

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

Studenterna och biblioteket

Sara von Ungern-Sternberg

Åbo Akademi
Åbo, Finland

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

© Sara von Ungern-Sternberg

*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.*

Studenternas andel av bibliotekskunderna har ökat under de senare åren och kunskap om deras behov och förväntningar är därför viktig för biblioteken. Detta har lett till att antal undersökningar gjorts för att få en bild av studenters problem i sin informationsanskaffning och biblioteksanvändning (tex Studenternas bibliotek, Bibsam 1996, där flera delstudier ingår).

Den undersökning som jag kommer att tala om är liten i jämförelse med de andra undersökningarna, men skiljer sig från dem i några avseenden. Den utfördes under hösten 1995 på Institutionen för biblioteksvetenskap och informatik vid Åbo Akademi inom ramen för en proseminariekurs. Detta innebär att arbetet utfördes av en grupp på nio studenter samt deras handledare. Målsättningen var att kartlägga problem i studenternas biblioteksanvändning och de frågor som ställdes i början var:

- Hur kunde man identifiera problem som inte framkommer genom strukturerade intervjuer eller enkäter?
- Vilken metod kunde användas i bibliotek, där både brist på tid och ekonomiska resurser utgör hinder för regelbundna kartläggningar av användarnas behov?

Den metod som valdes var fokusgrupp intervju, där diskussionsledaren styr en diskussion inom gruppen utgående från ett intervjuformulär med rätt allmänna frågor inom olika teman.

Syftet var att framtaga längre hunna studenters problem i sin informationsanskaffning och biblioteksanvändning. Undersökning-en strävade till att kartlägga problem som i en senare undersökning kunde studeras närmare och en möjlighet att generalisera resultaten efter-strävades inte.

Fokusgrupp intervju

En fokusgrupp intervju innebär en välplanerad diskussion med syfte att få fram uppfattningar om ett speciellt intresseområde. Metoden är en teknik inom samhällsvetenskaplig, kvalitativ forskning som kan användas för att samla information som är svår att få fram i en mera traditionell kvantitativ undersökning. Med ledning av en moderator (diskussionsledare) utförs flera gruppintervjuer efter varandra, där resultaten från föregående intervju utnyttjas för en fördjupning av problemområdena i följande intervju. Inom biblioteksvetenskaplig forskning har metoden använts då biblioteken genomför användarundersökningar för att förbättra sin servicekvalitet (Widdows,

1993, s. 89).

Forskningen inom gruppdynamik ger en god grund för fokusgrupp intervjuens metodik (Stewart, 1990, s. 33). Fokusgrupp intervjun grundar sig på antagandet att gruppdynamiken kommer att leda till att mera information än i individuella intervjuer genereras på ett kostnadseffektivt sätt. Detta antagande baserar sig på tre orsaker (Greenbaum, 1988, s.26-27):

1. De flesta människor känner sig säkrare då de talar om ett ämne i en gruppdiskussion än då de talar om ämnet individuellt. Diskussionen blir i allmänhet mera spontan och ärlig än annars.
2. Samverkan mellan gruppens medlemmar leder till att medlemmarna blir mera talföra på grund av den stimulans som de andras inlägg ger. Detta leder också till att mera information genereras än vid individuella intervjuer.
3. Gruppdynamiken ger insikt i hur de andra deltagarnas påverkan spelar en roll då det gäller att acceptera ett begrepp eller en idé som presenteras.

Fokusgrupp intervju har beskrivits av många författare (tex Widdows 1993, Widdows, 1991, Stewart 1990, Greenbaum, 1988). Genomförandet av en fokusgrupp intervju kan indelas i tre steg: planering av intervjuerna, genomförandet av intervjuerna och analys av det insamlade materialet.

Den person som ansvarar för undersökningen formulerar en frågeställning och skriver en kort redogörelse över varför undersökningen görs och vilken typ av information han vill få fram. Formulering av en klar frågeställning är viktig eftersom den ger en förståelse för problemet och pekar på den typ av information som bör framtagas i diskussionerna för att få svar på frågorna.

Ett frågeformulär utarbetas för att underlätta diskussionernas styrning vid intervjutillfällena. Den population som är av intresse för forskningsfrågan skall därefter identifieras. Från populationen väljs en representativ grupp av individer för intervjun. I allmänhet anser man att en lämplig gruppstorlek är 6-10 personer.

Vid denna typ av gruppintervju finns det en möjlighet till stimulerande samverkan och diskussion mellan de tillfrågade och det är också detta som gör den så unik. Intervjuerna kan styras stegvis - om nya viktiga frågor kommer fram i en av grupperna, kan de inkluderas i frågeformuläret och tas upp på nytt vid nästa diskussionstillfälle (Widdows, 1993, s. 91). Den sista fasen i forskningsprocessen, dvs analys och tolkning av data, samt rapportering, är den-samma som för

andra typer av forskning. I princip kan varje analytiskt hjälpmedel användas för tolkningen av intervjuerna från enkla deskriptiva analys till sofistikerade datorstödda analyser.

Fördelarna med denna undersökningsmetod är att forskaren härigenom får tillgång till data mycket snabbare och effektivare än om enskilda intervjuer skulle göras. Metoden är också relativt billig. I gruppintervjun ges forskaren direkt kontakt med de intervjuade, något som man inte kan få via skriftliga frågeformulär. Detta ger forskaren en möjlighet att klarlägga luddiga svar och att ställa upp-följande frågor. Därtill kan icke-verbala svar, såsom gester och leenden observeras. Den kanske viktigaste fördelen är att fokusgruppen ger de intervjuade möjlighet att reagera på andra gruppmedlemmars svar, och att bygga sina egna utlåtanden på dessa. En stor del av forskningsresultaten utgörs av idéer och data som inte hade kommit fram i individuella intervjuer (Stewart, 1990, s. 16).

Nackdelarna med fokusgruppintervjuerna kan vara att deltagarna vanligen är rätt få, något som kan reducera möjligheten till att generalisera resultaten till en större population. Man kan inte heller vara säker på att de individer som infinner sig till sessionerna är representativa för den större populationen. Samagerandet mellan gruppdeltagare och forskare kan få oönskade effekter. Svaren på frågeställningarna kan komma att styras av en dominerande medlem i gruppen, medan mer reserverade individer inte yttrar sig överhuvudtaget. Slutligen kan det vara svårt att få till stånd en summering och tolkning av svaren, pga att dessa kan vara mycket osammanhängande och splittrade (Stewart, 1990, s. 16-17).

Undersökningen

Projektet baserade sig på fyra gruppintervjuer med studerande vid Åbo Akademi och Åbo universitet. Tre av grupperna bestod av studeranden som deltog i seminarier inom olika ämnesområden (sociologi, litteraturvetenskap och pedagogik) och den fjärde studentintervjun gjordes med studeranden slumpmässigt valda ur ett studieregister över längre hunna studenter.

Diskussionen handlade om bibliotekens roll i studenternas informationsanskaffning och styrdes av ett intervjuformulär.

Bandinspelningar gjordes av varje intervju.

Analysen av data skedde dels utgående från de anteckningar som gjordes under intervjun och dels genom att lyssna på bandinspelningarna. Två olika personer gav var sin version av diskus-

sionerna innan följande intervju genomfördes. Dessa sammanställdes sedan till en berättelse för varje intervju. Genom detta förfarande kunde man i följande intervju betona de aspekter som varit väsentliga i den föregående diskussionen. De olika intervjuerna följde dock samma intervjuguide och resultaten sammanfattades slutligen.

De breda teman som sammanställdes i analysen var följande:

1. Biblioteksanvändning. Här analyserades användningen av vetenskapliga och allmänna bibliotek skilt.
2. Användningen av läsplatser på bibliotek.
3. Utbildning i informationsanskaffning.
4. Anskaffningskanaler för kursböcker.
5. Användningen av elektroniska medier.

Det femte temat, elektroniska medier, fick en relativt ytlig genomgång. Detta berodde på att problematiken runt detta tema är så stor att den kräver en egen undersökning.

Resultat

Valet av bibliotek avgörs av samlingarna, lånetiderna samt bötes-systemet. Endast en grupp angav närhet som främsta orsak till val av bibliotek. Tillgången till litteratur och dyra fjärrlån förorsakar problem, liksom även korta lånetider och bötesystem. De slutna samlingarna i de stora vetenskapliga biblioteken innebär att det är svårt att göra en kvalitetsbedömning av böckerna innan de beställs. Studenterna uppskattar det allmänna bibliotekets möjligheter att browsa i hyllorna, bläddra i böckerna och se dem innan de lånas. Speciellt efterlyser studenterna information om nyutkommen litteratur och snabbare tillgång till den. Fjärrlån används så litet som möjligt på grund av kostnaderna. Svårigheten att bedöma kvaliteten hos ett dokument på basen av referensen gör att dyra fjärrlån ibland inte motsvarar förväntningarna. Väntetiderna är långa och lånetiderna för korta. Studenterna anser allmänt att servicen är bra i biblioteken och personalen tjänstvillig och kunnig. De vill dock gärna använda sig av sig en speciell informationsdisk på biblioteket och få råd av en kunnig personal.

De flesta av de tillfrågade studenterna använder inte längre läseplatser på biblioteken. Biblioteken är således inte en studieplats för dessa längre hunna studeranden utan närmast en lånecentral. Det finns flera orsaker till detta. De flesta uppger sig sakna datorer på läseplatserna, andra anser att miljön i en läsesal är otrivsamt, med mycket störande

element. Biblioteket verkar inte heller att vara ett ställe man ofta går till för social samvaro. De flesta av de tillfrågade studenterna anser inte att de har fått tillräcklig utbildning i litteratur-sökning och användning av bibliotek. Inom många ämnesområden ges ingen undervisning i litteratursökning och studenterna upplever sina kunskaper i informationskällor inom det egna ämnet som bristfälliga. Speciellt påtalas de bristande kunskaperna i användningen av elektroniska medier. Några av deltagarna efterlyser även mera grupp- och projektarbeten i studierna och vill gärna ha mera självständig problemlösning. Mera utbildning i användningen av bibliotek behövs och denna utbildning borde vara obligatorisk. Biblioteksundervisning ges endast i början av studierna, vid en tidpunkt då de ännu inte har behov av informationssökningar. Introduktionskursen i biblioteksanvändning anses vara viktig, men borde följas upp med utbildning senare i ett skede då litteratur behövs för olika uppgifter inom studierna. I det skedet borde kunskaper om online databaser (andra än bibliotekens online kataloger), CD-ROM databaser och informationssökning i Internet betonas.

Biblioteken borde även marknadsföra sig bättre genom broschyrer och guider och en bättre skyltning. Ett förslag var att biblioteket kunde ordna temadagar, inte endast med bokutställningar, utan även med ett deltagande av kunniga personer.

Kursböckerna verkar inte att förorsaka studenterna problem i detta skede av studierna. I grundkurser och inom vissa populära områden kan man dock ha svårigheter att få låna kursböcker. Lånetiderna upplevs som alltför korta i synnerhet när det gäller digra, tunglästa verk.

Alla studenter använder dator för textbehandling. Bibliotekens onlinekataloger används även av alla. Däremot har de tillfrågade studenterna mycket svag kunskap om onlinedatabaser och CD-ROM databaser. Internet används rätt litet och få har använt Internet för informationssökningar.

I intervjuerna med studenterna visade det sig att det största problemet i informations-anskaffningen är bristande kunskaper om informationskällor och informationssökning samt om de tjänster biblioteket erbjuder. För att ytterligare klarlägga problemen i kedjan lärare - studerande - bibliotekarie gjordes en femte fokusgrupp intervju med lärare och bibliotekarier.

Intervju med lärare och bibliotekarier

Sex lärare från olika institutioner vid Åbo Akademi deltog i intervjun. Därtill deltog fyra bibliotekarierna från olika bibliotek i Åbo. Intervjun varade två timmar och bandades liksom de tidigare intervjuerna.

Frågeställningarna för denna intervju var:

1. Används undervisningsmetoder som i högre grad än förut kräver självständig användning av informationskällor?
2. Hur upplever bibliotekarierna studenterna som biblioteksanvändare?
3. Vilken roll spelar biblioteken i undervisningen?
4. Hur viktig är kunskap om forskningsprocessen för lärare och bibliotekarierna?
5. Samarbetar lärare och bibliotekarierna i frågor som gäller undervisning? Finns det ett behov av samarbete?

Intervjun visade att undervisningen breddats och flera metoder där självständig inläring betonas är i bruk. Studenterna använder i allt högre grad biblioteket för sina studier. För att bibliotekarierna skall kunna ge studenterna det stöd de behöver i sin informationsanskaffning behövs ett samarbete som saknas idag. Bibliotekarierna behöver kännedom om forskningsuppgiften och bakgrunden till denna för att kunna hjälpa studenterna i deras strävan att få fram rätt information. Detta samarbete behövs även för anskaffning av relevant litteratur till samlingarna. Lärarna upplever sig behöva samarbete med bibliotekarierna för kurser som handlar om informationssökning, men även för att själva få information om de tjänster som biblioteket erbjuder. Detta samarbete kunde tex uppbyggas så att bibliotekarierna deltar i seminarier.

Diskussion

Studenterna är dels kunniga biblioteksanvändare som lokaliserar sitt material i bibliotekens onlinekataloger och väljer bibliotek enligt samlingar och lånetider. Det verkar som om onlinekatalogerna även vore det viktigaste hjälpmedlet för ämnessökning. De väntar sig en traditionell service av biblioteket och ser biblioteket som en litteraturdepå. Å andra sidan har de rätt lite kunskaper om sekundära informationskällor, såsom bibliografier, och känner inte i allmänhet till bibliografiska onlinedatabaser eller CD-ROM databaser. De identifierar inte bibliotekets roll som informationscentral.

Undersökningen bekräftar Höglunds resultat (1995) som visar att informationsvanorna är stabila och inte ännu har förändrats i hög grad på grund av den nya informationsteknologin. Det stora problemet

verkar inte enbart att vara användning av de elektroniska informations-systemen, utan allmänt bristfälliga kunskaper om befintliga informationskällor och metoder för informationssökning. Intervjun med lärare och bibliotekarier bekräftade att detta är ett problem och att mera samarbete behövs mellan lärare och bibliotekarier. Man borde således satsa mera på utbildning i informationsanskaffning och biblioteksanvändning.

I undersökningen visade det sig att studenterna sällan använder sig av biblioteket som studieplats och att de föredrar att arbeta hemma där många har tillgång till en egen dator. Detta kan bero på att vi har granskat längre hunna studenter, som i början av sina studier använde bibliotekens läsplatser, men inte gör det mera. Undersökningen visar att studenterna mycket sällan eller aldrig har köpt en kursbok. Studenterna är rätt tillfredsställda med kursbokssituationen på biblioteken. Den korta lånetiden upplevs som det största problemet och om boken finns på flera bibliotek väljs gärna ett bibliotek med längre lånetider. Lärarna ställde sig däremot kritiska till situationen idag. De ansåg att studenterna borde köpa de mest centrala kursböckerna inom sitt område och att ett alltför starkt beroende av kursboks-biblioteket kan medföra vissa faror genom att en tentbok lämnas oläst om man inte får låna den i rätt tid. Studenterna lär sig att förlita sig alltför mycket på sina föreläsningssanteckningar.

Man accepterar biblioteket som det är och vet egentligen inte vad man kan ställa för krav på det eller vilka förändringar som kunde göras. I intervjun med lärare och bibliotekarier betonade dock bibliotekarierna ofta att de gärna vill höra användarnas förslag till förbättrad service och förvärv som stöder undervisning och forskning.

Biblioteken borde marknadsföra sina tjänster bättre, göra sig mera synliga som serviceorganisationer och satsa i högre grad på samarbete med sina användare. Både lärare och bibliotekarier borde delta i studenternas produktionsprocesser och ett systematiskt samarbete mellan lärare och bibliotekarier borde etableras. Ansvar för att studenterna utbildas till information literacy och till ett livslångt lärande ligger hos båda dessa grupper. Biblioteket är viktigt för studenterna och dess kompetens borde utnyttjas i så hög grad som möjligt.

Litteraturförteckning

Greenbaum, T.L. (1988). *The Practical Handbook and Guide to Focus Group Research* - Lexington: Lexington Books

Studenternas bibliotek. 4 delstudier. Bibsam 1996

Höglund, Lars; Sjölander, Annika (1995). *Biblioteksförändring och informationsvanor. Ett 10-årsperspektiv.*

Ingår i: *Biblioteken, kulturen och den sociala intelligensen. Aktuell forskning inom biblioteks- och informationsvetenskap.* Red. Lars Höglund.

Forskningsrådsnämnden: Stockholm. Sid. 269-288.

Pors, Niels Ole (1995). *Studerende og biblioteker.* Köpenhamn : Statens Bibliotekstjeneste

Stewart, D.W.; Shamdasani P.N. (1990). *Focus Groups. Theory and Practice* - Newbury Park: Sage Publications, s. 9-50

Widdows, R. (1993). *Focus Group Interviews* - *Encyclopedia of Library and Information Science*; Vol. 52, Suppl. 15, s. 89-99

Widdows, R.; Hensler, T.A.; Wyncott, M.H. (1991). *The Focus Group Interview: A method for Assessing User's Evaluation of Library Service* - *College & Research Libraries*, July 1991, s. 352-359