

Besvarelser for Brukerundersøkelse for brukere av Oslo Deichman

Antall besvarelser: 35

Denne undersøkelsen holdes i forbindelse med Masterstudiet for Informatikk på Universitetet i Oslo og skal vise hvordan folk benytter seg av tilbudene ved Deichmanske bibliotek.

1. Brukerundersøkelse for brukere av Deichmanske bibliotek

1.1 Kjønn?

Svaralternativ	Antall	%
Mann	24	68.5
Kvinne	11	31.5

1.2 Alder?

Svaralternativ	Antall	%
0-15	0	0.0
15-25	14	40.0
25-35	16	45.0
35-45	1	2.8
45-55	2	6.6
55-65	1	2.8
65+	1	2.8

1.3 Bruker du teknologi ofte i hverdagen?

Svaralternativ	Antall	%
Ja	30	85.0
Nei	5	15.0

1.4 Eventuell kommentar til spørsmål 3

1.5 Hva slags informasjon oppgav du ved oppretting av lånekortet?

Svaralternativ	Antall	%
Fødselsdato	22	62.8
Navn	27	77.0
Adresse	24	68.5
Telefonnummer	19	54.0

1.6 Eventuell kommentar til spørsmål 5

1.7 Tenker du på personvernopplysninger i forhold til lånekortet?

Svaralternativ	Antall	%
Ja	22	28.5
Nei	10	71.5

1.8 Eventuell kommentar til spørsmål 7

1.9 Er du obs på hva slags info du registrerer ved oppretting av diverse kort? F.eks: treningskort, lånekort ved bibliotek, lånekort video, kollektivt reisekort, medlemskort for idrettsklubb/ forening/ matkjede/ bensinskjede?

Svaralternativ	Antall	%
Ja	20	60.0
Nei	7	20.0
Tenker ikke på det	7	20.0

1.10 Eventuell kommentar til spørsmål 9

1.11 Hvor ofte låner du noe hos biblioteket per måned?

Svaralternativ	Antall	%
0 ganger	2	7.0
1-5 ganger	25	75.0
5-10 ganger	3	9.0
10+ ganger	3	9.0

1.12 Hva slags medium låner du?

Svaralternativ	Antall	%
Bøker	30	90.0
CD	12	36.0
DVD	10	30.0
Lydkassetter	9	27.0
Annet	7	21.0

1.13 Pleier du å holde av bøker e.l. gjennom venteliste?

Svaralternativ	Antall	%
Ja	17	59.0
Nei	12	41.0

1.14 Eventuell kommentar til spørsmål 13

1.15 Har det hendt at en ansatt har sagt at boken skal være inne, men at du ikke fant den på dens plass?

Svaralternativ	Antall	%
Ofte	2	7.0
Noen ganger	18	62.0
Aldri	9	31.0

1.16 Eventuell kommentar til spørsmål 15

1.17 Hva synes du om utstrakt bruk av teknologi ved biblioteket (f.eks medieverkstedet og søk etter bøker på data)?

Svaralternativ	Antall	%
Fordel	24	72.0
Ulempe	3	14.0
Vet ikke	3	14.0

1.18 Eventuell kommentar til spørsmål 18

1.19 Har du hørt om Radio Frequency Identification chip (RFID chip), en radiofrekvensbasert identifiseringsbrikke?

Svaralternativ	Antall	%
Ja	6	21.0
Nei	24	79.0

1.20 Eventuell kommentar til spørsmål 19

1.21 Hvis du hadde mulighet til å bruke bare ett kort for flere tjenester, hvilke av følgende tjenestene vill du tenke deg å ha på ett kort?

Svaralternativ	Antall	%
Lånekort for bibliotek	18	60.0
Kollektivreise	19	63.0
Fotballbillett	3	9.0
Konsert- eller event-billett	3	9.0
Kinobillett	6	18.0
Bankkort	14	42.0
Førerkort	10	30.0
Tipping medlemskort	13	39.0
Treningskort	8	24.0
Lånekort video	4	12.0
Teaterbillett	4	12.0
Bonus-kort (Shell, dagligvare, Domino etc)	6	18.0
Adgangskort for jobb	4	12.0
Skolebevis	5	15.0
ID-kort	12	26.0

1.22 Eventuell kommentar til spørsmål 21

- Ønsker ikke for mye på et kort da problemene blir større ved å miste det.

1.23 Synes du det er annerledes å låne bøker i dag enn tidligere år?

Hvis svaret er JA, vennligst svar på neste spørsmål.

- JA

1.24 Hvis du svarte JA på forrige spørsmål: Hva synes du er annerledes i dag?

- Opplevelsen av å gå på bilblioteket er anderledes.

Besvarelser for Ansatte ved Deichmanske

Antall besvarelser: 5

Ansatte ved Deichmanske

1.

1.1 Kjønn?

Svaralternativ	Antall	%
Kvinne	5	100.0
Mann	0	0.0

1.2 Alder?

- 43
- 23
- 27
- 31

1.3 Antall år ansatt?

Svaralternativ	Antall	%
0-5	5	100.0
5-10	0	0.0
10-15	0	0.0
15-20	0	0.0
20+	0	0.0

1.4 Stilling?

- Konsulent
- sekretær
- Sekretær (fullmektig)
- Konsulent
- 1. sekretær

1.5 Hvilke teknologier brukes daglig? (PC, Internett, scannere, etc)

- PC, internett, scanner, printer
- pc, internett, kopimaskin
- pc, internet, printer
- PC, Internett
- PC, printere, scannere, Internett

1.6 Er kunder skeptiske til å gi fra seg personalia?

Svaralternativ	Antall	%
Ja	0	0.0
Nei	4	80.0
Noen	1	20.0

1.7 Hva lånes det mest av?

Svaralternativ	Antall	%
Bøker	5	100.0
CD/DVD	0	0.0
Annet	0	0.0

1.8 Hvilke spørsmål angående lån er de vanligste?

- Om vi har en navngitt bok ? Hvor kan jeg finne den ? Hvor lenge kan jeg låne?
- Spørsmål vedrørende ønske om ny lån...vet du hvor de og de bøkene står. Hvor står dvdene hen?
- Når skal bøkene etc leveres inn. Hvilke bøker har jeg lånt. Kan jeg fornye.
- Hvor lang lånetid er det på bøker/lydbøker/DVD-er/videoer?
- Hvor lang er lånetiden? Hvor mange bøker kan jeg låne?

1.9 Hva synes du om innføring av ny teknologi som skal "bedre" biblioteket?

Her snakker vi spesielt om RFID-teknologi. RFID (Radio Frequency IDentification). Dette er en teknologi som benytter seg av små brikker for å formidle ID'n, f.eks. til en bok, via radiobølger. Brukes på Deichmanske som "alarm".

- Veldig positivt.
- Greit når de virker.
- Ny teknologi er bra. Dersom den fungerer. RFID-teknologien vi har hatt i bruk en stund på Deichmanske fungerer på ingen måte tilfredsstillende, eller etter de spesifikasjoner vi har fått opplyst.
- Følsomheten kan til tider være litt overømfintlig.

1.10 Har du merket noen endringer i arbeidsrutiner med det nye systemet? (RFID)

- Viktig å følge godt med slik at alamer blir slått på/av.
- Har jobbet her i kort tid og kjenner ikke til fortiden, men alarm er en nødvendig sikkerhet og bør omfatte alt materiale på Deichman.
- Startet etter RFID ble innført
- Arbeidet har blitt mye tungvinnere, ref spm 1.9. Vi gir også dårligere service til kundene og noen føler seg nok også mistenkeliggjort når alarmporten piper, men de faktisk har lånt alle bøkene. Regner med dette bedrer seg, men når?
- Ny måte å føre mediet på

1.11 Har du merket endringer i publikums adferd med det nye systemet?

- Nei
- Startet etter RFID ble innført
- Noen kunder føler seg mistenkeliggjort når alarmporten piper, ref 1.10. Mange blir også veldig fortvilte og er veldig opptatt av å si at "Jeg har ikke gjort noe galt".
- Folk virker stort sett komfortable med alarmsystemer

1.12 Har dere fått henvendelser fra publikum (klager, ros, spørsmål) om RFID?

- Tror ikke lånere har lagt spesielt merke til det.
- Nei
- Av og til nekter alar,em på boken å slå seg av, og det piper når folk går ut. Virker som om de synes dette er ubehagelig, noe som er forståelig.
- Såvidt jeg vet, nei.
- Noen er litt oppgitte når det piper i bøker som er registrert.

1.13 Hvordan tror du fremtiden på Deicmanske vil være?

Det som er teknologisk bra for en bedrift er kanskje ikke alltid like bra for personalet. Konflikter mellom ny teknologi og ansatte.

- Postivt med nye teknologiske fremskritt.
- Her kan man skrive en hel avhandling. Det viktigste i en teknologisk utvikling er at medarbeidere, "maurene" på "gølvet", blir tatt med i planlegging ved innføring av ny teknologi. Informasjon og samarbeid mellom ansatte og ledelse er viktige stikkord her.
- Muligens selvbetjening, som da vil si kutt i ansatte. Alarm på flere bøker enn i dag. Synes ansatte er flinke til å sette seg inn i ny teknologi, men eldre lånere "skjønner ikke poenget med all dette datatullet".
- Fremtiden på Deichman kan bli veldig bra med riktig bruk av ny teknologi og riktig utnyttelse av personressurser knyttet til denne. Det er lang vei å gå og alle må gi og ta mye for at det skal fungere. Dersom vi klarer å finne balansen vil vi kunne gi et MYE bedre tilbud til hver enkelt biblioteksbruker, idet vi kan tilby moderne tjenester og samtidig ha mere personressurser til å følge opp brukerne bedre enn vi klarer i dag.
- Veldig greit. Vi ønsker fremgang!

1.14 Eventuelle kommentarer.

- Kan noen ganger være problemer med enkelt alarmer, dvs. portalen utløser en alarm når men tror at alarmen er avslått.