

# **STUDENTER ANVÄNDNING AV REFERENSTJÄNSTER**

- en användarundersökning vid Lunds universitetsbibliotek UB1, ht 1996.

Jenny Hallström  
Jane Sjöberg

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i  
Biblioteks- och informationsvetenskap  
vid Lunds universitet ht 1996  
Handledare: Birgitta Olander

BIVILs skriftserie 1997:5  
ISSN 1401-2375

© Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap, 1997.

**Title in English:**

**Undergraduate Students Use of Reference Services**

- a user study at Lund University Library, UB1.

**Abstract**

The main purpose of this study was to establish to what extent undergraduate students use reference services, what knowledge they have about those services and what their views of them are.

The survey took place at Lund University Library, UB1, the main library responsible for collections in social sciences, humanities, theology and law. A total of 476 undergraduate students were asked to fill in a questionnaire, 273 accepted. The study is quantitative and was carried out during the autumn semester, 1996.

The results show that the service used most frequently by undergraduate students is the reference collection. The least used service is the Internet, more than 50 percent of the students never use Internet at the University Library. In general, students are very pleased with the service given by the reference librarians, and with the collection of reference books. They are less satisfied with the disposition of the reference collection and the number of reading places. Surprisingly only 9 percent of the students wish to be informed about the reference department through electronic sources such as the Internet. Most students, 56 percent, would prefer a information booklet, while 40 percent prefer to get their information from the librarians.

<b>FÖRORD .....</b>	<b>1</b>
<b>1. INLEDNING.....</b>	<b>2</b>
1.1 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	3
<b>2. BAKGRUND.....</b>	<b>4</b>
2.1 INTRODUKTION TILL PROBLEMOMRÅDET .....	4
2.2 LUNDS UNIVERSITETS BIBLIOTEK.....	5
2.3 UB1 .....	7
2.4 INFORMATIONSAVDELNINGEN PÅ UB1 .....	9
<b>3. LITTERATURGENOMGÅNG .....</b>	<b>10</b>
3.1 REFERENSSERVICE.....	10
3.2 FÖRÄNDRINGSARBETE INOM AKADEMISKA BIBLIOTEK .....	11
3.3 TIDIGARE UNDERSÖKNINGAR.....	15
<b>4. METOD.....</b>	<b>23</b>
4.1 ENKÄTENS UTFORMNING .....	23
4.2 GENOMFÖRANDET .....	24
4.3 AVGRÄNSNINGAR .....	25
4.4. BORTFALL .....	26
<b>5. RESULTATREDOVISNING.....</b>	<b>27</b>
5.1 FAKULTETSTILLHÖRIGHET OCH STUDIENIVÅ .....	27
5.2 UPPSATS ELLER ANNAN SKRIFTLIG UPPGIFT .....	28
5.3 “REFERENSAVDELNING“ ELLER “REFERENSBIBLIOTEK“ .....	30
5.4 ANVÄNDARE OCH ICKE-ANVÄNDARE .....	31
5.5 REFERENSAVDELNINGENS ANVÄNDARE.....	33
5.6 KUNSKAPER OM OCH SYFTE MED ANVÄNDNINGEN AV REFERENSAVDELNINGEN.....	36
5.7 ANVÄNDNINGSFREKVENNS.....	37
5.8 ÅSIKTER OM REFERENSSAMLINGEN .....	38
5.9 ÅSIKTER OM INSTRUKTIONER/MANUALER OCH TILLGÅNGEN TILL DATORER .....	39
5.10 ÅSIKTER OM INFORMATIONSDISKEN.....	40
5.11 REFERENSAVDELNINGENS ICKE-ANVÄNDARE.....	41
5.12 KURS I INFORMATIONSSÖKNING .....	42
5.13 INFORMATION OM REFERENSAVDELNINGEN.....	43
5.14 STUDENTERNAS EGNA KOMMENTARER.....	43
<b>6. ANALYS OCH DISKUSSION.....</b>	<b>45</b>
6.1 REFERENSSERVICE I DET DATORISERADE BIBLIOTEKET .....	45
6.2 STUDENTER SOM BESÖKER UB1.....	46
6.3 REFERENSAVDELNINGENS ANVÄNDARE OCH ICKE-ANVÄNDARE .....	48
6.4 REFERENSSERVICENS UTVECKLING MOT DET ELEKTRONISKA BIBLIOTEKET .....	51
<b>7. SLUTSATSER.....</b>	<b>52</b>
<b>LITTERATURFÖRTECKNING .....</b>	<b>54</b>
<b>BILAGOR</b>	
Bilaga 1: Enkätformulär	
Bilaga 2: Grundläggande svarsstatistik	
Bilaga 3: Karta över Informationsavdelningen på UB1	

## FÖRORD

Att den här uppsatsen skulle komma att bli en användarundersökning om studenters vanor var från början inte helt självklart, att den på något sätt skulle handla om UB1:s referensavdelning var det däremot. Ända sedan vi på tredje terminen av vår utbildning fick en visning av referenssamlingen, har vi funnit denna del av biblioteket den mest intressanta. Vår förhoppning är att något av detta intresse avspeglar sig i vår uppsats och även kommer läsaren till godo. Det faktum att en av oss dessutom under tiden uppsatsen skrivits arbetat som s.k. LOLITA-värd på UB1 har också gett oss värdefull insyn i avdelningens arbete. Den mångfald vi har funnit i UB1:s referenssamling kan illustreras genom följande vers:

At times behind a desk he sits,  
At times about the room he flits--  
Folks interrupt his perfect ease  
By asking questions such as these:  
"How tall was prehistoric man?"  
"How old, I pray, was sister Ann?"  
"What should one do if cats have fits?"  
"What woman first invented mitts?"  
"Who said 'To labor is to pray'?"  
"How much did Daniel Lambert weigh?"  
"Don't you admire E. P. Rowe?"  
"What is the fare to Kokomo?"  
"Have you a life of Sairy Gamp?"  
"Can you lend me a postage-stamp?"  
"Have you the rimes of Edward Lear?"  
"What wages do they give you here?"  
"What dictionary is the best?"  
"Did Brummel wear a satin vest?"  
"How do you spell 'anemic', please?"  
"What is a Gorgonzola cheese?"  
"Who ferried souls across the Styx?"  
"What is the square of 96?"  
"Are oysters good to eat in March?"  
"Are green bananas full of starch?"  
"Where is that book I used to see?"  
"I guess you don't remember me?"  
"Haf you Der Hohenzollernspiel?"  
"Where shall I put this apple peel?"  
"Ou est, m'sie, la grand Larousse?"  
"Do you say, 'two-spot', or 'the deuce'?"  
"Come, find my book--can't you find it \_now\_?"  
"Please, which is right? to 'lend' or 'loan'?"  
"Say, mister, where's the telephone?"  
"How \_do\_ you use this catalog?"  
"Oh, hear that noise! Is that my dog?"  
"Have you a book called 'Shapes of Fear'?"  
"You mind if I leave baby here?"<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>The Reference Librarian av E.L. Pearson, från M. Dix, *More Toasts, Jokes, Stories and Quotations*. New York: H.W.Wilson, 1932.

# 1. INLEDNING

Som studenter i slutet av en utbildning är många av de problem som vår undersökning tar upp välbekanta för oss. Vi har dock haft fördelen att gå på ett utbildningsprogram där informationssökning och datoranvändning ständigt stått på schemat. Som blivande bibliotekarier ställer vi oss därför frågan hur våra medstudenter på andra utbildningar, som inte har våra fördelar, känner inför biblioteket. Vilken syn studenterna har på universitetsbiblioteken och deras tjänster var tills nyligen ett relativt outforskat område inom den svenska biblioteksvärlden. 1991 publicerades rapporten *En kreativ studiemiljö. Högskolebiblioteket som pedagogisk resurs*<sup>2</sup>, utförd av en arbetsgrupp tillsatt av högskoleutredningen. 1995 genomfördes en undersökning av Höglund m.fl., *Tusen studenter om biblioteket - vanor, attityder och krav*, vilken ger en översiktlig bild av studenternas uppfattning om och krav på biblioteken. Denna undersökning ingår som en delstudie i ett större utredningsarbete av BIBSAM<sup>3</sup>, *Studenternas bibliotek*. Även i Danmark har liknande studier genomförts, och 1995 publicerades en undersökning utförd av Niels Ole Pors på uppdrag av Statens Bibliotekstjenste, *Studerende og Biblioteker*. Många av de problem som uppstår när studenter i stora mängder intar universitetsbiblioteken och ställer andra krav än forskare och doktorander, kan säkert hänföras till en form av kulturkrock mellan bibliotekarierna och studenterna. En annan studietradition än den i Sverige råder i USA och England, och där har de stora universitetsbiblioteken under längre tid och i långt större utsträckning varit studenternas bibliotek. Det mesta av den litteratur som gäller utvecklingen av referenstjänsterna och som vi funnit intressant att referera till i vår uppsats är därför från dessa två länder.

En mängd undersökningar har gjorts om folkbibliotekens referenstjänster, nu senast Britta-Lena Janssons *Det här var svårt*<sup>4</sup> som livligt debatterats i BBL<sup>5</sup>. Varken undersökningarna eller debatten är lika livliga när det gäller de svenska universitetsbibliotekens referenstjänster. Man kan fråga sig varför, är det för att användarna vid universitetsbiblioteken har tillgång till referenstjänster som är så mycket bättre, att bibliotekarierna där inte tycker att det här var svårt? Eller är det så att studenterna, den största användargruppen, inte ställer samma krav? Känner studenterna till vilka referenstjänster universitetsbiblioteken kan erbjuda dem, använder de överhuvudtaget tjänsterna och vad tycker de i så fall om dem? Referenstjänsterna är ett område som redan i högsta grad påverkats av informationsteknologin i form av cd-rom, Internet och övrig datoranvändning. Vad innebär denna utveckling för studenterna? Detta är centrala frågeställningar som vi hoppas få besvarade genom vår uppsats.

Vi har begränsat vår undersökning till enheten UB1 vid Lunds universitetsbibliotek, som betjänar områdena humaniora, samhällsvetenskap, teologi och juridik. Vår undersökning är utförd på ett universitet där behovet av ett väl fungerande bibliotek för studenterna är stort. Under höstterminen 1995 fanns det ca 246 000 registrerade studenter i grundutbildning i Sverige, varav det största antalet, ca 27 200 fanns vid Lunds universitet. Ett år senare,

---

<sup>2</sup> SOU 1991:72.

<sup>3</sup> BIBSAM = Sekretariatet för nationell planering och samordning. Placerat vid Kungliga Biblioteket, Stockholm.

<sup>4</sup> KUR rapport 1996:3.

<sup>5</sup> Biblioteksbladet, 1996:8,9.

höstterminen 1996, har siffran för Lund ökat till ca 28 600. Av dessa hör 16 492 till UB1's fyra fakultetsområden, och fördelar sig som följande: 8 438 från samhällsvetenskapliga fakulteten, 5 432 från humanistiska fakulteten, 1 810 från juridiska fakulteten, och 812 från teologiska fakulteten<sup>6</sup>. Det säger sig självt att den kraftiga ökningen av nya studenter ställer stora krav på biblioteken. I den strategiska planen för Lunds universitets bibliotek konstateras bland annat att bibliotekstjänsterna till studenterna behöver förbättras under de kommande åren.<sup>7</sup>

Vi hoppas att vår undersökning ska ge en bild av hur referenstjänsterna vid UB1 i Lund fungerar, och att resultatet kan användas som en vägledning vid utformningen av referensservice för studenterna i framtiden.

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Med den här uppsatsen vill vi redovisa vår undersökning av hur referenstjänsterna vid UB1 i Lund uppfattas av studenterna. Syftet med undersökningen är att ta reda på i vilken utsträckning studerande i grundutbildningen använder UB1:s referensavdelning och vilken kännedom de har om de referenstjänster som erbjuds. Det bör påpekas att med studenter i grundutbildningen avser vi högskolestudenter som ännu inte avlagt examen. Vi vill också försöka ge en bild av hur studenternas situation vid universitetsbiblioteket har förändrats de senaste tio åren, hur den ser ut idag och hur scenariot ser ut för framtiden. Studien är empirisk och utförd genom en enkätundersökning bland studenter.

De frågeställningar undersökningen skall försöka besvara är följande:

- Vilka av referensavdelningens tjänster använder studenterna och i vilken utsträckning?
- Vilka åsikter har studenterna om de olika tjänster som ingår i referensavdelningen?
- Vilken utbildning krävs för att studenterna på ett självständigt sätt skall kunna utnyttja referenstjänsterna, och vilken utbildning är önskvärd från deras sida?

---

<sup>6</sup> Alla siffror är hämtade från Utvärderingsenheten vid Lunds universitet.

<sup>7</sup> Studenternas bibliotek, s.4.

## 2. BAKGRUND

### 2.1 Introduktion till problemområdet

Förändringar i utbildningen mot mer självständig problemlösning i undervisningen, till exempel i form av grupparbete och ökat antal mindre uppsatser, s.k. papers, påverkar studenternas användning av bibliotekens referenstjänster. Ett fåtal utbildningar har undervisning med mer utpräglat problembaserat lärande. I Lund är det läkarutbildningen, och inom humaniora nästan bara biblioteks- och informationsvetenskap. Frågan är vilken uppfattning och kunskap studenterna har om de olika referenstjänsterna, om de verkligen vet hur de ska gå till väga när de letar efter material för till exempel en uppsats eller ett grupparbete. Frågan är också om man från bibliotekens sida presenterar och gör referenstjänsterna tillgängliga på ett för studenterna så tydligt sätt som möjligt. I Lunds universitetsbiblioteks verksamhetsberättelse för 1994/95 sägs det "God informationservice på ett forskningsbibliotek är i högsta grad beroende av referenslitteraturen".<sup>8</sup> Men hur ser den goda informations servicen för studenterna ut? Ofta är referenssamlingen och cd-romdatabaserna något så självklart för bibliotekspersonalen, att de vid skyltning och i beskrivningar inte kan se miljön ur de icke-biblioteksvana studenternas synvinkel. Det är därför viktigt att fråga studenterna hur de uppfattar bibliotekets resurser och dispositionen av dem och inte ta något för självklart.

Ett av problemen med att göra en undersökning om vad studenter känner till om referensavdelningen och referenslitteratur är att det saknas en viss konsekvens i användningen av begreppen som kan vara förvirrande. Referensbibliotek är, säger NE, en "särskild biblioteksavdelning där bibliografier, uppslagsverk, ordböcker, matriklar m.m. finns uppställda, vanligen i anslutning till läsesalen".<sup>9</sup> Det är också så den student som använt folkbiblioteket är van vid att det förhåller sig. Men på universitetsbiblioteket är det inte säkert att användaren finner referenslitteraturen samlad på en plats eller under namnet referensbiblioteket.

I engelskan används begreppen "reference department", "reference collection" och "reference services", med en mer sammanhängande terminologi. Vid de sex stora svenska universitetsbiblioteken råder ingen samstämmighet vad namnen beträffar. Två bibliotek använder namnet Låne- och referensavdelningen, medan de övriga kallar den Informationsavdelningen, Referenssamlingen respektive Låne- och referensservice. Ett bibliotek har inget samlat Referensbibliotek.

**Göteborgs** universitetsbibliotek har i Centralbiblioteket inget samlat utrymme för referenslitteratur, utan den finns utplacerad på två av de fyra plan som utgör de offentliga utrymmena. På ett av dessa plan, entréplan, finns även informations- och lånediskar samt cd-dok och cd-ref. **Linköpings** universitetsbibliotek har i avdelningen *Låne- och referensservice* en mängd funktioner, däribland referensservice. Kvalificerad referensservice ges vid 11 kvartersbibliotek, dvs. bibliotek indelade efter ämnesområden. Vid **Lunds**

---

<sup>8</sup> Verksamhetsberättelse 1994/95, s.19.

<sup>9</sup> Nationalencyklopedien, band 15, s.457.

universitetsbibliotek och enheterna UB1 och UB2, är det i *Informationsavdelningen* man finner referenssamlingen och cd-romdatabaserna. Frågor om referenssamlingen ställer man vid informationsdisken. **Stockholms** universitetsbibliotek har referenslitteraturen samlad i *Referenssamlingen*, men huvuddelen av språklexikonsamlingen är placerad på respektive språkavdelning på ett annat plan. På **Umeå** universitetsbibliotek finns en *Låne- och referensavdelning* i huvudbiblioteket. I Kursläsesalen finns en lånedisk, uppdelad i en avdelning för lån och en för information. Biblioteket har även en referensdisk som är skild från låne- och informationsdisken och som är till för mera kvalificerade frågor. **Uppsala** universitetsbibliotek har en avdelning som heter *Låne- och referensavdelningen*, där referenssektionen ansvarar för referensbiblioteket, informationssökning och informationsåtervinning, cd-rom, databaser och Internet.

## 2.2 Lunds universitetsbibliotek

Den 8 april 1907 invigdes Lunds universitetsbiblioteks nya byggnad på Helgonabacken, efter att biblioteket i omkring 225 år hade funnits i Lundagård (Kungshuset). Många ombyggnader och förändringar har skett sedan dess. I september 1957 återinvigdes biblioteket efter tre och ett halvt års omfattande tillbyggnadsarbeten som nästan fördubblade dess lokaler. 1972 påbörjades en inre ombyggnad där en extra våning, "däcket", uppfördes över stora delar av bottenvåningen och många fasta forskarplatser försvann. Redan 1965 flyttades UB1:s kursbibliotek till södra lasarettområdet, men först 1981 öppnades det i nya lokaler i gamla kirurgen under beteckningen UB3. Den på 60-talet planerade biblioteksbyggnaden för medicin, teknik och naturvetenskap tillkom 1977 på tekniska högskolans område, och UB2 är numera huvudbibliotek för dessa ämnen. Den fjärde enheten är UB4, ett specialbibliotek för främst svenska dagstidningar. Dessutom finns inom universitetet förutom cirka 200 institutionsbibliotek, specialbibliotek inom juridik, teologi, ekonomi, beteendevetenskap, kemi, ekologi och lärarutbildning.

Även de senaste åren har det skett stora förändringar inom Lunds universitetsbibliotek. På UB1 har under 1994-95 bland annat genomförts en omfattande inre renovering. Organisationsriktigt är universitetsbiblioteket, med universitetsbibliotekarien som chef, fr o m den 1 juli 1995 uppdelat i tre enheter, Enheten UB1, Enheten för universitetsgemensam service och utveckling, och Enheten UB2. Den organisatoriska förändringen har skett med den nya högskolelagen och högskoleförordningens<sup>10</sup> föreskrifter som grund. Den nya högskolelagen har sitt ursprung i propositionen *Universitet och högskolor - frihet för kvalitet*<sup>11</sup> och utbildningsutskottets betänkande.<sup>12</sup> De nya författningarna trädde i kraft den 1 juli 1993.

Den 21 mars 1994 beslöt universitetsstyrelsen att all biblioteksverksamhet inom Lunds universitet skall samordnas i ett biblioteksnätverk med gemensamt biblioteks- och informationssystem. Beslutet fastslogs av rektor den 22 juni samma år. Verksamheten leds av biblioteksnämnden och universitetsbibliotekarien. Nämnden är också styrelse för universitetsbiblioteket och ansvarig för samordningen av biblioteksverksamheten. Nämnden består av elva ledamöter - ordföranden, universitetsbibliotekarien, fyra ledamöter för områdena, tre studenter och två representanter för biblioteken.

---

<sup>10</sup> SFS 1993:100.

<sup>11</sup> 1992/93:1.

<sup>12</sup> 1992/93:U6U3.



Under hösten 1995 utarbetade biblioteksnämnden en handlingsplan med en strategi för utvecklingen av biblioteksnätverket som syftade till att säkerställa en kvalitativt god nivå vad gäller informations- och litteratortjänster för forskare, lärare och studenter. Till grund för förslaget om ett nätverk låg en rapport<sup>13</sup> från en arbetsgrupp som under 1990-92 undersökt universitetsbibliotekets situation och föreslagit ett samordnat biblioteksnätverk. Nätverkets uppgift skall vara att förmedla och tillhandahålla vetenskaplig litteratur och information. Dess övergripande princip skall vara "att universitetets litteratur, inklusive institutionernas, skall förtecknas och vara fritt tillgänglig, varvid en riktpunkt skall vara att forskare, lärare och studenter skall ha tillgång till 60% av den litteratur eller information han eller hon behöver inom 24 timmar."<sup>14</sup> I rapporten sägs dessutom att biblioteksnätverket förutsätts vara genomfört under en fyraårsperiod med början läsåret 1993/94. Vid periodens slut, läsåret 1996/97 hoppas man att cirka 150 av institutionsbiblioteken skall vara anslutna till nätverket. Framtiden för biblioteksnätverket tänker sig arbetsgruppen som följande:

Mot slutet av 1990-talet kan lärare och studenter vid Lunds universitet /.../ arbeta i ett virtuellt universitets- och universalsbibliotek vid sitt skrivbord. Detta elektroniska bibliotek täcker hela skalan från den privata boksamlingen, via institutions- och universitetsbiblioteket till specialsamlingar och -arkiv. "Samlingarna" kan antingen användas som referenslitteratur, som idébank, eller för "direktstudium" d v s man studerar enskilda dokument (t ex tidskriftsartiklar).<sup>15</sup>

Universitetsbiblioteket kommer, menar arbetsgruppen, inom tio till tjugo år bestå av ett tiotal stora kvalificerade biblioteksenheter på områdesnivå och ett tjugotal mellanstora bibliotek, där grupper av institutioner gått samman om gemensam service. Den första överenskommelsen om samgående träffades redan i november 1996 då biblioteksnämnden och Samhällsvetenskapliga fakulteten fastställde riktlinjer för biblioteksverksamheten vid de samhällsvetenskapliga institutionsbiblioteken. I fakultetens handlingsprogram fastställdes en basnivå för biblioteksservicen vid de tio institutionsbiblioteken. Handlingsprogrammet inkluderar planer på en sammanslagning av Pedagogiska-psykologiska biblioteket, Socialhögskolans bibliotek och Sociologiska institutionens bibliotek som skall vara utförd till januari 1998. Samhällsvetenskapliga fakulteten har även, säger man, för avsikt att uppmuntra de institutioner som önskar slå samman sina bibliotek till stora och bärkraftiga enheter. I fråga om samverkan inom biblioteksnätverket är fakulteten även angelägen om att hanteringen på UB3 av kursböcker för S-området läggs ner och överförs till institutionsbiblioteken.

Ytterligare en överenskommelse skickade ut på remiss i december 1996, men är ännu inte klar. Denna gäller handlingsprogram för verksamheten vid institutionsbiblioteken inom humaniora och teologi, och tjugo institutioner och avdelningar omfattas av detta avtal. Till skillnad från samhällsvetenskapliga fakulteten anser institutionerna för humaniora och teologi inte att kursböckerna för deras område bör flyttas från UB3, det vore säger man, en stor förlust om UB3 lades ner eftersom läsplatser och möjligheten till hemlån behövs. Däremot bör institutionerna se över sina inköp av kurslitteratur i samarbete med UB3. I handlingsplanen för humaniora och teologi sägs även att "Området är angeläget om att få biblioteksutbildad personal till institutionsbiblioteken".<sup>16</sup> Gemensamt för de båda handlingsplanerna är bland annat att de, inom biblioteksnätverket, är angelägna om sam-

---

<sup>13</sup> Lunds universitetsbibliotek - ett nätverk. Rapport från Arbetsgruppen för en samordnad biblioteksorganisation.

<sup>14</sup> Beslut från Rektor vid Lunds universitet, Dnr IA99729/94.

<sup>15</sup> Lunds universitetsbibliotek - ett nätverk, s.10.

<sup>16</sup> Remiss, s.6.

arbete kring elektroniska tjänster och finansieringssätt av nya tjänster, samt att institutionsbiblioteken informerar om sin verksamhet på hemsida på Internet.

Den 3 oktober 1996 fastställde biblioteksnämnden en utvecklingsplan för biblioteks-nätverket<sup>17</sup>, *Studenternas bibliotek - biblioteksnämndens utvecklingsplan för förbättrad informations- och biblioteksservice till studenterna vid Lunds universitet 1996-1998*. I denna utvecklingsplan anges som övergripande mål att "Biblioteks- och informations-servicen till universitetets studenter bör ges på samma standardnivå och fungera enligt samma principer som gäller för basservicen till universitetets lärare och forskare".<sup>18</sup> Med hänsyn till studenternas informationsbehov kan man i kapitlet "Speciella målsättningar för utvecklingen under planeringsperioden" bland annat läsa:

Inom universitetet skall inom tio år finnas en läsplats/15 studenter med tillgång till referensmaterial och service /.../ Studenterna skall för sitt självständiga studiearbete ha tillgång till referensverk och databaser, som ger överblick över tillgängliga informationskällor inom alla för utbildningen relevanta ämnesområden. Databaser skall erbjudas med campuslicenser och i samma omfattning som studenterna möter under studier vid stora universitet i exempelvis England och Holland. /.../ I biblioteken skall finnas kraftfulla datorarbetsplatser som komplement till studenternas egna datorer. Dessa skall vara anslutna till Internet och försedda med program för produktion av rapporter och presentationer. /.../ Biblioteken skall erbjuda ämnesbaserade ingångar till Internet. /.../ Alla studenter skall inom utbildningsprogrammen erbjudas introduktion i biblioteksanvändning. Studenter med självständigt arbete på högre nivåer skall genomgå undervisning och övning i informationsökning, informationsvärdering och referenshantering. Denna undervisning skall vara integrerad i ämnesstudierna.<sup>19</sup>

## 2.3 UB1

UB1 är huvudbibliotek för humaniora, samhällsvetenskap, teologi och juridik. Biblioteksbyggnaden är centralt placerad med de flesta ämnesanknutna institutionerna i relativ närhet. Byggnaden omfattar 15 000 m<sup>2</sup> och UB1:s samlingar utgörs av cirka sju hyllmil böcker. Ungefär 110 personer arbetar i huset. I bibliotekets källare finns ett kafé som fungerar som en naturlig mötesplats för studenter, forskare, lärare och personal. Biblioteket är under terminen öppet måndag till lördag, sammanlagt 59 timmar per vecka. 1994/95 var besökarantalet varje veckodag 2 152, och under 1996 drygt 2 500. Detta är en siffra som nästan fördubblats sedan 1980-talet. Ett av skälen till de ökade besöksiffrorna är naturligtvis att antalet studenter vid Lunds universitet har ökat kraftigt, främst de senaste åren (tabell 1). Dessutom har antalet studenter i påbyggnadsutbildningar aldrig varit större än nu.

---

<sup>17</sup> Biblioteksnätverket FINN.

<sup>18</sup> Studenternas bibliotek, s.1.

<sup>19</sup> Ibid, s.2-3.

---

**Tabell 1: Registrerade<sup>20</sup> studerande i grundutbildning vid Lunds universitet (läsår)<sup>21</sup>**

---

1985/86 /.../	1990/91	1991/92	1992/93	1993/94	1994/95	1995/96
25 191	27 664	28 765	31 150	31 496	32 356	34 018

---

Ett annat skäl till de ökade besökssiffrorna är att vid mitten av 80-talet var UB1 till största delen ett bibliotek för forskarna, där studenter inte var välkomna förrän de nått åtminstone C-nivå. I dagens läge kan UB1 sägas vara lika mycket studenternas bibliotek, de utgör i varje fall den största användargruppen. I en utvärdering av universitetsbibliotekets organisation som publicerades 1994, sägs det:

Under perioden har användningen av UB - i form av besök - ökat starkt, nästan 30%. Det innebär att UBs två huvudbibliotek numera har ca. 25 000 besökare per vecka. Ca 75% av dessa är studenter. Det finns därför skäl att påstå att forskningsbiblioteket Lunds UB har ändrat karaktär till att fungera som företrädesvis studenternas bibliotek.<sup>22</sup>

Den senaste omfattande renoveringen, 1994-95, innebar bland annat att fler läsplatser för studenter skapades. Uppdelat i tre avskilda läsesalar finns det nu 164 läsplatser för studenter. Totalt har biblioteket 254 läsplatser för studenter och forskare. Kopieringsmöjligheter finns i biblioteket med flera maskiner i nära anslutning till de samlingar vars material inte är till för hemlån, referenssamlingen och tidskriftsrummets samling. UB1:s användare erbjuds personlig service vid tre separata diskar vars olika serviceområden kan vara något otydliga för nya besökare. Vid receptionsdisken som ligger rakt framför ingången kan man bland annat få allmän information om biblioteket, skaffa lånekort, anmäla sig till kurser och köpa kopieringskort. Till vänster om receptionsdisken ligger lånedisken som hanterar beställningar och registrerar lån. Till höger om receptionsdisken ligger informationsdisken som bland annat har ansvar för frågor om litteratursökning och användning av cd-romdatabaserna. Personalen vid Informationsavdelningen har också ansvar för de kurser i informationssökning som biblioteket ger till lärare, forskare och studenter. För närvarande går cirka 50 arbetstimmar/vecka till undervisning. Till sitt förfogande har bibliotekarierna ett undervisnings- och konferensrum som rymmer cirka 50 personer, och är utrustat med datorer. De allmänna, kostnadsfria bibliotekskurserna består av en introduktionskurs till det lokala bibliotekssystemet LOLITA och en kurs i sökning i cd-romdatabaser. För studenter på 60-poängsnivå finns mer omfattande kurser, som dock inte är kostnadsfria, där innehållet är anpassat till studentens ämne och där det dessutom ingår en rundvandring i referenssamlingen. För studenter på lägre nivåer finns ingen undervisning med introduktion till referenssamlingen och hur man bäst använder den.

Sedan februari 1990 finns den öppna samlingen, ÖS, som innehåller allt biblioteket köpt in av utländsk litteratur sedan 1988 och ett urval av den nyare svenska litteraturen från de senaste åren. Den öppna samlingen, för närvarande cirka 36 000 volymer, utgör cirka en procent av den totala samlingen på nästan 2,6 miljoner böcker. Böckerna i den öppna

---

<sup>20</sup> Som registrerade studenter räknas de studerande som är förstagsregistrerade på en kurs samt de som är fortsättningsregistrerade på kurs som löper över flera terminer.

<sup>21</sup> Statistiska meddelanden, 1996, 1997.

<sup>22</sup> En dynamisk organisation, tabellbilaga s.2.

samlingen är direkt tillgängliga för låntagarna och behöver inte beställas fram som den övriga litteraturen, som till största delen förvaras i slutna magasin.

## **2.4 Informationsavdelningen på UB1**

Informationsavdelningen på UB1 ligger som en samlad enhet i bibliotekets entréplan (för karta över Informationsavdelningen se bilaga 3). Datorer för sökning i cd-romdatabaser, Internet och katalogerna, både de elektroniska- och kortkatalogerna, finns i nära anslutning till informationsdisken. Referenssamlingen innehåller cirka 2000 hyllmeter och är placerad strax bakom katalogerna, medan det offentliga trycket står samlat i en intilliggande läsesal, Reflektoriet. I anslutning till referenssamlingen finns det 12 läsplatser som är reserverade för läsning av referenslitteratur. Referenssamlingen är skyltad med röda skyltar på bokhyllornas gavlar på vilka det står Ref 1, följt av hylluppställningskoder. Informationsdisken är bemannad mellan klockan 9.00 och 18.00, måndag till fredag, med för det mesta tre personer. Informationsavdelningen har 5,8 tjänster fördelat på totalt tio personer. Till dessa kommer nio personer som har 10% av sin tjänst i informationsdisken, sammanlagt 0,9 tjänster. För att avlasta personalen vid informationsdisken från frågor om hur man söker i den elektroniska katalogen finns det varje dag mellan klockan 10.00 och 16.00 en så kallad LOLITA-värd som instruerar och svarar på frågor vid de tolv arbetsstationer som är till för sökningar i LOLITA och LIBRIS.

Biblioteket har också ett stort antal databaser på cd-rom inom skilda områden som studenterna kan använda fritt. För närvarande finns det över 50 cd-romdatabaser, men antalet ökar ständigt. Vid de fem datorer där man kan söka i cd-romdatabaserna finns det mellan klockan 13.00 och 14.00 möjlighet att få hjälp av en särskild cd-värd. Som ett ytterligare hjälpmedel finns det vid dessa datorer blädderställ med kortfattade manualer om vad databaserna innehåller och vilka kommandon man ska använda. Databaserna går att nå via institutionerna, men än så länge kan den enskilde studenten inte koppla upp sig i nätverket via sin dator hemma. Studenterna har tillgång till en dator som är uppkopplad till Internet och som får användas fritt, dock inte för att skicka eller ta emot e-post. Via Internet och UB:s hemsida är det även möjligt att ställa frågor till UB1:s informationsdisk. Detta gäller dock enbart inom Lunds universitet. Beställning av fjärrlån kan göras via hemsidan både av lokala låntagare som vill beställa fjärrlån från andra bibliotek, och andra bibliotek som vill beställa fjärrlån från Lunds UB.

## 3. LITTERATURGENOMGÅNG

### 3.1 Referensservice

Referensservice kan enkelt definieras som direkt, personlig hjälp till biblioteksanvändare som söker information eller svar på någon fråga. En ofta förekommande definition är den som Samuel Rothstein ger i sin artikel *Reference Service: The New Dimension In Librarianship*:<sup>23</sup>

I represent reference work to be the personal assistance given by the librarian to individual readers in pursuit of information: reference service I hold to imply further the definite recognition on the part of the library of its responsibility for such work and a specific organization for that purpose.<sup>24</sup>

Enligt *Encyclopedia of Library and Information Science*<sup>25</sup> uppstod referensservice i slutet av 1800-talet i USA som ett komplement till de traditionella biblioteksuppgifterna att förvärva, organisera och förvara böcker och tidskrifter. Ser man på dessa biblioteksuppgifter i ett historiskt perspektiv, är referensservice en relativt ny företeelse. Bibliotekarier har visserligen även tidigare hjälpt låntagare, men det var i samband med den ökade folkbildningen och förändringar inom de högre studierna som referensservice blev en medveten strategi. Förändringarna i utbildningen medförde att nya användargrupper, som saknade erfarenheter av biblioteksanvändning, behövde mer stöd. Kraftigt växande samlingar var också en anledning till uppkomsten av personal som arbetade med direkt hjälp till användarna.

I boken *Reference and Information services. An Introduction*<sup>26</sup> tar man upp att referensservicen byggdes upp kring referensrum eller samlingar där särskilda referensbibliotekarier hjälpte låntagarna att använda referensmaterialet, som bland annat bestod av uppslagsverk, lexika, ordböcker, kartböcker och bibliografier. I början av 1900-talet uppstod en ny trend inom både forsknings- och folkbibliotek som innebar att separata, ämnesspecifika samlingar skapades. Detta medförde krav på referensbibliotekarier som var ämnesspecialister. Något som i ännu högre grad påverkade utvecklingen av referensservicen var det växande antalet specialbibliotek. Dessa bibliotek som var skapade för en särskild institution, till exempel ett företag eller en sjukvårdsinrättning, hade en annan syn på hur ingående referensarbetet skulle vara:

The growth of special libraries and the evolution toward subject departments in academic and large public libraries presented the library profession with a different concept of reference work. Rather than assisting users in finding information, reference librarians, in this view, should determine a user's information needs, use their bibliographic and subject expertise to locate the needed information, analyze the value of the information retrieved, and then present it to the user.<sup>27</sup>

Idag sträcker sig nivån på referensservice över en vidsträckt skala där de flesta bibliotek hamnar någonstans mellan ytterligheterna; enbart hänvisningsservice, eller mer avancerad hjälp i form av databassökningar och sammanställning av litteraturlistor. I många

<sup>23</sup> College and Research Libraries, 1961, 22(1), s.11-18.

<sup>24</sup> Ibid, s.12.

<sup>25</sup> Vol. 25, s.210-225: *Reference Services and Libraries*.

<sup>26</sup> Bopp, R.E., (ed).

<sup>27</sup> Ibid, s.15.

akademiska bibliotek är referensservicens nivå något av ett dilemma eftersom man ofta vid en och samma disk får ta emot så varierande frågor. Somliga bibliotek har löst detta genom att göra en uppdelning i två diskar där informationsdisken tar hand om enklare och snabbare frågor, medan svårare och mer tidskrävande frågor hänvisas till referensdisken.

En viktig del av referensarbetet utgörs av användarundervisning, som innebär att bibliotekarier bland annat visar på vilka referensverktyg som finns, t.ex. databaser eller referensböcker, och hur man använder dem. Dagens referensbibliotekarier har genom den elektroniska utvecklingen tillgång till olika referensverktyg, t.ex. Internet och cd-rom-databaser, som gör det lättare att ta fram stora mängder information. Samtidigt medför den nya tekniken mer arbete eftersom det är svårt, både för användarna och för bibliotekarierna, att följa med i den snabba utvecklingen. Den nya tekniken innebär också att många ifrågasätter den traditionella utformningen av referensservice och menar att den är anpassad till gamla medier:

An increasing number of academic libraries are making electronic versions of encyclopedias, dictionaries, periodical indexes, and other reference works available on their online catalog terminals, so that users may have easy access to various important sources of information at one location. /.../ future reference librarians will function as guides to the broader world of information, not just as interpreters of books and magazines in a particular library.<sup>28</sup>

### 3.2 Förändringsarbete inom akademiska bibliotek

Förändringsarbetet inom biblioteksvärlden sker på många sätt, organisatoriskt eller inom speciella områden, till exempel inom referensservicen. Vi tar här upp några av de scenarion som diskuterats de senaste åren, främst i *Journal of Academic Librarianship*, men även ur ett svenskt perspektiv. De flesta artiklarna härrör från 1995 och en del av de visioner som diskuteras är redan nu, nästan två år senare, helt eller delvis förverkligade, medan andra fortfarande hör framtiden till.

Tom Wilson diskuterar i *The role of the librarian in the 21st Century*<sup>29</sup> problemet med förutsägelser i allmänhet och för bibliotek i synnerhet. Han inleder diskussionen med att slå fast att "The future is, by definition, unknowable. This is the unalterable fact of all attempts to forecast what may happen."<sup>30</sup> Vad vi kan göra, säger Wilson, är att dra upp riktlinjer för olika trender. Vi kan se vad som händer nu, och hur en möjlig framtid kan komma att se ut om saker och ting fortsätter i samma riktning. Två problem uppstår dock när man drar upp riktlinjer för trender. Tillväxtkurvor är aldrig raka, och det oväntade inträffar alltid. "Anything I attempted to say, therefore, about the future role of the librarian in the 21st century would almost certainly be doomed to be wrong".<sup>31</sup> Alternativet till denna metod att angripa problemen är, säger Wilson, att istället bygga scenarion. Utifrån en artikel av Lawrence Wilkinson<sup>32</sup> beskriver Wilson fyra scenarion, "Egotopia", "Consumerland", "Ecotopia" och "New Civics". Wilson menar att konsekvenserna av det första scenariot,

---

<sup>28</sup> Ibid, s.22.

<sup>29</sup> Keynote address for the Library Association Northern Branch Conference, Longhirst, Northumberland, 17th november 1995.

<sup>30</sup> Ibid, s.1.

<sup>31</sup> Ibid.

<sup>32</sup> Wired, 1995.

"Egotopia", kommer att bli en decentralisering av arbetet. Kommunikationssystem dominerar samhället och Internet blir den plats där de flesta människor utför sitt arbete. Som ett resultat av fragmentering och den individualistiska ideologins dominans, kommer därför samhällets infrastruktur att förfalla. I ett sådant samhälle blir biblioteket "virtuellt" och, säger Wilson:

The logical consequence of this is that the librarian, too, becomes a predominantly on-line worker, supporting the citizen/worker by similarly selling services and working to contract. Finding relevant information faster than competitors, faster than the not-information-worker can find it, and surviving on the basis of superior knowledge of the networks and of the information resources available through them.<sup>33</sup>

Under detta scenario kommer troligtvis även, säger Wilson, universitetsbiblioteken som de ser ut i dagens läge att fragmenteras allt eftersom institutioner och forskningscentra gör anspråk på att själva tillgodose sitt behov av information. Sammanfattningsvis, säger han, så beror hur man analyserar situationen på vad man anser att bibliotekariens roll består av, "Under either the Egotopian or Consumerland scenarios we can see a future for the librarian as network navigator and as individual information consultant and we can see their role as network learning support agents in whatever becomes of academic or public libraries."<sup>34</sup>

Keith Ewing och Robert Hauptman beskriver i *Is Traditional Reference Service Obsolete?*<sup>35</sup> hur de ser på situationen för dagens traditionella referensarbete och lägger samtidigt fram fem scenarion om hur detta arbete skulle kunna förändras. Ewing och Hauptman anlägger sina synpunkter ur ett historiskt perspektiv, och menar ganska drastiskt att "We take the position that traditional academic reference service, until now held to be a key element within higher education, does not need to be rethought or reconfigured, it needs to be eliminated."<sup>36</sup> Författarna grundar detta antagande på främst två saker. Dels teorier som förs fram i en artikel om "technostructure"<sup>37</sup> där det antyds att högre utbildning som social institution borde omprövas, och dels på den förändring som sker på grund av informationsteknologins utveckling. Men, säger Ewing och Hauptman, referensserviceens försvinnande kommer inte att ske enbart på grund av att vi får nya teknologier, upprinnelsen till detta började långt innan biblioteken datoriserades. Skälet är, menar de, att så många av bibliotekets tjänster är av en så enkel natur att det inte krävs någon specialutbildning för att utföra dem. "Most inquiries can be handled by moderately capable high school graduates; a little in-house training and an apprenticeship program would assure their success."<sup>38</sup> Utvecklingen mot en mer skiktad referensservice där en allmän informations- eller receptionsdisk är bemannad med studenter eller icke-professionella, medan referensbibliotekarierna ger en mer avancerad och specialiserad service, är ett tecken på detta menar de. Ewing och Hauptman menar att det finns fem möjliga scenarion för bibliotekens referensservice för slutet av 1900-talet och början av 2000-talet:

First, academic libraries can continue to provide reference services in the traditional, single-tiered manner. Second, they could move away from a reference service point and into a classroom where we could concentrate on teaching people to locate information. Third, librarians could link with colleagues in computing services to

---

<sup>33</sup> Ibid, s.2.

<sup>34</sup> Ibid, s.5.

<sup>35</sup> Journal of Academic Librarianship, 1995, 21(1), s.3-6.

<sup>36</sup> Ibid, s.3.

<sup>37</sup> "From Plutocracy to Pluralism: Managing the Emerging Technostructure". R.C. Heterick, Jr och W.H. Saunders. EDUCOM Review 28 (September-October 1993): 22-28.

<sup>38</sup> Journal of Academic Librarianship, 1995, 21(1), s.3.

design artificial intelligent agents in a fulfillment of Barbara Ford's overlooked proposal<sup>39</sup>. Fourth, libraries could divide services so that basic information is provided by student workers or paraprofessionals and in-depth queries are fielded by subject specialists with advanced degrees in their respective disciplines. And, fifth, they could eliminate reference service altogether and let patrons fend for themselves.<sup>40</sup>

Författarnas farhågor är att eftersom de själva kan se bristerna i sitt eget verksamhetsområde, så dröjer det inte länge innan till exempel en administratör med ekonomiskt ansvar kan göra det samma och därefter kräva åtstramningar. Hur länge, säger de, dröjer det innan teknologin kan uppfylla visionen om den holografiska bibliotekarien som verkar i ett virtuellt universum.

Denna något provokativa artikel gav i sin tur upphov till flera intressanta inlägg i debatten, publicerade i samma nummer av *Journal of Academic Librarianship*, varav David W. Lewis *Traditional Reference Is Dead, Now Let's Move on to Important Questions*,<sup>41</sup> är den mest intressanta. Lewis börjar med att konstatera att Ewing och Hauptmans provokation är en besvikelse, och att de tyvärr missar tillfället att utmana status quo på ett produktivt sätt. Lewis menar att en sådan utmaning är nödvändig eftersom "it is clear to any reasonable observer that all 'traditional' library practice, not just reference services, is caught in the midst of a broad societal change./.../ the challenge to justify the existence of any library operation is a reasonable, and even a required, exercise."<sup>42</sup> Vad Ewing och Hauptman helt missar är, enligt Lewis, att universiteten och de akademiska biblioteken som vi känner dem, är produkter av den industriella revolutionen och att de konstruktioner som har fungerat väl i nästan ett århundrade nu håller på att falla sönder. "Ewing och Hauptman say traditional reference should be eliminated. What they fail to recognize is that traditional reference is already dead."<sup>43</sup>

Lewis refererar till Michael Bucklands<sup>44</sup> tre etapper av biblioteksutveckling: pappersbiblioteket, det datoriserade (automated) biblioteket där tillgången till bibliografiskt material är elektronisk men de huvudsakliga källorna fortfarande finns i pappersform, och det elektroniska biblioteket där både bibliografiska strukturer och resurserna är elektroniska. För att utföra denna övergång måste vi, enligt Lewis, konstruera ett nytt paradigm, inte bara för referensservicen utan för hela biblioteket. Det nya paradigmet måste vara anpassat till verkligheten på åtminstone fem områden: (1) Mekanismerna för informationsunderstöd måste förändras; (2) Kvalitativ service för en begränsad del av befolkningen måste väljas framför en allmän, men medioker service; (3) Instruktioner i hur man använder informationsresurser måste bli en central del av ett universitets undervisningsplan; (4) Bibliotekarier kommer inte att uppfinna de nya verktygen; (5) Elektroniska bibliotek kommer att bli omstörtande organisationer, och bibliotekarier kommer att finna att de är oense med gamla bundsförvanter. Lewis går därefter igenom dessa fem punkter, och försöker avgöra vilken effekt de kommer att ha på referensbibliotekarien.

---

<sup>39</sup> Barbara J. Ford, "Reference Beyond (and Without) the Reference Desk", *Energies for Transition: Proceeding of the Fourth National Conference of the Association of College and Research Libraries* (Chicago: Association of College and Research Libraries, 1986).

<sup>40</sup> *Journal of Academic Librarianship*, 1995, 21(1), s.5-6.

<sup>41</sup> *Ibid*, s.10-12.

<sup>42</sup> *Ibid*, s.10.

<sup>43</sup> *Ibid*, s.10.

<sup>44</sup> Michael Buckland, *Redesigning Library Service: A Manifesto*, ALA, 1992.



Vad beträffar informationsförsörjningen säger Lewis, att "Today significant resources can be delivered to the desktop of students and faculty and it is generally accepted that the library will, at least in part, become less a building than a set of electronic resources."<sup>45</sup> Biblioteket kommer alltså för universitetets del till stor del förflytta sig till dess elektroniska nätverk. Kanske kommer det då även att bli så att campuslicenser för olika resurser kommer att vara mer ändamålsenliga för användarna än att man betalar för referensbibliotekarier. Begränsad service kommer att innebära att biblioteken kan förse många användare med service av hög kvalité, men om kostnaderna ska hållas på en rimlig nivå, kan man inte ge denna service till alla. Universiteten måste därför ha fast personal som ger studenterna handledning i hur man använder det elektroniska biblioteket, och inte överlåta detta på referensbibliotekarierna. Av denna personal bör de flesta dock vara bibliotekarier, menar Lewis. Alla delar av universitetet kommer att beröras av den förändring som följer med informationsteknologins utveckling och som möjliggör det elektroniska biblioteket men, säger Lewis, den kommer att börja i biblioteket eftersom biblioteket är den del av universitetet som är mest öppen för förändringar. Universitetens undervisning kommer att förändras med multimedia, datorstödd undervisning, datorkonferenser etc., och biblioteket bör för att förstärka sin ställning stå i centrum för denna utveckling. Sammanfattningsvis, säger Lewis:

The important task is to make to electronic library a reality. This will mean fundamental changes in all aspects of library service. To be successful in this task, we must look closely at what we do and why we do it, we must understand the fundamental nature of the changes that all of education will have to make in the next several decades, and we must take the broad institutional view of what must happen and work to move the whole institution, not just the library, forward.<sup>46</sup>

I Sverige, och då särskilt i Lund, har de stora förändringarna hittills främst skett på en organisatorisk nivå. I *Biblioteket som en del av universitetet - En konkurrensfördel i kampen om studenterna?*<sup>47</sup> beskriver Göran Gellerstam, universitetsbibliotekarie vid Lunds UB, utvecklingen inom Lunds universitetsbibliotek de senaste 5-10 åren. Han diskuterar här den integration mellan bibliotek och universitet som skett de senaste åren och som resulterat i den nya gemensamma biblioteksorganisationen. Inte bibliotekets, menar han, utan användarens och uppdragsgivarens synsätt måste i första hand få styra vad som är kvalitet, vad som är god service. Detta leder ganska långt i kraven på integration. I både England och USA har universitets- och högskolebiblioteken varit studenternas bibliotek i enlighet med den anglosaxiska traditionen, något som först under senare år kan sägas gälla även i Sverige:

Hade jag på 80-talet inom mitt eget universitet i Lund talat om "biblioteken som en konkurrensparameter i kampen om studerande" hade jag inte blivit tagen på allvar av vare sig universitetsledningen eller bibliotekets personal. För bibliotekets personal var för övrigt huvudfrågan hur man skulle skydda sig och biblioteket från studenterna, inte hur man skulle göra biblioteket mer tillgängligt.<sup>48</sup>

Biblioteket kan numera sägas vara en serviceorganisation som används av universitetet i rekryteringen av nya studenter. Intresset från uppdragsgivarnas sida, universitetet och staten, har varit svalt men ändrades i och med det allmänna intresset kring informationsteknologin och höjningen av kvalitén inom den högre utbildningen. Ett resultat

---

<sup>45</sup> Ibid, s.11.

<sup>46</sup> Ibid, s.12.

<sup>47</sup> NVBF-konferens om forskningsbiblioteksbyggeri, NORDINFO-NYTT 1/96, s.11-16.

<sup>48</sup> Ibid, s.12.

av detta intresse är, säger Gellerstam, att uppdragsgivarna nu satsar kapital i själva biblioteksbyggnaden "man bygger om, man renoverar, man utvidgar och man bygger nytt. /.../ Att få mer resurser för media eller för personal, framför allt det senaste, verkar däremot omöjligt."<sup>49</sup>

De flesta av de nordiska vetenskapliga biblioteken är formellt integrerade delar av sina universitet eller högskolor, så även Lunds universitetsbibliotek. Fakulteterna vid universitetet står idag för cirka 70 procent av UB:s kostnader och biblioteket förhandlar fritt med universitetsstyrelsen och de självständiga delarna av universitetet. På så sätt har, säger författaren, våra uppdragsgivare blivit mycket tydliga för oss. "Det handlar om att vi idag inte har en inköspolicy - vi har minst nio. Vi köper inte litteratur för framtiden - vi köper för dagens forskare och studenter."<sup>50</sup> Varje enskild fakultet bestämmer dessutom genom sina anslag på vilken servicenivå man vill utnyttja UB, hur omfattande låne- och informationstjänster och ny teknologi ska vara. Det negativa i detta är att den som har makt över ekonomin också kan sägas ha makt över verksamheten, d.v.s. biblioteket. Men, säger Gellerstam, ett nära samarbete med forskare, lärare och studenter om hur biblioteksservicen ska läggas upp, är positivt. "Vilka andra aspekter skall egentligen tillåtas väga tyngre än dessa? Vem inom biblioteken har i dagens specialiserade forskning egentligen tillräcklig kompetens att skaffa rätt litteratur."<sup>51</sup> För universitetsbiblioteket har denna förändring i förhållandet till uppdragsgivarna, användarna, framför allt inneburit att biblioteket har blivit en del av en marknad där man konkurrerar med andra liknande organisationer och därför ständigt måste utveckla och förändra verksamheten. Inget, säger Gellerstam, kan motiveras med att "vi har alltid gjort så". Nya frågeställningar uppstår dessutom:

I integrationens släptåg har naturligtvis en lång rad nya eller nygamla frågor dykt upp./.../ Den mest djupgående av dessa frågor gäller bibliotekets uppgifter. Vilken roll skall det spela nu och i framtiden? /.../ Vem är bibliotekens viktigaste kundgrupp? Vågar vi inse att studenterna och lärarna intagit denna plats och att de förtvivlat väl behöver bibliotekens stöd. Att forskarna, kanske bortsett från de historiskt inriktade disciplinerna, klarar sig långt med egna IT-resurser och på egen hand?<sup>52</sup>

### 3.3 Tidigare undersökningar

Undersökningar av studenters användning av universitets- och högskolebibliotek har utförts tidigare, om än inte i någon större omfattning. I Sverige utförde Lars Höglund 1995 en undersökning vid nio universitets- och högskolebibliotek, och i en senare artikel<sup>53</sup> sammanfattar Höglund resultaten från denna studie och jämför med nyligare upptäckter i andra undersökningar. Sedan tidigare finns Erna Roos' undersökning från Göteborgs universitetsbibliotek som inkluderar både studenter och forskare. I Danmark publicerades 1995 Niels Ole Pors' undersökning som omfattar studenters användning av både universitets-, institutions- och folkbibliotek i Köpenhamn. En likartad undersökning utfördes höstterminen 1995 av Institutionen för biblioteksvetenskap och informatik vid Åbo Akademi

---

<sup>49</sup> Ibid, s.13.

<sup>50</sup> Ibid, s.15.

<sup>51</sup> Ibid.

<sup>52</sup> Ibid, s.16.

<sup>53</sup> Höglund, L och Thórsteinsdóttir, G. *Students and the university library. Attitudes to and use of university libraries among students and faculty*. Svensk Biblioteksforskning/Swedish Library Research, 1996:4, s.29-42.

under ledning av Sara von Ungern-Sternberg<sup>54</sup>. Denna undersökning omfattar dock främst pro gradu studenter, men också bibliotekarier och lärare. Trots att den sistnämnda studien är mycket intressant kommer vi inte att ta upp den eftersom den undersökta gruppen skiljer sig alltför mycket från vår egen för att vi ska kunna göra några jämförelser. I början och mitten av 60-talet genomfördes i England två studier om studenters användning av biblioteket vid Southampton University av M.B. Line, och från ett mindre universitet i södra U.S.A. finns en undersökning gjord 1986 av C.A. Mellon. I en del undersökningar om forskare och forskarstuderandes biblioteksanvändning nämns studenterna i korthet, till exempel i en undersökning från Lunds universitet från slutet av 80-talet och början av 90-talet. Nyligen utfördes även en undersökning som examensarbete, *Stockholms stadsbibliotek - Studenternas bibliotek?* av Mia Lagerberg. Eftersom denna studie endast rör frågor kring läsplatsanvändning och kurslitteratur kommer vi inte att ta upp den eller diskutera dess innehåll.

I rapporten *En kreativ studiemiljö. Högskolebiblioteket som pedagogisk resurs*,<sup>55</sup> utförd av en arbetsgrupp tillsatt av högskoleutredningen, analyseras högskolans biblioteksfunktioner ur grundutbildningens och studenternas perspektiv. Rapporten vill framförallt betona hur viktigt det är att lärarna inom högskolan drar in biblioteket i sitt arbete med studenterna, utnyttjar dess resurser som en pedagogisk tillgång och att biblioteken aktivt engagerar sig i lärarnas och studenternas behov. Man konstaterar också att erfarenheten från rapporter om biblioteksintegration och lärarnas roll i den pedagogiska processen visar att

Högskolans lärarpersonal i högre grad måste engageras i högskolebibliotekens verksamhet och utvecklingsmöjligheter. De inslag i vissa utbildningar, som ger studenterna en introduktion i biblioteksanvändning och som anordnas av många bibliotek, har relativt små effekter på de studerandes studiemönster så länge de inte ingår i en medveten pedagogisk struktur i utbildningen och angår lärarna<sup>56</sup>

För att höja utbildningens kvalitet vid högskolorna måste även användarutbildningen för studenter i grundutbildning förändras. "Studenternas orientering i bibliotekshantering på grundnivå måste bättre anpassas till kursernas och linjernas pedagogiska uppläggning och till stora delar vara inslag som lärarna själva integrerar i den vanliga utbildningen, helst i samarbete med bibliotekens personal".<sup>57</sup> Vad studenternas studiemiljö beträffar refererar man till en värdering av högskolebiblioteken i Sverige utförd av Peter Durey, *Aspects of Swedish University Libraries in 1979*,<sup>58</sup> där det konstateras att "De normer som tillämpats för läsplatsplanering svarar inte mot behoven och ligger /.../ klart under internationell nivå."<sup>59</sup>

Arbetsgruppens förslag sammanfattas under tre huvudrubriker och går i korthet ut på att göra informationshantering till ett av målen för högskolans utbildning, göra högskolebiblioteket till en pedagogisk resurs, samt rusta upp högskolebiblioteken. Man konstaterar att "Högskolebiblioteken är idag en till stora delar utnyttjad resurs för grundutbildningen."<sup>60</sup>

---

<sup>54</sup> Ungern-Sternberg, Sara von. *Studenterna och Biblioteket. En fokusgrupp undersökning av Åbostudenters informationsanskaffning*, 1996.

<sup>55</sup> SOU 1991:72.

<sup>56</sup> Ibid, s.29f.

<sup>57</sup> Ibid, s.15.

<sup>58</sup> Libri, International Library Review, 1981, 31(1), s.22-29.

<sup>59</sup> SOU 1991:72, s.24.

<sup>60</sup> Ibid, s.8.

Den tidigare nämnda utvärderingen av svenska universitetsbibliotek av Durey<sup>61</sup> är visserligen relativt gammal, men kan ändå vara av intresse eftersom den är utförd av en bibliotekarie från ett annat land och därför har ett annat perspektiv. Det kan också vara av intresse att se hur situationen såg ut då, för arton år sedan, och se vad som har förändrats. Durey konstaterar, sammanfattningsvis, att "It is a matter of regret that one has to come to the conclusion (surprising in the case of a developed and wealthy country) that the growth of academic libraries in Sweden has been arrested in a number of respects."<sup>62</sup> Vad Durey ser som hinder för utvecklingen av de svenska akademiska biblioteken är bristen på ekonomiska resurser, de ofta dåliga lokalförhållandena och för lite personal. Om biblioteksbyggnader i t.ex. Lund säger han att "UB2 /.../ is the only major academic library building which I saw in Sweden which appears to be functionally planned and is aesthetically pleasing."<sup>63</sup> Endast vad beträffar tillgång till datoriserade databaser, menar författaren, har en framstående service utvecklats. "At a local level all universities give courses in the use of computerised databases and both Chalmers University Library and Lund University seem conspicuously well organised to do this."<sup>64</sup> Angående bibliotekspersonal säger Durey att det förefaller tydligt för en utomstående observatör att svenska universitetsbibliotek är underbemannade, /.../ technical services are dealt with more or less efficiently /.../ but services to readers and particularly reference services are underdeveloped. In many institutions the amount of direct assistance available particularly for the more junior students, seems to be inadequate."<sup>65</sup> Som orsak till den situation som rådde 1979, menar Durey att den främst skyldes central byråkrati och den decentralisering som nyligen hade genomförts på vissa områden.

En stor undersökning, utförd av Lars Höglund, professor vid Centrum för biblioteks- och informationsvetenskap vid Göteborgs universitet, redovisas i *Tusen studenter om biblioteket - vanor, attityder och krav*.<sup>66</sup> Undersökningen ingår i BIBSAMs stora utredning, *Studenternas bibliotek*. Studien redovisar resultaten av en undersökning om svenska högskolestuderandes användning av bibliotek vid universitet och högskolor och är utförd från slutet av vårterminen 1995 fram till och med höstterminen 1995. Materialinsamlingen bestod i att en enkät skickades ut till studenter vid nio högskolor på åtta orter, vilket resulterade i 1071 svar. Som ett komplement utfördes även 54 intervjuer. Höglunds undersökning visar att biblioteket används av studenterna främst i studiesyfte, men även fyller en viktig funktion som mötesplats. Olika bibliotekstjänster som till exempel att beställa litteratur, låna, kopiera, söka i katalogen och fråga personalen, används flitigt. Många studenter, främst de vid universitetsorterna, uppger dock att de tycker det är svårt att hitta på biblioteken, miljön beskrivs som oöverskådlig och rörig. Den nya tekniken i biblioteken innebär att studenterna känner ett större behov av användarutbildning och kommer med ökade krav på användarvänlighet i form av enhetligare söksystem och bättre instruktioner. Studenterna har också dålig kännedom om vilka databaser de kan använda för litteratursökning, utöver bibliotekskatalogen. Det är alltså främst när det gäller cd-romdatabaser och Internet som studenterna behöver utbildning, nära 90% uppger att de har behov av utbildning inom just detta område. Majoriteten av studenterna i undersökningen har en positiv inställning till fler moment av självständig problemlösning i utbildningen,

---

<sup>61</sup> Författaren har undersökt de sex universiteterna, Karolinska Institutet, KTH, Chalmers och Lantbruksuniversitetet i Uppsala.

<sup>62</sup> Libri, International Library Review, 1981, 31(1), s.29.

<sup>63</sup> Ibid, s.26.

<sup>64</sup> Ibid, s.28.

<sup>65</sup> Ibid, s.24f.

<sup>66</sup> Studenternas bibliotek, delstudie 2, BIBSAM, 1995.

vilket enligt Höglund ökar behovet av ett välförsett bibliotek. Tyvärr verkar inte lärarna följa med i denna pedagogiska utveckling eftersom bara en fjärdedel av studenterna upplever att lärarna stimulerar till biblioteksanvändning och informationssökning. Höglund avslutar med att säga att "Undersökningen kan betraktas som en del i en nödvändig dialog mellan studerande, lärare och bibliotekarier kring aktuella och framtida biblioteksfrågor".<sup>67</sup>

I artikeln *Students and the university. Attitudes to and use of university libraries among students and faculty*, diskuterar Höglund den ovan beskrivna undersökningen och gör jämförelser med studier främst från andra länder. Bland annat nämner han den s.k. Follett-rapporten, *Joint Funding Council's Libraries Review*,<sup>68</sup> från 1993 som föreslog en kraftig investering i nya biblioteksbyggnader och informationsteknologi. En av huvudslutsatserna i rapporten är "The exploitation of IT is essential to create the effective library service of the future".<sup>69</sup> I diskussionen slår Höglund fast att det finns en stor skillnad i hur studenterna använder biblioteket dels beroende på vilket ämne de läser, och dels beroende om det är vid ett stort universitet eller vid en högskola de studerar. Han säger också att det mycket väl kan stämma att biblioteket, som bibliotekarierna påstår, är en underutnyttjad resurs i den högre utbildningen:

This might be true, the argument is convincing, but a large-scale change in the direction of problem-based learning would probably quickly lead to a break-down in the library. In the university colleges the hope is for electronic sources with full-text documents. While waiting for them the students are information poor in a world of information overload.<sup>70</sup>

Den slutsats Höglund drar efter jämförelser med andra studier är att "The conclusion is embarrassingly simple - the motivations involved are too small and/ or the information service too difficult compared to what it is expected to give".<sup>71</sup>

Niels Ole Pors undersökning, *Studerende og biblioteker: en undersøgelse af studerendes benyttelse af Københavns Kommunes Biblioteker, Det Konglige Bibliotek og Handelshøjskolens Bibliotek*,<sup>72</sup> har för avsikt att skapa underlag för hur användarservicen kan förbättras och bibliotekens resurser utnyttjas mer effektivt. Undersökningen är en studie av både användare och användning vid sju biblioteksenheter och gäller inte enbart universitetsstuderande, utan omfattar även studenter på mellanutbildningsnivå och de som deltar i frivillig vuxenundervisning. Biblioteken konstaterar själv att allt fler studenter letar förgäves efter det material de söker, och att köerna för att reservera material ständigt växer. Huvudfrågan i undersökningen är därför huruvida de undersökta biblioteksenheterna kan anses "at have tilstrækkelige mængder materiale disponible på rette sted og på rette tid".<sup>73</sup> Pors understryker att det inte är fråga om en representativ undersökning av de studerande som helhet, utan enbart av de sju biblioteksenheternas användare.

Pors ser ett generellt mönster i studenternas användning av biblioteken som han menar är mycket naturligt. De flesta studenter söker information efter en närhetsprincip, både vad beträffar ämne och geografi. "Undersøgelsen bekræfter også, at geografisk nærhed er en meget afgørende faktor i forbindelse med anvendelse af biblioteker, især folkebiblioteker

---

<sup>67</sup> Ibid, s.32.

<sup>68</sup> Follett, B., HEFCE (Higher Education Funding Council for England), Bristol, 1993.

<sup>69</sup> Chapter 1 - Summary of Conclusions, Information Technology, punkt 29.

<sup>70</sup> Höglund, L. och Thórsteinsdóttir, G., s.41.

<sup>71</sup> Ibid.

<sup>72</sup> Danmarks Biblioteksskole, København, 1995.

<sup>73</sup> Ibid, s.9.

og at anvendelsen af forsknings- og fagbiblioteker hænger sammen med opfattelsen af materialesamlingens relevans."<sup>74</sup> De studenter som anvender sig af mange olika bibliotek är främst de som läser ämnen som ekonomi, litteratur, historia och liknande. Studenter som läser på mellanutbildningar och utbildningsprogram som till exempel juridik och medicin, använder i mindre utsträckning flera bibliotek. Generellt, säger Pors, kan man se att användarna förutom att låna böcker och söka information även utnyttjar biblioteket för att studera, läsa, söka i datorkatalogen, kopiera, läsa tidningar och mycket annat. Anmärkningsvärt många studenter använder datorkatalogen, säger Pors. De menar att datorkatalogen är ett framsteg som hjälper till att göra biblioteken moderna och effektiva. Studenterna betraktar biblioteken som oumbärliga i samband med studierna, och uppfattar servicen som positiv. "Der kan ikke herske nogen tvivl om, at studerende som helhed opfatter servicen som venlig og kompetent. Studerende føler sig heller ikke underprioriterede i forhold til andre grupper."<sup>75</sup> I servicesammanhang är det bara väntetiden vid datorkatalogen, kopieringen och utlåningsdisken som studenterna klagat på.

Pors slår fast att studenternas behov av bibliotekens service är mycket stort, men att behoven är mycket olika beroende på vilket ämne studenterna läser och vilken studienivå de befinner sig på. "De studerende har et stort behov for at kunne studere på bibliotekerne, på samme måde som deres behov for at kunne foretage litteratursøgninger er meget stort. Studerende finder, at det vil være ønskeligt med en udvidelse af åbningstider og studiepladser på de københavnske biblioteker."<sup>76</sup> Vidare säger Pors att studenterna har behov av vägledning vid sina biblioteksbesök, men att det tydligt framgår att de endast i liten utsträckning deltar i bibliotekens introduktionskurser i biblioteksanvändning.

Det skyldes sikkert også, at studerendes indsigte i bibliotekssystemet og dets muligheder er begrænsede. Intressen for biblioteker er naturligtvis ikke særligt stor. Det opfattes som uundværligt og nødvendigt. Som et nyttigt værktøj, hvis funktionsmåde det næppe er nødvendigt at kende. Erkendelsen af nytten af viden kommer for flere studerendes vedkommende senere i studiet.<sup>77</sup>

Lunds universitetsbibliotek genomförde i slutet av 80-talet och början av 90-talet ett FRN<sup>78</sup>-finansierat projekt, *Informationsförsörjning på användarnas villkor*. Projektet innehöll fyra delar, men ingen undersökte eller beskrev studenternas biblioteksanvändning och behov av informationsservice. Intervjuundersökningarna, del ett och tre<sup>79</sup>, är intressanta ur studenternas perspektiv genom att man får en bild av hur forskare och biblioteks- och förvaltningschefer ser på studenternas närvaro i biblioteket: "Forskarna ger man inte standardiserad service /.../. Vi strävar efter att ge dem individuell service. Däremot ger vi studenterna standardiserad service."<sup>80</sup> Av intresse är även forskare/forskarstuderandes visioner om det framtida traditionella forskningsbiblioteket där "atmosfären i hotbildens bibliotek kännetecknas av skrik och prat från studenter, kanske en konstgjord elektronisk röst och terminalknatter".<sup>81</sup>

---

<sup>74</sup> Ibid, s.178.

<sup>75</sup> Ibid, s.176.

<sup>76</sup> Ibid, s.177.

<sup>77</sup> Ibid, s.177.

<sup>78</sup> FRN = Forskningsrådsnämnden. Ett organ i det svenska systemet för forskning och utvecklingsarbete.

<sup>79</sup> Olander, B och Berry, P. *Framtidens bibliotek på låntagarnas villkor*.

<sup>80</sup> Ibid, s.107, citat ur intervju.

<sup>81</sup> Ibid, s.116.

En annan undersökning, som visar på intressekonflikten mellan studenter och forskare, redovisas i *Vem? Varför? Vad? Något om användningen av Göteborgs universitetsbibliotek*, av Erna Roos. Studien baseras på en enkätundersökning som genomfördes våren 1988 bland besökare vid centralbiblioteket, som ansvarar för de humanistiska och samhällsvetenskapliga fakultetsområdena vid Göteborgs universitetsbibliotek. I denna undersökning blir det väldigt tydligt att studenterna och forskarna använder bibliotekets resurser på olika sätt. Studenterna är främst ute efter en studieplats, medan forskarna använder bibliotekets samlingar. Erna Roos' kommentarer gör det också väldigt tydligt vem bibliotekets tjänster är utformade för:

Uppenbarligen, glädjande nog och helt väntat, använder forskarna på ett helt annat sätt samlingarna, redskapen och personalen. Denna grupp, som alltså finns men inte riktigt syns vare sig i verklighetens vimmel eller i undersökningens totalsiffror, är desto tydligare i ett annat avseende. Den utgör det som vi mentalt uppfattar som Låntagaren, den vi köper nästan alla våra böcker för och så gärna vill hjälpa, den mot vilken hela verksamheten syftar, kort sagt bibliotekets främsta målgrupp. Men han är som individ alltså bara var tionde av alla som kommer in genom vår grind!<sup>82</sup>

Tom Wilson gör i *Information Needs and Uses: Fifty years of Progress?*<sup>83</sup> en översikt av de användarstudier som publicerats de senaste femtio åren, främst i *Journal of Documentation*. Wilson konstaterar dock att det inte är många av dessa undersökningar som rör universitets- och högskolestuderandes biblioteksanvändning. De undersökningar om studenters användning av universitetsbibliotek som Wilson tar upp är framför allt två studier genomförda vid universitetsbiblioteket vid Southampton University med tre års mellanrum, 1962 och 1965. M.B. Line: *Student attitudes to the university library: a survey at Southampton University*<sup>84</sup> och M.B. Line och M. Tidmarsh: *Student attitudes to the university library: a second survey at Southampton University*<sup>85</sup>. Huvudsyftet med studierna var att besvara frågor som: Kan studenterna hitta i biblioteket? Är katalogen både en stötesten och ett hjälpmedel? Har studenterna någon uppfattning om vilken sorts hjälp bibliotekspersonalen kan ge dem, och är de beredda att använda sig av den? Finns det någon sorts psykologisk barriär mellan studenterna och biblioteket? Kort sagt, hur framgångsrikt är biblioteket?

Vid den första undersökningen 1962 insamlades 186 enkäter, 93%. Av de svarande uppgav alla att de någon gång använt biblioteket. Studenterna tillfrågades bl.a. om de samlat in information om ett uppsatsämne och hur de i så fall gått till väga. Av de 90 studenter som svarade på frågan hade 59% använt referenslitteratur, 53% fått tips från föreläsaren, 27% sökt i bibliografier och 20% använt ämneskatalogen. Endast 4% frågade bibliotekarierna om hjälp, ett väntat resultat. Totalt var det 39% som var ovilliga att ställa frågor till personalen och 65% som tyckte att personalen alltid var hjälpsam. 19% av studenterna uppgav att de fann biblioteket skrämmande vid sitt första besök, 48% att det var lätt skrämmande och 33% att det inte var skrämmande alls. Hela 60% av tredjeårsstudenterna tyckte inte att de hade lyckats lära sig använda biblioteket på ett framgångsrikt sätt.

Målet med den andra undersökningen var att fastställa effekten av de förändringar som gjorts sedan den första undersökningen. Under de tre åren hade universitetet fördubblat antalet studenter, en ökning av antalet grundstudenter med 38%. Biblioteket hade utökats

---

<sup>82</sup> Roos, E. s.19.

<sup>83</sup> *A Journal of Documentation Review*, 1994, s.15-51.

<sup>84</sup> *Journal of Documentation*, 1963, 19(3), s.100-117.

<sup>85</sup> *Journal of Documentation*, 1966, 22(2), s.123-135.

väsentligt, men inte personalstyrkan vilket innebar att servicen till studenterna hade försämrats. Antalet läsplatser hade till exempel bara ökat med 10%. Resultatet av undersökningen visade att 81% av studenterna tyckte att bibliotekspersonalen alltid var hjälpsam, en ökning med 14%, och endast 31% var ovilliga att be personalen om hjälp, en minskning med 21%. En besvikelse med resultatet från den andra undersökningen var, säger Line, att kurserna i biblioteksanvändning inte tycktes ha påverkat studenterna i någon större grad. Detta kan bero på, menar han, att bibliotekspersonalen inte var van vid att undervisa. Men den viktigaste faktorn är ändå tidpunkten för undervisningen.

While an hour with students in the first year is all to the good, a similar period - or better, two or three such periods - in the second year would be much more satisfactory. A further advantage is that students would by this time be more critical and articulate about their needs, so that the contents of seminars could be refined by continual feedback.<sup>86</sup>

Trots att endast två tredjedelar av studenterna menade att de hade viss användning av kurserna, var kurserna värdefulla eftersom de resulterade i att bibliotekspersonalen lärde sig att kommunicera bättre med studenterna. Line säger, "University librarians have a fair idea of what the teaching staff think of the library /.../ it is much harder to know what students think, but without this information we are in danger of trying to communicate (since librarianship is a means of communication) to an unknown audience."<sup>87</sup>

Om dessa två undersökningar menar Wilson att det är svårt att fastslå om de förändringar som skett beror på de resultat som framkom i studierna:

Some changes, of course, did take place: an increase in user-education programmes, the extension of short-loan collections, and, in some places, the building of undergraduate libraries /.../ it may be simply that the change in universities towards undergraduate library services /.../ was already in train and that the research only described what was happening, rather than leading that change.<sup>88</sup>

En kvalitativ studie utförd vid ett universitet i U.S.A., C.A. Mellon: *Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development*<sup>89</sup> försökte ta reda på hur studenterna upplevde biblioteket och varför. Man bad studenter som just skulle börja skriva uppsats och därför behövde använda universitetsbiblioteket, beskriva sina upplevelser. Undersökningen inriktade sig på att, ur studenternas synvinkel, försöka förstå varför de upplever sin situation som de gör och genomfördes på så sätt att tjugo lärare i engelska under en tvåårsperiod samlade in sökjournaler från studenter som deltog i kurser i uppsatsskrivning. I slutet av terminen krävdes dessutom att studenterna skrev en uppsats beträffande sina erfarenheter. Resultatet visade att 75 till 85% av studenterna använde ord som skrämmande, överväldigande, vilse, hjälplös, förvirrad och rädd för det okända, när de skulle beskriva sitt första besök på biblioteket. Även uttrycket "library phobia" förekom. En student beskrev sitt första besök på universitetsbiblioteket med orden, "It was like being in a foreign country and unable to speak the language."<sup>90</sup> Mellon menar att känslan av att vara vilse i biblioteksmiljön kommer sig av fyra saker: "(1) the size of the library; (2) a lack of knowledge about where things were located; (3) how to begin, and (4) what to do."<sup>91</sup>

<sup>86</sup> Journal of Documentation, 1963, 19(3), s.114.

<sup>87</sup> Ibid, s.100.

<sup>88</sup> A Journal of Documentation Review, 1994, s.20.

<sup>89</sup> College & Research Libraries, 1986, 47(2), s.160-165.

<sup>90</sup> Ibid, s.162.

<sup>91</sup> Ibid.



Anmärkningsvärt är att trots att studien utfördes vid ett mindre universitetsbibliotek upplevde de flesta av studenterna biblioteket som mycket stort.

Mellon grundar på detta resultat sin teori om "library anxiety": "when confronted with the need to gather information in the library for their first research paper many students become so anxious that they are unable to approach the problem logically or effectively."<sup>92</sup> Anledningen till att denna situation uppstår är, menar Mellon, att studenterna tror att de måste veta hur man använder biblioteket redan vid första besöket. Ställer man då frågor till personalen visar man att man är underlägsen och inte vet lika mycket som andra studenter. Vissa studenter uppgav att de inte ställde frågor därför att de var blyga och inte vågade, andra ville inte besvara någon eller verka dumma.

Teorier om "test anxiety" och "math anxiety" är redan vedertagna, och Mellon menar att genom att placera "library anxiety" inom samma ram kan man lättare åtgärda problemet. Studien resulterade bland annat i att de lärare för vilka studenterna skulle skriva uppsats, ägnade lektionstid åt att undervisa studenterna hur de skulle använda biblioteket. På biblioteket fungerade sedan lärarna som en länk mellan studenterna och bibliotekarierna. Detta samarbete resulterade i bättre förståelse mellan alla de inblandade parterna. Vad bibliotekarierna främst kan lära av denna undersökning, menar Mellon, är vikten av att studenterna introduceras till biblioteket på ett välkomnande sätt:

In this session, our primary goal is to help students see the library as a great place with fascinating information and warm, friendly people available to help them. We can pass out handouts that tell students how to use the Readers' Guide and an assignment that verifies they used it, but only a good instruction librarian can convince them the library isn't scary.<sup>93</sup>

---

<sup>92</sup> Ibid, s.163.

<sup>93</sup> Ibid, s.164ff.

## 4. METOD

Som vi tidigare nämnt, vill vi genom vår undersökning visa hur referenstjänsterna vid UB1 uppfattas av studenterna. Syftet med undersökningen är att ta reda på i vilken utsträckning studerande i grundutbildningen använder UB1:s referensavdelning och vilken kännedom de har om de referenstjänster som erbjuds.

Vid valet av metod bestämde vi oss för en kvantitativ undersökning i form av en enkät, eftersom det är ett vanligt förfarande vid undersökningar av stora populationer. Vi ville även ha möjlighet att jämföra våra resultat med andra kvantitativa undersökningar. Vid undersökningar av vissa tjänster eller funktioner på ett bibliotek delar man i allmänhet ut frågeformulären bland de som besöker biblioteket, därför valde även vi denna metod. I vårt val av utdelningsmetod spelade även sannolikheten att få en hög svarsfrekvens en viktig roll. Det är allmänt känt att postenkäter oftast innebär låg svarsfrekvens och kräver flera påminnelsebrev, detta var ytterligare skäl till att vi valde att dela ut enkäten direkt bland UB1:s besökare.

Följande frågor tas upp i enkätundersökningen:

- Är det någon särskild kategori av studenter som använder referensavdelningen ?
- På vilken nivå i utbildningen och i vilket syfte använder studenterna referensavdelningen ?
- Vad är skälet till att vissa studenter inte använder den ?
- Hur ofta använder studenterna referensavdelningen ?
- Vilken kunskap har de studerande om den ?
- Hur har de studerande fått kännedom om den ?
- Hur vill studenterna bli informerade om referensavdelningen ?

### 4.1 Enkätens utformning

I sin slutversion består enkäten<sup>94</sup> av 14 frågor och är utformad för att rymmas på båda sidorna av ett A4-blad. Det var en medveten strävan att enkäten skulle bestå av endast ett blad, för att inte uppfattas som för tidskrävande av de tillfrågade. Frågorna har främst slutna svarsalternativ för att underlätta både vid ifyllandet och bearbetningen. På sex frågor ges respondenterna även möjlighet att fylla i egna svarsalternativ. I enkäten använde vi termen referensbibliotek, i uppsatsen använder vi istället genomgående termen referenssamlingen, vilket är UB1:s egen formella beteckning.

Eftersom vi inte var intresserade av respondenternas ålder eller kön, ställdes heller inte några sådana frågor. Enkäten inleds med några faktafrågor för att ta reda på inom vilket fakultetsområde och på vilken studienivå respondenten befinner sig. Sedan ställs en fråga om det ingår någon uppsats eller annan skriftlig uppgift i de kurser respondenten läser denna termin. Denna fråga ställdes för att kunna verifiera i vilken utsträckning studenterna skriver uppsats, och om det föreligger något samband mellan uppsatsskrivning och användning av referensavdelningens tjänster. Fråga fyra är helt öppen, studenterna ska där ge sina egna associationer till orden "referensavdelning" eller "referensbibliotek". Syftet

---

<sup>94</sup> Bilaga nr 1

med denna fråga är att ta reda på om studenterna är medvetna om innebörden av de två termerna. Den femte frågan delar respondenterna i två grupper, de som använder referensavdelningen och de som inte använder den. För att det inte skulle vara oklart vad vi menade, förklarade vi i en parentes vad vi avser med referensavdelningen. De följande sex frågorna riktar sig enbart till användarna av referensavdelningen och gäller användningsfrekvensen och dess olika tjänster, kännedom, kunskapsbedömning, syfte, och bedömning av referenstjänsterna. Endast en fråga, nr 12, riktar sig enbart till icke-användarna och rör skälet till varför de inte använder referensavdelningen. De två sista frågorna i enkäten riktar sig till både användarna och icke-användarna, och gäller huruvida det ingår någon kurs i informationssökning i den utbildning de genomgår och hur de skulle föredra att bli informerade om referensavdelningen. Syftet med dessa två frågor är att kunna göra en bedömning av hur stort behovet av utbildning i biblioteksanvändning är, och hur informationen till studenterna bör utformas. Enkäten avslutas med "Plats för egna kommentarer". Ett urval av dessa finns redovisade i kapitel 5.14.

## 4.2 Genomförandet

Enkätundersökningen utfördes under vecka 41, 7-12 oktober, i den inre entrén framför svängdörren på UB1. Genom denna placering undvek vi de besökare som endast hade för avsikt att uppsöka kaféet i källaren eller toaletterna. En whiteboardtavla fanns under hela perioden utplacerad i entrén för att informera de besökande. Tavlan hade följande text: "Denna vecka utförs en enkät om STUDENTERS användning av UB1." Tidsschema och enkätformulär lämnades till låneavdelningen respektive informationsavdelningen på UB1 för att informera personalen. UB1 har öppet sammanlagt 59 timmar i veckan, måndag till fredag 8.00-19.00 och lördag 10.00-14.00. Av dessa valdes 18 timmar ut för undersökningen, cirka 30%. Undersökningstimmarna fördelades över bibliotekets öppettidgar och öppettider enligt tabell 2.

Kl.	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
Mån			1			2	3				
Tis	4	5							6	7	
Ons							8	9	10		
Tors			11	12							13
Fre			14	15		16					
Lör	-	-		17	18		-	-	-	-	-

Tabell 2: Undersökningstimmarnas spridning vecka 41, 7-12 oktober.

Vi valde att göra ett systematiskt urval som innebar att var femte besökare på väg in i biblioteket tillfrågades om de ville besvara enkäten. Personal och personer som redan fyllt i enkäten räknades inte. Personalen bär namnskyltar och var därför lätta att urskilja. Undersökningens population bestod av enbart studerande i grundutbildningen, vilket innebar att de doktorander, forskare eller allmänhet som blev tillfrågade noterades som bortfall liksom de studenter som inte ville besvara enkäten. Urvalspersonerna ombads fylla i enkäten på plats och i vår närvaro, detta för att förenkla insamlandet och minska bortfallet. Ett bord med fem stolar fanns utplacerat i relativ avskildhet till vänster om dörren, för att urvalspersonerna i lugn och ro skulle kunna fylla i enkäten. Vi fanns hela tiden tillgängliga för att besvara frågor. Eftersom UB1:s egen personal utförde en mindre

enkätundersökning under samma period hade vi, för att markera att vår undersökning inte gjordes av UB1, tryckt upp vår enkät på blått papper (UB1:s var på vitt papper). På vårt frågeformulär fanns förutom BIVIL:s logotyp en kort inledning där vi berättade var vi kom ifrån och att undersökningen ingick som en del av en magisteruppsats. Vi bar dessutom skjortor med BIVIL tryckt på ryggen för att undvika alla tvivel om vem som utförde enkätundersökningen.

### 4.3 Avgränsningar

För att få en tydlig och genomförbar struktur på undersökningen gjorde vi vissa avgränsningar. Vi valde att göra en avgränsning genom att enbart välja UB1, som betjänar områdena humaniora, samhällsvetenskap, teologi och juridik. Därefter gjorde vi ytterligare en avgränsning som innebar att vi valde att enbart undersöka referenstjänsterna. Då vi gick igenom vilka referenstjänster vi skulle ta med i vår undersökning valde vi att inte ta med användningen av katalogerna, varken kortkatalogerna eller den elektroniska katalogen, eftersom den höga användningsfrekvensen av dessa skulle få för stort genomslag i vår undersökning. Vi valde sedan att samla de andra referenstjänsterna under begreppet "referensavdelningen": referenssamlingen, cd-romdatabaserna, Internet, offentliga trycket och informationsdisken. Detta begrepp används egentligen inte på UB1, där ingår dessa tjänster i informationsavdelningen. Anledningen till att vi valde begreppet referensavdelning var att vi ville använda en enhetlig terminologi i enkäten. Vi menade också att det för studenternas del inte hade någon betydelse om vi bytte ut informationsavdelning mot referensavdelning eftersom studenterna oftast inte är insatta i de formella beteckningarna på delarna i universitetsbibliotekets organisation.

För att prova ut frågorna i enkäten och utdelningsmetoden genomförde vi pilotstudier på UB1. I pilotstudierna använde vi samma systematiska urval som i den slutliga undersökningen, med den skillnaden att vi lät alla besöksgrupper fylla i enkäten. Utifrån resultatet av pilotstudierna valde vi att göra en avgränsning av vår målgrupp och enbart rikta våra frågor till studenter i grundutbildningen, det vill säga vi valde att inte ta med doktorander, forskare och allmänhet i undersökningen. Detta för att få en mer homogen undersökningsgrupp eftersom pilotstudierna visade att det fanns en ganska stor diskrepans mellan de olika gruppernas svar. Att vi valde studenter i grundutbildningen beror också på att de utgör en användargrupp som har ökat stort under de senaste åren. Studenterna är idag en viktig målgrupp för högskolebiblioteken, och en grupp man egentligen inte vet så mycket om.

På grund av att kursbiblioteket UB3 ligger i en annan byggnad, ett par hundra meter från UB1, valde vi att inte dela ut vår enkät där, trots att UB3 formellt tillhör UB1. En annan anledning till avgränsningen var att UB3 inte har någon direkt referensservice, utan nästan enbart hanterar kursböcker.

De tidsmässiga avgränsningar som vi gjorde innebar att en vecka mitt i terminen valdes ut att representera alla veckor under terminen. Undersökningsveckan påverkades inte av något lov eller andra särskilda omständigheter, som t.ex. en tentamensperiod. De 18 undersökningstimmarna, som utgjorde 30% av UB1:s öppethållande, spreds ut så att alla klockslag skulle finnas representerade.

#### 4.4. Bortfall

När vi genomförde vår enkätundersökning fick vi ett ganska stort bortfall. Av det systematiska urvalet, var femte besökare på väg in i biblioteket, utgjorde vår målgrupp, studenterna, 77%. De resterande 23% utgjordes av doktorander, forskare, lärare, allmänhet och personer som inte förstod svenska. Eftersom dessa grupper inte tillhörde vår målgrupp kommer de inte att redovisas mer exakt. Totalt tillfrågades 476 studenter om de ville fylla i enkäten. Av dessa var det 273 studenter som accepterade och besvarade enkäten. 203 studenter ville av olika skäl inte fylla i enkäten vilket gav oss ett bortfall på 42,6%. Vi är medvetna om att bortfallet är stort, och att vi därmed inte kan dra några säkra generella slutsatser. I metodlitteraturen har vi dock inte funnit någon författare som exakt anger hur stort eller litet bortfallet bör vara. "Hur stort bortfallet kan vara utan att snedvrida undersökningen är omöjligt att säga. Det hänger bl.a. samman med orsakerna till bortfallet. /.../ Det enda man som hederlig forskare kan göra är att sanningsenligt redogöra för bortfallets storlek och dess orsaker, i den mån de är kända."<sup>95</sup> Den anledning som oftast uppgavs som skäl till att man inte kunde fylla i enkäten var tidsbrist. Vid vissa tidpunkter, t.ex. på morgonen när UB1 öppnar och strax efter lunch, var det kampen om läsplatserna som gjorde att man inte hade tid att fylla i enkäten. I många fall då de tillfrågade svarade "Nej, jag har inte tid", verkade detta främst vara en ursäkt för ointresse. UB1 är för många studenter inte bara en studieplats utan biblioteket och kaféet fyller en viktig funktion som mötesplats. Vi kunde ofta se att de som just sagt att de inte hade tid, strax därefter gick ner i kaféet med sina kamrater. Det var också svårt att få någon som kom i grupp att stanna kvar och fylla i enkäten, den som var nummer fem ville ogärna skiljas från resten av gruppen.

På fråga 1) *Inom vilket område läser Du?* och fråga 2) *På vilken nivå läser Du ditt ämne denna termin?* var det 11 respondenter som hade fyllt i mer än ett alternativ. För att underlätta bearbetningen av materialet har vi i de fall där respondenten tydligt markerat vilket ämne han/hon läser på vilken nivå valt det ämne som respondenten har flest poäng i. I de fall där det inte går att utläsa vilket ämne som korrelerar till respektive poängnivå har vi valt att inte registrera något svar på fråga 1 och 2, utan dessa ingår i det interna bortfallet. Då respondenten har kryssat för två fakultetsområden och ett poängalternativ, har vi behållit poängalternativet men registrerat fakultetsområdena som bortfall. Det samma gäller i motsatta förhållandet när respondenten kryssat för två poängalternativ men bara ett fakultetsområde.

---

<sup>95</sup> Rudberg, B., s.136f

## 5. RESULTATREDOVISNING

Här redovisas resultatet av enkätundersökningen fråga för fråga. Fyra frågor i enkäten innehåller termen ”referensbiblioteket”, men i resultatredovisningen används istället genomgående termen ”referenssamlingen”. Siffrorna i resultatredovisningen finns samlade i bilaga 2: Grundläggande svarsstatistik. Procentsiffrorna i text och tabeller är i vissa fall avrundade till heltal i jämförelse med siffrorna i bilaga 2.

### 5.1 Fakultetstillhörighet och studienivå

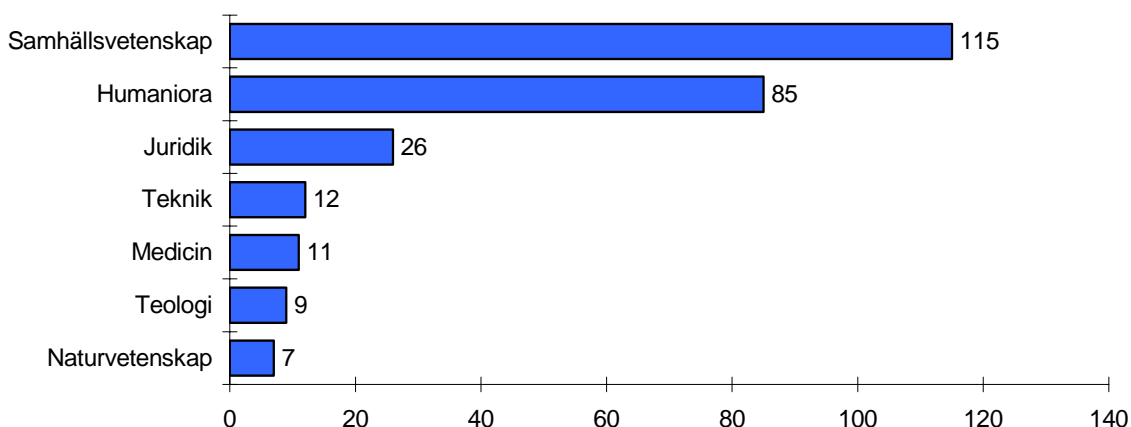


Fig.1 Respondenternas fakultetstillhörighet (antal)

Studenterna i vår undersökning fördelar sig över de olika fakultetsområdena enligt fig. 1 ovan. Totalt fick vi 265 (97,1%) svar på fråga 1, *Inom vilket område läser Du?* De studenter som läser samhällsvetenskap, 43,4%, utgör majoriteten av våra respondenter. Humanisterna är den näst största gruppen och består av 32,1%. Därefter följer juristerna som utgörs av 9,8%, teknologerna av 4,5% och medicinerna av 4,2%. De två minsta respondentgrupperna utgörs av de som läser teologi och de som läser naturvetenskap. Teologerna utgör 3,4% och naturvetarna 2,6%. I verkligheten fördelar sig studentpopulationen inom UB1:s områden den undersökta terminen enligt följande:

**Tabell 3: Den faktiska fördelningen av studentpopulationen ht 1996**

Fakultet	Faktisk fördelning	Vår fördelning
Samhällsvetenskap	8.438	115
Humaniora	5.432	85
Juridik	1.810	26
Teologi	812	9

Fördelningen i vår undersökning följer det faktiska förhållandet. Både i vår undersökning och i verkligheten utgör studenter från den samhällsvetenskapliga fakulteten den största gruppen. Strax därefter följer studenter från den humanistiska fakulteten, medan studenter från de juridiska och teologiska fakulteterna både i vår undersökning och i verkligheten är betydligt färre.

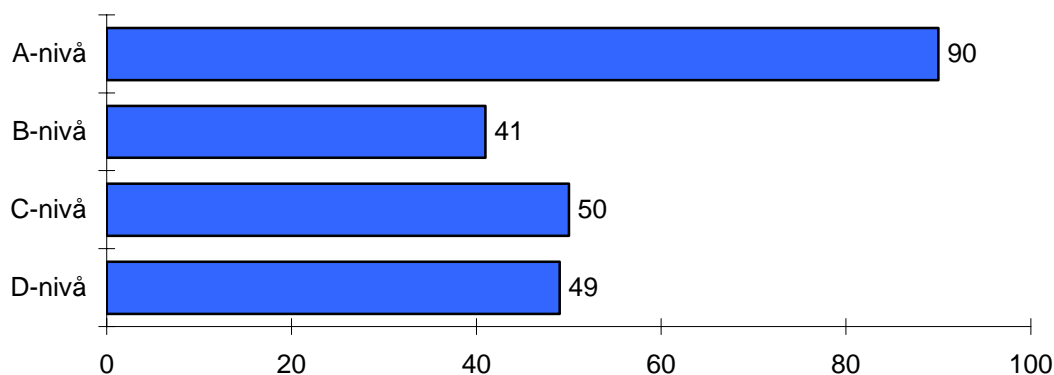


Fig.2 Respondenternas studienivå (antal)

Fråga 2, *På vilken nivå läser Du ditt ämne denna termin?* gav totalt 264 svar. Av dessa är 230 nivårelaterade, vilket redovisas i fig. 2 ovan. Resultatet visar att majoriteten av våra respondenter läser på C- eller D-nivå, sammanlagt 37%. Även de studenter som läser på A-nivå utgör en stor grupp i undersökningen, 34%. De studenter som befinner sig på B-nivå är något färre och består av 15,5%. De som deltar i något fast utbildningsprogram uppgår till 8,7%, varav de flesta befinner sig på termin 9 (9 st) och termin 6 (5 st). Civilingenjörstudierande är den minsta gruppen respondenter i undersökningen och utgörs av 4,2%. Medelvärdet av deras studienivåpoäng är 93,1 poäng, de flesta tycks befinna sig i slutet av sin utbildning.

## 5.2 Uppsats eller annan skriftlig uppgift

Tabell 4: Skriftliga uppgifter	Antal	%
Ja, en uppsats om ..... poäng	122	45
Ja, en eller flera mindre uppgifter	92	34
Nej	66	25

Totalt 268 studenter (98,2%) har valt att svara på fråga 3, *Ingår det någon uppsats eller annan självständig skriftlig uppgift i det ämne eller de kurser de läser denna termin?* På denna fråga har 10 personer kryssat för mer än ett alternativ. Tabell 4 visar fördelningen på de tre svarsalternativen. Majoriteten av studenterna i vår undersökning, 79%, uppger att de skriver uppsats eller mindre uppgift, endast 25% har ingen skriftlig uppgift.

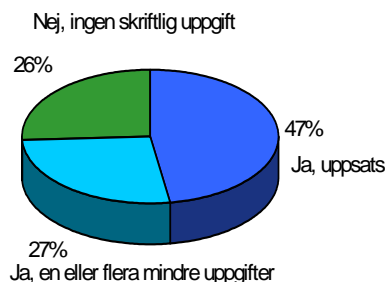


Fig.3 Samhällsvetare

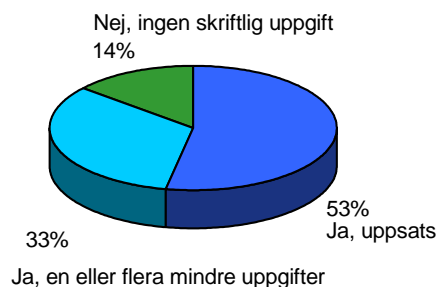


Fig.4 Humanister

Vår undersökning visar att det för humanisterna sammanlagt ingår fler uppsatser eller mindre skriftliga uppgifter, 86%, jämfört med samhällsvetarna, 74% (se fig.3 och 4). Av samhällsvetarna har 12% fler, jämfört med humanisterna, uppgett att det inte ingår någon skriftlig uppgift alls. Om man till dessa siffror lägger resultatet från frågan om respondenterna har använt referensavdelningen eller ej, visar det sig att av de 47% samhällsvetare som angett att det ingår en uppsats, är det 40 studenter som använder referensavdelningen och 15 som inte använder den. Bland de samhällsvetare som uppgett att det ingår en eller flera mindre uppgifter använder 17 studenter referensavdelningen, och 14 gör det inte. 26% av samhällsvetarna har angett att det inte ingår någon skriftlig uppgift alls, av dessa är det 12 studenter som använder referensavdelningen och 18 som inte använder den. Majoriteten av humanisterna, 53%, skriver en uppsats. Av dessa är det 34 studenter som använder referensavdelningen och 11 som inte använder den. 33% av humanisterna uppger att det ingår en eller flera mindre uppgifter, varav 11 studenter använder referensavdelningen och 17 inte använder den. Endast 14% av humanisterna uppger att det inte ingår någon skriftlig uppgift alls, av dessa är 5 studenter användare och 7 icke-användare.

Tabell 5: Uppsats om antal poäng:	Poäng	Antal	%
	5p	17	14
	10p	70	57
	20p	17	14

Tabell 5 visar de tre mest frekventa poängnivåerna för alternativet uppsats om ett visst antal poäng. Av de studenter som skriver uppsats har majoriteten, 57%, angett 10 poäng. Av dessa hör 43% till den samhällsvetenskapliga fakulteten och 50% till den humanistiska fakulteten. För båda fakulteterna gäller förhållandet att det största antalet studenter som skriver 10-poängsuppsats befinner sig på C- eller D-nivå. Från den samhällsvetenskapliga fakulteten finns 11 personer som skriver uppsats om 5 poäng, varav de flesta, 8 personer, befinner sig på B-nivå. De övriga 3 finns på A- eller D-nivå. Endast 7 personer från den samhällsvetenskapliga fakulteten skriver uppsats om 20 poäng, alla på D-nivå. Betydligt färre studenter från den humanistiska fakulteten, 5 personer, skriver uppsats om 5 poäng, de flesta på B-nivå. På D-nivå finns 2 studenter som skriver uppsats om 15 poäng och 3 som skriver uppsats om 20 poäng.



### 5.3 “Referensavdelning“ eller “Referensbibliotek“

På fråga 4, *Vad tänker du på när du hör orden "Referensavdelning" eller "Referensbibliotek"?*, var vi ute efter att se om studenterna var medvetna om innebörden av de två termerna. I denna fråga fanns inga förvalda alternativ att välja mellan, utan respondenterna fick associera själva. Av de 273 respondenterna har de flesta, 238 personer (87,2%), gjort så. Endast 12,8% valde att inte besvara denna fråga. Många svar var helt eller delvis överensstämmande med varandra och vi har därför samlat så många som möjligt (186) i kategorier. 14 respondenter lämnade svar av typen “Vet ej“, “Tomt i huvudet“, “Tänker inte på det så ofta“, “Problem“ och “Jobbigt“. En student hade svarat “Grekland“. Ett urval av de svar som var intressanta men svåra att kategorisera, finns också redovisade.

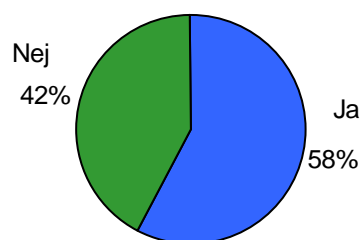
Tabell 6: Svarkategorier	Antal	%
1. Ej hemlån	80	34
2. Uppslagsverk, faktaböcker, lexikon	48	20
3. Information, informationssökning	29	12
4. Uppsatsskrivning, projektarbete m.m.	21	9
5. Databaser, cd-rom, Internet	8	3
Totalt	186	78

#### Urval av övriga kommentarer

- Tänker främst att där kan jag finna litteratur som kompletterar min kurslitteratur
- Nytt och nöje
- Ett öppet bibliotek där man själv kan gå och leta upp de böcker man vill låna
- Böcker som ständigt finns på biblioteket. Böckerna är så pass utförliga att resten inte behövs
- Att man sitter här och läser en bok som man alltid har tillgång till
- Att jag skulle vilja ha mer kunskap om det
- Där man börjar söka, förtydliga begrepp som ej är centrala
- Det finns alltid lediga platser i läsesalen på referensavdelningen (för att plugga)
- Samling av nytgivna resultat inom forskning, alla dess områden, all möjlig kurslitteratur och litteratur inom naturvetenskap
- Bra att ha som utgångspunkt
- Något positivt eftersom böckerna oftast är tillgängliga
- Måste vara tidigt ute. Att beställa material kan ta tid, speciell om det handlar om fjärrlån.
- Kö till datorerna
- Bra att ha om man skall skriva större uppsatser. Min uppsats är inte så farlig nu, men det kommer kanske att behövas senare
- Ledande, avancerad litteratur
- Inget för min nivå (1-20)
- Där kurslitteraturen finns men man får inte låna hem den
- Bra hjälp. Komplettering till andra källor. Kan vara lite rörigt ibland
- Litteratur utom kurslitteraturen, komplement
- Hur man kan söka vidare

- En lite av outsinlig källa av kunskap av alla de slag. Kompletterande till den "speciallitteratur" man har vid t.ex. C-uppsatsskrivning
- Avdelning som är till för läsning av bibliotekets referenslitteratur
- Bör undvikas. Svårt att överblicka
- Ett bibliotek som har information inom ett visst område, t.ex. medicin
- Tråkigt, stort, svårt att hitta
- En bra-ha avdelning, både för och nackdelar att man tvingas lämna sin kammare för att trängas på UB. Mycket användbar och innehåller mycket man inte anade att det fanns
- Trånga spännande gångar fyllda av kunskap
- Referens som i hänvisning och även böcker som inte är till hemlån, en räddning för oss vars lånekort spärrats sedan två år tillbaka
- Tänker inte på det som ingår i referensavdelningen - ett annat ord vore kanske bättre

## 5.4 Användare och icke-användare



*Fig.5 Fördelning av respondenterna i användare och icke-användare (procent)*

På fråga 5, *Har du någon gång använt universitetsbiblioteket UB1:s referensavdelning?* svarade majoriteten av de 273 studenter som fyllde i enkäten, 157 personer (58%), att de någon gång hade använt referensavdelningen. Det resterande antalet, 116 personer (42%), uppgav att de inte hade använt UB1:s referensavdelning.

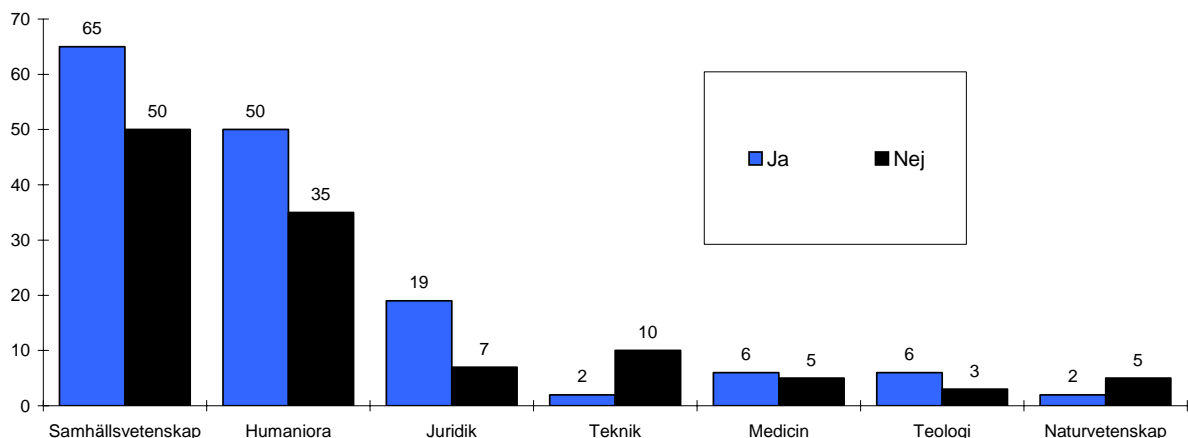


Fig.6 Fördelning av användare och icke-användare efter fakultetstillhörighet (antal)

På grund av internt bortfall inom frågan om fakultetstillhörighet, består i fig.6 ja-sidan av sammanlagt 150 personer (av 157) och nej-sidan av 115 personer (av 116). Av de båda största fakultetsområdena har en knapp majoritet angett att de använder UB1:s referensavdelning, 56,5% av samhällsvetarna och 58,8% av humanisterna. Inom samma grupper har 43,5% av samhällsvetarna och 41,2% av humanisterna svarat att de inte använder UB1:s referensavdelning. Det är endast inom två fakultetsområdena, naturvetare och teknologer, som icke-användarna är i majoritet, trots att dessa grupper totalt består av så få personer. Av naturvetarna är 71,4% icke-användare och av teknologerna 83,3%. Bland medicinare utgörs skillnaden mellan användare och icke-användare endast av 1 person mer på användarsidan. Juristerna har en klar majoritet av användare med 73% på ja-sidan, gentemot 27% på nej-sidan. Bland teologerna utgör användarna 66,7% och icke-användarna 33,3%.

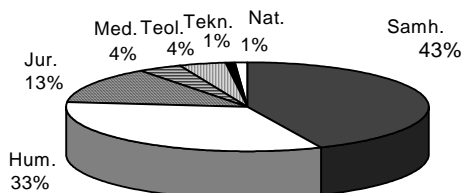


Fig.7 Användarnas fakultetstillhörighet

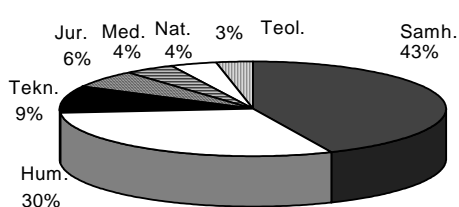


Fig.8 Icke-användarnas fakultetstillhörighet

Figur 7 och 8 visar fakultetsfördelningen bland användare respektive icke-användare. Samhällsvetarna och humanisterna är i majoritet både bland användarna och icke-användarna, och fördelar sig procentuellt nästan lika i de båda grupperna. Vid en jämförelse av de övriga fakulteterna skiljer sig fördelningen av användare och icke-användare främst hos juristerna och teknologerna.

## 5.5 Referensavdelningens användare

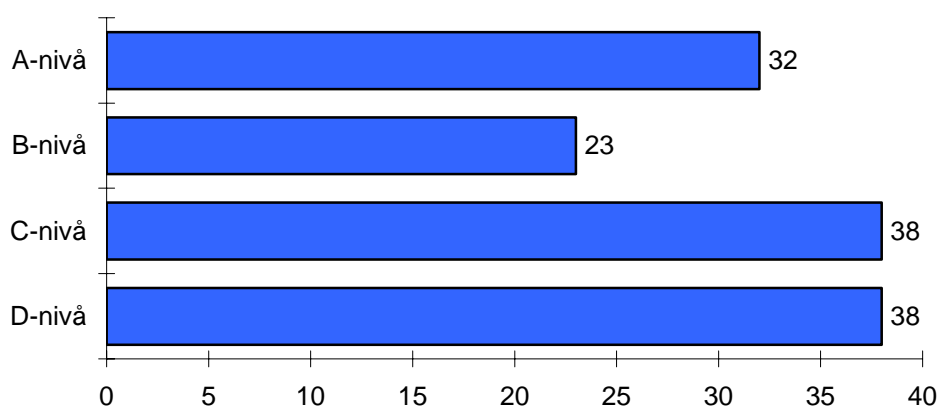


Fig.9 Studienivå för användare av UB1:s referensavdelning (antal)

En korstabulering av fråga 2, *På vilken nivå läser Du ditt ämne denna termin?* och fråga 5, *Har Du någon gång använt universitetsbiblioteket UB1:s referensavdelning?*, visar i fig.9 hur den grupp studenter i undersökningen som använder UB1:s referensavdelning fördelar sig i fråga om studienivå. Totalt består användargruppen av 157 personer, men på grund av internt bortfall av sammanlagt 10 svar i fråga 1 och 2 återstår 147 respondenter. Det största antalet studenter befinner sig på C- eller D-nivå, sammanlagt 52%. Studenterna på A-nivå utgör 22% av användarna, och de på B-nivå 16%. Förutom de nivåer som visas i diagrammet, finns även 15 studenter som läser på program och 1 civilingenjörsstuderande.

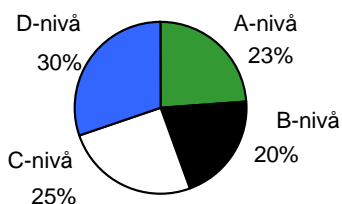


Fig.10 Samhällsvetare

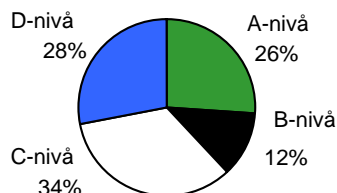


Fig.11 Humanister

Om man till resultatet i föregående figur (fig.9) lägger svaren från fråga 1, *Inom vilket område läser Du?*, får man en tydligare bild av användargruppenas sammansättning. Den största användargruppen, samhällsvetarna (fig.10), består av 64 personer. I denna grupp finns det största antalet användare på D-nivå. Användarna på C-nivå och A-nivå är ungefär lika många, och endast obetydligt färre finns på B-nivå. Bland samhällsvetarna läser 1 person på utbildningsprogram. Fördelningen ser ungefär likadan ut hos humanisterna (fig.11), utom att hos samhällsvetarna finns den största användargruppen på D-nivå, medan den hos de 50 humanister som använder UB1:s referensavdelning finns på C-nivå. Mellannivån utgörs hos samhällsvetarna av C- och A-nivån. Hos humanisterna består de av D- och A-nivån. Den minsta användargruppen finns på B-nivå inom båda fakultetsområdena, men hos samhällsvetarna är den nästan dubbelt så stor som hos humanisterna. Den tredje största användargruppen är juristerna, varav de flesta läser på utbildningsprogram. Bland de

resterande juristerna är siffrorna mycket jämnt fördelade, sammanlagt åtta personer läser på A- till D-nivå. Av totalt elva medicinstuderande i undersökningen uppger sex personer att de använder referensavdelningen på UB1. Av dessa läser hälften på utbildningsprogram, och hälften på B- och D-nivå. I de resterande användargrupperna finns det två naturvetare, en på D-nivå och en på utbildningsprogram, och en civilingenjörstudierande.

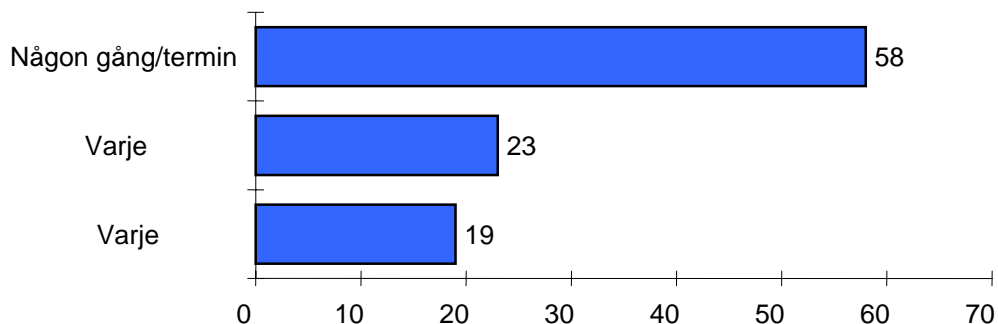


Fig.12 Användningsfrekvens av referensavdelningen (procent)

Fråga 6, *Om Ja, hur ofta?* är en följdfråga till fråga 5 och gäller endast användarna. Figur 12 visar hur användningsfrekvensen fördelar sig bland respondenterna. Majoriteten av användarna, 58% använder UB1:s referensavdelning *någon gång/termin*. En avsevärt mindre andel, 23% använder referensavdelning *varje månad*, och endast 19% anger att de använder referensavdelningen *varje vecka*. Resultatet av en korstabulering visar att den största skillnaden i användningsfrekvensen mellan samhällsvetare och humanister är att 28% av humanisterna, men endast 15% av samhällsvetarna använder referensavdelningen *varje vecka*. Förutom att fler av samhällsvetarna använder referensavdelningen *varje månad* eller *någon gång per termin*, uppvisar samhällsvetare och humanister en liknande användningsfrekvens.

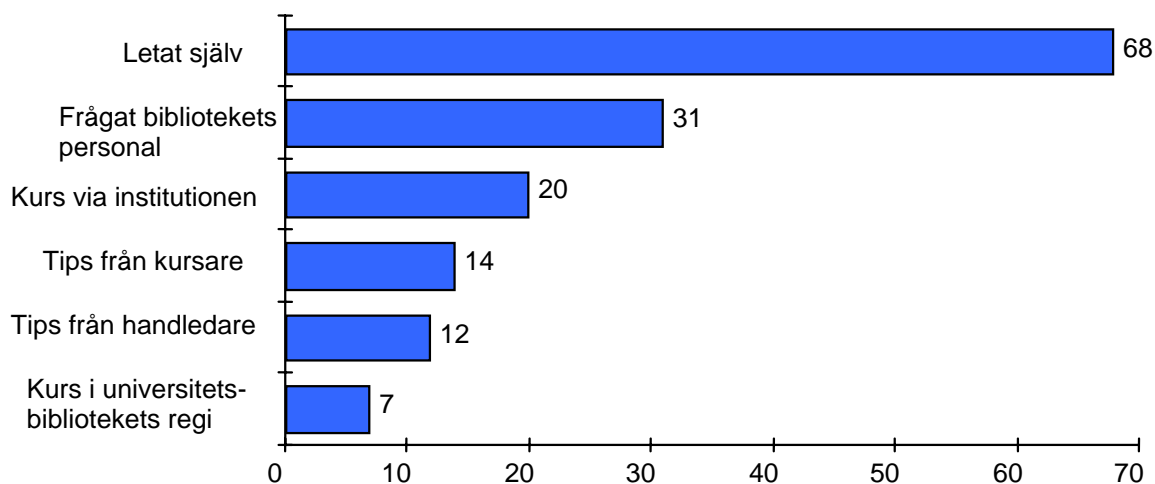


Fig.13 Hur användarna har fått kännedom om UB1:s referensavdelning (procent)

På fråga 7, *Hur har Du fått kännedom om referensavdelningen?*, hade respondenterna möjlighet att kryssa för mer än ett alternativ, vilket de flesta också har gjort. Detta visar att studenterna får kännedom om referensavdelningen inte enbart från en källa, utan genom en

kombination av flera. *Letat själv* är det svar som förekommer oftast, 68% har valt detta alternativ. Därefter följer alternativet *frågat bibliotekets personal* som 31% har uppgett. *Kurs via institutionen*, som uppgetts av 20%, är vanligare än att man har gått en *kurs i universitetsbibliotekets regi* som 7% svarat. När det gäller tips från utomstående är det 14% som fått *tips från kursare* och endast obetydligt färre som fått *tips via handledare*, 12%. En korstabulering av studenternas fakultetstillhörighet och kännedom om referensavdelningen visar att 30% av humanisterna har fått sin kännedom genom en *kurs via institutionen*, vilket endast 18% av samhällsvetarna har uppgett. Även i fråga om *kurs via UB* uppvisar humanisterna en större procentandel, 10% jämfört med samhällsvetarna, 5%. I övrigt skiljer sig de två grupperna inte nämnvärt, förutom att samhällsvetarna verkar vara mer benägna att *fråga personalen*, 37% har uppgett detta alternativ, jämfört med 20% av humanisterna.

## 5.6 Kunskaper om och syfte med användningen av referensavdelningen

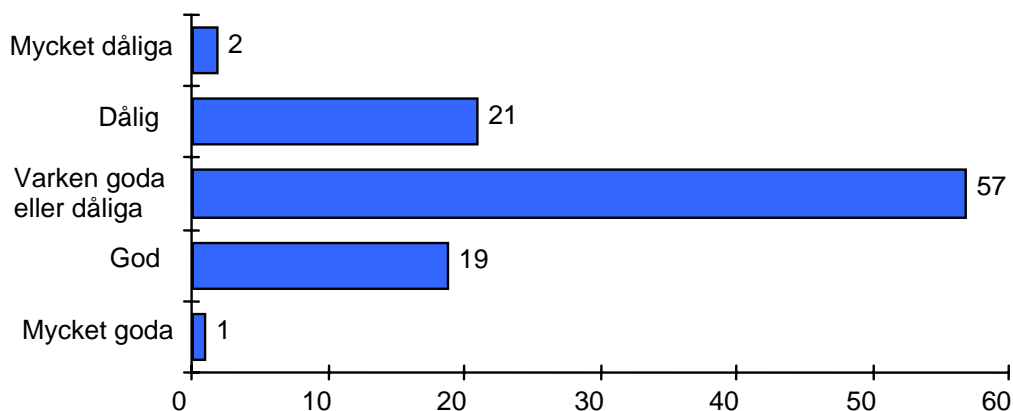


Fig.14 Studenternas bedömning av sina kunskaper om referensavdelningen (procent)

Det största antalet respondenter, 57% svarar på fråga 8, *Hur tycker Du att dina kunskaper om referensavdelningen är?* att deras kunskaper är *varken goda eller dåliga*. De övriga svaren är väldigt jämnt fördelade på skalans båda sidor, med ett lätt överslag på alternativen *mycket dåliga* och *dåliga* som tillsammans utgör 23%. Alternativen *mycket goda* och *goda* svarar tillsammans för 20%. Vid en närmare granskning av resultatet visar det sig att hela 34% av humanisterna anser att deras kunskaper om referensavdelningen är goda, medan endast 14% av samhällsvetarna har denna uppfattning. Generellt kan man säga att samhällsvetarna i större utsträckning anser sina kunskaper om referensavdelningen vara dåliga eller mycket dåliga, 20% jämfört med humanisternas 14%.

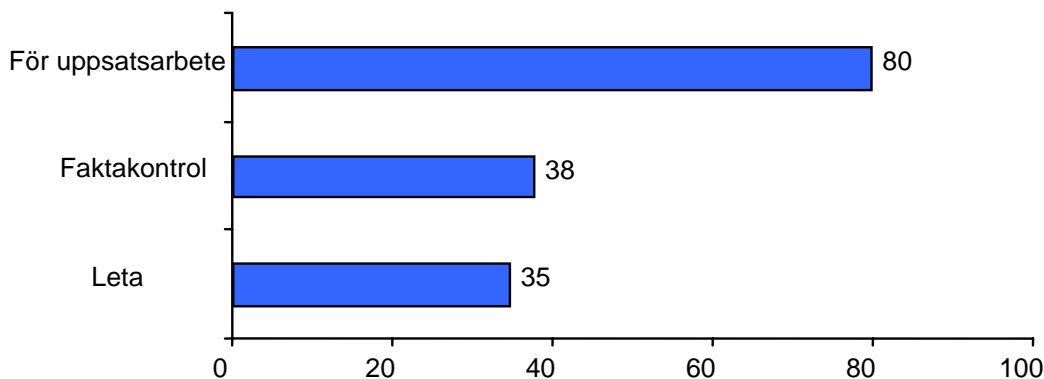


Fig.15 Syftet med studenternas användning av referensavdelningen (procent)

På fråga 9, *I vilket syfte använder Du referensavdelningen?* fanns det möjlighet att välja mer än ett alternativ, vilket de flesta också gjorde. Detta visar att referensavdelningen används för flera olika syften. Det allra vanligaste är dock att studenterna använder referensavdelningen för *uppsatsarbete*, 80% har uppgett detta svar. Därefter följer *faktakontroll*, 38% och *leta källor* 35%. En uppdelning efter fakultetstillhörighet visar att 88% av humanisterna använder referensavdelningen för uppsatsarbete, jämfört med 75% av samhällsvetarna. Vad beträffar faktakontroll är skillnaden mellan humanister och samhällsvetare ännu större, 22% fler av humanisterna använder referensavdelningen för

faktakontroll. I fråga om att leta källor uppper 42% av humanisterna detta användningsområde, jämfört med 31% av samhällsvetarna.

## 5.7 Användningsfrekvens

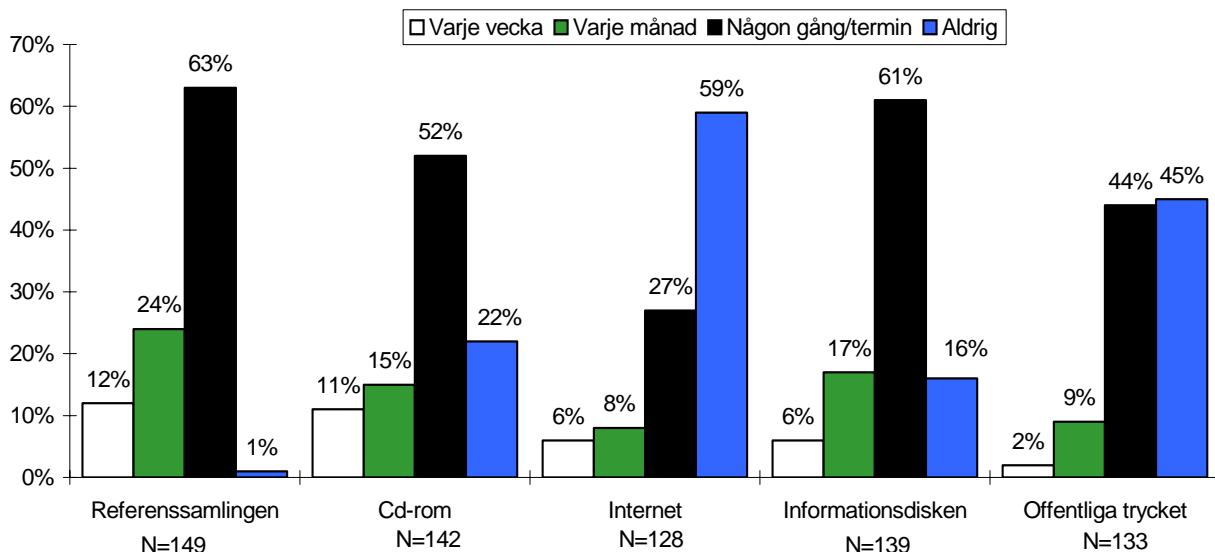


Fig.16 Användningsfrekvens av referenstjänster (procent)

Studenternas svar på fråga 10, *Vilka av referensavdelningens tjänster använder Du?*, visar att det är stora skillnader mellan vilka tjänster studenterna använder och hur ofta de använder dem. Alternativet *någon gång/termin* är det vanligaste för tre av tjänsterna - referenssamlingen, cd-romdatabaser och informationsdisken. Referenssamlingen är den tjänst som används oftast av flest studenter, endast 1% uppger att de *aldrig* använder referenssamlingen. Bland det fåtal studenter som besvarat delfrågan om Internet har de flesta, 59%, angett att de *aldrig* använder denna tjänst. Offentliga trycket är också en tjänst som en stor del av studenterna, 45%, har angett att de *aldrig* använder, eller använder bara *någon gång per termin*, 44%. Resultatet av en korstabulering visar att humanisterna använder referenssamlingen i större utsträckning än samhällsvetarna. Av humanisterna använder sammanlagt 51% referenssamlingen *varje vecka* eller *varje månad*, jämfört med samhällsvetarna där endast 26% använder tjänsten i samma omfattning. I användningen av cd-romdatabaser uppvisar de båda fakultetsområdena ett likartat användningsmönster. Samhällsvetarna använder Internet i större utsträckning än humanisterna. De samhällsvetare som använder Internet *varje vecka* eller *varje månad* uppgår till 22%, medan endast 7% av humanisterna använder tjänsten lika ofta. 71% av humanisterna har svarat att de *aldrig* använder Internet, jämfört med 53% av samhällsvetarna. Även vad informationsdisken och det offentliga trycket beträffar använder samhällsvetarna dessa tjänster i större utsträckning än humanisterna.



## 5.8 Åsikter om referenssamlingen

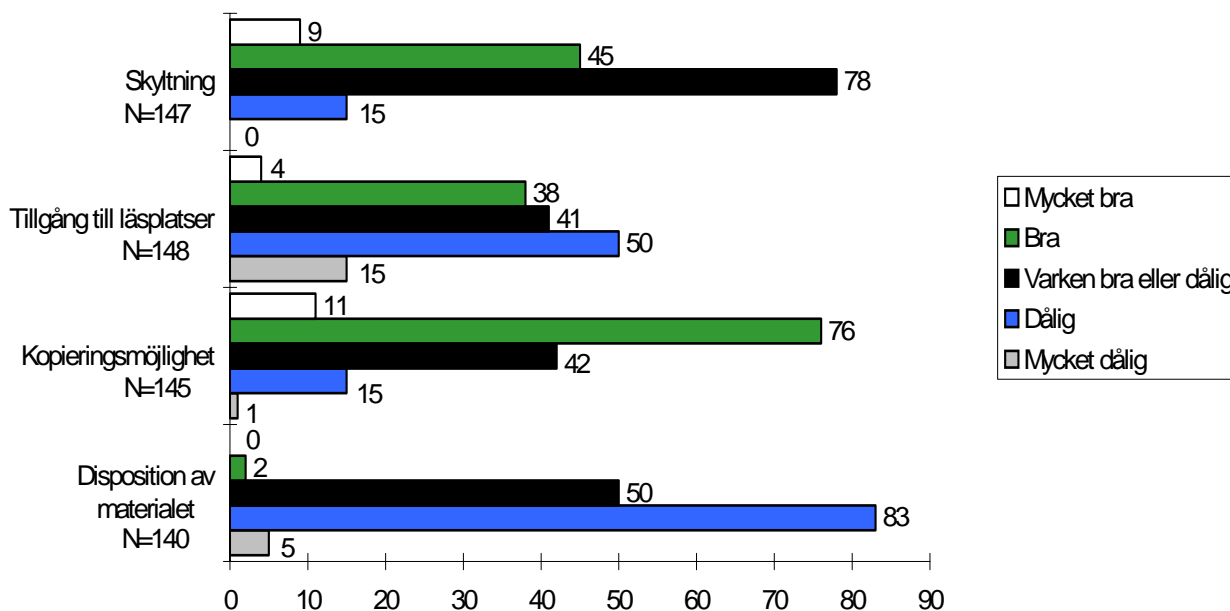


Fig.17 Studenternas åsikter om referenssamlingen (antal)

Fråga 11 a) till d), *Vad anser Du om referensavdelningen?*, gäller studenternas åsikter om referenssamlingens tjänster. Skytningen av referenssamlingen är enligt majoriteten av studenterna, 53,1% *varken bra eller dålig*. Ett stort antal, 30,6% tycker dock att skytningen är *bra* och 6,1% att den är *mycket bra*. Endast 10,2% anser att skytningen är *dålig*. Ingen har angett alternativet *mycket dålig*. Omdömet om skytningen i referenssamlingen är övervägande positivt, och humanisterna är mer positiva än samhällsvetarna. Sammanlagt tycker 53% av humanisterna och endast 36% av samhällsvetarna att skytningen är *mycket bra* eller *bra*.

Studenternas åsikter om tillgången till läsplatser i referenssamlingen är övervägande negativa. Så många som 33,8% anser att tillgången till läsplatser är *dålig*, och 10,1% att den är *mycket dålig*. Alternativerna *varken bra eller dålig* och *bra*, ligger nära varandra med 27,7% respektive 25,7%. Endast 2,7% tycker att tillgången till läsplatser är *mycket bra*. Går man in och tittar på de enskilda fakultetsområdena, visar det sig att samhällsvetare och humanister är övervägande negativa i sina åsikter om tillgången till läsplatser. Hos både teologer och naturvetare är det lika många studenter som är positiva, som negativa. Endast juristerna är övervägande positiva till tillgången till läsplatser. Av teknologerna, som endast uppgår till två personer, är båda positiva till tillgången till läsplatser. Bland de sex medicinare som använder referenssamlingen är det bara en som svarat på frågan, och denna person tycker att tillgången till läsplatser är *dålig*.

Övervägande delen av studenterna, 52,4% tycker kopieringsmöjligheterna är *bra*. 7,6% tycker att de är *mycket bra*, vilket ger den positiva sidan ett kraftigt överslag. 29,0% anser att kopieringsmöjligheterna är *varken bra eller dåliga*, och 10,3% att de är *dåliga*. Endast 0,7% anser att kopieringsmöjligheterna är *mycket dåliga*. Både samhällsvetare och

humanister uppvisar nästan samma åsikter i fråga om kopieringsmöjligheterna. 61% av samhällsvetarna och 60% av humanisterna tycker att kopieringsmöjligheterna är *bra* eller *mycket bra*, medan endast 11% av samhällsvetarna och 12% av humanisterna tycker de är *dåliga* eller *mycket dåliga*.

Beträffande dispositionen av materialet i referenssamlingen är studenterna klart negativa, 59,3% tycker dispositionen är *dålig* och 3,6% att den är *mycket dålig*. Endast ett fåtal, 1,4% tycker att dispositionen är *bra* medan ingen har angivet alternativet *mycket bra*. Resterande antalet respondenter, 35,7% tycker att dispositionen är *varken bra eller dålig*. Samhällsvetarnas och humanisternas åsikter om dispositionen av referenssamlingen skiljer sig från de övriga studenterna genom att väldigt få är negativa till dispositionen. Det finns även en tydlig skillnad mellan dessa båda grupper. Majoriteten av humanisterna, 55% är positiva till dispositionen men endast 29% av samhällsvetarna. Bland samhällsvetarna tycker de flesta, 66% att dispositionen *varken är bra eller dålig*.

## 5.9 Åsikter om instruktioner/manualer och tillgången till datorer

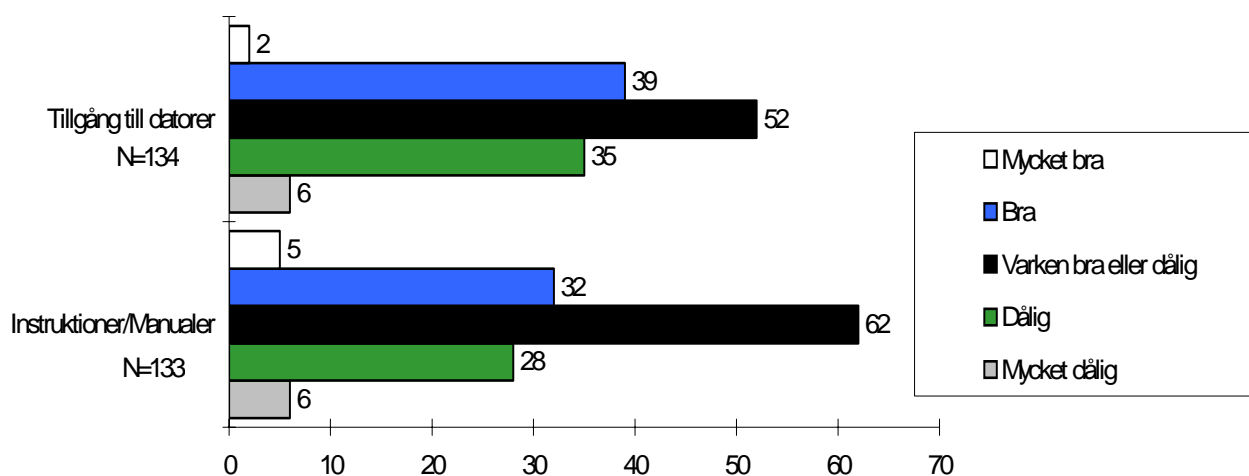


Fig.18 Studenternas åsikter om instruktioner/manualer och tillgången till datorer (antal)

På fråga 11 e) till f), *Vad anser Du om referensavdelningen?*, som gäller Tillgång till datorer och Instruktioner/manualer för cd-rom/Internet, anser största delen av studenterna, 38,8% att tillgången till datorer är *varken bra eller dålig*. Den positiva respektive negativa sidan har samlat lika många respondenter. 29,1% anser att tillgången till datorer är *bra*, och 1,5% att den är *mycket bra*. 26,1% anser att tillgången till datorer är *dålig*, och 4,5% att den är *mycket dålig*. Bland de fakulteter som tillhör UB1:s område är humanisterna övervägande positiva till tillgången till datorer, medan det hos teologerna är lika många som tycker att tillgången är *bra* eller *varken bra eller dålig*. Av juristerna tycker majoriteten att tillgången är *varken bra eller dålig*. Hos samhällsvetarna är det nästan lika många studenter som tycker att tillgången till datorer är *varken bra eller dålig*, som tycker att den är *dålig* eller *mycket dålig*.

Siffrorna för åsikterna om instruktioner/manualer uppvisar nästan samma resultat som för tillgången till datorer. En stor andel, 46,6% har svarat *varken bra eller dålig* medan den

positiva och den negativa sidan är ungefär lika stora. 24,1% anser att instruktioner/manualer är *bra*, och 3,8% att de är *mycket bra*. 21,0% anser att instruktioner/manualer är *dåliga*, och 4,5% att de är *mycket dåliga*. Studenter från den samhällsvetenskapliga och den humanistiska fakulteten uppvisar ungefär samma andel svar till instruktioner/manualer som hela populationen, med det undantaget att humanisterna är något mer positiva.

## 5.10 Åsikter om informationsdisken

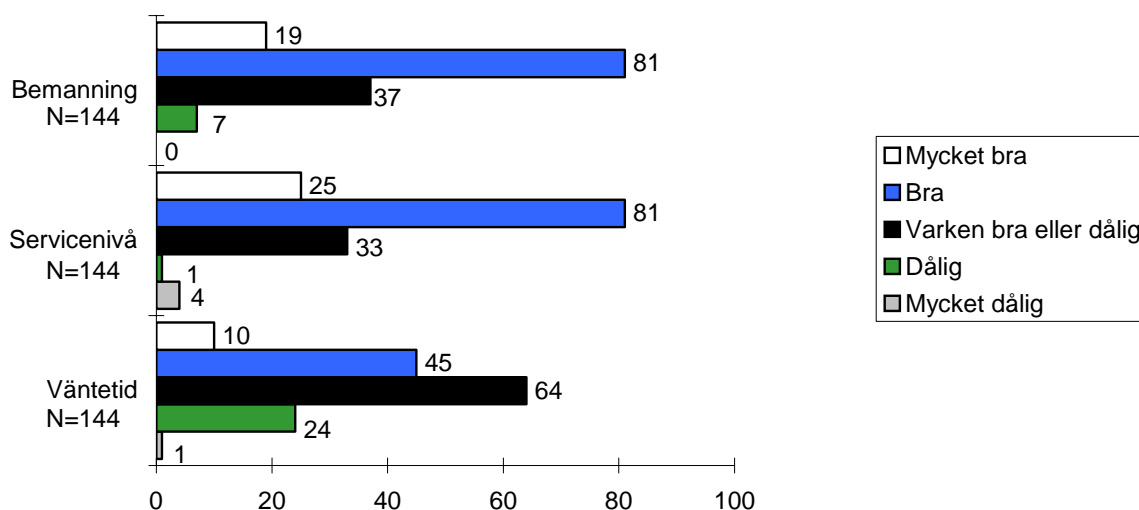


Fig.19 Studenternas åsikter om informationsdisken (antal)

Fråga 11 g) till i), *Vad anser Du om referensavdelningen?*, gäller bemanning, servicenivå och väntetid vid informationsdisken. Studenternas åsikter om informationsdiskens funktioner varierar mycket. I de två första alternativen, bemanning och servicenivå, är de positiva omdömena i klar majoritet. I det tredje alternativet, väntetid, tycker de flesta att denna är *varken bra eller dålig*.

Majoriteten av studenterna, 69,4% tycker att bemanningen är antingen *bra* eller *mycket bra*, medan 25,7% menar att den är *varken bra eller dålig*. Endast 4,9% tycker att bemanningen är *dålig*. Ingen anser att den är *mycket dålig*. I fråga om bemanning uppvisar både samhällsvetare och humanister i stort sett samma åsiktsmönster som hela populationen, d.v.s. de flesta har en positiv åsikt.

Även vad servicenivån beträffar tycker majoriteten, 73,6% att den är *bra* eller *mycket bra*, medan 22,9% anser att servicenivån är *varken bra eller dålig*. Endast 0,7% tycker att servicenivån är *dålig* och 2,8% att den är *mycket dålig*. I denna fråga uppvisar samhällsvetarna samma andel positiva svar som hela populationen medan humanisterna är något mer positiva, 81% av dem tycker att servicenivån är *bra* eller *mycket bra*. Dessutom tycker inga humanister att servicenivån är *dålig* eller *mycket dålig*, medan 5% av samhällsvetarna tycker så.

De flesta respondenterna, 44,4% anser att väntetiden är *varken bra eller dålig*. 38,2% tycker att den är *bra* eller *mycket bra*. 16,7% anser att väntetiden är *dålig*, och endast 0,7% att den är *mycket dålig*. Samhällsvetarna är mer negativa i sina åsikter om väntetiden i

jämförelse med hela populationen, 26% tycker att den är *dålig* eller *mycket dålig*. Humanisterna uppvisar samma åsiktsmönster som hela populationen.

Fråga 10 (se s.37) visar att informationsdisken i större utsträckning används av studenter från samhällsvetenskapliga fakulteten. Av studenter från samhällsvetenskapliga fakulteten är det 30% som använder den *varje vecka* eller *varje månad*, jämfört med 18% från humanistiska fakulteten. Sammanfattningsvis kan man säga att om man jämför dessa resultat med studenternas åsikter om informationsdiskens bemanning, servicenivå och väntetid är det svårt att se om det finns någon koppling mellan hög användningsfrekvens och en positiv åsikt. Även de studenter som endast använder informationsdisken *någon gång per termin* är mycket positiva i sina åsikter.

## 5.11 Referensavdelningens icke-användare

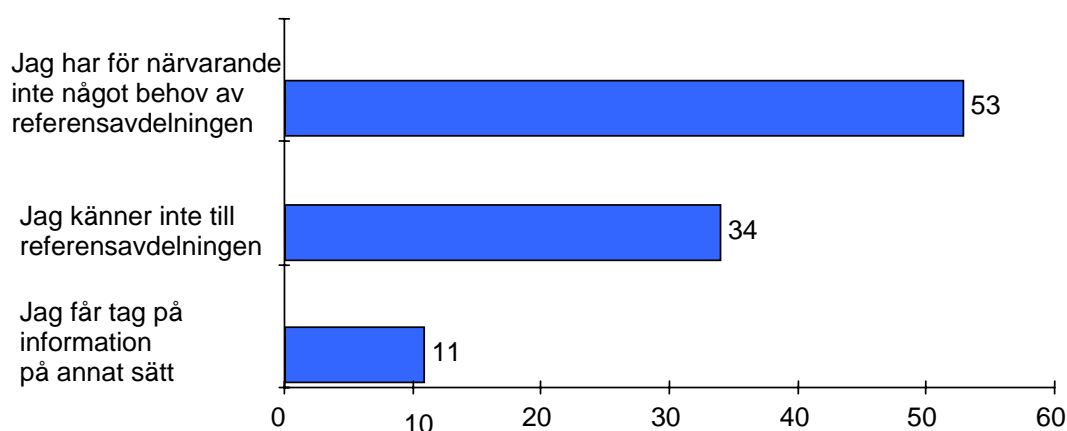


Fig.20 Skälet till att studenterna inte använder referensavdelningen

Fråga 12, *Vad är skälet till att Du inte använder referensavdelningen?* är den enda fråga som enbart säger något om icke-användarna. Det största antalet, 53% har uppgett att de inte använder referensavdelningen därför att de *för närvarande inte har något behov av referensavdelningen*. Långt därefter kommer 34% som *inte känner till referensavdelningen*. 11% av respondenterna har uppgett att de *får tag på information på annat sätt*. Majoriteten av studenterna från samhällsvetenskapliga fakulteten, 50%, har uppgett att de *för närvarande inte har något behov av referensavdelningen*. Av humanisterna har de flesta, 47%, uppgett att de *inte känner till referensavdelningen*.

På denna fråga fanns även möjlighet för respondenterna att själva skriva något under alternativet *Annat*, och 2,6% har valt att enbart göra detta. Svaren "Jag bor i Malmö", "Väldigt nybliven student" och "Har inte hunnit in på biblioteket" tyder på att dessa respondenters svar hade kunnat placeras under alternativet *jag känner inte till referensavdelningen*.

Vid en korstabulering av fråga 12 och fråga 13 framgår det i vilken utsträckning det ingår någon kurs i informationssökning för referensavdelningens icke-användare. För de flesta av de samhällsvetare och humanister som *för närvarande inte har något behov av referensavdelningen* eller som *inte känner till referensavdelningen*, visar det sig att det inte ingår någon kurs i informationssökning i utbildningen.

## 5.12 Kurs i informationssökning

<b>Tabell 7: Kurs i informationssökning</b>	Antal	Medelvärde
Ja, kortare visning eller motsvarande	32	
Ja, ca ..... timmar	14	5,86 timmar
Nej	203	

Svaren på fråga 13, *Ingår någon kurs i informationssökning i den utbildning Du genomgår denna termin?* visar tydligt att det för en stor majoritet, 81,5% i utbildningen inte ingår någon kurs i informationssökning. Ett mindre antal, 12,9% svarar att det ingår en *kortare visning eller motsvarande*. 5,6% har angivit ungefär hur många timmar deras kurs i informationssökning innehåller, medelvärdet uppgår till 5,86 timmar. Studenter från både den samhällsvetenskapliga och den humanistiska fakulteten uppvisar nästan exakt samma siffror beträffande kurser i informationssökning som hela populationen, d.v.s. för majoriteten ingår det ingen kurs i informationssökning i utbildningen.

## 5.13 Information om referensavdelningen

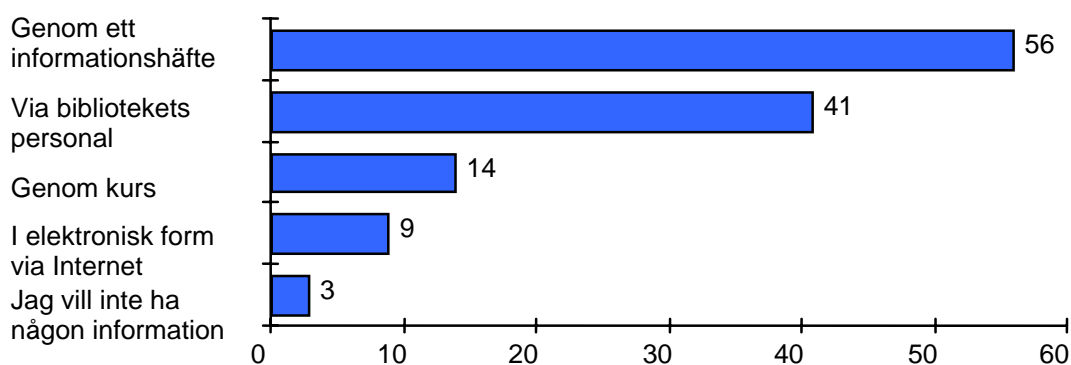


Fig.21 Hur studenterna vill få information om referensavdelningen (procent)

På fråga 14, *Hur skulle Du föredra att bli informerad om referensavdelningen?* har ett övervägande antal, 56%, svarat att de vill bli informerade *genom ett informationshäfte*. Det andra alternativet som många tycks föredra är information *via bibliotekets personal*, vilket angetts av 41%. De två alternativ som är minst önskvärda är information *genom kurs*, 14% och *i elektronisk form via Internet*, 9%. Endast 3% *vill inte ha någon information om referensavdelningen*. På denna fråga hade respondenterna möjlighet att ange mer än ett svarsalternativ. Fördelningen på fakultetsnivå visar att 62% av samhällsvetarna och 58% av humanisterna vill bli informerade *genom ett informationshäfte*. Det är däremot fler humanister, 47% som vill få information *via bibliotekets personal* jämfört med samhällsvetarna där 38% uppgett detta alternativ. I fråga om information *genom kurs* är det fler samhällsvetare som valt detta i jämförelse med humanisterna, 20% respektive 13%. Dubbelt så många samhällsvetare som humanister vill ha information *i elektronisk form via Internet*, 10% respektive 5%. Inom båda grupperna är det få studenter som *inte vill ha någon information om referensavdelningen*, 4% av humanisterna och 2% av samhällsvetarna.

## 5.14 Studenternas egna kommentarer

Enkätformuläret avslutas med utrymme där respondenten har möjlighet att skriva ner egna kommentarer. Av de 273 personer som fyllt i enkäten är det bara 26 som utnyttjat den möjligheten. Här följer ett urval av de kommentarer som på något sätt är intressanta för undersökningen:

### Omdömen om biblioteket

- Inspirerande och vacker studiemiljö men mycket svårt att få läsplatser ibland !
- Ett mycket trevligt bibliotek, trivs här.
- Tack för ett bra bibliotek. Mycket god studiemiljö.
- Bra bibliotek.
- Jag tycker bra om UB.

- UB1= mycket trevlig miljö, välorganiserat men dock överdrivet med 10 kr / bok / dag. Personalen mycket hjälpsam och trevlig. Vissa kunde dock satsa på att vara mindre snorkiga.

### **Förslag om ändringar**

- Fler läsplatser för kursläsning efterlyses.
- Informerad om referensavdelningen genom ett informationshäfte liggande vid datorerna.
- Ha öppet till kl. 20-21 åtminstone någon dag i veckan !
- Informationshäfte, praktiskt men inte nödvändigt. Hittade själv utan större problem.
- Efter info-häfte kan man leta själv.
- Man borde få reda på av institutionen (på vilken man skriver C-uppsats) hur man kan få tag i litteratur, hur systemen fungerar.
- Tillgång till dator vid läseplats kunde vara bra, för att underlätta antecknandet.
- Alla som gör B- och C-uppsats skulle få gå en kurs i referenssökning.
- I would like to have the possibility of reading more architecture books.

### **Personalen**

- Personalen i informationsdisken kan, i vissa fall, vara sur.
- Stackars personal som är för fåtalig. Man har dåligt samvete av att besvara dem även om man desperat behöver det.

### **Datorerna**

- Datorerna hakar ständigt upp sig.

### **Servicen**

- Dyrt att kopiera
- Antal läsplatser begränsat, kopiering dyrt.
- Eftersom man kan systemet dåligt och inte känner till dess möjligheter tar man sig inte tid att lära det.

### **Om vår undersökning**

- Intressant undersökning, teknister borde nog också lära sig använda detta inom utbildningsprogrammets ramar.

## 6. ANALYS OCH DISKUSSION

Som vi tidigare kunnat konstatera är undersökningar av studenters användning av universitets- och högskolebibliotek i Sverige få. Vad vi vet finns det heller inga svenska studier som enbart undersökt referensservicen vid akademiska bibliotek. De enda större svenska studier som hittills gjorts om studenters vanor är BIBSAMs utredning, *Studenternas bibliotek* och SOU-rapporten *En kreativ studiemiljö. Högskolebiblioteket som pedagogisk resurs*. Särskilt delstudie 2 av BIBSAMs utredning, *Tusen studenter om biblioteket*, tar upp studenternas användning av biblioteken. I Danmark har det gjorts en större undersökning, *Studerende og biblioteker*, som är intressant även för svenska förhållanden även om den undersökningen också inkluderar folkbibliotek. Det är främst med dessa olika undersökningar vi i viss mån kan jämföra våra egna resultat. Ett flertal artiklar finns även om undersökningar av studenters vanor utförda i USA och England. Både i undersökningar, artiklar om förändringsarbete och utvecklingsplaner framgår det att det i dagens läge är studenterna som är universitets- och högskolebibliotekens största användargrupp. Särskilt tydligt märks detta då man läser Lunds UB:s utvecklingsplan från oktober 1996, *Studenternas bibliotek - biblioteksnämndens utvecklingsplan för förbättrad informations- och biblioteksservice till studenterna vid Lunds universitet 1996-1998*. Där sägs det tydligt att biblioteks- och informationsservicen till studenterna skall ges på samma standardnivå som till forskarna. Som speciell målsättning anges dessutom att studenter med självständigt arbete på högre nivåer skall genomgå undervisning och övning i bl.a. referenshantering, och att undervisningen skall vara integrerad i ämnesstudierna. Vad vi genom vår undersökning försökt ta reda på är hur studenterna använder denna service, och vilka åsikter och kunskaper de har om referenstjänsterna.

### 6.1 Referensservice i det datoriserade biblioteket

UB1 befinner sig, enligt Bucklands modell (jämför s.13), på det datoriserade bibliotekets nivå. Biblioteket använder elektroniska kataloger, Internet och cd-romdatabaser med främst bibliografiskt material medan den största delen av källorna fortfarande finns i pappersform. Detta kan tydligt ses på referensavdelningen som är uppbyggd kring referenslitteraturen i den fysiska samlingen. För att få fram hänvisningar till tryckta källor används cd-romdatabaser och Internet som sökinstrument. Oftast kan studenterna bara få en bibliografisk referens, ibland med abstract och endast i få fall i fulltext. Informationssökning i det datoriserade biblioteket underlättas av den nya tekniken som dock medför flera hänvisningssteg innan man når källan. För att få tag på till exempel en tidskriftsartikel i ett speciellt ämne måste studenterna först söka i UB1:s cd-romdatabaser, därefter får de ta med sig referensen till de elektroniska katalogerna för att lokalisera och beställa materialet. Dessa olika söksteg innebär att studenterna måste behärska ett flertal söksystem som skiljer sig åt både innehålls- och utseendemässigt. För referensbibliotekarierna innebär detta att mycket av deras tid i informationsdisken går åt till att lotsa studenter genom de olika sökstegen och förklara hur söksystemen fungerar.



## 6.2 Studenter som besöker UB1

Vi hade väntat oss att det största antalet studenter skulle komma från de fakulteter vars ämnen ingår i UB1:s område. Detta visade sig stämma, med undantag för teologer och jurister. Fördelningen av studenterna i vår undersökning stämmer helt överens med den verkliga fördelningen av studenter vid Lunds universitet (se tabell 3). Det största antalet studenter som besöker UB1 tillhör, enligt vår undersökning, den samhällsvetenskapliga och den humanistiska fakulteten. Att juristerna, som i verkligheten trots allt är relativt många, i vår undersökning består av en liten grupp beror troligen på att juristerna har tillgång till ett stort och nybyggt institutionsbibliotek med många läsplatser. Teologerna utgör en liten del av studenterna i undersökningen, och även i deras fall beror det låga antalet troligen på att de har tillgång till ett eget stort institutionsbibliotek. Anmärkningsvärt är att så många studenter från den medicinska och den naturvetenskapliga fakulteten samt tekniska högskolan besöker UB1, trots att det är ett utpräglat humanistiskt bibliotek. Dessutom har dessa tre grupper tillgång till UB2 och ett flertal större specialbibliotek. Bredden på användarna visar tydligt att UB1 utgör en samlingsplats för studenterna, oberoende av ämnestillhörighet. Detta beror naturligtvis till stor del på det centrala läget i Lund och möjligheten att på UB1 beställa och hämta ut böcker även från UB2. Tradition kan också vara en faktor: för många studenter är UB1 liktydigt med universitetsbiblioteket, även om tre andra bibliotek ingår i organisationen.

Vår undersökning visar att majoriteten av de studenter som besöker UB1 befinner sig på C- eller D-nivå. Dessa studenter utgör mer än en tredjedel av respondenterna. Nästan lika många studenter befinner sig på A-nivå, de har alltså just börjat läsa vid universitetet eller påbörjat studier inom ett nytt ämne eller en ny kurs. Anledningen till att även studenter på A-nivå i så stor utsträckning uppsöker UB1 kan bero på flera faktorer, övergången till självständig problemlösning i undervisningen i allt fler utbildningar kan vara en, behovet av studieplatser en annan. Nya hjälpmedel som till exempel cd-romdatabaser gör dessutom att studenternas användningsmönster har förändrats radikalt de senaste åren. Att man som väntat finner ett stort antal studenter på C- och D-nivå, beror naturligtvis på att det är på denna nivå de flesta studenter vanligen skriver uppsats och därför aktivt utnyttjar biblioteket. Enligt vår undersökning ingår en uppsats eller annan mindre skriftlig uppgift i utbildningen för nästan tre fjärdedelar av studenterna. Höglunds undersökning visar på samma resultat. Skillnaden är att i hans studie uppger de flesta studenterna att de har en eller flera mindre uppgifter, medan majoriteten av studenterna i vår studie uppger att det ingår en uppsats om ett visst antal poäng i utbildningen. Mer än hälften av de studenter för vilka det ingår en uppsats, uppger att den utgör 10 poäng. Sammanlagt cirka en fjärdedel uppger att de skriver uppsats om antingen 5 eller 20 poäng. Av de studenter som skriver uppsats om 10 poäng tillhör hälften den humanistiska fakulteten och nästan tio procent färre den samhällsvetenskapliga. För båda grupperna gäller att de flesta av studenterna befinner sig på C- eller D-nivå. Det är däremot dubbelt så många studenter från den samhällsvetenskapliga fakulteten som skriver uppsats om 5 eller 20 poäng, som från den humanistiska.

Trots att allt fler utbildningar kräver att studenterna redan på ett tidigt stadium i studierna skriver uppsatser och andra inlämningsuppgifter, och därför är väl insatta i informations-sökning, är det enligt vår undersökning väldigt få utbildningar i vilka det ingår någon kurs i informationssökning. För hela 81% av studenterna i vår undersökning ingår det inte någon

sådan kurs. Den grupp studenter som har genomgått någon kurs i informationssökning utgör endast en femtedel, varav de flesta enbart fått en kortare visning. Pors säger i sin undersökning att även om studenterna har behov av vägledning i biblioteket, är det endast en liten del som deltar i kurser i biblioteksanvändning. Av Höglunds studie framgår att majoriteten av studenterna inte får någon utbildning i informationssökning i den kurs de går den undersökta terminen. Med tanke på att flera studier visar hur viktigt det är att studenterna redan på ett tidigt stadium ges en introduktion till biblioteket, är det förvånande att så inte sker. Av Lines båda studier framgår att även om förstaårsstudenter inte anser sig ha så stor användning av kurser i ämnesbaserad biblioteksanvändning, så innebär en sådan undervisning på ett tidigt stadium att studenterna får bättre kunskap om sitt informationsbehov senare i utbildningen. Att studenterna tidigt blir medvetna om och övervinner eventuella problem i kontakten med biblioteket och dess personal, är också av stor betydelse. Höglund konstaterar att nybörjare vill ha överblick och introduktioner i biblioteksanvändning, medan studenter som kommit längre i utbildningen i högre grad vill ha specialdesignad och ämnesrelaterad undervisning. Mellons studie om de problem som uppstår när studenterna känner sig vilse i biblioteksmiljön är troligtvis relevanta även för ett bibliotek som UB1, där antalet nya studenter hela tiden ökar. I utvecklingsplanen för biblioteksnätverket vid Lunds universitetsbibliotek ingår det i de speciella målsättningarna att studenterna inom utbildningsprogrammen skall erbjudas introduktion i biblioteksanvändning. Hur detta skall förverkligas talas det inte om.

Att studenterna enligt vår undersökning är så dåligt bekanta med vad termerna "referensavdelning" och "referensbibliotek" innebär, är inte att undra över med tanke på att så få studenter får biblioteksundervisning. Vårt resultat visar att de flesta studenter associerar termerna till ej hemlån, men det är även många som relaterar till traditionella medier som uppslagsverk och lexikon. Få har uppgett att de tänker på cd-romdatabaser och Internet. Förmodligen är studenterna inte medvetna om att även dessa mediers innehåll räknas som referensmaterial. Vad gäller Internet kan det i detta fall också bero på att referensavdelningen på UB1 endast har en dator med Internetuppkoppling, och att många studenter inte känner till att den finns. Enligt vår undersökning vill få studenter ha information om biblioteket via kurs i biblioteksanvändning. Ännu färre vill ha informationen i elektronisk form via Internet. Majoriteten av studenterna vill ha ett informationshäfte eller bli informerade av bibliotekarierna. Sammanfattningsvis är det fler av samhällsvetarna som föredrar att bli informerade antingen genom ett informationshäfte, genom kurs eller i elektronisk form via Internet, i jämförelse med humanisterna. Kurser i biblioteksanvändning är för närvarande i huvudsak vad UB1 har att erbjuda studenterna, information om biblioteket finns framförallt utlagd på universitetsbibliotekets hemsida. Ett informationshäfte för studenterna med både instruktioner i användning och praktisk information om biblioteket och dess service, en s.k. Readers Guide som oftast finns på biblioteken i USA och England, existerar inte i dagens läge. De trycksaker som finns är av generell karaktär och riktar sig inte till studenterna och deras informationsbehov. Det näst därefter föredragna informationssättet, via bibliotekarierna, är personalkrävande och med tanke på studenternas antal troligtvis svårt att förverkliga i dagens läge om enbart bibliotekarierna, och inte även lärarna, ska medverka.

### 6.3 Referensavdelningens användare och icke-användare

Av de studenter som besöker UB1 är det, enligt vår undersökning, mer än hälften som använder sig av referensavdelningens tjänster. Enligt resultaten i undersökningen är referensavdelningens medelanvändare en student från samhällsvetenskapliga fakulteten som läser på D-nivå. Denna student bedömer sina kunskaper om referensavdelningen som varken goda eller dåliga, och har fått dem främst genom att leta själv och ibland fråga personalen. Studenten använder referensavdelningen någon gång per termin och då främst för uppsatsarbete. Både bland de studenter som besöker UB1 och de som använder referensavdelningen, befinner sig majoriteten på C och D-nivå. Det faktum att även en tredjedel av besökarna på A-nivå har angett att de använder referensavdelningen, verkar peka på att den ökade användningen av självständig problemlösning i undervisningen innebär att studenterna numera måste lära sig använda referenstjänsterna redan i början av utbildningen. Bland användarna av referensavdelningen är den största skillnaden i användningsfrekvensen att nästan dubbelt så många humanister som samhällsvetare använder referensavdelningen varje vecka. Däremot är det fler samhällsvetare som använder den varje månad eller någon gång per termin. Att uppsatsarbete är det syfte med användningen av referensavdelningen som anges av ett övervägande antal studenter, stämmer väl överens med det faktum att det är på denna nivå man brukar skriva uppsats. Vår undersökning visar att bland de studenter som använder referensavdelningen och i vars utbildning det ingår någon uppsats, finns fler studenter från samhällsvetenskapliga fakulteten än från den humanistiska.

Vår undersökning visar tydligt att studenterna inte får kännedom om referensavdelningen från enbart ett håll. Trots att de hade sex alternativ att välja mellan, valde de absolut flesta alternativet letat själv. När studenterna står inför uppgiften att samla in material till en skriftlig uppgift, ger de sig in i en miljö som kan vara ny och därför känns främmande. Mellon menar i sin studie att de studenter som befinner sig i denna situation ofta känner sig underlägsna, och inte vågar ställa frågor till bibliotekarierna. Att de flesta därför väljer att leta själva i biblioteket är kanske inte så underligt. Nästan dubbelt så många humanister som samhällsvetare har fått sin kännedom via en kurs på institutionen, det samma gäller kurser på UB. Däremot är det nästan dubbelt så många samhällsvetare som humanister har fått sina kunskaper genom att fråga personalen. Studenterna bedömer själva sina kunskaper om referensavdelningen som varken goda eller dåliga, lite mer än hälften anser att det förhåller sig så. Höglunds undersökning visar på samma resultat, med det undantaget att betydligt fler studenter i hans undersökning anser sig ha goda eller mycket goda kunskaper om biblioteket. Detta kan bero på att hans fråga gäller biblioteksanvändning rent generellt medan vår endast gäller referensavdelningen. Skälet till att studenterna i vår undersökning menar att deras kunskaper håller sig på en medelnivå, kan möjligen vara att mer än hälften av dem endast använder referensavdelningen någon gång per termin. Vår undersökning visar också att mer än dubbelt så många studenter från humanistiska fakulteten som från samhällsvetenskapliga fakulteten, anser att deras kunskaper om referensavdelningen är goda. Det är överhuvudtaget fler samhällsvetare som tycker att deras kunskaper om referensavdelningen är dåliga eller rentav mycket dåliga. Med tanke på att betydligt fler studenter från humanistiska fakulteten har gått någon kurs i biblioteksanvändning, är det inte underligt att dessa är mer benägna att bedöma sina kunskaper som goda.

Referenssamlingen har den högsta användningsfrekvensen av alla referenstjänsterna, med tyngdpunkt på någon gång per termin. Det är också denna tjänst som endast en procent av studenterna aldrig använder. Av de studenter som använder referenssamlingen varje vecka eller varje månad kommer dubbelt så många från den humanistiska fakulteten som från den samhällsvetenskapliga fakulteten. Studenternas samlade åsikter om referenssamlingen är övervägande positiva. Särskilt kopieringsmöjligheterna upplevs som bra av majoriteten av studenterna, trots att några studenter kommenterar att de tycker det är dyrt att kopiera. Skyltningen i referenssamlingen får ett medelbetyg av de flesta studenter, men uppfattas även som bra av ett stort antal. Humanisterna är betydligt positivare till skyltningen än samhällsvetarna. Skyltningen i referenssamlingen genomgick en successiv förändring under vår undersökningsperiod. Detta innebar att gavelskyltarna i referensavdelningen fick beteckningen Ref.1, vilket sammanfaller med hänvisningen i katalogen. Det verkar inte som den pågående omskyltningen påverkade undersökningen eftersom det är så få studenter som tycker att skyltningen är dålig. Anmärkningsvärt är att så många studenter tycker att dispositionen av referenssamlingens material är dålig. Eventuellt kan det bero på att gränsen mellan den öppna samlingen och referenssamlingen är något otydlig eller att en del av referenssamlingen, det offentliga trycket, är placerat i en intilliggande läsesal. Samhällsvetarna och humanisterna skiljer sig från de övriga studenterna genom att väldigt få är negativa till dispositionen av referenssamlingen. Av dessa två fakultetsgrupper är humanisterna i högre grad positiva till dispositionen, medan största delen av samhällsvetarna har en mer neutral åsikt. Att dispositionen uppfattas som dålig kan rent generellt kopplas till Höglunds konstaterande att universitetsbibliotek oftare upplevs som oöverskådliga jämfört med högskolebibliotek.

Tillgången till läsplatser i referenssamlingen får, trots en relativt jämn åsiktsfördelning, ett övervägande negativt betyg av de två största fakultetsgrupperna i vår undersökning, samhällsvetare och humanister. Av de övriga fakultetsområdena är det endast juristerna som är övervägande positiva till tillgången till läsplatser. Det bör kanske nämnas att läsplatserna i referenssamlingen strax efter vår undersökning nästan fördubblades och förbättrades med riktiga läsbås. De förhållanden som vår undersökning speglar stämmer alltså inte riktigt överens med hur det ser ut idag. På grund av dessa förändringar skulle förmodligen det övervägande negativa resultat vi fick på denna fråga, inte bli det samma om undersökningen upprepades. Offentliga trycket ingår i referenssamlingen, men jämfört med de andra böckerna i samlingen används de, enligt vår undersökning, inte särskilt ofta. Det är studenter från samhällsvetenskapliga fakulteten som i största utsträckning använder det offentliga trycket. Att så många inte har svarat på denna fråga, kan bero på att studenterna inte vet vad det offentliga trycket är. Höglund menar att studenterna har svårt att bedöma tjänster de inte känner till. Detta visar sig även i våra resultat rörande cd-romdatabaser och Internet, där många inte har angett något svar på de frågor som rör dessa två tjänster. Enligt vår undersökning är det mer än hälften av studenterna som aldrig använder Internet. Cd-romdatabaserna har i sin tur en högre användningsfrekvens, varav de flesta uppger att de använder dem någon gång per termin. Mer än tre gånger så många studenter från samhällsvetenskapliga fakulteten använder Internet varje vecka eller månad i jämförelse med studenter från humanistiska fakulteten. Det är också betydligt fler humanister än samhällsvetare som aldrig använder Internet. När det gäller cd-romdatabaserna ser däremot användningsfrekvensen nästan likadan ut för båda fakultetsområdena. Skillnaderna i användningsfrekvensen kan bero på att cd-romdatabaserna finns på fem datorer medan Internet bara finns på en. Beträffande studenternas åsikter om tillgången till datorer för cd-rom och Internet, anser de flesta att den varken är bra eller dålig. Detta kan tyda på att många inte känner till tjänsterna tillräckligt väl för att ge ett omdöme. Bland de studenter

som gett ett mer bestämt svar är lika många positiva som negativa beträffande tillgången till datorer. Flest studenter som är positiva till tillgången till datorer för cd-rom och Internet finner man hos humanisterna, medan det hos samhällsvetarna är fler som är negativa till tillgången till datorer. Av studenterna i hela populationen är det nästan hälften som anser att instruktioner och manualer varken är bra eller dåliga. Den enda fakultetsgrupp som är något mer positiv är humanisterna. Som vi tidigare kunnat konstatera är det fler studenter från den humanistiska fakulteten som gått någon kurs i biblioteksanvändning. Deras positiva inställning till instruktioner och manualer beror därför troligtvis på att de på dessa kurser blivit visade hur cd-romdatabaserna fungerar, och därför har lättare att ta till sig instruktionernas och manualernas innehåll.

Informationsdisken är en tjänst som av de flesta studenter används någon gång per termin. Studenter från samhällsvetenskapliga fakulteten använder den i större utsträckning än studenter från den humanistiska fakulteten. Knappt en femtedel av studenterna uppger att de aldrig använder informationsdisken, detta kan bero på långa köer och att många inte har tid att vänta. De flesta tycker att väntetiden vid informationsdisken är varken bra eller dålig. Det är också i detta sammanhang flest studenter menar att informationsdisken fungerar dåligt. Särskilt samhällsvetarna som i större utsträckning använder informationsdisken är också de som är mer negativa i jämförelse med hela populationen. Pors slår i sin undersökning fast att det studenterna främst klagar på är väntetiden, och då främst vid datorkatalogen, kopieringen och utlåningen. I vår undersökning ges de övriga aspekterna, bemanning och servicenivå, ett övervägande positivt betyg av studenterna. Särskilt humanisterna är mer positiva till servicenivån än de övriga fakultetsgrupperna. Även detta kan bero på att de i större utsträckning gått kurser i biblioteksanvändning. Som helhet kan vi slå fast att informationsdisken är den tjänst som studenterna är mest nöjda med.

I vår undersökning uppgav 42% av UB1:s besökare att de inte använder referensavdelningen. Av dessa har majoriteten uppgett som orsak till att de inte använder referensavdelningen, att de för närvarande inte har något behov av den. Största delen av samhällsvetarna uppger samma orsak, vilket kan sättas i samband med att de även är den fakultetsgrupp där flest studenter uppgett att det inte ingår någon skriftlig uppgift i utbildningen. Bland humanisterna har i sin tur knappt hälften av studenterna uppgett att de inte känner till referensavdelningen. Sammanfattningsvis verkar vårt resultat tyda på att största delen av de studenter som uppgett att de inte använder referensavdelningen, inte heller har gått någon kurs i informationssökning.

## 6.4 Referensservicens utveckling mot det elektroniska biblioteket

När Lewis talar om att universitetsbiblioteken till stor del kommer att förflyttas till universitetets elektroniska nätverk syftar han främst på nästa steg i utvecklingen av biblioteken, det elektroniska biblioteket, där både de bibliografiska strukturerna och resurserna är elektroniska. Framtidsplanerna för biblioteksnätverket vid Lunds universitetsbibliotek följer till stor del denna utveckling, och ser biblioteket som ett virtuellt universitets- och universalbibliotek vid studenternas skrivbord där de samlade resurser på nätet utgör en elektronisk referenssamling. Denna vision liknar även ett av Wilsons framtidsscenario där kommunikationssystem dominerar samhället och som ett resultat av fragmentiseringen gör biblioteket virtuellt. Lunds universitetsbibliotek är redan på väg mot denna fragmentisering i och med biblioteksnätverkets förverkligande, och den redan igångsatta uppdelningen i kvalificerade biblioteksenheter på områdesnivå. Antalet cd-rom på UB1 som innehåller referensverk i elektronisk form, till exempel Sveriges Rikes Lag och Kompass, har ökat de senaste åren. Troligtvis är det på detta område biblioteket, och då särskilt referensavdelningen, alltmer förflyttar sig mot det elektroniska biblioteket. Redan nu finns det möjlighet att få referensfrågor besvarade av informationsdisken på elektronisk väg. Frågan är vem biblioteket anser att denna service är ämnad för, forskarna eller den största användargruppen, studenterna? Den förändring av studietraditionen som har skett i Sverige de senaste åren, innebär till exempel att allt fler studenter läser på magisterprogram. Den svenska studietraditionen tycks närma sig den som länge har funnits i USA och England, det gör att det finns många goda idéer att hämta därifrån.

Att satsningen på det elektroniska biblioteket, som ska betjäna allt fler studenter med allt fler elektroniska referensjänster, kräver och kommer att kräva välutbildad bibliotekspersonal, är något som framstår som mycket tydligt. Line säger i den studie av de nordiska universitetsbiblioteken han utförde 1992,<sup>96</sup> att många akademiska bibliotek i Norden tycks vara allvarligt underfinansierade i jämförelse med sina brittiska motsvarigheter. Gellerstam bekräftar i sin artikel<sup>97</sup> att det är nästan omöjligt att få mer resurser för personal. Detta är beklagligt med tanke på att i den allmänna upprustning av utbildningen som sker är biblioteket, och inte minst dess personal, en viktig faktor. Skall användarnas, dvs. i huvudsak studenternas, informationsbehov tillgodoses måste inte bara biblioteken utan även universitetets övriga personal samlas i ett nätverk. Bibliotekarierna och lärarna måste samarbeta och gemensamt utarbeta den metod som ger studenterna handledning i hur de bäst använder bibliotekets resurser på ett självständigt sätt. Den tidigare nämnda SOU-rapporten<sup>98</sup> slår fast att den utbildning i biblioteksanvändning som anordnas av många bibliotek måste ingå i en medveten pedagogisk struktur i utbildningen och även angå lärarna för att ha någon effekt på studenternas vanor.

---

<sup>96</sup> Line, M.B. *The Changing Role of Nordic Academic, Research and Special Libraries*, 1992.

<sup>97</sup> *Biblioteket som en del av universitetet - En konkurrensfördel i kampen om studenterna*. NORDINFO-NYTT 1/96.

<sup>98</sup> *En kreativ studiemiljö. Högskolebiblioteket som pedagogisk resurs*. Stockholm, 1991.

## 7. SLUTSATSER

Vi är medvetna om att vi inte kan dra några säkra generella slutsatser från vår undersökning eftersom bortfallet är relativt stort, men vi menar ändå att det går att dra vissa slutsatser från resultatet som ganska tydligt visar hur studenterna uppfattar referenstjänsterna vid UB1.

Den av referensavdelningens tjänster som används i störst utsträckning av studenterna är referenssamlingen. Dubbelt så många användare kommer från den humanistiska fakulteten som från den samhällsvetenskapliga. Den tjänst som används minst är Internet, mer än hälften av studenterna i vår undersökning använder aldrig Internet på UB1. I sina åsikter om referensavdelningens tjänster är studenterna mest nöjda med servicen vid informationsdisken, trots att många menar att väntetiden är för lång. De flesta studenter är också mycket nöjda med referenssamlingen, förutom vad gäller dispositionen av materialet och tillgången till läsplatser. Beträffande tillgången till datorer för cd-rom och Internet verkar det som om många studenter inte känner till dessa tjänster så väl, eftersom de antingen uppgett en neutral åsikt eller inte svarat alls. Samma förhållande tycks gälla för instruktioner och manualer. Studenterna verkar vara ovilliga att få information om referensavdelningen via kurser, från deras sida är det istället önskvärt att få informationen genom ett informationshäfte eller via bibliotekarierna. Väldigt få studenter vill ha informationen via Internet. Ett problem är att studenternas val av informationssätt inte sammanfaller med vad bibliotekarierna menar är det bästa sättet att tillgodogöra sig kunskap om biblioteket. Vi menar därför att vad som krävs är att kurserna i biblioteksanvändning integreras i utbildningen, och att bibliotekarier och lärare samarbetar för att öka studenternas motivation och förståelse. När kommunikationssystem och datorer dominerar samhället är kunskaper i informationssökning viktiga både under och efter utbildningstiden.

Utifrån dessa slutsatser om studenternas användning och åsikter, och med de erfarenheter vi själva gjort både i egenskap av studenter och uppsatsskrivare, har vi en del förslag till hur referensservicen till studenterna skulle kunna utformas. Troligtvis är flera av dessa förslag redan verklighet, men vi vet av egen erfarenhet hur stor skillnad det kan vara mellan den information och undervisning i biblioteksanvändning man får som student, beroende på vilken institution man läser vid. Vad vi efterlyser är alltså någon form av gemensam handlingsplan för bibliotekets och institutionernas undervisning av studenterna i biblioteksanvändning.

Vi menar att förändringar i bibliotekets och institutionernas förhållande till studenterna bör inbegripa följande åtgärder:

- Samarbetet mellan UB1 och institutionerna bör ökas på så sätt att lärarna får undervisning i biblioteksanvändning. De lärare som har kunskaper i biblioteksanvändning men inte känner till vilka förändringar som gjorts på UB1 de senaste åren bör få sina kunskaper uppdaterade. Därefter skulle lärarna kunna fungera som den första introducerande länken mellan biblioteket och studenterna.
- För studenter på A-nivå bör det finnas en lättare allmän introduktion till biblioteksanvändning som hålls av lärare på institutionen i samband med terminsstarten. Introduktionen bör sedan byggas på efter hand på de följande studienivåerna
- Nuvarande kurser på C- och D-nivå om referenssamlingen bör vara ämnesrelaterade.

- Sedan vår undersökning utfördes i början av oktober 1996 har UB1 ändrat skyltningen av informationsavdelningens tjänster i flera avseenden, men fortfarande finns ingen mer detaljerad karta över själva informationsavdelningen liknande den som kan ses i bilaga 3. Det vore naturligtvis att föredra om en sådan sattes upp eller delades ut.
- Självstudiehäften har tidigare funnits som användarservice för studenterna, men har väldigt sällan fungerat. Vid en genomläsning är detta inte särskilt svårt att förstå eftersom häftena var utformade nästan helt ur en bibliotekaries perspektiv. Vad vi istället efterlyser är informationsblad i A4-format för respektive ämnesområde eller kurs och studienivå. Detta blad bör utformas av institutionerna, där lärarnas pedagogiska förmåga kan utnyttjas för att göra materialet lättillgängligt för studenterna. Studenterna bör även göra ett besök på UB1 med läraren på respektive kurs som kort visar var i biblioteket informationsbladets referenslitteratur kan hittas. I de fall cd-romdatabaser är aktuella finns redan sökanvisningar för läraren att hänvisa till. Hur och vem på institutionen som skall ansvara för informationsmaterialet är upp till institutionen att avgöra, men troligtvis är det forskarstuderande eller doktorander med undervisningsplikt som bäst är insatta i hur UB1 fungerar i dagens läge. Arbetet bör ske i samarbete eller samråd med informationsavdelningens personal.
- För att göra biblioteket mer användarvänligt bör det finnas en samstämmighet i de termer som används och en tydligare koppling mellan referenstjänster och tillhörande service. Till exempel referensavdelning/referenssamling/referensservice. Denna terminologi är något som de svenska universitetsbiblioteken borde kunna enas om.
- Servicen för studenter och forskare/forskarstuderande borde skiktas på så sätt att en referensdisk för mer kvalificerade frågor inrättas. Vid Umeå universitetsbibliotek har detta redan införts.
- Den ökade möjligheten att söka information på Internet kräver att biblioteket införskaffar fler datorer med Internetuppkoppling. På dessa datorer bör studenterna även ha tillåtelse att läsa och sända e-post.
- Det finns idag möjlighet att ställa frågor via e-post till referensavdelningen både vid UB1 och UB2. Denna service borde riktas speciellt till forskare/lärare eftersom det är denna grupp som troligtvis har både större tillgång till datorer med e-mail och större behov av att kunna ställa till exempel mer kvalificerade frågor som tar längre tid att besvara.
- Biblioteket bör ha personal som följer en enhetlig servicepolicy där det tydligt sägs vilken service som studenterna kan förvänta sig.



## Litteraturförteckning

Andersson, B-E. *Som man frågar får man svar* - en introduktion i intervju- och enkät-teknik.: 2:a upplagan, Rabén Prisma, 1994.

Bopp, R.E. (ed) och Smith, L.C. (ed). *Reference and Information Services. An Introduction*, Englewood, Colorado, Libraries Unlimited, Inc., 1991.

Durey, P. *Aspects of Swedish University Libraries in 1979*. Libri, International Library Review, 1981, 31(1), s.22-29.

Encyclopedia of Library and Information Science, vol. 25, s.210-225: *Reference Services and Libraries*. New York, Marcel Dekker Inc., 1978.

Ewing, K. och Hauptman, R. *Is traditional Reference Service Obsolete?* Journal of Academic Librarianship, 1995, 21(1), s.3-6.

Follett, B. Joint Funding Council's Libraries Review Group: Report. External Relations Department, HEFCE, Bristol, 1993. URL:<http://www.ukoln.bath.uk/elib>

Gellerstam, G. *Biblioteket som en del av universitetet - En konkurrensfördel i kampen om studenterna*. NORDINFO-NYTT, 1/96, s.11-16.

Gerle, E. *Lunds universitetsbiblioteks historia fram till år 1968*. Ur Lunds universitetets Historia 7. Stockholm, 1984.

Höglund, L. m.fl. *Tusen studenter om biblioteket - vanor, attityder och krav*. BIBSAM, Stockholm, 1995. (Studenternas bibliotek, delstudie 2).

Höglund, L. och Thórsteinsdóttir, G. *Students and the university library. Attitudes to and use of university libraries among students and faculty*. Svensk Biblioteksforskning/Swedish Library Research, 1996:4, s.29-42.

Lagerberg, M. *Stockholms stadsbibliotek - Studenternas bibliotek? En kartläggning av besökarna på Stockholms stadsbiblioteks huvudbibliotek*. BIVILs skriftserie 1996:14. Lund, 1996.

Lewis, David W. *Traditional Reference is Dead, Now Let's Move on to Important Questions*. Journal of Academic Librarianship, 1995, 21(1), s.10-12.

Line, M.B. *The Changing Role of Nordic Academic, Research and Special Libraries*. NORDINFO-publikation 22, Esbo, 1992.

Line, M.B. *Student attitudes to the university library: a survey at Southampton University*. Journal of Documentation, 1963, 19(3), s. 100-117.

Line, M.B. and Tidmarch, M. *Student attitudes to the university library: a second survey at Southampton University*. Journal of Documentation, 1966, 22(3), s.123-135.

Mellon, C.A. *Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development* i : College & Research Libraries, 1986, vol.47, no 2, s.160-165.

Nationalencyklopedien, femtonde bandet, s.457. Höganäs, Bra Böcker, 1994.

Olander, B och Berry, P. *Framtidens bibliotek på låntagarnas villkor* i : Biblioteket som serviceföretag - kunden i centrum, red. B.Blomberg. Forskningsrådsnämnden, Rapport nr 92:4, 1992, Stockholm.

Patel, R. och Davidsson, B. *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning. 2:a upplagan.* Lund, Studentlitteratur, 1994.

Pors, N.O. *Studerende og biblioteker: en undersøgelse af studerendes benyttelse af Københavns Kommunes Biblioteker, Det Konglige Bibliotek og Handelshøjskolens Bibliotek.* Danmarks Biblioteksskole, København, 1995.

Roos, E. *Vem? Varför? Vad? Något om användningen av Göteborgs universitetsbibliotek.*Göteborgs universitetsbibliotek, rapport 1, 1989.

Rothstein, S. *Reference Service: The New Dimension In Librarianship.* College and Research Libraries, 1961, 22(1), s.11-18.

Rudberg, B. *Statistik: Att beskriva och analysera statistiska data,* Lund: Studentlitteratur, 1993, 229 s.

SCB, Statistiska meddelanden, U20. 1996, 1997.

SOU 1991:72: *En kreativ studiemiljö. Högskolebiblioteket som pedagogisk resurs.* Stockholm, 1991.

Ungern-Sternberg, Sara von. *Studenterna och Biblioteket. En fokusgrupp undersökning av Åbostudenters informationsanskaffning.* Tampere-Åbo-Oulu: Åbo Akademi Universitet. Avdelningen för Biblioteks- och Informationsvetenskap, 1996. 71 s. (Finnish Information Studies 2.)

Wilson, T.D. *Information needs and uses.* in: Fifty years of Information progress: a journal of documentation review / edited by Brian C. Vickery. London : Aslib, 1994 - 235 s. : ill.

Wilson, T.D. *The role of the librarian in the 21st Century.* Keynote address for the Library Association Northern Branch Conference, Longhirst, Northumberland, 17th November 1995.

URL: <http://www.shef.ac.uk/~is/lecturer/21stcent.html>

## Material från Lunds universitetsbibliotek

*Lunds universitetsbibliotek - ett nätverk.* Rapport från Arbetsgruppen för en samordnad biblioteksorganisation. + Bil. 1 & 2. Lund 1992.

LULID5/LUP--92/1.

LULID5/LUP--92/1-bilaga 1.

LULID5/LUP--92/1-bilaga 2.

Universitetsstyrelsens beslut avseende den institutionella organisationen vid Lunds universitet från den 1 juli 1993. Lunds universitet, Rektorsämbetet, Akademisekreterare G Angsmark. 25 februari, 1993. Dnr A19 13786/92.

Universitetsstyrelsens beslut om ett samordnat biblioteksnätverk för Lunds universitet. Lunds universitet, Överbibliotekarien. 21 mars, 1994.

Lunds universitets biblioteksnätverk. Lunds universitet, beslut från Rektor. 22 juni, 1994. Dnr I A9 9729/94.

Fördelning av beslutsbefogenheter inom Lunds universitet. Lunds universitet, Rektor. 22 juni, 1994. Dnr I A19 10758/93.

*Verksamhetsberättelse 1993/94.* Lunds universitetsbibliotek.

*Verksamhetsberättelse 1994/95.* Lunds universitetsbibliotek.

*En dynamisk organisation.* Utvärdering av tidsbegränsade uppdrag vid UB i Lund. Rapport inom ett ALVA-projekt. Ann Beate Barke. Lund 1994. LULID5/LUP--94/2.

*Det nya UB1 - universitetsbiblioteket på Helgonabacken.* Trycksak från universitetsbiblioteket, 1995.

*Studenternas bibliotek.* Biblioteksnämndens utvecklingsplan för förbättrad informations- och biblioteksservice till studenterna vid Lunds universitet 1996 - 1998. Lunds universitet, biblioteksnämnden. 3 oktober, 1996.

Överenskommelse för biblioteksverksamheten vid institutionsbiblioteken vid samhällsvetenskapliga fakulteten vid Lunds universitet. Lunds universitet, biblioteksnämnden. 19 november, 1996.

Remiss: Handlingsprogram för verksamheten vid institutionsbiblioteken inom humaniora och teologi vid Lunds universitet, 15 december, 1996. Dnr HT B11 418/96, HT A1 282/96.

*Kurser - hösten 1996.* Trycksak från Lunds universitetsbibliotek, UB1.

*Kurser - våren 1997.* Trycksak från Lunds universitetsbibliotek, UB1.

## **Otryckt material**

TNC Svenska datatermgruppen  
URL: <http://www.tnc.se/dataterm.htm>

Göteborgs universitetsbibliotek  
URL: <http://www.ub.gu.se/>

Linköpings universitetsbibliotek  
URL: <http://www.bibl.liu.se/>

Lunds universitetsbibliotek  
URL: <http://www.ub2.lu.se/>

Stockholms universitetsbibliotek  
URL: <http://www.bib10.sub.su.se/>

Uppsala universitetsbibliotek  
URL: <http://www.ub.uu.se/>

Umeå universitetsbibliotek  
URL: <http://www.ub.umu.se/umubhem.htm>

## STUDENTERS ANVÄNDNING AV REFERENSAVDELNINGEN



Enkäten utförs av studenter vid BIVIL (Biblioteks- och informationsvetenskap i Lund) som en del av en magisteruppsats, och riktar sig till **högskolestuderande** som använder sig av universitetsbiblioteket i Lund (UB1), HT 1996.

## 1) Inom vilket område läser Du ?

- Humaniora       Teologi       Samhällsvetenskap       Juridik  
 Teknik       Medicin       Naturvetenskap      Annat.....

## 2) På vilken nivå läser Du ditt ämne denna termin ?

- 1-20 p (A-nivå)       21-40 p (B-nivå)       41-60p (C-nivå)       61-80p (D-nivå)  
 Civilingenjörstudierande, antal poäng .....       Läkarstudierande, termin .....

## 3) Ingår det någon uppsats eller annan självständig skriftlig uppgift i det ämne eller de kurser Du läser denna termin ?

- Ja, en uppsats om ..... poäng       Ja, en eller flera mindre uppgifter       Nej

## 4) Vad tänker Du på när Du hör orden "referensavdelning" eller "referensbibliotek"?

.....

## 5) Har Du någon gång använt universitetsbiblioteket UB1:s referensavdelning ?

(I referensavdelningen ingår Referensbiblioteket, CD-ROM och andra databaser, Informationsdisken och Offentliga trycket )

- Ja       **OM NEJ, VÄND PÅ PAPPRET OCH GÅ TILL FRÅGA NR 12**

6) Om Ja, hur ofta ?       Varje vecka       Varje månad       Någon gång / termin

## 7) Hur har Du fått kännedom om referensavdelningen ?

- Kurs i universitetsbibliotekets regi       Tips från handledare       Tips från kursare  
 Kurs via institutionen       Frågat bibliotekets personal       Letat själv

Annat sätt.....

## 8) Hur tycker Du att dina kunskaper om referensavdelningen är ?

- Mycket goda       Goda       Varken goda eller dåliga       Dåliga       Mycket dåliga

## 9) I vilket syfte använder Du referensavdelningen ?

- Leta efter källor, t.ex. i ämnesbibliografier       Faktakontroll, t.ex. i uppslagsböcker  
 För uppsatsarbete

Annat.....

Var God Vänd !

**10) Vilka av referensavdelningens tjänster använder Du ?**

- a) Referensbiblioteket  Varje vecka  Varje månad  Någon gång / termin  Aldrig  
 b) CD-ROM och databaser  Varje vecka  Varje månad  Någon gång / termin  Aldrig  
 c) Internet  Varje vecka  Varje månad  Någon gång / termin  Aldrig  
 d) Informationsdisken  Varje vecka  Varje månad  Någon gång / termin  Aldrig  
 e) Offentliga trycket  Varje vecka  Varje månad  Någon gång / termin  Aldrig

**11) Vad anser Du om referensavdelningen ?***Referensbiblioteket*

- a) Skyltning  Mycket bra  Bra  Varken bra eller dålig  Dålig  Mycket dålig  
 b) Tillgång till läsplatser  Mycket bra  Bra  Varken bra eller dålig  Dålig  Mycket dålig  
 c) Kopieringsmöjlighet  Mycket bra  Bra  Varken bra eller dålig  Dålig  Mycket dålig  
 d) Disposition av materialet  Mycket bra  Bra  Varken bra eller dålig  Dålig  Mycket dålig

*CD-ROM / Internet*

- e) Tillgång till datorer  Mycket bra  Bra  Varken bra eller dålig  Dålig  Mycket dålig  
 f) Instruktioner/Manualer  Mycket bra  Bra  Varken bra eller dålig  Dålig  Mycket dålig

*Informationsdisken*

- g) Bemanning  Mycket bra  Bra  Varken bra eller dålig  Dålig  Mycket dålig  
 h) Servicenivå  Mycket bra  Bra  Varken bra eller dålig  Dålig  Mycket dålig  
 i) Väntetid  Mycket bra  Bra  Varken bra eller dålig  Dålig  Mycket dålig

**GÅ TILL FRÅGA NR 13****12) Vad är skälet till att Du INTE använder referensavdelning ?**Välj endast ett alternativ !

- Jag känner inte till referensavdelningen  Jag får tag på information på annat sätt  
 Jag har för närvarande inte något behov av referensavdelningen

Annat .....

**13) Ingår någon kurs i informationssökning i den utbildning Du genomgår denna termin?**

- Ja, kortare visning eller motsvarande  Ja, ca ..... timmar  Nej

**14) Hur skulle Du föredra att bli informerad om referensavdelningen ?**

- Genom ett informationshäfte  Genom kurs  I elektronisk form via Internet  
 Via bibliotekets personal  Jag vill inte ha någon information

Annat sätt .....

**PLATS FÖR EGNA KOMMENTARER:**

.....

**TACK FÖR DIN MEDVERKAN !**

Jenny Hallström, Jane Sjöberg

**GRUNDLÄGGANDE SVARSSTATISTIK****Resultat av enkätundersökning v.41, 7-12 oktober 1996.**

Datum	Kl.	Besvarade enkäter	Bortfall	Antal besökare
Mån. 7/10	10.00-11.00	23	13	2 564
Mån. 7/10	13.00-14.00	22	19	
Mån. 7/10	14.00-15.00	13	18	
Tis. 8/10	8.00-9.00	15	12	2 686
Tis. 8/10	9.00-10.00	15	12	
Tis. 8/10	16.00-17.00	13	10	
Tis. 8/10	17.00-18.00	7	8	
Ons. 9/10	14.00-15.00	22	15	2 722
Ons. 9/10	15.00-16.00	16	15	
Ons. 9/10	16.00-17.00	12	9	
Tors. 10/10	10.00-11.00	17	21	2 797
Tors. 10/10	11.00-12.00	22	11	
Tors. 10/10	18.00-19.00	5	2	
Fre. 11/10	10.00-11.00	20	5	2 122
Fre. 11/10	11.00-12.00	15	12	
Fre. 11/10	13.00-14.00	18	16	
Lör. 12/10	11.00-12.00	12	1	433
Lör. 12/10	12.00-13.00	6	4	
<b>Summa:</b>		<b>273</b>	<b>203</b>	<b>13 324</b>

Totalt antal tillfrågade studenter: **476**Totalt antal besvarade enkäter: **273** (57,3%)Totalt bortfall: **203** (42,6%)**1) Inom vilket område läser Du?****Procent Antal****43,4%** (115) Samhällsvetenskap**32,1%** (85) Humaniora**9,8%** (26) Juridik**4,5%** (12) Teknik**4,2%** (11) Medicin**3,4%** (9) Teologi**2,6%** (7) NaturvetenskapAntal svarande: **265** (97,1%)Internt bortfall: **2,9%** (8)

**2) På vilken nivå läser Du ditt ämne denna termin?**

Procent	Antal
<b>34,1%</b>	(90) 1-20p (A-nivå)
<b>15,5%</b>	(41) 21-40p (B-nivå)
<b>18,9%</b>	(50) 41-60p (C-nivå)
<b>18,6%</b>	(49) 61-80p (D-nivå)
<b>4,2%</b>	(11) Civilingenjörsstuderande: <b>93,09 poäng</b> (Medelvärde)
<b>8,7%</b>	(23) Studerande på linje eller program

Antal svarande: **264** (96,7%)

Internt bortfall: **3,3%** (9)

**3) Ingår det någon uppsats eller annan självständig skriftlig uppgift i det ämne eller de kurser Du läser denna termin?**

Procent	Antal
<b>44,8%</b>	(120) Ja, en uppsats om <b>10,47 poäng</b> (Medelvärde)
<b>34,3%</b>	(92) Ja, en eller flera mindre uppgifter
<b>24,6%</b>	(66) Nej

Antal svarande: **268** (98,2%)

Internt bortfall: **1,8%** (5)

**4) Vad tänker Du på när Du hör orden “referensavdelning“ eller “referensbibliotek“?**

Antal svarande: **238** (87,2%)

Internt bortfall: **12,8%** (35)

**5) Har Du någon gång använt universitetsbiblioteket UB1:s referensavdelning?**

(I referensavdelningen ingår Referensbiblioteket, CD-ROM och andra databaser, Informationsdisken och Offentliga trycket)

Procent	Antal
<b>57,5%</b>	(157) Ja
<b>42,5%</b>	(116) Nej

Internt bortfall: **0%** (0)

**6) Om Ja, hur ofta?**

Procent	Antal
<b>19,1%</b>	(30) Varje vecka
<b>22,9%</b>	(36) Varje månad
<b>58,0%</b>	(91) Någon gång/termin

Antal svarande: **157** (100%)

Internt bortfall: **0%** (0)



**7) Hur har Du fått kännedom om referensavdelningen?**

Procent	Antal	
<b>7,0%</b>	(11)	Kurs i universitetsbibliotekets regi
<b>19,7%</b>	(31)	Kurs via institutionen
<b>31,2%</b>	(49)	Frågat bibliotekets personal
<b>12,1%</b>	(19)	Tips från handledare
<b>14,0%</b>	(22)	Tips från kursare
<b>67,5%</b>	(106)	Letat själv

Antal svarande: **157** (100%)

Internt bortfall: **0%** (0)

**8) Hur tycker Du att dina kunskaper om referensavdelningen är?**

Procent	Antal	
<b>1,3%</b>	(2)	Mycket goda
<b>19,1%</b>	(30)	Goda
<b>56,7%</b>	(89)	Varken goda eller dåliga
<b>21,0%</b>	(33)	Dåliga
<b>1,9%</b>	(3)	Mycket dåliga

Antal svarande: **157** (100%)

Internt bortfall: **0%** (0)

**9) I vilket syfte använder Du referensavdelningen?**

Procent	Antal	
<b>35,3%</b>	(55)	Leta efter källor, t.ex. i ämnesbibliografier
<b>38,5%</b>	(60)	Faktakontroll, t.ex. i uppslagsböcker
<b>80,1%</b>	(125)	För uppsatsarbete

Antal svarande: **156** (99,4%)

Internt bortfall: **0,6%** (1)

**10) Vilka av referensavdelningens tjänster använder Du?**

	Varje vecka	Varje månad	Någon gång per termin	Aldrig
a) Referensbiblioteket	<b>12,1%</b> (18)	<b>23,5%</b> (35)	<b>63,1%</b> (94)	<b>1,3%</b> (2)
Antal svarande: <b>149</b> (94%)				
Internt bortfall: <b>5,1%</b> (8)				
b) CD-ROM och databaser	<b>11,3%</b> (16)	<b>14,8%</b> (21)	<b>52,1%</b> (74)	<b>21,8%</b> (31)
Antal svarande: <b>142</b> (90,4%)				
Internt bortfall: <b>9,5%</b> (15)				

	<b>Varje vecka</b>	<b>Varje månad</b>	<b>Någon gång per termin</b>	<b>Aldrig</b>
c) Internet Antal svarande: <b>128</b> (81,5%) Internt bortfall: <b>18,5%</b> (29)	<b>6,2%</b> (8)	<b>7,8%</b> (10)	<b>26,6%</b> (34)	<b>59,4%</b> (76)
d) Informationsdisken Antal svarande: <b>139</b> (88,5%) Internt bortfall: <b>11,5%</b> (18)	<b>5,8%</b> (8)	<b>17,3%</b> (24)	<b>61,1%</b> (85)	<b>15,8%</b> (22)
e) Offentliga trycket Antal svarande: <b>133</b> (84,7%) Internt bortfall: <b>15,3%</b> (24)	<b>2,2%</b> (3)	<b>8,3%</b> (11)	<b>44,4%</b> (59)	<b>45,1%</b> (60)

### 11) Vad anser Du om referensavdelningen?

	<b>Mycket bra</b>	<b>Bra</b>	<b>Varken bra eller dålig</b>	<b>Dålig</b>	<b>Mycket dålig</b>
<b>Referensbiblioteket:</b>					
a) Skyltning Antal svarande: <b>147</b> (93,6%) Internt bortfall: <b>6,4%</b> (10)	<b>6,1%</b> (9)	<b>30,6%</b> (45)	<b>53,1%</b> (78)	<b>10,2%</b> (15)	<b>0%</b> (0)
b) Tillgång till läsplatser Antal svarande: <b>148</b> (94,3%) Internt bortfall: <b>5,7%</b> (9)	<b>2,7%</b> (4)	<b>25,7%</b> (38)	<b>27,7%</b> (41)	<b>33,8%</b> (50)	<b>10,1%</b> (15)
c) Kopieringsmöjlighet Antal svarande: <b>145</b> (92,4%) Internt bortfall: <b>7,6%</b> (12)	<b>7,6%</b> (11)	<b>52,4%</b> (76)	<b>29,0%</b> (42)	<b>10,3%</b> (15)	<b>0,7%</b> (1)
d) Disposition av materialet Antal svarande: <b>140</b> (89,2%) Internt bortfall: <b>10,8%</b> (17)	<b>1,4%</b> (2)	<b>35,7%</b> (50)	<b>59,3%</b> (83)	<b>3,6%</b> (5)	<b>0%</b> (0)
<b>CD-ROM / Internet:</b>					
e) Tillgång till datorer Antal svarande: <b>134</b> (85,4%) Internt bortfall: <b>14,6%</b> (23)	<b>1,5%</b> (2)	<b>29,1%</b> (39)	<b>38,8%</b> (52)	<b>26,1%</b> (35)	<b>4,5%</b> (6)
f) Instruktioner/ manualer Antal svarande: <b>133</b> (84,7%) Internt bortfall: <b>15,3%</b> (24)	<b>3,8%</b> (5)	<b>24,1%</b> (32)	<b>46,6%</b> (62)	<b>21,0%</b> (28)	<b>4,5%</b> (6)

**Informationsdisken:**

g) Bemanning **13,2%** (19) **56,2%** (81) **25,7%** (37) **4,9%** (7) **0%** (0)

Antal svarande: **144** (91,7%)

Internt bortfall: **8,3%** (13)

h) Servicenivå **17,4%** (25) **56,2%** (81) **22,9%** (33) **0,7%** (1) **2,8%** (4)

Antal svarande: **144** (91,7%)

Internt bortfall: **8,3%** (13)

i) Väntetid **6,9%** (10) **31,3%** (45) **44,4%** (64) **16,7%** (24) **0,7%** (1)

Antal svarande: **144** (91,7)

Internt bortfall: **8,3%** (13)

**12) Vad är skälet till att Du INTE använder referensavdelning?**

Välj endast ett alternativ !

**Procent Antal**

**33,6%** (39) Jag känner inte till referensavdelningen

**11,2%** (13) Jag får tag på information på annat sätt

**52,6%** (61) Jag har för närvarande inte något behov av referensavdelningen

**2,6%** (3) Enbart Annat: "Jag bor i Malmö"  
"Väldigt nybliven student"  
"Har inte hunnit in på biblioteket"

Antal svarande: **116** (100%)

Internt bortfall: **0%** (0)

**13) Ingår någon kurs i informationssökning i den utbildning Du genomgår denna termin?****Procent Antal**

**12,9%** (32) Ja, kortare visning eller motsvarande

**5,6%** (14) Ja, ca **5,86 timmar** (Medelvärde)

**81,5%** (203) Nej

Antal svarande: **249** (91,2%)

Internt bortfall: **8,8%** (24)

**14) Hur skulle Du föredra att bli informerad om referensavdelningen?****Procent Antal**

**55,9%** (141) Genom ett informationshäfte

**13,9%** (35) Genom kurs

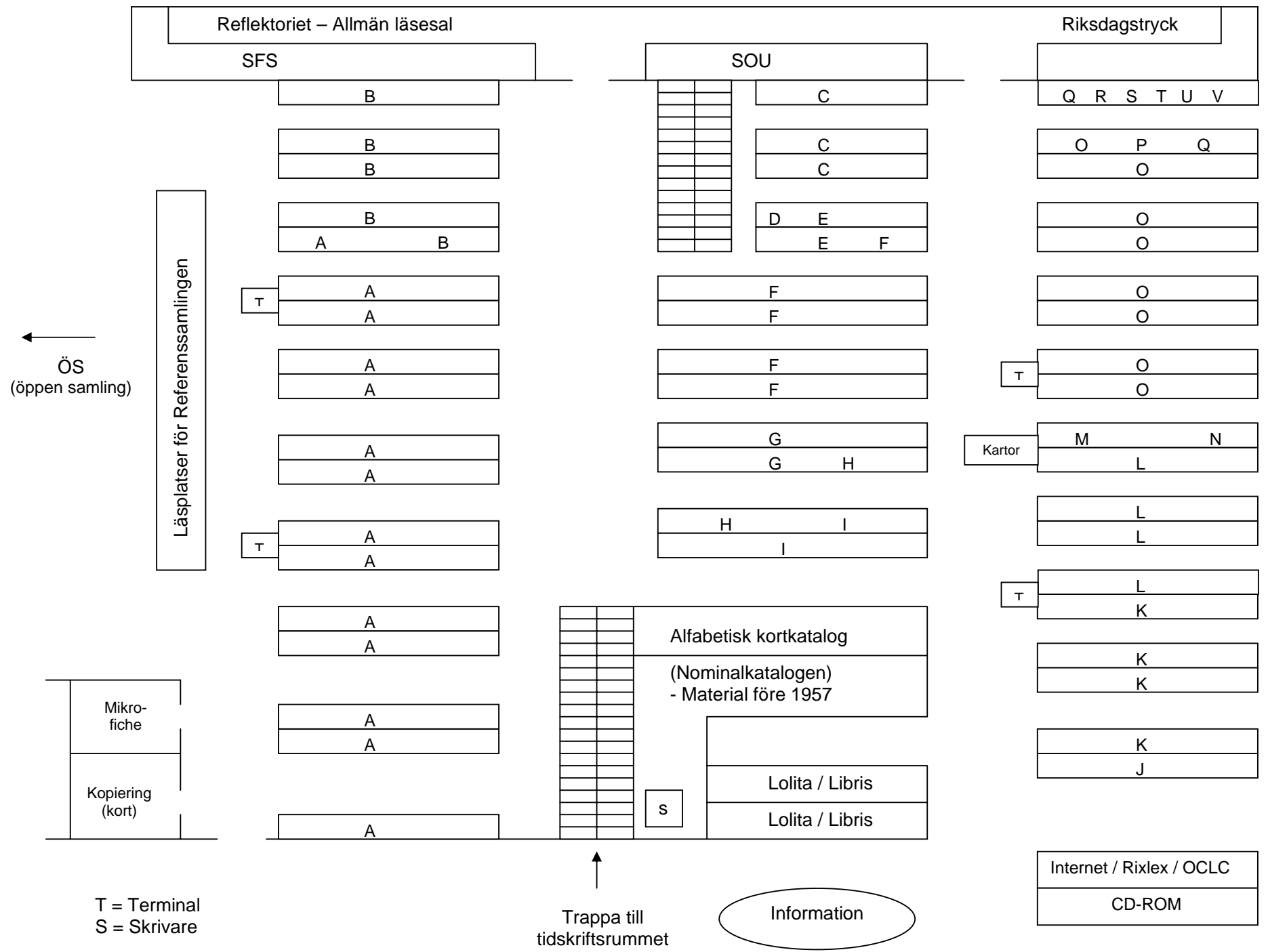
**9,1%** (23) I elektronisk form via Internet

**40,5%** (102) Via bibliotekets personal

**3,2%** (8) Jag vill inte ha någon information

Antal svarande: **252** (92,3%)

Internt bortfall: **7,7%** (21)



T = Terminal  
S = Skrivare