

Linköping Electronic Articles in
Computer and Information Science
Vol. 2(1997): Nr 10

**Universitets- og høyskolebibliotek - en del av
læringsmiljøet**

Elisabeth Sundholm

Oslo universitetsbibliotek
Oslo, Norge

Föredrag presenterat vid

**Informationskompetens och Användarutbildning
Nordiska Vetenskapliga Biblioteksforeningars Förbunds
konferens, 19-20 november 1996
Linköping, Sverige**

Published for Nordiska Vetenskapliga Biblioteksforeningars Förbund
(NVBF) by
Linköping University Electronic Press
Linköping, Sweden

<http://www.ep.liu.se/ea/cis/1997/010/>

*Published on November 11, 1997 by
Linköping University Electronic Press
581 83 Linköping*

**Linköping Electronic Articles in
Computer and Information Science**

ISSN 1401-9841

Series editor: Erik Sandewall

© Elisabeth Sundholm

*Typeset by the author using MS Word and
formatted using étendu style for A4 paper size*

Recommended citation:

*<Author>. <Title>. Linköping electronic articles
in computer and information science, Vol. 2(1997): Nr 10.
<http://www.ep.liu.se/ea/cis/1997/010/>. November 11, 1997*

*The publishers will keep this article on-line on the Internet
(or its possible replacement network in the future)
for a period of 25 years from the date of publication,
barring exceptional circumstances as described separately.*

*The on-line availability of the article implies
a permanent permission for anyone to read the article on-line,
to print out single copies of it, and to use it unchanged
for any non-commercial research and educational purpose,
including making copies for classroom use.
This permission cannot be revoked by subsequent
transfers of copyright. All other uses of the article are
conditional on the consent of the copyright owner.*

*The publication of the article on the date stated above
includes also the production of a limited number of copies
on paper, which were archived in Swedish university libraries
like all other written works published in Sweden.
The publisher has taken technical and administrative measures
to assure that the on-line version of the article will be
permanently accessible using the URL stated above,
unchanged, and permanently equal to the archived printed copies
at least until the expiration of the publication period.*

*For additional information about the Linköping University
Electronic Press and its procedures for publication and for
assurance of document integrity, please refer to
its WWW home page: <http://www.ep.liu.se/>
or by conventional mail to the address stated above.*

I mitt foredrag fokuserer jeg på universitets- og høyskolebibliotekene som en del av læringsmiljøet, men presiserer at dette bare er en del av vårt ansvar. §1 i "Lov om universitet og høyskoler" fastslår at institusjonenes overordnede målsetning er forskning, forskningsbasert undervisning og formidling. Bibliotekene dekker selvfølgelig alle tre områder i sine tjenester.

Fagbibliotekets plass i høyere utdanning

I diskusjoner om utdannelsen ved universiteter og høyskoler er studiekvalitet et sentralt begrep. Et godt læringsmiljø skal legge forholdene til rette på en måte som fremmer studentenes læring. Undervisningen krever i tillegg til gode lærekrefter et godt bibliotek såvel som lesesalsplasser, auditorier, laboratorier, pc-utstyr mv. Bibliotektilbudet skal være med på å høyne kvaliteten på undervisningen og gi studentene kompetanse i informasjons-håndtering.

Brukerne er en heterogent sammensatt gruppe av bl.a. fagmiljøer, undervisningspersonale og studenter. Behovene for utstyr, lokaler og andre bibliotekressurser er forskjellige fra ett fagmiljø til et annet. Brukernes forventninger til bibliotek tjenester bestemmes av deres faglige aktiviteter innen forskning, undervisning og studieaktivitet. Professor Tore Strandvik ved Handelshøgskolan i Helsingfors hevder at bibliotekene i for liten grad inndeler brukerne i segmenter og tilpasser ikke sine tjenester til de enkelte brukergruppers ulike forventninger. Dermed får ikke den faglige bibliotekbruk tilstrekkelig kvalitet. Innsikt i undervisnings- og læreprosesser som kan føre til bruk av bibliotek tjenester er en forutsetning for å tilby tjenester av rett kvalitet, ifølge Strandvik. Han mener videre at undervisningens behov for en stor del allerede er imøtekommet; det er mye litteratur i bibliotek som svarer til studentenes og undervisningens behov. Det er imidlertid et spørsmål om bibliotekene er tilstrekkelig forberedt på en større bruk av samlingene, der flere arbeider med samme tema på en gang, f.eks. i forbindelse med gruppe- og prosjektarbeid.

"Masseutdannelsen" har i noen grad gjort det nødvendig med bruk av standardiserte studieopplegg med fastlagte pensumlister. Studenter som får "kjøpt" all nødvendig litteratur frem til eksamen, har ikke behov for bibliotek, og lesesalene blir brukt til å lese medbragte bøker. Når bibliotekene, på den annen side, opplever økt bruk også blant studenter, kan dette settes i sammenheng med flere studenter, større bruk av bibliotekintensiv undervisning og tilgang til databaser med bedre oversikt over deler av faglitteraturen. Flere databaser og søkesystemer blir tilgjengelige, og brukerne er på mange måter i ferd med å drukne i den overveldende informasjonsmengden - og biblioteket møter et stigende press for å fremskaffe dokumentene.

Skal vi yte bidrag til læringsmiljøet må vi etablere kontakt og

markedsføre vår kompetanse innad i institusjonen. Brukerundersøkelser viser at ansatte ofte ikke er klar over hvilke tjenester biblioteket kan tilby, men nevner egen samling eller kolleger som de første steder for å søke informasjon. Der det har lyktes å etablere god kontakt og veiledning, blir biblioteket nevnt som primær kilde. Undervisningspersonalets holdning overføres naturlig nok til studentene.

En av våre største utfordringer som aktive deltagere i undervisningen er opplæring og veiledning. Likevel er det først og fremst mangelfull opplæring og veiledning i effektiv utnyttelse av bibliotekets mulig-heter som er den tekniske hindringen for bibliotekbruk. Personlige relasjoner, og personalets kompetanse og innstilling til service danner grunnlaget for brukeres kontakt til sitt bibliotek.

Noen brukere ønsker å klare seg mest mulig selv - eventuelt fra sitt kontor. Desentraliserte tilbud senker terskelen til bruk av bibliotek. Erfaring viser at store brukergrupper er mottakelige for større tilrettelegging av selvbetjening, andre har større behov for veiledning. Informasjon om tilbudet og opplæring og veiledning i informasjonssinnhenting og bibliotekbruk trenger alle uansett. Det kan synes som mer varierte arbeidsformer forsterker opplæringsbehovet, og den teknologiske utviklingen bidrar også til økende behov for opplæring.

Utprøving av nyere pedagogiske modeller, hvor studentene oppfordres til kritisk tenkning og større egenaktivitet, medfører økt bruk av informasjonstjenester. Studentenes arbeid blir mer gruppe- og prosjektorientert, og de må selv innhente nødvendig informasjon. I innsamlingsfasen blir biblioteket en viktig premissleverandør. Erfaring viser også at det blir behov for flere eksemplarer av hver bok såvel som at bredden av supplerende litteratur må økes ved overgangen til nyere læringsformer. Hvordan biblioteket skal dekke behovet for flere eksemplarer og en bredere oppbygget samling for studentene samtidig som andres behov skal dekkes, gjerne uten å få tilført ekstra midler, er en utfordring! Her, som for mange andre områder, trenger vi samarbeidspartnere. Brukerstyrte utvalg kan ha en viss påvirkning og innflytelse på budsjettsituasjonen og tjeneste-tilbudet i biblioteket.

Hvordan skal biblioteket møte utfordringene og ta høyde for fremtidige behov i tide? De ansatte i biblioteket må i større grad være dristige og sette inn tiltak i forkant av utviklingen. Det er nødvendig med et tettere samarbeid mellom biblioteket og undervisningspersonalet.

Det faktum at det ved flere studier blir færre undervisningsbelagte timer vil øke behovet for utbygging og bety en større bruk av felles-

tjenester. Opplæring i moderne metoder for informasjonsinnhenting og kritisk vurdering av informasjon vil bli et stort satsningsområde fremover. Hvordan skal vi tilrettelegge for større grad av selv-betjening og opplæring, veiledning og samarbeid tilpasset bruker-gruppene med de ressurser vi har?

Utvikling av fagbiblioteket som en del av læringsmiljøet

Sentrale utviklings- og satsningsområder for universitets- og høyskolebibliotek er bl.a. å

- skaffe seg innsikt i undervisnings- og læreprosesser, når og av hvem nye tilbud aksepteres
- flytte ressursbruk til publikumsrettede oppgaver og
- være mer kostnadseffektive.

De må i større grad enn i dag

- brukerorientere sin virksomhet
- integreres i undervisningen
- styrke kommunikasjonen og samarbeidet med ulike deler av organisasjonen
- skaffe seg kunnskap om brukernes forventninger til og behovet for informasjons- og dokumentasjonstjenester
- informere om bibliotektilbudet
- drive opplæring og veiledning i innhenting og utnyttelse av faglig informasjon og dokumentasjon
- utnytte informasjonsteknologiens muligheter
- utvikle informasjonsressursene
- utvikle personalkompetansen
- evaluere virksomheten

Biblioteket skal bidra til å høyne kvaliteten på undervisningen og være en del av undervisningsinstitusjonens samlede tilrettelegging for et godt læringsmiljø. Dette betyr i praksis at universitets- og høyskolebibliotek må forholde seg til moderinstitusjonens mål som skal styre bibliotekvirksomheten, og målorienteringen må få betydning for hvilke tilbud som utvikles og hvilke satsningsområder og tiltak som velges.

Brukeropplæring dreier seg om å møte brukeren og informere om og synliggjøre bibliotektilbudet og omfatter alt fra enkel veiledning i bibliotekbruk, "åpne timer" til mer omfattende og spesialiserte fagrelaterte tilbud. Opplæringen er i forhold til brukergrupper, brukerbehov, etterspørsel og ressurser. Jeg vil her nevne noen eksempler på brukeropplæring og hvordan den kan legges opp i samarbeid med fagpersonalet.

- Frivillig opplæring medfører at mange studenter nedprioriterer

bibliotekopplæringen. Enkelte studier ved Universitetet i Oslo har bibliotekopplæring som en del av metodekurset til hovedfag. Metodekurset er obligatorisk, vekttallsgivende, og det avlegges eksamen. Ved andre studier er slik opplæring obligatorisk, men gir ikke nødvendigvis vekttall.

- Ved Napier University i Skottland gis studentene øvelser i "kritisk tenkning". De lærer hvordan man nærmer seg et forskningemne, å selektere, analysere og vurdere informasjonen de finner i litteraturen, og hvordan de skriver en vitenskapelig artikkel. Først deretter bringes de bibliografiske hjelpemidlene inn i bildet.
- Selv har jeg erfaring fra varierte opplegg, jeg vil her nevne tre. Studentene ved Det odontologiske fakultet har bl.a. "Orthodontic seminars", en seminarrekke der 16 emner skal presenteres - av studentene. I samarbeid med seminarlederen har biblioteket på forhånd funnet emneord og laget søkeprofiler til Medline. Til hvert av de 15 emnene fikk studentene oppgitt anbefalt litteratur: en oversiktsartikkel og to vitenskapelige artikler med emneord og abstracts. En del studenter gikk videre på egenhånd med basis i utdelt materiell som også ble utdelt som kompendium før seminarrekken startet.
- I høst er en temauke bygget opp tverrfaglig. Jeg har vært med i forberedelsene sammen med fagansvarlige og student-representanter og deltar med forelesning på lik linje med de fagansvarlige. Biblioteket vil delta aktivt i informasjonssøkingen. I slutten av uken skal studentene presentere sine rapporter, ved evalueringen skal biblioteket evalueres sammen med det øvrige faglige.
- Hver høst starter et "core curriculum" for tannleger som kommer som stipendiater for å ta spesialistutdannelse. Biblioteket har her ansvar for 8 timer kalt "bibliotek/manuskript". Neste år økes vårt timeantall.

Internasjonal litteratur bekrefter betydningen av brukeropplæring, samtidig som det hevdes at utbyttet av all verdens timer med slik opplæring er lite. Erfaring viser at tradisjonell opplæring i bibliotekbruk er et "bedrag". Den fungerer ikke, fordi den er "utenpåklistet" og glemmes fort. Det hevdes at all slik opplæring må gis så nær tidspunkt for bruk som mulig, i tett samarbeid med fagpersonalet og settes inn i en meningsfull sammenheng. Det hevdes videre at bibliotekpersonalet ofte har vært mer interessert i informasjonssøkeprosessen og resultatet av denne enn i studenters læring - det faktiske innhold. Med utgangspunkt i bl.a. innlæringsforskning påstår f.eks. den svenske bibliotekforskeren Louise Limberg at innlæring aldri kan isoleres fra sitt innhold. Det går ikke å tenke på innlæring uten å være bevisste hva vi tenker! Limbergs syn støttes av andre undersøkelser som viser at et

godt bibliotek som er integrert i undervisningen, påvirker positivt. Når vi på den ene siden ser et økende behov for informasjon og opplæring samtidig som det hevdes at mye brukeropplæring er bortkastet, øker bibliotekets utfordring. Hvordan kan bibliotekets veiledningsrolle utvikles? Hvilken sammenheng finnes mellom kvalitet på innlæringsresultatet og god informasjonssøking? Utgangspunktet er at studenter skal lære å anvende informasjon. De ansatte i biblioteket kan i startfasen av en informasjonssøkeprosess orientere om ulike hjelpemidler, ulike informasjonskilder og ulike søkesystemer. I arbeidet med problemformuleringen kan det tilbys veiledning i ny informasjonssøking. Veiledning i anvendelse av informasjon får stor betydning for hvordan emnet skal fokuseres og innfallsvinkel bestemmes. Skal veiledningen fungere, forutsetter dette samarbeid mellom underviser og bibliotekar. Bibliotekarer kan bidra til formulering av søkespørsmål og undervisere håndtere andre forhold, som definisjon av arbeidets mål og omsette informasjon til kunnskap.

Skal biblioteket bli en integrert del av insitusjonens faglige virksomhet, forutsettes nærhet og samvirke med det faglige miljøet det skal betjene. Det handler om å komme inn i faglige sammenhenger - og ikke havne i et informasjonsmessig vakuum.

Det handler om å brukerorientere sin virksomhet som mange steder krever store omstillinger i tilvante arbeidsformer. Svarer kompetansen i biblioteket til forventninger i brukergruppene og til nye oppgaver? Hvilket kjennskap har bibliotekpersonalet til brukernes profesjon og aktuelle såvel som langsiktige arbeidsprosesser? Brukeren etterspør ikke bare fysiske utlån eller fotokopier, men problemløsning, viten, argumenter og erfaring. En vesentlig del av ytelsene er selve interaksjonen mellom bruker og medarbeider - både når brukeren får det han forventer og når han ikke får det!

Muligheten til å spille på lag med brukeren (den enkelte student, underviser eller fagmiljø) blir større gjennom kontinuerlig langsiktig samarbeid. Teamarbeid mellom underviser og bibliotekar forutsetter at man går inn på undervisernes pedagogiske opplegg og at begge medvirker til å fastlegge arbeidsdeling og for gjennomføring.

Bibliotekaren som aktivt kommuniserer med brukerne kommer i mange situasjoner, som deltagelse i planlegningsmøter, prosjekter m.m.

Fordelen ved å gi en person ansvaret for bibliotektilbudet til en (eller flere) brukergrupper, er kontakt, kontinuitet, utvikling og oppfølging. Det forutsetter at personalet kan samarbeide "bak kulissene" om utvikling av tiltak og interne oppgaver. Tilrettelegging og planlegging kan utmerket være felles anliggender, men gjennomføring og operativt ansvar ligger til en kontaktperson.

Et formalisert samarbeid med fagmiljøer skal sikre flere forhold som

alle sikter på å integrere biblioteket og gjøre det til en ressurs i undervisning. Biblioteket bør få anledning til å diskutere produkter og utviklingsmuligheter med bestemte faggrupper, avdelinger eller andre brukere.

Ut over den faglige kontakten som må vektlegges, forutsetter integrering og bibliotekutvikling deltakelse i overordnet strategi- og planarbeid, deltakelse i faglige fora og at biblioteket gjør sin stemme gjeldende i toppledelsen. Til dette trengs god kontakt både med den faglige og den administrative ledelsen. Den administrative representerer kontinuitet, samtidig som den ofte kan være svært aktiv i utarbeidelse av f.eks. plandokumenter.

Bibliotekene er også avhengige av et nært samarbeid med informasjonsteknologiske drifts- og utviklingsenheter ved virksomhetene.

Eksplasjon i tilgjengelig datamengde, stor variasjon i grensesnitt og flere maskinplattformer har ført til stort behov for betjening fra organisasjonens systemkompetanse. På den andre siden må personalet kunne anvende teknologien effektivt for å kunne imøte komme brukerforventninger. I vår sammenheng vil teknologien være et verktøy.. Det er selvsagt vanskelig for biblioteket å vedlikeholde kompetanse både i teknologi og tilbudets innhold og søkesystemer. Vi er veivisere i den elektroniske informasjonsverden med dens mange muligheter og skal inneha kompetansen bl.a. for

- tilgang til databaser i biblioteket og fra brukerens skrivebord via lokale nettverk - kostnadsfritt for brukeren eller med betalingsordninger som belaster sluttbruker.
- lokale verdiøkende brukertjenester for bibliotekbrukere: navigeringsverktøy (eks. hjemmeside I Web; menyer), dokumentbestillingstjenester, elektronisk postkasse.
- utsendelse av nyhetsbrev og -lister,
- lokale dokumentleveringsmuligheter for biblioteket: bruk av elektronisk post og filoverføring til å svare på forespørsler.

Økt selvbetjening har gjennom mange år vært et middel til å frigjøre knappe personalressurser for å kunne dekke det økende behovet for personlig veiledning. Å tilrettelegge for bruk av IT i automatisering, kjøp av arbeidsintensive standardtjenester (katalog m.m.), og generelle forbedringer av produksjonsprosesser er tiltak her. I tillegg er det naturlig at biblioteket kjøper/leier flere tekniske tjenester sentralt, regionalt, nasjonalt eller internasjonalt. Når mange bibliotek bruker store ressurser på interne tekniske tjenester - kan dette tyde på utilstrekkelig eller fraværende samarbeid, eller begrensninger i systemene vi har i dag.

Samlingsutvikling og anskaffelsespolitikk har betydning i arbeidet med å utvikle fagbiblioteket som pedagogisk ressurs. Spesielt er brukerne opptatt av at det ikke skal ta for lang tid før de mottar bestilte lån og kopier (bestilt utenfra). Bibliotekene investerer fore-løpig lite i kjøp av dokumentleveringstjenester som supplement til innkjøp. Det bør også stilles spørsmål til hvor stor andel av etter-spørselen som bør dekkes av egne samlinger.

Samlingenes anvendelighet kan være et samarbeidsområde med undervisningspersonalet og studentene. Det er ikke sikkert at bibliotekets nåværende samlinger er i stand til å imøtekomme konkrete ønsker. Bibliotekets samarbeid med grupper av studenter med "samme" oppgaver atskiller seg fra individuelle brukertjenester. De største utfordringer kan komme fra behovet for flere eksemplarer av bøker til utlån, økt kopiering av artikler og større presenssamling av oppslagsverk og sentrale faglige tekster.

Sentrale spørsmål vil være : Vet bibliotekledelsen nok om de enkelte fagmiljøers informasjons- og dokumentasjonsbehov? Hva ønsker de av biblioteket? Hva er brukernes vurdering av bibliotekpersonalet, samlinger, utstyr, service etc. Hvordan tilpasse tilgjengelige samlinger, gjenfinnings- og bestillingssystemer til aktuelle og lang-siktige behov for hver brukergruppe? Det er brukeren, ikke biblioteket, som skal evaluere bibliotekvirksomheten. Studentene evaluerer i dag undervisere - som et viktig ledd til utvikling av undervisningen. Tilsvarende bør biblioteket også evalueres jevnlig. I den grad det er mulig, bør dette skje som en del av fagevalueringen. Dette gir også opplæring og veiledning i bibliotek anvendelse en status innad i institusjonen - og dokumenterer aktivitetene.

Ledelsesoppgaver

Skal universitets- og høyskolebibliotek utvikles som en del av det totale læringsmiljøet ved utdanningsinstitusjonen, må tjenester dreies mer i pedagogisk retning og vise undervisningspersonalet at biblioteket er en nyttig samarbeidspartner. Videre må undervisnings- og bibliotekpersonalet best mulig kombinere sin kunnskap og erfaring slik at dette kommer studenter til gode. Ulike bibliotek-roller og funksjoner som integrerer biblioteket i utdanningsinstitusjonens virksomhet, må tydeliggjøres.

En sentral lederoppgave vil være å gi støtte og utviklingsmuligheter til både bibliotekpersonale og brukere i en situasjon med radikale endringer og større grad av brukerorientering. Brukerne får økt kompetanse ved f.eks. god opplæring i informasjonssøkning, ved at biblioteket integrerer elektroniske tjenester i sitt tilbud og gjør disse

tilgjengelige på brukernes arbeidsplass og ved større grad av selvbetjening.

Biblioteket har ikke råd til å unnlate fornyelse og utvikling - til tross for endrede forutsetninger. Ledelsen må vurdere hva som er optimal innsats, fordelt på f.eks. tjenester, brukergrupper og teknologi ut fra lokale forutsetninger - f.eks. brukerbehov, ressurser og organisasjon.

Bibliotekledelsen må ha ansvar for å sette igang tiltak som motiverer personalet i deltakelse i en utvikling av biblioteket som lærings-ressurs. Et virkemiddel kan være å tildele alt personale ansvar og sørge for at alle deltar i planlegging på det nivå i organisasjonen de er plassert. Økt profesjonalisering av rollen som veileder og konsulent kan være ett strategisk tiltak.

Krav til bibliotekets personale endres når oppgaver endres, og en viktig oppgave for ledelsen er å sørge for personalets kompetanse tilfredsstillende oppgavenes art; forholdene må legges til rette for personalets deltagelse i kurs, sørge for en planmessig internopplæring og at tid settes av til individuelt vedlikehold og oppdatering av kunnskaper.