

---

# TIL OPPLYSNING

---

En skriftserie fra Universitetsbiblioteket i Trondheim

**ISSN 1502-0800**

**Ansvarlig redaktør:** Bibliotekdirektør Ingar Lomheim

---

## NUMMER 4

---

Dette verket er omfattet av åndsverkslovens bestemmelser. Uten særskilt avtale med forfatter er enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring utover dette bare tillatt i den utstrekning det er hjemlet i lov eller tillatt gjennom avtale med interesseorganer for rettighetshavere til åndsverk.

**ISBN 82-7113-085-4**

**UBiT, Universitetsbiblioteket i Trondheim, november 2000**

---

## **BRUKERUNDERSØKELSER I BIBLIOTEK - metoder og praktisk gjennomføring**

Kari Sandø

### ***Innhold***

[Innledning](#)

[Bibliotekets målsetting](#)

[Hvorfor brukerundersøkelser?](#)

[Aktuelle tema](#)

[Metoder](#)

[Brukergrupper](#)

[Gangen i en brukerundersøkelse](#)

[Gjennomføring](#)

[Hva må til for å lykkes?](#)

[Brukerundersøkelser som forskning / Forskning om brukerundersøkelser](#)

[Anbefalt litteratur](#)

## ***Innledning***

Brukerundersøkelser anvendes fra tid til annen i norske bibliotek. Formål og tema kan variere, men metoden er ofte den samme, spørreskjema. Det finnes imidlertid mange aktuelle metoder vi kan ta i bruk. Noen egner seg bedre enn andre for visse tema og problemstillinger. Det er ikke nødvendigvis slik at spørreskjema er den beste innfallsvinkelen til det vi vil finne ut av. Denne publikasjonen er en form for "kokebok" for brukerundersøkelser i bibliotek. Forfatteren er sosiolog av utdanning, og har gjennomført flere brukerundersøkelser ved Universitetsbiblioteket i Trondheim. Publikasjonen tar blant annet for seg hensikten med å gjennomføre brukerundersøkelser i bibliotek, hvordan vi går fram når vi har slått fast hva vi ønsker å vite noe mer om, og viktige betingelser som bør oppfylles for at arbeidet skal lykkes. Litteraturlisten til slutt er ment som forslag til ytterligere lesning for spesielt interesserte, og er ikke nødvendigvis henvist til i teksten.

## ***Bibliotekets målsetting***

Hva slags mål har vi? Spissformulert kan vi si at det er å bli så gode som vi kan på det vi er satt til å gjøre. Universitetsbiblioteket i Trondheim (UBiT) har som sin definerte hovedoppgave å hente inn, legge til rette og formidle kunnskap som grunnlag for forskning og undervisning innenfor moderinstitusjonen, Norges Teknisk Naturvitenskapelige Universitet (NTNU). UBiT er videre en del av et nasjonalt og internasjonalt bibliotek- og informasjonsnettverk, og skal bidra til formidling både inn i og ut fra NTNU. Andre bibliotek kan ha andre målsettinger. De fleste fag- og forskningsbibliotek har en moderinstitusjon å forholde seg til. Vi bør ha moderinstitusjonens og bibliotekets formål for øye når vi gjennomfører en brukerundersøkelse. Begrepet benchmarking har vært mye brukt de siste årene, også i bibliotekverdenen. Det innebærer å finne forbilder i andre gode institusjoner vi kan sammenligne oss med, og lære av dem for å forbedre egen virksomhet. Men for å kunne gjøre det må vi i utgangspunktet ha kunnskap om kvaliteten på egne tilbud og tjenester og om brukernes behov. Et av delmålene i UBiTs "Mål og Strategier for 2000-2002" er å sikre informasjons- og tjenestekvalitet. Som en av flere strategier for å oppnå dette målet finner vi "Sikre god kunnskap om brukernes behov for å forbedre bibliotekets tilbud på relevant informasjon".

## ***Hvorfor brukerundersøkelser?***

Hva er hensikten med å gjennomføre en brukerundersøkelse?

Brukerundersøkelser ser i økende grad ut til å bli et redskap som både offentlig og privat sektor benytter seg av. Et søk i BIBSYS på "brukerundersøkelse?" gir mellom 300 og 400 treff. I offentlig sektor har vi i de senere år sett et stadig økende fokus på begreper som brukertilfredshet, kostnader og kvalitet, effektivitet og serviceinnstilling. Brukerundersøkelser har gått inn som ett av flere virkemidler når offentlige etater og institusjoner skal evaluere sin

virksomhet. Hvorfor? En av årsakene er at det knyttes stor grad av usikkerhet til offentlig tjenesteyting. Det er ikke lett å måle hva vi yter, og særlig ikke når vi ønsker å fokusere på kvaliteten av tilbudet. Det eksisterer ofte uklare forestillinger om brukernes behov og meninger. I det offentlige er det i tillegg vanskeligere å måle brukbarheten av tilbudet enn i privat sektor, der brukerne til en viss grad kan skifte produsent dersom de er misfornøyde med tilbudet. Bibliotekene ligner mer enn mange andre offentlig eide institusjoner på markedsstyrte bedrifter på den måten at vi ikke har monopol på formidling/ levering av litteratur og informasjon. Brukeren kan oppsøke andre kanaler og kilder. Derfor har brukerundersøkelser hatt lengre tradisjon innen bibliotekvesenet enn andre offentlige instanser. Brukerstudier er i ferd med å bli et vesentlig felt innenfor bibliotek- og informasjonsvitenskapene internasjonalt. I Norge har det gått litt tregere, men det er i ferd med å skje ting ved bibliotek- og informasjonstudiet, Høgskolen i Oslo. Hva kan en brukerundersøkelse brukes til?

- Styringsredskap. Ledelsen kan bruke den i flere sammenhenger, både internt og eksternt, overfor ansatte, overfor moderinstitusjonen, overfor bevilgende myndigheter. Den kan brukes til planlegging av nye tjenester og forbedring av eksisterende. Den kan brukes i budsjettforhandlinger. Vi kan kalle dette et ledelsesperspektiv.
- Beslutningsgrunnlag. Hvilke satsningsområder skal prioriteres? Sette brukernes behov og rettigheter i sammenheng med de ressurser vi har til rådighet.
- Evaluering av virksomheten.
- Kvalitetssikring. Kvalitetsforbedring. Blant annet for å yte bedre service.
- Dokumentasjon av arbeidsoppgaver, arbeidsmengde, arbeidsforhold. Dette kan sies å være et ansatteperspektiv.
- Frigjøre ressurser. Dersom vi iverksetter tiltak etter en undersøkelse kan vi frigjøre ressurser som kan brukes til ytterligere å bedre kvaliteten på tjenestene våre.
- Markedsføring. Gjøre bibliotekets tjenester bedre kjent, både overfor primærbrukere (moderinstitusjonen), potensielle brukere (for eksempel ikke-brukere i moderinstitusjonen), og offentligheten (inkludert andre brukere enn egne brukere).
- Bibliotekforskning. En ønsker å bidra til ny kunnskap om bibliotekvirksomheten gjennom vitenskapelig arbeid.

Formålet med undersøkelsen må avklares før det tas stilling til undersøkelsens tema og metode(r).

### ***Aktuelle tema***

- Kartlegging av bibliotekets tilbud/tjenester.
  - Bruk (bruksintensitet, dvs. hvilke tjenester, og bruksfrekvens, dvs.

- hyppighet)
  - Tilgjengelighet
  - Servicenivå
  - Markedsføring
  - Savnes noen tjenester/tilbud?
- Evaluering/utredning av enkelttjenester (for eksempel bruk av elektroniske tidsskrifter/fjernlån, hvem, hvor ofte, hvor mye, hvorfor).
- Brukerbehov.
- Brukertilfredshet.
- Opplæring/undervisning i bibliotekbruk. Kan gjelde både bibliotekets egne tilbud/mangel på tilbud, og studienes tilbud om undervisning i informasjonsinnhenting/bibliotekbruk.
- Kvalitets-/effektivitetsmålinger. Kan dreie seg om både ytre og indre tjenester.
  - Arbeidsoppgaver. Viktig å avdekke "usynlige" arbeidsoppgaver.
  - Arbeidsrutiner . Organiseringen av arbeidet. Hvordan? Hvem?
  - Personalressurser.
  - Servicenivå. Omfang av tjenester (hvilke tjenester skal inngå før en kan snakke om god service), hvordan de utføres (kvalitet), av hvem (faglært/ ikke faglært), når (åpningstider, bemanning ved ulike tidspunkt).
- Kostnadsanalyser. Hva tjenestene koster i kroner og øre eller annen ressursbruk.
- Ikke-bruk av biblioteket. Kan gjelde både ikke-bruk av biblioteket som helhet, eller ikke-bruk av visse tjenester (for eksempel web-tjenester). Ligger årsaken i biblioteket eller hos den enkelte (for eksempel arbeidsstil), i andre forhold?

### **Metoder**

I alle undersøkelser er det slik at den undersøkelsesmetode som velges, bestemmer hvilke opplysninger vi får tak i. Vi må velge metode som gir de opplysningene vi trenger. Vi må også vurdere mengden data vi trenger. Det er ikke sikkert de stort opplagte undersøkelser som gir svære mengder data, såkalte kvantitative metoder, er nødvendig for vårt formål. Kvalitative metoder, hvor vi går dypere inn på utvalgte tema eller områder, kan i mange henseender være bedre egnet.

Valg av metode impliserer flere vurderinger:

- Litteraturstudier. Bygge på tidligere forskning/undersøkelser gjennomført ved andre bibliotek.
  - Fordeler: Billig. Tidsbesparende.
  - Ulemper: Gamle data. Forskjeller mellom bibliotekene. Vi får ikke data om egne forhold/brukere.
  - Konklusjon: Egner seg best til forstudier, for eksempel innsirkling av tema/problemstilling.
- Tilgjengelige data, for eksempel bibliotekets egen statistikk (antall besøk,

- utlån, fjernlån, telleapparat for besøk på hjemmesidene osv.)
    - Fordeler: Billig. Tidsbesparende. Pålitelig (?).
    - Ulemper: Gir ikke nok informasjon (delvis avhengig av problemstilling).
    - Konklusjon: Kan inngå som et delmateriale i datainnsamlingen.
  
- Spørreskjemaundersøkelser. Kanskje den metoden som hyppigst brukes. Standardisert spørreskjema sendes ut til et utvalg informanter, i vårt tilfelle for eksempel ansatte og studenter ved NTNU.
  - Fordeler: Omfang - når mange på en gang. Hurtig databehandling ved hjelp av statistikkprogrammer.
  - Ulemper: Utvalgsproblemer. Svarprosent (representativitet). Mister informasjon når vi tvinger informantene til å velge blant svaralternativer. Delperspektiv (men: ofte det vi er ute etter).
  
- Intervju. En mer kvalitativ tilnærming. En og en person blir intervjuet. Kan skje ved hjelp av et strukturert skjema med faste alternativ som krysses av, eller mer som en samtale ut fra en stikkordliste over tema/spørsmål som skal tas opp.
  - Fordeler: Kan fange opp synspunkter/problemer som vi mister ved bruk av spørreskjema. Kan rydde opp i uklarheter i forhold til spørsmålsstilling. Kan følge opp interessante synspunkter. Intervjuguide (spørsmålsliste) kan lettere justeres underveis. Helhetsperspektiv.
  - Ulemper: Tidkrevende. Mer krevende databehandling. Mindre sammenlignbare data dersom opplegget er veldig ustrukturert. Når færre.
  
- Informantintervju. Omfatter intervjuing av spesielt utvalgte personer, ikke et tilfeldig trukket utvalg som ellers er vanlig i vitenskapelige undersøkelser. En informant er en person vi går ut fra har kvalifisert kunnskap og meninger om temaet vi skal undersøke.
  - Fordeler: Som for intervju.
  - Ulemper: Som for intervju.
  - Konklusjon: Egner seg til å fange opp problemområder vi ikke har full oversikt over. Egner seg særlig som forprosjektmetode.
  
- Fokus-grupper. Populær metode i biblioteksforskningen de senere år. Metoden er en teknikk innen samfunnsvitenskapelig kvalitativ forskning som anvendes for å samle informasjon som er vanskelig å få fram i en mer tradisjonell kvantitativ undersøkelse. En setter sammen en gruppe med representanter fra brukersiden, fra moderorganisasjonen, fra de ansatte, og eventuelt andre interessentkategorier, vanligvis 7 til 10 deltagere. Under ledelse av en gruppeansvarlig gjennomføres flere gruppeintervju etter hverandre, og resultatene fra forrige intervju brukes til en fordypping av problemområdene i følgende intervju. Metoden skiller seg ut ved at flere personer deltar samtidig i spørsmål-svar-prosessen.

Til forskjell fra de fleste andre metoder oppmuntres respondentene (deltakerne) til aktiv medvirkning og påvirkning. Det er viktig å ha en erfaren diskusjonsleder slik at en oppnår intervjuenes målsetting. Som grunnlag for intervjuene benyttes ofte et spørreskjema med allmenne spørsmål som tillater åpne diskusjoner. Diskusjonene registreres og analyseres etter vitenskapelige metoder.

- Fordeler: Tillater grundig drøfting av ulike spørsmål/områder. Kan få fram flere sider av/synspunkter på samme sak. Egner seg særlig til å få fram holdninger og oppfatninger av begrep, produkt, tjenester gjennom interaksjonen i gruppen.
  - Ulemper: Arbeidskrevende mht forberedelser, innkalling, møtestyring, referat/oppsummering, oppfølging. Sterke personer kan bli styrende i diskusjonen.
- Utgangintervju. Gripe fatt i brukerne når de er på vei ut av biblioteket. Spørre om de vil fylle ut et skjema eller kort intervju dem. Brukes særlig for å måle om brukeren har fått/oppnådd det vedkommende kom for, og hvor tilfredse de er med resultatet.
    - Fordeler: Spontanitet. Nærhet i tid til det det spørres om.
    - Ulemper: Manglende kontroll med utvalget av brukere (representativitet).
- Spørreskjema på nettet. Når brukerne går inn på bibliotekets hjemmeside får de spørsmål om de vil delta i en spørreundersøkelse.
    - Fordeler: Egner seg til å evaluere nettbruk.
    - Ulemper: Manglende kontroll med utvalget (representativitet).
- Observasjon. Brukes særlig for å kartlegge brukeres bevegelser i biblioteket. Vi skiller mellom deltakende og ikke-deltakende observasjon. Ved deltakende observasjon inngår forskeren eller den som gjennomfører undersøkelsen, som "medlem" i det sosiale systemet undersøkelsen dreier seg om. Ved ikke-deltagende observasjon er vedkommende bare tilskuer. Observasjon som metode er særlig egnet til å avdekke latente adferdsmønstre som er vanskelig å gripe for eksempel i en intervjusituasjon. (Det finnes også eksempler i bibliotekforskningen på skjult observasjon av bibliotekansatte, hvordan de opptrer i skranken overfor brukerne.)
    - Fordeler: Kan fange opp ting som det er vanskelig å spørre om, og som de observerte selv ikke kan sette ord på/ikke er klar over.
    - Ulemper: Kan være etisk problematisk.
- Kostnads- og nytteanalyse. Brukes for å tallfeste tids- og ressursbruken i forbindelse med tilbud og tjenester. Brukes ikke som metode overfor brukerne, men for å evaluere tilbudssiden i forhold til intern ressursbruk.
    - Fordeler: Kan fastslå potensialer i systemet, ved for eksempel å dokumentere ledig kapasitet, ressursløsing, unødvendige eller tungvinte rutiner og lignende.

- Ulemper: Måleproblemer. Kan være vanskelig å finne gode mål. Mister en del, mer kvalitativ informasjon. Av og til vanskelig å sette input og output opp mot hverandre og fastslå hva som er lønnsomt.

Disse metodene kan grupperes i tre:

1. Metoder som ikke krever innsats fra brukerne:
  - Litteraturstudier
  - Tilgjengelige data
  - Observasjon
  - Kostnads- og nytteanalyse
2. Metoder som krever direkte kontakt med brukerne:
  - Spørreskjemaundersøkelse
  - Intervju
  - Informantintervju
  - Utgangsintervju
  - Spørreskjema på nettet
3. Metoder som involverer og forplikter brukerne:
  - Fokusgrupper

Metoden(e) vi velger vil avhenge av problemstilling/tema for undersøkelsen.

I samfunnsvitenskapene snakkes det om metodetriangulering. Det vil si at en benytter flere metoder i en undersøkelse. Ulike metoder gir ulike data. De supplerer hverandre og kan belyse forskjellige sider av samme sak. Analysen blir dermed mer nyansert og allsidig. En dansk undersøkelse referert i DF-revy 1993 er et godt eksempel på dette (Cotta-Schønberg 1993). I spørreskjemaundersøkelsen svarer flertallet av de spurte at de synes online-katalogen er rimelig lett å bruke. En kvalitativ undersøkelse direkte rettet mot online-bruk tyder imidlertid på at lånerne langt fra forstår å utnytte systemet optimalt, med den konsekvens at de ofte ikke finner fram til relevant litteratur i biblioteket fordi de ikke behersker søkesystemet.

En god brukerundersøkelse, eller hvilken som helst undersøkelse for den sak, skal oppfylle to krav:

- Reliabilitet
 

Den skal være pålitelig (reliabel). Det vil si at vi skal kunne stole på resultatene. Reliabiliteten avgjøres av hvordan vi har gått fram i de ulike operasjonene fram til analysearbeidet. Viktig her er utvalget vi har, hvem som deltar i undersøkelsen. De skal være representative for alle brukerne, det vil si at det de sier/mener skal kunne utsi noe om hele gruppen ikke bare de som er intervjuet. Her kommer utvalgstreking inn. Utvalgstreking er et eget felt innenfor samfunnsvitenskapelig forskningsmetode.

Problemer kan også oppstå under intervjuingen/utfyllingen av spørreskjemaet. Ikke alle har meninger om ting, men kan føle seg "tvunget" til å krysse av et svaralternativ. Noen blir "påvirket" av selve undersøkelsen og svarer det de tror blir forventet, det som er "riktig" svar. Når vi lager spørreskjema/intervjuguide må vi ha dette i tankene. Valg av spørsmål, deres formulering og eventuelle svarkategorier er en viktig del av undersøkelsen. Utprøving på forhånd kan avsløre dårlig formulerte spørsmål, manglende svarkategorier og lignende.

- **Validitet**  
Den skal være gyldig (valid). Vi skal ha målt det vi ønsker å måle. Er de data vi har samlet inn relevante i forhold til problemstillingen? Det krever at vi finner gode operasjonaliseringer, mål på de forhold vi vil undersøke. Hvordan måler vi "god service"? Vi må operasjonalisere begrepet service, finne indikatorer som kan si oss noe om servicenivået, og bruke dem når vi lager spørreskjema eller intervjuguide.

### **Brukergrupper**

Hvem skal undersøkelsen rette seg mot? Noen bibliotek har mer definerte brukergrupper enn andre, men de fleste har gjerne nedfelt i vedtaks form hvilke brukergrupper de er satt til å betjene.

Som eksempel brukes her UBiTs brukergrupper. De kan grovt inndeles i fire hovedgrupper:

	<b>NTNU</b>	<b>IKKE NTNU</b>
<b>BRUK</b>	1	3
<b>IKKE BRUK</b>	2	4

De mest aktuelle gruppene for en brukerundersøkelse er gruppe 1,2 og 3.

UBiTs primære brukergrupper er:

- **Ansatte NTNU:**
  - Vitenskapelig ansatte
  - Ikke-vitenskapelig ansatte  
(Videre oppdeling kan eventuelt være: Fast stilling/ikke fast stilling)
- **Studenter NTNU:**
  - Lavere gradsstudenter
  - Høyrere gradsstudenter (hovedfag/doktorgrad/siste del av profesjonsstudium/diplom)  
(Videre oppdeling kan eventuelt være: fulltids-/deltidsstudent)
- **Andre brukergrupper:**  
(En kategorisering kan for eksempel ta utgangspunkt i BIBSYS' låntakerkategorier.)

## **Gangen i en brukerundersøkelse**

En undersøkelse kan grovt sett deles inn i fire faser:

1. Forarbeid/planlegging
2. Valg av undersøkelsesmetode
3. Gjennomføring
4. Etterarbeid

Til fase 1 hører :

- avgrensning av tema og valg av problemstilling
- avklaring av hvem som skal bruke resultatene
- valg av undersøkelsesenheter og utvalgets størrelse

Til fase 2 hører valg av metode ut fra:

- problemstilling
- tilgjengelige ressurser
- hvem resultatene skal presenteres for
- hva resultatene skal brukes til

Til fase 3 hører:

- utarbeiding av metodemateriell, for eksempel spørreskjema (arbeidskrevende)
- skaffe "universliste" (dvs oversikt over den populasjonen vi skal utsi noe om)
- foreta utvalgstrekkning
- testing av intervjuguide/spørreskjema eller lignende
- fastsette tidspunkt for gjennomføring (viktig)
- gjennomføring
- eventuelle purrerunder
- databearbeiding
- analysearbeid
- rapportskrivning

Til fase 4 hører:

- intern informasjon
- ekstern informasjon (bl.a. til deltagerne i undersøkelsen)
- tiltak
- eventuell planlegging av oppfølging/nye undersøkelser

## **Gjennomføring**

Hvem skal gjøre undersøkelsen? Skal vi gjøre den selv, eller skal vi la andre gjennomføre den? I hvilken grad vi søker assistanse eksternt er avhengig av egen kompetanse og erfaring i biblioteket, og om vi har mulighet til å avsette eventuelt egne ansatte til å gjøre arbeidet. Det er også mulig å gjøre noe selv og få hjelp fra andre til deler av undersøkelsen. Dette må vurderes i forhold til egne ressurser og kompetanse og undersøkelsens omfang. Vi kan få ekstern hjelp fra universitets- og forskningsinstitutt, meningsmålings- og gallupinstitutt, konsulentfirmaer.

- Intern gjennomføring.
  - Fordeler: Vi kjenner feltet. Ofte billigere enn ekstern gjennomføring. Motivasjon.
  - Ulemper: Vi kan være "blinde" for problemområder. Lojalitetsproblemer ("mellom barken og veden"). Mangelfull metodekunnskap. Manglende motivasjon (nok en arbeidsoppgave).
  
- Ekstern gjennomføring.
  - Fordeler: Profesjonell gjennomføring. Nøytralitet. Større gjennomslagskraft overfor andre (for eksempel moderinstitusjonen/bevilgningsinstanser).
  - Ulemper: Kan bli kostbart (kan avveies mot hva egeninnsats koster). Mangelfull fagkunnskap om feltet (kan avhjelpest ved intern bistand).

### ***Hva må til for å lykkes?***

- Ledelsen må ta ansvar.  
Undersøkelsen må forankres i ledelsen. Det må være vilje innad i biblioteket for å gjennomføre en slik undersøkelse. Det inkluderer også at:
- De ansatte må involveres.  
Det er de som utfører tjenestene. Deres innstilling er viktig. Endringer som følge av en brukerundersøkelse kan få store konsekvenser for ansatte. Uten en positiv innstilling vil lite kunne skje. De ansatte skal informeres når en undersøkelse planlegges og bør involveres direkte der det er naturlig.
- Avsette tilstrekkelig med ressurser.  
Det må vurderes hvilke menneskelige og økonomiske ressurser det er mulig, og vilje til, å sette av.
- Synliggjøring av undersøkelsen internt og eksternt.  
Internt er informasjon viktig for å stimulere interessen for arbeidet med å bedre servicen. Ekstern informasjon er viktig for å forberede og motivere brukerne på undersøkelsen, og samtidig er undersøkelsen i seg selv et tegn på at vi ønsker å bedre forholdet til våre brukere.
- Vi må kjenne metodemulighetene, hvem som er våre brukere og hvilke tjenester vi yter.
- Vi må gjøre noe med resultatene.  
Undersøkelsen må følges opp med handling. Vi skaper forventninger både innad og utad ved å gjennomføre en brukerundersøkelse. Har vi ikke mulighet eller vilje til å gjøre noe med de behov og mangler som avdekkes, bør vi ikke gjennomføre undersøkelsen.

### ***Brukerundersøkelser som forskning / Forskning om brukerundersøkelser***

I bibliotek- og informasjonsvitenskapen internasjonalt er brukerstudier et vesentlig forskningsområde. Ikke så i Norge. Her er forskningen omkring brukerundersøkelser ganske beskjeden. Det finnes et miljø ved Høgskolen i Oslo, avdeling for bibliotek- og informasjonsstudier, og til en viss grad ved Østlandsforskning og Norges Handelshøgskole.

Metodisk har de fleste brukerundersøkelser vi kjenner til vært relativt enkle. Kvantitative tilnærminger har vært dominerende. Fra Norge har vi for eksempel to undersøkelser som Statistisk Sentralbyrå gjennomførte i 1978 og 1988 for Statens Bibliotektilsyn. Disse undersøkelsene baserer seg ikke på noen form for teori om biblioteks- eller informasjonsatferd. En har først og fremst vært interessert i å skaffe seg kunnskap om hvem som er brukere og beskrive dem detaljert etter variable som kjønn, alder, utdanning og lignende, og vise forskjeller i bibliotekbruk (referert i Audunson 1992, side 81).

Dilemmaet er at de fleste undersøkelser ikke er ment å være forskning i snever forstand, men etablering av et beslutningsgrunnlag. Målet er å levere data som er gode nok til et bestemt formål, men ikke nødvendigvis for andre formål. Langt de fleste undersøkelsenes økonomiske rammer setter i tillegg grenser for metodeutprøving og førtester, og spørsmål fra spørreskjema "går i arv" fra undersøkelse til undersøkelse uten å ha vært utsatt for kritisk drøfting.

Etter hvert har vi fått en økende kritikk av denne formen for brukerundersøkelser.

*"Det er rimelig å anta at den begrensede praktiske nytten av disse enkle, kvantitative undersøkelsene henger sammen med deres mangel på teoretisk tilknytning. Fordi teori mangler, blir feltet usammenhengende. Forskingen blir ikke kumulativ. Antallet undersøkelser kan vokse uten at det skjer noen parallell vekst i vår forståelse." (Audunson 1992)*

Tendensen fra 80-tallet av har gått mot kvalitative tilnærminger, og flere argumenterer for at når vi analyserer informasjonsbehov bør vi bruke kvalitative metoder. Det viktigste er kanskje imidlertid at enten vi bruker kvantitative eller kvalitative undersøkelsesmetoder, så er det nødvendig å sette av tilstrekkelig med ressurser til utvikling av undersøkelsesmetoder av en viss bredde og rom for utprøving av spørsmål på forhånd.

### **Anbefalt litteratur**

Audunson, Ragnar. Brukerundersøkelser - teoretiske og metodiske tilnærminger. I: Baadshaug, Maren Brit, red. Bibliotek og samfunn : Forskning om bibliotek. - Oslo, Universitetsforlaget , 1992, side79-96.

Cotta-Schønberg, Michael. Evaluering af biblioteksservice. DF-revy 1993, 16:46-47.

Jacobsen, Dag Ingvar. Hva mener brukerne? Brukerundersøkelser - en praktisk veiledning. - Høgskoleforlaget, 1999.

Van House, Nancy A. Measuring Academic Library Performance : A Practical Approach. - American Library Association, 1990.

---

[Kari Sandø](#) er universitetsbibliotekar ved Universitetsbiblioteket i Trondheim med ansvar for fagene sosiologi, sosialøkonomi og i tillegg fagområdet rettsvitenskap. Hun har sosiologi hovedfag, historie mellomfag samt bibliotekfaglig utdanning. Kari Sandø har flere publikasjoner innen sine fagområder.

---