

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2004:85

Studenters användande och upplevelse av informationsdiskens tjänster

En användarundersökning vid ett universitetsbibliotek

Ann Wäster

© **Författaren/Författarna**

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande av författaren/författarna.

Svensk titel:	Studenters användande och upplevelse av informationsdiskens tjänster. En användarundersökning vid ett universitetsbibliotek
Engelsk titel:	The students´ usage and experiences of the reference services. A user-survey at a academic library
Författare:	Ann Wäster
Kollegium:	3
Färdigställt:	2004
Handledare:	Göte Edström
Abstract:	<p>The aim of this master thesis is to study the students´ usage and experiences of the reference services at the university library at Linköping University.</p> <p>The four questions that I seek answers to are:</p> <ul style="list-style-type: none"> - What kind of help do the students most often ask for at the reference desk? - To what extent do the students use the reference services for their studies? - What are the students experiences of the help they receive at the reference desk? - What are the students experiences of the treatment they receive from the librarians at the reference desk? <p>I have studied literature that describe reference work and evaluation of reference work. I have also studied Christian Grönroos theory of service quality.</p> <p>I have distributed questionnaires to students at Linköping University. 198 students from the three faculties, Filosofiska fakulteten, Tekniska Högskolan and Hälsouniversitetet have participated in this study. The study shows that the students at Hälsouniversitetet use the reference desk more often than the students at the other faculties. It also shows that what the students ask for the most is help to search information about a subject. Many of the students also ask for help to find the way in the library. The students at Hälsouniversitetet ask for help to learn how to search the different databases that are available in the library. More than 80% of the students say that they are always satisfied or often satisfied with the help and the treatment they receive at the reference desk.</p>
Nyckelord:	referensarbete, studenter, universitetsbibliotek, användarundersökning

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INNEHÅLLSFÖRTECKNING	2
1. INLEDNING	4
1.1 BAKGRUND TILL ÄMNESVALET	4
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	4
1.3 DISPOSITION AV UPPSATSEN.....	5
2. METOD	6
2.1 URVAL OCH AVGRÄNSNINGAR.....	6
2.2 ENKÄT SOM METOD.....	6
2.3 ENKÄTEN.....	6
2.4 DEFINITIONER AV BEGREPP.....	7
2.5 LITTERATURSÖKNING.....	7
3. TIDIGARE FORSKNING OCH LITTERATURGENOMGÅNG	8
3.1 KVALITET PÅ TJÄNSTER.....	8
3.1.1 GRÖNROOS.....	8
3.1.2 KVALITET I REFERENSVERKSAMHETEN.....	10
3.2 VAD ÄR REFERENSARBETE?.....	11
3.2.1 REFERENSPROCESSEN.....	11
3.2.2 REFERENSbibliotekariEN.....	12
3.2.2.1 ICKE-VERBAL KOMMUNIKATION.....	14
3.2.3 REFERENSFRÅGOR.....	15
3.2.4 REFERENSINTERVJUN.....	15
3.2.5 SÖKPROCESSEN.....	18
3.2.6 UPPFÖLJNING.....	18
3.2.7 UTVÄRDERING AV REFERENSARBETE.....	19
3.2.7.1 ANVÄNDARUNDERSÖKNINGAR AV REFERENSARBETE.....	20
3.2.7.2 MÄTNINGAR AV ANVÄNDARNAS VILJA ATT ÅTERVÄNDA TILL SAMMA BIBLIOTEKARIE I FRAMTIDEN.....	21
3.2.8 SAMMANFATTNING.....	24
3.3 "BIBLIOTEKARIEN OCH SAMVETET – EN RAPPORT OM NORDISK BIBLIOTEKARIEETIK".....	25
4. PRESENTATION AV LINKÖPINGS UNIVERSITET OCH UNIVERSITETSbibliOTEK	26
4.1 LINKÖPINGS UNIVERSITET.....	26
4.1.1 PROBLEMBASERAT LÄRANDE.....	26
4.2 LINKÖPINGS UNIVERSITETSbibliOTEK.....	26
4.2.1 UNIVERSITETSbibliOTEKETS MÅL.....	26
4.2.2 DE OLIKA BIBLIOTEKEN.....	27
5. PRESENTATION AV ENKÄTRESULTATET	30
5.1 GENOMFÖRANDE AV ENKÄTUNDERSÖKNINGEN.....	30
5.1.1 PROBLEM MED ENKÄTEN.....	31
5.2 BAKGRUNDSINFORMATION OM ENKÄTDELTAGARNA.....	32
5.3 HUR OFTA BESÖKS LINKÖPINGS UNIVERSITETSbibliOTEK?.....	33
5.4 VILKA ÄR DE FRÄMSTA SYFTENA MED BIBLIOTEKSbesÖKEN?.....	34
5.5 HUR STOR ANDEL HAR DELTAGIT I NÅGOT INTRODUKTIONSTILLFÄLLE DÄR BIBLIOTEKET OCH DESS TJÄNSTER PRESENTERAS?.....	34
5.6 HUR STOR ANDEL HAR DELTAGIT I NÅGOT UNDERVISNINGSTILLFÄLLE I INFORMATIONSSÖKNING SOM BIBLIOTEKET ERBJUDER?.....	34
5.7 HUR STOR ANDEL HAR NÅGON GÅNG ANVÄNT SIG AV INFORMATIONSDISKENS SERVICE?.....	35
5.8 I HUR STOR UTSTRÄCKNING ANVÄNDS INFORMATIONSDISKENS TJÄNSTER FÖR STUDIER?.....	35
5.9 VAD BER STUDENTERNA OM HJÄLP MED VID INFORMATIONSDISKEN?.....	36
5.10 BIBLIOTEKARIENS AGERANDE VID INFORMATIONSSÖKNING.....	37
5.11 HUR UPPEVTS SERVICEN SOM GES I INFORMATIONSDISKEN?.....	39
5.12 HUR UPPEVTS VÄNTETIDEN I INFORMATIONSDISKEN?.....	42

5.13 VILKEN EGENSKAP ANSES VARA VIKTIGAST HOS BIBLIOTEKARIEN?.....	43
5.14 HUR UPPLEVS BIBLIOTEKARIENS BEMÖTANDE?.....	43
5.15 HUR STOR ANDEL KAN TÄNKA SIG ATT ÅTERVÄNDA TILL INFORMATIONSDISKEN FÖR ATT BE OM HJÄLP I FRAMTIDEN?.....	46
6. ANALYS	47
6.1 HUR STOR ANDEL AV DE SVARANDE STUDENTERNA HAR NÅGON GÅNG ANVÄNT SIG AV INFORMATIONSDISKENS SERVICE?.....	47
6.2 VAD BER STUDENTERNA OFTAST OM HJÄLP MED VID INFORMATIONSDISKEN?.....	47
6.3 I HUR STOR UTSTRÄCKNING ANVÄNDER SIG STUDENTERNA AV INFORMATIONSDISKENS TJÄNSTER FÖR SINA STUDIER?.....	48
6.4 HUR UPPLEVER STUDENTERNA DEN HJÄLP DE FÅR VID INFORMATIONSDISKEN?.....	49
6.5 HUR UPPLEVER STUDENTERNA BIBLIOTEKARIERNAS BEMÖTANDE AV DEM VID INFORMATIONSDISKEN?.....	55
6.6 SLUTSATSER.....	59
6.7 AVSLUTANDE REFLEKTIONER.....	60
7. SAMMANFATTNING.....	61
KÄLLFÖRTECKNING.....	64
BILAGA	67

1. Inledning

1.1 Bakgrund till ämnesvalet

Referensarbete är en viktig del av bibliotekets verksamhet. Arbetet med att hjälpa biblioteksanvändarna att hitta rätt information i det enorma informationsflöde som finns tillgängligt anser jag vara en av bibliotekets viktigaste uppgifter. Svensk Biblioteksförning, som är en ideell förening med uppgift att verka för ett nationellt bibliotekssystem av hög standard, skriver i sina rekommendationer för referens- och informationsarbete att: ”Referensarbete är den professionella hjälp besökaren får av bibliotekarien i syfte att få adekvat information, där bibliotekariens yrkeskunskaper ger frågeställaren ett större utbyte av bibliotekets resurser än vad han/hon skulle fått på egen hand.” Det står också att: ”En referensfråga är en informationskontakt som omfattar kunskap, användning, rekommendationer, tolkning eller instruktioner mellan någon i personalen och användaren om hur man använder en eller flera informationskällor.” (Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete, 2002).

I mitt framtida yrkesliv som bibliotekarie kommer jag med stor sannolikhet att arbeta med att besvara användares informationsfrågor och eftersom jag tycker att referensarbetet utgör en mycket viktig del av bibliotekariens arbetsuppgifter ville jag öka mina kunskaper inom detta område. Detta är ett av skälen till att jag valde att göra min magisteruppsats inom detta ämne.

Jag har under utbildningens gång arbetat som kvällsvakt på Linköpings universitetsbibliotek och där kommit i kontakt med studenter. Jag blev därför nyfiken på vad studenterna ber om hjälp med vid bibliotekets informationsdiskar och hur de upplever den hjälp och bemötande de får av bibliotekspersonalen.

1.2 Syfte och frågeställningar

Mitt syfte med uppsatsen är att närmare undersöka studenternas användning av informationsdiskens tjänster vid Linköpings universitetsbibliotek och hur studenterna upplever den service de får där.

Min problemformulering blir alltså:

Till vad och i hur stor utsträckning använder studenterna informationsdiskens tjänster vid Linköpings universitetsbibliotek och hur upplever de den service och bemötande de får där.

Jag har delat upp problemformuleringen i följande frågeställningar:

- * Vad ber studenterna oftast om hjälp med vid informationsdisken?
- * I hur stor utsträckning använder sig studenterna av informationsdiskens tjänster för sina studier?
- * Hur upplever studenterna den hjälp de får vid informationsdisken?
- * Hur upplever studenterna bibliotekariernas bemötande av dem vid informationsdisken?

1.3 Disposition av uppsatsen

Uppsatsen börjar med ett inledningskapitel där jag presenterar bakgrunden till uppsatsen och dess syfte och frågeställningar. Sedan följer metodkapitlet där jag redogör för urval och avgränsningar i undersökningen samt hur min enkät är utformad. Jag skriver också allmänt om enkät som metod och varför jag valde den metoden. Jag tar också upp definitioner av begrepp som förekommer i uppsatsen. Efter det följer ett kapitel med teori och tidigare forskning. Jag presenterar sedan Linköpings universitet och universitetsbibliotek. Sedan följer en presentation av enkätresultatet och därefter kommer analyskapitlet där jag försöker knyta an undersökningens resultat med teori och tidigare forskning. Jag avslutar uppsatsen med slutsatser, sammanfattning, källförteckning och enkäten som bilaga.

2. Metod

I följande kapitel redogör jag för hur jag ville göra mitt urval av respondenter. Jag skriver allmänt om enkät som metod och jag gör även en kortfattad beskrivning av min enkät. Jag avslutar metodkapitlet med att ge definitioner på begrepp som används i uppsatsen och jag beskriver också var jag har sökt litteratur och vilka sökord som använts.

2.1 Urval och avgränsningar

För att få svar på mina frågeställningar beslutade jag mig för att genomföra en enkätundersökning bland studenter vid Linköpings universitet. Jag ville göra undersökningen bland studenter som hade läst några terminer, dvs. inte till nybörjare. Anledningen till att jag ville göra det urvalet var att jag tänkte att ju längre de har studerat desto mer erfarenhet av att använda biblioteket har de och har kanske därför mer synpunkter på biblioteket och dess referensarbete än nybörjare.

2.2 Enkät som metod

Enkätformuläret är ett mätinstrument med vilket man kan mäta människors beteende, åsikter och känslor (Trost, 2001, s.11). Jag ville med min enkät dels undersöka studenternas beteende dvs. hur ofta och till vad de använder informationsdisken och dels undersöka deras åsikter och känslor kring den service och det bemötande de får.

Anledningen till att jag valde enkätundersökning som metod var att jag ville få en lite bredare överblick över studenternas användande och upplevelse av bibliotekets referensjänster. Om jag istället hade valt att göra en intervjuundersökning hade jag inte haft möjlighet att samla in material från så många respondenter och därmed förlorat möjligheten att få en bredare överblick.

Fördelen med enkätundersökning är att det är en praktisk metod om man vill få in material från ett stort antal personer inom en rimlig tidsperiod. En annan fördel med enkätundersökning är att respondenterna kan, om de har gott om tid, tänka igenom sina svar i god tid innan de svarar till skillnad från en intervju där respondenten kan känna press genom att intervjuaren väntar på svar. Ytterligare en fördel med enkätundersökningar är att känsliga frågor kan vara lättare för respondenten att besvara i en enkät än att berätta svaren för en intervjuare. Nackdelen med att samla in material med hjälp av enkäter är att man inte får möjlighet att ställa följdfrågor och på det sättet gå mer på djupet i sin undersökning. En annan nackdel är att bortfallet vid en enkätundersökning ofta blir stort till skillnad från en intervjuundersökning (Ejlertsson, 1996, s.10ff).

2.3 Enkäten

Trost talar i sin bok "Enkätboken" om två typer av frågor, dessa är sak- eller faktafrågor och attityd- eller åsiktsfrågor (Trost, 2001, s. 63ff). Min enkät består av 18 frågor där jag har börjat med faktafrågor tex. kön, ålder, hur ofta de besöker biblioteket, hur ofta

de vänder sig till informationsdisken. Jag har också ett antal attitydfrågor tex. om de brukar bli nöjda med den hjälp de får i informationsdisken och vilken egenskap de tycker är viktigast hos referensbibliotekarien. Frågorna har fasta svarsalternativ men på ett flertal frågor finns även möjlighet för den svarande att skriva egna kommentarer.

Enkätundersökningen är till stor del kvantitativ och jag kommer delvis att presentera resultatet med hjälp av siffror. Men jag vill även försöka ge analysen av resultatet vissa kvalitativa inslag med hjälp av de kommentarer som studenterna har skrivit på frågorna om vad de är nöjda/missnöjda med, se enkätfrågorna 14a och b, 17a och b samt 18.

2.4 Definitioner av begrepp

Här kommer jag att förtydliga en del begrepp som är centrala i uppsatsen

- Användare, besökare, frågeställare – personer som använder sig av bibliotekets tjänster.
- Informationsdisk – ordet används för att beteckna den fysiska platsen men även för servicen som ges där.
- Referensarbete, referenstjänst, referensservice - begreppen används omväxlande för att beteckna det informationsarbete som biblioteket bedriver gentemot användarna.

2.5 Litteratursökning

När jag började söka litteratur till min uppsats upptäckte jag att det finns väldigt mycket skrivet om referensarbete. Det går ju naturligtvis inte att ta upp all denna litteratur i min uppsats så därför valde jag att ta med litteratur som var relevant för min undersökning. Jag valde också litteratur som är någorlunda aktuell och valde till stor del bort den litteratur som var av äldre datum. Jag har försökt välja litteratur som ger en bra översiktsbild av ämnesområdet referensarbete. Förutom litteratur som rör ämnet referensarbete har jag också använt mig av Christian Grönroos teori om upplevelse av kvalitet på tjänster.

Jag har sökt litteratur i databaserna LISA, Libris, Artikelsök, Nordiskt BDI-index och Horizon som är Linköpings universitetsbiblioteks katalog. Jag har använt sökord som referensarbete, referenstjänst, reference service, forskningsbibliotek, academic library, utvärdering, evaluation, user satisfaction. I databasen LISA hittade jag ett flertal artiklar av intresse och i Horizon hittade jag många böcker som var relevanta för min uppsats. Mycket av litteraturen har jag också funnit genom litteraturhänvisningar i artiklar och böcker. Jag har också fått tips på relevant litteratur från min handledare.

3. Tidigare forskning och litteraturgenomgång

I följande kapitel tar jag upp Christian Grönroos teori om upplevelse av kvalitet på tjänster. Sedan går jag vidare och beskriver referensarbete och utvärdering av referensarbete utifrån hur ett antal författare har beskrivit det i sin litteratur. Jag tar också upp olika användarundersökningar av referensarbete som har gjorts.

3.1 Kvalitet på tjänster

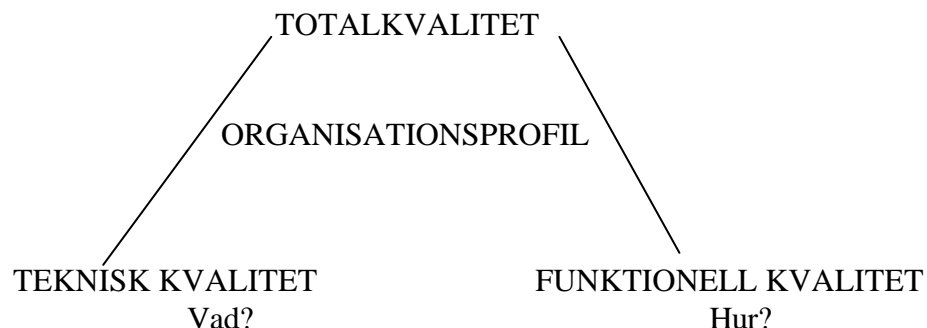
3.1.1 Grönroos

Christian Grönroos, som är professor vid Svenska Handelshögskolan i Helsingfors, tar i sin bok "Service management i den offentliga sektorn" upp fyra karakteristika som utmärker tjänster jämfört med varor. Dessa är:

- * Tjänster är delvis inte påtagliga
- * Tjänster är processer
- * Tjänster produceras och konsumeras/upplevs delvis samtidigt
- * Kunden som användare tar delvis själv del i tjänsteproduktionsprocessen

Det faktum att kunden ofta tar del av produktionen av tjänsten innebär att kunden förutsätts vidta vissa åtgärder för att det ska vara möjligt för den tjänsteproducerande organisationen att betjäna kunden i fråga. Kunden har alltså två roller i relationen till tjänsteorganisationen. Han är både konsument/användare och produktionsresurs. Beroende på hur kunden förmår fylla sina uppgifter som produktionsresurs blir tjänsten mer eller mindre bra för honom (Grönroos, 1994 s. 20f).

Grönroos skriver att kundens upplevelse av totalkvaliteten på en tjänst påverkas av tre olika delar. Dessa är den tekniska kvaliteten, den funktionella kvaliteten och organisationsprofilen. Grönroos har ritat upp följande modell:



Kunden baserar sin upplevelse av kvaliteten på tjänsten både på vad han får och på hur han upplever processen som leder fram till det han får.

Den tekniska kvaliteten avser vad kunden får som slutresultat av att utnyttjat organisationens tjänster, dvs. det tekniska resultatet av processen.

Den funktionella kvaliteten avser hur kunden upplever tjänsteutförandet som leder till den tekniska kvaliteten. Det kan handla om väntetider, serviceinriktning hos personalen, bemötande från personalen, hur miljön upplevs, vilken osäkerhetskänsla man upplever osv. (ibid. s.23f).

Organisationsprofilen, dvs. imagen, utgör den bild av organisationen och dess sätt att arbeta som kunder och övriga har (ibid. s. 68). Organisationsprofilen har betydelse för kvalitetsupplevelsen eftersom den delvis påverkar kundens sätt att uppleva den tekniska och funktionella kvaliteten. Om kunden redan har en positiv syn på organisationens image så kommer kunden att se positivare på vad han får och hur processen genomförs. Om kunden däremot redan har en negativ syn på organisationen så kommer negativa upplevelser i samband med tjänstutförandet att förstärkas och totalkvaliteten kommer att upplevas sämre än vad den annars skulle ha gjort. Organisationsprofilen är ett filter genom vilket den faktiska kvaliteten ses (ibid. s. 24).

Grönroos skriver att den tekniska kvaliteten ofta upplevs objektivt medan den funktionella kvaliteten alltid upplevs subjektivt. Den funktionella kvaliteten påverkas till stor del av kundens värderingar, förhoppningar och sinnesstämning. Vid en bedömning av totalkvaliteten vägs både den tekniska och den funktionella kvaliteten in men de subjektiva upplevelserna av den funktionella kvaliteten dominerar den totala upplevelsen (ibid. s. 27f). Den tekniska kvaliteten kan vara god, dvs. kunden får det han efterfrågar, men han kanske ändå inte är nöjd pga. att det har funnits brister i den funktionella kvaliteten tex. personalens bemötande av kunden.

Kundens förväntningar på tjänsten påverkar också den kvalitet han upplever. Den upplevda kvalitetsbilden är ett resultat av vilka förväntningar kunden har på tjänsten och de erfarenheter han får av tjänsten. Ju mera förväntningarna och erfarenheterna överensstämmer med varandra, desto bättre är den upplevda kvalitetsbilden. Om en kund har högre förväntningar på en tjänst än den erfarenhet han sedan får av tjänsten så kommer totalkvaliteten att upplevas sämre än om hans förväntningar på tjänsten hade varit lägre men erfarenheten den samma (ibid. s. 28f).

Det som påverkar en kunds förväntningar på en tjänst är organisationens image, kommunikation från tjänsteorganisationen tex reklam och word-of-mouth. Word-of-mouth är det som människor i en individs omgivning säger om en viss tjänst eller tjänsteproducerande organisation och som i sin tur påverkar vilka förväntningar individen får på tjänsterna eller organisationen (ibid. s. 28f). Det som också styr kundens förväntningar är hans behov och önskemål om hur han vill bli betjänad. För att kunna producera en tjänst som kunden blir nöjd med måste man beakta både kundens egentliga behov och hans önskemål om hur behoven bör tillfredsställas (ibid. s. 39).

Kundens samspel med den tjänsteproducerande organisationen, dvs. personal, system och fysiska resurser är viktigt för kvalitetsupplevelsen. Med system menas de system och arbetsrutiner för hur ärenden ska hanteras. Fysiska resurser kan dels vara sk arbetsbetingade resurser som tex. datorer och dokument och dels miljöpåverkande resurser som tex. möbler och belysning. De arbetsbetingade resurserna är en förutsättning för att god teknisk kvalitet ska uppnås medan de miljöpåverkande

resurserna bidrar till att höja den funktionella kvaliteten (ibid. s. 59f). Grönroos talar om ”sanningens ögonblick” som är det ögonblick då organisationen ska visa för kunden att kvaliteten på tjänsterna är god. I nästa ögonblick är tjänstetillfället över och kunden är borta och då är det för sent att påverka kundens kvalitetsbild. Om ”sanningens minut” inte styrs planerat och serviceinriktat så kommer kundernas upplevelse av totalkvaliteten att försämrats enligt Grönroos. Det är framförallt den funktionella kvaliteten som upplevs som låg om inte tjänsten utförs serviceinriktat (ibid. s. 30f).

Grönroos anger tio olika kvalitetsegenskaper i organisationen som krävs för att god tjänstekvalitet ska upplevas. Dessa är tillförlitlighet, sakkunskap, pålitlighet, tjänstvillighet, tillgänglighet, vänlighet, kommunikationsförmåga, säkerhet, förståelse för kunden, materiella ting (ibid. s. 26).

Grönroos skriver om tre olika huvudkategorier av kvalitetsskapande resurser som finns i tjänsteorganisationen, dessa är människorna i organisationen, kunderna och systemen för verksamheten. Kunden tar själv del i produktionen av en tjänst och på det sättet blir kunden en kvalitetsskapande resurs. Kunden bör i denna egenskap styras tex. genom förhandsinformation, skyltar samt råd och hjälp av personalen i organisationen så att han genom sin egen insats inte försämrar tjänstekvaliteten utan istället bidrar till att få en så bra totalkvalitet som möjligt (ibid. s.42ff).

3.1.2 Kvalitet i referensverksamheten

Ett biblioteks referens verksamhet är till stor del en tjänsteverksamhet där tjänster produceras och konsumeras/upplevs delvis samtidigt och där kunden som användare, genom att kommunicera med bibliotekarien, delvis själv tar del i tjänsteproduktionsprocessen.

Peter Hernon och Ellen Altman skriver i sin bok ”Service quality in academic libraries” att kvalitetsupplevelsen finns i betraktarens ögon, dvs. det är användaren som avgör vilken kvalitetsnivå en tjänst har oavsett vad organisationen själv anser om sin servicenivå. (Hernon & Altman, 1996, s.5f).

Tracy Bicknell, bibliotekarie vid University of Nebraska-Lincoln, anger i fyra punkter vad biblioteken bör fokusera på för att skapa kvalitet på referensverksamheten. Biblioteken bör:

-fokusera på att möta användarnas behov och förväntningar. För att höja kvaliteten på tjänsterna behöver man minska gapet som finns mellan användarnas behov och förväntningar och den faktiska service som ges. Det är därför viktigt att bibliotekarien identifierar användarnas verkliga behov och inte gör antaganden om dessa behov.

-förbättra personalens kommunikationsförmåga. Bibliotekariens förmåga att kommunicera med användaren påverkar kvaliteten på referenstjänsten. Bibliotekarier som visar större uppmärksamhet på kommunikationsproblem är mer framgångsrika i sitt referensarbete än andra bibliotekarier. Genom att ha en god kommunikation med användaren är det lättare att förstå dennes behov.

-erbjuda en användarvänlig referensmiljö Den yttre miljön i biblioteket kan ha en stor påverkan på hur kvaliteten på tjänsten uppfattas. Det är tex. viktigt att skyltningen i biblioteket är tillräcklig för att underlätta letandet av information. Användare tittar ofta på yttre faktorer vid bedömning av kvaliteten på en tjänst.

-garantera en lagom nivå på personalens arbetsbelastning. Om personalens arbetsbelastning är för stor kan det få en negativ inverkan på den goda andan på arbetsplatsen och det kan i sin tur påverka kvaliteten på det referensarbetet till det sämre. (Bicknell, 1994, s.77ff).

3.2 Vad är referensarbete?

Referensarbete innebär att bibliotekarien, med hjälp av bibliotekets informationsresurser, hjälper biblioteksanvändaren att få svar på de informationsproblem som han har. Referensbibliotekarien är en länk mellan en användare som söker information och de tryckta eller elektroniska källor där informationen finns. För att kunna vara denna länk krävs att man har kunskap om en mängd olika referensverktyg inom många ämnesområden men även att man har en sådan kommunikationsförmåga att man kan ta reda på användarens verkliga informationsbehov även om användaren själv inte uttrycker det (Bopp, 1995 s.3).

Richard E. Bopp skriver om tre typer av referenstjänster, dessa är information, undervisning och vägledning. Med information menar han att ge svar på användarnas frågor och informationsbehov. Undervisning innebär att bibliotekarien lär användarna hur de ska kunna söka information på egen hand, t ex hur databaser fungerar. Det kan också vara information om hur biblioteket är organiserat och hur biblioteket kan hjälpa användarna. Vägledning innebär att bibliotekarien hjälper användaren att söka och hitta rätt bland all information utifrån vilket informationsbehov som användaren har (ibid. s.5-13).

William A Katz, professor vid The school of information science and policy vid State University of New York, skriver i förordet till sin bok "Introduction to reference work" att referensbibliotekarien är en förmedlare mellan den stora mängden information som finns tillgängligt och biblioteksanvändaren. Referensbibliotekarierna blir mer och mer informationsexperter som hjälper användarna att avgöra vilken information som är bättre och sämre. Det är nödvändigt att bibliotekarien hjälper användaren att söka bland det stora informationsflöde som finns i nationella och internationella nätverk (Katz, 2002, vol. 1, s. xiv).

3.2.1 Referensprocessen

Denis Grogan, universitetslektor vid The department of information and library studies vid University College of Wales, beskriver referensprocessen grundligt i sin bok "Practical reference work". Det centrala i processen är när en biblioteksanvändare ställer en fråga till referensbibliotekarien men den sträcker sig, enligt Grogan, från det ögonblick då en person upptäcker sig ha ett problem och förbi bibliotekariens sökande efter information till dess att användarens problem är löst. Grogan delar in referensprocessen i åtta steg (1992, s.50ff):

- **Problemet.** En person upplever sig ha ett problem.
- **Informationsbehovet.** Problemet kan lösas genom att information införskaffas, därmed uppstår ett informationsbehov. Informationsbehovet är kanske vagt och opreciserat i början.
- **Den inledande frågan.** Personen formulerar sitt informationsbehov till en fråga som ställs till bibliotekarien.
- **Referensintervjun.** Den inledande frågan behöver ofta bli förtydligad för att bibliotekarien ska veta mer exakt vad som ska sökas efter. Det kan därför vara viktigt att bibliotekarien ställer följdfrågor till användaren, dvs. gör en referensintervju, för att få veta mer om det bakomliggande behovet. Frågan kan behöva omformuleras för att matcha den terminologi som finns i de källor som ska sökas i. På så sätt formuleras en sökfråga.
- **Sökstrategin.** Bibliotekarien skapar en sökstrategi genom att välja informationskällor, sökord och sökväg. För att lyckas med detta krävs att bibliotekarien har goda kunskaper om olika informationskällor och hur de används.
- **Sökprocessen.** Bibliotekarien genomför sökningen eller sökningarna. En väl förberedd sökare lägger upp alternativa sökstrategier ifall inte den första lyckas.
- **Svaret.** Den information som bibliotekarien får fram med hjälp av sökningen.
- **Responsen.** Bibliotekarien och användaren utvärderar resultatet av sökningen och avgör sedan om materialet är tillräckligt och om referensprocessen kan avslutas.

3.2.2 Referensbibliotekarien

Enligt Katz består referensprocessen av tre delar. Dessa är referensbibliotekarien, användaren och informationen. Referensbibliotekarien är nyckelpersonen i referensprocessen. Hon eller han ska tolka användarens fråga och ta reda på i vilken källa den efterfrågade informationen kan hittas. Bibliotekarien ska också tillsammans med användaren avgöra huruvida resultatet av sökningen är av intresse. Referensbibliotekarien ska också om så efterfrågas instruera användare i informationssökning i elektroniska och tryckta källor (Katz, 1997, vol.1, s.10).

Katz skriver (2002, vol.1, s.13) att en framgångsrik referensbibliotekarie behöver ha:

- Kunskap om informationskällor och hur man hittar information inom olika ämnesområden.
- Kommunikationsförmåga. Att kunna kommunicera med olika typer av människor och ta reda på vilka deras informationsbehov är.
- Förmåga att kunna välja ut och införskaffa rätt information.

Katz anger några riktlinjer för hur referensbibliotekarien ska bemöta den frågande användaren för att referensprocessen ska bli lyckad (ibid. s.15).

- Var tillgänglig. Bibliotekariens verbala bemötande och kroppsspråk vid det inledande mötet kommer att påverka vilken nivå och djup interaktionen mellan bibliotekarien och användaren får.
- Visa intresse för den ställda frågan.
- Genomför en referensintervju
- Genomför sökning
- Gör uppföljning. Det är bibliotekariens skyldighet att ta reda på om användaren är nöjd med sökresultatet.

I "Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete" står att: "Den första kontakten mellan bibliotekarien och besökaren är viktig för att skapa ett förtroendefullt kommunikationsklimat." Bibliotekarien bör tänka på att:

- * snabbt visa personen uppmärksamhet och inte se upptagen ut
- * etablera ögonkontakt
- * uppträda vänligt
- * visa att man sett personer som väntar på tur men koncentrera sig på den som just nu behöver hjälp
- * inte försvinna ur personens åsyn utan att förklara varför

Det står också att: "För att förtroendet ska behållas mellan bibliotekarien och besökaren bör odelad koncentration och intresse ges till den person man för tillfället ägnar sig åt."

Bibliotekarien bör tänka på att:

- * lyssna förutsättningslöst
- * behålla ögonkontakten
- * inte tappa koncentrationen eller börja syssla med andra saker

(Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete, 2002).

Grogan skriver att bibliotekariens personliga egenskaper är viktiga för hur framgångsrik referensprocessen blir. Det kan vara egenskaper som att ha medkänsla, fantasi, entusiasm, pålitlighet, tålmod, intresse för människor, vara förtroendeingivande, initiativrik mm. (Grogan, 1992, s.60ff).

Katz skriver att det är viktigt att bibliotekarien är tillgänglig och att det tydligt framgår att han eller hon vill hjälpa användarna (Katz, 2002, vol.2, s.134). Att bibliotekarierna har ett välkomnande bemötande mot användarna är viktigt. Undersökningar visar att många användare tycker att bibliotekarierna är otillgängliga. Grogan menar att många bibliotekarier inte förstår att hur framgångsrikt referensmötet blir beror på hur användaren uppfattar bibliotekarien. Ett användbart mått på hur nöjda användarna känner sig är om personen i fråga kan tänka sig att återvända till biblioteket vid ett annat tillfälle. Grogan citerar Pamela Tibbetts som säger att "The librarian may find exactly what the person has asked for, but made him feel so miserable in the process that he will never come in again." (Tibbetts, se Grogan, 1992, s.94ff).

Grogan skriver att vissa referensbibliotekarier uppvisar ett s k "undvikande beteende". Bibliotekarier upplever ett ökade krav från chefer och kollegor samtidigt som resurser minskar, det gör att vissa bibliotekarier utvecklar sätt att underlätta sina arbeten. Det kan vara förenklingar och rutiner för att spara tid, som t ex att undvika att besvara vissa typer av frågor. Det kan också vara att ge ett falskt intryck av att vara väldigt upptagen vid referensdisken. Ett annat knep kan också vara att avsiktligt skapa en auktoritär

atmosfär t ex med hjälp av regler och förordningar eller med hjälp av sin akademiska status. Grogan citerar Jane Robbins som säger att "It is essential that librarians ... realise that as these mechanisms come into accepted use they become an institutionalized expression of antagonism towards users." Det är också vanligt att bibliotekarier anammar en professionell hållning för att hålla användarna på avstånd och för att dölja sitt rätta jag. Bibliotekarier tenderar att vara mer formella än nödvändigt. Grogan säger att det är inte ett artigt intresse från bibliotekarien som användarna efterfrågar utan ett äkta intresse (Grogan, 1992, s.96ff).

3.2.2.1 Icke-verbal kommunikation

En viktig del av kommunikationen mellan bibliotekarier och användare är den icke-verbala kommunikationen, dvs. kroppsspråk, ansiktsuttryck, ögonkontakt, röstläge. Detta är en kommunikation som ofta varken bibliotekarien eller användaren är särskilt medvetna om. Mottagaren är inte medveten om att han mottager och reagerar på icke-verbala signaler från sändaren, och inte heller att han själv skickar sådana signaler tillbaka. Det gör att det hela tiden sker en kommunikation. Även om det uppstår tystnad så skickas meddelanden. Det som också är utmärkande för icke-verbal kommunikation är att det som meddelas uttalat kan motsäga det meddelande som uttalas. Människor kan oftast inte förhindra deras verkliga känslor från att lysa igenom. Grogan skriver att undersökningar visar att när de verbala och icke-verbala budskapen skiljer sig åt så tror människor oftast på de icke-verbala. Undersökningar som gjorts har visat att referensbibliotekarier som verkat vara tillgängliga får många frågor från användare medan bibliotekarier som framställde sig som otillgängliga oftast inte får frågor från användaren. Innan användaren har gått fram till bibliotekarien så har han läst av bibliotekariens kroppsspråk som talar om ifall bibliotekarien är tillgänglig eller inte. Det kan därför vara bra för bibliotekarien att då och då vara i frågeställarens kläder (Grogan, 1992, s.101ff).

Cathrine Sheldrick Ross och Patricia Dewdney skriver om icke-verbal kommunikation i sin bok "Communicating professionally : A how-to-do-it manual for library applications". Det är viktigt att komma ihåg att icke-verbal kommunikation skiljer sig åt mellan olika kulturer. Vi lär oss tidigt vilka icke-verbala beteenden som är accepterade i vår egen kultur. Det kan gälla t ex hur mycket ögonkontakt som är lämpligt eller hur stort avstånd man ska ha när man pratar med en annan människa. Det är inte säkert att man kommunicerar det man tror att man gör när man talar med människor som kommer från en annan kultur. Andra faktorer som också påverkar kommunikationen mellan människor är kön, ålder och status. Det är därför viktigt att försöka anpassa sig till dessa olika faktorer beroende på hur situationen är och vem man kommunicerar med (Dewdney & Ross, 1998, s. 4).

Vissa forskare menar att man inte ska dra alltför stora slutsatser av kroppsspråkets betydelse för referensmötet medan andra menar att det påverkar mycket. Bernard Vavrek menar att även om kroppsspråkets betydelse inte anses lika viktigt som bibliotekariens kunskaper om referenskällor så kan t ex bibliotekariens ansiktsuttryck påverka användarens vilja att ställa sin fråga och det kan definitivt påverka hur frågan ställs. Bibliotekariens kroppsspråk kan också ha effekt på vilken uppfattning användaren får vad gäller bibliotekariens förmåga och kompetens (Vavrek, se Grogan, 1992, s.105).

3.2.3 Referensfrågor

De frågor som användare ställer i informationsdisken kallas referensfrågor.

Det finns olika definitioner på vad som är referensfrågor. Ett bredare synsätt innebär att alla frågor som ställs i referensdisken i jakt på information är referensfrågor. Där ingår även frågor som rör reservationer och fjärrlån av böcker. Ett smalare synsätt ställer högre krav på frågans karaktär. Som referensarbete räknas då enbart kvalificerad informationssökning och inte frågor som tex. rör reservation av en viss bok.

Grogan, som har en bredare syn på vad referensfrågor är, delar in referensfrågorna i åtta kategorier (1992, s.37-43). Dessa är:

- * Administrativa frågor och hänvisningsfrågor – frågor som t ex ”var finns kopiatorerna?” eller ”får jag låna en penna?”.
- * Författar/titel frågor – frågaren söker ett speciellt verk eller efter en speciell författare.
- * Faktafrågor – frågor som t ex ”hur stor befolkning har Italien?”
- * Ämnesfrågor – frågaren söker information inom ett specifikt ämnesområde t ex ”jag söker information om hästuppfödning”
- * Föränderliga frågor - frågor som ändrar karaktär under intervjuens gång från en kategori till en annan.
- * Forskningsfrågor – frågor som inte kan bli besvarade i litteraturen eller andra källor utan det krävs en viss forskning för att hitta svar, genom t ex experiment, observationer, opinionsundersökningar och liknande.
- * Övriga frågor som inte passar in i ovanstående kategorier
- * Frågor som är omöjliga att besvara

3.2.4 Referensintervjun

Referensintervjun är en viktig del av bibliotekariens arbete för att ett gott resultat ska nås i referensprocessen. Det är viktigt att bibliotekarien undersöker vad användarens verkliga informationsbehov består av.

Katz delar in en framgångsrik referensintervju i fyra delar:

- Ta reda på så exakt som möjligt vilka informationsbehov som frågeställaren har.
- Ta reda på vilken nivå och hur mycket material som behövs.
- Ställ kompletterande frågor och få fram viktig information som behövs för sökningen.
- Skapa en god relation till frågeställaren.

(Katz, 2002, vol.2, s.129).

Användarna formulerar inte alltid frågorna så att det verkliga behovet framgår. Katz skriver att en erfaren referensbibliotekarie vet att den ursprungliga frågan som en användare ställer sällan är den riktiga frågan (ibid. s.130).

Lillemor Widgren skriver i sin bok "Referensarbete" att "en till synes mycket enkel fråga kan, när vi närmare intervjuar den frågande, visa sig ta mycket lång tid i anspråk och en fråga som framställts som mycket komplicerad, kanske i själva verket bara tar någon minut att hitta svar på. Sätten att fråga är nästan lika många som frågorna. En och samma fråga kan av olika personer framställas på mycket olika sätt." (Widgren, 1977, s.30).

Grogan delar in användarna i tre grupper:

- * Användare som vet vad de har för informationsbehov och frågar klart och tydligt efter det.
- * Användare som vet vilket behov de har men inte har kunnat formulera det till en sådan fråga att sökningen kan göras direkt.
- * Användare som inte har kommit till klarhet om vad de verkligen har för informationsbehov.

För att kunna hjälpa användarna som tillhör de två sistnämnda kategorierna krävs att bibliotekarien, med hjälp av en referensintervju, identifierar det verkliga informationsbehovet bakom frågan och eventuellt hjälper till att omformulera frågan (Grogan, 1992, s.63).

Det finns också biblioteksanvändare som frågar efter information inom ett stort ämnesområde fastän de, utan att tala om det, i själva verket vill ha information inom ett ganska specifikt område inom detta ämne (ibid. s.71).

För att bibliotekarien ska kunna ta reda på frågeställarens verkliga informationsbehov krävs att bibliotekarien ställer tillräckligt många frågor och att det ställs öppna frågor där användaren måste beskriva sitt informationsbehov istället för att bara svara ja eller nej. Det är viktigt att bibliotekarien använder ord och uttryck som användaren förstår (Katz, 2002, vol.2, s.129f).

De två typer av frågor som används i referensintervjuer är öppna och slutna frågor. Öppna frågor börjar ofta med ord som vad, var och hur. Syftet med öppna frågor är ju att få användaren att utförligare beskriva sitt informationsbehov. Sådana frågor används ofta i början av referensintervjun när inte bibliotekarien vet exakt vad användaren egentligen vill ha. De slutna frågorna däremot, t ex ja- eller nejfrågor, används mer när bibliotekarien förstår vad användaren söker och vill klargöra om han eller hon har uppfattat användaren rätt. Det är också viktigt att bibliotekarien inte har förutfattade åsikter om ett ämne utan ställer neutrala frågor som inte styr användaren (Sutton & Holt, 1995, s.42f).

I "Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete" anges vad bibliotekarien bör tänka på i dialogen med användaren. Det står att bibliotekarien bör tänka på att:

- *ge besökaren tid att redogöra för hela sin frågeställning.

*bekräfta att man uppfattat frågan rätt till exempel genom att nicka eller inflika korta kommentarer.

*uppmuntra personen att utveckla frågan närmare och fastställa informationsbehovets omfattning och karaktär genom att fråga t ex ”har du redan hittat något material själv?”; ”är du ute efter dagsaktuellt material och/eller äldre källor?”; ”vill du ha siffror och statistik?” etc.

*ta reda på hur snabbt informationen behövs

*undvika yrkesjargong och använda terminologi som personen förstår.

*använda lämpligt röstläge.

(Svensk Biblioteksförningens rekommendationer för referens- och informationsarbete, 2002).

Ellen D Sutton och Leslie Edmonds Holt beskriver olika uppgifter som bibliotekarien, med hjälp av referensintervjun, kan behöva ta reda på för att kunna hjälpa användaren på bästa sätt (1995, s.41). Dessa kan vara:

- vilken situation eller vilket problem som är upphovet till informationsbehovet
- vilket/vilka ämnen frågan berör
- hur mycket information som krävs för att besvara frågan
- vilka yttre hinder som finns, t ex hur mycket tid användaren har på sig och hur lätt- eller svårtillgängligt materialet är.
- användarvariabler, det kan t ex vara läskunnighet, motivationsnivå
- tidigare sökhistoria, dvs. vad användaren redan har gjort för att hitta information och vilka förkunskaper användaren har om ämnet.

Lillie Seward Dyson skriver om ett flertal undersökningar som gjorts på folkbibliotek i Maryland, USA, där man ville ta reda på dels hur stor chans det är att en användare får rätt svar på sina referensfrågor och dels se vilka faktorer som påverkar att referensarbetet blir lyckat. Undersökningarna visade att det är grundläggande kommunikationsfaktorer som bibliotekarien själv kan styra över som påverkar att referensarbetet blir bra. De faktorer Dyson tar upp är:

-upprepa eller förtydliga frågan, dvs. kontrollera att man har förstått användarens fråga rätt

-ställa en uppföljningsfråga efter att hjälpen är slutförd för att försäkra sig om att användaren har fått den hjälp som efterfrågades

-ställa öppna frågor till användaren för att få veta mer exakt vad användaren söker efter

-hitta svaret i den första undersökta källan

-klargöra frågan, dvs. bibliotekarien formulerar frågan med egna ord för att visa att man har förstått vad som eftersöks

-ge användaren full uppmärksamhet

Dessa faktorer påverkar att referensarbetet blir bättre enligt Dyson. Undersökningen visar också att faktorer som traditionellt sett har ansetts viktiga t ex referenssamlingarnas storlek, antal bibliotekarier, stressnivå, hur lång tid det tar att svara på frågan däremot inte påverkar resultatet av referensarbetet i lika stor omfattning (Dyson, 1992, s.286f).

3.2.5 Sökprocessen

Sökprocessen börjar med att en referensintervju görs. När bibliotekarien har förstått vilka informationsbehov användaren har blir nästa steg att matcha frågan med tänkbara informationskällor där det är troligt att den efterfrågade informationen finns. Det är viktigt att det pågår en dialog mellan bibliotekarien och användaren under sökningens gång för att avgöra om den information som hittas är användbar eller inte (Katz, 2002, vol.2, s.143ff).

Det kan vara viktigt att kommunikationen mellan bibliotekarien och användaren fortgår under tiden som sökningen efter information görs. Att bibliotekarien förklarar sökprocessen kan vara till hjälp för användaren. Att veta vilka sökord som används och i vilka databaser informationen finns kan hjälpa användaren att få ett utförligare svar på sin fråga (Sutton & Holt, 1995, s.43).

I ”Svensk Biblioteksförningens rekommendationer för referens- och informationsarbete” står att: ”Effektiv sökning innebär att bibliotekarien i samarbete med användaren upprättar en sökstrategi och följer en anpassad metod.” I sökprocessen bör bibliotekarien tänka på att:

- * välja relevanta källor.
- * förklara sökprocessens gång för användaren och visa hur han/hon kan gå vidare själv.
- * vid behov fråga kollegor om hjälp.
- * välja lämpliga sökord.
- * i samråd med användaren begränsa frågan, exempelvis till publikationstyp, språk, utgivningsår etc.
- * vara uppmärksam på eventuella stavfel och faktafel.

(Svensk Biblioteksförningens rekommendationer för referens- och informationsarbete, 2002).

3.2.6 Uppföljning

Vad gäller uppföljning av hjälpen står det i ”Svensk Biblioteksförningens rekommendationer för referens- och informationsarbete” att: ”Det är viktigt att ta reda på om personen fått tillfredsställande svar och är nöjd med bibliotekets service.”

Bibliotekarien bör tänka på att:

- * fråga om personen är nöjd med svaret.
- * uppmuntra personen att återkomma om han/hon behöver mer hjälp.
- * erbjuda hjälp genom att hänvisa till annat bibliotek, annan institution eller sakkunnig som kan bidra med ytterligare information.

(Svensk Biblioteksförningens rekommendationer för referens- och informationsarbete, 2002).

Genom att bibliotekarien kontrollerar om användaren är nöjd med svaret som har givits så kan man försäkra sig om att inget missförstånd har skett i kommunikationen mellan användaren och bibliotekarien (Dewdney & Ross, 1998, s.28f).

Sutton och Holt skriver att när sökningen är utförd ska referensbibliotekarien på ett tydligt sätt presentera för användaren vilken information som han/hon fått av sökningen och från vilka källor det kommer ifrån. Bibliotekarien ska förvissa sig om att

användaren känner sig nöjd med den hjälp han har fått. En framgångsrik intervju kanske inte slutar med att användarens hela informationsbehov blir uppfyllt, dvs. kanske inte får svar som täcker hela frågan. Vissa frågor har inga svar. I många fall är svaret på den ställda frågan en hänvisning till en informationskälla tex. ett annat bibliotek eller en myndighet eller en annan person. När referensintervjun avslutas är det viktigt att bibliotekarien uppmuntrar användaren att återkomma om mer information behövs (Sutton & Holt, 1995, s.44f).

Elaine Jennerich och Edward Jennerich skriver att många framgångsrika intervjuer avslutas utan att användaren har fått den efterfrågade informationen. Informationen kanske inte finns i det format som användaren vill ha den eller så kanske inte biblioteket kan tillhandahålla informationen. Trots detta är en framgångsrik intervju en intervju där användaren känner sig nöjd med att bibliotekarien har gett sin odelade uppmärksamhet och gett kompetent hjälp (Jennerich & Jennerich, 1997 s.10).

3.2.7 Utvärdering av referensarbete

Bryce Allen skriver i "Reference and information services" att det viktigaste målet med utvärdering av referenstjänster är att förbättra kvaliteten på dessa tjänster. Han skriver att den första uppgiften för ett bibliotek som vill utvärdera sin referenstjänst är att bestämma vilken aspekt av referenstjänsten som ska undersökas. Allen använder sig av följande uppställning över de delar av referenstjänsten som kan utvärderas (Allen, 1995, s.208ff).

Inputs dvs. de resurser som biblioteket har för att kunna erbjuda hjälp till användarna

- referensmaterial (tryckta och elektroniska källor)
- personal i referensdisken

Outputs dvs. själva referenstillfället

- hur frågor blir besvarade, dvs. korrekthet, snabbhet
- vilka instruktioner som ges till användaren
- vilken hjälp som erbjuds för att användaren ska kunna utnyttja bibliotekets tjänster

Outcomes dvs. resultatet av bibliotekets verksamhet

- hur väl bibliotekets referenstjänster tillfredsställer sina användares olika informationsbehov
- hur väl biblioteket lyckas lära ut bibliotekskunskaper till sina användare

Det finns många olika metoder att använda för att utvärdera referensarbete. Det finns dolda eller öppna undersökningar. Vid de öppna undersökningarna vet bibliotekarierna om att undersökningar pågår. Det kan vara enkätundersökningar, intervjuer, öppna observationer mm. Katz skriver att nackdelen med öppna undersökningar är att bibliotekarierna ofta blir på sin vakt när de vet om att deras arbete blir undersökt. Därför är det viktigt att de får veta syftet och målet med undersökningen (Katz, 2002, vol.2, s. 201). Dolda undersökningar innebär att bibliotekarierna inte vet om att de blir undersökta. Det kan t ex vara dolda observationer där någon undersöker hur bibliotekarien går till väga för att hjälpa användaren.

En vanlig variant att mäta referensverksamheten är att undersöka i hur stor utsträckning referensbibliotekarier ger rätt svar på användarnas frågor. En sådan känd svensk undersökning är den Britta-Lena Jansson gjorde på uppdrag av Statens kulturråd 1996 och som resulterade i rapporten "Det här var svårt". Genom en dold undersökning, där bibliotekarierna inte visste om att de blev undersökta, ville hon mäta kvaliteten på referenttjänsten vid svenska folkbibliotek. Hon ställde sex frågor till referensbibliotekarier på 50 olika folkbibliotek i Sverige. Av de sammanlagt 300 frågorna var det enbart 81 stycken, dvs. 27 %, som, enligt Jansson, blev helt korrekt besvarade. För att en fråga skulle anses helt korrekt besvarad skulle bibliotekarien inte enbart hänvisa till rätt uppslagsbok eller databas utan också slå upp eller söka fram den specifika informationen (Jansson, 1996). Denna undersökning skapade mycket debatt dels om kvalitetsnivån på referensarbetet vid svenska folkbibliotek och dels om hur långt en bibliotekarie ska gå i sitt arbete för att hjälpa frågeställaren. Det ifrågasattes om bibliotekarien i varje enskilt fall verkligen ska servera ett färdigt svar på referensfrågan för att frågan ska anses helt korrekt besvarad. Gunilla Jonsson, biblioteksråd på Kungliga biblioteket, skriver i en debattartikel i Biblioteksbladet att "självlärt måste varje fråga hanteras efter sin art och varje frågare bemötas med intuition för vad just den personen klarar utan hänsyn till någon doktrin." (Jonsson, 1996). Gunnel Arvidsson, katalog- och inköpschef på Danderyds bibliotek, skriver i Biblioteksbladet "Vad är vår målsättning med referensarbetet? Om någon frågar: 'Vad heter det på engelska?' ska vi då svara på frågan eller ska vi visa hur man slår i den engelska ordboken? Konsten är att undersöka och få fram vad just denna frågare vill ha för hjälp." (Arvidsson, 1996).

3.2.7.1 Användarundersökningar av referensarbete

Jag kommer här att gå in närmare på en av dessa metoder att utvärdera referensarbetet, dvs. användarundersökningar. Genom att undersöka hur användarna upplever referensservicen som ges kan man få en uppfattning om kvaliteten på referensarbetet som bedrivs.

Peter Hernon och Ellen Altman skriver i sin bok "Service quality in academic libraries" att många bibliotekarier anser att användarna är mindre bra bedömare av kvaliteten på informationstjänster. Författarna är av en annan åsikt. De menar att det är kunden som i slutändan gör bedömningen vilket värde den utförda tjänsten har genom att väga resultatet av tjänsten mot den kostnad det fick. Kostnaden kan t ex vara tidsåtgången det tog, ansträngningen eller eventuellt besvär det medförde. Utifrån sina tidigare erfarenheter av bibliotekets tjänster gör användaren en bedömning om fortsatt användande av dessa tjänster. Det är viktigt att komma ihåg att biblioteksbesökarna ständigt utvärderar biblioteket. Att användarna berättar för andra om sina erfarenheter från biblioteket påverkar ju bibliotekets rykte (Hernon & Altman, 1996, s.7).

Marjorie Murfin tar i sin artikel "Evaluation of reference service by user report of success" upp fördelar och nackdelar med att utvärdera referenttjänster utifrån hur nöjda användarna är. Hon skriver att:

*Användarens upplevelse av servicen bör ses som en väsentlig del i utvärderingen av referensarbetet. Det spelar ingen roll hur bra det framtagna materialet verkar vara eller

hur hjälpsam bibliotekarien är, om inte användaren kan använda sig av eller förstår materialet då kan inte resultatet av referensarbetet sägas vara framgångsrikt.

*Bibliotekariens åsikt om hur bra referenstjänsten blev utförd kan inte ersätta användarens upplevelse av tjänsten. Bibliotekarier får ofta väldigt lite feedback från användaren om hur nöjd han eller hon är med resultatet av servicen. Det är också svårt för bibliotekarien att vara objektiv i sin bedömning av sitt eget arbete. Den slutgiltiga bedömningen av hur framgångsrikt arbetet var bör komma från användaren.

*Att undersöka användarens syn på servicen ger möjlighet att också ta hänsyn till faktorer runt omkring referensarbetet som kan påverka kvaliteten på arbetet tex. stress, böcker som inte finns på hyllan, svagheter i referenssamlingarna. På det sättet finns en möjlighet att se samband mellan orsak och verkan och på det sättet upptäcka vilka områden som behöver förbättras.

En nackdel med metoden att undersöka användarnas syn på referensarbetet är att det är svårt att göra jämförelser mellan olika bibliotek eftersom förutsättningarna är olika mellan biblioteken (Murfin, 1995, s.231-238).

3.2.7.2 Mätningar av användarnas vilja att återvända till samma bibliotekarie i framtiden

Joan Durrance har utarbetat en indikator för bedömning av hur framgångsrikt referensarbetet utförs, denna indikator mäter användarnas vilja att återvända till samma bibliotekarie i framtiden för att be om hjälp. Hon har under flera års tid bedrivit en studie kallad "The willingness to return study". 1200 observationer har gjorts på folkbibliotek och akademiska bibliotek runt om i USA. Det är en dold undersökning där referensbibliotekarierna inte vet om att de undersöks. Studien har utförts av biblioteksstudenter som har ställt frågor vid olika biblioteks referensdiskar. Sedan har de observerat hur bibliotekarien har gått till väga för att lösa problemet. Efter det har de skrivit en rapport om hur de tyckte bibliotekarien arbetade och om de skulle kunna tänka sig att återvända till samma bibliotekarie i framtiden (Durrance, 1995, s.245f).

Användarna satte betyg på bibliotekarien på en skala mellan 1-5 utifrån en rad olika kriterier. Dessa kriterier var om bibliotekarien visade vänlighet, intresse för frågan, säkerhet, var fördomsfri, fick användaren att känna sig bekväm. De betygsatte också bibliotekariens förmåga att göra referensintervju och att lyssna. De bedömde även bibliotekariens sökstrategier, hur korrekt det framtagna materialet var och hur nöjda användarna kände sig med de svar de fick på sina referensfrågor. Dessa betyg jämfördes sedan med användarnas vilja/ovilja att återvända till samma bibliotekarie i framtiden. I en delundersökning gjordes 266 observationer på 142 olika bibliotek. Resultatet av den delundersökningen visade att 63% av respondenterna kunde tänka sig att återvända till samma bibliotekarie i framtiden. 41% var nöjda med svaret de fick vid referenstillfället och 35% bedömde att sökstrategin som användes var bra. 40% bedömde att svaret de fick var korrekt. Betygsättningen av bibliotekariens olika förmågor visade att 30% av bibliotekarierna fick högsta betyg vad gäller förmågan att få användaren att känna sig bekväm med situationen. 27% fick högsta betyg vad gäller visat intresse för den ställda frågan och 38% av bibliotekarierna fick högsta betyg vad gäller vänlighet mot användarna. Durrance undersökning visade också att användare ofta har mer överseende

med om bibliotekarien är dålig på att göra en referensintervju eller ger felaktiga svar än om bibliotekarien inte visar intresse eller får användarna att känna sig obekväma (Durrance, 1989, s.31-36).

Många tidigare undersökningar har fokuserat på enbart en aspekt av referensarbetet, riktigheten i svaren dvs. hur korrekt bibliotekarien svarar på användarens frågor. Mätningar av hur framgångsrikt referensarbetet är behöver omfatta fler dimensioner än hur korrekt svaret är. Sådana mätningar svarar inte på hur "användarvänlig" bibliotekarien är eller hur bra bibliotekarien är på att hänvisa frågeställaren vidare till de rätta källorna (Durrance, 1995, s.244f). Att undersöka användarens vilja att återvända till samma bibliotekarie i framtiden är ett flexibelt mått på hur framgångsrikt referensarbetet har varit. Det tar med i beräkningen olika slags resultat som kan förväntas av ett referensmöte. Durrance menar att när man mäter hur framgångsrikt referensarbetet blivit så ska man fokusera på att värdera kvaliteten på referensmötet (Durrance, 1995, s.246).

Durrance anger ett antal faktorer som påverkar hur referensmötet mellan bibliotekarien och användaren blir. Sådana faktorer kan vara:

- Om bibliotekarien är tillgänglig eller ägnar sig åt andra arbetsuppgifter när användaren kommer för att ställa sin fråga. Durrance menar att många användare känner sig osäkra på när det är läge för att ställa en fråga till bibliotekarien. Om bibliotekarien inte ägnar sig åt andra arbetsuppgifter eller pratar med kollegor utan är tillgänglig så blir referensmötet bättre.
- Om bibliotekarien inte är så anonym utan användaren t ex vet bibliotekariens namn så blir ofta referensmötet bättre.
- Bibliotekariens inledningsfras påverkar referensmötet. Bibliotekarier som börjar med en öppen fråga har större chans att få reda på vad användaren verkligen söker än om man börjar med en slutna fråga eller ett påstående.
- Bibliotekarier som visar intresse för frågan, är trevliga, fördomsfria, säkra och som kan få användaren att känna sig bekväm lyckas oftast bättre med referensarbetet.
- Bibliotekariens förmåga att göra en bra intervju inkluderar både förmågan att lyssna och att använda öppna och slutna frågor effektivt för att hitta användarens verkliga behov.
- Det är viktigt att bibliotekarien gör uppföljning, dvs. frågar om användaren är nöjd med hjälpen han har fått eller om det är något mer som han behöver.
- Bibliotekarien ska tydligt visa när referensmötet är avslutat så att inte användaren blir osäker på om det är avslutat eller inte. (Durrance, 1995, s.246-256).

I sin artikel "Flying a light aircraft" beskriver Patricia Dewdney och Catherine S Ross en undersökning som gjorts av bibliotekariestudenter vid University of Western Ontario. Studenterna fick tänka ut en fråga som de personligen var intresserade av att få svar på. De skulle sedan välja ut ett bibliotek och ställa sin fråga till en

referensbibliotekarie där. De fyllde sedan i ett formulär där de som användare värderade, på en 7-poängskala, hur de tyckte att referenstjänsten hade utförts. De fick värdera hur trevlig bibliotekarien var, hur väl bibliotekarien förstod användarens fråga efter att referensintervjun hade gjorts, hur pass stor nytta de hade av det svar som bibliotekarien gav på användarens fråga, i vilken omfattning användaren kände sig nöjd med hjälpen som helhet och de fick även värdera hur stor vilja de hade att återvända till samma bibliotekarie i framtiden. De skrev också rapport på hur hjälpen gick till steg för steg. De fick även ange vilka delar av referensservicen som gav dem mest hjälp och vilket som gav minst hjälp. Från början var detta en övning som ingick i bibliotekarieutbildningen där syftet var att sätta fokus på hur man som användare upplever referensarbetet. Man ville få de blivande bibliotekarierna att förstå att användaren är den som slutgiltigt bestämmer om referensarbetet har utförts på ett bra sätt eller inte. Studenternas resultat av denna skoluppgift har sedan använts som undersökningsmaterial i en studie där man mer systematiskt vill undersöka användares upplevelse av referensservicen. Resultatet av undersökningen visade att ca 41% var mycket nöjda med hjälpen som helhet medan 35 % inte var särskilt nöjda med hjälpen. 60% angav att de kunde tänka sig att återvända medan 27 % inte alls kunde tänka sig att återvända till samma bibliotekarie. Redan innan användaren har ställt sin fråga har många bildat sig en uppfattning om huruvida biblioteket har en välkomnande atmosfär eller inte. Detta genom att se på den fysiska miljön. Referensdisken som sådan kan upplevas som en barriär mot användaren där bibliotekarien sitter nedhukad. Undersökningen visade att en del bibliotekarier medvetet försökte övervinna dessa barriärer i den fysiska miljön genom att använda ett välkomnande kroppsspråk som tex. att få ögonkontakt, le, lägga annat arbete åt sidan. Många av användarna betonade vikten av ett sådant kroppsspråk för att skapa god kontakt mellan användare och bibliotekarie och för att uppmuntra användarna att överhuvudtaget gå fram och ställa sin fråga till bibliotekarien. Många ansåg att om bibliotekarien inte sökte ögonkontakt kunde det vara en faktor som påverkade hela referensmötet negativt. 45 % av användarna svarade att bibliotekarien gjorde en referensintervju genom att ställa en eller flera följdfrågor. 40 % av användarna uppgav att bibliotekarien inte gjorde någon uppföljning och kontrollerade om användaren hade hittat den information som efterfrågades. Författarna menar att bibliotekarierna behöver få träning i kommunikation. De måste lära sig att ställa rätta frågor för att förstå vad användaren söker efter och de måste lära sig att göra uppföljning. Bibliotekarierna behöver också lära sig att använda ett välkomnande kroppsspråk för att uppmuntra användarna att våga ställa sina frågor (Dewdney & Ross, 1994, s.217-229).

Carolyn Jardine gjorde en studie bland universitetsstudenter vid University of Albany, USA, där hon undersökte hur nöjda studenterna är med den hjälp de får i referensdisken. Skillnaden mellan denna undersökning och de två föregående som jag har beskrivit är att här är det inte bibliotekariestudenter som bedömer referensbibliotekarierna utan "vanliga" studenter. Undersökningen gjordes med hjälp av 100 enkäter som delades ut till användare direkt efter att de hade fått hjälp vid referensdisken. Hon undersökte hur studenterna upplevde det bemötande de fick av bibliotekarierna, interaktionen mellan användare och bibliotekarie. Med hjälp av en skala mellan 1-5 fick användarna bedöma olika faktorer såsom bibliotekariens intresse, entusiasm, vänlighet, hjälpsamhet och kunskaper. De fick också bedöma om de var nöjda med resultatet av hjälpen de fick. Bibliotekariernas hjälpsamhet och tålmod var de två egenskaper som fick högst betyg av användarna. Däremot bedömde de inte att bibliotekarierna var särskilt entusiastiska.

Den egenskapen fick betydligt sämre betyg. Undersökningen visade också att 94% sa sig vara nöjda med resultatet av hjälpen de fick. 99 % av de som svarade sa att de kunde tänka sig att återvända till samma bibliotekarie i framtiden. Författaren frågar sig om det goda resultatet kan bero på att bibliotekarierna visste om att undersökningen gjordes och därför skärpte sig och gjorde ett bättre jobb. Hon tror dock inte att så är fallet utan bibliotekarierna som jobbade vid referensdisken var fullt upptagna med att göra sitt jobb och kunde inte veta vilka användare som skulle komma att vara med i undersökningen.

Jardine menar att användare inte enbart bedömer tjänsten utifrån om de fått den information de sökte utan också utifrån referensbibliotekariens attityd, bemötande, intresse och entusiasm. Om användaren är nöjd med referensbibliotekariens bemötande är de också i framtiden beredda att återvända till den personen för att söka hjälp. Jardine skriver att användarna uppenbarligen bedömer den service som bibliotekarien ger och bibliotekarietåren måste vara uppmärksam på användarnas bedömning och mottaglig för detta (Jardine, 1995, s.477-484).

3.2.8 Sammanfattning

De författare som återkommer mest i min litteraturgenomgång är William A. Katz och Denis Grogan. William A. Katz som är professor vid The school of information science and policy vid State University of New York har bl. a skrivit "Introduction to reference work". Denis Grogan, universitetslektor vid The Department of information and library studies vid University College of Wales, har bl. a skrivit "Practical reference work". Detta är välkända handböcker inom ämnet referensarbete.

Båda författarna går grundligt igenom ämnet referensarbete och ger praktiska råd om hur det kan bedrivas. Både Katz och Grogan poängterar att bibliotekariens kommunikationsförmåga är viktig för utgången av referensarbetet. Det gäller både den verbala och den icke-verbala kommunikationen med användaren, t ex kroppsspråk och ögonkontakt. Katz betonar att det allra viktigaste i referensarbetet är bibliotekariens förmåga att ta reda på användarens informationsbehov genom att ha en god kommunikation med personen ifråga. Det är viktigt att bibliotekarien har förmågan att kommunicera med olika typer av människor för att kunna förstå vilket informationsbehov som just den användaren har. Joan Durrance undersökning visade att bibliotekariens förmåga att göra en bra referensintervju innefattar både förmågan att lyssna och att använda öppna och slutna frågor på ett effektivt sätt för att förstå användarens verkliga informationsbehov.

Både Katz och Grogan betonar att det också är viktigt att bibliotekarien har ett välkomnande bemötande och visar tydligt att han eller hon är tillgänglig och har intresse av att hjälpa användaren. Att bibliotekarien visar sig tillgänglig och intresserad av att hjälpa till är något som Joan Durrance undersökning visade vara väldigt viktigt för hur användare upplever referensmötet. Patricia Dewdney och Catherine S Ross undersökning visade också att många användare upplever bibliotekariens icke-verbala bemötande som viktigt för helhetsupplevelsen av referensmötet.

3.3 ”Bibliotekarien och samvetet – en rapport om nordisk bibliotekarieetik”

Johannes Balslev och Kerstin Rosenqvist genomförde 1993 en enkätundersökning som rörde ämnet bibliotekarieetik. Denna undersökning resulterade i rapporten ”Bibliotekarien och samvetet – en rapport om nordisk bibliotekarieetik”. Enkäten skickades till 600 bibliotekarier vid folkbibliotek runt om i Norden. I enkäten beskrevs olika situationer som kan uppstå på ett bibliotek och respondenterna skulle sedan svara hur de agerar vid dessa olika situationer. Med hjälp av enkätundersökningen ville författarna se vilken samstämmighet och vilka skillnader som finns mellan bibliotekarier i de olika nordiska länderna vad gäller bibliotekarieetik. Två av frågorna tar upp servicenivån vid referensdisken och bemötandet av olika typer av låntagare (Balslev & Rosenqvist, 1994). Jag har tittat på svaren på dessa frågor från de svenska bibliotekarierna och kommer kortfattat att ta upp en del av det i mitt analyskapitel.

4. Presentation av Linköpings universitet och universitetsbibliotek

4.1 Linköpings universitet

Linköpings universitet, LiU, har ca 25000 studenter och ca 3000 anställda. Undervisning bedrivs både i Linköping och i Norrköping. Man erbjuder 87 utbildningsprogram och ca 500 fristående kurser. Universitetet har fyra verksamhetsområden, dessa är Filosofiska fakulteten, Utbildningsvetenskap, Tekniska högskolan och Hälsouniversitetet. Universitetet är beläget på tre olika campusområden, dessa är Campus Norrköping, Campus Valla och Campus US. De två sistnämnda campusområdena finns i Linköping (Linköpings universitet i korthet 2002).

4.1.1 Problembaserat lärande

Problembaserat lärande, PBL, är en pedagogisk metod som används i undervisningen inom olika utbildningar vid Linköpings universitet. PBL innebär att ”problem” eller olika scenarion används för att stimulera lärandet. Dessa ”problem” är hämtade från verkligheten. Lärandet blir effektivare om det sker i ett sammanhang som liknar det där kunskapen sedan ska användas, i det framtida yrkeslivet. PBL står för ett lärande som är självstyrt vilket innebär att ansvaret för själva inlärningsprocessen till stor del ligger hos studenterna själva. Det är de studerande som utifrån en utgångspunkt definierar sina inlärningsmål och aktivt hämtar in kunskap för att uppnå dessa. Studierna bygger på arbete i basgrupper med 6-8 studenter i gruppen och en handledare. Lärarnas uppgift är att skapa en ram och mål för utbildningen och att fungera som handledare och resurspersoner.

Problembaserat lärande används i alla utbildningar på Hälsouniversitetet och inom ett flertal andra utbildningar såsom psykologprogrammet, civilingenjörsprogrammet i Informationsteknologi och lärarprogrammet i Norrköping samt i vissa kurser för teknologer och miljövetare (Linköpings universitets hemsida. Problembaserat lärande, 2002).

Eftersom problembaserat lärande förutsätter att studenterna självständigt ska söka och hitta information kräver det att de har tillgång till bibliotek som kan tillhandahålla sådan information. Det ställer därför krav på universitetsbiblioteket vad gäller tillgänglig litteratur, möjlighet att göra informationssökningar, öppettider och studieplatser.

4.2 Linköpings universitetsbibliotek

4.2.1 Universitetsbibliotekets mål

Universitetsbiblioteket är Linköpings universitets viktigaste gemensamma informationsresurs och har bland annat som mål att erbjuda:

- informationstjänster och egna samlingar av hög kvalitet
- ett välorganiserat digitalt nätverk
- god tillgång till det samlade vetandet i tryckt eller elektronisk form
- en kreativ och funktionell arbets- och studiemiljö
- utgöra en pedagogisk resurs för universitetet
- medverka i förnyelse av universitetets undervisningsformer

- medverka till att universitetets mål om informationskompetens uppnås
 - utveckla och förmedla kunskap om informationssökning
- (Linköpings universitetsbiblioteks hemsida. Information om Linköpings universitetsbibliotek, 2000).

Universitetsbiblioteket anordnar kurser i informationssökning. Det ges både allmänna och ämnesinriktade kurser. Målsättningen med dessa kurser är att verka för en höjd informationskompetens hos studerande, lärare och forskare. Informationskompetens är förmågan att:

- identifiera informationsbehov,
- kunna söka och finna den information man behöver,
- granska och kritiskt värdera den,
- tillägna sig den, och
- kunna tillämpa den

(Linköpings universitetsbiblioteks hemsida. Utbildningsmål, 2002).

4.2.2 De olika biblioteken

Linköpings universitetsbibliotek, LiUB, bestod vid tidpunkten för utdelandet av enkäten av fem bibliotek. Ett av dessa är Campus Norrköpings bibliotek som ger service till de olika utbildningar som universitetet bedriver i Norrköping. De andra fyra biblioteken finns i Linköping. Dessa är Humanistisk-samhällsvetenskapliga biblioteket, Hälsouniversitetets bibliotek, Teknisk-naturvetenskapliga biblioteket samt Slöjdbiblioteket. (Linköpings universitetsbiblioteks hemsida. Biblioteken, 2003).

Följande information om biblioteken är delvis tagen från LiUBs hemsida och delvis det jag själv har iakttagit vid besök på de olika biblioteken i samband med att enkätutdelningarna gjordes under 2003.

* **Campus Norrköpings bibliotek** är beläget på campusområdet i Norrköping, i anslutning till universitetets övriga lokaler. Biblioteket har litteratur inom ämnena teknik, naturvetenskap, humaniora, samhällsvetenskap, beteendevetenskap och undervisningsmetodik, barnlitteratur, omvårdnad och social omsorg, hälso- och sjukvård.

Biblioteket är beläget på två våningar. På entréplanet finns informationsdisken och lånedisken. Dessa är skilda från varandra och placerade på olika håll i biblioteket. Lånedisken är placerad väl synlig från entrén medan informationsdisken är mer skyddad. Innanför entrédörren finns en karta över de två våningsplanen. I taket hänger också informationsskyltar för vägvisning. På entréplanet finns den mesta facklitteraturen och tidskrifterna, där de senaste numren står uppställda och äldre nummer i hyllor i närheten. Där finns också ett tyst lärum. Det finns kopieringsmöjligheter på två ställen i biblioteket. Ett stort antal bord och stolar är utplacerade runt omkring i biblioteket. På det övre planet finns skönlitteratur, facklitteratur och examensarbeten. Där finns också läsplatser. Det finns ett stort antal datorer avsedda för informationssökning på båda våningarna. Biblioteket är ljust och luftigt och har fin möblering med många fåtöljer och bord. Biblioteket har öppet måndag-lördag. Måndag - torsdag stänger biblioteket kl.19.

* **Humanistisk-samhällsvetenskapliga biblioteket** är beläget på universitetsområdet, Campus Valla. Biblioteket har litteratur inom områdena humaniora, skönlitteratur, samhällsvetenskap, beteendevetenskap, offentligt tryck, statistik, mikrofilmade dagstidningar, pedagogik, undervisningsmetodik, läroböcker för skolan, barn- och ungdomslitteratur, AV-medier, ekonomi, juridik.

Humanistisk-samhällsvetenskapliga biblioteket är det största av de olika biblioteken inom LiUB. Informationsdisken är skild från lånedisken, dvs. de placerade på olika håll i biblioteket. Det finns också en fjärrlånedisk placerad skild från de övriga diskarna. Alla tre diskarna är placerade på entréplanet, väl synliga från ingången. Innanför entrén finns en karta över de tre planen. Samma karta finns även längre in i biblioteket på entréplanet och även på plan två. I taket hänger skyltar för att underlätta letandet efter rätt hyllor. På entréplanet finns det mesta av bibliotekets böcker samt de senaste numren av bibliotekets tidskrifter, det finns även många datorer avsedda för informationssökning. Det finns också ett stort antal läsplatser både i ett tyst lärum och i biblioteket. På plan två finns äldre årgångar av bibliotekets tidskrifter, där finns också datorer för informationssökning, kopiatorer och ett stort antal läsplatser. På plan tre finns grupprum och kopiatorer. Biblioteket har öppet måndag-lördag. Måndag - torsdag stänger biblioteket kl.22.

* **Hälsouniversitetets bibliotek** är beläget på sjukhusområdet i Linköping, Campus US, där Hälsouniversitetet har sina lokaler. Biblioteket har litteratur inom områdena medicin, biokemi, omvårdnad, medicinsk teknik, hälso- och sjukvård.

Informationsdisken och lånedisken, som är placerade i anslutning till varandra, är belägna precis innanför entrén. Väl synligt från entrén finns också bibliotekets tidskriftshörna, där de senaste numren av bibliotekets tidskrifter finns uppställda. Äldre nummer av tidskrifterna finns i hyllor i närheten. Informationsskyltar finns uppsatta för vägvisning i biblioteket. I biblioteket finns ett stort antal datorer avsedda för informationssökning. Det finns också många läsplatser i biblioteket samt fåtöljer utplacerade runt om i biblioteket. Det finns också ett stort antal grupprum i biblioteket avsedda för studenterna. Biblioteket har öppet måndag - söndag. Måndag - torsdag stänger biblioteket kl.22.

* **Teknisk-naturvetenskapliga biblioteket** är beläget på universitetsområdet, Campus Valla, i anslutning till Tekniska Högskolans lokaler. Biblioteket har litteratur inom områdena allmän teknik, biologi, bioteknik, datateknik, elektronik, fysik, informationsteknologi, kemi, matematik, miljövard, materialteknik, mätteknik, konstruktions- och produktionsteknik.

Informationsdisken är placerad i anslutning till lånedisken. Dessa är placerade väl synligt från de båda entréer som finns till biblioteket. Innanför de båda entréerna finns kartor över biblioteket uppsatta. Informationsskyltar för vägvisning i biblioteket finns upphängda i taket. I biblioteket finns läsplatser och soffor. På tidskriftshyllan finns det senaste numret uppställt och de äldre årgångarna finns i anslutning till tidsskriftshyllan. Ett antal datorer avsedda för informationssökning finns uppställda i närheten av låne- och informationsdisken. Biblioteket är ljust och inbjudande med fin möblering. Biblioteket har öppet måndag - lördag. Måndag - torsdag stänger biblioteket kl.22.

* **Slöjdbiblioteket**, som är mycket litet bibliotek, har litteratur inom ämnena design, konsthantverk, metallbearbetning, textilteknik, träteknik, undervisningsmetodik och pedagogik. Slöjdbiblioteket är beläget i anslutning till Estetiska institutionens lokaler. Biblioteket består av ett enda rum. Öppettiderna är mycket begränsade, de flesta dagar är det öppet antingen på förmiddagen eller eftermiddagen.

5. Presentation av enkätresultatet

Jag redovisar här resultatet från enkätundersökningen med utgångspunkt från enkätfrågorna, dvs. utifrån den ordning frågorna kommer i enkäten. Presentationen av resultatet sker i form av text, tabeller och diagram.

5.1 Genomförande av enkätundersökningen

Jag började med att utforma en provenkät som jag delade ut till ett 10-tal studenter. Jag fick in en hel del synpunkter och gjorde vissa ändringar innan den slutliga versionen var färdig.

Jag hade till en början funderingar på att distribuera enkäterna via e-post men efter att ha diskuterat saken med min handledare insåg jag att det skulle göra respondenterna mindre anonyma när de skickade tillbaka sina svar så därför valde jag att försöka distribuera enkäterna till studenterna via personal på universitetet. Jag tog kontakt med utbildningsadministratörer på olika utbildningar på Filosofiska fakulteten och Hälsouniversitetet och fick på det sättet hjälp med att förmedla enkäter till studenterna. Jag valde att dela ut enkäterna till studenter som hade läst flera terminer på sin utbildning. Anledningen till att jag inte tog med nybörjare var, som jag tidigare skrivit, att jag antog att ju längre de har studerat desto mer erfarenhet av att använda biblioteket har de och därför har de kanske mer synpunkter på biblioteket och dess referensarbete.

På två utbildningar, sjuksköterskeprogrammet i Norrköping och lärarprogrammet i Linköping, delade lärare ut enkäterna till sina studenter och samlade sedan in enkäterna. I en sjuksköterskeklass i Linköping var jag där personligen och delade ut enkäterna, dessa samlades in av en lärare några dagar senare. På två andra utbildningar, psykologprogrammet och personal- och arbetsvetenskapsprogrammet, båda i Linköping, distribuerades enkäterna via studenternas postfack och de lämnade sedan in enkäterna i en utplacerad insamlingslåda.

På Tekniska Högskolan lyckades jag däremot inte få tag på någon som kunde hjälpa mig med distributionen av enkäterna och studenterna har inte heller några postfack där. Därför stod jag och delade ut enkäter till de studenter som passerade ut ur det bibliotek som har teknisk och naturvetenskaplig litteratur i hopp om att få in enkätsvar från studenter som tillhör Tekniska Högskolan. De studenter som svarade på enkäten där är förmodligen en blandning av både nybörjare och ”äldre” studenter. Jag fick också in några enkäter från personer som inte tillhör Tekniska Högskolan utan någon av de andra fakulteterna.

Enkäterna delades ut vid olika tillfällen under perioden februari-april 2003. Mitt mål var att få in 200 enkäter. För att få in så många krävdes att jag delade ut 292 stycken enkäter. När man talar om bortfall i enkäter skiljer man på externt och internt bortfall. Det externa bortfallet är de tillfrågade personer i urvalet som inte vill eller kan delta i enkätundersökningen. Internt bortfall är de enstaka frågor som inte besvaras i en för övrigt besvarad enkät (Ejlertsson, 1996, s.127). Det externa bortfallet i undersökningen är 31,5%. Det interna bortfallet redovisas tillsammans med resultatet av varje fråga i presentationen som följer.

För bearbetning av enkäterna använde jag Excel. Genom att mata in svaren på varje fråga kan man sedan enkelt kombinera olika variabler och därmed göra jämförelser.

Av de 200 enkäter jag samlade in fanns två enkäter besvarade av icke-studenter. Eftersom jag i mitt syfte har valt att undersöka studenters användning och upplevelse av informationsdiskens service så väljer jag att inte ta med dessa två enkäter i min presentation.

När jag tillverkade enkäten hade jag enbart läst uppgifter om att det fanns tre fakulteter vid Linköpings universitet, dvs. Filosofiska fakulteten, Tekniska Högskolan och Hälsouniversitetet. Jag har i efterhand sett att det numera finns en fjärde fakultet, Utbildningsvetenskap. De lärarstudenter som har svarat att de tillhör Filosofiska fakulteten tillhör numera fakulteten Utbildningsvetenskap.

5.1.1 Problem med enkäten

Det faktum att enkätutdelningen har skett med olika distributionsmetoder kanske kan ha påverkat enkätresultatet på olika sätt. Till större delen av studenterna delades enkäterna ut och samlades senare in via lärare, till en mindre grupp delades enkäterna ut via postfack och samlades in i en insamlingslåda. I dessa fall mötte jag inte respondenterna utan de blev helt anonyma. För de studenter där jag personligen delade ut och samlade in enkäterna blev inte anonymiteten lika stor. Jag har funderat över om det faktum att enkäterna delades ut på olika sätt har påverkat svaren i enkäterna. Jag tror att ju mer anonym respondenten känner sig desto mer ärlig vågar han kanske vara i sina svar. De enkätfrågor där respondenten ska bedöma bibliotekariens arbete och bemötande kan uppfattas som känsliga frågor och då är det viktigt att anonymitet råder.

Att jag stod och delade ut enkäterna till studenter som passerade ut ur biblioteket, dvs. faktiska biblioteksanvändare, bidrog förmodligen till att få en högre andel studenter som använder biblioteket frekvent än om jag istället delat ut dessa enkäter klassvis där man då också får in svar från studenter som inte använder sig av biblioteket. Ejlertsson kallar detta väntrumsundersökning, det innebär att urvalet består av människor som på eget initiativ vänt sig till ett visst besöksställe (Ejlertsson, 1996, s.20).

Jag har i ett flertal frågor i min enkät använt svarsalternativen ”alltid”, ”ofta”, ”ibland”, ”någon enstaka gång”, ”aldrig”. Jag är fullt medveten om att dessa svar är väldigt subjektiva och kan vara svåra att tolka eftersom det står i relation till hur mycket de har använt biblioteket. För en person som enbart har använt sig av biblioteket en gång kan svarsalternativen ”alltid” och ”någon enstaka gång” ha samma betydelse. Alternativen ”ofta” och ”ibland” är mer diffusa begrepp som kan ha olika innebörd för olika personer. Jag har trots detta valt att använda dessa svarsalternativ eftersom jag ville få en uppfattning om studenternas allmänna upplevelse av referensservicen som helhet.

Jag har undersökt 198 av 25000 studenter och jag är medveten om att det inte är ett särskilt stort underlag. Det gör att materialet har sina begränsningar och man kan därför inte dra alltför stora slutsatser men man kan trots allt se vissa tendenser i materialet.

5.2 Bakgrundsinformation om enkättagarna

Enkättagarnas könsfördelning

Av de 198 studenter som svarat på enkäten är 71,5% kvinnor och 28,5% män. Fördelningen blir annorlunda om man tittar på varje fakultet för sig. På Tekniska högskolan är det tvärtom 73% män och 27% kvinnor som svarat på enkäten. Bortfallet på frågan är 0%.

Tabell 1 Könsfördelning – fakulteterna, %

	Filosofiska fakulteten	Tekniska högskolan	Hälsouniversitetet	Totalt
Man	16,5	73	9,5	28,5
Kvinna	83,5	27	90,5	71,5

Enkättagarnas åldersfördelning

Av de 198 respondenterna är majoriteten 20-24 år, ca 38%. Uppdelat på varje fakultet ser åldersfördelningen lite annorlunda ut. På Tekniska Högskolan är så många som 71 % av respondenterna mellan 20-24 år. På Filosofiska fakulteten är majoriteten av respondenterna 25-29 år. På Tekniska Högskolan är ingen av respondenterna över 35 år. Bortfallet på frågan är 0,5%.

Tabell 2 Åldersfördelning – fakulteterna, %

	Filosofiska fakulteten	Tekniska högskolan	Hälsouniversitetet	Totalt
20-24	24	71	34,5	38
25-29	34	19	34,5	30,5
30-34	16,5	10	11,5	13,5
35-	25,5	0	19,5	18

Enkättagarnas fakultetstillhörighet

Av de svarande 198 studenterna tillhör 49 % Filosofiska fakulteten, 24 % tillhör Tekniska Högskolan och 27 % tillhör Hälsouniversitetet. Bortfallet på frågan är 0%.

Enkättagarnas utbildningstillhörighet

Studenter från följande utbildningar har svarat på enkäten.

Hälsouniversitetet

- Sjuksköterskeprogrammet i Linköping 9,5%
- Sjuksköterskeprogrammet i Norrköping 13%
- Receptarieprogrammet 0,5%
- Medicinsk biologi 4%

Tekniska Högskolan

- Kemisk biologi (civiling) 1%
- Teknisk biologi (civiling) 1,5%
- Maskinteknik (civiling) 2%
- Informationsteknologi (civiling) 3%
- Teknisk fysik och elektroteknik (civiling) 4,5%
- Datateknik (civiling) 3,5%
- Industriell ekonomi (civiling) 1%

- Fysik 0,5%
 - Biologi 2%
 - Kemi 1%
 - Matematik 0,5%
 - Datavetenskap 0,5%
- 6 enkäter, dvs. 3%, saknar svar på frågan om utbildningstillhörighet

Filosofiska fakulteten

- Systemvetenskap 0,5%
- Statistik 0,5%
- Psykologprogrammet 18%
- Ekonomiprogrammet 1%
- Personal- och arbetsvetenskap 6%
- Lärarprogrammet i Linköping 22,5%
- Historia 0,5%

Hur stor andel skriver/har skrivit någon uppsats?

Av de som svarat på enkäten har 47 % aldrig skrivit någon uppsats. De övriga 53 % har skrivit en eller flera uppsatser. Anledningen till att jag tog med den frågan var att jag ville få en uppfattning om hur studievana de var. Ju fler uppsatser som skrivits desto mer erfarenhet av studier har de troligtvis. På Filosofiska fakulteten har 55% av respondenterna skrivit en eller flera uppsatser. På Tekniska Högskolan har 23% skrivit en eller flera uppsatser. På Hälsouniversitetet har 79% skrivit en eller flera uppsatser. Bortfallet på frågan är 0,5%.

5.3 Hur ofta besöks Linköpings universitetsbibliotek?

Av de 198 personer som svarat på enkäten uppger en majoritet, 37%, att de besöker biblioteket flera gånger i veckan.

Resultatet visar att respondenterna från Hälsouniversitetet besöker biblioteket oftare än respondenterna från de två övriga fakulteterna. 64% av Hälsouniversitetets studenter besöker biblioteket varje dag eller flera gånger i veckan medan siffrorna är 33% för Filosofiska fakulteten och även för Tekniska Högskolan. Bortfallet på frågan är 0%.

Tabell 3. Besöksfrekvens på Linköpings universitetsbibliotek – fakulteterna, %

	Filosofiska fakulteten	Tekniska Högskolan	Hälsouniversitetet	Totalt
Varje dag	2	4	7,5	4
Flera ggr/vecka	31	29	56,5	37
1 gång/vecka	15,5	23	15	17
Flera ggr/månad	21,5	21	11	18
1 gång/månad	15,5	14,5	6	13
Mer sällan	14,5	8,5	4	11

5.4 Vilka är de främsta syftena med biblioteksbesöken?

De två vanligaste orsakerna till biblioteksbesöken är att låna böcker och att söka information. Uppdelat på de olika fakulteterna blir bilden lite annorlunda. Studenterna på Tekniska högskolan har angett att få läsplats som den vanligaste orsaken till biblioteksbesöket. De studenterna har också angett att läsa tidskrifter som en orsak i större utsträckning än vad studenter vid de andra fakulteterna har angett. Bortfallet på frågan är 0%.

Tabell 4. Syften med biblioteksbesöken - fakulteterna, %

	Filosofiska fakulteten	Tekniska Högskolan	Hälsouniversitetet	Totalt
Få läsplats	21	60	34	32
Låna böcker	93	56	72	77
Kopiera	41	25	72	44
Söka litteratur / information	83	50	90	75
Läsa tidskrifter	2	20	15	9
Annat	2	6	2	3

Annat:

- Arbeta i grupprum / boka grupprum
- Läsa referensböcker
- Bra läsa nättidningar om man har lite tid över
- Jag jobbar där (kvällsvakt)
- Ströläsa allt möjligt kul
- Titta på sök svar på underliga sökord i databaserna

5.5 Hur stor andel har deltagit i något introduktionstillfälle där biblioteket och dess tjänster presenteras?

77 % av de svarande anger att de har deltagit i något introduktionstillfälle där biblioteket och dess tjänster har presenterats. Uppdelat på de olika fakulteterna anger 91% av studenterna på Filosofiska fakulteten att de har deltagit i någon sådan presentation. På Hälsouniversitetet är andelen 94 % medan endast 31 % av de svarande studenterna på Tekniska Högskolan säger sig ha deltagit i något sådant. Bortfallet på frågan är 0%.

Av de som deltagit i en sådan presentation tycker 63 % att det gav tillräcklig information om biblioteket, medan 19 % inte tycker att det gav tillräcklig information. Resterande 18 % svarar vet ej på frågan. Bortfallet på frågan är 0%.

5.6 Hur stor andel har deltagit i något undervisningstillfälle i informationssökning som biblioteket erbjuder?

Av de svarande är det 68 % som anger att de har deltagit i något undervisningstillfälle i informationssökning som biblioteket ger. Bortfallet på frågan är 2%.

På Hälsouniversitetet är andelen 81 % medan det på Tekniska Högskolan är 33% som har deltagit. På Filosofiska fakulteten är andelen 79 % som har fått sådan undervisning.

5.7 Hur stor andel har någon gång använt sig av informationsdiskens service?

Tabell 5. Andel som någon gång använt sig av informationsdisken - fakulteterna, %

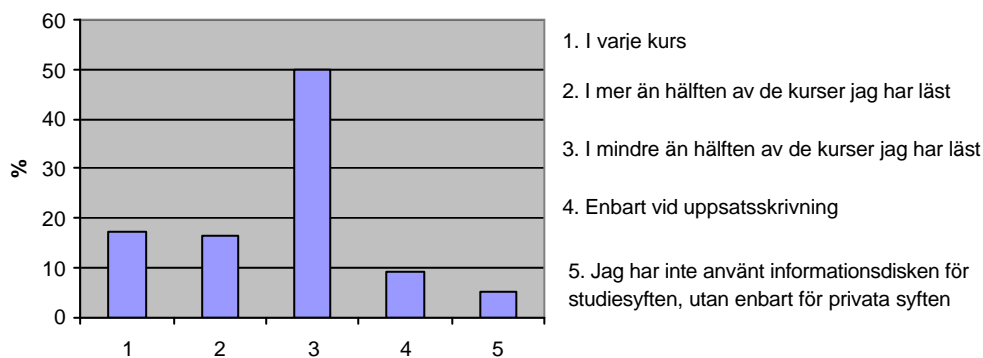
	Filosofiska fakulteten	Tekniska Högskolan	Hälsouniversitetet	Totalt
Ja	92	81	91	89
Nej	8	19	9	11

89% av respondenterna hade någon gång vänt sig till informationsdisken för att be om hjälp. Av dessa är 73% kvinnor och 27% män. Bortfallet på frågan är 0%.

Av de 11% som aldrig hade vänt sig till informationsdisken angav de allra flesta som skäl att de inte hade behövt någon hjälp. Några sa sig inte veta vad informationsdisken kan erbjuda för hjälp. En person angav också som skäl att han inte trodde att personalen kunde hjälpa honom. Ytterligare en person svarade att han tyckte att hans frågor var för enkla. En person angav inget skäl till varför han inte vänt sig till informationsdisken. Av de personer som aldrig använt sig av informationsdiskens service var 59% kvinnor och 41% var män.

5.8 I hur stor utsträckning används informationsdiskens tjänster för studier?

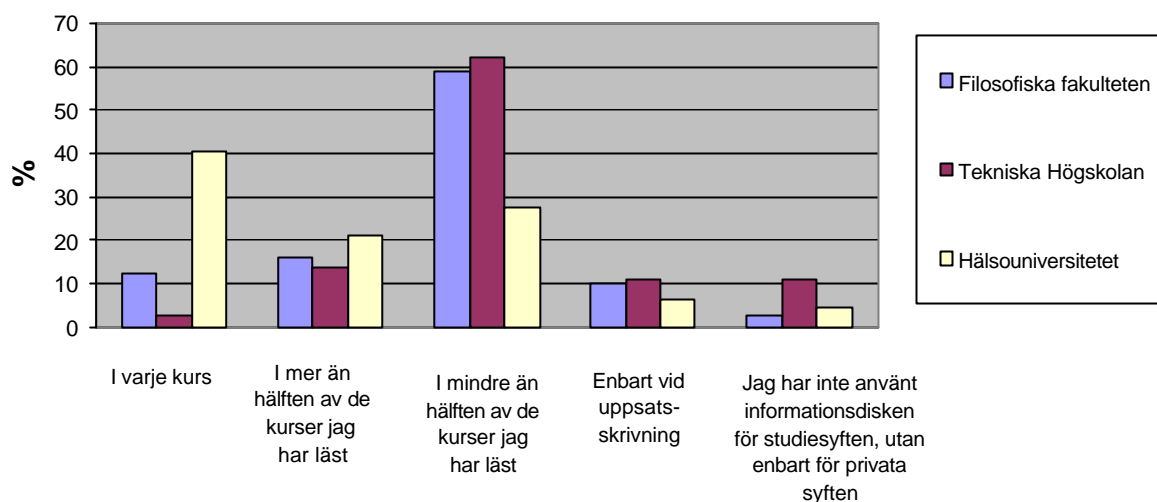
Diagram 1 Användandegrad av informationsdiskens tjänster för studiesyften, totalt



Av de respondenter som någon gång använt sig av informationsdiskens tjänster är det en överväldigande majoritet, 50 %, som svarar att de har använt sig av informationsdiskens tjänster i mindre än hälften av de kurser som har lästs. Bortfallet på frågan var 2%

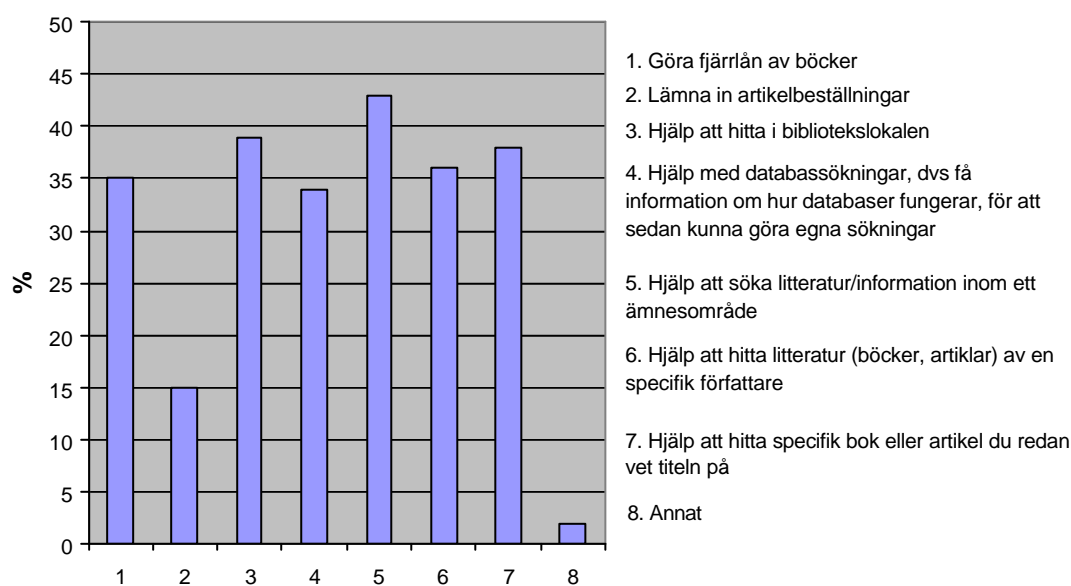
Uppdelat på de olika fakulteterna ser man att respondenterna från Hälsouniversitetet i större utsträckning använder sig av informationsdiskens tjänster i varje kurs än studenterna från de andra fakulteterna.

Diagram 2 Användandegrad av informationsdiskens tjänster för studiesyften - fakulteterna



5.9 Vad ber studenterna om hjälp med vid informationsdisken?

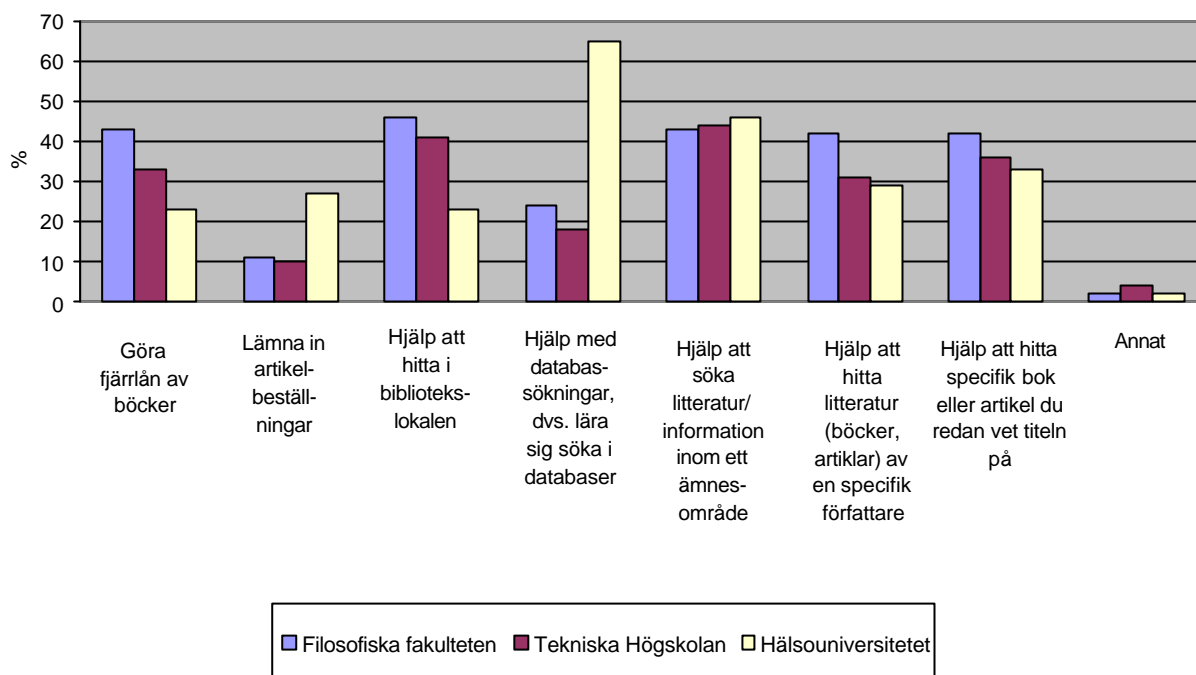
Diagram 3 Användande av informationsdiskens tjänster, totalt



Annat: - Då boken inte finns där den uppges vara
 - Komma ut på nätet när det är strul vilket oftast går lättast från bibliotekariernas datorer
 - Få utskrifter från datorer

Fördelningen mellan de olika alternativen är ganska jämn förutom alternativet att göra artikelbeställningar som har en mindre andel.

Diagram 4 Användande av informationsdiskens tjänster - fakulteterna

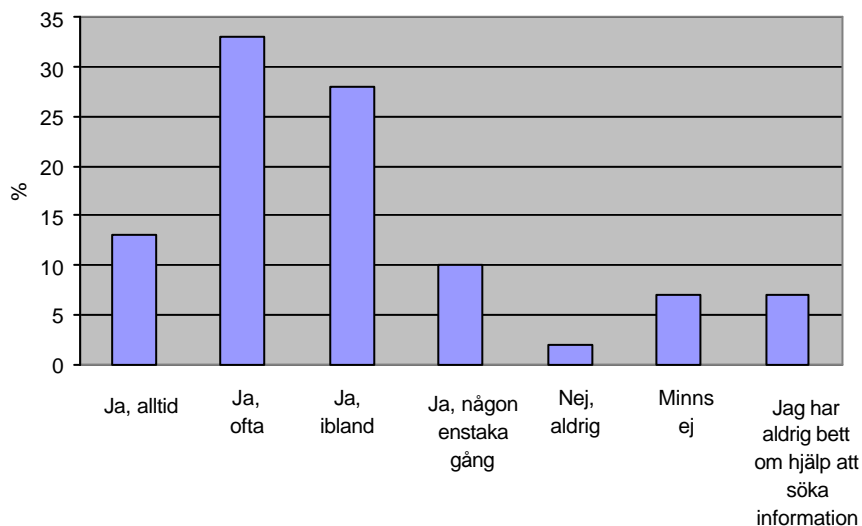


Uppdelat på de olika fakulteterna ser man att respondenterna från Hälsouniversitetet ber om hjälp med databassökningar i större utsträckning än respondenterna från de andra fakulteterna. Bortfallet på frågan är 1%

5.10 Bibliotekariens agerande vid informationssökning

När du ber om hjälp med att söka information/litteratur brukar då bibliotekarien ställa följdfrågor till dig för att mer exakt kunna precisera vad du söker efter?

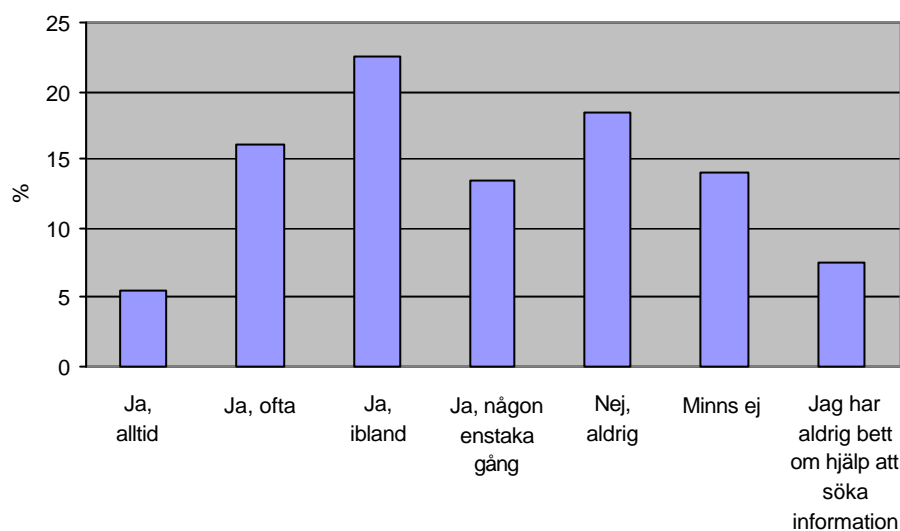
Diagram 5 Följdfrågor



13 % av de svarande uppger ”ja, alltid” och 33% svarar ”ja, ofta” medan enbart 2 % svarar ”nej, aldrig” på frågan om bibliotekarien ställer följdfrågor för att kunna precisera vad frågeställaren söker efter. Bortfallet på frågan är 0,5%.

När du ber om hjälp med att söka information/litteratur brukar då bibliotekarien berätta vilka databaser och sökord som han/hon använder?

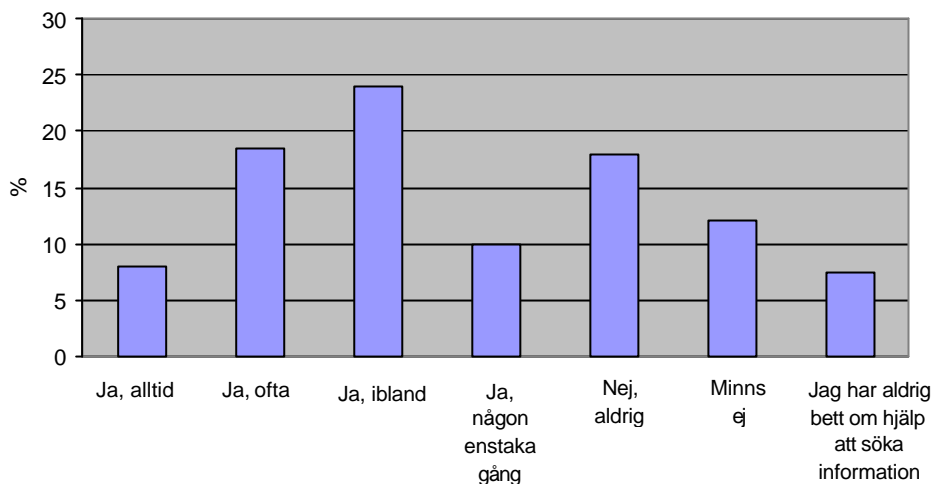
Diagram 6 Berätta om databaser och sökord



22,5% svarar ”ja, ibland” på frågan om bibliotekarien berättar vilka sökord och databaser som används vid informationssökningen. 18,5% svarar ”nej, aldrig” på frågan. Bortfallet på frågan är 2%.

När du ber om hjälp med att söka information/litteratur brukar då bibliotekarien kontrollera att du är nöjd med den information du har fått av honom/henne?

Diagram 7 Kontrollera om man är nöjd

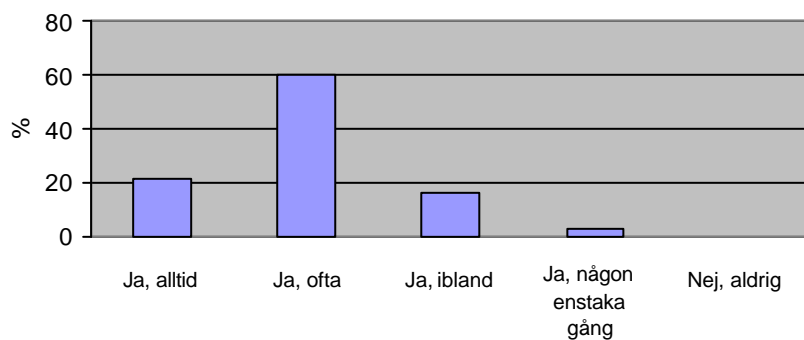


24% svarar "ja, ibland" på frågan om bibliotekarien kontrollerar att frågeställaren är nöjd med den information som han/hon har fått. 18% svarar "nej, aldrig" på frågan. Bortfallet på frågan är 2%.

5.11 Hur upplevs servicen som ges i informationsdisken?

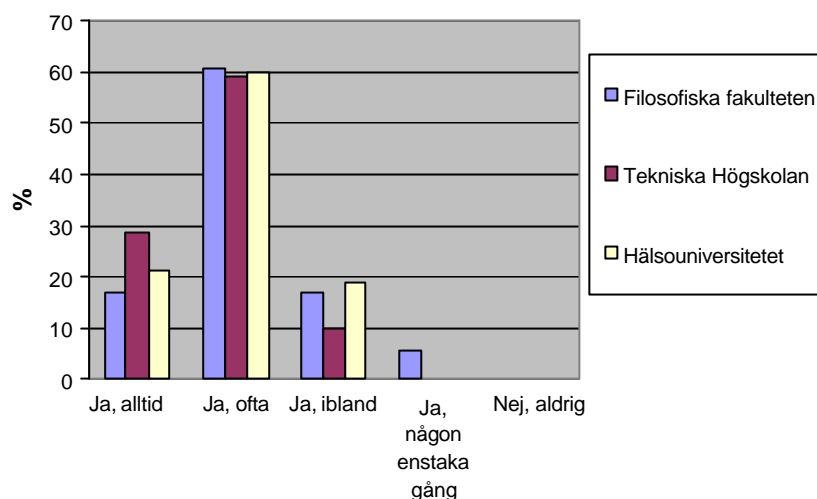
Brukar du bli nöjd med den hjälp du får i informationsdisken?

Diagram 8 Nöjd med hjälpen, totalt



Av de 176 respondenter som angett att de någon gång använt sig av informationsdiskens tjänster svarar 21% att de alltid har blivit nöjda med hjälpen de fått. 60 % svarar ”ja, ofta” på frågan. Bortfallet på frågan är 0,5%.

Diagram 9. Nöjd med hjälpen - fakulteterna



Respondenterna vid Tekniska Högskolan anger i större utsträckning än de övriga att de alltid känt sig nöjda med hjälpen de har fått vid informationsdisken.

Tabell 6. Nöjd med hjälpen – kön, %

	Ja, alltid	Ja, ofta	Ja, ibland	Ja, någon enstaka gång	Nej aldrig	Ej svarat
Män	23,5	62	10,5	2		2
Kvinnor	19,5	59,5	18	3		

Fördelningen mellan män och kvinnor visar att de manliga respondenterna i lite större utsträckning är nöjdare med hjälpen än de kvinnliga.

På frågan vad de har blivit nöjda med anger många att de är nöjda när de får hjälp med att hitta den litteratur de söker efter. Flera är nöjda med den hjälp de får vid sökning i databaser. Några skriver att de är nöjda med de tips de får på relevanta böcker för just det ämnesområde de är intresserade av.

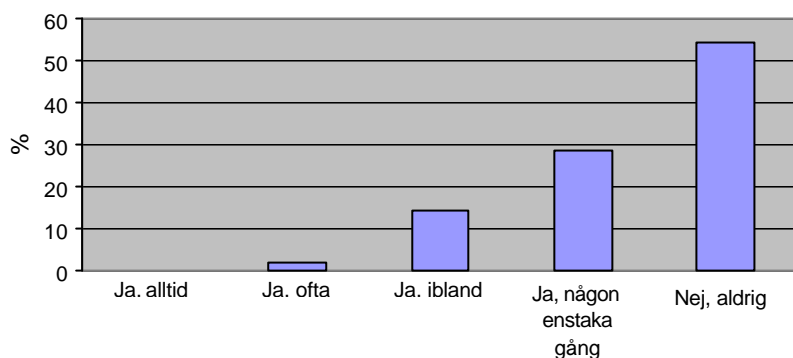
Här följer ett urval av de kommentarer som skrivits på fråga 14a.

- De är duktiga på att berätta om de olika informationskällor som finns och hur jag kan använda dem.
- Hitta information om otydliga ämnen då jag ej vetat vad jag skulle söka efter.
- Dom har rekommenderat bra böcker som jag har haft nytta av.
- Brukar vara mycket kunniga i sökning mm. Vill hjälpa till och är engagerade när man vill ha hjälp.
- Hjälpt att hitta bra databaser.
- Att bibliotekarien hjälper till att precisera det jag söker.

- De hittar ofta de böcker jag söker. Söker jag ett ämne brukar de hitta bra böcker till det ämnet.
- Fått fram artiklar av relevans.
- Många tips om "vidareläsning".

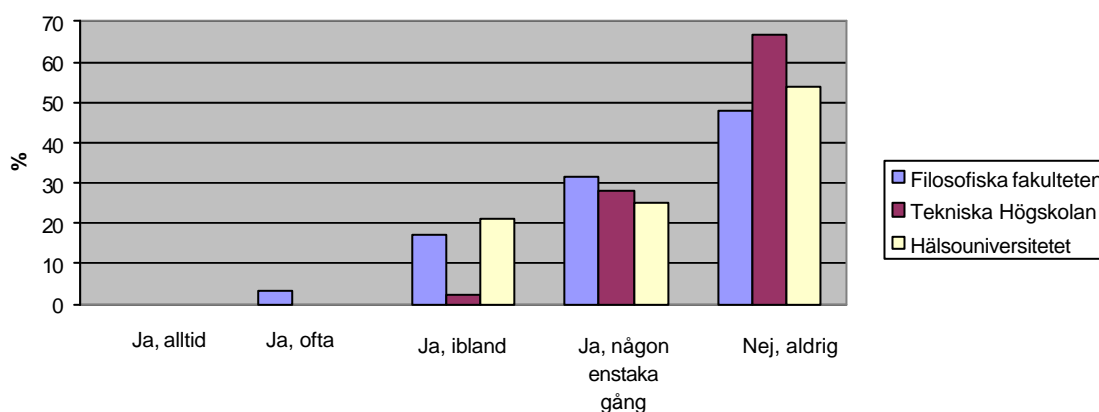
Har det hänt att du har blivit missnöjd med den hjälp du fått?

Diagram 10. Missnöje med hjälpen, totalt



54,5% uppger att de aldrig har känt sig missnöjda med den hjälp de har fått. 28,5% anger att de har känt sig missnöjda med hjälpen någon enstaka gång. Bortfallet på frågan är 0,5%.

Diagram 11. Missnöje med hjälpen - fakulteterna



Respondenterna vid Tekniska Högskolan anger i större utsträckning än de övriga att de aldrig känt sig missnöjda med hjälpen de har fått vid informationsdisken.

På frågan vad de har känt sig missnöjda med svarar några att personalen verkar stressad och därför inte ger tillräckliga svar på frågan. Några svarar att bibliotekarien får dem att känna sig till besvär när de ställer frågor. Några svarar att de blir hänvisade till att själva

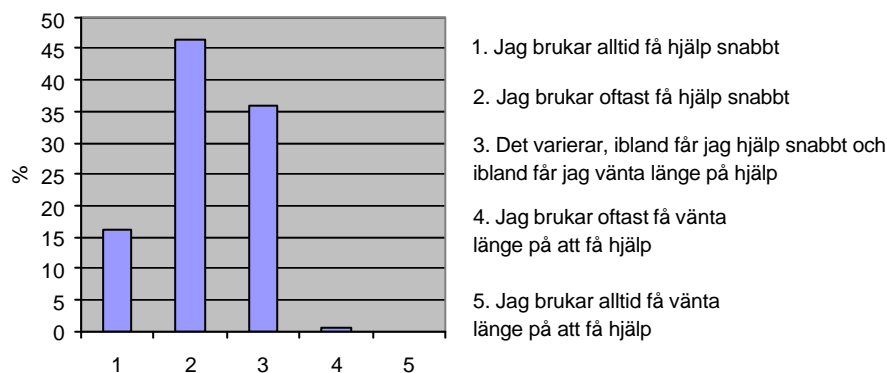
söka i databaser fast de inte känner att de har tillräcklig kunskap för att klara det på egen hand. Några svarar att de blir missnöjda när de enbart blir hänvisade till en hylla där litteratur inom ämnet finns utan att få hjälp att hitta rätt.

Här följer ett urval av de kommentarer som skrivits på fråga 14b.

- Känt att jag inte fått tillräckligt med info för att kunna fortsätta sökning själv, t ex söka artiklar via databaser.
- När jag ABSOLUT inte hittar i lokalen och blir hänvisad till en plottrig karta.
- Ibland har de inte hjälpt till utan hänvisat till skolans datorer där jag istället kan söka själv. Jag ber om hjälp för att jag inte kunnat söka själv och då är det trist att personalen inte hjälper till = återvändsgränd. Då letar man efter annan, mer lättillgänglig, litteratur istället.
- Det har varit väl dyrt att beställa artiklar.
- Ovilja att hjälpa till med att hitta böcker ute i biblioteket.
- De går för fort fram och kontrollerar inte att jag har fattat.
- Personen ifråga avfärdade mitt hjälpbehov med att jag kunde söka själv.

5.12 Hur upplevs väntetiden i informationsdisken?

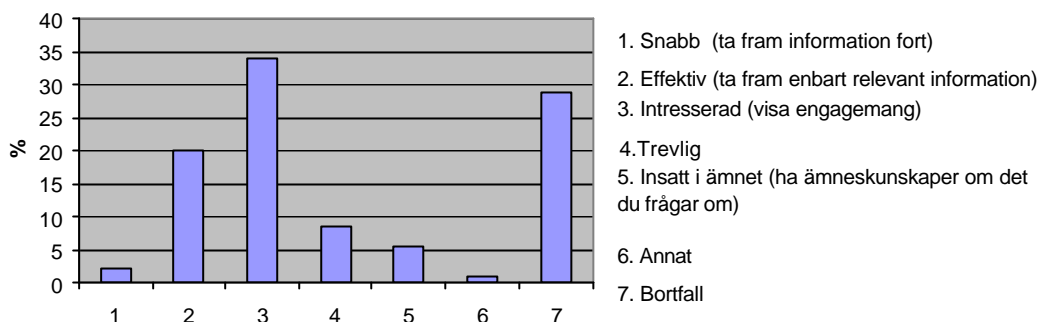
Diagram 12 Upplevelse av väntetiden vid informationsdisken, totalt



46,5% svarar att de oftast brukar få hjälp snabbt. 36% svarar att väntetiden varierar, ibland får de hjälp snabbt och ibland får de vänta länge för att få hjälp. Bortfallet på frågan är 1%.

5.13 Vilken egenskap anses vara viktigast hos bibliotekarien?

Diagram 13 Viktigaste egenskapen hos bibliotekarien i informationsdisken, totalt



Bortfallet är tyvärr väldigt stort på den här frågan. 52 enkäter, dvs. 29,5%, har mer än ett svar. Jag gjorde misstaget att glömma skriva att respondenterna endast fick ange ett svarsalternativ på frågan. Resultatet är uträknat på de enkäter som bara har ett svar på frågan.

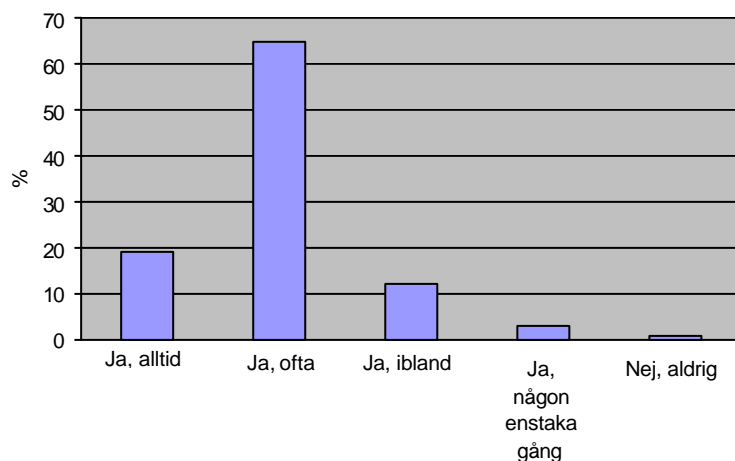
Resultatet visar dock tydligt att det de svarande studenterna tycker är viktigast är att bibliotekarien visar intresse och engagemang när de ber om hjälp vid informationsdisken.

På alternativet Annat har två personer skrivit att alla nämnda egenskaper är lika viktiga.

5.14 Hur upplevs bibliotekariens bemötande?

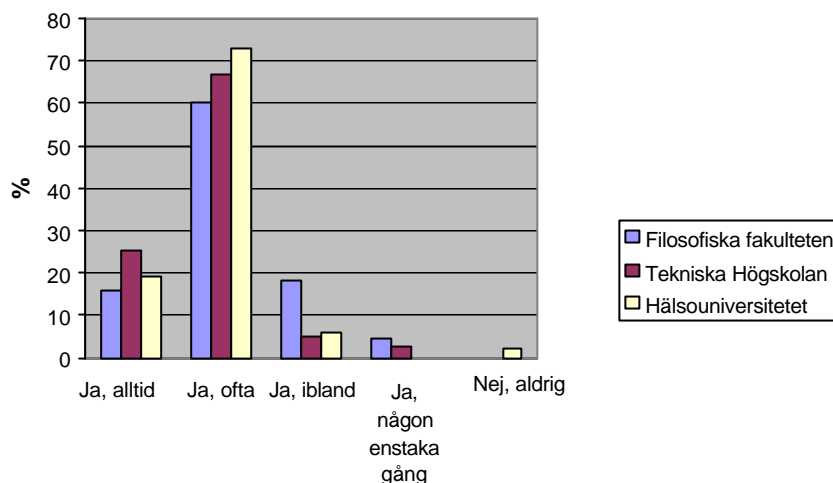
Brukas du bli nöjd med det bemötande du får av bibliotekarien när du söker hjälp i informationsdisken?

Diagram 14. Nöjd med bemötandet, totalt



19 % uppger att de alltid känt sig nöjda med bibliotekariernas bemötande när de ber om hjälp. 65 % svarar att de ofta blir nöjda. Bortfallet på frågan är 0,5%.

Diagram 15. Nöjd med bemötandet - fakulteterna



Respondenterna vid Tekniska Högskolan anger i lite större utsträckning än de övriga att de alltid känt sig nöjda med bemötandet de har fått vid informationsdisken.

Respondenterna vid Hälsouniversitetet anger däremot i lite större utsträckning än de övriga att de ofta har känt sig nöjda med bemötandet.

Tabell 7. Nöjd med bemötandet – kön, %

	Ja, alltid	Ja, ofta	Ja, ibland	Ja, någon enstaka gång	Nej aldrig	Ej svarat
Män	25,5	61,5	6,5	4,5		2
Kvinnor	16	66,5	14	3	0,5	

Fördelningen mellan män och kvinnor visar att de manliga respondenterna i större utsträckning än de kvinnliga anger att de alltid har känt sig nöjda med bemötandet. En större andel av de kvinnliga respondenterna säger sig ofta vara nöjda med bemötandet.

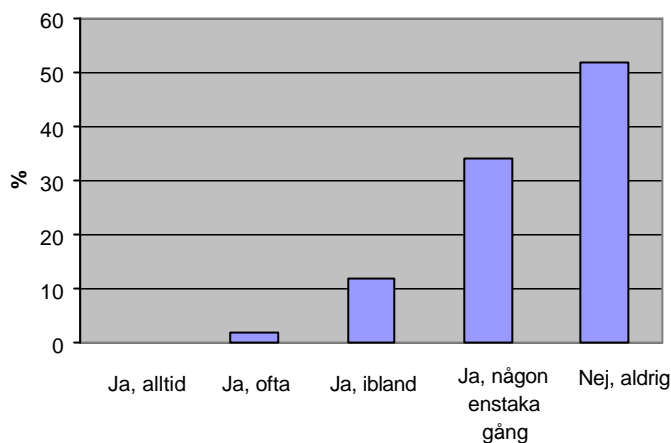
På frågan vad de har blivit nöjda med svarar många att bibliotekarierna är engagerade och visar att de vill hjälpa till. Många svarar också att bibliotekarierna är trevliga. Här följer ett urval av de kommentarer som skrivits på fråga 17a.

- De är alltid villiga att hjälpa till.
- Att de visar kunskap, intresse och engagemang
- Visar alltid intresse och engagemang vilket jag upplever vara det viktigaste. Finns detta gå eventuella problem alltid att lösa.
- Hjälpsamma.
- Vänligt bemötande och engagemang
- Trevligt bemötande. Kunnig personal.
- Villiga att hjälpa till, är intresserade.
- De försöker hjälpa en så gott de kan.
- De är vänliga.

- Vill hjälpa till, kunniga.

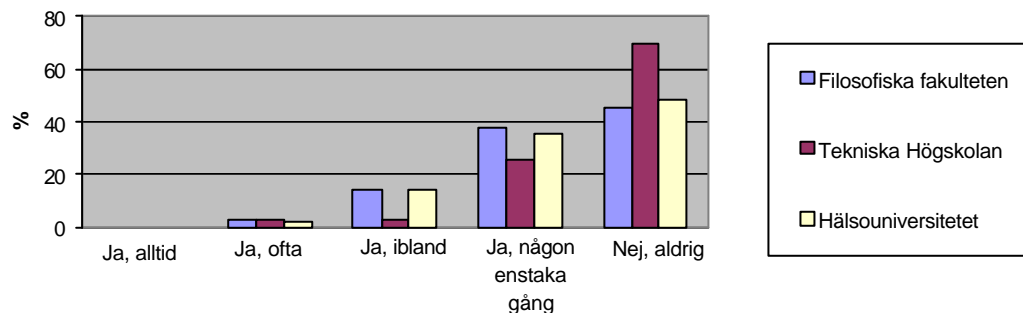
Har det hänt att du blivit missnöjd med det bemötande du fått?

Diagram 16. Missnöje med bemötandet, totalt



52 % uppger att de aldrig har känt sig missnöjda med bemötandet de får av bibliotekarien när de ber om hjälp vid informationsdisken. 34% har någon enstaka gång känt sig missnöjda med bemötandet. Bortfallet på frågan är 0%.

Diagram 17. Missnöje med bemötandet - fakulteterna



Respondenterna vid Tekniska Högskolan anger i större utsträckning än de övriga att de aldrig känt sig missnöjda med bemötandet de har fått vid informationsdisken.

På frågan vad de har känt sig missnöjda med svarar några att de får en känsla av att de är till besvär för bibliotekarien. Andra kommentarer som förekommer är t ex att bibliotekarierna verkar stressade och ägnar inte så mycket tid åt frågan som skulle behövas och att bibliotekarien vänder sig till nästa person innan man känner sig klar. Här följer ett urval av de kommentarer som skrivits på fråga 17b.

- När man blir bemött som om man inte förstår något.

- Jag tycker personalen ofta är stressade och inte hinner ägna tid åt mig som jag skulle vilja
- Känslan av att störa
- Korta avhuggna svar på frågor.
- När de inte visat något intresse. Inte gett tips och råd att söka vidare info.
- Känsla av att jag känner mig till besvär.
- Stressat bemötande då jag frågat otydliga frågor utan riktigt konkreta svar. Tiden för bra hjälp kändes som om den inte fanns.
- Vänder sig till någon annan innan man känner sig klar.

5.15 Hur stor andel kan tänka sig att återvända till informationsdisken för att be om hjälp i framtiden?

På den frågan har alla utom en person, dvs. 99,5 %, svarat ja. Den person som svarat nej skriver som kommentar ”Jag gör det i nödfall men jag drar mig för att be om hjälp. Man ska tydligen kunna allt innan man frågar, den känslan får jag och ingen vill väl känna sig dum”. Bortfallet på frågan är 0%.

6. Analys

I detta kapitel kommer jag att diskutera kring resultaten från enkätundersökningen och de kommentarer som användarna har skrivit i enkäten. Jag kommer också att knyta an mina resultat till den litteratur som jag har redogjort för i kapitel 3. Jag kommer till ganska stor del att utgå ifrån de frågeställningar som jag tidigare har ställt upp.

6.1 Hur stor andel av de svarande studenterna har någon gång använt sig av informationsdiskens service?

89% av de svarande har uppgett att de någon gång har använt sig av informationsdiskens tjänster. Att det är så många som 89% kan bero på att jag har undvikit att dela ut enkäten till nybörjare på två av fakulteterna, Filosofiska fakulteten och Hälsouniversitetet. Mitt antagande är att ju längre tid de har studerat desto troligare är det att de någon gång har behövt använda sig av informationsdiskens service. Hade det funnits mer nybörjarstudenter bland de svarande kanske andelen som hade använt informationsdiskens tjänster hade varit lägre. Bland de svarande studenterna som tillhör Tekniska Högskolan, där det förmodligen är blandat av nybörjare och äldre studenter, är andelen av de som använt sig av informationsdiskens tjänster något lägre än övriga studenter, 81% jämfört med 91% bland Hälsouniversitetets studenter och 92% bland studenterna som tillhör Filosofiska fakulteten, se tabell 5.

Av de 198 studenter som svarade på enkäten var det 22 personer, 11%, som uppgav att de aldrig använt sig av informationsdiskens service. Detta är ett för litet underlag för att kunna dra några större slutsatser av men jag tänkte ändå skriva några kommentarer om detta. Av de som svarade att de aldrig hade använt sig av informationsdiskens tjänster var det 59% kvinnor och 41% män. Detta är en större andel män och mindre andel kvinnor än vad som svarat på enkäten. Där är fördelningen 71,5% kvinnor och 28,5% män, se tabell 1. Orsaken till denna skillnad kan jag endast spekulera om. Min teori, som jag inte har några belegg för, är att kvinnor snabbare ber om hjälp med det de inte klarar av än män som hellre vill lösa problemen på egen hand. De allra flesta som aldrig använt sig av informationsdiskens tjänster angav som skäl att de inte hade behövt någon hjälp. Ett flertal angav också som skäl att de inte vet vad informationsdisken kan erbjuda för hjälp. När man tittar närmare på dessa personers övriga enkätsvar ser man att nästan alla av dessa har, på fråga 8, uppgett att de har deltagit i något introduktionstillfälle där biblioteket och dess tjänster presenteras och de har också uppgett att de anser att presentationen gav tillräcklig information om biblioteket och dess tjänster. Ändå svarar de att de inte vet vad informationsdisken kan erbjuda för tjänster. Man kan då fråga sig om de verkligen har fått tillräcklig information om bibliotekets tjänster eller om de helt enkelt har glömt bort vad som presenterades för dem.

6.2 Vad ber studenterna oftast om hjälp med vid informationsdisken?

När man tittar på resultatet av enkätfråga 12, se diagram 3, ser man att det som studenterna angivit att de oftast ber om hjälp med är att söka litteratur/information inom ett ämnesområde. De övriga alternativen har fått en ganska jämn fördelning förutom alternativet att göra artikelbeställningar som har en betydligt mindre andel. Uppdelat på

de olika fakulteterna ser man att svaren från Hälsouniversitetets studenter skiljer ut sig från de andra, se diagram 4. Hälsouniversitetets studenter gör artikelbeställningar i större utsträckning än de andra och de ber om hjälp med att lära sig söka i databaser i mycket större utsträckning än de övriga. Detta tror jag beror på att all undervisning på Hälsouniversitetet bedrivs enligt PBL, dvs. problembaserat lärande. Studenterna förväntas att på egen hand aktivt söka litteratur och information för sina studier. Därför tror jag att de använder sig av dessa informationstjänster mer.

Studenterna vid Filosofiska fakulteten är de som oftast ber om hjälp att hitta i bibliotekslokalen, det tror jag kan bero på att de oftast besöker Humanistisk-samhällsvetenskapliga biblioteket. Detta bibliotek är betydligt större än de andra och det tar förmodligen längre tid att lära sig hitta där.

Hälsouniversitetets studenter anger i betydligt mindre omfattning än de övriga att de ber om hjälp att hitta i bibliotekslokalen. Det kan bero på att de är mer vana att använda sig av biblioteket än de andra. När man tittar på enkätfråga 6 där studenterna anger hur ofta de besöker LIUB så framgår det tydligt att Hälsouniversitetets studenter besöker biblioteket oftare än andra studenter, se tabell 3. 64% av Hälsouniversitetets studenter är där varje dag eller flera dagar i veckan medan motsvarande siffror för studenterna vid Filosofiska fakulteten och Tekniska Högskolan är 33%.

När jag skrev enkätfråga 12 var jag tveksam om de svarande verkligen skulle förstå vad fjärrlån innebär, en risk är att de blandar ihop det med när böcker beställs och skickas mellan de olika biblioteken inom LIUB. Jag gjorde därför ett förtydligande i enkätfrågan där jag skrev att fjärrlån av böcker innebär att låna böcker från andra bibliotek än Linköpings universitetsbibliotek. Alternativet att göra fjärrlån av böcker har angetts i störst utsträckning av studenterna vid Filosofiska fakulteten och i minst utsträckning av studenterna vid Hälsouniversitetet. Varför svaret har denna fördelning har jag svårt att svara på.

6.3 I hur stor utsträckning använder sig studenterna av informationsdiskens tjänster för sina studier?

Resultatet på enkätfråga 11 visar att en majoritet, 50%, av de svarande studenterna har använt sig av informationsdiskens tjänster i mindre än hälften av de kurser de har läst, se diagram 1.

När man tittar på svaren uppdelat mellan de olika fakulteterna finns en tydlig skillnad mellan Hälsouniversitetets studenter och de övriga, se diagram 2. De har i mycket större omfattning angett att de har använt sig av informationsdiskens tjänster i varje kurs de har läst. De har också angivit i betydligt mindre omfattning att de har använt sig av informationsdiskens tjänster i mindre än hälften av kurserna som lästs. Jag tror att denna skillnad mellan studenterna beror på att Hälsouniversitetets utbildningar bygger på PBL. Studenterna ska, som tidigare skrivits, söka information på egen hand och använder sig därför av bibliotekets informationstjänster mer ofta än övriga studenter. Tekniska Högskolans studenter har i betydligt mindre utsträckning än övriga studenter angett att de använder sig av informationsdiskens service i varje kurs. Däremot har de i större utsträckning än andra studenter angett att de enbart har använt dessa informationstjänster för privata syften och inte studiesyften.

6.4 Hur upplever studenterna den hjälp de får vid informationsdisken?

81% av respondenterna säger att de alltid eller ofta har upplevt sig nöjda med den hjälp de har fått, se diagram 8. 55% säger sig aldrig ha blivit missnöjda med hjälpen de har fått, se diagram 10. De svarande studenterna på Tekniska Högskolan är lite mer nöjda och lite mindre missnöjda med hjälpen än studenterna på de två andra fakulteterna. 89% av Tekniska Högskolans studenter säger sig alltid eller ofta bli nöjda med hjälpen medan motsvarande siffra för Filosofiska fakultetens studenter och Hälsouniversitetets studenter är 77% respektive 81%, se diagram 9. 66% av respondenterna på Tekniska Högskolan uppger att de aldrig har känt sig missnöjda med hjälpen de har fått medan motsvarande siffra för Filosofiska fakultetens studenter och Hälsouniversitetets studenter är 48% respektive 54%, se diagram 11.

Christian Grönroos skriver i sin bok ”Service management i den offentliga sektorn” om förväntningarnas betydelse för kvalitetsupplevelsen av en tjänst. Eftersom tjänsten till stor del är abstrakt så är den svår att värdera på ett entydigt sätt. Ju mera kundens förväntningar på tjänsten och erfarenheter av tjänsten överensstämmer med varandra desto bättre blir den upplevda kvalitetsbilden. Om förväntningarna på tjänsten är högre men erfarenheten av tjänsten är densamma kommer totalkvaliteten att upplevas sämre (Grönroos, 1994, s. 27ff). Höga förväntningar ställer höga krav på utförandet av tjänsterna och därför krävs ännu bättre erfarenheter av tjänsten för att en lika god kvalitetsupplevelse ska uppnås som om förväntningarna var lägre. Jag tror att de studenter som studerar med PBL, där de förväntas använda biblioteket aktivt, har högre krav och förväntningar på biblioteket än studenter som läser på traditionellt sätt. Jag tror därför att studenternas höga eller låga förväntningar är en faktor som kan ha påverkat svaret på fråga 14 a och b.

Jag har tittat på om det finns några skillnader mellan män och kvinnor vad gäller hur de upplever den hjälp de får. Jag har dock inte sett några större skillnader utan de svarar ungefär lika. Männen uppger i lite större utsträckning att de är nöjda med servicen. 19,5% av kvinnorna säger sig alltid bli nöjda med hjälpen medan 59,5% säger sig ofta bli nöjd med hjälpen. Motsvarande siffror för männen är 23,5 % respektive 62%, se tabell 6.

Jag ville få någon uppfattning om vad studenterna brukar bli nöjda/missnöjda med när det gäller den hjälp de får vid informationsdisken så därför bad jag de svarande att ge exempel på detta i frågorna 14a och 14b.

Referensintervju

Flera svarar att de känner sig nöjda med att personalen hjälper dem när de själva inte vet vad de ska söka efter. En person svarar ”Jag blir nöjd när bibliotekarien hjälper till att precisera det jag söker efter”. Grogan delar in frågeställarna i tre kategorier, de som vet exakt vad de söker efter, de som vet vilket behov de har men inte har kunnat formulera det till en tydlig fråga och de som inte har kommit till klarhet om vad de verkligen har för informationsbehov (Grogan, 1992, s.63). De användare som inte har klargjort för sig själva vad de egentligen söker efter är svårast att hjälpa. Det är därför viktigt att bibliotekarien har tid att hjälpa de osäkra användarna att definiera vilket informationsbehov de har. Grogan skriver att den bibliotekarie som inte undersöker

vilket behov som användaren har inte heller har stor chans att kunna ge korrekt svar på frågan (ibid. s.64).

Tracy Bicknell skriver att för att höja kvaliteten på tjänsterna behöver biblioteken minska gapet som finns mellan användarnas behov och förväntningar och den faktiska service som ges (Bicknell, 1994, s. 77). Det är därför viktigt att bibliotekarien identifierar frågeställarens verkliga behov genom en referensintervju och inte enbart gör antaganden om dennes informationsbehov. För att bibliotekarien ska kunna förstå användarens behov är det viktigt att ha god kommunikation med användaren. Bicknell skriver att bibliotekarier som visar större uppmärksamhet på kommunikationsproblem är mer framgångsrika i sitt referensarbete än andra bibliotekarier (Bicknell, 1994, s. 78f).

Christian Grönroos skriver i sin bok "Service management i den offentliga sektorn" att kunden är en kvalitetsskapande resurs i tjänsteorganisationen. Kunden tar själv del i produktionen av en tjänst och på det sättet blir kunden en kvalitetsskapande resurs. Kunden bör i denna egenskap styras av personalen i organisationen så att han genom sin egen insats inte försämrar tjänstekvaliteten utan istället bidrar till att få en så bra total kvalitet som möjligt (Grönroos, 1994, s.42f). Genom att göra en referensintervju kan bibliotekarien få användaren att berätta utförligare om vilket informationsbehov han har och då kan bibliotekarien i sin tur ge bättre hjälp med att hitta rätt information. På det sättet kan användaren bidra till att kvaliteten på tjänsten blir god.

På fråga 13 i enkäten har jag frågat studenterna hur bibliotekarierna agerar vid hjälp med informations sökning. Den första delfrågan tar upp om bibliotekarierna ställer följdfrågor för att mer exakt kunna precisera vad studenten söker efter, dvs. gör en referensintervju. 13% svarar "ja, alltid" och 33% svarar "ja, ofta", medan enbart 2% svarar "nej, aldrig" på frågan, se diagram 5. Grogan skriver att majoriteten av de användare som ställer frågor vet exakt vad de söker efter och ställer tydliga frågor (Grogan, 1992, s.63). I dessa fall krävs förmodligen ingen djupare referensintervju. Katz skriver att många frågor sällan kräver en längre referens intervju av bibliotekarien (Katz, 1997, vol.2, s.155). Det räcker med ett kortare samtal mellan bibliotekarien och frågeställaren för att klargöra vilket informationsbehov frågeställaren har. På enkätfråga 12, "Vad brukar du oftast be om hjälp med i informationsdisken?", ser man att en stor andel av de svarande säger sig ofta fråga efter litteratur där de redan känner till titeln eller författaren, se diagram 3. Sådana frågor där man har exakt titel eller författarnamn kräver förmodligen sällan någon djupare referensintervju, till skillnad från när användarna ber om hjälp med att hitta litteratur inom ett ämnesområde då en djupare referensintervju är mer nödvändig.

Rätt hjälp

I enkäterna skriver studenterna oerhört många positiva kommentarer om att de får hjälp med att hitta rätt litteratur och information som eftersöks. Det förekommer väldigt få kommentarer om att de är missnöjda över att ha fått felaktig hjälp. När man tittar på enkätfråga 14a där det frågas om studenterna brukar bli nöjda med den hjälp de får i informationsdisken så ser man att 81% av de svarande säger att de alltid eller ofta har upplevt sig nöjda med den hjälp de har fått, se diagram 8. 55% säger sig aldrig ha blivit missnöjd med hjälpen de har fått, se diagram 10. Flera faktorer spelar in för att en användare ska uppleva sig nöjd med den service som givits, en sådan faktor är ju att man, när referensmötet är avslutat, har fått rätt svar på sin fråga eller att rätt information

har tagits fram. Bland de positiva kommentarer som finns anger flera att de är nöjda över att få hjälp att hitta information inom ämnesområden som är stora eller otydliga. En person svarar ”Söker jag ett ämne brukar de hitta bra böcker till det ämnet”. En annan svarar ”De ger många olika alternativ, nöjer sig inte bara med att finna en bok”. Flera har svarat att de fått hjälp att hitta relevanta artiklar. Många har svarat att personalen ger bra tips på böcker som kan vara användbara. En person svarar ”De har rekommenderat bra böcker som jag haft nytta av”. En annan svarar ”Många tips om vidareläsning”.

Grönroos skriver i sin bok om kvalitetsupplevelsen. Han delar upp total kvaliteten i två delar, teknisk kvalitet och funktionell kvalitet. Den tekniska kvaliteten är vad kunden får som slutresultat av att ha utnyttjat organisationens tjänster (Grönroos, 1994, s. 24). I ett bibliotek kan det t ex handla om att biblioteksbesökaren får tag på den litteratur eller information som efterfrågas. Den tekniska kvaliteten upplevs ofta objektivt, dvs. fick jag den hjälp jag ville ha eller inte. Men för att uppleva god total kvalitet räcker det oftast inte med enbart god teknisk kvalitet utan den funktionella kvaliteten dvs. hur tjänsteprocessen upplevs, måste också vara god. Den funktionella kvaliteten upplevs alltid subjektivt och när kunden bedömer total kvaliteten dominerar ofta de subjektiva upplevelsena av den funktionella kvaliteten (ibid. s. 27f).

En person svarar ”Tillmötesgående beteende. Även om jag ej hittat det jag har sökt efter men personalen försökt så blir jag nöjd”. Att en användare kan känna sig nöjd med servicen även om inte informationen hittades är något som Elaine Jennerich och Edward Jennerich tar upp i sin bok ”The reference interview as a creative art”. De skriver att en framgångsrik intervju är en intervju där användaren känner sig nöjd med att bibliotekarien har gett sin odelade uppmärksamhet och gett kompetent hjälp även om den efterfrågade informationen inte hittades. De skriver att många framgångsrika referensintervjuer avslutas utan att den eftersökta informationen inte hittades. Informationen kanske inte existerar i den form som användaren vill ha den eller biblioteket kanske inte har tillgång till informationen (Jennerich & Jennerich, 1997, s.10).

Hur mycket hjälp ska ges?

Flera personer uppger att de, när de bett om hjälp att hitta information, blivit hänvisade till att söka själva på skolans datorer utan att få någon hjälp med detta. Följande kommentarer är exempel på sådana:

”Personen ifråga avfärdade mitt hjälpbehov med att jag kunde söka själv”

”Ibland har de inte hjälpt till, utan hänvisat till skolans datorer där jag istället kan söka själv. Jag ber ju om hjälp för att jag inte kunnat söka själv och då är det trist att personalen inte hjälper till = återvändsgränd. Då letar man efter annan, mer lättillgänglig, litteratur istället”.

”Du kan söka själv i databasen, fast jag har sagt att jag har gjort det”.

”Ovilja att hjälpa till med att hitta böcker ute i biblioteket”

”När bibliotekarien enbart hänvisar till en hylla där litteratur inom ämnet finns utan att hjälpa till att hitta rätt”.

Hur långt ska bibliotekarien gå i sin hjälp att hitta rätt information? Jag tror att bibliotekariernas syn och studenternas syn på detta går isär. Som framgår av några av kommentarerna så önskar studenterna långtgående hjälp såsom hjälp att hitta böckerna på hyllan. Som jag har tagit upp tidigare, i stycke 4.2.1, så är ju ett av bibliotekets mål

att de ska bidra till att informationskompetens uppnås bland studenterna, dvs. bibliotekarierna ska lära studenterna hur de på egen hand kan söka och finna den önskade informationen, istället för att göra jobbet åt dem. Jag tror att studenterna då förväntas kunna hitta böckerna i hyllan på egen hand. När studenterna blir hänvisade till att söka själva på skolans datorer är det viktigt att bibliotekarien försäkras om att studenten ifråga har tillräckligt med kunskap om sökning för att kunna klara av det på egen hand. Det är inte bra om de enbart blir hänvisade till skolans datorer och sedan inte klarar av att hitta den information de behöver utan, som framgår av en kommentar, istället söker mer lättillgänglig litteratur eller i värsta fall går från biblioteket utan att ha hittat någonting. Jag anser att det är bättre att bibliotekarierna i sådana fall ger för mycket hjälp än för lite hjälp.

Stress

Flera personer har i sina kommentarer tagit upp att de upplever personalen som stressad och att det sällan finns så mycket tid för varje person som vore önskvärt. En person skriver ”Jag tycker personalen ofta är stressade och inte hinner ägna tid åt mig som jag skulle vilja”. En annan skriver ”Stressat bemötande då jag har frågat otydliga frågor utan att få riktigt konkreta svar. Tiden för bra hjälp kändes som om den inte fanns”. I sådana situationer när frågeställaren formulerar sin fråga otydligt är det viktigt att bibliotekarien tar sig tid att göra en referensintervju för att förtydliga vilket informationsbehov som personen ifråga har och på det sättet kunna ge bästa möjliga service. Det är olyckligt om bibliotekarien då är stressad och inte har tid att genomföra en referensintervju eftersom det leder till att resultatet av referensarbetet upplevs som dåligt.

För att skapa kvalitet på referensverksamheten bör biblioteken enligt Bicknell erbjuda en lagom nivå på personalens arbetsbelastning. Om arbetsbelastningen för personalen är för hög är risken stor att det påverkar referensarbetet negativt (Bicknell, 1994, s.79f).

Stressad personal kan vara ett tecken på resursbrist, att det finns för lite personal vid informationsdisken och det är ju något som bibliotekarierna förmodligen inte kan råda över. Bibliotekarierna kan ju däremot avgöra hur mycket tid de vill lägga ner på en referensfråga, antingen ägna mycket tid åt en fråga och därmed få lång kö vid disken eller undvika kö genom att ge snabb hjälp till användaren men då kanske inte ge så grundlig hjälp som skulle önskas. På enkätfråga 15, hur studenterna upplever väntetiden vid informationsdisken, har över 60% svarat att de upplever att de alltid eller oftast får hjälp snabbt, se diagram 12. Man kan med det dra slutsatsen att majoriteten av de svarande studenterna sällan väntar i långa köer framför informationsdisken.

Johannes Balslev och Kerstin Rosenquist redogör i sin bok ”Bibliotekarien och samvetet” för den enkätundersökning om bibliotekarieetik som de har gjort bland bibliotekarier i Norden. De har där frågat bibliotekarier hur de agerar när det är stressigt med många låntagare i kö framför disken, dvs. om de skulle försöka ge varje låntagare samma omsorgsfulla service som de brukar ge under mindre stressiga dagar. De svenska bibliotekarierna svarar att de, i en sådan situation, är benägna att använda mindre tid på varje referensfråga för att hinna med fler användare och därmed undvika köbildning än att ägna längre tid på en referensfråga som de kan göra en lugnare dag (Balslev & Rosenquist, 1994, s.129ff och s.206f). Jag kan med detta naturligtvis inte dra slutsatsen att bibliotekarierna vid Linköpings universitetsbibliotek resonerar på samma sätt som de svarande bibliotekarierna i Balslevs och Rosenqvists enkät, men det kan ändå vara

intressant att titta på den inställning som finns bland svenska bibliotekarier i denna fråga.

Svårighet att hitta i lokalen

Flera svarar att de känner sig missnöjda över att inte få hjälp att hitta i biblioteksloken. En person svarar "Ibland har de svårt att förstå att det är svårt att hitta i lokalen". En annan svarar "När jag ABSOLUT inte hittar i lokalen och blir hänvisad till en plottrig karta". Närmare 40% av de som svarat på min enkät har uppgivit att en av de saker de oftast ber om hjälp med vid informationsdisken är att hitta rätt i biblioteksloken. Som jag har skrivit tidigare så är det framförallt studenterna vid Filosofiska fakulteten som uppger att de ofta ber om hjälp att hitta i biblioteksloken. Jag tror att det kan bero på att de oftast besöker Humanistisk-samhällsvetenskapliga biblioteket som är ett betydligt större bibliotek än de andra och det är förmodligen svårare att lära sig hitta där. Det faktum att så många ber om hjälp med att hitta i lokalen kan också vara ett tecken på att den skyltning och de kartor som finns inte är tillräckliga. Bicknell skriver att det är viktigt att biblioteket erbjuder en användarvänlig referensmiljö eftersom det påverkar användarnas upplevelse av kvaliteten på referensservicen (Bicknell, 1994, s.79). Att ha tillräckligt med skyltning i biblioteket för att underlätta sökandet av information är en sådan faktor i biblioteksmiljön som påverkar kvalitetsupplevelsen.

Undervisning i informationssökning

En student svarar "De är duktiga på att berätta om de olika informationskällor som finns och hur jag kan använda dem". Ett av universitetsbibliotekets mål är att medverka till att universitetets utbildningsmål om informationskompetens uppnås. Genom pedagogiska insatser, såsom undervisning i informationssökning, vill universitetsbiblioteket verka för en höjd informationskompetens hos de studerande men även hos lärare och forskare. På universitetsbibliotekets hemsida står det att "för att vara informationskompetent måste man förstå hur ny kunskap och information organiseras, ha god kännedom om informationsprocesserna i samhället och de verktyg och resurser som finns tillgängliga. Här inbegripes kunskap om söksystem och strategier för att identifiera, lokalisera och anskaffa nödvändig information samt förmåga att kritiskt granska och värdera information." (Linköpings universitetsbiblioteks hemsida. Utbildningsmål, 2002).

Richard E. Bopp skriver om tre typer av referenstjänster, dessa är information, undervisning och vägledning. Undervisning innebär att bibliotekarien lär användarna hur de ska kunna söka information på egen hand, t ex hur databaser fungerar. Det kan också vara information om hur biblioteket är organiserat och hur biblioteket kan hjälpa användarna (Bopp, 1995, s.5). Undervisning i informationssökning utgör en stor del av det referensarbete som bedrivs vid universitets- och högskolebibliotek. Det kan ske antingen för enskilda individer eller för grupper av biblioteksanvändare. Presentation av bibliotekets tjänster och undervisning i informationssökning ges ofta för grupper. Att undervisa enskilda individer i informationssökning sker ofta i samband med en referensintervju när användaren har bett om hjälp med informationssökning (ibid. s.12f).

I enkätfrågorna 8 och 9 har jag frågat studenterna om de har deltagit dels i något introduktionstillfälle där biblioteket och dess tjänster presenteras och dels om de deltagit i något undervisningstillfälle i informationssökning som biblioteket erbjuder. Svaren på frågorna visar att 77 % av de svarande har deltagit i något introduktionstillfälle där biblioteket och dess tjänster har presenterats och 68 % av de svarande har deltagit i

något undervisningstillfälle i informationssökning som biblioteket ger. Uppdelat på de olika fakulteterna anger 91 % av studenterna på Filosofiska fakulteten och 94 % av Hälsouniversitetets studenter att de har deltagit vid någon presentation av biblioteket. Endast 31 % av de svarande studenterna på Tekniska Högskolan har deltagit i någon sådan presentation. På Hälsouniversitetet är det 81 % som har deltagit i något undervisningstillfälle i informationssökning som biblioteket ger. På Filosofiska fakulteten är andelen 79 % som har fått sådan undervisning medan det är 33 % av de svarande studenterna på Tekniska Högskolan som har fått undervisning i informationssökning. Vad orsaken till att så få av studenterna vid Tekniska högskolan har fått någon presentation av biblioteket eller deltagit i något undervisningstillfälle i informationssökning kan jag dessvärre inte svara på utifrån min enkät.

I enkätfråga 12, där jag frågade studenterna vad de oftast ber om hjälp med i informationsdisken, svarade 34% att de brukar be om att få hjälp med databassökningar, dvs. få information om hur databaser fungerar för att sedan kunna göra egna sökningar, se diagram 3. Att bibliotekarierna ger denna hjälp till självhjälp bidrar ju till att öka studenternas informationskompetens än om bibliotekarien gör hela jobbet åt användaren utan att tala om hur de kan gå tillväga på egen hand. Både att ge lektioner i informationssökning och att ge enskild undervisning i informationssökning vid informationsdisken är ju olika sätt att arbeta för att höja studenternas informationskompetens. Jag har i min enkätundersökning inte undersökt närmare vad studenterna anser om de undervisningstillfällen i informationssökning som många har deltagit i utan jag har enbart riktat in undersökningen på den enskilda hjälp som efterfrågas hos bibliotekarien vid informationsdisken.

Kommunikation under sökprocessen

I enkätfråga 13 frågade jag studenterna om bibliotekarierna brukar berätta vilka databaser och sökord som används vid hjälp med informationssökning. 16% svarar ”ja ofta” och 22,5% svarar ”ja, ibland”. 18,5% svarar ”nej, aldrig” och 14% svarar ”minns ej”. En person skriver som kommentar i fråga 14a ”De ger sig inte förrän de har hittat vad jag söker efter samtidigt som de hela tiden förklarar hur de söker”. I ”Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete” står att ”bibliotekarien bör förklara sökprocessens gång för användaren och visa hur han/hon kan gå vidare själv.” Ellen Sutton och Leslie Holt skriver att det är viktigt att kommunikationen mellan användaren och bibliotekarien fortgår under tiden som sökningen efter information görs. Det är viktigt att användaren får veta när, var och i vilket format den hittade informationen finns tillgänglig. Det är också viktigt att det ges möjlighet för användaren att granska den hittade informationen och att eventuellt ställa fler frågor. Det kan vara till hjälp att bibliotekarien förklarar hur sökningen görs eftersom sådan information kan hjälpa användaren att få ett utförligare svar på sin fråga. Det kan vara särskilt viktigt att bibliotekarien förklarar sökprocessen om man inte lyckas hitta något svar på den ställda frågan (Sutton & Holt, 1995, s.43f). Om inte någon relevant information hittas kan man behöva formulera nya sökord eller använda andra källor, därför är det viktigt att man vet var och hur tidigare sökningar har gjorts.

Uppföljning

I enkätfråga 13 frågade jag studenterna om bibliotekarien brukar kontrollera att de är nöjda med den information som de har fått. 8% svarade ”ja, alltid” och 19% svarade ”ja, ofta”. 18,5% uppgav att bibliotekarierna aldrig kontrollerade om de kände sig nöjda, se diagram 7. I ett fåtal kommentarer tas det upp om uppföljning och avslutning av

hjälp. En person skriver "Vänder sig till någon annan innan man känner sig klar" och en annan skriver "Bibliotekarien följde inte upp om jag hittade boken eller inte". Det är viktigt att kontrollera att användaren känner sig nöjd med den hjälp som har givits. Genom att göra det försäkras man sig om att användaren har fått svar på sin fråga eller om det behövs ytterligare hjälp. I "Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete" står det att: "Det är viktigt att ta reda på om personen fått tillfredsställande svar och är nöjd med bibliotekets service. Bibliotekarien bör tänka på att fråga om personen är nöjd med svaret." Dewdney och Ross skriver i sin bok "Communicating professionally" att med hjälp av uppföljningsfrågan kan bibliotekarien försäkra sig om att inget missförstånd har skett i kommunikationen mellan användaren och bibliotekarien innan användaren lämnar biblioteket (Dewdney & Ross, 1998, s.28f). Katz skriver att bibliotekarien bör ta reda på om den funna informationen var adekvat för användaren genom att göra uppföljning. Detta är den viktigaste delen i hela sökprocessen enligt Katz (1997, vol. 2, s.196). I Durrance undersökning framkom det att uppföljning är en faktor som påverkar att referensmötet upplevs som mer lyckat. Genom att fråga om användaren har hittat det som eftersökts eller är nöjd med hjälpen som har fått visar det att bibliotekarien är intresserad av att referensfrågan får sin lösning. Durrance skriver också att det är viktigt att bibliotekarien avslutar referensmötet med att uppmuntra personen att återkomma om det behövs ytterligare hjälp (Durrance, 1995, s.254f). Även Dyson anser att huruvida uppföljningsfrågor ställs är en av de viktigaste faktorerna för om referensarbetet ska bli lyckat eller inte. I sin undersökning har hon kommit fram till att uppföljning av referenshjälp är den näst viktigaste faktor som påverkar utgången av referensarbete som helhet (Dyson, 1992, s. 286).

6.5 Hur upplever studenterna bibliotekariernas bemötande av dem vid informationsdisken?

84% av respondenterna uppger att de alltid eller ofta blir nöjda med bemötandet de får av bibliotekarierna när de söker hjälp i informationsdisken, se diagram 14. 52% säger sig aldrig ha känt sig missnöjda med bemötandet, se diagram 16. Av respondenterna på Hälsouniversitetet och Tekniska Högskolan uppger 92% att de alltid eller ofta blir nöjda med bemötandet de får av bibliotekarierna vid informationsdisken. Motsvarande siffra för Filosofiska fakultetens studenter är 77%, se diagram 15. 69% av respondenterna på Tekniska Högskolan uppger att de aldrig har känt sig missnöjda med bemötandet medan motsvarande siffra för Filosofiska fakultetens studenter och Hälsouniversitetets studenter är 45% respektive 48%, se diagram 17.

Att respondenterna på Hälsouniversitetet och Tekniska Högskolan är mer nöjda med bemötandet än andra tror jag kan bero på att de bibliotek som de oftast besöker är två mindre bibliotek med färre bibliotekarier. Det gör kanske att studenterna får det lättare att lära känna personalen och därmed kanske känner sig mer nöjda med bemötandet. Studenterna på Filosofiska fakulteten besöker förmodligen oftast Humanistisk-samhällsvetenskapliga biblioteket som är det största av universitetsbibliotekets olika kvartersbibliotek med mycket personal. Detta kanske gör att personalen blir mer anonym för studenterna och det kanske påverkar hur studenterna uppfattar det bemötande de får. Joan Durrance skriver att en faktor som påverkar referensmötet är huruvida bibliotekspersonalen är anonym eller känd för användaren. Ju mer känd

bibliotekarien är för användaren desto större är chansen att referensmötet upplevs som positivt (Durrance, 1995, s.249).

Jag har tittat på om det finns några skillnader mellan män och kvinnor vad gäller hur de upplever det bemötande de får. 25,5% av männen säger sig alltid ha blivit nöjda med bemötandet medan 61,5% säger sig ofta ha blivit nöjda med bemötandet. Motsvarande siffror för kvinnorna är 16 % respektive 66,5%, se tabell 7. Männen uppger alltså i högre grad än kvinnorna att de alltid har känt sig nöjda med bemötandet de fått av bibliotekarierna medan kvinnorna istället i högre grad har svarat att de ofta har känt sig nöjda med bemötandet.

För att få någon uppfattning om vad studenterna brukar bli nöjda/missnöjda med när det gäller bemötandet de får vid informationsdisken så bad jag de svarande att ge exempel på detta i frågorna 17a och 17b.

De nöjda kommentarerna i fråga 17a tar upp sådana egenskaper hos bibliotekarierna som att de är vänliga, kunniga, effektiva, hjälpsamma, glada, intresserade, engagerade, villiga att hjälpa till.

Engagemang

Många skriver att de tydligt märker bibliotekariernas vilja att hjälpa till och de känner sig nöjda med att personalen verkligen anstränger sig för att försöka lösa deras problem. Tjänstvillighet är en av de tio kvalitetsegenskaper som Grönroos skriver är nödvändig för att god tjänstekvalitet ska upplevas (Grönroos, 1994, s.26). En person skriver ”Personalen är mycket serviceinriktad och arbetar mycket på att jag ska bli nöjd”. En annan person säger ”Personalen är väldigt tillmötesgående och man upplever deras önskan om att hjälpa till”. Detta är något som Katz tar upp, han skriver att det är viktigt att bibliotekarien tydligt visar sig villig att hjälpa till (Katz, 2002, vol. 2, s.134). En annan person säger ”De visar alltid intresse och engagemang vilket jag upplever vara det viktigaste. Finns detta går eventuella problem alltid att lösa”. Det är viktigt att bibliotekspersonalen skapar en känsla hos användaren att de är villiga att göra sitt yttersta för att hjälpa till att lösa användarnas informationsproblem. Det bidrar till att skapa en positiv image av biblioteket. Grönroos skriver att den bild av organisationen och dess arbetsätt som kunderna har påverkar kvalitetsupplevelsen av en tjänst. Om kunden anser att organisationen representerar positiva värden kommer kunden att se positivare på vad han får och hur processen genomförs. Om imagen däremot är dålig kommer negativa händelser i samband med tjänsteutförandet att upplevas förstärkt. Imagen blir ett slag filter genom vilket kvaliteten ses (Grönroos, 1994, s.24).

I Joan Durrance användarundersökning, som jag presenterade i kapitel 3.2.7.2, framgår att användare ofta har mer överseende med om bibliotekarien är dålig på att göra en referensintervju eller ger felaktiga svar än om bibliotekarien inte visar intresse eller får användarna att känna sig obekväma. De som deltog i Durrance undersökning var mindre benägna att återvända till bibliotekarien i framtiden om denne varit ointresserad av frågan än om hjälpen var dålig (Durrance, 1989, s.35).

På fråga 16 i min enkät undrade jag vilken egenskap studenterna tycker är viktigast hos bibliotekarien. Bortfallet på frågan var stort men resultatet visar ändå tydligt att det de svarande studenterna tycker är viktigast är att bibliotekarien visar intresse och engagemang när de ber om hjälp vid informationsdisken, se diagram 13. Denis Grogan

skriver att det är inte ett artigt intresse från bibliotekariens sida som användarna efterfrågar utan ett äkta intresse (Grogan, 1992, s.98).

Några personer har tagit upp att ointresse från bibliotekariens sida gör dem missnöjda. Två sådana kommentarer är ”Personalen kan verka ointresserade ibland, svårt få ögonkontakt med vissa” och ”Nonchalans och bristande intresse”. I Svensk Biblioteksförningens rekommendationer för referens- och informationsarbete står att ”För att förtroendet ska behållas mellan bibliotekarien och besökaren bör odelad koncentration och intresse ges till den person man för tillfället ägnar sig åt. Bibliotekarien bör tänka på att lyssna förutsättningslöst, behålla ögonkontakten och inte tappa koncentrationen eller börja syssla med andra saker.” Som jag har tagit upp tidigare så spelar kroppsspråket en stor roll för hur människor uppfattar varandra. Att få ögonkontakt med personen bakom disken är väldigt viktigt för att känna att personen är intresserad av att hjälpa till. Dewdney och Ross skriver i sin artikel att deras undersökning visade att om bibliotekarierna använder ett välkomnande kroppsspråk mot användaren som tex. att få ögonkontakt, le, lägga annat arbete åt sidan så skapas god kontakt mellan användare och bibliotekarie. Användarna i Dewdney och Ross undersökning betonade vikten av ett sådant kroppsspråk för att uppmuntra användarna att överhuvudtaget gå fram och ställa sin fråga till bibliotekarien. Många av användarna i Dewdney och Ross undersökning ansåg att om bibliotekarien inte sökte ögonkontakt kunde det vara en faktor som påverkade hela referensmötet negativt (Dewdney och Ross, 1994, s.225). Kroppsspråket utgör med andra ord en viktig del av kommunikationen mellan människor. Jag tror att det är viktigt att bibliotekarien inser att ett eventuellt ointresse från dennes sida lätt lyser igenom i kroppsspråket och skapar därmed en negativ påverkan på förutsättningarna för ett bra samarbete med användaren.

Tillgänglighet

En student svarar ”Blivit ignorerad. De pratade om någon kollega och jag väntade läääänge”. Joan Durrance skriver i sin artikel ”Factors that influence reference success” att vad bibliotekarien ägnar sig åt när användaren kommer fram till informationsdisken påverkar hur referensmötet blir. Hennes undersökning visar att om bibliotekarien inte ägnar sig åt andra arbetsuppgifter eller pratar med kollegor utan är tillgänglig så blir referensmötet bättre. Hon skriver att behöva vänta på att en bibliotekarie ska prata färdigt med sina kollegor kan skapa en känsla av osäkerhet (Durrance, 1995, s.249). I den användarundersökning som Dewdney och Ross skriver om i sin artikel ”Flying a light aircraft: reference service evaluation from a user’s viewpoint” uppger användare att en faktor som påverkar negativt på referenssituationen är när de har fått vänta länge på att få hjälp pga. av att bibliotekarien pratat med sina kollegor (Dewdney & Ross, 1994, s. 224). I Dewdney & Ross undersökning framgick det också att användarna ibland kände det som att bibliotekspersonalen blev irriterade över att användaren ställde sin fråga. Detta fick användarna att känna sig ovälkomna (ibid. s. 225). Liknande upplevelser beskrivs även i min enkätundersökning. Några personer uppger i kommentarerna till fråga 17b att de känner som att de är till besvär för bibliotekarien när de ber om hjälp. Två personer har skrivit följande kommentarer ”Kan kännas som att man besväras eller att de inte har tid” och ”Ibland verkar de irriterade över att man frågar saker”. Det är viktigt att bibliotekarierna har ett välkomnande bemötande mot användarna. Den icke-verbala kommunikationen, dvs. kroppsspråk, ansiktsuttryck, röstläge, påverkar till stor del om människor känner sig välkomna eller till besvär. Grogan skriver att undersökningar har visat att referensbibliotekarier som visar sig vara tillgängliga får många frågor från användare medan bibliotekarier som framställer sig

som otillgängliga oftast inte får frågor från användaren. Innan användaren har gått fram till bibliotekarien så har han läst av bibliotekariens kroppsspråk som talar om ifall bibliotekarien vill visa sig tillgänglig eller inte (Grogan, 1992, s. 103).

Bemött som om man inte förstår något

En person skriver att hon blir missnöjd ”när man blir bemött som om man inte förstår något”. Jag tror att användare som ber om hjälp vid referensdisken ofta kan känna att de befinner sig i ett underläge eftersom de inte har lyckats lösa sitt informationsproblem på egen hand. De är förmodligen väldigt känsliga för hur de blir bemötta av bibliotekarien. Det är viktigt att bibliotekarien får användaren att känna sig bekväm i den situation som råder. Durrance skriver att bibliotekarier som visar intresse för frågan, är trevliga, fördomsfria, säkra och som kan få användaren att känna sig bekväm lyckas oftast bättre med referensarbetet (Durrance, 1995, s. 252). Grönroos skriver att den funktionella kvaliteten, dvs. hur kunden upplever processen som leder till resultatet av tjänsten, ofta är mer dominerande än den tekniska kvaliteten vid bedömning av totalkvaliteten på tjänsten (Grönroos, 1994, s. 27f). Med andra ord kan den tekniska kvaliteten vara god, dvs. kunden får det han efterfrågar, men han kanske ändå inte är nöjd med tjänsten pga. att det har funnits brister i den funktionella kvaliteten tex. personalens bemötande av kunden.

Pamela Tibbetts säger att även om bibliotekarien ger den hjälp som användarna ber om så kanske bibliotekarien får personen att känna sig så ynkelig under referensprocessens gång att han eller hon inte vill återvända till biblioteket igen (Tibbetts, se Grogan, 1992, s.96). Detta är något som också framkommer i min undersökning. På den avslutande frågan i enkäten, ”Kan du tänka dig att återvända till informationsdisken för att be om hjälp i framtiden?”, svarar alla ja utom en person som i sin kommentar säger ”Jag gör det i nödfall men jag drar mig för att be om hjälp. Man ska tydligen kunna allt innan man frågar, den känslan får jag och ingen vill väl känna sig dum”.

Studenternas bemötande

Jag har ju i min undersökning enbart fokuserat på hur studenterna upplever bibliotekariernas bemötande av dem. Man får ha i åtanke att studenternas bemötande av bibliotekarierna till lika stor del påverkar hur referensmötet blir. Det handlar ju hela tiden om ett samspel mellan människor. Grogan tar upp detta, han säger att en viktig del av kommunikationen mellan människor är den icke-verbala kommunikationen, dvs. kroppsspråk, ansiktsuttryck, ögonkontakt, röstläge. Detta är en kommunikation som ofta varken bibliotekarien eller användaren är medvetna om. Mottagaren är inte medveten om att han mottager och reagerar på icke-verbala signaler från sändaren, och inte heller att han själv skickar sådana signaler tillbaka (Grogan, 1992, s.101f).

I Balslevs och Rosenquists undersökning om bibliotekarieetik har de frågat bibliotekarier om det görs någon särbehandling av olika typer av låntagare. Resultatet visar att de nordiska bibliotekarierna i mycket liten utsträckning låter sig påverkas vilken slags person de ska betjäna. Ett flertal bibliotekarier har dock uppgivit att låntagarens bemötande av bibliotekarien till viss del kan påverka vilken service som ges. En bibliotekarie i undersökningen svarar ”Det är lätt att säga att man ger alla lika god service oberoende av ställning i samhället. Praktiken är en annan sak. En ovänlig, fordrande och arg kund får kanske inte lika gott bemötande som en artig och trevlig.” (Balslev & Rosenquist, 1994, s.78-90). Författarna drar slutsatsen att ”en positiv inställning hos besökaren föder positivt intresse hos tjänstemannen, medan

överlägset framförda krav, påstridighet eller kritik inte tycks sporra till extra ansträngningar.” (ibid. 1994, s.202). Jag kan ju med detta självklart inte dra slutsatsen att bibliotekarierna vid Linköpings universitetsbibliotek resonerar på samma sätt som de svarande bibliotekarierna i Balslevs och Rosenqvists undersökning, men det kan ändå vara intressant att titta på den inställning som finns bland svenska bibliotekarier när det gäller bemötandet av användare.

Christian Grönroos skriver ju om kunden som en kvalitetsskapande resurs i tjänsteorganisationen. Genom att kunden själv tar del i produktionen av en tjänst blir kunden en kvalitetsskapande resurs (Grönroos, 1994, s. 43). Samspelet mellan kunden och människorna i tjänsteorganisationen är viktigt för kvalitetsupplevelsen. Kundens sätt att bete sig påverkar personalens beteende. Grönroos skriver att en kund som uppfattas vara besvärlig får lätt ett sämre bemötande av personalen. Serviceinriktad personal kan minska problemen genom att aktivt försöka rätta till det som blivit fel. Kvaliteten på tjänsterna är beroende av hur samspelet mellan dessa parter organiseras och genomförs (Grönroos, 1994, s. 45).

6.6 Slutsatser

Mitt underlag för undersökningen, dvs. 198 av 25000 studenter, är litet och gör det därför svårt att dra några generella slutsatser. Man kan trots det se tendenser i materialet vad gäller studenternas användande av bibliotekets referenstjänst och hur referensarbetet upplevs av studenterna.

Hälsouniversitetets studenter skiljer ut sig från de andra studenterna både vad gäller hur ofta de vänder sig till informationsdisken för att be om hjälp men också vad de ber om hjälp med vid informationsdisken. Hälsouniversitetets studenter anger i betydligt större omfattning än övriga studenter att de har använt sig av informationsdiskens tjänster i varje kurs de läst. De anger också i större omfattning än övriga studenter att de ber om hjälp med att lära sig hur man söker i databaser. Att Hälsouniversitetets studenter skiljer ut sig på dessa frågor tror jag beror på att deras utbildningar bedrivs med problembaserat lärande som pedagogik. Det innebär i stora drag att studenterna själva ska söka sin kurslitteratur och annan information för sina studier. Det ställer större krav på dem att lära sig använda biblioteket och de tar därför bibliotekarierna till hjälp i detta arbete.

Sammanfattningsvis kan man säga att de studenter som deltagit i enkätundersökningen till stor del är nöjda med servicen och bemötandet de får av bibliotekarierna när de ber om hjälp vid informationsdisken. Många studenter uppger att de upplever att bibliotekarierna är engagerade och visar att de vill hjälpa till. På enkätfrågan om vilken som är en bibliotekaries viktigaste egenskap vid arbetet i informationsdisken svarar en majoritet av studenterna att bibliotekarien visar intresse/engagemang.

Det studenterna å andra sidan uppger att de känner sig missnöjda med är att de ofta upplever personalen som stressad och att det inte finns tillräckligt med tid för att få så mycket hjälp som de skulle önska.

6.7 Avslutande reflektioner

Jag har ju enbart undersökt den hjälp och det bemötande studenterna får vid informationsdisken, det hade också varit intressant att undersöka hur studenterna upplever den undervisning i informationssökning som bedrivs i lektionsform vid universitetsbiblioteket. Detta kan ju vara ett ämne för kommande magisteruppsatser.

Som jag har skrivit tidigare så är ju mitt underlag litet och gör det därför svårt att dra några mer generella slutsatser om studenters användande och upplevelse av det referensarbete som bedrivs. Resultatet visar trots det på en del intressanta tendenser som kan väcka tankar om användarnas informationsbehov och önskvärda metoder för att tillfredsställa dessa behov. Resultatet är kanske främst av intresse för personalen vid universitetsbiblioteket, men jag tror också att frågorna om bemötande kan vara av allmänt intresse även för andra bibliotekarier som arbetar med referensarbete.

Resultatet i min undersökning visar att studenterna vid Linköpings universitet på det stora hela ger ett gott betyg till personalens hjälp och bemötande vid informationsdisken. Det vore intressant att se hur studenter vid andra universitet och högskolor upplever referensarbetet vid sina universitets- och högskolebibliotek. Det kan också vara ett ämne för kommande magisteruppsatser.

7. Sammanfattning

I det här kapitlet kommer jag att sammanfatta uppsatsen i sin helhet.

Jag har för min magisteruppsats valt att skriva om ämnet referensarbete. Referensarbete kan definieras som ”den professionella hjälp besökaren får av bibliotekarien i syfte att få adekvat information, där bibliotekariens yrkeskunskaper ger frågeställaren ett större utbyte av bibliotekets resurser än vad han/hon skulle fått på egen hand”. Att hjälpa biblioteksanvändarna hitta rätt information i den stora informationsmängd som finns tillgängligt ser jag som en av bibliotekets viktigaste uppgifter. Syftet med min uppsats är att närmare undersöka studenternas användning av informationsdiskens tjänster vid Linköpings universitetsbibliotek och hur studenterna upplever den service de får där.

Min problemformulering är följande:

Till vad och i hur stor utsträckning använder studenterna informationsdiskens tjänster vid Linköpings universitetsbibliotek och hur upplever de den service de får där.

Jag har ställt upp följande frågeställningar:

- * Vad ber studenterna oftast om hjälp med vid informationsdisken?
- * I hur stor utsträckning använder sig studenterna av informationsdiskens tjänster för sina studier?
- * Hur upplever studenterna den hjälp de får vid informationsdisken?
- * Hur upplever studenterna bibliotekariernas bemötande av dem vid informationsdisken?

Jag har valt att göra en enkätundersökning bland studenterna vid Linköpings universitet. Anledningen att jag har valt enkät som metod istället för intervju var att jag ville få svar från ett större antal respondenter och därmed få en lite bredare överblick över hur studenterna ser på det referensarbete som bedrivs vid Linköpings universitetsbibliotek. 198 studenter från de tre olika fakulteterna vid Linköpings universitet, Filosofiska fakulteten, Tekniska Högskolan och Hälsouniversitetet har deltagit i enkätundersökningen.

Enkäten innehåller 18 frågor där jag har börjat med faktafrågor tex. kön, ålder, hur ofta de besöker biblioteket, hur ofta de vänder sig till informationsdisken. Sedan följer ett antal attitydfrågor tex. hur de upplever den hjälp och det bemötande de får i informationsdisken och vilken egenskap de tycker är viktigast hos referensbibliotekarien. Frågorna har fasta svarsalternativ men på ett flertal frågor har jag gett möjlighet för den svarande att skriva egna kommentarer.

I kapitlet över tidigare forskning och litteraturgenomgång har jag tagit upp Christian Grönroos teori om upplevelse av kvalitet på tjänster. Grönroos skriver att kundens upplevelse av totalkvaliteten på en tjänst påverkas av tre olika delar. Dessa tre delar är den tekniska kvaliteten, den funktionella kvaliteten och organisationsprofilen. Den tekniska kvaliteten är vad kunden får som slutresultat av att ha utnyttjat organisationens tjänster. Den funktionella kvaliteten är hur kunden upplever tjänsteutförandet som leder till den tekniska kvaliteten. Organisationsprofilen, dvs. imagen, utgör den bild av organisationen och dess sätt att arbeta som kunder och övriga har. Organisationsprofilen har betydelse för kvalitetsupplevelsen eftersom den delvis påverkar kundens sätt att uppleva den tekniska och funktionella kvaliteten.

Jag har också tagit upp hur referensarbete och utvärdering av referensarbete beskrivs i litteraturen. Kortfattat kan man säga att referensprocessen består av:

- Referensfrågan som ställs av en biblioteksanvändare för att fylla ett informationsbehov.
- Referensintervjun som genomförs av bibliotekarien för att klargöra vilket informationsbehov som finns och vilken typ av material som ska sökas efter.
- Sökprocessen som genomförs av bibliotekarien, ofta tillsammans med frågeställaren.
- Uppföljningen där resultatet av sökningen utvärderas av bibliotekarien och frågeställaren, de avgör sedan om referensprocessen kan avslutas eller om fortsatt sökning efter information ska göras.

För att kunna förbättra kvaliteten på referensarbetet krävs det att utvärdering görs. En metod för att utvärdera referensarbetet är att göra användarundersökningar. Genom att undersöka hur användarna upplever referensservicen som ges kan man få en uppfattning om kvaliteten på referensarbetet som bedrivs. Jag har i uppsatsen redogjort för användarundersökningar av referensarbete som gjorts tidigare.

De resultat som jag har kommit fram till med hjälp av enkätundersökningen är följande:

Det studenterna oftast ber om hjälp med vid informationsdisken är att söka litteratur/information inom ett ämnesområde. De ber också om hjälp att hitta i bibliotekslokalen i ganska stor utsträckning. Uppdelat på de olika fakulteterna ser man att det finns stora skillnader mellan studenterna. Det är främst studenterna vid Hälsouniversitetet som utmärker sig. De anger i större utsträckning än de övriga studenterna att de ber om hjälp med databassökningar, dvs. få information hur databaser fungerar för att sedan kunna göra egna sökningar. De gör också artikelbeställningar i större utsträckning än övriga studenter. Anledningen till att de har angivit dessa alternativ i större utsträckning tror jag beror på att utbildningarna på Hälsouniversitetet bedrivs enligt PBL, dvs. problembaserat lärande. Studenterna förväntas då att på egen hand aktivt söka litteratur och information för sina studier. Därför tror jag att de använder sig mer av dessa informationstjänster än övriga studenter.

Studenterna vid Hälsouniversitetet anger också i betydligt mindre utsträckning än övriga studenter att de ber om hjälp med att hitta i bibliotekslokalen. Det tror jag beror på att de är mer vana att använda sig av biblioteket än de övriga. Det framgår av enkäten att studenterna vid Hälsouniversitetet besöker biblioteket oftare än andra studenter.

50 % av studenterna uppger att de har använt sig av informationsdiskens tjänster i mindre än hälften av de kurser de har läst. Uppdelat på de olika fakulteterna ser man även där att Hälsouniversitetets studenter skiljer ut sig från de övriga. Majoriteten av Hälsouniversitetets studenter uppger att de har vänt sig till informationsdisken för att be om hjälp i varje kurs de har läst. Denna skillnad tror jag återigen beror på att de läser enligt PBL vilket gör att de, när de söker information för sina studier, använder sig mer ofta av bibliotekets informationstjänster än övriga studenter.

På frågorna om hur studenterna upplever den service de får vid informationsdisken svarar 81 % att de alltid eller ofta har upplevt sig nöjda med den hjälp de har fått. På frågorna vad de brukar känna sig nöjda/missnöjda med svarar många att de känner sig

nöjda när bibliotekarien hjälper dem att precisera det de söker efter och när bibliotekarien hjälper dem att hitta information inom stora ämnesområden, och när de får hjälp att hitta rätt information som eftersöks. Det förekommer väldigt få kommentarer om att de är missnöjda över att ha fått felaktig hjälp.

Andra positiva kommentarer tar upp sådant som att bibliotekarierna är bra på att förklara hur de söker efter information men ävnduktiga på att berätta om de olika informationskällor som finns och hur studenterna kan använda dem.

Det studenterna å andra sidan uppger att de känner sig missnöjda med är att de ofta upplever personalen som stressad och att det inte finns tillräckligt med tid för att få så mycket hjälp som de skulle önska. Ett flertal har också uppgett att de känner sig missnöjda över att bli hänvisade till att söka själva på datorerna när de ber om hjälp med detta vid informationsdisken.

På frågorna om hur studenterna upplever bibliotekariernas bemötande av dem svarar 84% att de alltid eller ofta blir nöjda med bemötandet de får av bibliotekarierna när de söker hjälp vid informationsdisken. På frågorna vad de brukar känna sig nöjda med i fråga om bemötandet svarar väldigt många att de känner sig nöjda när bibliotekarierna är engagerade och visar att de vill hjälpa till. På frågan vad de eventuellt har känt sig missnöjda med svarar några att ointresse från bibliotekariens sida att hjälpa till gör dem missnöjda. Några studenter uppger också att de har känt sig missnöjda när de blir bemötta som om de inte förstår något.

Jag har i min undersökning enbart fokuserat på hur studenterna upplever bibliotekariernas bemötande av dem. Man får dock inte glömma att studenternas bemötande av bibliotekarierna också påverkar hur referensmötet blir. Det handlar ju hela tiden om ett samspel mellan människor.

Källförteckning

Otryckta källor:

198 enkäter från studenter vid Linköpings universitet

Tryckta källor:

Allen, Bryce. (1995). Evaluation of reference services // Reference and information services / ed. Richard E Bopp & Linda C Smith. 2 uppl. Englewood: Libraries Unlimited Inc.

Arvidsson, Gunnel, En halv referens-bibliotekarie kan inte täcka 40 öppettimmar! // Biblioteksbladet. – 1996, 81(8), s. 235

Balslev, Johannes & Rosenqvist, Kerstin. (1994). Bibliotekarien och samvetet : en rapport om nordisk bibliotekarieetik. Köpenhamn: Nordisk Ministerråd. (TemaNord 1994:608)

Bicknell, Tracy, Focusing on quality reference service // Journal of academic librarianship. – 1994, 20(2), s.77-81

Bopp, Richard E. (1995). History and varieties of reference services // Reference and information services / ed. Richard E Bopp & Linda C Smith. 2 uppl. Englewood: Libraries Unlimited Inc.

Dewdney, Patricia & Ross, Catherine Sheldrick, Flying a light aircraft: reference service evaluation from a user's viewpoint. // RQ. – 1994, 34(2), s.217-230

Dewdney, Patricia & Ross, Catherine Sheldrick. (1998). Communicating professionally. 2 uppl. London: Library Association Publishing

Durrance, Joan, Reference success: does the 55 percent rule tell the whole story? // Library Journal. – 1989, nr 114, s.31-36

Durrance, Joan, Factors that influence reference success: what makes questioners willing to return? // The reference librarian. – 1995, nr 49/50, s. 243-263.

Dyson, Lillie Seward, Improving reference services : a Maryland training program brings positive results. // Public libraries. – 1992, vol.31, nr 5, s.284-289

Ejlertsson, Göran. (1996). Enkäten i praktiken: en handbok i enkätmetodik. Lund: Studentlitteratur

Grogan, Denis. (1992). Practical reference work. 2 uppl. London: Library Association Publishing

Grönroos, Christian & Monthelie, Caroline. (1994). Service management i den offentliga sektorn. Malmö: Liber-Hermods

Hernon, Peter & Altman, Ellen. (1996). Service quality in academic libraries. Norwood: Ablex Publishing Corporation

Jansson, Britta-Lena. (1996). Det här var svårt: referenstjänstens kvalitet vid folkbiblioteken. Stockholm: Statens kulturråd. (Rapport från statens kulturråd 1996:3)

Jardine, Carolyn, Maybe the 55 percent rule doesn't tell the whole story: a user satisfaction survey. // College and research libraries. – 1995, 56(6), s.477-485

Jennerich, Elaine Z & Jennerich, Edward J. (1997). The reference interview as a creative art. 2 uppl. Englewood: Libraries Unlimited Inc.

Jonsson, Gunilla, Hur prioriterar ledningen referenstjänsten? // Biblioteksbladet. – 1996, 81(8), s. 234-235

Katz, William A. (1997). Introduction to reference work: Basic information sources, volume 1. 7 uppl. New York: McGraw-Hill

Katz, William A. (1997). Introduction to reference work: Reference services and reference processes, volume 2. 7 uppl. New York: McGraw-Hill

Katz, William A. (2002). Introduction to reference work: Basic information services, volume 1. 8 uppl. Boston: McGraw-Hill

Katz, William A. (2002). Introduction to reference work: Reference services and reference processes, volume 2. 8 uppl. Boston: McGraw-Hill

Linköpings universitet i korthet 2002 (2003).
www.liu.se/basfakta/info/fickfolder_sv.pdf [2003-09-18]

Linköpings universitets hemsida (2002). Problembaserat lärande.
www.liu.se/utbildning/program/om/pbl [2003-10-21]

Linköpings universitetsbiblioteks hemsida (2003). Biblioteken.
www.bibl.liu.se/kvartersbibl/default.htm [2003-09-18]

Linköpings universitetsbiblioteks hemsida (2000). Information om Linköpings universitetsbibliotek. www.bibl.liu.se/omliub/default.htm [2003-09-18]

Linköpings universitetsbiblioteks hemsida (2002). Utbildningsmål.
www.bibl.liu.se/utbildning/Utbildmal.htm [2003-09-18]

Murfin, Marjorie, Evaluation of reference service by user report of success. // The reference librarian. – 1995, nr 49/50, s. 229-241

Sutton, Ellen D. & Holt, Leslie Edmonds. (1995). The reference interview // Reference and information services / ed. Richard E Bopp & Linda C Smith. 2 uppl. Englewood: Libraries Unlimited Inc.

Svensk biblioteksförenings rekommendationer för referens- och informationsarbete (2002).

www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/rikt_ref.html [2002-09-18]

Trost, Jan. (2001). Enkätboken. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur

Widgren, Lillemor. (1977). Referensarbete. 2 uppl. Lund: Bibliotekstjänst

Bilaga

Enkät

Jag heter Ann Wäster och är en bibliotekariestudent från Bibliotekshögskolan i Borås. Jag skriver för närvarande mitt examensarbete där jag vill undersöka hur studenter upplever den service de erbjuds vid Linköpings universitetsbiblioteks informationsdiskar. Frågorna avser den hjälp du har fått vid informationsdiskarna vid något av universitetsbibliotekets olika kvartersbibliotek i Linköping och Norrköping. Jag hoppas att du svarar så utförligt du kan, skriv gärna på baksidan också om du behöver mera utrymme. Dina svar kommer givetvis att vara anonyma. Tack på förhand för din medverkan!

1. **Kön** ___ Man ___ Kvinna

2. **Ålder** _____

3. **Vilken fakultet tillhör du?**

___ Filosofiska fakulteten ___ Tekniska Högskolan ___ Hälsouniversitetet
___ Student vid annat universitet/högskola ___ Jag är ej student

4. **Vilken utbildning läser du?** _____

5. **Skriver du/har du skrivit någon uppsats? Kryssa för alla de nivåer som stämmer in på dig.**

Ja, 5p ___ 10p ___ 20p ___
Nej ___

6. **Hur ofta besöker du Linköpings universitetsbibliotek?**

___ Varje dag
___ Flera ggr/vecka
___ 1 gång/vecka
___ Flera ggr/månad
___ 1 gång/månad
___ Mer sällan

7. **Vilka är dina främsta syften med biblioteksbesöken? (Ange max 3 alternativ)**

___ Få läsplats ___ Söka litteratur/information
___ Låna böcker ___ Läs tidskrifter
___ Kopiera ___ Annat _____

8a. **Har du deltagit i något introduktionstillfälle där biblioteket och dess tjänster presenteras?**

___ Ja ___ Nej

8b. **Om ja, anser du att det gav tillräcklig information om biblioteket?**

___ Ja ___ Nej ___ Vet ej

9. Har du deltagit i något undervisningstillfälle i informationssökning som biblioteket erbjuder?

Ja Nej

10. Har du någon gång använt dig av informationsdiskens service? (Det gäller alla de olika kvartersbibliotekens informationsdiskar och även hjälp via telefon och e-post)

Ja Nej

Om nej, varför har du inte använt dig av informationsdisken? (Ange max 3 alternativ)

- Jag har inte behövt någon hjälp
- Jag tycker det är nervöst att fråga
- Jag tror inte att de kan hjälpa mig
- Jag tycker att mina frågor är för enkla
- Det tar för lång tid att få hjälp
- Jag vet inte vad informationsdisken kan erbjuda för hjälp
- Annat _____

Om du svarade nej på denna fråga så tackar jag för din medverkan och ber dig lämna in enkäten. Om du däremot svarade ja så ber jag dig fortsätta svara på resterande frågor.

11. I hur stor utsträckning brukar du använda dig av informationsdiskens tjänster för dina studier?

- I varje kurs
- I mer än hälften av de kurser jag har läst
- I mindre än hälften av de kurser jag har läst
- Enbart vid uppsatsskrivning
- Jag har inte använt informationsdisken för studiesyften, utan enbart för privata syften

12. Vad brukar du oftast be om hjälp med i informationsdisken? (Ange max 3 alternativ)

- Göra fjärrlån av böcker, dvs låna böcker från andra bibliotek än Linköpings universitetsbibliotek
 - Lämna in artikelbeställningar
 - Hjälp att hitta i bibliotekslokalen
 - Hjälp med databassökningar, dvs. får information om hur databaser är uppbyggda och fungerar, för att sedan kunna göra egna sökningar.
 - Hjälp att söka litteratur/information inom ett ämnesområde inför kurser, uppsatsskrivning eller annat arbete
 - Hjälp att hitta litteratur (böcker, artiklar) av en specifik författare
 - Hjälp att hitta specifik bok eller artikel du redan vet titeln på
 - Annat _____
-
-
-

13. När du ber om hjälp med att söka information/litteratur brukar då bibliotekarien:

	Ja, alltid	Ja, ofta	Ja, ibland	Ja, någon enstaka gång	Nej, aldrig	Minns ej
ställa följdfrågor till dig för att mer exakt kunna precisera vad du söker efter						
berätta vilka databaser och sökord som han/hon använder						
kontrollera att du är nöjd med den information du har fått av honom/henne						

___ Jag har aldrig bett om hjälp att söka information/litteratur i informationsdisken.

14a. Brukar du bli nöjd med den hjälp du får i informationsdisken?

- ___ Ja, alltid
- ___ Ja, ofta
- ___ Ja, ibland
- ___ Ja, någon enstaka gång
- ___ Nej, aldrig

Om ja, ge exempel på vad du har blivit nöjd med.

14b. Har det hänt att du har blivit missnöjd med den hjälp du fått?

- ___ Ja, alltid
- ___ Ja, ofta
- ___ Ja, ibland
- ___ Ja, någon enstaka gång
- ___ Nej, aldrig

Om ja, ge exempel på vad du har blivit missnöjd med.

15. Hur upplever du väntetiden i informationsdisken, dvs tills det blir din tur?

- ___ Jag brukar alltid få hjälp snabbt
- ___ Jag brukar oftast få hjälp snabbt
- ___ Det varierar, ibland får jag hjälp snabbt och ibland får jag vänta länge på hjälp
- ___ Jag brukar oftast få vänta länge på att få hjälp
- ___ Jag brukar alltid få vänta länge på att få hjälp

16. Vilken egenskap tycker du är viktigast hos bibliotekarien när du söker hjälp i informationsdisken?

Bibliotekarien ska vara:

- Snabb (ta fram information fort)
 - Effektiv (ta fram enbart relevant information)
 - Intresserad (visa engagemang)
 - Trevlig
 - Insatt i ämnet (ha ämneskunskaper om det du frågar om)
 - Annat _____
-
-

17a. Brukar du bli nöjd med det bemötande du får av bibliotekarien när du söker hjälp i informationsdisken?

- Ja, alltid
- Ja, ofta
- Ja, ibland
- Ja, någon enstaka gång
- Nej, aldrig

Om ja, ge exempel på vad du har blivit nöjd med.

17b. Har det hänt att du har blivit missnöjd med det bemötande du fått?

- Ja, alltid
- Ja, ofta
- Ja, ibland
- Ja, någon enstaka gång
- Nej, aldrig

Om ja, ge exempel på vad du har blivit missnöjd med.

18. Kan du tänka dig att återvända till informationsdisken för att be om hjälp i framtiden?

- Ja
 - Nej. I så fall, varför? _____
-
-

Tack för din medverkan!