

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

**Att skapa och behålla god kvalitet i
låntagarundervisning - resultat av kvalitetsarbete
vid LiUB**

Kerstin Fridén
Marianne Nordlander

Linköpings universitetsbibliotek
Linköping, Sverige

Föredrag presenterat vid

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

Published for Nordiska Vetenskapliga Biblioteksforeningars Forbund
(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

*© Kerstin Fridén, Marianne Nordlander
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.*

Bakgrund

Under hösten 1995 antog biblioteksstyrelsen vid universitetet i Linköping en plan för systematiskt kvalitetsarbete vid universitetsbiblioteket med start våren 1996. Linköpings universitetsbibliotek är decentraliserat med många kvartersbibliotek vid flera olika campus i Linköping och Norrköping. Kvalitetsarbetet skulle aktivt involvera alla inom biblioteket och styrelsen valde cirkelformen som arbetsmetod med goda förutsättningar att engagera alla. Såunda skapades kvalitetscirkel med ca sju deltagare i varje.

Följande områden valdes för kvalitetscirkelarna:

- Referensservice
- Kundens arbetsmiljö
- Låneservice
- Samlingarna
- Information och dokumentation
- LiUB som pedagogisk resurs

Alla erbjöds välja den cirkel som kändes mest angelägen att arbeta inom och nästan alla kom till den cirkel som var förstahandsvalet. Totalt skapades tio kvalitetscirkel vilket innebar att flera områden har två cirkel. Så är fallet med cirkeln ”LiUB som pedagogisk resurs.”

Överbibliotekarien utsåg ledare för varje cirkel med uppgift att sammankalla möten samt samordna och strukturera diskussioner och slutsatser.

Kvalitetscirkelarna föreslogs mötas regelbundet ca 2-3 timmar varannan vecka.

För att skapa en gemensam grund att utgå ifrån inleddes arbetet med ett gemensamt stormöte där Bo Bergman, professor i kvalitetsteknik vid LiU, föreläste om offensiv kvalitetsutveckling samt gav oss principiella och praktiska råd. Efter några veckor följde ytterligare en gemensam föreläsning, denna gång av Berit Askling, professor i pedagogik och vicerektor med ansvar för kvalitetsfrågor vid LiU.

Som ett gemensamt bakgrundsmaterial använde vi även resultatet av en nyligen genomförd utredning om universitetsbiblioteket i Linköping, vår anslagsframställning samt samt BIBSAMs utredning om studenternas bibliotek.

Avsikten var att kvalitetscirkelarbetet skulle presenteras vid stormöten eller seminarier allteftersom grupperna kände sig mogna för

redovisning. Det förutsågs många förbättringsåtgärder som resultat av cikelarbetet i sig samt en bättre förståelse för varandras arbete vilket påverkar kvaliteten på den service som ges till användaren.

Hur genomfördes arbetet i kvalitetscirkeln ”LiUB som pedagogisk resurs?”

Under våren sammanträdde de två cirkelarna ungefär varannan vecka. Varje sammanträde pågick omkring två timmar. Avstamp gjordes i den sammanställning av frågor som gjordes vid det andra gemensamma seminariet.

Har vi alla samma mål för användarundervisningen? Målen måste utformas i samarbete med lärarna. Hur? Hur skall vi nå våra målgrupper? Vad vet vi om kvaliteten på vår undervisning?

De måldokument, som existerade, letades fram och ventilerades. Strategier för att nå ut till lärarna och till studenterna diskuterades. Det pedagogiska samtalet och det pedagogiska förhållningssättet i informationsarbetet var ett annat diskussionsämne. Vardagens problem med att i praktiken genomföra undervisningen kom naturligtvis också fram.

Diskussionen i cirkelarna var fri och förutsättningslös och präglades av deltagarnas personliga erfarenhet, kompetens och intresse. Det var en extra poäng att inte alla deltagarna ägnade sig åt användarundervisning i sitt normala arbete. Det visade sig vid de gemensamma mötena att resultaten också skiftade något från de två grupperna beroende på vilken fråga man ventilerat och vilka modeller man valt att applicera på kvalitetsfrågorna. Detta berikade givetvis det samlade resultatet. Att på lika villkor diskutera både praktiska och teoretiska aspekter på användarundervisningen, oavsett om man själv undervisade eller ej, hade förstås också i sig ett stort värde för varje enskild individ.

De två cirkelarna möttes till ett gemensamt storcirkelmöte i mitten av april och stämde av sina resultat. Vårterminen avslutades med ett seminarium, som var öppet för alla intresserade. Då redovisades först existerande måldokument samt dagsläget vad gällde undervisningen vid de olika avdelningarna. Därefter delade man upp sig i tre grupper och diskuterade i dessa tre olika frågeställningar:

1. Hur skall vi klara av balansen mellan våra högflygande mål och vår faktiska möjlighet att undervisa?
2. Hur skall vi angripa problemet med att vi kan visa på de stora möjlig-heterna att söka och finna information samtidigt som vi själva har ganska begränsade resurser, både av ”informations-sökningsverktyg” och av primärinformation?

3. Vad menar vi med informationskompetens? Besitter våra studenter informationskompetens, när de lämnar universitetet? Vad gör vi på biblioteket för att de skall tillägna sig denna kompetens?

Vårens cirkelarbete resulterade i en åtgärds- och förslagslista, som utgjorde startpunkt för det fortsatta arbetet under höstterminen. Förslagslistan är en skön blandning av policyfrågor och praktiska förslag, vilket vackert illustrerar både existerande behov och den vardag i vilken de som undervisar har att verka för en god biblioteksundervisning.

Gemensam målsättning

De existerande målbeskrivningarna måste skrivas samman till ett övergripande dokument, som kan utgöra basen för det pedagogiska arbetet på alla nivåer.

Organisatoriska förbättringar

Integration av undervisningen i grundutbildningarnas kursplaner.

På varje avdelning/bibliotek skall det finnas någon, som ansvarar för undervisningen.

Återkommande möten med dem som undervisar.

Materiella förbättringar

Bättre lokaler för undervisningen.

Apparater, som underlättar demonstrationer av databaser.

Samla allt undervisningsmaterial, kursbeskrivningar, utvärderingsblanketter hos varje utbildningsansvarig.

Bättre pedagogik

Utnyttja de pedagogiska utbildningar, som fakulteterna erbjuder lärarna.

Utnyttja universitetets nybildade pedagogiska centrum.

Börja seminarieverksamhet kring pedagogiska frågor.

Skola in nya undervisare genom askultation.

Gör något åt introduktionsvisningarna.

Bättre, mer pedagogiskt skrivna handledningar och manualer.

Öka kompetensen hos våra undervisare

Man bör helst vara driven användare av de bibliografiska hjälpmedlen, som ständigt förändras, förnyas och blir flera.

Man måste ha goda kunskaper om universitetet som helhet och känna väl till de ämnesområden, som man berör i sin undervisning i informationssökning.

Regelbunden, systematisk utvärdering måste påbörjas och i fortsättningen genomföras.

Det pedagogiska samtalet skall vara en självklar komponent i informationsarbetet.

Inför NVBF:s seminarium om användarundervisning träffades de två

kvalitetscirkelarna i början av oktober. Åtgärdslistan jämfördes med de åtgärder, som vidtagits sedan kvalitetsarbetet kommit igång. Vi kom överens om att fortsätta kvalitetsarbetet.

Sammanfattningsvis vill vi påstå att kvalitetscirkelarbetet hittills har givit påtagliga resultat. I en så splittrad organisation som Linköpings universitetsbibliotek, i vilken användarundervisningen bedrivits efter skilda förutsättningar, har informations- och erfarenhetsutbytet i cirkelarna varit omfattande och av stort värde. Vi har också genom åtgärdslistan skapat en plan för förbättringar, som har börjat genomföras. Det är nu viktigt att dessa förbättringar, antingen de ligger på det materiella eller det kunskapsmässiga/pedagogiska området, verkligen genomförs, så att det inte stannar vid en mängd goda intentioner. Härvidlag ligger ansvaret både på deltagarna i kvalitetscirkelarna och på den funktionsansvarige för undervisningen samt naturligtvis på alla som undervisar och handleder. Ytterst ligger förstås ansvaret på universitetsbibliotekets ledning vad beträffar finansiering och prioritering.