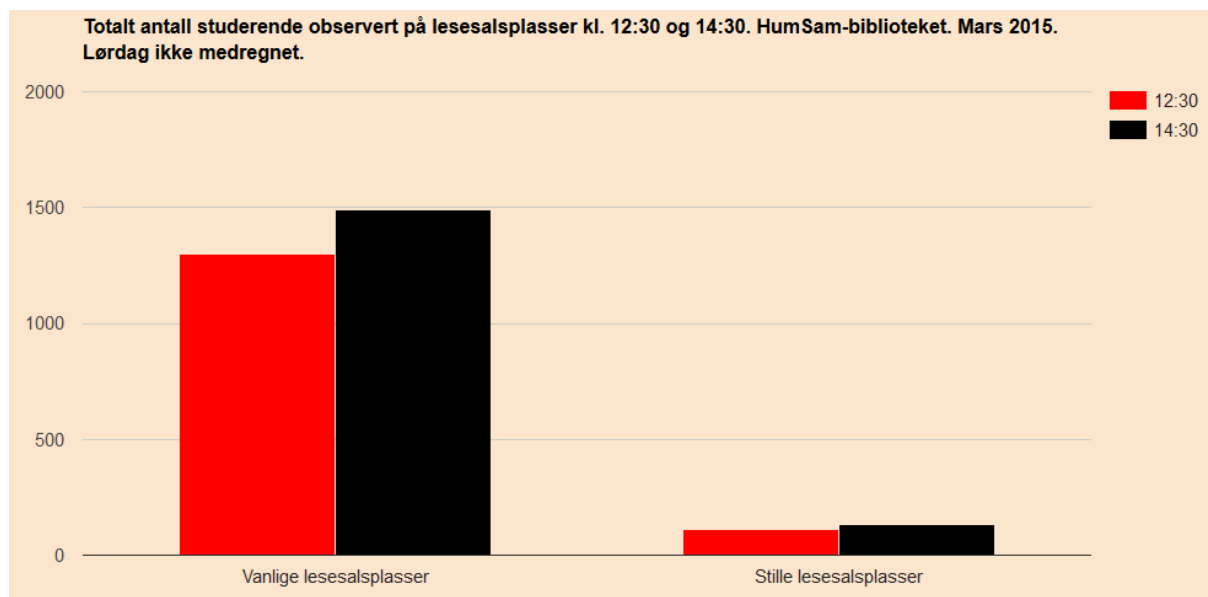
I brukerundersøkelsen fra 2014 framkommer det at hele 80,2 % av brukerne sier at de bruker biblioteket som lesesal. Det var derfor viktig for oss å dele leseplassene inn i soner og studere bruken av plassene.

Vi fant at 62,8 % av observasjonene ble gjort på leseplasser i februar tellingen, 64,5 % i marstellingene og 66,2 % i maitellingen.

Fra brukerundersøkelsen vet vi også at lydnivået i biblioteket er et tema. Lydnivået er ulikt i ulike soner og det er forskjeller mellom etasjene. Vi mente derfor at det ville være interessant å studere hvor mye de stille leseplassene er i bruk for å se om vi dekker behovet til de som er plaget av lyd og søker stille soner.

Figurene under viser antall observasjoner som er gjort på de to tidspunktene på dagen med flest observasjoner (12.30 og 14.30).

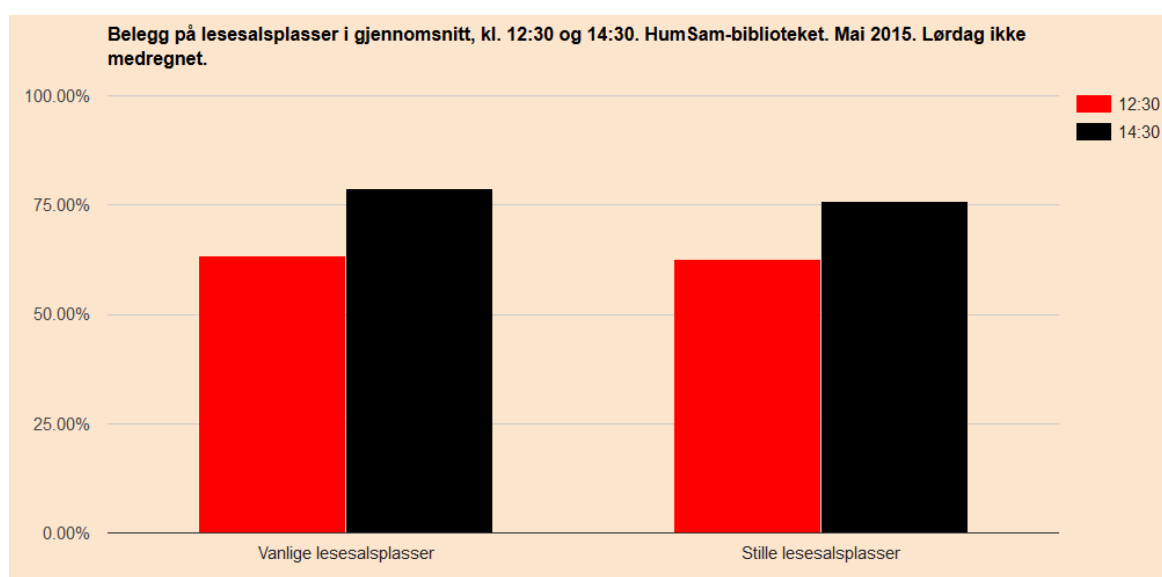
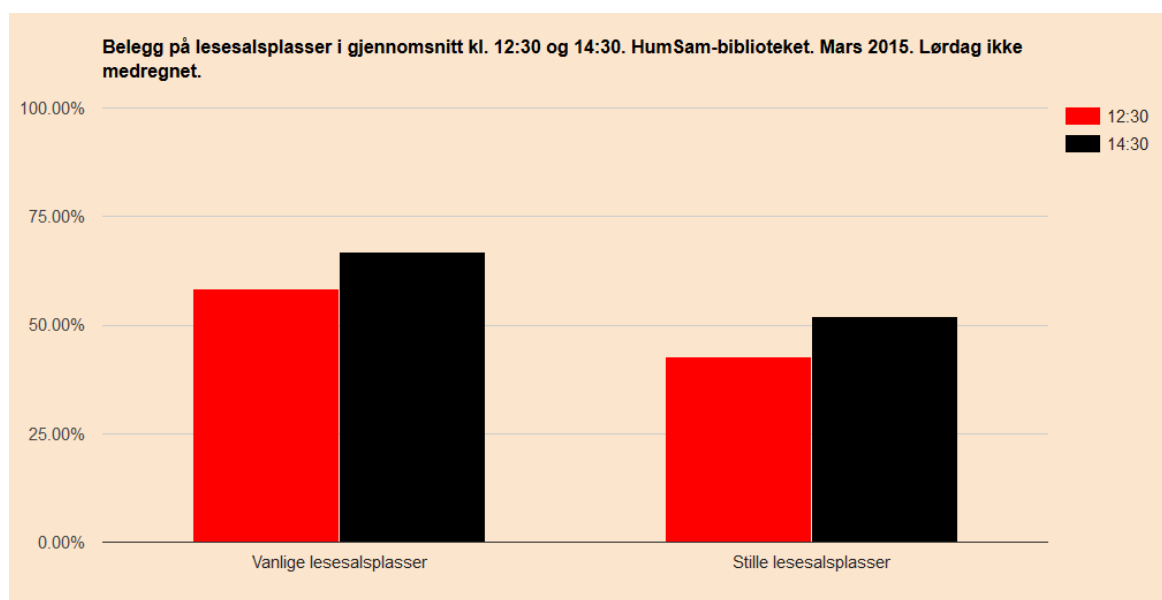
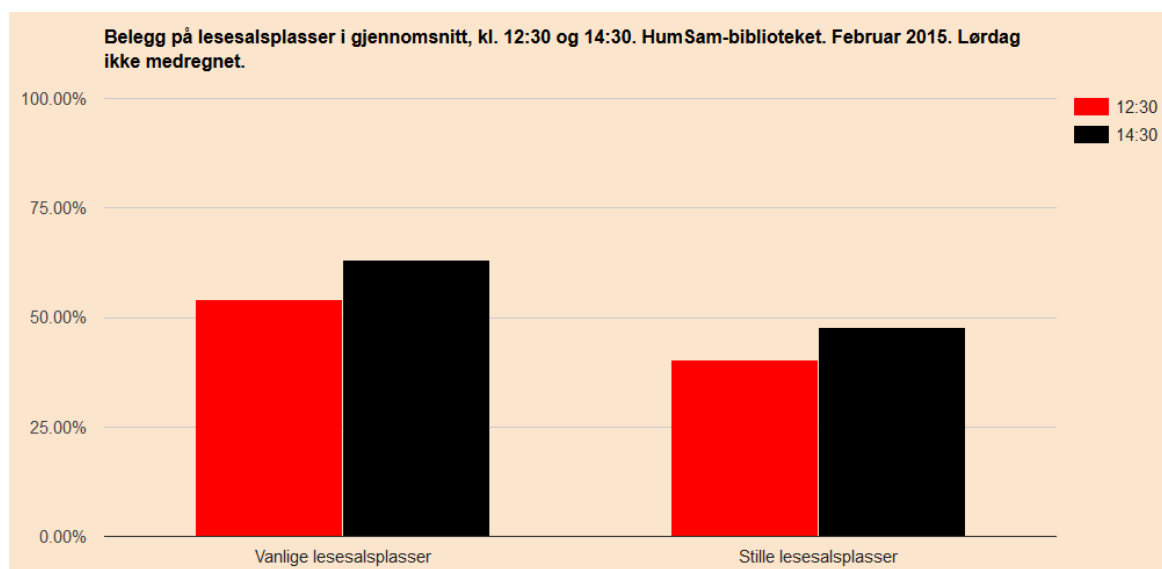




Vi ønsket videre å se tallene vist over i sammenheng med det faktiske antall plasser som er disponible for de ulike formålene. Vi regnet derfor ut belegget i prosent på de samme tidspunktene. Som tallene under viser, er det prosentvise belegget på stille leseplasser langt lavere enn tilsvarende på de vanlige leseplassene.

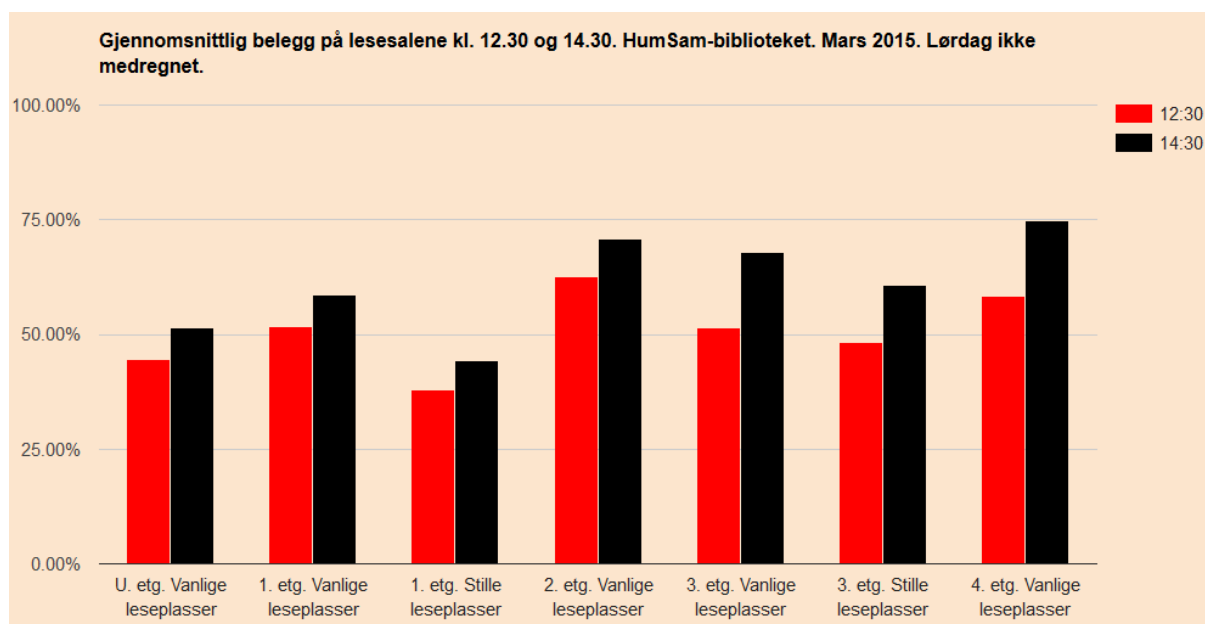
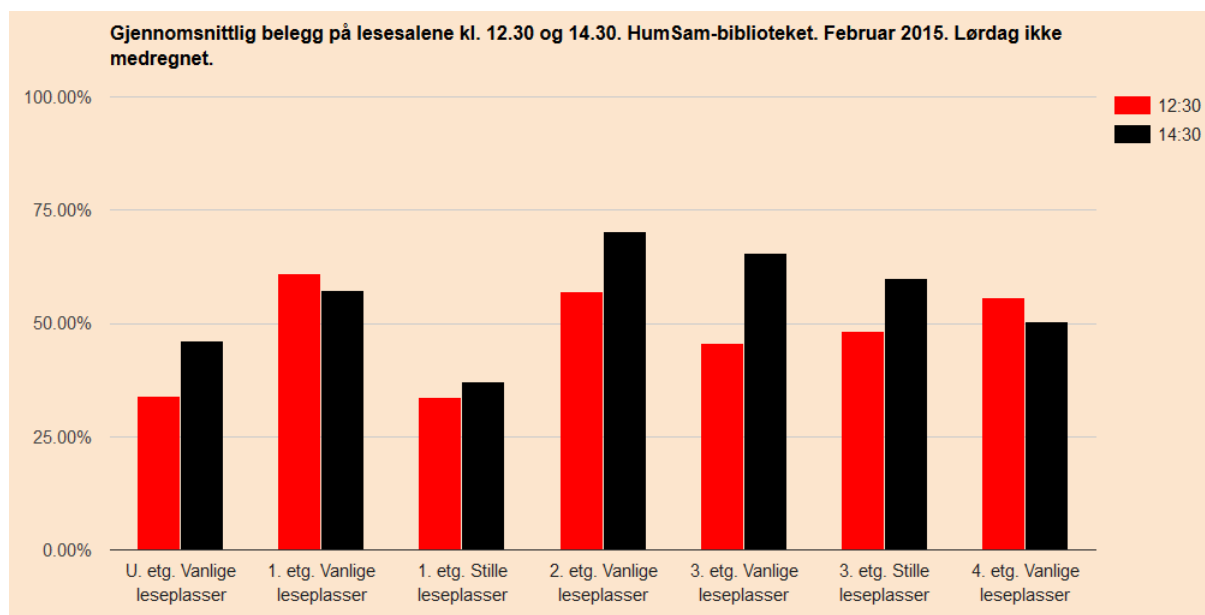
NB! Våre tall er basert på observasjon av mennesker i tråd med TTT-metodikken. Plasser som er i bruk, men ikke befolket, er ikke talt. Det faktiske belegget vil derfor være noe høyere. Vi har imidlertid ingen indikasjoner på om dette vil gjøre utslag på bruk av henholdsvis stille og vanlige leseplasser.

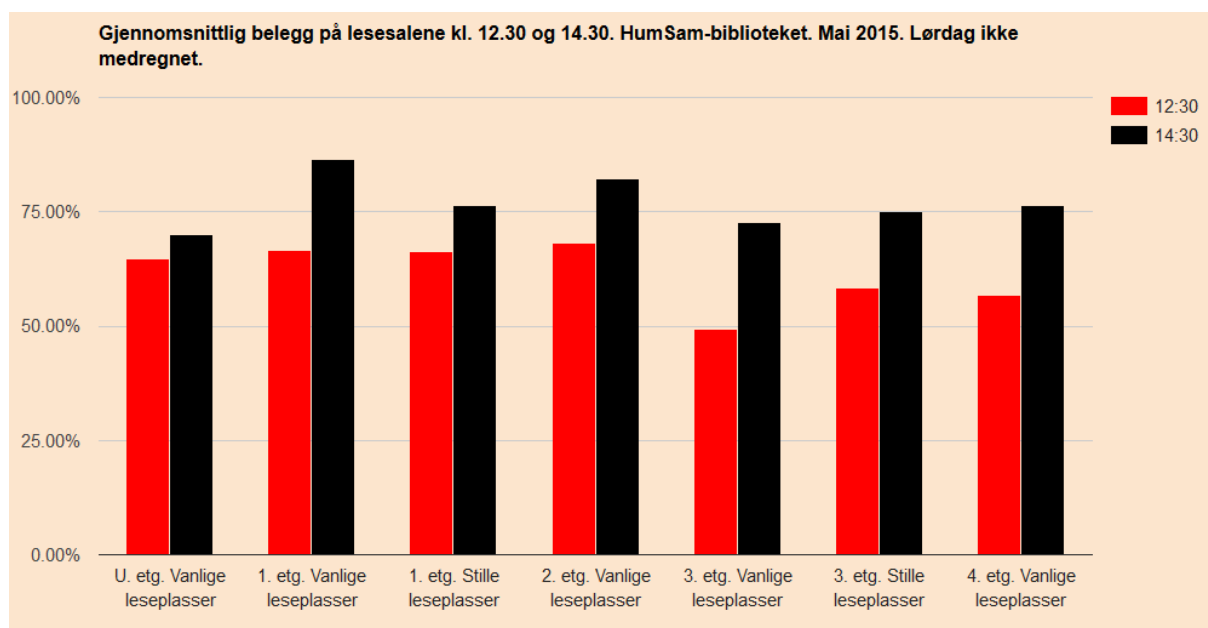




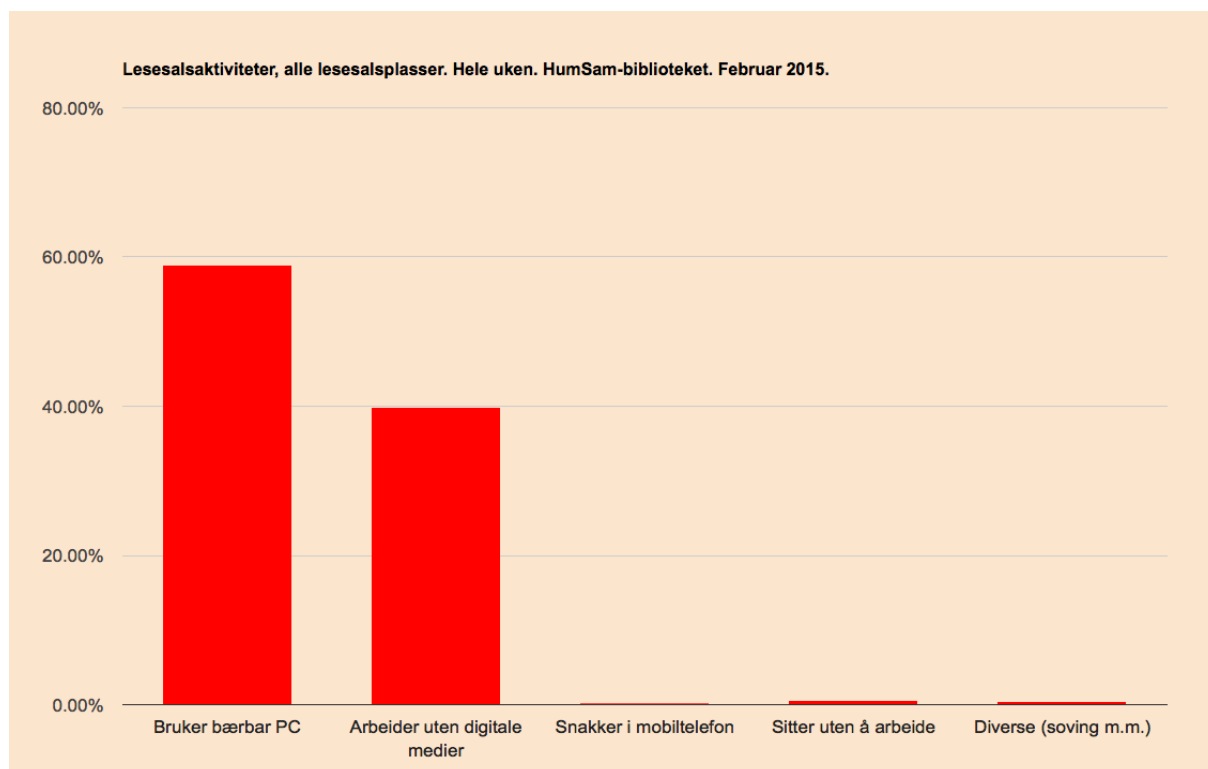
Disse tallene bør kunne legge visse føringer på hvordan vi tenker fordeling av soner etter lydnivå ved det planlagte ombyggingsprosjektet.

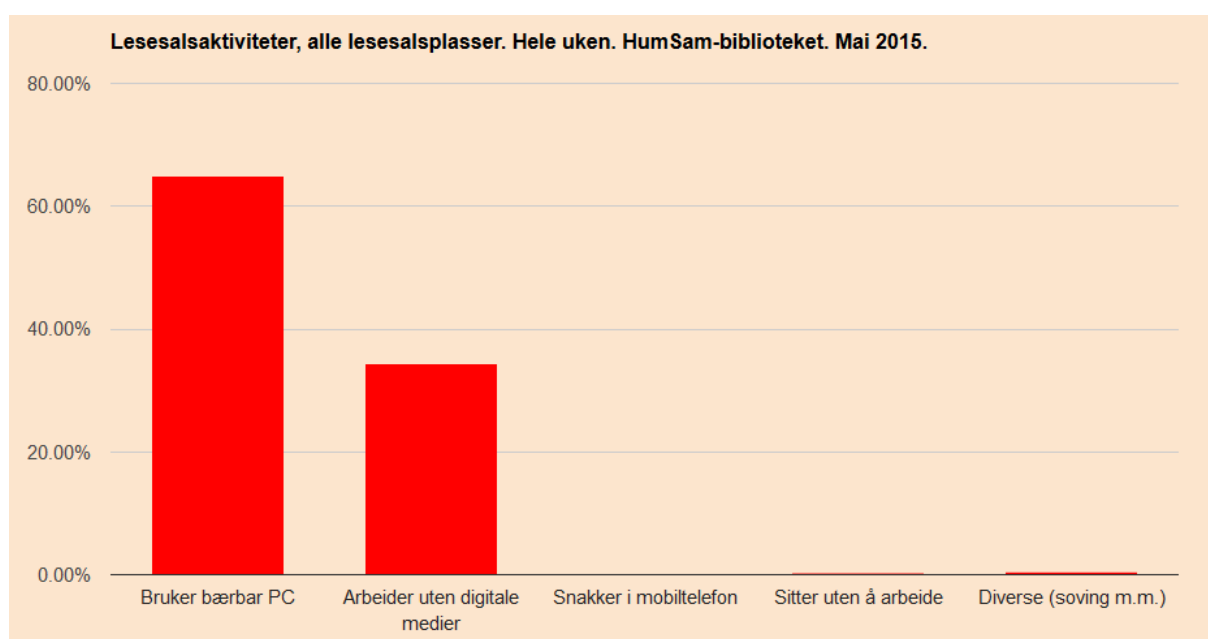
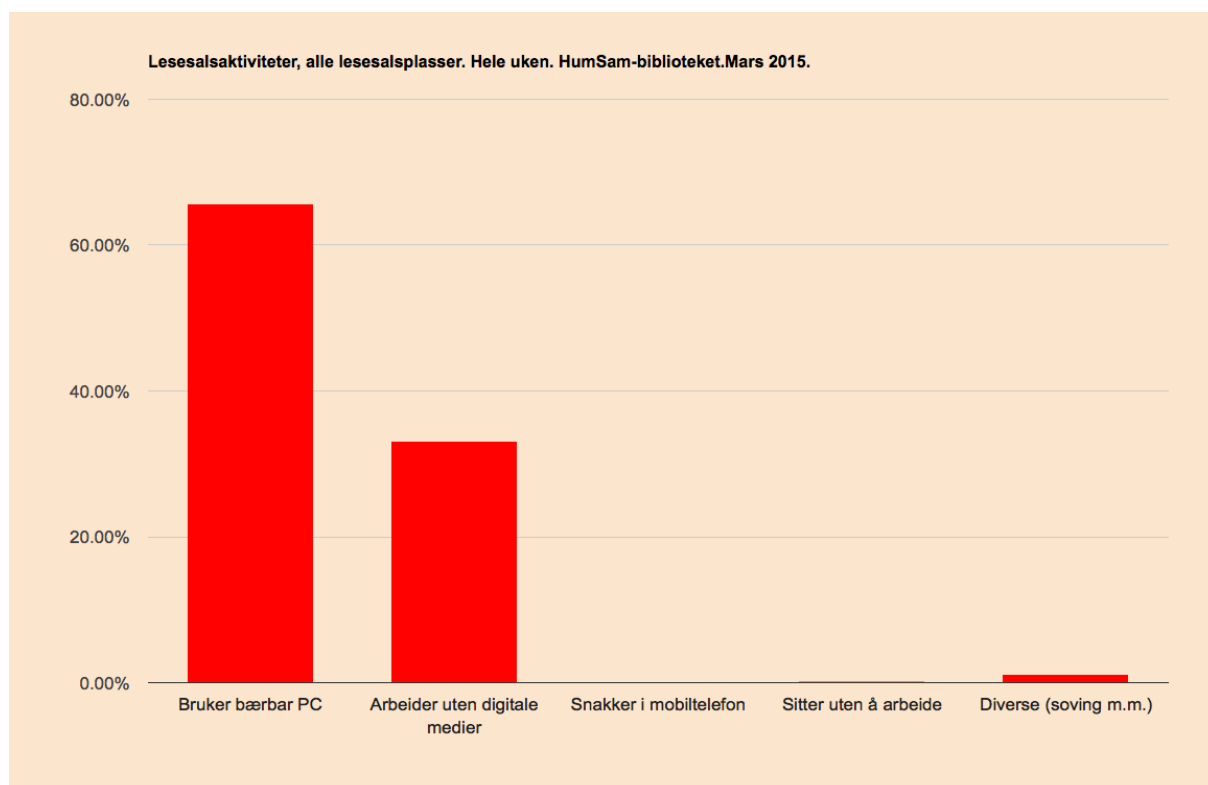
De tre figurene under viser gjennomsnittlig belegg på alle leseplasser etter etasje. I februarstillingen er de vanlige leseplassene i andre etasje mest brukte. I marstillingen skårer fjerde etasje høyere enn andre etasje med bortimot 75 % belegg. I mai er de ordinære leseplassene i første etasje mest brukt. Det er imidlertid, uansett type lese plass, en del ledig kapasitet i huset.





Ca. 60 % arbeider med bærbar PC eller nettbrett på leseplassene, mens ca. 40 % arbeider uten digitale medier. Det er gjort lite observasjoner av andre aktiviteter.

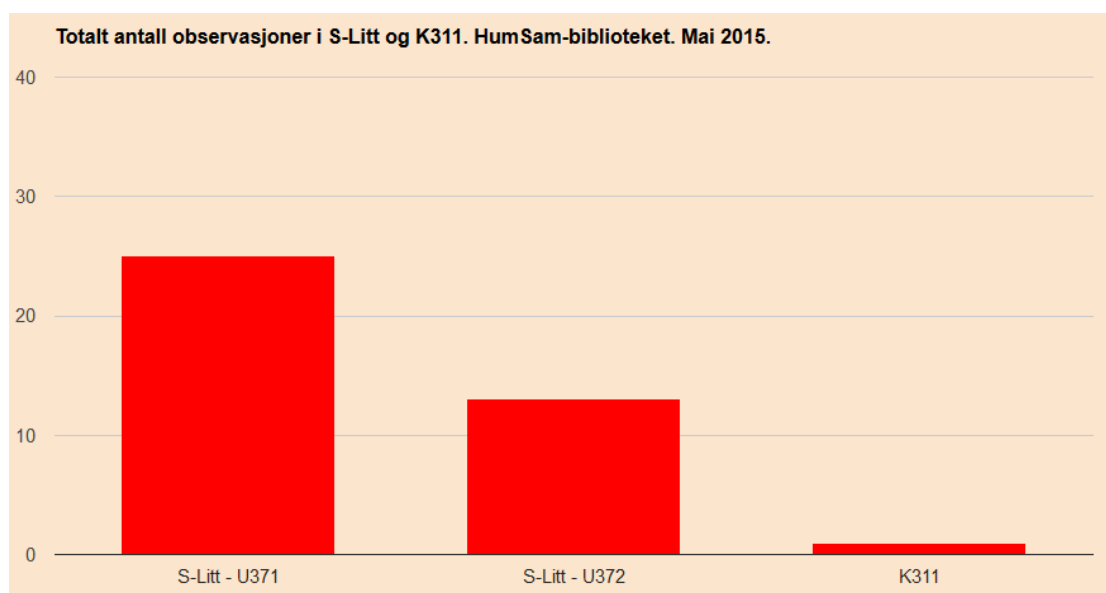
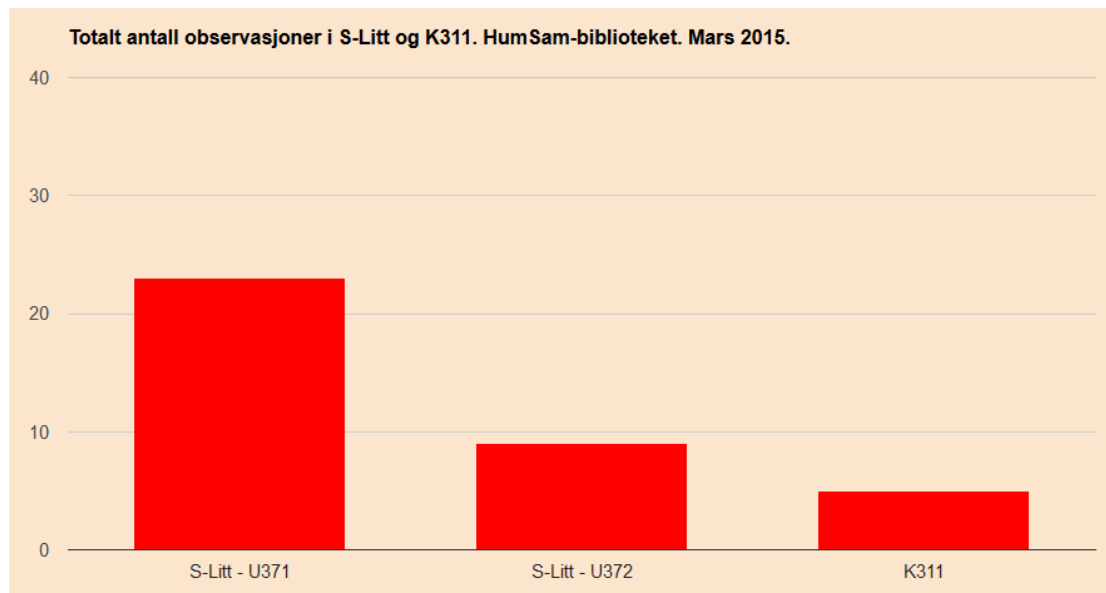
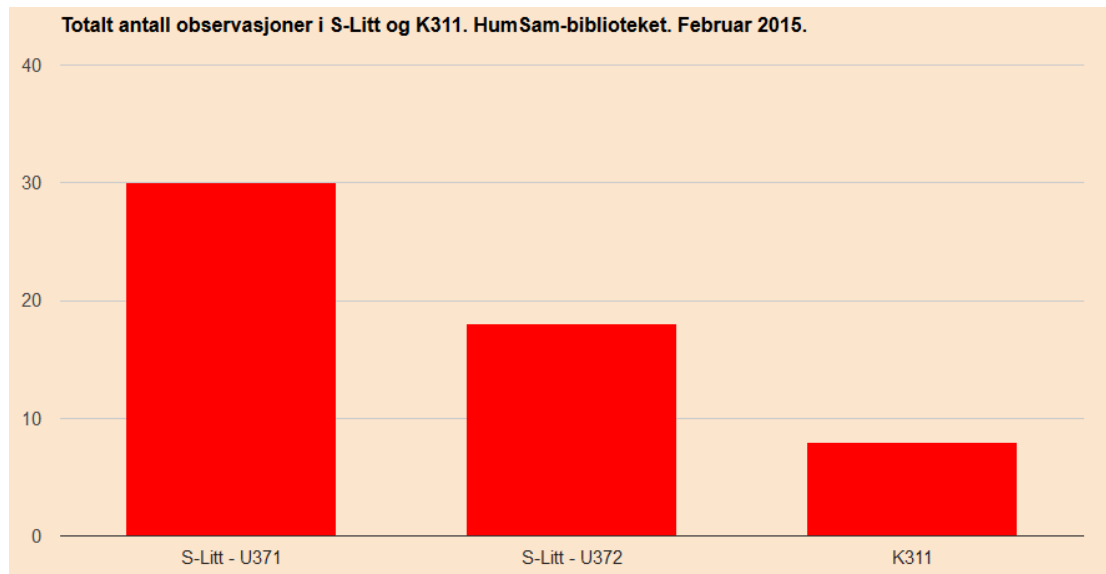




Bruk av publikumsarealene S-litt og K311

For å undersøke aktivitet i de åpne publikumsarealene i underetasje og kjeller, delte vi disse inn i egne soner. Som figurene under viser, er besøket beskjedent. Besøket i U371 skiller seg ut, muligens fordi det er her den norske skjønnlitteraturen finnes.





Erfaringer fra andre UH-bibliotek

Arbeidsgruppen har vært i kontakt med Universitetet i Stavanger (UiS) og Høgskolen i Østfold (HiOF) avd. Halden og avd. Fredrikstad. Av tellinger som er foretatt ved andre UH-bibliotek var det mest interessant å sammenligne resultater fra HumSam-biblioteket med UiS og HiOF avd. Halden. Vi har også kontaktet BI, men har erfart at de ikke utfører tradisjonelle tverrgående trafikktellinger, men andre type tellinger for å overvåke kapasitet.

Undersøkelsene ved HumSam-biblioteket, UiS og HiOF er foretatt til ulike tider av året og analysearbeidet ved UiS og HiOF avviker noe fra vår fremgangsmåte. Eksempelvis har UiS valgt å gruppere registreringer i ulike soner under overskrifter som: *Hvor moderne er biblioteket?*, og *hvor digitalt er biblioteket*. Under følger noen utdrag fra resultater fra UiS og HiOF.

Erfaringer fra Universitetet i Stavanger

Erfaringene fra bruk av TTT-metoden ved Universitetet i Stavanger viser at biblioteket i stor grad blir brukt til eksamensforberedelser. Størstedelen av oppholdstiden ble brukt i arbeidssonene, der 77,7 % av observasjonene ble gjort. Tilsvarende tall fra HumSam-biblioteket viser at 62,8 % av observasjonene ble gjort på leseplasser i februar-tellingen, 64,5 % i marstelingen og 66,2 % i maitellingen.

51,8 % av studentene ble observert med PC mens de var på biblioteket, og 79,2 % av disse igjen satt med egen bærbar PC. Biblioteket viste seg også å fungere som en sosial møteplass. 56,3 % av studentene brukte tiden sin på biblioteket sammen med andre. Tallene fra HumSam-biblioteket viser at det er gjort flest observasjoner av ALLAP (alene med laptop), fulgt av ALUDIG (alene uten digitale hjelpemidler). 91,8 % av registreringene ved HumSam-biblioteket i februar, 90 % i mars og 89,8 % i mai er knyttet til at brukerne jobber alene med eller uten digitale hjelpemidler.

99,1 % av studentene ved UiS var selvbetjente på biblioteket, mens bare 0,9 % ble observert i kontakt med personalet. Dette stemmer med resultatene fra HumSam-biblioteket der 99,4 % (februar), 99,5 % (mars) og 99,7 % (mai) arbeider alene uten assistanse fra personalet og det er forholdsvis få observasjoner av brukere i kontakt med personalet. I likhet med tall fra HumSam-biblioteket er det også få observasjoner av brukere i kø. Kun 0,4 % av brukerne ble observert stående i kø ved UiS. Tallene fra HumSam-biblioteket er 0,2 % eller mindre.

Undersøkelsen ble utført av 2. år student Greta Egeland fra Høgskolen i Oslo i 2010⁶. Egeland sier avslutningsvis i rapporten at dersom undersøkelsen hadde blitt utført på en annen tid av året hadde kanskje resultatene blitt annerledes. Dette begrunner hun med at mai er en eksamensmåned.

Erfaringer fra Høgskolen i Østfold (Avd. Halden)

Resultater fra trafikktellingene ved HiOF/Halden er hentet fra bloggen *Bibliotekstatistikk fra Høgskolen i Østfold*.⁷ Trafikktellinger har blitt foretatt i ulike perioder 2011/2012 og 2013/2014.

⁶ Egeland, Greta (2010). *Praksisrapport 2010 TTT*. Oslo. Høgskolen i Oslo. Upublisert.

⁷ Høgskolen i Østfold. (udatert). *Bibliotekstatistikk ved Høgskolen i Østfold: TTT*. Hentet fra <http://hiofbibliotekstatistikk.blogspot.no/p/ttt.html>



Siste telling ble gjennomført i studieåret 2013/ 2014. Begge årene ble tellinger foretatt en dag i måneden, fordelt på ulike ukedager. Dette gir et bilde av bibliotekbruken gjennom et helt år. Det gir og et bedre grunnlag for å sammenligne med fjorårets tall. Tall fra HiOF viser som ved UiS at biblioteket er mest besøkt i mai. Utlånstallene fra HiOF er høyest fra mai og oktober.

I 2013 var det flest aktiviteter registrert i biblioteket mellom kl.13.00 og 14.00. I 2014 viser tallene at det var kl. 12.00 hvor det var flest folk i biblioteket. Ved GSH er det flest personer i biblioteket kl. 14.30 både i februar, mars og mai. Den gjennomsnittlige oppholdstiden pr. bruker er 41 minutter ved UiS. Det viste seg å være 4 minutter lenger enn i 2013. Dersom vi sammenligner dette med tall fra HumSam-biblioteket viser gjennomsnittlig oppholdstid fra tellinger i februar 87,1 minutter, mars 87,2 minutter og mai 94,7 minutter. Resultatene fra HiOF forteller oss at biblioteket er mye i bruk som arbeidsplass. I likhet med foreløpige erfaringer fra HumSam-biblioteket er det flest observasjoner registrert i kategori: *sitter alene med endatamaskin (ALLAP)* og kategori: *sitter i gruppe med egen datamaskin (ALGRU)*.

Sluttkommentarer

Etter tre tellinger føler vi at vi har fått et godt grep om det å gjennomføre tverrgående trafikktellinger. Vi har erfart at det krever en del arbeid å sette seg inn i selve metoden og tilpasse denne lokale forhold. Det går også med en del tid til selve tellingen, punchingen og bearbeidelsen av dataene.

Det å ta i bruk et gjennomarbeidet konsept som tverrgående trafikktellinger bringer med seg store fordeler. Ulike maler (Google Docs) og metodebeskrivelser finnes, og det er muligheter for å ta i bruk automatisk generert grafikk. Metoden gir mulighet for å regne ut gjennomsnittlig oppholdstid i biblioteket. At metoden etter hvert er brukt av såpass mange norske bibliotek, betyr også at det gis mulighet for å dele data og sammenlikne egne data med andres.

Når man skal starte med TTT er det svært viktig å legge ned mye arbeid i selve planleggingen. Hva slags data ønsker biblioteket å sitte igjen med? Hvilke spørsmål er viktige for vår virksomhet? Vår tverrgående trafikktelling er hele tiden sett i lys av det planlagte ombyggingsprosjektet for å tilby studentene bedre læringsmiljø. Dette har påvirket både soneinndelingene vi har valgt og også hvordan vi har vektet aktivitetene.

Etter vårt syn har de tverrgående trafikktellingene gikk oss ny viten og både bekreftet og avkreftet antagelser som vi har hatt. Vi har fått tall på bordet som slår fast at det er lite kø på talletidspunktene. Vi vet også nå hvor stor utbredelsen av egen laptop/nettbrett er. Vi ser hvor brukerne først setter seg i huset. Vi vet hvordan bruken av leseplasser fordeler seg. Vi har fått et tydelig bilde at fordelingen av brukere gjennom dagen og vi vet at de i snitt oppholder seg lenge i biblioteket.

Gjennom de tverrgående trafikktellingene har vi trukket veksler på eget personale. Tilbakemeldingene fra kolleger har vært at det har vært interessant å utføre denne type observasjon. Flere har nevnt at de gjennom observasjon av brukerne har fått større forståelse for hvordan de bruker biblioteket og også en økt nysgjerrighet på hva vi ikke kan observere.

Tverrgående trafikktelling er en metode som observerer hva brukeren gjør i telleøyeblikket, men lar mange spørsmål stå ubesvart. Vi vet svært lite om hvordan studentene bruker biblioteket. Det vi ser gjennom trafikktellingene er at vi er underbrukt i perioder, at det er ledig kapasitet i biblioteket. Hvor sitter de som ikke kommer inn dørene hos oss? Hvor går de i stedet? Hvordan er studentenes arbeidshverdag? Hvordan går de fram når de skal skaffe



seg litteratur til oppgaver og eksamenslesing? Hvilken betydning spiller samlingene våre for studentene? Brukes det egne bøker på leseplassene eller bibliotekets? I hvilken grad klarer brukerne seg selv og i hvor stor grad ville de hatt behov for veiledning av personalet vårt? Vet de om tjenestene våre? Yter vi de riktige tjenestene?

Det er mange spørsmål som står ubesvart. Noen av dem bør vi søke å få svar på når vi nå planlegger et ombyggingsprosjekt for bedre læringsmiljø.

Gjennom disse tre tverrgående trafikkteilingene mener vi likevel vi har løftet litt på sløret. Vi håper at ledergruppen vil følge opp med flere tverrgående trafikkteilinger i fremtiden slik at vi kan akkumulere data, sette i gang nødvendige tiltak og aktivt bruke tverrgående trafikkteilinger som ett av flere styringsverktøy.

