

“ ...tenker at vi ikke vil plage bibliotekarene med noe som de kanskje ikke vet.

# Møtet med brukeren i universitets- og høgskolebibliotek

□ **Astrid Kilvik og Liv Inger Lamøy**, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU)

Skranken og møtene som blir skapt der, har til alle tider vært bibliotekets hjerte. I et universitetsbibliotek har de personlige møtene en verdi i seg selv, i tillegg skjer møtene innen en pedagogisk ramme og er dermed en del av universitetets pedagogiske økosystem. At en del møter med bibliotekbrukere er flyttet over på digitale plattformer, for eksempel Zoom, gjør at det personlige møtet med bibliotekbrukere nå er både fysisk og digitalt. Men hvordan oppleves disse møtene, og hva er det egentlig som foregår der? Dette er spørsmål som har opptatt oss en stund, og vi har fått mulighet til å innhente mer kunnskap om brukermøter i bibliotek i noen år.

I et prosjekt som fikk navnet «TREFF – mot en ny plattform for universitetsbibliotekets skranketjeneste» som pågikk fra 2017-2019, utforsket vi møtet med studenten i skranken i vårt eget universitetsbibliotek; NTNU Universitetsbiblioteket (NTNU UB). I 2021 startet vi et nytt prosjekt, TREFF, hvor vi ser på møtet med bibliotekbrukere i en digital skranke i universitetsbiblioteket. Begge disse prosjektene har fått utviklingsmidler fra det norske Nasjonalbiblioteket.

I denne artikkelen vil vi beskrive prosjektene og diskutere noen av resultatene fra dem. Vi vil avslutte med et eksempel på, at prosjekter fort kan avle nye, spennende prosjekter – som en rullende snøball.

## TREFF

Utgangspunktet for TREFF-prosjektet var, at vi hadde lite kunnskap om møtet med studenten i skranken i et universitetsbibliotek. Forskningsspørsmålene vi ville finne svar på i prosjektet var disse:

Hva spør studentene om i bibliotekskranken? Hvordan opplever studenter og ansatte skranketjenesten ved NTNU UB?

Hvilke tiltak kan bidra til videreutvikling av skranketjenesten?

I tillegg ønsket vi i den grad det var mulig å se, hvilke resultater endringstiltakene ga. I TREFF avgrenset vi prosjektet til å handle om det personlige møtet med studenten i skranke- og veiledningssituasjoner i universitetsbiblioteket.

Innledningsvis vil vi si, at vårt ståsted som prosjektledere for TREFF- og SkjermTREFF hele tiden har vært, at møtet med brukere i skranken i universitetsbiblioteket er et viktig

møte. Begge er vi bibliotekarer, med lang erfaring fra mange typer bibliotekarbeid, inkludert skrankearbeid. Samtidig har vi også undervist mye i litteratursøk, kildekritikk og referansearbeid og drevet med ulike former for forskningsstøtte. På denne måten har vi sett at møtet med brukere i skranke- og veilednings-situasjoner og det vi har lært av møtene, har beriket de andre delene av bibliotekarbeidet og vice versa. På den annen side tror vi at møter i skranken har et utnyttet potensial, et syn som støttes av Bøyum, Byström og Pharo i en studie fra 2021.

### Kartlegging av spørsmål

For å finne svar på det første forsknings-spørsmålet gjorde vi en kartlegging av spørsmål som studenten stilte i skrankene på NTNU Universitetsbiblioteket. Spørsmålene ble registrert i alle skrankene i biblioteket, hvor de ble sortert i forhåndsbestemte kategorier. Kartleggingen ble utført gjennom 4 uker spredt utover ulike tidspunkter på året. Skjemaet vi brukte for å registrere og kategorisere spørsmålene laget vi med utgangspunkt i tidligere undersøkelser på NTNU UB, undersøkelser i andre fagbibliotek og ut fra tips og råd i aktuell litteratur på området. Vi valgte følgende kategorier: 'Samling og tilgang', 'Veiledning', 'Referanser og litteraturlister', 'Lån', 'Praktisk', 'IT-spørsmål' og en kategori som het 'Annet'.

I TREFF-prosjektet ønsket vi også å komme under huden på studentene og snakke med dem om deres bruk av skranken. Dette gjorde vi gjennom fokusgruppeintervju og individuelle dybdeintervjuer med studenter fra et bredt spekter av utdanninger og nivå. I tillegg ville vi få mer kunnskap om, hvordan ansatte ved universitetsbiblioteket opplever møtet med studenten i skranken, så disse fikk anledning til å svare på en spørreundersøkelse om temaet. Vi fikk en høy svarprosent på denne undersøkelsen og opplevde i det store og hele et stort engasjement for temaet gjennom prosjektperioden – både i og utenfor egen organisasjon.

I kartleggingen av spørsmål i skrankene var resultatet at 63 % av spørsmålene var i kategoriene 'Lån' og 'Samling og tilgang' (med 44 % i 'Lån'), 16 % 'Praktisk', 8 % 'Veiledning', 7 % 'IT-spørsmål', 2 % referanser og litteraturlister. Vi fant en nokså jevn fordeling på kategorier i løpet av året, noe mer veiledning i tellingen i april måned. Vi fant ingen klar sammenheng mellom størrelse på bibliotek og antall spørsmål, det vil si at et lite bibliotek kunne ha et større antall spørsmål enn et større. Vi antar, at dette har sammenheng med at fagområder kan ha ulike tradisjoner for bibliotekbruk.

Så, hvordan skal vi tolke disse resultatene? En ting som motiverer oss til å gjøre denne kartleggingen var en påstand vi begge har møtt ofte, nemlig at det ikke er relevante spørsmål i skranken - det er for det meste spørsmål om stiftemaskiner. Nettopp dette poenget tar vi tak i i en forskningsartikkel fra 2021. Vår kartlegging

viser at kategorien 'Praktisk' utgjør 16 % av spørsmålene, mens den store hovedvekten av spørsmål faktisk er relevante for bibliotek. Veiledningskategorien er på 8 % og det kan synes lite. Her må vi huske at det ikke er registrert tidsbruk i vår kartlegging, noe som er en svakhet all den tid et veilednings-spørsmål sannsynligvis tar jevnt over lenger tid å besvare enn for eksempel en henvendelse om lån. Bortsett fra det kan resultatet tyde på, at det kan være en ide å gjøre en innsats for å øke andelen veiledningsspørsmål. Grunnen til at vi sier dette er for det første det, studentene fortalte oss i intervjuene, nemlig at de ikke visste hva de kunne spørre om i skrankene og hvilken kompetanse som finnes der. De sa også, at de var redde for å forstyrre, lage kø og at de ikke ville spørre, hvis de ikke var sikre på at skranken var rett plass å henvende seg. For det andre er det tegn som tyder på, at møtene i skrankene ikke nødvendigvis blir utnyttet fullt ut. Bøyum, Byström og Pharo fant i sin studie ut at referanseintervju kun ble gjennomført i 5 % av henvendelsene som studien omfattet. Det kan altså se ut som det er et utnyttet potensial i de personlige møtene i skrankene.

### Det virtuelle bibliotek – og SkjermTREFF

Så kom pandemien. Året 2020 skulle bli det året studenter og ansatte for første gang ble utestengt fra campus, uten tilgang til bibliotekets tilbud og tjenester. NTNU Universitetsbiblioteket var raskt på banen og etablerte en digital plattform for skranke og veiledning, kurs og skriveaktiviteter – Det Virtuelle Biblioteket (DVB). Da den første pandemibølgen la seg og campusene åpnet igjen, hadde vi erfart at DVB kompletterte det samlede bibliotektilbudet og fra høsten 2020 ble det en permanent tjeneste ved universitetsbiblioteket.

Det virtuelle biblioteket foregår i Zoom. Man kan få hjelp til oppgaveskriving, litteratursøk, bruk av referanseverktøy etc. i en digi-

“ De sa også (studentene, red.), at de var redde for å forstyrre, lage kø og at de ikke ville spørre, hvis de ikke var sikre på at skranken var rett plass å henvende seg.

tal skranke, eller man kan delta på digitale kurs eller skriveaktiviteter. DVB har også blitt en møteplass for intern opplæring og erfaringsutveksling for bibliotekansatte.

DVB drives som en felles tjeneste ved universitetsbiblioteket på tvers av seksjoner og fysiske lokasjoner. En egen chat i Teams fungerer som «andrelinje». Dette betyr at de som er på vakt kan bruke chatten til å spørre kolleger om bistand til å svare på spørsmål. Så kan kollegaen enten komme inn i Zoom-rommet og hjelpe brukeren der, eller hen kan bidra i chatten med tips og råd slik at brukeren får den hjelpen hen trenger.

Denne for oss nye måten å møte brukeren på, vekket vår nysgjerrighet og vi stilte spørsmålet: er møtet med brukeren i universitets- og høyskolebibliotek ved et veiskille? For å nærme oss et svar, etablerte vi prosjektet SkjermTREFF. I prosjektperioden (2021-2023) skal vi kartlegge og beskrive skranke- og veiledningstjenesten i DVB og tilsvarende i andre universitets- og høyskolebibliotek, nasjonalt og internasjonalt. Ikke minst skal vi utforske møtet mellom bibliotekansatte og brukere i skranke- og veiledningssituasjoner i det virtuelle biblioteket. Det betyr, at vi skal snakke med begge parter – på begge sider av den digitale skranken. Hva skjer i møtet? Hvordan oppleves det? Hva spør brukerne om? Hvorfor velger de en digital og ikke en fysisk skranke for sine spørsmål? Gjennom TREFF-prosjektet vet vi en del om møtet i den fysiske skranken. Denne kunnskapen vil vi benytte som sammenligningsgrunnlag for å utforske forskjellene mellom digitale og fysiske møter. På denne måten håper vi, at prosjektet vil bidra til å videreutvikle både det fysiske og det digitale skranke- og veiledningstilbudet på NTNU Universitetsbiblioteket i årene framover.

## Nye data på vei

Hvordan har vi så gått fram for å samle data? Vi har hatt individuelle dybdeintervjuer med brukere av den digitale skranken, og vi har hatt korte «geriljaintervjuer» med mer tilfeldige studenter på campus, i all hovedsak ikke-brukere. Totalt har vi snakket med 60 personer om det digitale skranketilbudet. For å få tak i bibliotekansattes erfaringer og



oppfatninger om tjenesten, har vi gjennomført to fokusgruppeintervjuer. I tillegg har vi samlet statistikk om hvilke kategorier spørsmål brukerne stiller.

I skrivende stund er vi i gang med å analysere intervjudata. Foreløpig kan vi ikke legge fram noen resultater, men en liten sniktitt og noen refleksjoner kan vi by på:

**Fenomenet tid:** Brukere vi snakket med gir uttrykk for, at det er tidsbesparende å bruke den digitale skranken. Dette gjelder spesielt dersom man bor langt unna campus, deltar på samlingsbaserte utdanninger osv. De er fornøyde med at det er kort ventetid, før de får kontakt og med den hjelpen de får. De setter også pris på at det er ro og uforstyrret rundt møtet. Det at de har bibliotekarens fulle oppmerksomhet og er i fokus, oppleves av flere som spesielt positivt.

Her har vi stilt oss følgende spørsmål: Er konsentrasjonen om brukeren noe som kan tas med til den fysiske skranken? Er det lettere å ivareta det digitale møtet enn møtet i fysisk skranke? Hvordan kan vi ta vare på denne uforstyrretheten den dagen antall besøk i den digitale skranken øker?

**Fenomenet terskel:** Det har vært en utbredt oppfatning blant bibliotekpersonalet (oss selv inkludert), at den digitale skranken er et lavterskel-tilbud. Inntil noen av informantene fortalte oss, at de slett ikke oppfatter det slik. For dem koster det noe å ta kontakt via en zoom-lenke.

Her har vi gjort oss følgende refleksjon: erfaringer og opplevelser varierer, og vi kan ikke ta noe for gitt før vi har snakket med brukere.

↑ NTNU's universitetsbibliotek på Gjøvik gjorde bruk af fund fra TREFF-projektet, da de omarbejdede deres skrankeområde. Blandt andet etablerede de et eget vejledningsareal. Her er det Mona Holmen (t.v.) som vejleder Julia Langedahl Leirmo.

Foto: Karen Marie Øvern.

Og er den digitale skranken en tjeneste for de modige?

Fenomenet 'Det hybride bibliotek': Intervjudataene har gitt oss innsikt i hvordan en ny tjeneste kan endre skranketjenestens infrastruktur. Det ser ut til at det pågår en forhandling i bibliotekorganisasjonen mellom fysisk og digital skranketjeneste, for eksempel om å balansere ressurser og kostnader. Ulike verdier og ideologiske synspunkter kommer til uttrykk.

Vi gleder oss til å utforske både disse og en rekke andre fenomener vi har funnet i materialet vårt.

### **Ballen ruller videre – Stimulab-prosjektet**

Gjennom TREFF og SkjermTREFF har vi kommet i kontakt med andre bibliotek som jobber med skranke- og brukermøtetematikk. Vi har dannet et nettverk, og sammen med universitetsbibliotekene i Tromsø og Oslo har vi fått midler til et såkalt Stimulab-prosjekt. Stimulab er en stimuleringsordning for innovasjon og tjenstedesign og skal støtte og stimulere til brukerorientert eksperimentering og nyskaping i forvaltningen. Prosjekter som er åpne, og som ikke har bestemt noen løsning på sine «flokete» utfordringer på forhånd, støttes. Vårt prosjekt har fått tittelen 'Sømløse tjenester' og konsentrerer seg spesielt om bachelorstudentene. Nå i første halvår av 2023 skal vi jobbe sammen med leverandørene som er valgt for prosjektet, Netlife og Nudge-lab. Ved hjelp av tjenstedesignmetodikk og brukertesting skal vi ta tak i våre felles utfordringer: bibliotekene har et bredt spekter av tjenester, mange ulike kontaktpunkter og vi erfarer, at brukere har lite kjennskap både til tjenestene og kontaktpunktene. Vårt mål er å skape et universitetsbibliotek studentene elsker, som de ansatte er stolte av og som gjør at vi jobber smartere med tjenestene våre!

## *Fordeling af emner, som studerende stillede spørsmål til i skrankerne på NTNU Universitetsbibliotek*

### Referanser og Litteraturlister

■ ■ 2%

### Annet

■ ■ ■ ■ 4%

### IT-spørsmål

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ 7%

### Vejledning

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ 8%

### Praktisk

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■  
■ ■ ■ ■ ■ ■ 16%

### Samling og tilgang

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■  
■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ 19%

### Lån

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■  
■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■  
■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■  
■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■  
■ ■ ■ ■ ■ ■ 44%