

Malmö stadsbiblioteks nya informationsdiskar

Planering, utformning, höjd och placering

Anders Simonsson
Pablo Tapia Lagunas

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i
Biblioteks- och informationsvetenskap
vid Lunds universitet
Handledare: Göran Widebäck

BIVIL :s skriftserie 2000:24
ISSN 1401-2375

©Lunds Universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap, 2000.

Förord

Vi skulle vilja tacka alla som direkt eller indirekt bidragit till denna uppsats. Speciellt vill vi tacka Max Nyberg för de fina illustrationerna och Lina Paulsson för excellent korrekturläsning.

Uppsatsen tillägnas Luis Lagunas Alfaro 1914-1999.

Anders Simonsson och Pablo Tapia Lagunas

Abstract

This Masters thesis in Library and Information Science has the title "The New Information Desks at Malmö Public Library". During the rebuilding of the library in Malmö a new information desk was developed. This desk differs to a great extent from conventional information desks used in libraries. The information desk is triangular with rounded edges which allows the librarian and the user of the library to work side by side without any physical barriers. The aim of this thesis is to explore the requirements for the information desks formulated by the library and how they are perceived by the librarians and the users of the library.

In the literature about information desks we identify four main areas of research: planning, design, height and placement of the information desk. These four categories are then used in analysing two empirical studies (interviews with librarians and a user questionnaire) and the planning documents regarding the information desk produced by the library.

It is very clear that there is no such thing as the ideal information desk that suits each and every library. The optimal information desk for a library should be developed according to its specific conditions. Important factors are: who are the library users, what kind of questions are asked (difficulty level) and the rate of work at the desk.

The main intention with the new information desks was to improve co-operation between librarian and the library user by designing a desk that makes it possible for them to work side by side without any physical barriers. This has been achieved by designing a non-traditional information desk. The thesis proves that Malmö public library has fulfilled its intentions with the new information desks.

1. UPPGIFTEN	5
1.1 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	5
1.2 AVGRÄNSNINGAR	6
1.3 METOD OCH TEKNIK	6
2. LITTERATURGENOMGÅNG	9
2.1 PLANERING AV INFORMATIONSDISKAR	10
2.2 INFORMATIONSDISKARS UTFORMNING.....	16
2.3 INFORMATIONSDISKARS HÖJD	19
2.4 INFORMATIONSDISKARS PLACERING	25
2.5 SAMMANFATTNING AV LITTERATURGENOMGÅNG.....	30
2.5.1 Planering.....	31
2.5.2 Utformning.....	32
2.5.3 Höjd.....	32
2.5.4 Placering.....	33
3. PLANERINGEN AV INFORMATIONSDISKARNA PÅ MALMÖ STADSBIBLIOTEK	34
3.1 BESKRIVNING AV MALMÖ STADSBIBLIOTEKETS NYA INFORMATIONSDISKAR.....	35
3.2 PLACERING AV DE NYA INFORMATIONSDISKARNA PÅ MALMÖ STADSBIBLIOTEK	38
3.3 REDOVISNING AV PLANERINGSdokUMENTEN	40
3.4 PLANERING AV DE NYA INFORMATIONSDISKARNA PÅ MALMÖ STADSBIBLIOTEK.....	41
3.4.1 Slott i parken: Biblioteksprogram för Malmö stadsbibliotek.....	42
3.4.2 Inredningsprojekteringen.....	43
3.4.3 Den preliminära kravspecifikationen	45
3.4.4 Fullskalelaboratoriet vid Lunds Tekniska Högskola	47
3.4.5 Sammanfattning av personalens synpunkter.....	50
3.4.6 Kravspecifikation Bilaga B.....	51
3.5 SAMMANFATTNING: PLANERINGEN AV INFORMATIONSDISKARNA.....	52
4. RESULTATREDOVISNING AV BESÖKAR- OCH BIBLIOTEKARIEUNDERSÖKNINGARNA ..55	55
4.1 BESKRIVNING AV BESÖKARUNDERSÖKNINGEN	55
4.2 BESKRIVNING AV BIBLIOTEKARIEUNDERSÖKNINGEN.....	56
4.3 INFORMATIONSDISKARNAS UTFORMNING.....	56
4.3.1 Besökarundersökning.....	57
4.3.2 Bibliotekarieundersökningen.....	59
4.4 INFORMATIONSDISKARNAS HÖJD	64
4.4.1 Besökarundersökningen	64
4.4.2 Bibliotekarieundersökningen.....	66
4.5 PLACERING.....	68
4.5.1 Bibliotekarieundersökningen.....	68
5. ANALYS	70
5.1 ANALYS: PLANERING.....	70
5.2 ANALYS: UTFORMNING	71
5.3 ANALYS: HÖJD	73

5.4 ANALYS: PLACERING.....	75
6. SLUTDISKUSSION.....	76
LITTERATURFÖRTECKNING.....	78
BILAGOR	80
BILAGA 1- INTERVJUGUIDE.....	80
BILAGA 2- ENKÄT.....	81
BILAGA 3- SAMMANSTÄLLNING AV ENKÄTSVAR.....	84

1. Uppgiften

På Malmö stadsbibliotek har man i samband med byggandet av det nya huvudbiblioteket även tagit fram nya informationsdiskar. Dessa skiljer sig från mer traditionella informationsdiskar framförallt beträffande utseende och form. De nya informationsdiskarna har en trekantig form som skall ge ett flexibelt möte, d.v.s. att besökare och tjänstgörande personal kan välja en rad olika positioner vid informationsdisken när de möts och samarbetar. En annan skillnad är att bordskivan är höj- och sänkbar, så att informationsdiskens höjd kan varieras. I detta sammanhang har vi funnit det intressant att beskriva planeringen av de nya informationsdiskarna och identifiera de idéer och krav som har varit vägledande för informationsdiskarnas utformning.

För att kunna problematisera informationsdiskars utformning studerar vi hur man inom biblioteksvärlden har resonerat kring informationsdiskars utformning. Vi har framförallt intresserat oss för de krav som olika biblioteksforskare har ställt på informationsdiskar. I denna litteraturgenomgång märker vi att olika forskare poängterar olika krav beroende på hur man definierar informationsdiskens funktion, d.v.s. det beror på vad biblioteken skall ha sin informationsdisk till och vems perspektiv, bibliotekariens eller besökarens, man utgår ifrån när man väljer vilken slags informationsdisk man skall ha på sitt bibliotek.

I litteraturen finns det inte något gemensamt sätt att beskriva informationsdiskar. De olika forskarna poängterar olika aspekter och använder sig av skilda beskrivningskategorier när de beskriver informationsdiskar. I vår litteraturgenomgång gör vi en övergripande kategorisering av de krav och aspekter som finns på informationsdiskar för att kunna jämföra de olika forskarnas krav på informationsdiskar.

1.1 Syfte och frågeställning

Uppsatsens syfte är att undersöka de intentioner som låg till grund för Malmö stadsbiblioteks nya informationsdiskar samt hur den färdiga disken uppfattas av dess användare, d.v.s. bibliotekarier och bibliotekets besökare.

Uppsatsens frågeställning är: Vilka krav ställs på informationsdiskar på bibliotek? Vi kommer att försöka besvara frågan utifrån tre undersökningsmaterial. De är:

- dokument avseende Malmö stadsbiblioteks planering av nya informationsdiskar;
- biblioteksbesökarnas syn på de nya informationsdiskarna i en enkätundersökning;
- bibliotekariernas syn på de nya informationsdiskarna i en intervjuundersökning.

I bibliotekarie- och besökarundersökningarna ställs inga direkta frågor på dessa grupper krav på informationsdiskar. Vi tolkar istället deras synpunkter och åsikter som indirekta krav.

1.2 Avgränsningar

Denna uppsats behandlar informationsdiskar på bibliotek. Vi har valt att fokusera på hur informationsdiskar ser ut, d.v.s. deras form. Därmed har vi valt att inte behandla det referensarbete som sker vid informationsdisken. Uppsatsen behandlar informationsdiskar på bibliotek utifrån följande aspekter: planering, utformning och höjd samt placering. Dessa har vi valt för att de är mest framträdande i den litteratur som behandlar informationsdiskars utformning. Naturligtvis finns det många andra infallsvinklar på informationsdiskars form, t.ex. ergonomiska aspekter på arbetsmiljön, sekretess för den som frågar vid informationsdisken och köbildning vid informationsdisken. Dessa i och för sig intressanta perspektiv behandlas inte i denna uppsats eftersom vi inte funnit tillräckligt med material kring dem i litteraturgenomgången och därför inte har kunnat diskutera och problematisera dessa.

1.3 Metod och teknik

I den här uppsatsen vill vi identifiera krav och synpunkter utifrån tre skilda undersökningsmaterial: dokument avseende bibliotekets planering av nya informationsdiskar, en intervjustudie av bibliotekariernas synpunkter på den nya informationsdisken och en enkät avseende biblioteksbesökarnas synpunkter på dessa informationsdiskar.

När det gäller Malmö stadsbiblioteks planering av nya informationsdiskar använder vi en deskriptiv metod för att strukturera de fakta som finns i materialet. En deskriptiv metod innebär att uppsatsförfattaren med hjälp av vald teknik för faktainsamling beskriver ett förhållande, ämne eller problemområde. I beskrivningen måste det finnas en systematik, d.v.s. de fakta som samlas in kategoriseras och organiseras i syfte att strukturera och därmed förklara studieobjektet. Vi sammanfattar med andra ord de krav och kriterier som ställs på informationsdiskar i dessa texter.

Syftet med genomgången av Malmö stadsbiblioteks planering av nya informationsdiskar är att identifiera och redovisa de krav som ställdes på de nya informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek. Undersökningen är uppdelad efter de olika dokument som skrevs i planeringsprocessen.

Syftet med intervjuundersökningen av bibliotekariernas syn på de nya informationsdiskarna respektive enkätundersökning av biblioteksbesökarnas syn på dessa, har varit att skapa underlag för en jämförelse med intentionerna bakom informationsdiskarnas utformning såsom de framkommer i kapitel 3. *Planering av informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek*. Strukturen i de empiriska undersökningarna, grundas på resultatet av en litteraturgenomgång som redovisas i kapitel 2.

I detta sammanhang är det viktigt att understryka att vi inte ser de kriterier och krav som framkommer i genomgången av den biblioteksrelaterade litteraturen som någon fast norm för hur en informationsdisk skall utformas. Detta innebär följaktligen att vi inte gör någon utvärdering av de nya informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek med enkäterna och intervjuerna, utan syftet med de empiriska undersökningarna är att klargöra vad de två undersökningsgrupperna har för åsikter om diskarnas utformning, höjd och placering på Malmö stadsbibliotek.

Från början var denna uppsats tänkt att vara en utvärdering av de nya informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek. Vi ville undersöka om de mål som formulerades i måldokumentet för framtagningen av de nya informationsdiskarna, framförallt målsättningen att skapa en öppen dialog utan barriär mellan bibliotekarie och besökare, uppfylldes med de nya informationsdiskarna.¹ Uppsatsens ursprungliga

¹ I uppsatsarbetets inledning fick vi indikationer på att man på Malmö stadsbibliotek befarade att det fanns besökare som drog sig för att fråga vid den gamla informationsdisken. En möjlig förklaring till detta var att dessa besökare upplevde informationsdisken som formell och att detta var ett slags psykologiskt hinder. En

frågeställning var: Bidrar de nya informationsdiskarna till att skapa ett öppet möte utan barriärer mellan bibliotekarie och biblioteksbesökare och på vilket sätt uppnås detta?

För att svara på dessa frågor genomförde vi, dels enkätundersökningen med 87 deltagande biblioteksbesökare, dels åtta intervjuer med bibliotekarier. Problem uppstod när vi skulle analysera undersökningens resultat. Vad menades egentligen med en öppen dialog utan barriärer? Begreppen hade aldrig blivit ordentligt definierade, varken i måldokumentet eller i den biblioteksrelaterade litteraturen. Vi kunde inte heller själva göra en tillräckligt bra definition av vad som kan betecknas som ”öppet möte”.

Ett annat problem var att utvärderingen implicit krävde att vi hade kunskaper om hur förhållandena var innan man började använda de nya informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek. Vår tanke var att jämföra förhållandena före och efter införandet av de nya informationsdiskarna. Då vi påbörjade uppsatsarbetet fanns de nya informationsdiskarna redan på plats. Detta gjorde det omöjligt att genomföra empiriska studier före och efter förändringen. Vi kunde inte utifrån det insamlade materialet dra några slutsatser om att det var så att de nya informationsdiskarna bidragit till att skapa förutsättningar för en öppen dialog utan barriärer mellan biblioteksbesökare och bibliotekarie. Som tidigare nämnts valde vi istället att ge undersökningen dess nuvarande inriktning.

Uppsatsens inriktning innebär att vi är intresserade av besökarnas åsikter om de nya informationsdiskarna. Vi använder besökarundersökningen på ett kvalitativt vis genom att fokusera på de kommentarer som besökare gav i enkäten. Visserligen hade vi kunnat intervjua besökarna på Malmö stadsbibliotek för att undersöka vad de tycker om de nya informationsdiskarna, men dels fick vi in fler åsikter med en enkätundersökning² och dels bedömer vi att det hade varit svårt att ställa frågor om ämnet i en intervju-situation. Vi förutsatte att besökarna inte hade reflekterat mycket kring informationsdiskars utformning och att det därför skulle vara svårare för respondenten att svara på frågor i en intervjusituation jämfört med att svara på frågor i en enkät. I enkäten ställs besökaren inför konkreta frågor med svarsalternativ och möjlighet att skriva kommentarer. Den andra empiriska undersökningen består av en intervjuundersökning med bibliotekarier. Resultatredovisningen av dessa två undersökningar presenteras i kapitel 4. Sammanställningen av enkätsvaren finns i Bilaga 3. Anledningen till att de båda undersökningarna

av målsättningarna var att informationsdisken skulle utformas så att detta hinder minimerades.

² Observera att inte alla respondenter kommenterar sina svar i enkäten. Trots detta får vi i enkäten in ett bredare urval av kommentarer än vad som hade varit möjligt med intervjuer.

presenteras tillsammans är att skillnaderna och likheterna mellan biblioteksbesökarnas och bibliotekariernas krav och åsikter då tydliggörs.

2. Litteraturgenomgång

I denna litteraturgenomgång redovisar vi en rad olika författares syn på informationsdiskar på bibliotek.. Här skapas en teoretisk ram genom en översikt av litteraturen som har skrivits inom uppsatsens ämnesområde. I denna kategoriseras, jämförs och sammanfattas det som producerats av forskare och författare inom ämnesområdet.

När vi började söka litteratur till uppsatsen fann vi rikligt med material om referens- och informationstjänsten på bibliotek men mycket begränsat material om informationsdisken som ett fysiskt objekt och om dess betydelse för mötet mellan personal och besökare. Litteratur som behandlar informationsdiskar består till största delen av artiklar från bibliotekstidskrifter, men även av böcker om biblioteksinredning. De artiklar som vi använder i litteraturgenomgången innehåller alla krav, i en eller annan form, på informationsdiskars planering, utformning, höjd eller placering i bibliotek. Artiklar som inte används är exempelvis de som behandlar informationsdiskar i andra verksamheter än bibliotek och artiklar om biblioteksinredning som inte innehåller några specifika krav på informationsdiskarnas utformning. Den övervägande mängden litteratur är amerikansk. Vi anser att när det gäller är förhållandena på amerikanska och svenska bibliotek jämförbara.

Uttömmande sökningar i bl.a. LISA³ samt uppföljningar av de referenser som gavs i artiklarna gör att vi bedömer att vi har funnit de flesta artiklar som skrivits om uppsatsens ämne. Den litteraturgenomgång vi här presenterar kan alltså anses vara relativt komplett. Ytterligare en indikation på detta är att de artiklar vi redovisar i litteraturgenomgången refererar till varandra och inte till andra artiklar.

³ En förkortning för databasen Library and Information Science Abstracts.

Litteraturgenomgången består av en genomgång av de krav som i litteraturen har ställts på informationsdiskars planering, utformning, höjd och placering. De olika kraven presenteras i fyra avsnitt: 2.1 planering av informationsdiskar, 2.2 informationsdiskars utformning, 2.3 informationsdiskars höjd och 2.4 informationsdiskars placering.

2.1 Planering av informationsdiskar

I litteraturen om informationsdiskar beskriver de olika artikelförfattarna vilka krav som kan ställas på dessa. Artikelförfattarna beskriver viktiga aspekter att ha i åtanke när man på bibliotek planerar en ny informationsdisk. Dessa krav kan ses som rekommendationer, baserade på artikelförfattarnas personliga erfarenheter.

Carol R. Brown beskriver i boken *Planning Library Interiors* planeringen av bibliotekets inredning. Enligt Brown skall biblioteksbyggnader och inredning planeras utifrån de krav och mål som uppdragsgivaren har ställt på biblioteken. Bibliotekets utformning skall göra det möjligt för personalen att uppfylla dessa mål och visioner. Dessutom menar Brown att biblioteksbyggnadens utformning och inredning skall vara så flexibel att den skall kunna anpassas till nya krav på bibliotekets service och samlingar. Enligt Brown utformar en del bibliotek formella strategiska planer med mål och visioner för verksamheten. På andra bibliotek har man mer informella mål för sin verksamhet, d.v.s. mål som inte nödvändigtvis finns i något dokument men som personalen ändå arbetar efter. Oberoende av hur man specificerar mål och visioner bör bibliotekets personal som planerar för en ny- eller ombyggnad, slå fast vad den vill åstadkomma med de nya lokalerna. Nästa steg i planeringen är att utarbeta ett underlag för arkitekter och designers. Detta underlag som Brown kallar ”building program”⁴, bör innehålla de generella krav man ställer på bibliotekets lokaler och de olika utrymmenas funktion och storlek. För bibliotekets inredning utarbetas ett liknande program. I ett ”furniture program”⁵ anges de krav och specifikationer som behövs när biblioteket sedan skall välja inredning. Dessa krav och specifikationer bestäms av vad som definierats i byggprogrammet; t.ex. besökarnas ålder; antalet besökare; vilka medier som skall förvaras och skyltas; antalet tjänstgörande bibliotekarier och förväntade förändringar av verksamheten. Brown pekar på tre huvudfaktorer som bör beaktas när man väljer inredning: föremålets

⁴ Brown, Carol R. *Planning library interiors*. Phoenix, Ariz: Oryx, 1995, s. 4.

⁵ Ibid.

funktion, dess hållbarhet och slitstyrka, samt föremålets utseende. När det gäller inredningens funktion bör man inte bara beakta vad den skall användas till utan också vem som kommer att använda den och hur ofta.

Brown fastslår att planeringen av informationsdiskar bör ske med utgångspunkt i bibliotekets specifika förutsättningar. Hon poängterar att det inte är möjligt att definiera den ideala informationsdisken, utan informationsdiskens utformning beror på det enskilda bibliotekets krav och förutsättningar. Brown tar i detta sammanhang upp betydelsen av de principer som ligger till grund för referensarbetet, "the reference philosophy of the organization."⁶ Exempelvis menar hon att ett bibliotek som har en användarorienterad policy i sitt referensarbete antagligen lägger en större vikt vid informationsdiskens form. Ett sådant bibliotek borde enligt Brown inte använda en u-formad informationsdisk som stänger in bibliotekarien bakom disken och minskar hennes rörlighet. "Sometimes staff members tend to stay within the confines of the desk instead of approaching the user and are less apt to go with the user to the catalog or shelves to provide extra assistance."⁷ Denna benägenhet att stanna kvar vid informationsdisken passar inte i de bibliotek som har en användarorienterad policy.

Bibliotekets personal bör enligt Brown aktivt delta i arbetet med att planera informationsdiskens utformning. Personalen bör vara med och utarbeta de krav som skall ställas på informationsdisken, storleken på de delar som informationsdisken består av och vilka redskap och material som skall få plats i informationsdisken. Personalens långa erfarenhet av informationsarbete är en viktig kunskapskälla för de personer som ansvarar för den slutgiltiga utformningen av informationsdisken t.ex. inredningsarkitekter. Författaren tar upp fyra aspekter som är viktiga ha i åtanke när det planeras för en ny informationsdisk:

- informationsdiskens placering i relation till bibliotekets samlingar;
- antalet anställda som kommer att tjänstgöra vid informationsdisken;
- utrymmet för referenslitteratur, datorer m.m.;
- typen av frågor som kommer att ställas vid informationsdisken (korta eller långa frågor).

Margaret Becket och Henry B.Smith beskriver i en artikel hur de gick tillväga när de planerade för en ny informationsdisk. De börjar, i likhet med Brown, med att visa på vikten av att bibliotekets personal aktivt medverkar i planeringens alla stadier. För att utnyttja all den erfarenhet och kunskap som perso-

⁶ Brown, Carol R. *Planning library interiors*. Phoenix, Ariz: Oryx, 1995, s. 55.

⁷ *ibid*, s. 55.

nalen har. Även om personalens medverkan är viktig anser Becket och Smith att man också behöver anlita specialister inom t.ex. ljussättning och ergonomisk design för att få en så bra slutprodukt som möjligt. Idealet är att skapa förutsättningar för en kreativ dialog mellan experter och bibliotekets personal. Det är även viktigt att tänka på att informationsdisken skall vara placerad så att den är väl synlig för besökaren och där flest besökare rör sig, d.v.s. vid bibliotekets naturliga gångstråk. Om informationsdisken består av flera stationer där besökaren kan fråga bör typen av frågor studeras, d.v.s. antalet, svårighetsgrad och inom vilka ämnen frågorna ställs, för att kunna bestämma var de olika stationerna skall placeras. Det är även viktigt att studera typen av frågor för att kunna besluta om fördelningen av referensmaterial och utrustning till informationsdiskens olika stationer. Hyllor och övrigt möblemang bör placeras så att de inte skymmer informationsdisken.⁸

Becket och Smith pekar också på att det i planeringsstadiet är väsentligt att man väljer ut den utrustning och de hjälpmedel, t.ex. datorer och referensmaterial, som skall användas i informationsdisken. Det är lika viktigt att se till att det finns tillräckligt med utrymme för utrustningen samt plats för personalen att arbeta. Becket och Smith uppmärksammar också betydelsen av en bra ljussättning och ljuddämpande material så att inte ljudnivån blir för hög kring informationsdisken. För framtida behov rekommenderar de att man planerar in flexibilitet i informationsdisken. För eventuella ommöbleringar kan det t.ex. vara praktiskt om informationsdisken är uppbyggd av ett antal moduler. Den snabba tekniska utvecklingen gör att utrustning snabbt föråldras och därför måste bytas ut. Då måste man dels ha tillräckligt med utrymme för denna och dels ha möjlighet att koppla in den nya utrustningen. Detta förutsätter att bibliotekets el- och telenät är väl utbyggt så att man på valfri plats i bibliotek kan koppla in den nya utrustningen. Becket och Smith avslutar med att konstatera att det trots alla tekniska och funktionella krav inte får glömmas bort hur viktigt det är med informationsdiskens estetiska utformning.

Robert Pierson uppmärksammar i en artikel från 1977 de olika krav som ställs på informationsdiskar på bibliotek och på de olika utformningar som finns representerade inom biblioteksvärlden. Han poängterar att informationsdiskars utformning inte är lika betydelsefull för referensarbetet som bibliotekariens kunskap och erfarenhet och de samlingar och databaser som är tillgängliga på biblioteket. Men inte desto mindre pekar Pierson på att en väl utformad informationsdisk kan förbättra referensarbetet. ”Even

⁸ Becket, Margaret & Smith, Henry Bradford. Designing a reference station for the information age. *Library Journal*, 1986, 111, 15 april, s. 42-46.

so, a good desk can make, if not 'all the difference' a real difference - especially in conventional situations where people arrive in the flesh, looking for service points readily identifiable as inquiry stations."⁹

Hur skall då en väl utformad informationsdisk se ut enligt Pierson? För att svara på det ställer han den retoriska frågan: Vilken typ av informationsdisk vill biblioteket ha? Artikelförfattaren svarar på frågan genom att ange de krav som han menar kan ställas på informationsdiskar.

- Informationsdiskens storlek är av betydelse. Den skall inte vara för stor, bibliotekarien måste kunna nå all utrustning och alla hjälpmedel utan att behöva förflytta sig för mycket. Pierson menar också att det är viktigt att informationsdisken är tillräckligt liten för att besökaren skall kunna uppleva att bibliotekarien bara finns till för honom eller henne. Den skall samtidigt vara stor nog för minst två bibliotekarier att tjänstgöra på samma gång. Disken skall heller inte framstå som så monumental att den avskräcker osäkra och ovana besökare;
- En informationsdisk skall på ett effektivt sätt avgränsa personalutrymmet från den publika delen av biblioteket. Men på samma gång måste den inbjuda besökaren till att komma och fråga;
- Informationsdisken skall vid behov kunna användas som en extra cirkulationsdisk;
- För att informationsdisken inte skall bli överbelastad med papper och annat material så måste det finnas förvaringsutrymme i närheten;
- Informationsdisken skall både vara funktionell och visa på bibliotekariens status. Enligt Pierson uppfylls det första kriteriet av en informationsdisk i diskhöjd och det andra av en i bordshöjd;
- Informationsdisken skall vara placerad väl synligt;
- Informationsdiskens utformning skall på en och samma gång förmedla informationstjänstens funktion utan att vara vara alltför iögonenfallande när den inte är bemannad.¹⁰

Flera av de ovanstående kraven kan verka oförenliga. När det gäller t.ex. storleken finns det argument både för stora och små informationsdiskar. Pierson presenterar tre tänkbara förklaringar till dessa oförenliga krav.

Hans första förklaring fokuserar på att det finns flera olika definitioner på bibliotekarirollen. Hur förhåller sig bibliotekarien till besökarna? Ingår det t.ex. i bibliotekariens uppgifter att undervisa besökarna, att ge lästips, eller skall bibliotekarien bara finna information åt besökaren? En annan fråga är hur myck-

⁹ Pierson, Robert. On reference desks. *RQ*, 1977, 17, Winter, s. 137.

¹⁰ *ibid.*

et tid bibliotekarien ägnar besökarna. Är det kvalitet (tidskrävande) eller kvantitet som är ledstjärnan? Denna komplexitet och ambivalens återspeglas i hur bibliotekariens arbete definieras och på så sätt även i de krav som ställs på hans/hennes arbetsplats, d.v.s. informationsdisken. Pierson menar att det i detta sammanhang kan finnas en skillnad mellan bibliotekariernas behov och de behov som inredningsarkitekter utgår från vid utformningen av informationsdiskar.

Den andra förklaringen Pierson presenterar är av mer bibliotekshistorisk karaktär. Under lång tid användes kombinerade cirkulations- och informationsdiskar på biblioteken. Cirkulationsdisken fick en central placering i biblioteket. Efterhand har man på biblioteken i allt större utsträckning separerat cirkulations- och informationsfunktionen och den senare har placerats som en egen enhet på biblioteket. Av tradition har cirkulationsdisken kvarstått som den viktigaste disken, d.v.s. centralt placerad och väl synlig.

Den tredje förklaring som Pierson presenterar redogör vi mer utförligt för i avsnitt 2.3 Informationsdiskars höjd. Pierson pekar på att bibliotekariers strävan att höja sin professionella status, d.v.s. viljan att distansera sig från yrkesgrupper som affärsbiträden och bartendrar, som också arbetar vid disk, även påverkar hur informationsdiskar utformas. Ett resultat av denna strävan är att man på många bibliotek har börjat använda informationsdiskar i bordshöjd. Att sitta vid en skrivbordsliknande disk skulle enligt detta resonemang ge ett mer professionellt intryck.¹¹

Precis som många andra artikelförfattare utgår Joyce M. Crooks från egna erfarenheter när hon resonerar kring de krav som kan ställas på en informationsdisk. Hon menar att när det gäller att utforma en informationsdisk, är det första steget att bestämma vilken typ av informationsdisk biblioteket behöver. Enligt Crooks bör följande frågor ställas: Vilka arbetsuppgifter skall utföras vid informationsdisken och vilken utrustning och hjälpmedel behövs för att utföra dessa arbetsuppgifter? Vilka fysiska egenskaper, hos personal och besökare skall man ta hänsyn till? Hur skall informationsdisken förhållas till hur besökarna rör sig i biblioteket? Var i biblioteket finns det tillräckligt med plats att placera informationsdisken? Hur hög belastning, d.v.s. hur många frågor, tror man kommer att ställas och hur lång tid tar frågorna i genomsnitt att besvara? För att kunna besvara dessa frågor menar Crooks att planeringsarbetet bör genomgå följande steg:

1. Tag reda på hur arbetet utförs vid informationsdisken genom att intervjua bibliotekarierna som tjänstgör där.

2. Fastställ de enskilda bibliotekariernas behov när det gäller att utföra sina arbetsuppgifterna.
3. Observera hur arbetet fungerar vid informationsdisken i nuläget och lägg speciellt märke till de arbetsuppgifter som är fysisk krävande eller som leder till stress.
4. Notera om bibliotekarierna har tillgång till fotstöd.
5. Undersök om det finns tillräckligt med utrymme vid informationsdisken samt om belysningen är tillräcklig.
6. Notera personalens längd, är t.ex. alla utpräglat långa eller korta?
7. Notera i vilken utsträckning bibliotekarierna använder datorer.
8. Observera hur ofta bibliotekarierna reser sig upp och sätter sig ner.¹²

När det gäller utrymmet vid informationsdisken är det viktigt fastställa hur stor bordsyta den enskilde bibliotekarien behöver. Crooks anser dessutom att det är viktigt att beräkna vilket utrymme som behövs för den referenslitteratur som bibliotekarierna vill ha nära till hands. När det gäller belysning anser Crooks att man inte skall använda material som kan blända besökare och bibliotekarie vid informationsdisken. Hon rekommenderar användandet av neutrala färger på informationsdiskens bordsskiva. Grälla färger kan vara arbetsamma för ögonen då kontrasten blir för stor mellan det man läser och bordsskivans färg. Eftersom det för det mesta inte finns möjlighet att ställa in informationsdiskens höjd är det enligt Crooks betydelsefullt att de stolar som används vid informationsdisken är justerbara.

För att informationsdisken skall bli flexibel och anpassningsbar rekommenderar Crooks, i likhet med Becket & Smith, att den byggs upp av moduler eftersom dessa kan ändras om och bytas ut. När man väljer informationsdiskmodulerna skall man enligt Crooks tänka på att de skall vara av hög kvalitet, säkra, hållfasta och bekväma.

Hugh Macdonald presenterar krav och specifikationer för den informationsdisk som utformades vid Texas Christian University's bibliotek. Nedan presenteras de krav och specifikationer som är av allmängiltig karaktär, d.v.s. som inte enbart har betydelse för planeringen av ovannämnda biblioteks informationsdisk.

- arbetsytor för personalen skall vara generöst tilltagna och väl belysta;

¹¹ *ibid.*

¹² Crooks, Joyce M. Designing the perfect reference desk. *Library Journal*, 1983, 108, 15 maj, s. 970-972.

- vid de enskilda arbetsstationerna skall det vara möjligt att koppla in telefon, terminal o.s.v.;
- arbetsstationerna skall inte vara personliga men det skall vara möjligt för den enskilde bibliotekarien att förvara visst arbetsmaterial;
- referensböckerna skall vara nära tillhands;
- informationsdisken skall vara väl skyltad.¹³

Anne Wood Humphries beskriver i en artikel sitt arbete med att utforma en ny informationsdisk. Arbetet delas in i åtta steg:

1. Gå igenom relevant litteratur på området.
2. Rådfråga en möbeldesigner om priser och design.
3. Lägg fram ett förslag till utformning, budget, projektplan och tidsplan till biblioteksledningen för godkännande.
4. Tag kontakt med den personal som skall installera den nya informationsdisken (elektriker, snickare osv).
5. Informera bibliotekets personal om planerna och hur lång tid det kommer att ta.
6. Lös de praktiska problem som uppkommer under installationen av den nya informationsdisken.
7. Tag den nya informationsdisken i bruk.
8. Utvärdera informationsdiskens funktionalitet.¹⁴

2.2 Informationsdiskars utformning

Biblioteksmiljön har under 1900-talet genomgått stora förändringar. Under seklet har enligt Pierre Evald, som studerat danska förhållanden, två stora förändringar av biblioteksarbetet ägt rum. I början av seklet var bibliotekens samlingar, både på folk- och forskningsbibliotek uppställda på icke publika hyllor. Biblioteksbesökaren kom aldrig i kontakt med den fysiska samlingen utan beställde fram böcker vid expeditionsdisk. Bibliotekarien skötte både cirkulations- och informationsarbetet över en gemensam disk, en expeditionsdisk. Då biblioteksanvändaren lånade, lämnade tillbaka eller beställde fram böcker

¹³ Macdonald, Hugh. Designing a reference desk. *Texas Library Journal*, 1986, 62, Fall, s. 175-178.

¹⁴ Humphries, Anne Wood. Designing a functional reference desk: planning to completion. *RQ*, 1993, 33, 1, Fall, s. 35-40.

från magasinet, uppstod en naturlig kontaktyta för informationsarbetet mellan bibliotekarie och biblioteksanvändaren.¹⁵

Den första stora förändringen av biblioteksarbetet, och indirekt av bibliotekets fysiska miljö, ägde rum kring 1920. En ny syn på folkbibliotekens roll i samhället slog igenom. Förutom det traditionella tillhandahållandet av skönlitteratur började man nu fokusera mer på bibliotekens kunskapsförmedlande roll. Detta innebar bl.a. att facklitteraturens ställning stärktes. Folkbibliotekens nya roll som folkutbildare ställde nya krav på bibliotekens organisation och arbetssätt. Under denna period infördes öppna hyllor på de danska folkbiblioteken, där biblioteksanvändaren kunde botanisera bland bibliotekets samlingar. Dessutom infördes ett rationaliserat ut- och återlämningsystem (ficka med kort längs bak i boken), och ett standardiserat klassifikationssystem. Dessa nyheter inom biblioteksvärlden ledde till att folkbiblioteken kunde utvecklas i sin roll som folkbildare och kunskapsförmedlare genom att biblioteksarbetet rationaliserades.¹⁶

Nästa stora förändring för bibliotekets arbetsorganisation och verksamhet inträffade enligt Pierre Evald på 1960-talet. Detta var folkbibliotekens expansionsperiod och en funktionsindelning av biblioteksarbetet infördes.

Kontoransatte inddrages i ett stort tal i arbejdet, så der ved en gennemført arbejdsdeling kan overføres bibliotekarressourcer til formidlingsarbejdet overfor bibliotekets brugere. Og nu med hjælp fra en systematisk kortkatalog i udlånslokalet. De kontoransatte overtog en række interne opgaver i teknisk afdeling og sekretariat, men de afløste også bibliotekarerne i den mest udprægede publikumsafdeling: udlånsekspeditionen, i mange biblioteker med fotonotering til afløsning af fordums stempelpuder.¹⁷

Denna uppdelning i personalkategorier innebar bl.a. att informations- och cirkulationsarbetet skildes åt, d.v.s. de fick separata diskar och denna rationalisering påverkade diskarnas utformning.

Pierre Evald pekar på att införandet av ny informationsteknologi på biblioteken är den senaste omvälvande förändringen av biblioteksarbetet. Exempelvis har OPAC (Online Public Access Catalogue) påverkat biblioteksarbetet och biblioteksmiljön. Tidigare hade kortkatalogen en central plats både i bib-

¹⁵Evald, Pierre. Jobudvikling - også for bibliotekarer.

http://www.bf.dk/udd/udvikling/rapp/evald/job_udv.htm (1999-06-07).

¹⁶ ibid.

lioteksarbetet och biblioteksrummet. I och med införandet av onlinekataloger kan den enskilde besökaren enkelt få tillgång till både det enskilda bibliotekets bestånd och externa bibliotekskataloger samt andra databaser.

Införandet av datorkataloger gör att biblioteken måste ta ställning till hur datorer skall placeras i biblioteket. På så sätt skapas en ny typ av biblioteksmiljö. Det enskilda biblioteket kan välja mellan att t.ex. samla katalogdatorerna på en plats i biblioteket eller att placera dem utspridda i biblioteket. Biblioteken måste också välja om de skall utformas för sittande eller stående bruk. Evald anger som tredje punkt att remote access, d.v.s. möjlighet för biblioteksanvändarna att koppla upp sig mot bibliotekets publika nätverk från annan plats, också påverkar bibliotekets utformning. Om det i en nära framtid blir allt vanligare att biblioteksanvändarna använder biblioteket utan att fysiskt befinna sig där, behöver kanske inte biblioteken lika stor publik yta.¹⁸

Evald menar att samspelet mellan bibliotekarie och biblioteksanvändare påverkas av införandet av ny informationsteknologi på bibliotek. I och med att sökningar i bibliotekets kortkatalog har ersatts med sökningar vid en terminal eller dator påverkar också detta bibliotekets inredning, mer specifikt utformningen av informationsdiskar och publika datorbord. Evald menar att informationsdiskar bör utformas så att samspelet mellan bibliotekarie och besökare optimeras. Detta kan uppnås genom utformningen tillåter att biblioteksbesökaren och bibliotekarien gemensamt kan titta på bildskärmen. På så sätt får biblioteksbesökaren bättre insyn i sökprocessen och detta leder till ett bättre samarbete mellan dem. Ett annat sätt att förbättra samspelet är att använda en informationsdisk i diskhöjd, där både bibliotekarie och besökare står upp, vilket underlättar dialogen.

En informationsdisk som utformas enligt ovanstående kriterier, i kombination med en informationsdisk i bordshöjd där bibliotekarien kan välja att göra katalogsökningar sittande är enligt Evald både utifrån ett ergonomiskt perspektiv och utifrån samspelet mellan de båda aktörerna det optimala. Evald påpekar att denna situation motsvaras av arbetet som bibliotekarien utförde vid kortkatalogen i äldre tider.¹⁹

¹⁷ Evald, Pierre. Jobudvikling - også for bibliotekarere.

http://www.bf.dk/udd/udvikling/rapp/evald/job_udv.htm (1999-06-07), s. 2.

¹⁸ Evald, Pierre. Forvandlingsbillede Bibliotek - visuelle miljøer og virtuelle rum. *Biblioteksarbejde* 1997, 49, 7-29.

¹⁹ *ibid.*

Evalds resonemang om fördelarna med att bibliotekarien och biblioteksbesökaren står sida vid sida i informationssökningsprocessen stöds av beteendeforskaren Robert Sommers forskning kring mänskligt samarbetsbeteende. I ett experiment kommer Sommer fram till att individer i stor utsträckning väljer att placera sig vid sidan av varandra när de skall samarbeta. I Sommers experiment fick studenter visa, på ett diagram, hur de föredrog att placera sig kring ett bord när det gällde att konversera, samarbeta, samagera (co-acting) och tävla. Studenterna valde att placera sig sida vid sida när de skulle samarbeta och förklarade detta beteende med att det var enklare att arbeta tillsammans med någon uppgift något när de var placerade på detta vis. I de fall där studenterna skulle tävla mot varandra valde de flesta att placera sig mitt emot varandra. Enligt Sommers resonemang uppstår de bästa förutsättningarna för samarbete när de båda inblandade är placerade bredvid varandra.²⁰

2.3 Informationsdiskars höjd

Ett av de mest diskuterade ämnena i den litteratur vi gått igenom är vilken höjd på informationsdiskar som kan anses optimal. I litteraturen debatteras framförallt två alternativa höjder på informationsdiskar: ”counter-height” och ”desk-height”. Det finns inte några riktigt bra svenska ord för dessa begrepp, men för att undvika engelska termer kommer vi att använda begreppen diskhöjd, som i t.ex. bardisk, och bordshöjd som i skrivbord. Ett alternativ hade varit termerna informationsdisk i ståhöjd respektive sitthöjd. Begreppen beskriver informationsdiskens höjd väl men blir svårhanterliga när vi senare diskuterar frågan om hur interaktionen mellan bibliotekarie och besökare vid informationsdisken påverkas av om de sitter eller står upp. Det är möjligt att sitta vid en informationsdisk i ståhöjd, exempelvis på en hög barstol. Därför är det förvirrande att använda dessa begrepp. Bruket av termen disk som i diskhöjd kompliceras dock av att termen även förekommer i det allmänna begreppet informationsdisk, som både kan vara i diskhöjd och bordshöjd. Samma problem uppstår i det engelska språket då det allmänna begreppet reference desk inbegriper både desk och counter. För läsaren kan detta framstå som förvirrande och därför ser vi det som viktigt att definiera begreppen. Dessutom är likheten i stavning och uttal mellan svenskans *disk* och engelskans *desk* stor.

I litteraturen beskriver artikelförfattarna oftast en specifik informationsdisk med en specifik höjd utan att göra en generell definition av vad som räknas som diskhöjd eller bordshöjd. Men i en artikel av Joyce M. Crooks definieras maximum- och minimumhöjd för bords- respektive diskhöjd. En informations-

²⁰ Sommer, Robert. *Personal space: the behavioral basis of design*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1969.

disk i bordshöjd skall enligt Crooks vara mellan 76 och 89 cm hög (30-35 tum) och en i diskhöjd mellan 89 och 107 cm (35-42 tum).²¹ Denna definition på informationsdiskars höjd kommer vi fortsättningsvis att använda oss av.

Vi har tidigare i uppsatsen nämnt att Robert Pierson i en artikel från 1977 beskriver att det blir allt vanligare att biblioteken använder informationsdiskar i bordshöjd. Han finner att förklaringen ligger i bibliotekariékårens strävan att höja det egna yrkets status. Pierson menar att bibliotekariékåren vill distansera sig från yrkesgrupper som bartendrar och butiksbiträden som ofta arbetar vid diskar som kan likna en informationsdisk i diskhöjd. På samma vis vill bibliotekarierna profilera sig gentemot cirkulationsdisken och de arbetsuppgifter som sköts där.²² Som vi tolkar Pierson, handlar detta om att bibliotekarien genom att sitta ner vid ett skrivbord ger ett mer professionellt intryck.

I likhet med Pierson, skriver Norma J. Shosid att man på en del bibliotek har bytt ut informationsdisken i diskhöjd mot mer kontorsliknande informationsdiskar i bordshöjd. Även hon menar att anledningen till detta är att biblioteken vill skapa en mer professionell atmosfär. Denna typ av informationsdisk lämpar sig för långa samtal och komplexa frågor men kan vara opraktiskt för korta frågor. Till exempel kan det vara svårt för aktörerna att veta om de skall sitta eller stå upp när bibliotekarie och besökare möts: "Neither party may be sure when the interaction begins whether to sit or stand. The inquirer may expect the interaction to take only a few seconds. The librarian may find himself rising just as the inquirer is lowering himself into a chair."²³

Linda Morgan kritiserar i en artikel det ökade användandet av informationsdiskar i bordshöjd. Morgan, som tjänstgjorde på universitetsbiblioteket i Houston, Texas, upptäckte att biblioteksbesökare hellre vände sig till en bibliotekarie vid en informationsdisk i diskhöjd. Detta föranledde henne att genomföra en empirisk studie, för att kontrollera om så var fallet. Morgan studerade två informationsdiskar på samma våningsplan: den allmänna referensdisken och referensdisken för naturvetenskap. Båda informationsdiskarna hade en del i bordshöjd och en del i diskhöjd för bibliotekarierna. För besökarna var informationsdiskarna däremot genomgående i diskhöjd. Detta innebär att en del av informationsdiskarna var nersänkt på bibliotekariens sida (Bild 1). Vid båda informationsdiskarna fanns det plats för två

²¹ Crooks, Joyce M. Designing the perfect reference desk. *Library Journal*, 1983, 108, 15 maj, s. 970-972.

²² Pierson, Robert. On reference desks. *RQ*, 1977, 17, Winter, s. 137-138.

²³ Shosid, Norma. Problematic interaction: the reference encounter. I P. L. Stewart och M. G. Cantor (Eds.), *Varieties of work experience: the social control of occupational groups and roles*, New York: John Wiley and Sons, 1974, s. 227.

tjänstgörande bibliotekarier. Morgan observerade vilken del av informationsdisken som besökarna vände sig till. Vid den allmänna referensdisken föredrog 72 procent av besökarna att fråga vid den del av informationsdisken som var i diskhöjd. Vid referensdisken för naturvetenskap var motsvarande siffra 52 procent. Denna skillnad beror enligt Morgan på vilket håll besökaren kommer ifrån. Vid den allmänna referensdisken ser besökaren först bibliotekarien vid den del av informationsdisken som är i diskhöjd. I det andra fallet ser besökaren först den bibliotekarie som befinner sig vid den lägre delen av informationsdisken. Ytterligare ett argument för att biblioteksbesökare föredrar att fråga vid diskhöjd är enligt Morgan att många besökare föredrar att vänta på att bibliotekarien vid diskhöjdsdelen blir ledig, istället för att fråga den lediga bibliotekarien vid den del av informationsdisken som är i bordshöjd. Ännu ett tecken på denna preferens hos besökarna är att när den allmänna referensdisken, som tidigare endast var i bordshöjd, byttes till den nuvarande, ökade frågorna markant.

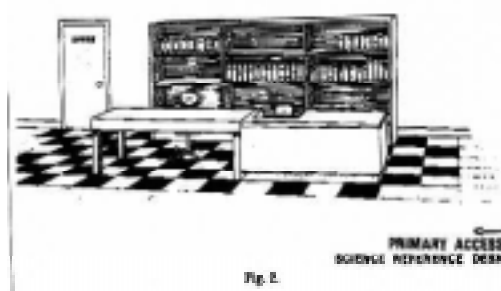


Bild 1. Informationsdiskar vid universitetsbiblioteket, Houston, Texas. (Källa: Morgan, Linda. Patron reference in reference service points. *RQ*, 1980, 19, Summer, s. 373-375.)

Undersökningresultatet diskuterades av personalen vid Morgans bibliotek och man föreslog flera anledningar till att besökare föredrar att fråga vid en informationsdisk i diskhöjd. Personalen trodde bl.a. att informationsdiskar i diskhöjd upplevs som mindre formella, att de skapar bra förutsättningar för ögonkontakt mellan bibliotekarie och besökare samt att bibliotekarien i mindre utsträckning verkar upptagen. Om dessa förklaringar är korrekta eller inte går enligt Morgan inte att fastslå genom studien. Men inte desto mindre, menar Morgan, är det faktum att besökarna hellre frågar vid en informationsdisk i diskhöjd viktigt att komma ihåg när det gäller att utforma en informationsdisk. Morgan återknyter i artikeln till Robert Piersons redogörelse för den ökade användningen av informationsdiskar i bordshöjd. Morgan menar att om nu besökarna föredrar att fråga vid en informationsdisk i diskhöjd framför en i bordshöjd bör biblioteken använda sig av informationsdiskar i diskhöjd.²⁴

²⁴ Morgan, Linda. Patron reference in reference service points. *RQ*, 1980, 19, Summer, s. 373-375.

Det är tydligt att Piersons och Morgans resonemang har olika utgångspunkter. Pierson utgår från bibliotekariernas preferenser och deras vilja att höja yrkets status. Morgan uppmärksammar snarare besökarnas perspektiv och vill göra det så enkelt för dem som möjligt.

Larry Larason och Judith S. Robinson menar att en informationsdisk i diskhöjd lättare identifieras som en informationsdisk än en i bordshöjd. De menar att många bibliotek har problem med att besökarna ställer frågor vid cirkulationsdisken (som ofta är i diskhöjd) istället för att fråga vid informationsdisken som är i bordshöjd. Detta är förvirrande både för besökare och personal och ger upphov till försening och frustration. Larson och Robinson menar att om biblioteket använder en informationsdisk i bordshöjd, är det viktigt att den utformas, skyltas och ges en inramning som tydligt markerar att det är en informationsdisk.²⁵

En annan artikelförfattare som uppmärksammar informationsdiskens höjd är Hugh Macdonald. Han konstaterar att den litteratur som behandlar höjden på informationsdiskar inte uppvisar en enhetlig uppfattning om vilken höjd som är den ideala. Macdonald menar att argumenten och bevisen som framförs i artiklar om disk- eller bordshöjd på informationsdiskar är motsägelsefulla och ofullständiga. På grund av brist på klara rekommendationer valde man vid Hugh Macdonalds bibliotek att göra sina egna observationer. Observationerna visade på att de flesta besökare föredrar att först möta bibliotekarien på samma nivå, "eye-level contact"²⁶, men att en del sedan förblev stående medan andra valde att sätta sig ner vid informationsdisken. Macdonalds slutsats är att det vid den ideala informationsdisken finns möjlighet för besökarna att både stå och sitta. När man vid biblioteket utarbetade specifikationerna för de nya informationsdiskarna utgick man från dessa observationer. Det bestämdes att informationsdiskarna skulle ha en del i bordshöjd (72 cm) och en del i diskhöjd (99 cm). Man avpassade diskhöjden så att den inte skulle vara så hög att den skymde en sittande bibliotekarie. Macdonald observerade att om informationsdisken var alltför belamrad av bibliotekariens arbetsmaterial var det flera besökare som tvekade att närma sig informationsdisken eftersom bibliotekarien då såg upptagen ut. Enligt Macdonald är detta ytterligare en anledning till att en del av informationsdisken skall vara i diskhöjd, eftersom arbetsmaterialet då kan döljas för besökaren.

²⁵ Larason, Larry & Robinson, Judith Schiek. The reference desk: service point or barrier?. *RQ*, 1984, 23, Spring, 3, s. 332-338.

²⁶ Macdonald, Hugh. Designing a reference desk. *Texas Library Journal*, 1986, 62, Fall, s. 175.

Margaret Becket och Henry Bradford Smith ställer sig också frågan vilken höjd på informationsdisken som är den ideala inför en ombyggnad av biblioteket vid universitet i Rochester, New York och specifikt för deras referensdisk. Med hjälp av litteraturstudier och studiebesök på andra bibliotek kommer de fram till att informationsdiskar i diskhöjd uppmuntrar besökare att komma fram och ställa frågor. Informationsdiskar i bordshöjd inbjuder besökare till att sitta ner och diskutera längre frågor. Den nya informationsdisken utformades både med disk- och bordshöjd. Den del av informationsdisken som är i diskhöjd vetter mot entrén och är det första besökaren möter. Tanken med denna planlösning är att vid den del som är i diskhöjd, sorteras långa frågor bort från korta. De korta frågorna och hänvisningsfrågor besvaras vid denna del av informationsdisken medan de längre och mer komplexa frågorna vidarebefordras till de bibliotekarier som arbetar vid de delar av informationsdisken som är i bordshöjd. Vid den utvärdering som genomfördes ett år efter ombyggnaden kunde Becket och Smith konstatera att sorteringen av korta och långa frågor vid den nya informationsdisken fungerade väl. Besökare som bara hade en kort fråga vände sig till den delen av informationsdisken som var i diskhöjd medan de som hade mer komplicerade referensfrågor direkt vände sig till den del av informationsdisken som var i bordshöjd. Becket och Smith stärker med denna observation att antagandet om att informationsdiskar i bordshöjd inbjuder till att ställa längre frågor är korrekt.²⁷

Precis som Becket och Smith beskriver Anne Wood Humphries hur man på biblioteket där hon tjänstgör också har bestämt sig för att utforma en informationsdisk med både disk- och bordshöjd. Huvuddelen av informationsdisken är i diskhöjd och argumentet för detta är, enligt Humphries, att de flesta besökare vid det här biblioteket ställer korta frågor som bäst besvaras vid en sådan disk.²⁸

Även Pierre Evald framhåller en informationsdisk i kombinerad bords- och diskhöjd som den bästa lösningen för både bibliotekarie och besökare. Som vi har beskrivit i avsnitt 2.2 resonerar Evald utifrån antagandet att det är viktigt att samspelet mellan bibliotekarie och besökare är optimerat. Evald framhåller att samspelet blir bättre vid en informationsdisk i diskhöjd eftersom både bibliotekarie och besökare står upp och att detta underlättar dialogen. Han menar också att det är att föredra att en del av

²⁷ Becket, Margaret & Smith, Henry Bradford. Designing a reference station for the information age. *Library Journal*, 1986, 111, 15 april, s. 42-46.

²⁸ Humphries, Anne Wood. Designing a functional reference desk: planning to completion. *RQ*, 1993, 33, 1, Fall, s. 35-40.

informationsdisken även är i bordshöjd, så att bibliotekarien kan välja att arbeta antingen sittande eller stående.²⁹

Carol R. Brown uppmärksammar typen av frågor som delvis avgörande för valet av informationsdiskens höjd. Hon noterar att besökare förblir stående vid kortare frågor och att det vid dessa frågor passar bäst med en informationsdisk i diskhöjd, t.ex. 99 cm (39 tum). Däremot lämpar sig en informationsdisk i bordshöjd bättre vid längre utredningsfrågor där bibliotekarie och besökare måste ges möjligheten att sitta ned. Ett alternativ är en kombination av bords- och diskhöjd, d.v.s. att informationsdisken är i diskhöjd på besökarsidan och i bordshöjd för bibliotekarien. Detta alternativ har vissa fördelar. Besökaren kan exempelvis placera böcker eller annat material på disken under samtalet med bibliotekarien. Diskhöjden är också en lämplig höjd att skriva på för den stående besökaren. Enligt Brown är det också bra att informationsdiskens upphöjda del skymmer bibliotekariens arbetsmaterial.³⁰

En annan artikelförfattare som också analyserat höjdens betydelse vid utformningen av informationsdiskar är Joyce M. Crooks. Hon slår fast att det är tempot vid informationsdisken samt vilken typ av besökare som nyttjar den som borde bestämma vilken höjd informationsdisken skall ha. Ett högt tempo vid informationsdisken kännetecknas av att det ställs ett stort antal frågor. Crooks menar att vid ett högt tempo lämpar sig en informationsdisk i diskhöjd bättre då bibliotekarierna slipper resa sig upp och sätta sig ner lika mycket som om de satt vid en informationsdisk i bordshöjd. Dessutom pekar Crooks på att både den biblioteksrelaterade litteraturen och hennes egna observationer tyder på att besökare föredrar att fråga en bibliotekarie som är på samma nivå i ögonhöjd.³¹

Informationsdiskar i bordshöjd lämpar sig bättre då man har ett mindre antal frågor, d.v.s. ett lägre tempo vid informationsdisken. Dessutom menar Crooks att informationsdiskar av den här typen är bättre när man ger service åt barn och äldre personer. Det kan annars vara svårt att se ett barn som närmar sig informationsdisken. Och äldre personer kan vilja sitta ner under referensintervjun.³² Enligt Crooks finns det även nackdelar med en lägre informationsdisk. Hon menar att bibliotekarierna lättare börjar syssla

²⁹ Evald, Pierre. Forvandlingsbillede Bibliotek - visuelle miljøer og virtuelle rum. *Biblioteksarbejde* 1997, 49, 7-29.

³⁰ Brown, Carol R. *Planning library interiors*. Phoenix, Ariz: Oryx, 1995.

³¹ Crooks, Joyce M. Designing the perfect reference desk. *Library Journal*, 1983, 108, 15 maj, s. 970-972.

³² Carol Brown fastslår att en lämplig höjd för en informationsdisk på en barnavdelning till mellan 74 och 91 cm (29-36 inches)

med andra arbetsuppgifter och på så sätt blir mindre uppmärksamma på besökare som närmar sig disken.

Crooks beskriver också två andra typer av höjder på informationsdiskar. En av dem är en mellanhög informationsdisk (89 cm). Detta är enligt Crooks en lämplig höjd när en besökare som står upp behöver läsa eller anteckna. Om dessutom bibliotekarien sitter på en litet högre stol innebär det att bibliotekarie och besökare kan mötas i ögonhöjd. Den andra informationsdisken som Crooks beskriver är en kombination av en informationsdisk i bordshöjd och en i diskhöjd (se Bild 1). Bibliotekarien sitter vid den lägre delen och besökaren står vid den del som är i diskhöjd. Crooks menar att den här informationsdisken är bra när det finns ett stort antal frågor, d.v.s. när tempot är högt och speciellt då frågorna är korta. Nackdelarna med denna kombinationsdisk är att det kan vara svårt för bibliotekarien att upptäcka barn om inte bibliotekarien sitter på en hög stol och är uppmärksam på dem.

Edward Kazlauskas gjorde 1976 en studie av bibliotekariers kroppsspråk vid informationsdiskar, närmare bestämt hur kroppsspråket påverkar interaktionen mellan bibliotekarie och besökare. Han fann bl.a. att när det fanns en möjlighet att välja mellan en bibliotekarie som satt ner och en som stod upp och båda i övrigt uppvisade liknande kroppsspråk, valde nästan alla besökare den som stod upp. Kazlauskas menar att en sittande bibliotekarie kan uppfattas som om han är upptagen med egna sysslor. Vi tolkar detta som att mötet mellan bibliotekarie och besökare underlättas om de möts ansikte mot ansikte i ögonhöjd. Besökaren är van vid denna typ av möte från andra områden såsom affärer, postkontor osv. Kazlauskas menar att det är viktigt att ha detta i åtanke när biblioteket utformar nya informationsdiskar.³³

2.4 Informationsdiskars placering

Ett område som diskuteras flitigt i litteraturen om informationsdiskar är dessas placering i biblioteket. Framförallt tar man fasta på informationsdiskarnas placering i relation till bibliotekets samlingar, publika terminaler och andra hjälpmedel, men även i relation till hur besökarna rör sig i biblioteket. Är exempelvis informationsdisken synlig från entrén och vad har olika alternativa placeringar för inverkan på informationsdiskens tillgänglighet?

³³ Kazlauskas, Edward. An exploratory study: a kinesic analysis of academic library public service points. *Journal of Academic Librarianship*, 1976, 2, 3, s. 130-134.

En av de artikelförfattare som skrivit mest om informationsdiskars placering är Robert H. Rohlf. I sitt resonemang om informationsdiskarnas placering fokuserar han på biblioteksanvändarens behov. Rohlf hävdar att det är av vikt att finna en balans mellan funktion och design och tar som exempel utformningen av informationsdiskar. Rohlf definierar en rad kriterier för att informationsdisken skall bli så användarvänlig som möjlig. För att uppnå detta mål menar han att informationsdiskar skall vara:

- placerade på ett konsekvent sätt i hela biblioteket;
- lätt tillgängliga för besökarna;
- enkla för besökarna att känna igen;
- lätta att använda;
- placerade på ett sådant sätt att de stödjer både korta och långa besök på biblioteket;
- placerade vid bibliotekets samlingar och publika terminaler för att maximera personalens effektivitet.³⁴

Rohlf förklarar inte närmare vad han menar med dessa kriterier. Tre av dem kräver en förklaring. Rohlfs kriterium att informationsdiskar skall vara konsekvent placerade i hela biblioteket betyder att informationsdiskarna på bibliotekets olika avdelningar är placerade på samma vis i relation till t.ex. samlingarna. Kriteriet att informationsdiskar skall vara lätta att använda ser vi som en sammanfattning av kriterierna om konsekvent placering, lättillgänglighet och igenkännbarhet, uppfylls. Kriteriet att informationsdiskar skall placeras så att de stödjer korta och långa besök på biblioteket behöver också förklaras. Rohlf använder begreppen ”shortterm” och ”longterm users” för att skilja på två olika sätt att använda biblioteket. Rohlf menar att i många bibliotek är det mest använda materialet placerat nära entrén och informations- och referenstjänsten är placerad längre in i lokalen. Detta arrangemang utgår från att besökare som enbart vill lyssna på musik eller läsa en tidning inte är lika benägna att utforska bibliotekets fulla kapacitet som de som behöver vända sig till informationsdisk för att få sitt informationsbehov tillgodosett.

Enligt Rohlf uppfylls kriterierna bäst om biblioteket utformas som en rektangel eller en variation på en rektangel med en centralt belägen informationsdisk. Rohlf resonerar också kring bibliotekets storlek och antalet informationsdiskar. När biblioteket är stort och det finns få informationsdiskar uppstår problem både för personalen och besökarna. För besökarna innebär det stora gångavstånd och svårigheter att

³⁴ Rohlf, Robert H. Setting your house in order: Straightforward advice on creating user-friendly libraries. *American libraries*, 1989, 20, April, s. 304-306.

hitta. För bibliotekarierna blir gångavstånden mellan informationsdiskarna och samlingar samt läsplatserna fysiskt krävande och leder till att det tar längre tid att ge service till besökarna.

Enligt Rohlf kan informationsdiskars förhållande till bibliotekets samlingar och hjälpmedel liknas vid ett hjul. I mitten, likt ett nav, finns informationsdisken och hjulets ekrar utgörs av samlingarna, de publika terminalerna osv. Denna struktur stödjer enligt Rohlf principerna om lättillgänglighet, lättigenkännlighet och konsekvent placering. På så sätt kan besökaren få en bra översikt över hur biblioteket är strukturerat. Biblioteket bör ställa sig frågan om informationsdisken är placerad på ett sätt att det är naturligt för besökaren att bege sig dit för att få svar på sin fråga. Rohlf uppmärksammar även informationsdiskens placering i relation till bibliotekets gångstråk och hur pass synlig den är för besökarna. Kan besökarna på ett tidigt stadium identifiera informationsdisken eller är den skydd bakom exempelvis hyllor?³⁵

Rohlf anser dock inte att informationsdiskar skall placeras i närheten av utrymmen med läsplatser eftersom bibliotekarie och besökare måste kunna tala obehindrat med varandra utan att störa dem som sitter och läser. Rohlf konstaterar att många bibliotek är planerade efter antagandet att bibliotekarierna skall kunna hålla uppsikt över dem som sitter och läser. Rohlf menar att en bra biblioteksplanering även tillgodoser besökarnas rätt till avskildhet.³⁶

Anne Wood Humphries arbetade med att utforma en ny informationsdisk vid biblioteket vid University of Virginia Health Science Center, Charlottesville. Hon beskriver i sin artikel att målet med den nya informationsdiskens placering var att den skulle bli synlig, enkel att känna igen och lättillgänglig. För att uppfylla dessa krav placerades informationsdisken centralt på våningsplanet, synlig för de besökare som kommer in i biblioteket. Dessutom placerades informationsdisken i närheten av de publika terminalerna och referenssamlingen.³⁷

Margaret Becket och Henry Bradford Smith resonerar även de kring informationsdiskars placering i bibliotek. De menar att en av de viktigaste frågorna att ställa sig när man utformar en informationsdisk är hur den skall placeras i förhållande till besökarnas rörelsemönster i biblioteket. Becket och Smith beskriver planeringen och genomförandet av utformandet av en ny informationsdisk på deras bibliotek.

³⁵ *ibid.*

³⁶ Rohlf, Robert H. Setting your house in order: Straightforward advice on creating user-friendly libraries. *American libraries*, 1989, 20, April, s. 304-306.

³⁷ Humphries, Anne Wood. Designing a functional reference desk: planning to completion. *RQ*, 1993, 33, 1, Fall, s. 35-40.

Före renoveringen var informationsdisken undanskymd, med resultat att många besökare helt enkelt inte hittade till dem. Ett av målen med den nya informationsdisken var att den skulle få en central, väl synlig placering mitt i flödet av besökare. Becket och Smith poängterar också att det är viktigt att bibliotekarierna kan överblicka lokalen och på ett tidigt stadium se besökarna. På samma sätt är det viktigt att bibliotekarierna inte är skymda av t.ex. något möblemang så att besökarna har möjlighet att se dem.³⁸

Joyce M. Crooks slår också fast att det är viktigt att informationsdisken är synlig från alla delar av biblioteksloken. Bibliotekarien skall även kunna se alla besökare som närmar sig informationsdisken och ha möjlighet att urskilja dem som är på väg till disken från dem som enbart passerar förbi. Crooks menar att i idealfallet skall inte informationsdisken placeras i ett gångstråk där många besökare passerar, eftersom en ström av människor kan utgöra ett störande moment för bibliotekarien. Crooks menar också att informationsdisken bör placeras så att besökaren närmar sig framifrån sett ur bibliotekariens synvinkel, så att bibliotekarien inte skall behöva ödsla energi på att hålla uppsikt över området utanför sitt synfält.³⁹

Två författare som beskriver informationsdiskars placering ur ett helt annat perspektiv är Larry Larason och Judith Schiek Robinson. Författarna menar att en informationsdisk skall placeras så att besökarnas fysiska kostnad ("physical cost")⁴⁰ minimeras. Begreppet fysisk kostnad ingår i en modell där författarna beskriver de faktorer som inverkar på informationsdiskens tillgänglighet. Dessa faktorer är besökarens behov (need), besökarens kunskaper om informationstjänsten (awareness), psykologisk kostnad och fysisk kostnad. Relationen mellan de olika faktorerna definieras enligt följande formel:

$$\text{Probability of approach} = \text{Need} * \frac{\text{Awareness} - \text{psychological cost}}{\text{Physical cost}}$$

Behovet (need) syftar på hur angelägen besökaren är att få ett svar på sin fråga eller undran. Kunskapen om den service som ges vid informationsdisken (awareness) syftar på besökarens personliga erfarenheter av informationstjänsten. Om t.ex. en besökare inte känner till en viss service som ges vid informationsdisken frågar han eller hon heller inte efter den. Besökaren har i detta fall liten kunskap om

³⁸ Becket, Margaret & Smith, Henry Bradford. Designing a reference station for the information age. *Library Journal*, 1986, 111, 15 april, s. 42-46.

³⁹ Crooks, Joyce M. Designing the perfect reference desk. *Library Journal*, 1983, 108, 15 maj, s. 970-972.

⁴⁰ Larason, Larry & Robinson, Judith Schiek. The reference desk: service point or barrier?. *RQ*, 1984, 23, Spring, 3, s. 332-338.

informationstjänsten. Besökaren kan ha en positiv, negativ eller neutral attityd gentemot informationstjänsten baserad på tidigare erfarenheter. Dessa attityder är inte statiska utan kan förändras som resultat av nya möten med bibliotekarien vid informationsdisken. ”This means that someone who previously rejected reference assistance may still be converted. At the same time, an established user of reference services may be discouraged by negative interactions, such as poor service.”⁴¹ Om anledningen till att vissa besökare drar sig för att vända sig till informationsdisken är att man skäms för att fråga bibliotekarien och därmed avslöja kunskapsbrister, är det exempel på en psykologisk kostnad. Slutligen definierar Larason och Robinson den fysiska kostnaden (physical cost) som den tid och energi som besökaren lägger ner på att uppsöka och använda informationstjänsten. Kötiden är i detta sammanhang en viktig faktor då besökaren står inför valet att vända sig till informationsdisken. Ju mer angelägen en besökare är om att få svar på sin fråga desto mer tid och energi är han beredd att investera i att söka upp informationstjänsten.

Larason och Robinson menar att det är viktigt att man försöker reducera den psykologiska och fysiska kostnaden för besökarna samtidigt som biblioteket marknadsför den service som ges vid informationsdisken för att på så sätt öka besökarnas kunskaper om denna. På detta sätt kan man enligt ovanstående modell öka sannolikheten för att besökarna vänder sig till informationsdisken.

Den del av Larason och Robinsons modell som är särskilt intressant för informationsdiskens placering är resonemanget om den fysiska kostnaden. Bibliotekslokaler är oftast planerade så att det skall ta så litet tid som möjligt för personalen att förflytta sig i biblioteket. Författarna menar att man i planeringen av biblioteket även bör ta hänsyn till att den fysiska kostnaden för besökaren skall minimeras. De tar i artikeln upp tre principer för placeringen av informationsdiskar som syftar till att reducera den fysiska kostnaden. Den första principen (frequency of use) går ut på att man bör placera de komponenter som ingår i besökarens väg till information, som t.ex. användarterminaler, informationsdiskar och bokhyllor, så att man minimerar den fysiska kostnaden (avståndet) för besökaren. Den andra principen (sequence of use) slår fast att biblioteket bör ordna komponenterna i den ordning som de används för att uppnå största effektivitet för besökaren. Den tredje principen (functional relationships) innebär att de komponenter som används tillsammans även placeras tillsammans. Exempelvis uppstår många frågor vid de publika terminalerna och därför bör dessa placeras nära en informationsdisk där bibliotekarien lättare kan hjälpa till.⁴²

⁴¹Ibid, s.334.

⁴²Larason, Larry & Robinson, Judith Schiek. The reference desk: service point or barrier?. *RQ*, 1984, 23, Spring, 3, s. 332-338.

Larson och Robinson presenterar ytterligare ett intressant resonemang om informationsdiskars placering. De menar att det i planeringsstadiet är möjligt att förutse de platser i biblioteket där besökarna kommer att passera. Vid dessa platser kan en informationsdisk placeras för att så att säga fånga upp besökare som behöver ställa en fråga. Författarna jämför med marknadsföringen av så kallade ”impulse goods”, d.v.s. varor som en kund handlar oplanerat och spontant i t.ex. ett snabbköp. Behovet av att köpa varan uppstår när kunden ser den exponerad i affären. Det är vanligt att affärer placerar de mest köpta varorna längst in i lokalen. På vägen dit exponeras besökaren för andra varor och lockas till att köpa dessa. Larson och Robinson pekar även på att nya samt billiga varor ofta placeras vid kassorna där kundens intresse lätt kan fångas. Detta är ett exempel på en så kallad ”interceptive” placering. Att besökarna ber om hjälp vid informationsdisken är, enligt Larson och Robinson, ofta en spontan handling som utlöses då han stöter på ett problem eller känner sig osäker. Vid dessa tillfällen menar de att informationstjänsten kan jämföras med ”impulse” varor och därmed bör marknadsföras som en sådan. En informationsdisk bör placeras på de platser där besökarna passerar så att den fångar upp deras frågor. Larson och Robinson menar också att en informationsdisk måste placeras där frågorna uppkommer t.ex. nära de publika användarterminalerna.⁴³

2.5 Sammanfattning av litteraturgenomgång

Vid litteraturgenomgången har vi funnit att informationsdiskar på bibliotek framförallt diskuteras utifrån fyra aspekter: planering, utformning, höjd och placering. Dessa fyra aspekter används för att strukturera uppsatsens empiriska undersökningsmaterial, d.v.s. dokumentationen om Malmö stadsbiblioteks planering av nya informationsdiskar samt biblioteksbesökar- och bibliotekarieundersökningarna.

Av litteraturgenomgången kan vi dra slutsatsen att det är näst intill omöjligt att identifiera generella kriterier för något man skulle kunna kalla den ideala informationsdisken. I litteraturgenomgången har vi istället visat på likheter och skillnader i olika författares krav på informationsdiskars planering, utformning, höjd och placering.

⁴³ Ibid.

2.5.1 Planering

I litteraturgenomgången fokuseras en hel del på hur informationsdiskar planeras. Vi ser två nästan motsatta sätt att organisera och utföra planeringen av arbetet med att ta fram en informationsdisk. I det ena fallet utgår biblioteket från det konkreta fallet och försöker lösa de behov och problem som uppstår vid informationsdisken, d.v.s. något man skulle kunna kalla ett problemorienterat tillvägagångssätt. I det andra fallet utgår biblioteket från de krav och mål som styr verksamheten. Detta innebär att bibliotekets utformning och inredning, i detta fallet informationsdiskarna, utformas så att de gör det möjligt för biblioteket att uppfylla verksamhetsmålen, d.v.s. ett visionsbaserat tillvägagångssätt. Vanligtvis utgår man från ett av de två tillvägagångssätten men detta utesluter inte att det går att kombinera dem. Exempelvis kan man vid ett visionsbaserat tillvägagångssätt även arbeta på en konkret nivå, d.v.s. ett mer problemorienterat sätt.

Det problemorienterade tillvägagångssättet att planera en informationsdisk kännetecknas av att biblioteket på ett eller annat sätt upplever att arbetet vid informationsdisken kan förbättras genom att förändra informationsdiskens utformning. De behov och problem som kan uppstå vid informationsdisken, som styr utformningen av informationsdisken, grundas antingen på bibliotekariens arbetsmiljö eller på de arbetsuppgifter som utförs vid informationsdisken. Arbetsmiljön vid informationsdisken kan på något vis behöva förbättras. En olämplig arbetsställning för personalen kan exempelvis leda fram till en förändring av informationsdiskens utformning. Nya eller ändrade arbetsuppgifter ställer nya krav. Till exempel kan införandet av ny utrustning eller hjälpmedel som används i informationsarbetet leda till att arbetsuppgifterna förändras. Om bibliotekarierna upplever att de behöver mer tid att svara på besökarnas längre och mer komplicerade frågor, kan detta leda till att nya krav ställs på informationsdiskens utformning.

Det visionsbaserade tillvägagångssättet för planering av informationsdiskar utmärks av att dess utformning är underställd visionen om biblioteket och dess verksamhet. I litteraturgenomgången, och särskilt när vi refererar Carol R. Browns resonemang om planering i bibliotekssammanhang, framgår att biblioteksvisionen, antingen det gäller nybyggnation eller mer omfattande renovering/förändring av biblioteksbyggnaden, genomsyrar hela förändringsprocessen. Utformningen av informationsdisken är så att säga enbart en del av ett större sammanhang. Bibliotekets utformning och inredning skall göra det möjligt för personalen att uppfylla visionen för biblioteket och verksamheten. Nästa steg i planeringen är att utarbeta ett byggprogram för arkitekterna innehållande generella krav på bibliotekets lokaler. På samma

sätt bör ett inredningsprogram formuleras där krav och specifikationer för bibliotekets inredning definieras. Vad beträffar planeringen av informationsdiskar är det också viktigt att poängtera att personalen aktivt bör delta i planeringen. Det är viktigt att ta tillvara personalens erfarenheter av arbetet vid informationsdisken.

2.5.2 Utformning

Många författare fokuserar på informationsdiskars utformning och dess betydelse för samarbetet mellan bibliotekarie och besökare. Vi har funnit att en faktor av betydelse för hur bra samarbetet fungerar är hur de personer som interagerar är placerade i förhållande till varandra. Personer anses samarbeta bättre om de är placerade bredvid varandra. Om detta resonemang överförs till ett bibliotekssammanhang innebär det att skapandet av bra förutsättningar för ett bra samarbete mellan bibliotekarie och biblioteksbesökare förutsätter en miljö där de har möjlighet att arbeta sida vid sida. En av de stora fördelarna med att arbeta sida vid sida är att biblioteksbesökaren får möjlighet till insyn i sökprocessen. Detta sätt att arbeta tillsammans med besökaren kan jämföras med ett arbetssätt som sker över disk, d.v.s. där bibliotekarien ensam har insyn i sökprocessen. Under sökprocessen använder bibliotekarien olika verktyg; databaser, bibliografier osv, för att kunna besvara besökarens fråga. I litteraturen har vi funnit att en inbördes placering sida vid sida anses ge ett bättre samarbete genom att biblioteksbesökaren har möjlighet att följa bibliotekariens arbete på t.ex. skärmen. Ett bra samarbete borde leda till ett bättre sökresultat i form av den information som besökaren efterfrågar.

2.5.3 Höjd

Informationsdiskars höjd diskuteras också flitigt i den litteratur vi gått igenom. En intressant aspekt när det gäller informationsdiskars höjd är hur bibliotekarier argumenterar ur ett yrkesperspektiv. På 1970-talet debatterades informationsdiskarnas höjd och dess betydelse för yrkets status. Då var tendensen att biblioteken hade informationsdiskar i bordshöjd för att distansera sig från andra ”diskarbetande” yrkesgrupper med traditionellt låg status, såsom t. ex. butiksbiträden. Detta användande förklaras av en strävan från bibliotekarietjänstens sida att distansera sig från dessa grupper, som ofta expedierar sina kunder vid höga diskar. Att bibliotekarien arbetade vid en informationsdisk i bordshöjd skulle bidra till att höja yrkets status. Detta resonemang bygger på uppfattningen att informationsdiskar i bordshöjd ger associationer till tjänstemän vid skrivbord istället för till butiksbiträden. Ytterligare en tänkt effekt med

informationsdiskar i bordshöjd var att bibliotekarierna även skulle distanserade sig från bibliotekskanslistor och de arbetsuppgifter som utförs vid låneexpeditionen, som ofta var utformad i diskhöjd.

När vi diskuterar bibliotekarieyrkets status är vi fullt medvetna om att det är ett omfattande ämnesområde, bestående av många faktorer och att informationsdiskars höjd endast är en liten men bidragande faktor. Exempelvis kan en ökad akademisering av yrkesutbildningen vara av mer central betydelse.

I den litteratur vi refererat diskuteras informationsdiskars höjd i relation till längden på de frågor besökarna ställer. Det framkommer att en informationsdisk i diskhöjd fungerar bättre för många och korta frågor medan en informationsdisk i bordshöjd passar längre och utredande frågor bättre. Vilken höjd på informationsdisken är då lämpligast med tanke på ovanstående resonemang? Frågan besvaras enklast med en följdfråga. I vilken takt kommer besökarna och hur lång tid tar varje fråga, d.v.s. vilket tempo är det vid informationsdisken? I litteraturgenomgången kan vi konstatera att flera artikelförfattare anser att det vid ett högt tempo är mest lämpligt med en informationsdisk i diskhöjd. Vid ett lägre tempo är det å andra sidan lämpligt med en informationsdisk i bordshöjd.

Vi är medvetna om att det knappast finns något bibliotek som har ett konstant högt respektive lågt tempo vid sina informationsdiskar. I litteraturen pekar flera artikelförfattare på en lösning av detta dilemma. En informationsdisk som kombinerar element av bords- och diskhöjd skulle kunna tillgodose de olika krav som ställs på informationsdisk när långa respektive korta frågor behandlas. Kombinationen är också den optimala när det gäller samspelet bibliotekarie - besökare. I litteraturen behandlas också möjligheten att vid informationsdisken sortera långa frågor från korta. Vid informationsdiskens högre del kan personalen ta emot alla förfrågningar, för att sedan avgöra om de skall besvaras direkt eller om förfrågningen kräver längre behandlingstid och därmed skall hänvisas till personalen vid informationsdiskens lägre del.

2.5.4 Placering

Placeringen av informationsdiskar är ett viktigt tema i den genomgagna litteraturen. De flesta författare som diskuterar informationsdiskars placering i bibliotek slår fast att det är viktigt att de är väl synliga. Anledningen till detta är att biblioteksbesökaren skall se var informationsdisken/-arna finns när hon behöver konsultera bibliotekspersonalen. Informationsdisken bör i enlighet med detta resonemang vara

synlig från alla delar av bibliotekslokalen eller avdelningen. Detta förutsätter på sätt och vis att informationsdisken är centralt placerad i biblioteket eller på avdelningen, vilket också flera artikelförfattare framför som ett viktigt krav på informationsdiskens placering.

Ytterligare ett krav på informationsdiskars placering är att de skall placeras i anslutning till bibliotekets samlingar och publika terminaler samt andra hjälpmedel som biblioteksbesökarna använder sig av.

3. Planeringen av informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek

I det här kapitlet kommer vi att beskriva planeringen av den nya informationsdisken på Malmö stadsbibliotek. Vi redogör för de dokument som togs fram under planeringsarbetets gång och de krav på utformning, höjd och placering av informationsdiskarna som kom att definiera den slutgiltiga produkten.

Vi börjar med att beskriva hur den nya informationsdisken togs fram med avseende på utformning, höjd och dess placering på olika avdelningar. Framförallt vill vi granska de bakomliggande tankegångar som styrde arbetet med den nya informationsdisken.

Ända sedan början av 1960-talet har det funnits planer på ett nytt huvudbibliotek i Malmö, då den dåvarande biblioteksbyggnaden kallad Slottet började bli för liten. Antalet besökare ökade ständigt och det höjdes krav på ett nytt huvudbibliotek. Frågan debatterades, men det var först på 1980-talet som planerna började anta konkreta former med planeringen av ett nytt huvudbiblioteket i det nya köpcentrat vid Triangeln. Planernas förverkligades aldrig, trots beslutat om i kommunfullmäktige. Förklaringarna till detta är att det dels fanns ett starkt folkligt motstånd mot projektet, dels att det skedde ett politiskt regimskifte i kommunen, efter valet 1991.⁴⁴ Den nya politiska ledningen utlyste istället en arkitekttävling för ett nytt huvudbibliotek som skulle byggas i anslutning till det gamla huvudbiblioteket i Slottsparken. Inför arkitekttävlingen togs det fram ett biblioteksprogram, *Slott i parken. Biblioteksprogram för Malmö stadsbibliotek. 1991-11-15*, i vilket dåvarande stadsbibliotekarie Sven Nilsson uttrycker en vision om det nya huvudbiblioteket verksamhet och utformning.

⁴⁴Holmström, Bengt. Krogbråk och triangeldrama: huvudbiblioteksdiskussioner i Malmö under nio årtionden. I *Svenska biblioteksbyggnader - från förvaring till mötesplats: En festskrift till Lars Tynell*. Stockholm: Kungl. biblioteket, 1989, s. 117-140.

Idag är den publika verksamheten vid Malmö stadsbibliotek indelad i sju avdelningar: Barn & unga, Humaniora, Konst & musik, Natur & teknik, Samhälle, Skönlitteratur och Nyhetsmedia. De olika avdelningarna har fullt ansvar för sina ämnesområden. Detta innebär att avdelningarnas personal sköter allt från katalogisering av medier till bokuppsättning och informationstjänst. Personalen bemannar också Expeditionen där bland annat återlämning, utfärdande av lånekort och utlämnande av reservationer sker. I det gamla biblioteket var arbetet med cirkulation och bokuppsättning knutet till en egen avdelning kallad Disk A, där bibliotekets bibliotekskanslister tjänstgjorde. Numera arbetar bibliotekskanslister och bibliotekarier tillsammans i arbetslag. Det finns en arbetsdelning i arbetslagen som grundar sig på bibliotekariernas högre utbildning. Men gränserna är trots detta flytande mellan de båda personalkategoriernas arbetsuppgifter. Båda arbetar både med rutinarbete och mer kvalificerade arbetsuppgifter.⁴⁵ Till skillnad från ordningen i det gamla biblioteket är bibliotekets medier indelade efter ämne istället för efter medietyp. På de enskilda avdelningarna finns t.ex. alla böcker, tidskrifter, videoband och cd-rom inom avdelningens ämnesområde.

3.1 Beskrivning av Malmö stadsbibliotekets nya informationsdiskar

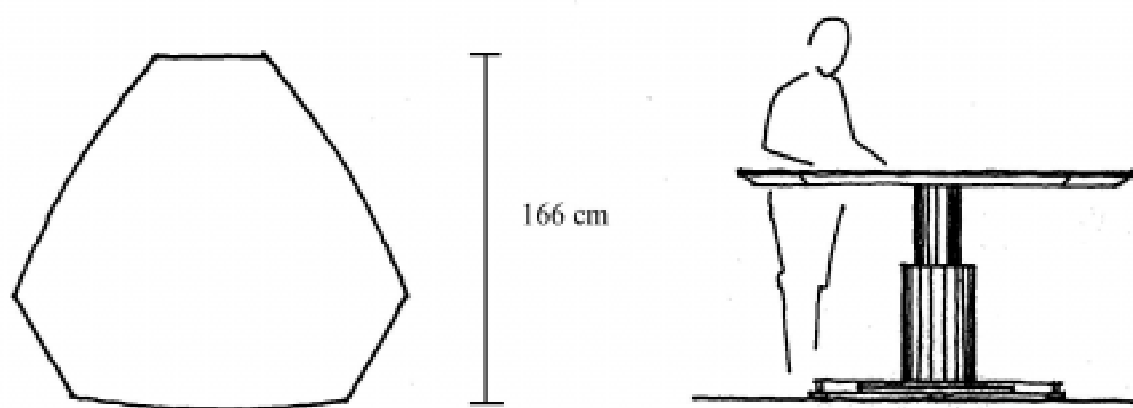


Bild 2. Malmö stadsbibliotekets nya informationsdisk. (Illustration Max Nyberg)

De nya informationsdiskarna har en triangulär form med rundade hörn (Bild 2). Bordsskivan i björk är höj- och sänkbar mellan 68 cm och 118 cm. Bordsskivan är placerad på ett rödlackerat stativ. Inuti stati-

⁴⁵ Nilsson, Sven. Arbetslag: från lånebibliotek till kunskapsorganisation. I *Tidernas bibliotek*. Trelleborg: Statens kulturråd, 1997, s. 73-79.

vet är alla ledningar för el, tele och data dragna. Diskarna är utformade för att bemannas av två personer och på varje informationsdisk finns det därför en pc och en terminal. Pc:n och terminalen är placerade på svängbara träplattor och bakom dem finns en skärm som döljer el-, tele- och datasladdar. Pc:n och terminalen har de olika avdelningarna på biblioteket placerat på olika sätt. På avdelningen för Samhälle är pc:n och terminalen placerade bredvid och relativt nära varandra på en och samma sida av informationsdisken (Bild 3)⁴⁶ På avdelningarna för Humaniora respektive Natur & teknik är pc:n och terminalen placerade mittemot varandra (Bild 3).

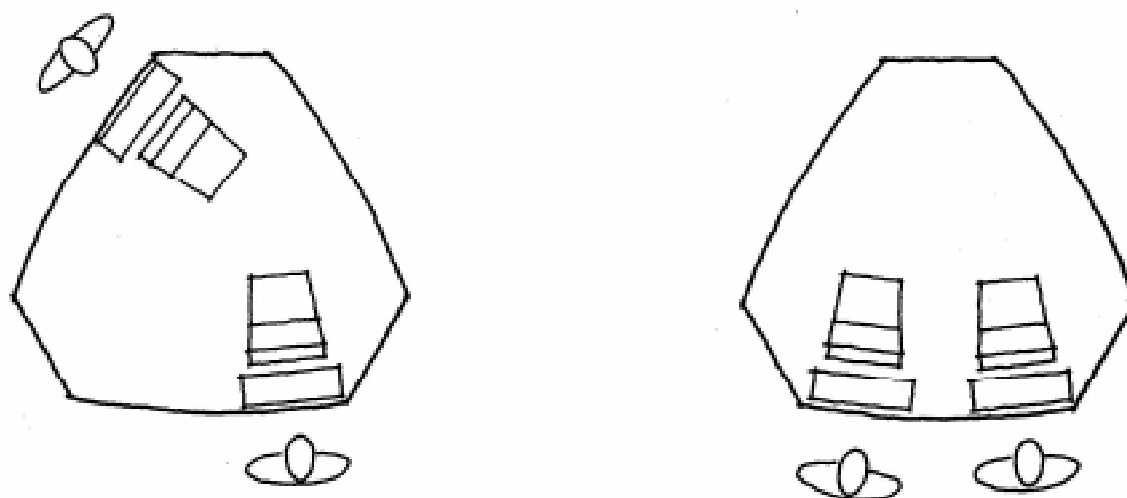


Bild 3. Terminalemas placering på avd. för Humaniora respektive Samhälle. (Illustration Max Nyberg).

På informationsdiskarna finns även en skrivare kopplad till terminalen, pennställ, anteckningslappar och diverse beställningsblanketter (fjärlån, magasinshämtning osv). Det finns även plats för informationsmaterial till utdelning. På samtliga avdelningars informationsdiskar finns det en fri yta där bibliotekarie och besökare kan arbeta gemensamt med olika typer av material, t.ex. uppslagsböcker. Vid informationsdiskarna finns även en låg bokhylla som fungerar som avlastningsenhet. På hyllan har man placerat skrivare till pc:n, ofta använd referenslitteratur samt stöldbegärligt material, exempelvis videofilmer och cd-rom. Avlastningsenheten är placerad bakom eller bredvid informationsdisken. På detta sätt bildas ett område som är personalens eget. Denna avgränsning är inte lika tydlig som vid en traditionell informationsdisk, men avlastningsenheten är ett område som mer tillhör bibliotekarierna än besökarna. Detta utrymme är utformat på olika vis på de olika avdelningarna. På avdelningen för Samhälle är avlastningsenheten placerad bakom bibliotekarierna eftersom de är placerade på samma sida av informa-

⁴⁶ Denna placering av terminal och PC på avdelningen för samhälle har sedan vår undersökning genomfördes ändrats så att placeringen mer liknar den på de andra avdelningarna.

tionsdisken. På så sätt stänger avlastningsenheten in bibliotekarien med resultatet att det bildas ett område som mer tillhör personalen än besökarna. På avdelningarna för Humaniora och Natur & teknik är avlastningsenheterna också placerade längs en av informationsdiskens sidor. Skillnaden består i att bibliotekarierna inte är placerade på samma sida av informationsdisken utan mitt emot varandra. På avdelningen för Natur & teknik är endast en av bibliotekarierna placerad med ryggen mot avlastningsenheten och på avdelningen för Humaniora är bibliotekarierna placerade på de sidor som inte är vända mot avlastningsenheten. På dessa två avdelningar avgränsas inte personalområdet lika tydligt eftersom bibliotekarierna, till skillnad från sina kollegor på avdelningen för Samhälle, så att säga inte bildar en gemensam front mot besökarna (Bild 4).

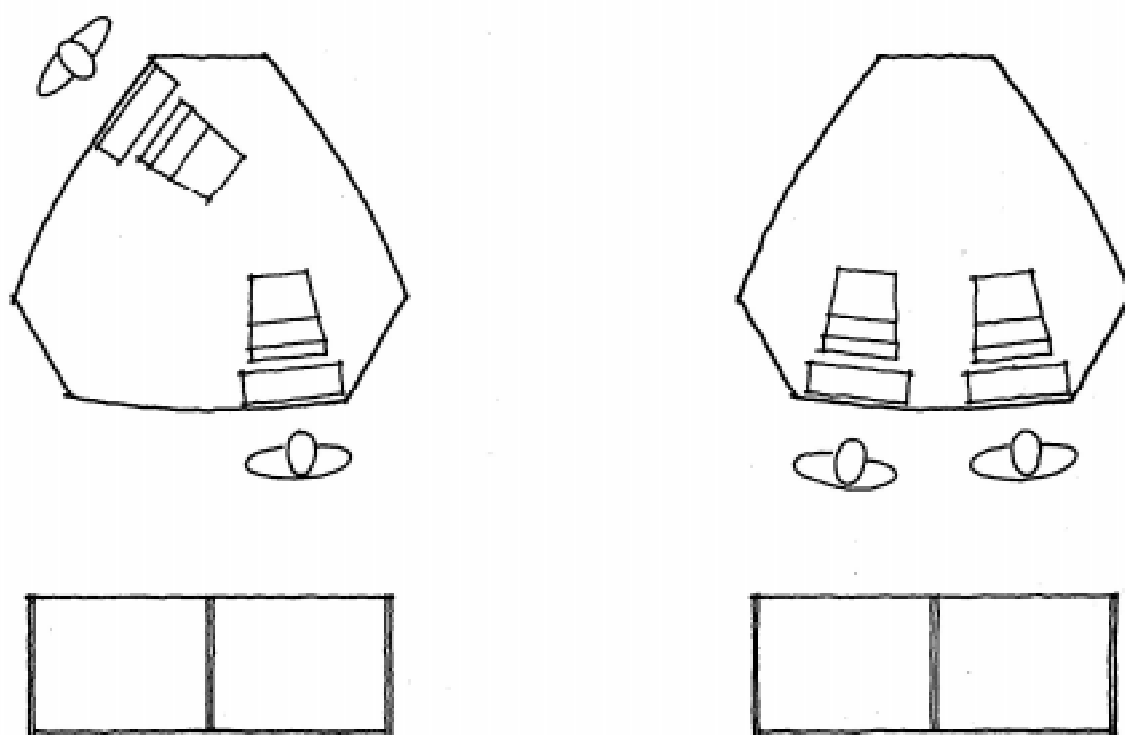


Bild 4. Avlastningsenhetens placering vid avd. för Humaniora respektive Samhälle. (Illustration Max Nyberg).

Det är inte alla avdelningar som har infört den nya informationsdisken. Avdelningarna för Barn & unga och Konst & musik har fortfarande kvar de gamla informationsdiskarna. I den här uppsatsen kommer vi endast att behandla informationsdiskarna vid avdelningarna för Humaniora, Natur & teknik och Samhälle eftersom de andra informationsdiskarna har en provisorisk placering. När det gamla biblioteket är färdigrenoverat kommer dessa avdelningar att flytta till sina permanenta lokaler. Det gäller avdelningarna för Barn & unga, Konst & musik, Skönlitteratur och Nyhetsmedia.

3.2 Placering av de nya informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek

I detta avsnitt kommer vi att redogöra för hur informationsdiskarna på avdelningarna för Humaniora, Natur & teknik och Samhälle är placerade. Vi kommer att fokusera på informationsdiskarnas placering i relation till avdelningens samlingar och till hur besökarna rör sig i biblioteket.

Informationsdisken på avdelningen för Natur & teknik är placerad på tredje våningen bredvid ett gångstråk, med läsplatser, publika terminaler och pc:ar i närheten (Bild 5). Delar av avdelningen som bland annat innehåller ämnena teknik och hobby, sport, transport och kommunikationer, foto samt byggnadsteknik ligger en bit bort från informationsdisken. De ämnen som ligger nära informationsdisken är hem och hushåll, djur och natur, matematik, naturvetenskap samt miljöbiblioteket. Informationsdisken är placerad i ett hårt trafikerat gångstråk, där många besökare passerar på väg till kaféet, tidningsavdelningen, toaletterna m.m. Detta får till följd att många besökare passar på att fråga personalen om vägen när de ändå passerar förbi. Följden blir att personalen som tjänstgör vid informationsdisken ofta får svara på hänvisningsfrågor av typen ”Var ligger kaféet?” eller ”Var finns toaletterna?”.

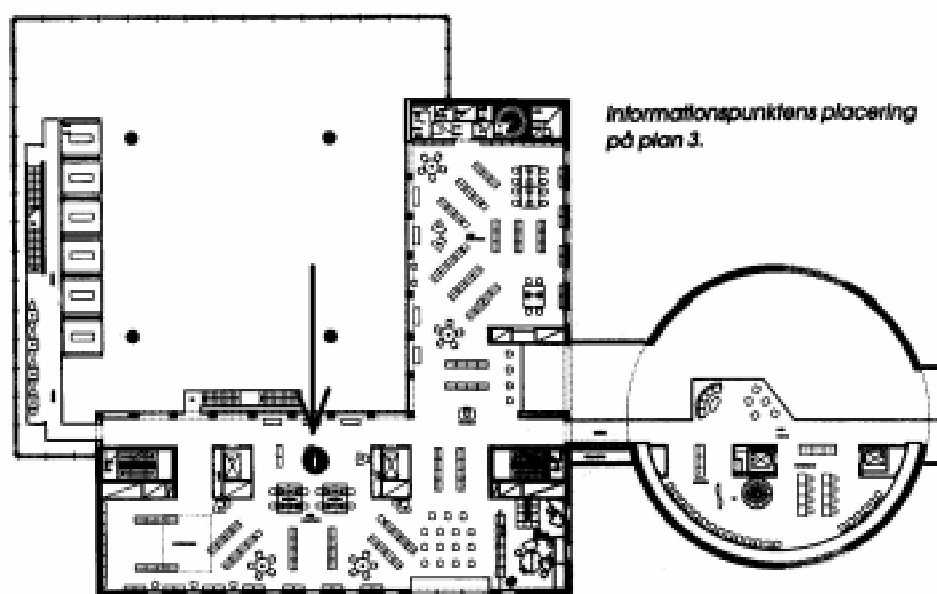


Bild 5. Informationsdiskens placering vid avd. Natur&teknik. (Källa: *Tidernas bibliotek*. Stockholm: Statens kulturråd, 1997).

Avdelningarna för Samhälle respektive Humaniora finns på bibliotekets andra våning. När besökarna kommer uppför trappan till andra våningen från entrén, ligger avdelningen för Samhälles informations-

disk rakt fram, väl synlig för besökaren (Bild 5). Avdelningens samlingar är relativt utspridda och informationsdisken ligger centralt placerad i förhållande till dem. Närmast informationsdisken finns ämnesområdet samhälls- och rättsvetenskap, d.v.s. sociologi, juridik, statskunskap m.m. samt riksdagstrycket. Närmast informationsdisken ligger detta ämnesområdes referenslitteratur. Samt bibliotekets allmänna referenslitteratur, såsom uppslagsböcker och allmänna årsböcker. En bit bort är ämnesområdet national- och företagsekonomi placerat. Här finns också en specialsamling med Europalitteratur, bl.a. EU-tryck. Vid denna specialsamling finns det också en informationsdisk, benämnd EU-information. Avdelningen invigdes i slutet av november 1997 och hade nyligen tagits i bruk när vi genomförde vår empiriska studie, och därför kommer vi inte närmare att behandla den i uppsatsen. I anslutning till den allmänna informationsdisken finns de flesta publika terminalerna och pc:arna. Inom avdelningens område finns vidare läsplatser, dels bakom informationsdisken och dels vid ekonomihyllorna. De flesta besökare närmar sig informationsdisken framifrån och kommer från den stora trappan i entréhallen.

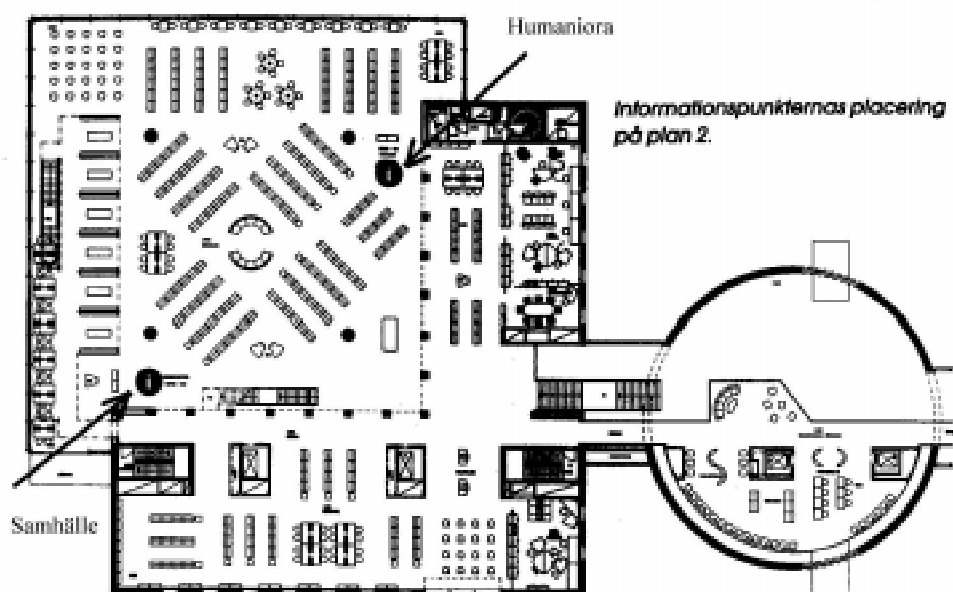


Bild 6 Informationsdiskarnas placering vid avd. Humaniora respektive Samhälle. (Källa: *Tidernas bibliotek*. Stockholm: Statens kulturråd, 1997).

På avdelningen för Humaniora är informationsdisken mer skyddad än på avdelningen för Samhälle. När besökaren kommer uppför trappan från entréhallen får han ta till höger för att komma till informationsdisken. Denna är inte omedelbart synlig för besökaren utan skyddas av några bokhyllor. I likhet med avdelningen för Samhälle ligger inte informationsdisken i något gångstråk där folk passerar förbi. I förhållande till avdelningens samlingar har informationsdisken en ganska central placering. På ett nära

avstånd från informationsdisken finns ämnesområdena medicin, psykologi, geografi, historia och biografier. På ett längre avstånd från informationsdisken återfinns Bok- och biblioteksväsen, Allmänt och blandat, Religion, Filosofi samt Uppfostran och undervisning. Avdelningens publika terminaler och pc:ar är utplacerade bland samlingarna.

3.3 Redovisning av planeringsdokumenten

Arbetet med att ta fram en ny informationsdisk på Malmö stadsbibliotek var starkt knutet till den förändringsprocess som ledde fram till det nya huvudbiblioteket. I det här kapitlet kommer vi att beskriva hur man gick tillväga då det planerades för en ny informationsdisk. Arbetet med den nya informationsdisken tog sin utgångspunkt i biblioteksprogrammet *Slott i parken*⁴⁷, där en vision för det nya huvudbiblioteket presenterades. Biblioteksprogrammet förtydligades sedan i inredningsprojekteringen, *Malmö stadsbibliotek. Program för inredningsprojektering*⁴⁸, där biblioteksmiljön definierades närmare. Nästa steg i planeringsprocessen var att inredningsarbetet delades in i 14 delprojekt. Ett av dessa projekt var framtagandet av den nya informationsdisken kallad ”servicepunkt”. För varje delprojekt fanns det en tillfällig arbetsgrupp bestående av personal från biblioteket med uppgift att tillsammans med Malmö kommuns iA-grupp⁴⁹ arbeta fram de krav som skulle ställas på t. ex. informationsdisken. När det gäller informationsdiskarna formulerades först en preliminär kravspecifikation.⁵⁰ Med denna som utgångspunkt påbörjades ett arbete på Fullskalelaboratoriet vid Institutionen för byggnadsfunktionslära vid Lunds tekniska högskola. På fullskalelaboratoriet testade personal från biblioteket olika varianter av informationsdiskar uppbyggda i naturlig skala. Arbetet resulterade i rapporten *Servicepunkt med utlåning vid nya huvudbiblioteket i Malmö*⁵¹, författad av Birgitta Rydberg Mitchell. Det fortsatta arbetet vid fullskalelaboratoriet ledde i sin tur fram till den slutgiltiga kravspecifikationen, *Bilaga B Kravspecifikation*,⁵² som sedan gick ut på anbud till olika designkontor. Det vinnande förslaget kom från inredningsarkitekt Jacob Zeilon. Delprojektets arbetsgrupp arbetade sedan vidare med Zeilons informationsdisksprototyp. Det slutliga förslaget fick följande utseende (Bild 7).

⁴⁷ Nilsson, Sven. *Slott i parken: biblioteksprogram för Malmö stadsbibliotek 1991-11-15*.

⁴⁸ *Malmö stadsbibliotek: program för inredningsprojektering*, 1993.

⁴⁹ Malmö stadsfastigheters inredningsarkitekter. Malmö stadsfastigheter stod som byggherre för nybyggnationen av Malmö stadsbibliotek.

⁵⁰ *Nytt huvudbibliotek i Malmö. Kravspecifikation delprojekt 4. Servicepunkter - informationszoner*, (Intern rapport, Malmö stadsbibliotek 1994-03-09).

⁵¹ Rydberg-Mitchell, Birgitta. *Servicepunkt med utlåning vid nya huvudbiblioteket i Malmö* (Intern rapport, Malmö stadsbibliotek 1995-03-29).

⁵² *Bilaga B Kravspecifikation* (Intern rapport, Malmö stadsbibliotek), s 4.



Bild 7 Den nya informationsdisken. (Källa: *Tidernas bibliotek*. Stockholm: Statens kulturråd, 1997).

3.4 Planering av de nya informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek

Vi har i tidigare avsnitt beskrivit utformning, höjd och placering av Malmö stadsbiblioteks nya informationsdiskar. De nya informationsdiskarna skiljer sig markant från bibliotekens traditionella informationsdiskar i bordshöjd med bibliotekarien placerad på ena sidan disken och biblioteksbesökaren på den andra. Vi menar att detta tyder på att det från Malmö stadsbiblioteks sida fanns en vilja att se på informationsdisken och arbetet vid den på ett helt nytt sätt. Vi tycker det är intressant att visa på de tankar och resonemang som ligger bakom informationsdiskarnas utformning, höjd och placering. Vilka krav ställde biblioteket på de nya informationsdiskarna? Denna fråga kommer att besvaras genom en analys av de dokument som togs fram under arbetet med att utforma de nya informationsdiskarna. I nästa avsnitt kommer vi att börja med att analysera biblioteksprogrammet *Slott i parken* för att sedan gå igenom inredningsprojekteringen, kravspecifikationen m.m. för att se om och hur viktiga inslag i visionen om ett nytt huvudbibliotek kom att påverka den konkreta utformningen av de nya informationsdiskarna. I biblioteksprogrammet och inredningsprojekteringen berörs informationsdiskarnas utformning, höjd och placering relativt litet. I dessa dokument beskrivs däremot planeringen av biblioteket. De övriga planeringsdokumenten beskriver mer specifikt planeringen av just informationsdiskarna.

Ett problem när det gäller att analysera de dokument som togs fram under arbetet är att det från början var tänkt att informationsdisken även skulle innehålla en utlåningsenhet för manuellt utlån.⁵³ Den slut-

⁵³ *Malmö stadsbibliotek: program för inredningsprojektering*, 1993.

giltiga informationsdisken har inte någon utlåningsenhet utan nästan alla utlån sker vid de så kallade bibliobarerna, automatiserade utlåningsenheter för självbetjäning, som finns utplacerade på alla avdelningar i biblioteket. Av denna anledning kommer vi inte att redogöra för de krav som ställdes på den speciella utlåningsenheten.⁵⁴ I alla dokument kallas den nya informationsdisken för ”servicepunkt” alternativt ”serviceenhet information”. I denna uppsats har vi valt att genomgående använda begreppet informationsdisk eftersom vi inte anser att servicepunkt är ett allmänt vedertaget begrepp.

3.4.1 Slott i parken: Biblioteksprogram för Malmö stadsbibliotek

Biblioteksprogrammet *Slott i Parken*⁵⁵, författat av dåvarande stadsbibliotekarie Sven Nilsson, är det grundläggande dokumentet för planeringen av det nya huvudbiblioteket i Malmö. I programmet beskrivs dels riktlinjer och visioner för bibliotekets verksamhet, dels mer konkreta planer på hur biblioteket skall utformas.

I *Slott i parken* definieras bibliotekets verksamhet och vilka som är bibliotekets kunder. Malmö stadsbiblioteks motto är ”fantasi och kunskap”. Mottot syftar å ena sidan på bibliotekets traditionella roll som folkbildare och kulturförmedlare å andra sidan på dess roll som informationsförmedlare i dagens snabbt föränderliga informationssamhälle. Kommunens invånare definieras som bibliotekets kunder. ”Biblioteksbesökarna representerar alla de grupper av människor som samlas i en storstad, d.v.s. barn, ungdomar, vuxna, äldre, personer med annan språklig och kulturell bakgrund än den svenska, personer med fysiska eller psykiska handikapp, studerande på varierande nivåer samt föreningar och företag.”⁵⁶

Kulturförmedlingen kan definieras som bibliotekets traditionella och viktiga roll som kulturspridare, folkbildare och kunskapskälla. ”Ett bibliotek har två ansikten. Det ena är vänt mot historien, det andra mot framtiden. Det historiska biblioteket är samhällets minne, ett arkiv för all den fantasi och kunskap som människor skapat och samlat i texter av olika slag.”⁵⁷ Kulturförmedlingen kommer att inrymmas i den gamla biblioteksbyggnaden, det så kallade Slottet.

⁵⁴ Bilaga B *Kravspecifikation* (Intern rapport, Malmö stadsbibliotek), s 4.

⁵⁵ Nilsson, Sven. *Slott i parken: biblioteksprogram för Malmö stadsbibliotek 1991-11-15*.

⁵⁶ *ibid*, s 2.

⁵⁷ *ibid*, s 1.

Bibliotekets andra viktiga funktion rör informationsförmedling och bibliotekets pedagogiska roll. I dagens debatt framhålls ofta bibliotek som ”samhällets vardagsrum”. Medborgarna skall utifrån de skilda medier som biblioteket tillhandahåller kunna informera sig om vad som försiggår på det lokala, regionala, nationella och internationella planet. Bibliotekets pedagogiska roll som resurs för studerande på alla nivåer och i alla åldrar har fått ökad betydelse med idéerna om på det livslånga lärandet, kunskaps-samhället. ”Biblioteket är en grundpelare för det demokratiska samhället. Dit kan man gå oavsett ålder, social bakgrund, etnisk härkomst och utbildningsnivå och ta reda på allt som står i böcker, tidningar, tidskrifter, kommunala handlingar, riksdagstryck eller som finns i databaser och register.”⁵⁸

I biblioteksprogrammet fastslås att ”biblioteket skall förmas utifrån besökarnas behov.”⁵⁹ Detta skall förverkligas genom skapandet av en inbjudande biblioteksmiljö; ”ett bibliotek skall uppmuntra människor att besöka biblioteket och att stanna kvar, utforska, söka information eller låta fantasin spela”. Man vill även tillhandahålla läs- och studieplatser. Ett annat sätt att utforma biblioteket utifrån besökarens behov är att arbeta med ”utformning och placering av informations- och lånediskar.”⁶⁰ Det skall också finnas rikligt med servicepunkter för besökarna ute i biblioteket.

Ytterligare ett exempel på hur man vill göra biblioteket mer användarvänligt är att öka tillgängligheten till bibliotekets medier. I biblioteksprogrammet föreslås en ökad medieexponering och möjlighet till bra sökmöjligheter i bibliotekets katalog och externa databaser.⁶¹

När de gäller de mer konkreta planerna på hur biblioteket skall utformas väljer vi här att exemplifiera med de korta avsnitt där informationsdisken nämns i *Slott i parken*. När biblioteksmediernas tillgänglighet diskuteras i biblioteksprogrammet slås det fast att det skall finnas ett stort antal informationsdiskar i biblioteket. Alla avdelningar skall ha en kombinerad utlånings- och informationsdisk där två personer kan tjänstgöra samtidigt. Mer detaljerat än så redogör biblioteksprogrammet inte för kraven på informationsdiskarna. Detta sker istället i *Program för inredningsprojektering*.

3.4.2 Inredningsprojekteringen

⁵⁸ ibid, s 4.

⁵⁹ ibid, s 4.

⁶⁰ ibid, s 8.

⁶¹ ibid, s 8.

Malmö stadsbiblioteks *Program för inredningsprojektering* är en vidareutveckling av biblioteksprogrammet *Slott i parken* och det vinnande arkitektförslaget ”Ljusets kalender”. I inredningsprojekteringens beskrivning av krav som ställs på biblioteksmiljön, framförallt när det gäller hur biblioteket ser på besökarna, personalen och samlingarna.

Inledningsvis beskrivs hur biblioteket ser på självbetjäning, service samt arbetsorganisation. Ett mål är en hög grad av självbetjäning. Biblioteket skall i så hög omfattning som möjligt vara självinstruerande. Biblioteksbesökaren skall kunna orientera sig i biblioteket med hjälp av en logisk placering av samlingarna och ett tydligt skyltsystem. Då slipper personalen besvara rena hänvisningsfrågor och kan ägna sig åt mer kvalificerade frågor och arbetsuppgifter. Redan i entrén skall besökaren få en klar bild av hur biblioteket och dess samlingar är organiserade. Trots en ökad grad av självbetjäning skall det finnas möjlighet för besökarna att få hjälp och vägledning. Men det betonas också att det är positivt för besökaren att kunna klara sig själv och inte vara tvungen att be personalen om hjälp.

Besökarnas rörelsemönster i biblioteket skall ligga till grund för hur biblioteket skall inredas med läsplatser, informationsdiskar, gångstråk m.m. Kunskapen om hur besökarna använde det gamla biblioteket (Slottet) analyserades av Malmö stadsbibliotek i rapporten *Biblioteksflanör och långsittare*.⁶²

När det gäller biblioteksinredningens material slås det fast i inredningsprojekteringen att de skall harmoniera med byggnadens material. Detta innebär att inredningen bör tillverkas i ljusa träslag, stål och glas. För att ge varje avdelning en egen identitet föreslås att material- och färgval används i identitetsskapande syfte, d.v.s. att varje avdelning får en egen inredningsmässig profil. Inredningen skall också uppfylla funktionella och ergonomiska krav, såväl för personalens som besökarnas. Vidare anges att bibliotekets inredning skall uppfylla Möbelinstitutets krav på hållbarhet, yttålighet och välgjordhet.⁶³

I inredningsprojekteringen finns kraven på informationsdiskarna inte sammanställda under en rubrik utan utspridda på flera olika avsnitt. Vi väljer här att presentera dem samlat för att tydliggöra vilka krav som ställs på informationsdiskarna.

I samband med att man beskriver hur besökaren rör sig i biblioteksbyggnaden, d.v.s. hur besökaren orienterar sig och hur lokalerna är disponerade, slås det fast att det ”för besökare finns servicepunkter i

⁶² Lindström, Birgit. *Biblioteksflanör och långsittare: en studie på Malmö stadsbibliotek*, 1994 (Intern rapport).

⁶³ *Malmö stadsbibliotek: program för inredningsprojektering*, 1993, s [15].

direkt anslutning till medieförvaring.⁶⁴ Detta innebär i praktiken att besökaren skall ha nära till en informationsdisk när han/hon söker information och behöver rådfråga bibliotekets personal.

Beträffande arbetsorganisationen, d.v.s. uppdelningen i arbetslag bestående av bibliotekskanslistor och bibliotekarier konstateras att: ”Diskar för utlåning och information skall utformas så att samarbetet mellan personalkategorierna underlättas och så att mötet mellan besökare och personal kan ske i en öppen dialog.”⁶⁵ Förutom att informationsdiskarna skall underlätta samarbetet mellan personalkategorierna skall de även skapa förutsättningar för ett fritt informationsutbyte mellan personal och besökare. Detta understryks och vidareutvecklas när man diskuterar utformningen av bland annat informationsdiskarna. Den öppna dialogen som nämns i ovanstående citat definieras enligt följande: ”Diskarna skall inte vara en barriär mellan personal och besökare, utan underlätta kundkontakter med möjlighet att välja mellan att stå och att sitta i anslutning till disken. Särskilda datorbord eller datorarbetsplatser skall utvecklas för att underlätta samspelet mellan besökare och personal vid informationssökning, beställning och dokumentleverans.”⁶⁶ Denna målsättning återkommer också i de efterföljande planeringsdokumenten (kravspecifikation, rapport från Fullskalelaboratoriet vid LTH osv.) och vi menar att den är central för utformningen av Malmö stadsbiblioteks nya informationsdiskar.

Precis som all annan inredning på biblioteket skall även informationsdiskarna anpassas så att alla besökare, även funktionshindrade, får tillgång till biblioteket. ”Inredning och utrustning skall anpassas för handikappade besökare, som också skall ha tillgång till speciell teknisk utrustning.”⁶⁷

I de fall då bibliotekets krav på funktion och estetik inte uppfylls av de möbler som finns att tillgå på marknaden, skall biblioteket utveckla och utforma egna inredningskomponenter som uppfyller kraven. Det fortsatta inredningsarbetet delas in i 14 delprojekt, varav ett är delprojektet ”Servicepunkter” med uppgift att utveckla en informationsdisk som uppfyller bibliotekets krav på denna viktiga och för biblioteket centrala inredningsenhet och arbetsredskap.

3.4.3 Den preliminära kravspecifikationen

⁶⁴ ibid, s [10].

⁶⁵ ibid, s [4].

⁶⁶ ibid, s [17].

⁶⁷ ibid, s [10].

Den preliminära kravspecifikationen, *Kravspecifikation delprojekt 4 Servicepunkter- Informationszoner* framtagen av iA-gruppen, tar sin utgångspunkt i Malmö stadsbiblioteks *Program för inredningsprojektering*. I den preliminära kravspecifikationen fastställs att det skall finnas en informationsdisk på varje avdelning. För att uppnå målet med ett självinstruerande bibliotek skall informationsdiskarna vara indragna i samlingarna, så att inte besökarna beger sig till informationsdisken utan att först ha försökt att finna det de söker på egen hand. En av idéerna bakom ett självinstruerande bibliotek, förutom att det frigör bibliotekets personal från mindre kvalificerade arbetsuppgifter, är att besökaren skall förmås att på egen hand finna information och kunskap med hjälp av bibliotekets katalog, samlingar, Internet och externa databaser. I dokumentet fastslås även att informationsdiskens placering inte skall hindra besökarnas rörelser i biblioteket, d.v.s. informationsdiskarna bör inte placeras i trafikerade gångstråk. Varje informationsdisk skall ha ett område vid informationsdisken som på ett eller annat sätt är avgränsat för personalen. Informationsdisken bör placeras i nära anslutning till avdelningens samlingar så att besökarna vid behov inte har långt till närmaste informationsdisk. De publika sökterminalerna bör av samma skäl placeras i närheten av informationsdisken.

Informationsdisken skall utgöra arbetsplats för minst två personer. På disken skall två terminaler vara placerade, en som används för informationsarbete och en som huvudsakligen används för utlån. Informationsdiskens front skall enligt kravspecifikationen kunna användas till skyltning av medier, tidskrifter mm.

I kravspecifikationen delar man in arbetet vid informationsdisken i kortare frågor och frågor av utredande karaktär. De sistnämnda frågorna kräver ett längre utredningsarbete där kund och personal samarbetar. En speciell så kallad infomöbel bör utformas så att man skapar bästa möjliga förutsättningar för att arbeta med och lösa dessa frågor. Denna ”infomöbel” bör utformas så att bibliotekarie och besökare kan samarbeta utan någon barriär vid en sökterminal. Det skall vidare finnas möjlighet för besökarna att låna både vid en utlåningsautomat eller vid en informationsdisk med personlig service.

I kravspecifikationen beskrivs också vissa riktlinjer för hur informationsdisken skall utformas. Inredningen och utrustningen skall uppfylla funktionella och ergonomiska krav, men de skall också bidra till att biblioteksmiljön upplevs som ”levande, varm och attraktiv”.⁶⁸ Dessutom ställs följande krav på informationsdiskarnas utformning:

⁶⁸Nytt huvudbibliotek i Malmö. *Kravspecifikation delprojekt 4. Servicepunkter - informationszoner*, (Intern rapport, Malmö stadsbibliotek 1994-03-09).

- Informationsdiskarna skall vara flexibla och flyttbara;
- Informationsdiskarnas höjd bestäms av deras funktion;
- Informationsdiskarnas längd bestäms också av deras funktion;
- Informationsdiskens yta skall vara tillräckligt stor för dess funktion;
- Terminalernas och annan utrustnings baksidor skall döljas för besökarna.

3.4.4 Fullskalelaboratoriet vid Lunds Tekniska Högskola

Arbetet på Fullskalelaboratoriet utgick från den preliminära kravspecifikationen och gick ut på att prova ut olika modeller av informationsdiskar i full skala. Fullskaleexperimentet leddes av Birgitta Rydberg-Mitchell, forskare och arkitekt vid Fullskalelaboratoriet. Från biblioteket deltog den arbetsgrupp från biblioteket som var ansvarig för delprojekt ”Servicepunkt. Delprojekt 4” från början. Detta arbete redovisas i den interna rapporten *Servicepunkt med utlåning vid nya huvudbiblioteket i Malmö*.⁶⁹ I fullskalelaboratoriet byggdes olika varianter av informationsdiskar upp i full skala med hjälp av hård papp, terminalattrapper osv. Nästa steg var att bibliotekets personal provade att utföra arbetsrutiner hämtade från det dagliga arbetet. Personalen spelade besökarens roll och på så vis simulerades mötet mellan bibliotekarie och besökare. Insikter och erfarenheter från detta simulerade möte användes när man anpassade tidigare och byggde upp nya modeller av informationsdiskarna. Under arbetets gång diskuterades framförallt informationsdiskens storlek, form, bords- eller diskhöjd samt bibliotekariens upplevelse av att ha en utsatt position.⁷⁰

Den första modellen, Modell A, togs fram av Jeanette Joberg, inredningsarkitekt vid iA-gruppen, och Barbro Roos, dåvarande projektsekreterare på Malmö stadsbibliotek (Bild 7). Denna modell provades och utvärderades av arbetsgruppen för delprojektet samt ytterligare ett tiotal anställda. Modell A utformades så att personal och besökare gemensamt kunde se informationen på datorskärmen. Disken där besökaren står är något vinklad från den tjänstgörande personalens så att en viss distans kan upprätthållas till besökaren. Denna vinklade sida kompletterades senare efter personalens synpunkter med en

⁶⁹ Rydberg-Mitchell, Birgitta. *Servicepunkt med utlåning vid nya huvudbiblioteket i Malmö* (Intern rapport, Malmö stadsbibliotek 1995-03-29).

⁷⁰ Roos, Barbro. *Informationspunkter: möten utan barriärer*. I *Tidernas bibliotek*. Trelleborg: Statens kulturråd, 1997.

kilformad del så att ytterligare distans kunde skapas. Både bibliotekarie och besökare möts och arbetar stående. Delar av personalgruppen ställde sig kritisk till att arbeta stående och framförde ett förslag på ytterligare en arbetsplats i bordshöjd. Personalen ansåg dessutom att denna borde placeras i ett område bakom informationsdisken som inte är publikt. En annan synpunkt från personalens sida var att man ansåg att avståndet mellan informationsdiskens två terminaler var för stort. Personalen menade att kommunikationen mellan dem som tjänstgör vid informationsdiskens förbättras om terminalerna placeras bredvid och nära varandra.⁷¹

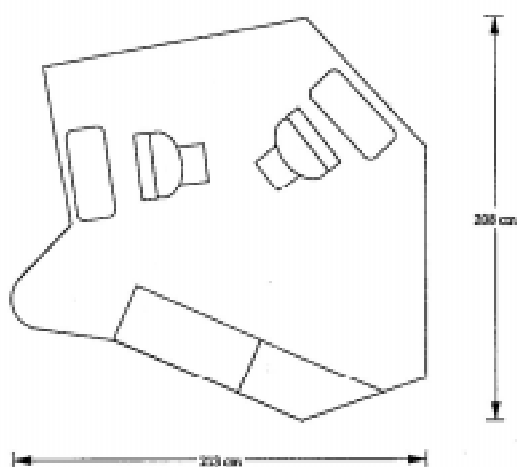


Bild 8 Modell A. (Källa: Rydberg-Mitchell, Birgitta. *Servicepunkt med utlåning vid nya huvudbiblioteket i Malmö*.)

Modell B utformades av Jeanette Joberg utifrån de synpunkter som personalen framförde vid utvärderingen av Modell A. Modell B bestod av kvadratiska och triangelformade moduler som byggdes ihop till en informationsdisk (Bild 8). Även i den här modellen bestod den modul som fanns mellan bibliotekarie och besökare av en rundad kil för att skapa distans mellan dem. Modell B var även den i diskhöjd men det var tänkt att personalen skulle kunna sitta på en hög stol så att den inte skulle behöva stå upp ett helt arbetspass. Personalen ansåg det vara bra att terminalerna var placerade närmare varandra än i Modell A, eftersom den då bedömde att det var lättare att samarbeta. Personalen ansåg dock att det var viktigt att terminalerna inte byggdes in med skärmar som dolde terminalens baksida, så att kontakten mellan den tjänstgörande personalen försämrades.⁷²

⁷¹Rydberg-Mitchell, Birgitta. *Servicepunkt med utlåning vid nya huvudbiblioteket i Malmö* (Intern rapport, Malmö stadsbibliotek 1995-03-29).

⁷² ibid.

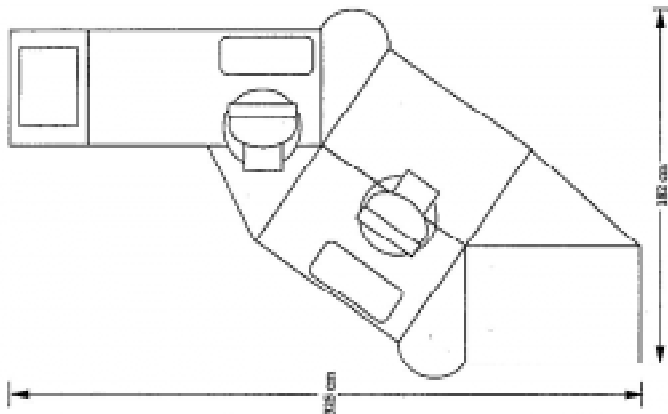


Bild 9. Modell B. (Källa: Rydberg-Mitchell, Birgitta. *Servicepunkt med utlåning vid nya huvudbiblioteket i Malmö.*)

Ytterligare en modell utformades utifrån en personalgrupps önskemål om att personalen skulle kunna ha uppsikt över den anländande besökaren. Detta alternativ kallades Modell C (Bild 9). Terminalerna placerades så nära varandra att en och samma bibliotekarie skulle kunna använda båda terminalerna samtidigt vid behov. Tanken är att besökaren skall ställa sig i 90 graders vinkel till bibliotekarien, men besökaren kan även ställa sig bredvid bibliotekarien tack vare diskens rundade hörn. Besökaren har även möjlighet att stå mitt emot bibliotekarien när han/hon vill fråga. Vad beträffar informationsdiskens arbetsytor kan de enligt förslaget kompletteras med utdragsskivor eller rullbord. Personalen ansåg det i utvärderingen det också som positivt att de kan möta besökaren ”öga mot öga” om besökaren placerar sig mitt emot bibliotekarien och mellan terminalerna.⁷³

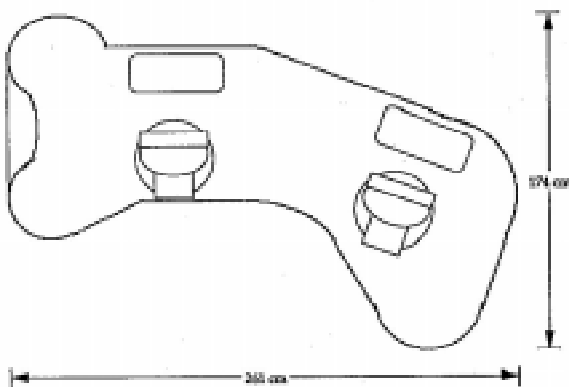


Bild 10. Modell C. (Källa: Rydberg-Mitchell, Birgitta. *Servicepunkt med utlåning vid nya huvudbiblioteket i Malmö.*)

Modell D (Bild 11) som togs fram av iA-gruppen kan beskrivas som en modulversion av Modell C. Tanken bakom denna modell är att de olika avdelningarna skall kunna sätta samman ytor och funktio-

ner till en informationsdisk efter sina specifika behov. I likhet med modell C kan mötet mellan bibliotekarie och besökare ske ”öga mot öga” om besökaren ställer sig mitt emot bibliotekarien och mellan de två terminalerna. I den här modellen lanserades också tanken på att kunna höja och sänka terminalborden för att få bättre förutsättningar att anpassa informationsdisken till individuella arbetshöjder. Detta skulle lösas tekniskt genom pelarburna terminalbord.⁷⁴

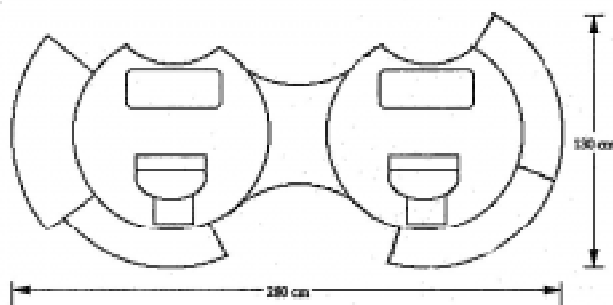


Bild 11. Modell D. (Källa: Rydberg-Mitchell, Birgitta. *Servicepunkt med utlåning vid nya huvudbiblioteket i Malmö.*)

3.4.5 Sammanfattning av personalens synpunkter

I Rydberg Mitchells rapport inkluderas även en sammanfattning av personalens synpunkter på informationsdiskarnas utformning. Denna sammanställning används även i den slutgiltiga kravspecifikationen (*Kravspecifikation Bilaga B*).

Personalen ansåg att terminalerna skall vara placerade så att bibliotekarierna är vända åt det håll från vilket de flesta besökarna kommer. Bildskärmarna bör inte heller placeras så högt att de skymmer bibliotekariens sikt, och att de bör kunna justeras i höjdlid för att kunna anpassas till individuella arbetshöjder. Det framkommer också att personalgruppen tyckte att terminalerna bör placeras nära varandra och vända åt samma håll så att samarbete och utbyte av information mellan den tjänstgörande personalen underlättas. Dessutom ville personalen kunna arbeta med besökaren stående bredvid sig, så att de gemensamt kan se på skärmen.

Vid arbetet vid fullskalelaboratoriet diskuterades också hur personalen skulle kunna fördela besökarnas frågor efter svårighetsgrad, d.v.s. fördelningen mellan korta och långa frågor, ett problem som även har anknytning till den tjänstgörande personalens kompetens. Arbetet ledde inte fram till någon lösning på denna problematik.

⁷³ ibid.

Beträffande arbetshöjderna vid informationsdisken ville personalen kunna välja mellan att stå upp och sitta ned. När personalen arbetar stående anser personalgruppen att det behövs en fotpall som avlastningsstöd. Personalen tyckte även att det är viktigt att informationsdisken anpassas för besökare med handikapp.

Av rapporten framgår att arbetsytorna vid informationsdisken inte behöver vara så stora eftersom det finns utdragshyllor där böckerna står som kan användas när bibliotekarie och besökare behöver arbeta med dessa. Informationsdisken bör dock vara flexibel när det gäller arbets- och avlastningsytor för framtida behov. Det framgår även att personalen behöver visst förvaringsutrymme för t.ex. pennor och dylikt vid terminalplatserna. Mer skrymmande material som pärmar och referensböcker kan förvaras i en avlastningsenhet i nära anslutning till informationsdisken. Placeringen av de automatiserade bokutlåningsautomaterna, de så kallade bibliobarerna, diskuterades också och man kom fram till att de borde placeras nära informationsdiskarna så att personalen vid behov finns nära till hands.

3.4.6 Kravspecifikation Bilaga B

Det var kraven i *Kravspecifikation Bilaga B*⁷⁵ som gick ut på anbud till olika designers och formgivare, som fick till uppgift att lämna förslag på nya informationsdiskar. Kravspecifikationen innehåller både allmänna och konkreta krav på utformningen. I den allmänna delen fastslås det att informationsdisken skall vara en flexibel arbetsplats uppbyggd av moduler som tillgodoser olika funktioner, som informationsförmedling, utlåning och förvaring. Den flexibla utformningen med moduler innebär att informationsdisken kan anpassas till framtida krav och behov. Ett annat allmänt krav som tas upp är att informationsdisken skall ge möjlighet för besökare och bibliotekarie att mötas sida vid sida utan någon barriär som t.ex. ett bord mellan dem. I kravspecifikationen anges också att bibliotekarie och besökare skall kunna mötas stående och öga mot öga. I kravspecifikationen presenteras även personalens krav och synpunkter som kom fram vid arbetet på Lunds Tekniska Högskolas Fullskalelaboratorium. Vi tolkar det som att formgivarna och designers även skall beakta dessa krav och synpunkter vid utformningen av förslagen till ny informationsdisk.

⁷⁴ *ibid.*

⁷⁵ *Bilaga B Kravspecifikation* (Intern rapport, Malmö stadsbibliotek), s 4.

I kravspecifikationen fastslås även mer konkreta krav på utformning och vilken utrustning som det skall kunna finnas plats på informationsdisken. Informationsdiskarna skall tillgodose följande krav:

- Höj-och sänkbar medelst enkelt handgrepp från ca 85 till 115 cm
- Vridbar (360°) arbetsskiva för placering av:
 - Bildskärm
 - Tangentbord
 - Mus (musmatta)
 - Telefon
- Pelarstativ (på fotplatta) som möjliggör ledningsdragnings (el-tele-data) från installationsgolv till funktionsplatser
- Jordledning till uttag i installationsgolv för eliminering av elektriska fält
- Skärm som döljer bildskärmsbaksidan och möjliggör ledningsuppsamling
- Infoenheten skall i anslutning till arbetsskiva- bildskärm- personal ha
 - Plats för biblioteksbesökare (stående)
 - Arbetsytor för personal
 - ”Yta” för väska- barn-medier (ev. nedsänkt)⁷⁶

3.5 Sammanfattning: planeringen av informationsdiskarna

I detta kapitel har vi beskrivit informationsdiskarnas utseende och form. Vi har också beskrivit och analyserat de dokument som togs fram under planeringen av informationsdiskarna i syfte att finna de krav som Malmö stadsbibliotek ställde på de nya informationsdiskarna.

I biblioteksprogrammet *Slott i parken* fastslås att det nya huvudbiblioteket i Malmö ”skall formars utifrån besökarnas behov”⁷⁷. Vi menar att denna målsättning är av betydelse för utformningen, höjden och placeringen av de nya informationsdiskarna eftersom det i biblioteksprogrammet anges att ett sätt att förenkla för besökarna är att noggrant planera dessa aspekter. Ett tydligt exempel på denna målsättning är att när det slås fast att det skall finnas många informationsdiskar att fråga vid i biblioteket för att biblioteket på så sätt skall kunna erbjuda en bra service och öka tillgängligheten till informationstjänsten.

⁷⁶ ibid.

⁷⁷Nilsson, Sven. *Slott i parken: biblioteksprogram för Malmö stadsbibliotek 1991-11-15*, s 4.

I inredningsprojekteringen definieras tydligare vad som menas med att utforma biblioteket och i detta fallet informationsdiskarna utifrån besökarnas behov. I dokumentet bestäms att besökarnas rörelsemönster skall ligga till grund för hur biblioteket skall inredas, vilket också har betydelse för informationsdiskarnas placering. Enligt inredningsprojekteringen skall informationsdiskarna finnas i direkt anslutning till medieförvaringen (t.ex. bokhyllorna).

När det gäller informationsdiskarnas utformning fastslås det i inredningsprojekteringen att mötet mellan personal och besökare skall kunna ske i en öppen dialog. Denna öppna dialog innebär att det inte skall finnas någon barriär mellan personal och besökare och att det skall vara enkelt för besökarna att ta kontakt med personalen. Dessutom skall det finnas möjlighet att välja mellan att stå och sitta vid informationsdisken. Särskilda datorbord eller datorarbetsplatser skall tas fram för att underlätta samspelet mellan besökare och personal vid exempelvis informationssökningar. Inredningen, som informationsdiskarna är en del av, skall också uppfylla personalens och besökarnas ergonomiska och funktionella krav och krav på handikappanpassning.

I den preliminära kravspecifikationen specificeras inredningsprojekteringskrav ytterligare något. När det gäller placeringen slås det fast att informationsdiskarna skall vara indragna i samlingarna i syfte att låta besökarna försöka hitta själva innan de frågar vid en informationsdisk. Arbetet vid informationsdisken delas in i korta frågor och längre frågor av utredande karaktär. De långa frågorna ställer krav på personalens och besökarnas möjligheter att samarbeta. I dokumentet föreslås att en särskild så kallad infomöbel tas fram för att skapa bästa möjliga förutsättningarna för samarbete mellan personal och besökare.

I *Kravspecifikation Bilaga B* presenteras de slutgiltiga krav som ställdes på informationsdiskarna. Kravspecifikationen kan sägas vara en sammanfattning av de krav som framkommit i de tidigare beskrivna planeringsdokumenten. Till viss del är de också en konkretisering av dessa krav. Bland annat slås det fast att informationsdisken skall vara en flexibel arbetsplats. Dessutom skall informationsdiskarna ge besökare och personal möjlighet att mötas utan barriärer, som t.ex. ett åtskiljande bord. Det fastslås även att personal och besökare skall kunna mötas stående öga mot öga samt, och om situationen så kräver kunna arbeta sida vid sida. Det anges även ett antal mer konkreta och tekniska krav som t.ex. var ledningar skall dras, hur hög informationsdisken skall vara, hur arbetsytorna stora arbetsytor som krävs o.s.v.

I kravspecifikationen presenteras även personalens synpunkter och krav på de nya informationsdiskarna. Dessa synpunkter ventilerades i samband med utvecklingsarbetet av diskarna vid Fullskalelaboratoriet, Lunds Tekniska Högskola. Sammanfattningsvis anser personalen bl.a. att terminalerna skall vara placerade så att bibliotekarierna är vända åt det håll från vilket de flesta besökarna kommer. Terminalerna bör placeras nära varandra så att samarbetet mellan tjänstgörande personal underlättas. Dessutom vill personalen kunna arbeta med besökarna stående bredvid sig, så att de gemensamt kan se på bildskärmen. Personalen tycker det är viktigt att kunna välja mellan att arbeta sittande och stående. Att kunna möta besökarna öga mot öga upplevs även som positivt.

Med denna sammanfattning har vi velat visa på de krav som formulerades under planeringsarbetet med informationsdiskarna och som kom att påverka den slutliga utformningen. Vi har även velat illustrera hur den ursprungliga tanken att forma biblioteket utifrån besökarnas behov präglar hela planeringsgången fram till den slutliga utformningen av informationsdisken.

4. Resultatredovisning av besökar- och bibliotekarieundersökningarna

I besökar- och bibliotekarieundersökningarna vill vi ta reda på hur besökare respektive bibliotekarier ställer sig till de krav och idéer som framkommit i litteraturgenomgången om hur en informationsdisk skall utformas. Dessa undersökningar redovisas kvalitativt, d.v.s vi är intresserade av båda gruppernas åsikter och indirekta krav på informationsdiskars utformning. När det gäller besökarundersökningen innebär det att vi fokuserar på de kommentarer som besökarna gav i enkäten. Vi är främst intresserade av respondenternas åsikter om informationsdiskar utifrån olika aspekter. Precis som i litteraturundersökningen delar vi in svaren tematiskt efter tre aspekter: utformning, höjd och placering.

4.1 Beskrivning av besökarundersökningen

Besökarundersökningen utfördes som en enkätundersökning på Malmö stadsbibliotek under vecka 48, från den 24 till den 28 november 1997. Totalt delade vi ut 100 enkäter till besökare på biblioteket. Vi delade ut 20 enkäter om dagen måndag till fredag, vid så varierande tider som möjligt, förmiddagar, eftermiddagar och kvällar. Enkäten består av femton frågor, varav de flesta är kryssfrågor med möjlighet för besökaren att lägga till egna kommentarer (Se *Bilaga 2. Enkät*). Vid utdelningstillfället informerades besökarna om att undersökningen var en del av ett examensarbete på bibliotekarieutbildningen, att den tog cirka fem minuter att fylla i och att den skulle lämnas tillbaka till utdelaren. Ganska många besökare avböjde att fylla i enkäten av olika anledningar, de flesta angav tidsbrist. Tretton respondenter lämnade, av okända anledningar, aldrig tillbaka sina enkäter. Möjligtvis uppfattade de inte att de skulle lämna tillbaka den så fort de var klara. Totalt fick vi alltså in 87 enkätsvar. Ett urval på 100 besökare under fem dagar kan tyckas litet om man vet att besökssiffrorna på Malmö stadsbibliotek ligger på flera tusen besökare per dag. Detta innebär att vi inte kan dra några statistiska slutsatser, men syftet med undersökningen är som tidigare framhållits att kvalitativt undersöka besökarnas åsikter och indirekta krav på de nya informationsdiskarna. I *Bilaga 3. Sammanställning av enkätsvar*, presenteras en mer detaljerad och fullständig sammanställning av varje fråga för sig.

4.2 Beskrivning av bibliotekarieundersökningen

För att få insikt i hur bibliotekarierna ser på den nya disken och vad den har inneburit för deras arbete och kontakt med kunden, genomfördes åtta intervjuer med bibliotekarier vid avdelningarna för Samhälle (tre st.), Humaniora (tre st.) och Natur & teknik (två st.). Avdelningarna hade vid undersökningstillfället fått sina permanenta placeringar i enlighet med inredningsplanerna⁷⁸. Vid undersökningstillfället var 26 personer anställda vid de här avdelningarna. Då vi ville ha respondenter med erfarenhet från tidigare arbete i informationsdisk, valde vi att enbart intervjua bibliotekarier och inte intervjua bibliotekskanslistor. De intervjuade inkluderade avdelningscheferna samt två eller tre av de övriga bibliotekarierna på de tre avdelningarna. Syftet med intervjuundersökningen var att samla in åsikter och krav på de nya informationsdiskarna utifrån bibliotekariernas perspektiv. Av den anledningen ansåg vi oss inte behöva intervjua alla bibliotekarier utan vi menade att detta urval var tillräckligt.

Intervjuerna genomfördes på biblioteket i november 1997. Varje intervju tog mellan 20 och 50 minuter, i genomsnitt ca. 30 minuter. Intervjuerna var strukturerade, d.v.s. frågorna var till ganska stor del bestämda innan intervjun. Vid intervjutillfällena använde vi oss av en intervjuguide (se Bilaga 1. *Intervjuguide*). I intervjuguiden organiserades frågorna efter de olika teman som vi var intresserade av. Intervjuerna skrevs sedan ut i sin helhet.

4.3 Informationsdiskarnas utformning

I detta avsnitt redovisas de resultat som kom fram vid besökar- och bibliotekarieundersökningarna vad gäller informationsdiskarnas utformning. I undersökningarna ställs frågor om informationsdiskens utformning med hänsyn till tre olika aspekter: 1. Identifikation – besökarnas möjlighet att känna igen informationsdisken. 2. Hur bibliotekarie och besökare är placerade i förhållande till varandra vid informationsdisken och hur informationsdiskens utformning påverkar detta. 3. Jämförelse mellan den nya informationsdiskens utformning och bibliotekets tidigare informationsdiskar.

⁷⁸ Se illustration avsnitt 3.2.

4.3.1 Besökarundersökning

Bibliotekariens och besökarens placering vid informationsdisken

I vår litteraturgenomgång redovisar vi olika varianter på hur bibliotekarie och besökare kan vara placerade i förhållande till varandra vid informationsdisken, och hur placeringen inverkar på samspelet och dialogen dem emellan. Vissa forskare pekar på att samspelet vid informationsdisken underlättas när bibliotekarie och besökare står sida vid sida, eftersom det då inte finns några fysiska barriärer mellan dem. På så sätt blir besökaren blir mer delaktig i bibliotekariens arbete vid skärmen.⁷⁹

I besökarundersökningen ställdes följande fråga i syfte att undersöka om respondenterna föredrar att vara placerade mittemot eller bredvid bibliotekarien: ”När du frågar bibliotekarien vid en informationsdisk, föredrar du då att stå bredvid, mittemot eller spelar ingen roll?”

En majoritet av respondenterna anger att det inte spelar dem någon roll om de står mittemot eller bredvid bibliotekarien. I respondenternas kommentarer antyds uppfattningen att för dem har frågan en ganska låg prioritet. En del anger att de inte funderat närmare kring skillnaden och att de tycker det viktiga är att få svar på sin fråga: ”Bara frågan besvaras, spelar det ingen roll.” Två av respondenterna svarar intressant nog att de föredrar att stå mittemot för att de tycker sig få en bättre kontakt med bibliotekarien på så vis, men att de samtidigt ser det som önskvärt att kunna se och följa bibliotekariens arbete på skärmen. De konstaterar att det är svårt att kombinera dessa två önskemål.

Av dem som föredrar att stå mittemot, 29 procent, anger majoriteten att de anser att de får bättre ögonkontakt med bibliotekarien stående mittemot. De svarar att de gärna vill ha ögonkontakt med den de pratar med och att det känns mer naturligt att mötas ansikte mot ansikte. Några av respondenterna framför ett liknande argument, nämligen att de upplever det som svårare att samtala med någon som står vid sidan om. En respondent uttrycker det som att det är: ”Trevligare att se någon i ögonen istället för öronen.” Några av respondenterna poängterar samtidigt att det faktum att de föredrar att samtala med bibliotekarien stående mittemot, kan vara en vanesak: ”Har aldrig stått bredvid, kanske skulle bibliotekarien då känna sig obekvämlig/informell.”

⁷⁹ Evald, Pierre. Forvandlingsbillede Bibliotek - visuelle miljøer og virtuelle rum. *Biblioteksarbejde* 1997, 49, 7-29.

Det är endast nio procent som föredrar att stå bredvid bibliotekarien vid informationsdisken. De anger som argument att: ”Det är kul att följa med bibliotekariens arbete på skärmen.”

Jämförelse mellan den nya och den gamla informationsdisken

I besökarundersökningen hade vi även för avsikt att på ett mer generellt plan undersöka vad besökarna anser om skillnaden mellan den nya och den gamla informationsdiskens utformning, speciellt angående om bibliotekariernas tillgänglighet, d.v.s. om det har blivit lättare för besökarna att fråga vid de nya informationsdiskarna.

Vi konstruerade två frågor (9 och 14) i syfte att undersöka respondenternas åsikter i frågan. Fråga 9 formulerades: ”Verkar bibliotekarierna mer tillgängliga nu än i det gamla biblioteket?” och fråga 14: ”Upplever du att det har blivit lättare att fråga bibliotekarierna vid de nya informationsdiskarna, jämfört med det gamla biblioteket?” Vi är medvetna om att frågorna är förvillande lika. Fråga 9 skulle kunna tolkas som om den handlar om bibliotekariernas tillgänglighet mer generellt, d.v.s. vid informationsdisken och på annan plats i biblioteket (exempelvis ute bland hyllorna). Fråga 14 är däremot formulerad så att respondenterna tar ställning till om det har blivit lättare att fråga bibliotekarierna vid de nya informationsdiskarna. Frågan är mer specifik till sin karaktär jämfört med fråga 9. Trots, eller kanske på grund av, denna fina nyansskillnad visar respondenternas kommentarer att de uppfattar frågorna på samma vis, d.v.s. vi bedömer att de kommenterar bibliotekariernas tillgänglighet vid de nya informationsdiskarna.

På fråga 14 anger en relativ majoritet (36 personer, 47 procent) av respondenterna att de upplever att det har blivit lättare att fråga vid de nya informationsdiskarna. Många respondenter anser att de nya informationsdiskarna känns öppnare och att de i mindre utsträckning förmedlar en kontorskänsla. Det här ser respondenterna som något positivt. En återkommande kommentar är att respondenten i lägre grad, än i det gamla biblioteket, upplever att hon⁸⁰ stör bibliotekarien. En respondent anser att bibliotekarierna nu befinner sig bland besökarna och inte avskärmade bakom någon disk. Många upplever samtidigt att det finns både fler bibliotekarier och fler informationsdiskar i det nya biblioteket och att detta ökar tillgäng-

⁸⁰ I resultatredovisningen används hon konsekvent istället för att skilja mellan hon och han.

ligheten. Det framkommer även i kommentarerna att respondenterna ibland har svårt att veta vilken disk de skall vända sig till.

De som anger att de inte anser att det har blivit lättare att fråga bibliotekarierna vid de nya informationsdiskarna (17 personer, 22 procent) är något mer sparsamma med kommentarer. De pekar generellt på att de inte upplever att det är någon direkt skillnad jämfört med hur det var i det gamla biblioteket. En respondent ställer den retoriska frågan: ”Det är samma bibliotekarier, så varför skulle det bli lättare att ställa en fråga nu?” Dessutom var det 18 procent (14 st) som aldrig hade besökt någon informationsdisk i det gamla biblioteket och som därför inte kunde bedöma skillnaden.

På fråga nio anger en majoritet av respondenterna (42 personer, 55 procent) att bibliotekarierna verkar mer tillgängliga nu än i det gamla biblioteket. Argumenten och kommentarerna sammanfaller med de för fråga 14. Många respondenter menar att det finns fler informationsdiskar i biblioteket än tidigare. De framhåller även att diskarna är placerade på ett sätt som gör att det är lättare att ta kontakt med personalen, som är mer synlig än tidigare: ”De är mer synliga. Den nya arbetsmiljön tycks överföra en viss professionalitet på personalen. Mindre öststat - mer moderna serviceanda.” Några respondenter upplever även att informationsdiskarna är öppnare till sin karaktär och mindre kontorsliknande. Detta medför att de inte känner att de stör eller besvärar bibliotekarien, som de ibland kände var fallet i det gamla biblioteket.

Av dem som inte ansåg att bibliotekarierna verkar mer tillgängliga nu än i det gamla biblioteket (44 personer eller 18 procent) kommenterar några att det inte är någon större skillnad mot hur det var i det gamla biblioteket: ”De har alltid varit tillgängliga.” och ”Lika trevliga, hjälpsamma och kunniga nu som förr.”

4.3.2 Bibliotekarieundersökningen

Identifikation

En av de frågor som diskuterades med bibliotekarierna var om de ansåg att besökarna hade svårigheter med att identifiera de nya informationsdiskarna, och vad detta i så fall kunde bero på. Alla bibliotekarierna trodde att vissa besökare kanske kunde ha svårt att känna igen informationsdiskarna.

Ett tecken på detta är att många besökare tror att personalens terminaler är publika vilket får till följd att de slår sig ner vid informationsdiskarna för att använda dessa. Enligt bibliotekarierna berodde detta på bl.a. på att informationsdiskarna inte var tillräckligt skyltade. Dels tyckte man att de skulle skyltas bättre, dels att det skulle framgå vilken avdelning informationsdisken tillhörde. En av bibliotekarierna menade dock att det inte är lönt att skylta eftersom det verkar som om många besökare ändå inte läser skyltar.

Samma bibliotekarie tror istället att besökarnas svårigheter med att identifiera informationsdisken beror på dess form. Hon och flera andra med henne menar att den till sin form inte ser ut som de traditionella informationsdiskar som besökaren är van vid, från bibliotek och från andra verksamheter som t.ex. post och bank. Det har också visat sig att besökarna förväxlar informationsdiskarna med de publika pc-borden eftersom de har liknande form. Intressant att notera är att vissa besökare försöker få till ett mer konventionellt diskliknande möte med bibliotekarien. På avdelningen för Humaniora har man placerat en byrå bakom informationsdisken med plats för referensmaterial, skrivare m. m. Ibland händer det att besökare ställer sig på andra sidan denna byrå i väntan på bibliotekarien.

Ytterligare ett tecken på att besökarna kan ha svårt att identifiera informationsdiskarna är att bibliotekarierna ofta får frågor av typen: "Jobbar du här?" Detta trots att de ofta har både namnskylt och skjorta med Malmö stadsbiblioteks logotyp. En av bibliotekarierna påpekade dock att denna fråga inte skall tas bokstavligt utan ses som en slags öppningsfras. En av bibliotekarierna råkade ut för att en besökare frågade om hon hade väntat länge på att en bibliotekarie skulle dyka upp. Besökaren trodde att hon också satt och väntade på en bibliotekarie. Dessa exempel visar tydligt på besökarens problem att identifiera de nya informationsdiskarna och att detta bl.a. har att göra med de nya informationsdiskarnas utformning.

Bibliotekariens och besökarens placering vid informationsdisken

En annan aspekt av de nya informationsdiskarna som vi tog upp i intervjuerna var att besökarna vid dessa kan placera sig bredvid bibliotekarien. Flertalet av respondenterna ställer sig positiva till att de med de nya diskarna har besökarna bredvid sig istället för mittemot som annars är vanligt vid informationsdiskar i bibliotek. De flesta verkar överens om att denna förändring förbättrar samspelet mellan bibliotekarie och besökare. Besökaren har möjlighet att på ett helt annat sätt än tidigare ta del av bibliotekariens arbete med att lösa frågan eller finna den information som efterfrågas: "Tidigare så var det

bara en av oss som kunde titta på skärmen samtidigt nu gör vi det tillsammans. Diskuterar de olika alternativen som finns. Jag tycker det är utmärkt.”

Det är framförallt när man jobbar mot terminalen, d.v.s. när bibliotekarien använder bibliotekskatalogen, databaser eller Internet som det är praktiskt att ha besökaren vid sidan om sig. Visserligen påpekar en respondent att det i det gamla biblioteket, mot slutet, fick en svängbar skärm till terminalen som man kunde vända mot besökaren. Trots denna anpassning anger flera av respondenterna att det är mer praktiskt att arbeta med besökaren vid sidan om. En bibliotekarie uttrycker det som att det har blivit mycket lättare att arbeta tillsammans med besökarna vid de nya informationsdiskarna, eftersom intervjusituationen har blivit bättre. Hon menar att det är lättare att samtala om man står bredvid varandra. En annan respondent tycker däremot att just det här med att stå bredvid varandra är något negativt. Hon menar att man måste stå mittemot varandra för att det skall bli en bra intervjusituation och att man sedan när man har fått ett sökresultat kan be besökaren ställa sig bredvid bibliotekarien för att se på skärmen. Ytterligare en bibliotekarie tycker att de flesta besökare är ointresserade av själva informationssökningen. De vill ha ett färdigt resultat presenterat av bibliotekarien. Av den anledningen menar hon att frågan om att stå bredvid eller mittemot varandra är ointressant. En av de intervjuade bibliotekarierna uttrycker sitt missnöje med att man får vrida på huvudet för mycket vid de nya informationsdiskarna när bibliotekarien och besökaren nästan är placerade bredvid varandra.

En faktor som kan kännas som ett hinder för kontakten mellan bibliotekarie och besökare vid informationsdisken, är om det finns en fysisk barriär mellan besökare och bibliotekarie. Denna barriär kan bestå av t.ex. en bordskiva. Vad tycker de intervjuade bibliotekarierna om den nya arbetssituationen utan en barriär, jämfört med hur det var vid informationsdisken i det gamla biblioteket? Tycker de att utformningen underlättar kontaktagandet?

En av bibliotekarierna uppfattar detta som positivt. Hon tycker att det är bra att bibliotekarierna inte står skyddade bakom något ”skrank”. Hon tycker också att det har blivit lättare att följa med besökaren ut i lokalen för att visa, vilket har lett till en mer flexibel situation. En annan bibliotekarie tycker att frågan om barriär eller inte är konstruerad av folk som inte jobbar ”på golvet”, och att en bordsskiva mellan bibliotekarie och besökare aldrig har varit ett problem. Den enda fördelen med den nya informationsdisken, tycker hon är att det är lättare att röra sig bort ifrån disken om man får syn på någon besökare som ser villrådig ut och som man vill hjälpa på plats. Några av de intervjuade upplever att det inte var något problem med kontakten innan och att om det skulle vara det så löser man inte det genom att utforma en ny informationsdisk.

En annan aspekt på kontakttagandet är om den nya utformningen av informationsdisken bidrar till att bibliotekarierna rör sig mer utanför informationsdisken och har möjlighet att träffa informationstörstande besökare på andra platser i biblioteket, besökare som av olika anledningar kanske aldrig hade kommit fram till informationsdisken för att fråga. En av de intervjuade bibliotekarierna tror inte att hon rör sig mer ute bland samlingarna p.g.a. den nya utformningen. Däremot tror hon att bibliotekarierna är mer utanför informationsdiskens område p.g.a. av den nya arbetsordningen där alla hjälper till med att sätta upp böcker, även under bibliotekets öppettid. Detta medför att de nu får frågor av en typ som aldrig skulle ställts vid informationsdisken, vilket enligt respondenten beror på att besökarna har lättare att fråga en bibliotekarie som inte sitter ned vid en informationsdisk. Två av de intervjuade bibliotekarierna tycker dock att den nya informationsdisken bidrar till att de rör sig mer i lokalen. De flesta bibliotekarierna anser också att de får fler frågor när de rör sig utanför informationsdisken än när de sitter vid den.

Jämförelse mellan den nya och den gamla informationsdisken

Precis som vid besökarundersökningen ställde vi frågor av mer övergripande karaktär, t.ex.. om det hade blivit lättare att närma sig och ta kontakt med bibliotekarierna vid de nya informationsdiskarna. Flera av de intervjuade bibliotekarierna tyckte inte att det hade blivit lättare nu eftersom det inte hade varit något problem tidigare, och om det nu skulle vara så hade informationsdiskarna använts för kort tid för att man skulle kunna märka någon skillnad. De höll visserligen med om att de nya informationsdiskarna innebär förändringar för exempelvis det praktiska arbetet vid referensintervjun och i dialogen med besökaren. Men då det gäller att avdramatisera mötet vid informationsdisken och göra det mindre formellt, tror flertalet inte att den nya informationsdiskens utformning i sig har dessa effekter:

Jag tror faktiskt inte att det är så enkelt att man sätter någon annan disk där. Utan jag tror mer att det har, dels med personligheter att göra och så har det också med hur man hanterar det här med servicen. Jag tror att man kan sitta inom en bur och ändå känna att man kan ge bra service, egentligen. Alltså att folk får en känsla av att det går lätt att gå och fråga där.

Samma respondent menar att de besökare som inte vill gå fram till en disk och fråga i det gamla biblioteket inte gör det heller i det nya, trots de nya informationsdiskarna. Hon menar att det som i så fall un-

derlättar för den osäkra besökaren⁸¹ är om bibliotekarierna rör sig ute i biblioteket exempelvis då de sätter upp böcker. Besökaren har då lättare att ta tag i bibliotekarien och ställa en fråga.

En annan bibliotekarie uttrycker en annan åsikt om varför man inte märker någon skillnad mot tidigare. Hon menar att det beror på att informationsdiskarna är så dåligt skyltade. Ännu en av de intervjuade bibliotekarierna säger att hon inte förstår varför ett bibliotek skulle bli mer demokratiskt om man står upp. Hon tycker bara att det är mer praktiskt att stå upp och bryr sig inte om ideologierna bakom. Många menar att det är svårt att veta om det är någon skillnad mot förr, men åtminstone en bibliotekarie säger att hon tror väldigt mycket på den här disken och dess möjligheter. På direkta frågor svarade dessutom två av de intervjuade att de tycker att diskarna är öppna, d.v.s. det är lätt för besökarna att komma fram och fråga.

Ett viktigt påpekande som kom fram i en av intervjuerna är att det är en mycket liten del av biblioteksbesökarna som använder informationsdiskarna. Detta är viktigt att ha i tankarna när man pratar om att man skall försöka avdramatisera mötet⁸². Varför så få utnyttjar informationstjänsten vid informationsdiskarna är svårt att få svar på. De bibliotekarier som vi har intervjuat har inga svar eftersom de nästan bara möter besökare som frågar vid informationsdisken.

Nästan alla bibliotekarier nämner en positiv förändring i jämförelse hur det var med de gamla informationsdiskarna. En av respondenterna ser mycket positivt på de nya informationsdiskarna och menar att bibliotekarierna nu i mindre utsträckning än tidigare ser upptagna ut i besökarnas ögon, eftersom det inte är lika lätt att sätta sig ner med någon annan arbetsuppgift. Nästan alla de intervjuade nämner BTJ:s sambindningslista, som det verkar ha varit kutym att ha man hade med sig ut till informationsdisken för att kunna snegla i under lediga stunder. ”Det positiva är ju att det inte är så dramatiskt att fråga. Jag tror att det är det stora hela, att man inte känner att man stör lika mycket med någon som sitter vid ett skrivbord och mer ser ut att pyssla med sitt eget. Den signalen ger man ju inte här.”

⁸¹ I början på uppsatsarbetet var vi intresserade av att undersöka huruvida de nya informationsdiskarna underlättade för de osäkra biblioteksbesökarna att ta kontakt med bibliotekarierna och det är från denna delen av uppsatsarbetet som begreppet hänger kvar. Eftersom vi har frågat och respondenterna har svarat i termer av osäkra besökare så finns begreppet kvar.

⁸² Detta begrepp finns kvar av samma anledning som ”osäker besökare”, se *footnot nr. 82*.

Respondenterna nämner tre anledningar till att man inte tar med sig dessa arbetsuppgifter till de nya informationsdiskarna. En av anledningarna är att informationsdisken på grund av sin form inte ger den enskilde bibliotekarien så mycket arbetsutrymme. En annan anledning är informationsdiskens höjd. Det är inte lika lätt att sätta sig ner vid den. Dessutom är det mycket mer folk som vill fråga nu. Att man inte sysselsätter sig med andra arbetsuppgifter innebär att man ser mer tillgänglig ut och detta leder till att fler besökare känner att de kan komma fram och fråga.

Ja, förr tror jag att folk kanske kunde dra sig för att gå fram till den här skranken för att de såg att vi satt och läste sambindningen. Trodde att det var något oerhört viktigt som vi satt och läste så de fick inte störa. Kan tänka mig att någon kan ha tyckt det.

En respondent påpekar att hon alltmer sällan får höra besökare som ber om ursäkt och undrar om de stör. Detta beskriver hon som något av det mest negativa man kan höra när man tjänstgör vid informationsdisken. Det är enligt respondenten beklagligt om besökaren känner att han/hon besvärar bibliotekarien.

Det är inte alla respondenter som instämmer i påståendet att man såg mer upptagen ut i informationsdisken vid det gamla biblioteket. En av respondenterna pekar på att man hade en större överblick över bokhallen och besökarna i det gamla biblioteket. Informationsdisken var placerad så att den tjänstgörande bibliotekarien genom att höja blicken enkelt kunde identifiera de besökare som var på väg mot disken. De nya informationsdiskarnas form, att de är fristående och inte placerade mot en vägg, innebär att besökarna kan komma från alla riktningar. Detta betyder att besökarna kan stå tysta bakom bibliotekarien i väntan på att få hjälp utan att denna genast märker det.

4. 4 Informationsdiskarnas höjd

4.4.1 Besökarundersökningen

Enkätens fråga sju lyder: "Vilken typ av informationsdisk föredrar du att fråga vid?" Denna fråga har vi ställt för att ta reda på om en informationsdisk i diskhöjd i större utsträckning inbjuder besökaren att komma fram och fråga. Undersökningar pekar på att informationsdiskar i diskhöjd, då både bibliotekarie och besökare står upp, lämpar sig väl för snabbare frågor av quick-reference karaktär. Informationsdiskar i bordshöjd lämpar sig å andra sidan bättre för längre frågor av utredningskaraktär. Den danske

forskaren Pierre Evald menar dessutom att dialogen förenklas om både bibliotekarie och besökare står upp.⁸³

Det visade sig att i vår undersökning föredrar 46 personer, 60 procent att fråga vid en informationsdisk i diskhöjd, medan det bara är 6 personer, 8 procent föredrar en i bordshöjd.⁸⁴ En övervägande majoritet föredrar en i diskhöjd. Det skall dock understrykas att hela 21 personer, 27 procent inte vet vilken slags disk de föredrar eller att det inte spelar dem någon roll. Det interna bortfallet uppgår till 4 personer, 5 procent.

Respondenterna gavs möjlighet att kommentera och motivera sina svar. De som föredrar att fråga vid en informationsdisk i diskhöjd anger som skäl att man som besökare då befinner sig på samma nivå som bibliotekarien, vilket underlättar ögonkontakt och samtalet dem emellan. En upplever den nya informationsdisken som mer inbjudande än i den gamla, och tycker att det nu i mindre utsträckning än tidigare känns som hon stör bibliotekarien. Vidare anger några respondenter att en informationsdisk i diskhöjd är bra för snabba ärenden. Flera av respondenterna menar att informationsdisken i diskhöjd ofta bättre passar deras behov, att snabbt få svar. Någon påpekar att handläggningstiden verkar vara längre vid en informationsdisk i bordshöjd.

De som angav att de föredrar att fråga bibliotekarien vid en informationsdisk i bordshöjd är mer sparsamma med kommentarer. Två respondenter framhåller att det är bekvämare att sitta ned. Bibliotekariens arbetssituation förs också fram som ett argument för informationsdiskar i bordshöjd. En respondent påpekar t.ex. att det måste vara arbetsamt för bibliotekarierna att stå upp under långa perioder.

De som svarat ”Vet ej” på frågan om de föredrar en informationsdisk i bords- eller diskhöjd anger för det mesta att det inte har någon större betydelse. Det primära är att få den information eller den hjälp som efterfrågas. ”Att få information är det primära, hur jag får den är mindre viktig.” En annan respondent säger att det inte spelar henne någon roll så länge bibliotekarien trivs med sin arbetssituation.

⁸³ Evald, Pierre. Jobb- och utvecklingsförhållanden för bibliotekarier.

http://www.bf.dk/udd/udvikling/rapp/evald/job_udv.htm (1999-06-07).

⁸⁴ I besökarundersökningen använder vi i och för sig begreppen informationsdisk i sitt- respektive ståhöjd. Efter enkätens genomförande bestämde vi oss för att istället använda begreppen informationsdiskar i bords- respektive diskhöjd enligt definitionen i avsnitt 2.5. Begreppen är i praktiken synonyma och för konsekvensens skull använder vi genomgående begreppen, informationsdiskar i bords- respektive diskhöjd.

När besökarundersökningen genomfördes fick vi klart för oss att besökarna inte i någon större utsträckning har reflekterat kring de frågor vi ställde om informationsdiskars utformning, höjd och placering. Kommentarererna visar att dessa frågor inte spelar någon större roll för många respondenter. När vi delade ut och samlade in enkäterna fick vi många kommentarer av typen: ”Anses detta som viktiga saker att göra undersökningar om?” Det tyder på att många inte ser det som ett problem.

4.4.2 Bibliotekarieundersökningen

Den nya informationsdisken i diskhöjd innebär att bibliotekarien och besökaren möts stående. I den litteratur vi studerat framkommer att besökare i allmänhet tycker det är lättare att ta kontakt med en bibliotekarie vid en informationsdisk i diskhöjd än i bordshöjd. Vi var intresserade av vad bibliotekarierna vid Malmö stadsbibliotek tror om detta.

Liksom i besökarundersökningen frågade vi bibliotekarierna vad de hade för uppfattning om den nya informationsdisken i diskhöjd. Hade förändringen underlättat samspelet mellan bibliotekarie och besökare och bidragit till att en öppnare dialog?⁸⁵ Några respondenter är positiva till förändringen och tycker att samtalet flyter lättare nu när bibliotekarie och besökare möts på samma nivå, d.v.s. på samma höjd. Tidigare satt bibliotekarien ner och besökaren stod upp vilket flera respondenter inte tycker var det bästa sättet att föra en dialog på. En respondent förklarar varför det är bättre att vara i ögonhöjdsnivå med besökaren i följande ordalag: ”Man avläser reaktioner på personen också, verkar det här vara rätt eller har jag missuppfattat? Ser de nöjda ut?” Hon menar att det är viktigt att vara uppmärksam på besökaren och fråga ut henne ordentligt för att ta reda på vad hon vill ha upplysningar om. Respondenten anför vidare att ”man för ett bättre samtal på ögonkontaktsnivå,” och att om man skulle återgå till en informationsdisk i bordshöjd är det viktigt att också besökaren får möjlighet att sätta sig ned. Alla respondenterna är inte lika positiva till förändringen. En av de intervjuade bibliotekarierna tror att förändringen ”är obetydlig i realiteten”. Andra är mer uttalat negativa. En respondent tycker att det är viktigt att bibliotekarie och besökare kan sitta ner tillsammans, vilket inte är möjligt vid de nya informationsdiskarna. Hon

⁸⁵ Begreppet ”öppen dialog” används både i biblioteksprogrammet och inredningsprojekteringen, men definieras inte i dokumenten. Vi uppfattar att en öppen dialog mellan bibliotekarie och besökare karakteriseras av en tvåvägskommunikation med så lite hinder som möjligt (t.ex. av fysik eller psykologisk art).

menar att en bibliotekarie uppfattas som mer seriös om hon sitter ner och att den nya disken är bäst lämpad för ”quick reference-frågor”, men hon tycker att det är viktigt att det finns plats och tid för längre frågor av mer utredande karaktär också. En annan respondent menar att det inte har blivit någon skillnad alls mot tidigare, eftersom hon under sina arbetspass sänker informationsdisken till bordshöjd så att det inte blir någon skillnad mot informationsdisken i det gamla biblioteket.

Flera av respondenterna anger att en fördel med en informationsdisk i diskhöjd är att man möter besökaren i ögonhöjd. Känslan av att befinna sig på samma nivå som besökaren innebär även att respondenterna bli kvitt känslan av att ”sitta på en piedestal”. Därmed tycker de sig komma närmare besökarna. Enligt en av respondenterna verkar det som om även besökarna märker denna skillnad: ”Jag har hört det att många tycker att det är positivt att ”å vad skönt ni sitter inte där uppe i katedern utan ni finns med här”. Det är faktiskt folk som har sagt det.”

En annan respondent anlägger ett historiskt perspektiv genom att jämföra informationsdiskarna genom tiderna. När hon började arbeta på Malmö stadsbibliotek på 80-talet satt bibliotekarien vid informationsdisken i läsesalen och såg ut över besökarna från en upphöjd plattform. Hon menar att bibliotekarierna därmed i besökarnas ögon måste ha framstått som auktoriteter som ingjöt respekt. Relationen mellan bibliotekarie och besökare har förändrats sedan dess. I dagens bibliotek löser bibliotekarien och besökaren frågor och problem tillsammans. Respondenten anser det vara modellen för ett mer demokratiskt förhållningssätt mellan bibliotekarie och besökare.

Andra respondenter anser att det inte var något problem med att möta besökaren och få ögonkontakt i det gamla biblioteket. Besökarna närmade sig disken framifrån och ögonkontakt etablerades på ett tidigt stadium. Till den nya informationsdisken kommer besökarna i större utsträckning från olika riktningar, ofta från sidan. Ögonkontakten mellan bibliotekarie och besökare etableras därför, enligt en av respondenterna, inte snabbare vid de nya än vid de gamla.

En av de intervjuade bibliotekarierna utvecklar resonemanget om hur viktigt det är att ha ögonkontakt i mötet med besökaren. Hon menar att det är viktigt med ögonkontakt, men att man absolut inte skall titta på besökaren hela tiden eftersom denna då kan känna sig uttittad. Om det är en osäker besökare ger hon kanske t.o.m. upp tanken på att besöka informationsdisken. Respondenten tycker att det är viktigt att ögonkontakten brukas med måtta.

4.5 Placering

Tyvärr kan vi inte redovisa några resultat när det gäller biblioteksbesökarnas syn på informationsdiskarnas placering, eftersom det inte fanns några frågor som berörde detta ämne i den enkät som delades ut. I de avsnitt som följer börjar vi med att beskriva den aktuella placeringen av informationsdiskarna på de tre undersökta avdelningarna. Därefter redovisar vi de intervjuade bibliotekariernas åsikter om placeringen av informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek.

4.5.1 Bibliotekarieundersökningen

I bibliotekarieundersökningen tog vi upp frågan om betydelsen av informationsdiskarnas placering. Enligt bibliotekarierna har avdelningen för Humanioras informationsdisk en mer undangömd placering jämfört med den på de två andra avdelningarna. När man kommer in på avdelningen för Humaniora blockeras sikten mot informationsdisken av ett antal bokhyllor. Först mitt inne i avdelningen kan man se var informationsdisken finns. På avdelningen för Samhälle är däremot disken väl synlig från ingången till lokalen och från andra delar av avdelningen. Placeringen av informationsdisken på Natur och Teknik utgör ett mellanting. Dessa placeringar bestämdes av Malmö kommuns inredningsarkitekter och projektledaren vid Malmö stadsbibliotek i samråd med personalen vid de olika avdelningarna.

En av bibliotekarierna förklarar att det finns en tanke bakom de undangömt placerade informationsdiskarna. En av de generella målsättningarna med de nya biblioteket var att det i så stor omfattning som möjligt skulle självinstruerande. Bibliotekets besökare skulle själva kunna hitta på biblioteket och till och med utföra en del uppgifter som tidigare sköttes av bibliotekspersonalen, t.ex. utlån och återlämning. Därför valde man att placera informationsdiskarna indragna i samlingarna. ”Tanken var väl att den skulle vara lite undanskymd för att folk inte skulle hitta, att de skulle leta själva.” Denna idé härstammar enligt en av de intervjuade:

Från en föreläsning som en man som hade inrett Åhléns i Göteborg. . . , sa just det här om ni inte vill ha alla möjliga frågor, var är toaletten, var är telefonen och sånt, så skall ni inte sitta så där himla väldigt synligt, utan det skall vara en liten sport att hitta informationsdisken. Så kanske man hittar böckerna på vägen.

Poängen med att placera informationsdiskarna relativt undanskymt, är att det uppmuntrar bibliotekets besökare att i första hand försöka finna det de söker på egen hand för att först därefter, om de inte lyckas, fråga vid informationsdisken. På detta sätt ville man undvika så kallade onödiga frågor, som biblioteksbesökaren borde lösa på egen hand.

Vad tycker då bibliotekarierna om placeringen av informationsdiskarna? På avdelningen för Samhälle är de bibliotekarier vi intervjuat eniga om att de p.g.a. informationsdiskens placering får för många hänvisningsfrågor. Samhällsavdelningens informationsdisk är den enda som man ser direkt när man kommer upp från entréhallen. Besökare som är osäkra på var de olika avdelningarna är belägna vänder sig hit, liksom de som frågar efter de publika terminalerna och toaletterna. Bibliotekarierna vid avdelningen uttryckte oro över att dessa frågor i viss mån tar tid från de mer kvalificerade frågorna, exempelvis referensfrågor. Några av bibliotekarierna kände att det gick en viss monotoni i att alltid få svara på samma hänvisningsfrågor. Hänvisningsfrågorna vid avdelningen för Samhälle har enligt en av respondenterna snarare ökat än minskat sedan det nya biblioteket invigdes. På avdelningen för Humaniora tycker bibliotekarierna däremot att disken ligger mycket illa till och att det är svårt för biblioteksbesökarna att hitta till den. Ofta har de irrat omkring en stund innan de hittat rätt. Det är inte heller tydligt för besökarna vilken avdelning informationsdisken tillhör.⁸⁶ En av bibliotekarierna kommenterar bristen på skyltning på följande vis:

Däremot saknar jag väldigt en skylt där det står vilken information det är. Det gör folk väldigt förvirrade, men det skall ju komma på lamporna nu. Det har ju varit lite synd om folk, speciellt eftersom de inte riktigt vet var dom är. Det kan vara lite generande.

På avdelningen för Natur & teknik tycker bibliotekarierna inte heller att informationsdisken har en ändamålsenlig placering, men att det inte finns något bättre alternativ. Förslaget att placera den vid datorböckerna i en annan del av avdelningen föll på att man då hamnat mitt i ett stråk där folk passerar förbi.

⁸⁶ Lägg märke till att undersökningen undersökningarna gjordes i november 1997 och sedan dess har informationsdiskarna utrustas med skyltar.

5. Analys

I detta kapitel jämför vi de olika krav och åsikter på informationsdiskar som framkommit i litteraturgenomgången och i de tre undersökningsmaterialen: Dokument angående Malmö stadsbiblioteks planering av nya informationsdiskar samt biblioteksbesökar- och bibliotekarieundersökningarna. I den jämförande analysen ställs de tre materialen mot varandra, med utgångspunkt i de fyra aspekterna planering, utformning, höjd och placering av informationsdiskar. Samtliga material analyseras dock inte utifrån alla aspekter. Planeringsaspekter tas upp i litteraturgenomgången och i kapitlet om Malmö stadsbibliotek, men inte i besökar- och bibliotekarieundersökningarna. I besökarundersökningen tas inte heller placeringsfrågan upp.

5.1 Analys: Planering

I litteraturgenomgången finner vi på två skilda sätt att planera nya informationsdiskar. Det problemorienterade tillvägagångssättet kännetecknas av att bibliotekspersonalen eller ledningen upplever att arbetet vid informationsdisken kan förbättras genom en förändring av diskens utformning. Det visionsbaserade tillvägagångssättet utmärks av att informationsdiskens utformning är underställd visionen om biblioteket och dess verksamhet. Vare sig man utgår från ett visionsbaserat eller problemorienterat tillvägagångssätt kan vi konstatera att det inte finns någon idealisk informationsdisk som passar alla bibliotek. Planeringen måste alltid utgå från det enskilda bibliotekets förutsättningar och behov.

Arbetet med att ta fram de nya informationsdiskarna vid Malmö stadsbibliotek liknar till stor del det visionsbaserade tillvägagångssättet för planering av informationsdiskar. I kapitel 3 redovisar vi hur planeringsarbetet präglas av en vision, biblioteksprogrammet *Slott i parken*. I den fastslås bl.a. att det nya huvudbiblioteket skall formars utifrån besökarnas behov. Biblioteksprogrammet innehåller även en mer konkret del, ett byggprogram för bibliotekets lokaler. I ”Program för inredningsprojektering” specificeras ett antal krav som ligger till grund för utformningen av de nya informationsdiskarna. Informationsdisken skall utformas så att den inte utgör ”en barriär mellan personal och besökare, utan underlätta kundkontakter med möjlighet att välja mellan att stå och sitta i anslutning till disken”. Denna målsättning menar vi är central för utformningen av Malmö stadsbiblioteks nya informationsdiskar och den återkommer i de efterföljande planeringsdokumenten (kravspecifikation, rapport från Fullskalelaboratoriet vid LTH

osv.). Dessa krav kan ses som en konkretisering av visionen om att biblioteket skall formars utifrån besökarnas behov.

Planeringen utmynnar i ett förslag till en informationsdisk som skiljer sig från informationsdiskar på andra bibliotek. Den är utformad så att bibliotekarie och besökare kan mötas stående och att de kan arbeta sida vid sida. Vi menar att anledningen till att de nya informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek till så stor del skiljer sig från traditionella informationsdiskar på bibliotek, beror på ett visionsbaserat tillvägagångssätt som fokuserat på besökarnas behov genom att skapa goda förutsättningar för ett fritt informationsutbyte mellan bibliotekarier och besökare.

5.2 Analys: Utformning

Vid informationsdisken sker ett möte mellan bibliotekarie och biblioteksbesökare. Biblioteksbesökaren vänder sig till bibliotekarien för att få information. Denna information kan bestå i allt från att lokalisera en bestämd bok till mer komplexa ämnesrelaterade frågor. Kontakten sker ofta vid en informationsdisk, även om biblioteksbesökaren också har möjlighet att fråga bibliotekarien ute i biblioteket. Utformningen av den plats där dialogen mellan bibliotekarie och besökare äger rum, d.v.s. vid informationsdisken, kan enligt vår mening påverka dialogen i positiv eller negativ riktning. Informationsdiskar kan vara mer eller mindre lämpligt utformade för samtal.

I litteraturen finner vi belägg hos både biblioteksforskaren Pierre Ewald och beteendeforskaren Robert Sommer för att personer samarbetar bättre om de är placerade bredvid varandra. Om detta resonemang överförs till ett bibliotekssammanhang innebär det om man vill skapa bra förutsättningar för ett bra samarbete mellan bibliotekarie och biblioteksbesökare, bör biblioteket skapa en miljö där de har möjlighet att arbeta sida vid sida. En av de stora fördelarna med detta är att biblioteksbesökaren får möjlighet till insyn och mera aktivt kan delta i sökprocessen, d.v.s. bibliotekariens sökningar på datorskärmen.

Liknande tankar kring samarbetet mellan bibliotekarie och biblioteksbesökare finner vi också i de målsättningar och krav som beskriver de nya informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek. En av de idéer som låg till grund för utformningen av informationsdiskarna var att de inte skulle utgöra någon barriär mellan bibliotekarie och biblioteksbesökare, och att utformningen skulle underlätta kontakten med besökarna. Det ställdes också krav på att informationsdiskarna skulle utformas så att mötet mellan biblio-

tekarie och besökare kunde ske ”i en öppen dialog”. I dokumenten definieras dock inte målsättningarna närmare. Vad menas t.ex. med en öppen dialog? Att begreppet inte definierats innebär troligen att de inblandade parterna i planeringen uttryckte olika uppfattningar om hur informationsdisken skulle utformas och vad en öppen dialog innebär. Detta behöver inte bara vara något negativt. Istället kan man tänka sig att diskussionen innebar något positivt i form av synpunkter och idéer från de inblandade. Exempelvis genomfördes en mängd experiment vid ett fullskalelaboratorium där olika idéer och modeller testades av den personal som skulle arbeta vid informationsdisken.

I bibliotekarieundersökningen efterfrågade vi bibliotekariernas åsikter om att arbeta bredvid istället för mitt emot besökaren. Vi kan konstatera att de flesta bibliotekarier anser att samarbetet mellan bibliotekarie och besökare förbättras när de arbetar sida vid sida. I likhet med det som framkommit i litteraturgenomgången, anser de bibliotekarier vi intervjuade att besökarna numera på ett helt annat sätt kan ta del av sökprocessen. Men i intervjuerna möter vi även den motsatta uppfattningen att dialogen förbättras, om bibliotekarie och besökare är placerade mitt emot varandra. Denna placering sägs ge en bättre intervjusituation. Vi tolkar detta som att man lättare får ögonkontakt när man står mitt emot varandra, vilket i sin tur leder till att samtalet flyter bättre. Vad gäller besökarens möjligheter att följa med i sökprocessen visar bibliotekarie- och besökarundersökningen att det finns biblioteksbesökare som inte är intresserade av detta, utan enbart bryr sig om det färdiga resultatet. Då spelar det inte någon större roll om besökaren är placerad mitt emot eller bredvid bibliotekarien. Det framkommer även kritiska synpunkter på det nya arbetssättet att samarbeta med besökarna stående bredvid sig. En del bibliotekarier besvärar sig av att ha besökarna så nära in på sig och vill att upprätthålla åtminstone en liten fysisk distans till besökarna. I arbetet med utformningen av informationsdisken diskuterades detta problem av personalen. En föreslagen lösning var att informationsdisken skulle förses med en kil som möjliggjorde ett visst avstånd mellan bibliotekarie och besökare när de samarbetar sida vid sida.

Den här diskussionen verkar inte vara av större betydelse för biblioteksbesökarna. För en majoritet av besökarna spelar arbetssättet inte någon roll utan det viktiga är att få svar på sina frågor. De som ändå föredrar att stå bredvid bibliotekarien hävdar att det är bra att kunna följa bibliotekariens arbete på skärmen. De som föredrar att placera sig mitt emot bibliotekarien anger att de gärna vill ha ögonkontakt med den de pratar med samt att det känns mer naturligt att samtala ansikte mot ansikte. Intressant nog kan vi konstatera att trots stadsbibliotekets intentioner att skapa ett bättre samarbete mellan bibliotekarie och besökare genom att möjliggöra en placering sida vid sida, föredrar de flesta biblioteksbesökare att stå mitt emot bibliotekarien. En förklaring, som framförs av en av besökarna, är att människor är vana vid

att bli expedierade över disk, på exempelvis posten eller banken. Informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek bygger på ett annat sätt att samarbeta sida vid sida, något som kan kännas ovanligt för både besökare och bibliotekarie.

En av de viktigaste målsättningarna när det gäller planeringen av de nya informationsdiskarna var att de inte skulle utgöra några barriärer mellan besökare och bibliotekarie. Precis som fallet med den ”öppna dialogen” definieras inte problematiken kring barriärer närmare i planeringsdokumenten. Vi har tolkat ”barriärer” dels som ett hinder för samarbetet och dels för besökarens möjligheter att ta kontakt med bibliotekarien. I bibliotekarieundersökningen framkommer åsikten att de nya informationsdiskarna, som skulle minska de fysiska barriärerna, inte i större utsträckning haft denna effekt. De kritiska menar att för besökarens eventuella problem med att ta kontakt med en bibliotekarie vid informationsdisken inte löses genom att utforma nya informationsdiskar. Andra ser en viss förbättring eftersom bibliotekarierna inte står skyddade bakom den nya informationsdisken.

Informationsdiskens utformning påverkar också hur lättigenkännlig den är för biblioteksbesökaren. På Malmö stadsbibliotek har man gått från en traditionellt utformad informationsdisk till en informationsdisk som ser annorlunda ut. I bibliotekarieundersökningen framgår det att besökarna kan ha svårt att se att informationsdisken är en informationsdisk. Många besökare slår sig t.ex. ner vid informationsdiskarna i tron att personalens datorer är publika.

5.3 Analys: Höjd

Den mest omdiskuterade aspekten av informationsdiskar i litteraturen är deras höjd (se avsnitt 2.3). Författarna argumenterar för eller mot bords- respektive diskhöjd. Fördelarna med en informationsdisk i diskhöjd är bl.a. att besökarna upplever den som mindre formell, att den är lättare att identifiera och att den skapar bra förutsättningar mellan bibliotekarier och besökare. Bordshöjdens fördel är att den lämpar sig bättre för längre frågor medan diskhöjd är bättre för snabbare, mindre utredande, frågor.

Vid planeringen av de nya informationsdiskarna kom man fram till att de skulle utformas så att de gav möjlighet för både bibliotekarie och besökare att välja mellan att stå och sitta. Detta för att underlätta samspelet mellan bibliotekarie och besökare. Resonemanget påminner om de tankegångar som presenteras i litteraturgenomgången, där det påpekas att informationsdiskar i diskhöjd upplevs som mindre

formella. Detta mål kan ses som en konsekvens av att man strävade efter att biblioteket i sin helhet skulle formars utifrån besökarnas behov.

På Malmö stadsbibliotek ville man att informationsdiskarna skulle vara höj- och sänkbara så att bibliotekarien och besökaren kan välja mellan att stå eller sitta när man interagerar. Denna valmöjlighet skulle enligt lokalplanerarna medföra att dialogen underlättas. Vi förutsätter att det som menas med att underlätta dialogen är att bibliotekarien och besökaren arbetar stående. Detta framgår visserligen inte direkt av planeringsdokumenten, men det finns en tydlig koppling till Pierre Evalds resonemang om att samspelet förbättras om både bibliotekarie och besökare står upp. Dessutom ville Malmö stadsbibliotek att informationsdisken skulle kunna sänkas till bordshöjd för att bättre stödja längre frågor.

En intressant fråga att undersöka är vad bibliotekets besökare anser om informationsdiskar i bords- respektive diskhöjd. I vår besökarundersökning konstaterar vi att en majoritet av dem som svarade på enkäten föredrar att fråga vid en informationsdisk i diskhöjd. Besökarna verkar föredra denna typ av informationsdisk eftersom de kommer på samma nivå som bibliotekarien, något som underlättar ögonkontakten och samtalet dem emellan. I undersökningen möter vi även uppfattningen att besökarna tycker att de i mindre utsträckning stör bibliotekarien vid en informationsdisk i diskhöjd. Besökarna uppfattar en bibliotekarie vid en informationsdisk i bordshöjd som mer upptagen. Det kan också vara så att besökaren tror att man ställer ”svåra” frågor vid en informationsdisk i diskhöjd. Detta anknyter till resonemanget om hur besökarna associerar en bibliotekarie vid en informationsdisk i bordshöjd till en tjänsteman vid sitt skrivbord. Vi menar att detta också kan tolkas som att besökaren uppfattar informationsdisken i bordshöjd som en individuell arbetsplats. I vår litteraturgenomgång framkommer det att en besökare har lättare att identifiera en informationsdisk i diskhöjd än en i bordshöjd. En möjlig förklaring kan vara att besökaren ser informationsdisken i bordshöjd som en personlig arbetsplats.

I bibliotekarieundersökningen talade en av våra respondenter i termer av seriositet, d.v.s. hon menade att bibliotekarier uppfattas som mer seriösa om de arbetar vid en informationsdisk i bordshöjd. Vi tolkar respondentens kommentar om seriositet som närliggande ovanstående resonemang om yrkets status. Om besökarna uppfattar bibliotekarierna som mer seriösa för att de arbetar vid en informationsdisk i bordshöjd, bidrar detta till att höja bibliotekariernas status i besökarnas ögon.

Vad är det då med informationsdiskar i diskhöjd som gör att de inte förmedlar samma grad av professionalitet som dem i bordshöjd? Att arbeta stående ger tydligen associationer till enklare arbetsuppgifter.

Ett mer intellektuellt krävande arbete utförs, vid närmare eftertanke, ofta sittandes vid ett skrivbord. I detta sammanhang kan noteras att en av de intervjuade bibliotekarierna anser att de nya informationsdiskarna i diskhöjd är bäst lämpade för ”quick-reference” frågor, d.v.s. frågor som inte kräver så mycket av bibliotekariens tid och ansträngning. Motsatsen till ”quick-reference” är referensfrågor av längre och mer utredande karaktär.

I likhet med vår besökarundersökning finner vi i litteraturen belägg för att biblioteksbesökare föredrar att fråga vid informationsdiskar i diskhöjd. De upplevs som mindre formella, får bibliotekarien att verka mindre upptagen och skapar bra förutsättningar för ögonkontakt mellan bibliotekarie och besökare. Dessutom menar en del besökare att en informationsdisk i diskhöjd är bra vid snabba ärenden. Flera av respondenterna argumenterar för att informationsdisken i diskhöjd bäst passar deras syften eftersom de vill ha ett snabbt svar på sin förfrågan.

Bland de bibliotekarier som vi intervjuade finns det delade meningar om vilken typ av informationsdisk, som lämpar sig bäst för kontakt med besökarna. En del respondenter tycker att mötet med besökaren fungerar bättre nu eftersom de möts på samma nivå, i diskhöjd. En respondent uttrycker det som att det är viktigt att korrekt kunna avläsa besökarens reaktioner när referensintervjun genomförs och detta förutsätter en god ögonkontakt. Andra respondenter föredrar informationsdiskar i bordshöjd eftersom de anser att ovanstående nämnda fördelar med informationsdiskar i diskhöjd är obetydliga i realiteten.

5.4 Analys: Placering

I kapitel 3. *Planeringen av informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek* framgår det att informationsdiskarna skall placeras så att de inte hindrar besökarnas rörelser i biblioteket, de bör exempelvis inte placeras i trafikerade gångstråk. Informationsdisken bör även placeras i nära anslutning till avdelningens samlingar, så att besökarna alltid har informationsdisken nära till hands när de behöver fråga något.

Placeringen av informationsdiskar är ett viktigt tema i den genomgåna litteraturen. Nästan alla författare slår fast att det är viktigt att de är placerade väl synligt, så att biblioteksbesökaren kan se var informationsdisken finns när hon behöver konsultera bibliotekspersonalen.

I intervjuerna med bibliotekarierna på Malmö stadsbibliotek framkom det att vissa informationsdiskar medvetet placerats något tillbakadraget och relativt undangömt på avdelningen. Anledningen är att

biblioteket vill att besökarna i så stor utsträckning som möjligt skall klara sig på egen hand i biblioteket, så att personalen vid informationsdiskarna inte belastas med så kallade onödiga frågor. Bibliotekspersonalen kan då istället koncentrera sig på mer kvalificerade frågor. Denna princip genomfördes dock endast fullt ut på avdelningen för Humaniora. Noteras bör att vi inte funnit några belägg för denna medvetet undångömda placering i Malmö stadsbiblioteks planeringsdokument, däremot i intervjuerna. Men vi konstaterar ändå att placeringen av informationsdiskarna påverkats av denna odokumenterade lösning.

I intervjuerna med bibliotekarierna framgår det att det blir alldeles för många hänvisningsfrågor vid den informationsdisk som är mest synligt placerad. Detta kan man se som ett utslag av att informationsdiskarna inte är konsekvent placerade. Av de tre informationsdiskar som vi undersökt var en undångömt placerad, medan de övriga två hade en mer synlig placering. Personalen som arbetar vid den undångömda informationsdisken menar att besökarna till en början, hade svårt att hitta till informationsdisken, men att de lärt sig efterhand.

6. Slutdiskussion

I denna uppsats har vi undersökt och redovisat de krav som ställdes på Malmö stadsbiblioteks nya informationsdiskar. I undersökningen använder vi tre olika material: 1. dokument avseende Malmö

stadsbiblioteks planering för de nya informationsdiskarna samt krav på utformning, höjd och placering som ställdes på dessa, 2. en enkät respektive 3. en intervjuundersökning avseende besökarnas respektive bibliotekariers krav på och åsikter om de nya informationsdiskarna. Resultaten har redovisats i kapitel 3 och 4. Det empiriska materialet har sedan jämförts med tidigare forskning, som redovisats i kapitel 2.

Vi har visat att de krav som ställs på informationsdiskars planering, utformning, höjd och placering måste relateras till det specifika bibliotekets förutsättningar. De som planerar för en ny eller ombyggd informationsdisk måste t.ex. beakta vilka besökarkategorier som använder biblioteket (allmänhet, studerande, barn), typen av frågor vid informationsdisk (mer eller mindre kvalificerade frågor), tempot vid informationsdisken (besöksfrekvens och frågornas längd), bibliotekets vision och användarpolicy o.s.v. Detta är exempel på faktorer som måste vägas in då en informationsdisk skapas och det innebär följaktligen att det inte går att definiera en idealisk informationsdisk som passar alla bibliotek. Trots att det inte är möjligt att skapa en idealisk informationsdisk, menar vi att det är viktigt att bibliotek lägger ner tid och ansträngning på att få fram en, för det enskilda biblioteket, optimal informationsdisk.

Vi ser med stor tydlighet att det är svårt att finna samstämmighet mellan de i inledningen nämnda materialen. De olika grupperna har olika krav på informationsdiskars planering, utformning, höjd och placering. Bibliotekarierna är t.ex. i större omfattning positiva till att arbeta sida vid sida med biblioteksbesökaren vid informationsdisken, än vad biblioteksbesökarna är. En förklaring till denna skillnad är att besökaren enligt enkätsvaren inte lägger någon större vikt vid informationsdiskens utformning, utan i stället värdesätter snabb och korrekt service. Bibliotekarien ser emellertid kopplingen mellan snabb och korrekt service och fördelen med att arbeta bredvid biblioteksbesökaren. Besökaren involveras på så sätt mer i arbetet med att lösa frågan eller finna den information som efterfrågas. Detta är helt i linje med de förändringar som följt med den nya informationsteknologins spår enligt bl.a. den danske biblioteksforskaren Pierre Evald. Han och andra forskare är överens om att samarbetet mellan bibliotekarie och besökare uppmuntras och underlättas om man kan arbeta sida vid sida. Vi menar därför att planering och utformning av de nya informationsdiskarna på Malmö stadsbibliotek är teoretiskt välgrundad. Detta ger gynsamma förutsättningar för att samspelet mellan besökare och bibliotekarie förbättras. Våra empiriska resultat ger också bra stöd för denna slutsats.

Inom de respektive undersökningsmaterialen fanns också skillnader i kraven på de nya informationsdiskarna. Bland bibliotekarierna fanns det t.ex. både dem som föredrog informationsdiskar i bords- respektive diskhöjd. Det finns skilda åsikter inom personalen om vilken slags informationsdisk som bäst lämpar sig för kontakt med besökarna. Vår litteraturgenomgång redovisar att forskarna menar att

diskens höjd påverkar förhållandet mellan bibliotekarie och besökare med avseende på bl.a. ögonkontakt, dialogmöjligheter, tillgänglighet och inbördes statuskillnader. Olika forskare har emellertid olika uppfattningar om hur dessa faktorer påverkar aktörerna. De flesta besökarna på Malmö stadsbibliotek tycks föredra att stående tala med den likaledes stående bibliotekarien. Bibliotekarierna är mera delade i sin uppfattning, eller är de också mer nyanserade i sina resonemang. Informationsdiskar i bordshöjd lämpar sig bättre för vissa typer av frågor, medan andra bäst avhandlas avhandlas vid diskar i diskhöjd. Stadsbibliotekets höj- och sänkbara diskar ger bibliotekarierna valfrihet så att diskens höjd lätt kan anpassas till situationen. Om det sedan i praktiken är önskvärt eller genomförbart att ofta ändra diskens höjd är oklart.

Informationsdiskars placering är enligt litteraturen betydelsefull och påverkar både identifiering av och tillgänglighet till servicepunkterna. På en av de tre undersökta avdelningarna på Malmö stadsbibliotek har informationsdisken placerats mycket väl synligt. Personalen här menade att man fick många allmänna hänvisningsfrågor p.g.a. diskens placering. På en annan avdelning hade istället informationsdisken placerats undanskymt, vilket enligt avdelningens bibliotekarier medförde att besökarna hade svårt att hitta den.

Visionen, ”att forma biblioteket utifrån användarnas behov”, förverkligas bl.a. genom informationsdiskarnas utformning, placering och höjd. Det innebär att man ställde krav på de nya informationsdiskarna som var relevanta i förhållande till mål och visioner för det nya huvudbiblioteket i Malmö. Vår studie har visat att man i ganska stor utsträckning lyckats med intentionerna genom diskarnas utformning och höjd och att deras placering fortfarande kan förbättras.

Litteraturförteckning

Becket, Margaret & Smith, Henry Bradford. Designing a reference station for the information age. *Library Journal*, 1986, 111, 15 april, s. 42-46.

Bilaga B Kravspecifikation (Intern rapport, Malmö stadsbibliotek).

- Brown, Carol R. *Planning library interiors*. Phoenix, Ariz: Oryx, 1995.
- Crooks, Joyce M. Designing the perfect reference desk. *Library Journal*, 1983, 108, 15 maj, s. 970-972.
- Ejvegård, Rolf. *Vetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur, 1996.
- Evald, Pierre. Forvandlingsbillede Bibliotek - visuelle miljøer og virtuelle rum. *Biblioteksarbejde* 1997, 49, 7-29.
- Evald, Pierre. Jobudvikling - også for bibliotekarere.
http://www.bf.dk/udd/udvikling/rapp/evald/job_udv.htm (1999-06-07).
- Holmström, Bengt. Krogbråk och triangeldrama: huvudbiblioteksdiskussioner i Malmö under nio årtionden. I *Svenska biblioteksbyggnader - från förvaring till mötesplats: En festskrift till Lars Tynell*. Stockholm: Kungl. biblioteket, 1989, s. 117-140.
- Humphries, Anne Wood. Designing a functional reference desk: planning to completion. *RQ*, 1993, 33, 1, Fall, s. 35-40.
- Kazlauskas, Edward. An exploratory study: a kinesic analysis of academic library public service points. *Journal of Academic Librarianship*, 1976, 2, 3, s. 130-134.
- Larason, Larry & Robinson, Judith Schiek. The reference desk: service point or barrier?. *RQ*, 1984, 23, Spring, 3, s. 332-338.
- Lindström, Birgit. *Biblioteksflanör och långsittare: en studie på Malmö stadsbibliotek*, 1994 (Intern rapport).
- Macdonald, Hugh. Designing a reference desk. *Texas Library Journal*, 1986, 62, Fall, s. 175-178.
- Malmö stadsbibliotek: program för inredningsprojektering*, 1993.
- Morgan, Linda. Patron reference in reference service points. *RQ*, 1980, 19, Summer, s. 373-375.
- Nilsson, Sven. Arbetslag: från lånebibliotek till kunskapsorganisation. I *Tidernas bibliotek*. Stockholm: Statens kulturråd, 1997.
- Nilsson, Sven. *Slott i parken: biblioteksprogram för Malmö stadsbibliotek 1991-11-15*.
- Nytt huvudbibliotek i Malmö. Kravspecifikation delprojekt 4. Servicepunkter - informationszoner*, (Intern rapport, Malmö stadsbibliotek 1994-03-09).
- Pierson, Robert. On reference desks. *RQ*, 1977, 17, Winter, s. 137-138.
- Rohlf, Robert H. Setting your house in order: Straightforward advice on creating user-friendly libraries. *American libraries*, 1989, 20, April, s. 304-306.
- Roos, Barbro. *Informationspunkter: möten utan barriärer*. I *Tidernas bibliotek*. Stockholm: Statens kulturråd, 1997.

Rydberg-Mitchell, Birgitta. *Servicepunkt med utlåning vid nya huvudbiblioteket i Malmö* (Intern rapport, Malmö stadsbibliotek 1995-03-29).

Shosid, Norma. Problematic interaction: the reference encounter. I P. L. Stewart och M. G. Cantor (Eds.), *Varieties of work experience: the social control of occupational groups and roles*, New York: John Wiley and Sons, 1974, s. 227.

Sommer, Robert. *Personal space: the behavioral basis of design*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1969.

Bilagor

Bilaga 1- Intervjuguide

1. Hur länge har du arbetat som bibliotekarie?
2. Vad ser du för fördelar och nackdelar med sitt- respektive ståndisk?
Vid vilken disk tror du att man lättast får ögonkontakt med låntagarna?
Tror du att de besökare som tycker att det är svårt att fråga bibliotekarien får det lättare med den nya disken? Är disken så att säga mindre formell?
Vid vilken disk (sitt- eller ståndisk) tror du att bibliotekarien ser mest upptagen ut?
3. Vad tror du om att låntagaren befinner sig bredvid bibliotekarien, jämfört med mittemot, under referensintervjun? Har det några konsekvenser för låntagarens delaktighet i bibliotekariens arbete?
Tror du att bibliotekarien verkar mindre tillgänglig bakom en disk (u-formad) än vid de nya servicepunkterna?
Rör du dig mer i lokalen nu än tidigare? Om ja, har det att göra med diskens utformning?
Tycker du att du har tillräckligt med arbetsyta vid den nya disken jämfört med den gamla disken?
4. Kan bibliotekarie och besökare samtala ostört vid de nya diskarna? Jämför med den gamla disken.
5. Hur fungerar köbildningen vid den nya disken? Bildas det köer naturligt eller flockas besökarna runt omkring disken?

Är det en stressig arbetsmiljö? Jämför med ett kölappssystem.

Vad anser du om kölappssystem? Fördelar och nackdelar? Kan det skrämja bort ovana låntagare, de kanske börjar fundera på om deras fråga är tillräckligt relevant?

Vad tror du låntagaren tycker om det aktuella kösystemet vid informationsdiskarna?
6. Vad anser du om informationsdiskens placering? Är den tillräckligt synlig för låntagarna? I den placerad i närhet till de publika terminalerna och avdelningens samlingar?
7. Tycker du att låntagarna kommer för nära dig? Känns det besvärande, jämför med förhållandena vid den gamla disken? Hur tror du låntagarna uppfattar situationen?
8. Befästs bibliotekariens ”övertag” i mötet? På vems villkor sker mötet?
Förmedlar disken utformning auktoritet? Jämför med den gamla disken. Hur tror du låntagaren upplever det?
9. Upplever du att låntagaren lätt ser att det är en informationsdisk? Varför?

Bilaga 2- Enkät

Enkät om informationsdiskar

Denna enkätundersökning är en del av ett examensarbete vid bibliotekarie-utbildningen i Lund. Svara på frågorna genom att kryssa i rutorna vid svarsalternativen. Vid behov kan du kryssa i mer än en ruta. Motivera om möjligt dina svar. Tack för hjälpen !

1. Hur ofta besöker du biblioteket?

- En eller ett par ggr i veckan
- En eller ett par ggr i månaden
- En eller ett par ggr om året

2. Hur gammal är du?

- 20
- 21-35
- 36-50
- 51-64
- 65-

3. Av vilken anledning besöker du biblioteket? (Fyll gärna i flera alternativ)

- Studier
- Finna fakta om ett ämne
- Rekreation och fritid

- Annan anledning:.....

4. Hur ofta vänder du dig till informationsdisken?

- En eller ett par ggr i veckan
- En eller ett par ggr i månaden
- En eller ett par ggr om året
- Aldrig

Om du svarade "Aldrig" på ovanstående fråga, kan du sluta här och vi ber att få tacka för hjälpen. Fortsätt annars med fråga 5.

5. Vilken informationsdisk vänder dig oftast till? (endast ett alternativ)

- Samhälle
- Humaniora
- Natur och Teknik
- Musik
- Skönlitteratur
- Barnavdelningen
- Tidningar m.m

6. När du frågar bibliotekarien vid en informationsdisk, föredrar du då att stå:

- bredvid
- mittemot

Motivera ditt svar:

.....

7. Vilken typ av informationsdisken föredrar du att fråga vid:

- sittdisk (som i bokhallen i det gamla biblioteket)
- stådisk (som de nuvarande informationsdiskarna)
- vet ej

8. Är det bra att kunna följa bibliotekariens arbete på skärmen?

- Ja
- Nej

9. Verkar bibliotekarierna mer tillgängliga nu än i det gamla biblioteket?

- Ja
- Nej
- Besökte aldrig någon informationsdisk i det gamla biblioteket

På vilket sätt?.....

.....

10. Upplever du att andra biblioteksbesökare kan lyssna på vad du frågar bibliotekarien ?

- Ja
- Nej

Är det någon skillnad jämfört med det gamla biblioteket?

- Ja
- Nej
- Besökte aldrig någon informationsdisk i det gamla biblioteket

11. Vad gör du om bibliotekarien är upptagen?

- Kommer tillbaka senare
- Väntar en bit bort
- Väntar vid informationsdisken
- Struntar i det hela

Bilaga

12. Hur tycker du köbildningen fungerar vid informationsdiskarna?

- Bra
- Dåligt

Om du tycker det fungerar dåligt, vad är det som inte fungerar?

.....

.....

13. Tycker du att det skulle vara bättre med kölappar?

- Ja
- Nej

14. Upplever du att det har blivit lättare att fråga bibliotekarierna vid de nya informationsdiskarna, jämfört med de gamla biblioteket?

- Ja
- Nej
- Besökte aldrig någon informationsdisk i det gamla biblioteket

Om ”ja” eller ”nej”, på vilket sätt?

.....

14. Tycker du att man lätt ser att informationsdisken är en informationsdisk?

- Ja
- Nej

Är den väl skyltad?

- Ja
- Nej

Tack för din medverkan.

Bilaga 3- Sammanställning av enkätsvar

1. Hur ofta besöker du biblioteket?	Antal	Andel (n=87)
En eller ett par gånger i veckan	42	48%
En eller ett par gånger i månaden	34	39%
En eller ett par gånger om året	11	13%

2. Hur gammal är du?	Antal	Andel (n=87)
-20	18	21%
21-35	45	52%
36-50	15	17%
51-64	3	3%
65-	6	7%

3. Av vilken anledning besöker du biblioteket?

Studier
 Finna fakta om ett ämne
 Rekreation och fritid
 Annan anledning

Kommentarer av respondenter som svarat "Annan anledning":

"Tidningar/tidskrifter", "Jag trivas på bibliotek", "CD-skivor", "Läsa tidningen, DN", "Musik", "Barnavd. och musikavd.", "Hämta flickvännen som inte orkar ta tåget", "fika", "fika", "arbete", "hyra kassetböcker", "finna fakta om Skånes historia", "Låna musik (CD) och böcker", "Jag njuter av de stora ljusa ytorna", "Låna skivor och böcker", "Låna allmänna böcker", "sitta och arbeta".

4. Hur ofta vänder du dig till informationsdisken?	Antal	Andel (n=87)
En eller ett par gånger i veckan	10	11%
En eller ett par gånger i månaden	34	39%
En eller ett par gånger om året	33	38%
Aldrig	10	11%

(Om låntagaren svarade "aldrig" på denna fråga uppmanades hon att sluta vid fråga fyra och lämna in den. Det är därför som det är färre som har svarat på resten av enkäten.)

5. Vilken informationsdisk vänder du dig oftast till?

	Antal	Andel (n=77)
Samhälle	18	23%
Humaniora	15	19%
Natur och Teknik	3	4%
Musik	5	6%

Skönlitteratur	11	14%
Barnavdelningen	4	5%
Tidningar mm	2	3%
Fel svar eller inte något svar (Fel svar innebär att respondenten kryssade i mer än ett alternativ)	19	25%

6. När du frågar bibliotekarien vid en informationsdisk, föredrar du att stå?

	Antal	Andel (%) (n=50)
bredvid	5	10%
mittemot	16	32%
spelar ingen roll	29	58%

(Anledningen till att det endast är femtio respondenter som redovisas här är att de 27 första enkäterna inte innehöll svarsalternativet "spelar ingen roll".

Kommentarer av respondenter som svarat "bredvid": "Det är kul att följa med bibliotekariens arbete på skärmen", "Jag kan då snegla i datorn själv", "Då kan jag se vad som finns på datorn", "Få överblick vad bibliotekarien sysslar med", "vill se på skärmen", "Jag vill rätta bibliotekarien när hon gör fel", "Så att man ser dataskärm och/eller bok/skrift där det man pratar om finns", "så att man kan se på skärmen", "Direkt kontakt, mer nära lite mer liv i det hela än att det skall vara så stelt"

Kommentarer av respondenter som svarat "mittemot": "Snabb information", "Jag vill ha ögonkontakt med den jag pratar med", "Mer personligt", "jag vill ha god kontakt med den jag pratar med", "Va?", "föredrar ögonkontakt", "Jag tycker att det är trevligt att ha personen ifråga framför mig", "jag vill ha ögonkontakt", "ögonkontakt", "ögonkontakt", "Hur skulle jag annars stå när jag frågar något?", "Lättare att få ögonkontakt. Känns naturligare- vana?", "Det känns bäst", "annars struntar de i mig", "Svårt att prata med någon från sidan?", "För att få ögonkontakt", "för att slippa gloende människor bredvid mig", "Trevligare att se någon i ögonen istället för öronen", "Har aldrig stått bredvid, kanske skulle bibliotekarien då känna sej obekväv/informell"

Kommentarer av respondenter som svarat "spelar ingen roll": "Bara jag får den info jag vill ha", "Jag kan fråga bibliotekarien oavsett var jag står", "Bara frågan besvaras, spelar det ingen roll", "Har inte funderat över våra placeringar", "normalt när man samtalar att stå mittemot men det är bra att kunna följa bibliotekariens arbete på skärmen", "En för mig lågprioriterad fråga, faktiskt", "att få information är det primära, hur jag står känns mindre viktigt", "Det som faller sig naturligt", "föredrar att stå mittemot, men vill kunna se bildskärmen, vilket är svårt att kombinera", "Det vänliga och kunniga bemötandet gör att plac. är oviktig", "Det har jag aldrig tänkt på, då det viktigaste för mig just då, är att få information", "har ingen åsikt"

7. Vilken typ av informationsdisk föredrar du att fråga vid?

	Antal	Andel
--	-------	-------

(n=77)

sittdisk	6	8%
ståndisk	46	60%
vet ej	21	27%
inte något svar	4	5%

Kommentarer av de respondenter som svarat ”sittdisk”: ”Hatar att stå”, ”bekvämare”, ”Med tanke på att de skulle behöva stå hela tiden”

Kommentarer av de respondenter som svarat ”ståndisk”: ”arbetshöjd”, Ståndisk är trevligare eftersom bibliotekarien har lättare att gå med mig och visa vilken hylla jag skall leta i”, ”enklast”, ”Likväl som jag nu står och fyller i denna enkät. Det är en tillfällig handling”, ”man är vaken då”, ”bibliotekarien är mer ”på språng””, ”kan tänka mig att handläggandet skulle bli aningen långsammare med sittdisksystem”, ”Man hamnar på samma plan”, ”ståndisk ngt bättre, mer öga mot öga”, Man befinner sig på samma nivå”, ”Man vill ju ligga i startgroparna. (Stress?)”, ”Eftersom de ofta är korta upplysningar man vill ha”, ”Uppskattar denna form av demokratisering”, ”Sittdisk kanske bra för gamla, annars opraktiskt för snabba ärenden”, ”Vi bli då på samma samtalsnivå”, ”Hoppas få snabbare svar”, ”Det känns lättare om båda står (eftersom jag själv föredrar att stå)”, ”De nya diskarna akänns mer inbjudande, det känns inte som att man stör (vilket det gjorde på det gamla biblioteket)”

Kommentarer av de respondenter som svarat ”vet ej”: ”att få information är det primära, hur jag får den känns mindre viktig”, ”Ingen betydelse”, ”har ingen betydelse”, ”spelar faktiskt ingen roll!”, ”Det beror på om jag är trött eller ej”, ”Det är mej egalt, bara bibliotekarien tyrvivs med sin arbetssituation.”

Kommentarer av de respondenter som inte har svarat på frågan: ”spelar ingen roll”, ”Ingen betydelse”

8. Är det bra att kunna följa bibliotekariens arbete på skärmen?

	Antal	Andel (n=77)
Ja	70	91%
Nej	4	5%
Inte något svar	3	4%

9. Verkar bibliotekarierna mer tillgängliga nu än i det gamla biblioteket?

	Antal	Andel (n=77)
Ja	42	55%
Nej	14	18%
Besökte aldrig någon informationsdisk i det gamla biblioteket	14	18%
inte något svar	7	9%

Kommentarer av de respondenter som svarat ”Ja”:

”tack vare dator”, ”öppnare informationsdiskar”, ”Det känns som det finns fler”, ”Fler diskar?, men oftare upptagna/kö”, ”Det är öppnare arbetsplatser de använder. Mer skrivbords/kontorliknande tidigare”, ”Det känns som det finns fler”, ”Jag upplever att de sköter sitt arbete snabbare”, ”Man behöver inte ta nummerlapp och de är nära till böckerna man vill ha”, ”De verkar mer delaktiga på något sätt”, ”De finns på fler platser. De är utplacerade så att det är lätt att ta kontakt. Inte uppträckta mot en vägg”, ”Det finns flera. Man slipper ta nummerlappar”, ”Det finns fler tillgängliga bibliotekarier ute i biblioteket”, ”mer insatta i vad de gör”, ”Personalen mycket mer synlig, men otillräcklig skyltning. Det är inte självklart vilken infodisk man skall vända sig till, kartor över biblioteket är uppsatta på för få ställen”, ”Går fortare, finner dem lätt på sina olika platser”, ”verkar fler”, ”finns det inte fler av dem”, ”Verkar finnas fler tillgängliga & bättre placerade (vid varje ämne)”, ”De är mycket mer vänliga och tjänstvilliga. Förr kände man sig till besvär”, ”Mer utspridda här”, ”miljön är öppnare”, ”mer personal och trevligare också. inte bara antika käringar med sura miner.”, ”Ej så inbyggd/ långt in i byggnaden”, ”De är mer synliga”, ”Den nya arbetsmiljön tycks överföra en viss professionalitet på personalen. Mindre öststat- mer modern serviceanda!”

Kommentarer av de respondenter som svarat ”Nej”:

”De är för få”, ”Jag upplever egentligen ingen skillnad. Möjligtvis är de något mer upptagna nu”, ”Som tidigare”, ”Det fungerade utmärkt även tidigare, eventuellt känns det som fler bibliotekarier nu. Jag vet inte om den känslan är korrekt.”, ”Hela biblioteket är oroligt, mycket luft med lite lugn och koncentration.”

Kommentarer av de respondenter som inte angivit något svar:

”De har aldrig varit tillgängliga”, ”Vet ej, besöker ej biblioteket så ofta att jag kan göra en adekvat bedömning”, ”Ingen större skillnad (vad jag upptäckt ännu).”, ”Har ej ändrats tycker jag”, ”Vet ej, har ej utnyttjat det ännu”, ”Lika trevliga hjälpsamma och kunniga nu som förr!”.

10. Upplever du att andra biblioteksbesökare kan lyssna på vad du frågar bibliotekarien?

	Antal	Andel (n=77)
Ja	62	81%
Nej	11	14%
inte något svar	4	5%

Anser du detta vara ett problem?	Antal	Andel (n=61)
Ja	9	15%
Nej	52	85%

Observera att de första 16 enkätsvaren inte redovisas på grund av att denna fråga inte var med på de enkäterna.

Är det någon skillnad jämfört med det gamla biblioteket?	Antal	Andel (n=77)
Ja	33	43%
Nej	27	35%
Besökte aldrig någon informationsdisk i det gamla biblioteket	15	19%
inte något svar	2	3%

11. Vad gör du om bibliotekarien är upptagen?	Antal
Kommer tillbaka senare	29
Väntar en bit bort	17
Väntar vid informationsdisken	31
Struntar i det hela	16

(Anledningen till att det är fler svar än respondenter är att många har kryssat i mer än ett alternativ)

12. Hur tycker du köbildningen fungerar vid informationsdiskarna?	Antal	Andel (n=77)
Bra	55	71%
Dåligt	18	23%
inte något svar	4	5%

Kommentarer av de respondenter som svarat ”bra”: ”Beror naturligtvis på ”kunden”. Det finns en del som knappt vet vad dom själva heter”, ”Om man är lite framfusig”, ”Har inte p.g.a. att det finns fler bibliotekarier, upplevt köbildning. Går på andra tider (pensionär)”, ”Svenskar är bar på att köa, så det funkar bra”.

Kommentarer av de respondenter som svarat ”dåligt”: ”För många köer”, ”Ingen kö, tar för lång tid”, ”Finns ingenstans att sitta och folk står som hösäcker istället för att stå uppräta i ett rakt led med en armlängds avstånd”, ”Står man för nära, kan den andra ”kunden” uppleva det som jobbigt. Står man för långt bort förlorar man ofta sin plats i kön”, ”Det blir lätt lite oordning och ingen riktig kö”, ”Det finns inte något naturligt köutrymme. Det blir mest att stå runtom. Lite som när man gick i skolan”, ”Skapas köbildning från olika håll. Det gamla nummersystemet fungerade bättre”, ”Långa köer”, ”Bibliotekarierna lyssnar inte så noggrant på frågan”, ”Tar lång tid”, ”För långa köer”.

Kommentarer av de som inte givit något svar: ”Vet ej, kanske lite rörigt”, ”Ingen uppfattning”.

13. Tycker du att det skulle vara bättre med kölappar?

	Antal	Andel (n=77)
Ja	24	31%
Nej	48	62%
Inte något svar	5	6%

14. Upplever du att det har blivit lättare att fråga bibliotekarierna vid de nya informationsdiskarna, jämfört med det gamla biblioteket?

	Antal	Andel (n=77)
Ja	36	47%
Nej	17	22%
Besökte aldrig någon informationsdisk i det gamla biblioteket	14	18%
inte något svar	10	13%

Kommentarer av de respondenter som svarat ”Ja”: ”Hjälpsamma”, ”Öppnare mindre kontorskänsla. Man upplever inte lika mycket att ”man stör”.” Det är öppnar nu men och andra sidan inte lika tydligt”, ”Mycket snällare nu än förut. Kanske för att de är i en ny miljö”, ”Har väl ej förändrats mycket”, ”De finns mer bland besökarna än avskärmade bakom någon disk som tidigare”, ”Mindre kö”, ”Det finns fler bibliotekarier”, ”Demokratiseringen som jag nämnde tidigare”, ”Dom kan mer, flyter mycket bra”, ”Mer personal verkar vara tillgänglig”, ”De är mer tillgängliga”, ”Som sagt: finns det inte fler av dem?”, ”Verkar var mer tillgängliga”, ”Känslan av att det finns fler, både diskar och personer”, ”Mer lättill-

gängligt”, ”Mer utspridda här”, ”Öppenhet och fler diskar (tror jag)”, ”Kanske bättre omorganisation”, ”Ej så inbyggt/långt in i byggnaden”.

Kommentarer av de respondenter som svarat ”Nej”: ”För mycket folk, för få personal”, ”Ingen större skillnad”, ”Samma svårighetsgrad”, ”Ingen direkt skillnad”, ”Det är samma bibliotekarier, så varför skulle det bli lättare att ställa en fråga nu?”, ”Stökigt”, ”Har inte vant mig än, var de finns”.

Kommentarer av de som inte givit något svar: ”Varken eller”, ”De har alltid varit tillgängliga”, ”Vet ej”, ”Jag kan inte smyga lika mycket”.

**15. Tycker du att man lätt ser att informations-
disken är en informationsdisk?**

	Antal	Andel (n=77)
Ja	48	62%
Nej	23	30%
Inte något svar	6	8%

Är den väl skyltad?

	Antal	Andel (n=77)
Ja	35	45%
Nej	30	39%
Inte något svar	12	16%