

---

# TIL OPPLYSNING

---

En skriftserie fra Universitetsbiblioteket i Trondheim

**ISSN 1502-0800**

**Ansvarlig redaktør:** Bibliotekdirektør Ingar Lomheim

---

## NUMMER 2

---

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 82-7113-078-1**

**UBiT, Universitetsbiblioteket i Trondheim, mai 2000**

---

## **BRUKERSYNSPUNKTER PÅ UNIVERSITETS- BIBLIOTEKETS TILBUD OG TJENESTER - en intervjuundersøkelse**

Kari Sandø

*"Selv i en IT-verden vil det alltid være noen som har bruk for hjelp."  
(Informant, Gløshaugen)*

### **FORORD**

### **SAMMENDRAG OG KONKLUSJONER**

#### **1. Undersøkelsens bakgrunn og formål**

#### **2. Metode, utvalg og gjennomføring**

#### **3. Informasjonskanaler i forskning og undervisning**

Faglitteratur

Kolleger/faglig nettverk

Internett

Forlagsmateriell

[Bokhandlere](#)  
[Institutt-/avdelingsbibliotek](#)  
[UBiT](#)

#### **4. Bruk av UBiT**

[Hvordan/på hvilken måte brukes biblioteket?](#)  
[Hva brukes biblioteket til?](#)  
[Bruk av BIBSYS](#)  
[Bibliotekets plass i undervisningen](#)  
[Bibliotekets hjemmesider](#)  
[Fagsider](#)  
[FORSKDOK](#)

#### **5. Evaluering av tilbud og tjenester**

[Evaluering av litteraturbestand/samlinger](#)  
[Prioritering av ulike tilbud/tjenester](#)  
[Studentenes behov](#)

#### **6. Prising av tjenester**

#### **7. Framtidig satsning**

[Faglitteratur](#)  
[Elektroniske tilbud](#)  
[Informasjon, opplæring og markedsføring](#)  
[Bibliotekets fysiske tilretteleggelse](#)  
[Servicenivå og tjenestekvalitet](#)  
[Andre synspunkter](#)

#### **TABELLER**

[Tabell 1 - Bibliotek tjenester informantene har benyttet siste halvår](#)  
[Tabell 2 - Informantenes vurdering av UBiTs litteraturbestand og samlinger](#)  
[Tabell 3 - Informantenes vurdering av ulike tjenesters viktighet](#)  
[Tabell 4 - Betalingsvillighet i forhold til ulike tilbud og tjenester](#)

#### **VEDLEGG**

[Vedlegg 1. Intervjuguide \(word-dokument\)](#)  
[Vedlegg 2. Brev til informantene \(word-dokument\)](#)  
[Vedlegg 3. Intervjuere, fagmiljø og antall informanter \(word-dokument\)](#)

## FORORD

Denne brukerundersøkelsen er en del av evalueringsprosjektet BIBORGUT ved Universitetsbiblioteket i Trondheim.

Ansvarlig har vært Infosøk og EDB-sjef Arnt Dragsten. Faglig ansvarlig har vært universitetsbibliotekar Kari Sandø, som også står som forfatter av analyserapporten.

Stor takk til de 48 informantene som ga av sin tid, og en ikke mindre takk til de 12 bibliotekansatte som intervjuet.

UBiT, mai 2000

Arnt Dragsten

## SAMMENDRAG OG KONKLUSJONER

### *Undersøkelsens bakgrunn, formål og gjennomføring*

I tilknytning til bibliotekets evalueringsprosjekt BIBORGUT ønsket styringsgruppen for prosjektet å få gjennomført en brukerundersøkelse for å få inn brukersynspunkter på UBiTs tjenestetilbud. Brukerundersøkelsen er gjennomført som en såkalt informantundersøkelse. 48 vitenskapelig ansatte ved NTNU er intervjuet ved hjelp av en intervjuguide basert på delvis åpne og delvis lukkede spørsmål. Intervjuerne er bibliotekansatte.

Undersøkelsens omfang både med hensyn til metode, antall intervjuede og type informanter, tilsier at resultatene på ingen måte er representative for UBiTs brukere som helhet. Dette har heller ikke vært intensjonen sett i lys av prosjektets tidsramme.

### *Informasjonskanaler*

Vitenskapelig ansatte og forskere ved NTNU har et mangfold av mulige kilder til innhenting av informasjon og kunnskap. Kolleger og fagnettverk, faglitteratur, tidsskrifter, konferanser, databaser, Internett, bibliotek, bokhandlere, forlagskontakter og -kataloger ..... er blant de kanaler som nevnes av våre informanter. UBiT spiller sin rolle i dette mangfoldet.

I den grad det på grunnlag av et så lite utvalg brukere, er mulig å foreta en rangering av informasjonskanalene, ser det ut til at referanser i faglitteraturen, kolleger og faglig nettverk "topper listen", deretter følger UBiT og BIBSYS, foran

instituttssamlinger, bokhandlere og nettsteder. Det er imidlertid variasjoner ut fra fagtilhørighet og delvis også alder (men ikke entydig).

Bibliotekbrukerne er ikke en entydig gruppe. Noen er innom biblioteket mer eller mindre daglig, noen ukentlig, og andre igjen sjeldnere, mens andre ikke besøker "biblioteket" som fysisk lokalitet, men forholder seg til dets elektroniske tilbud.

Hovedinntrykket er at de aller fleste informantene tar i bruk flere ulike informasjonskanaler, og at biblioteket, fysisk, elektronisk eller begge deler, har sin plass her.

Det er ikke riktig å betrakte disse informasjonskanalene utelukkende som UBiTs konkurrenter. Vi utfyller hverandre, og det må være et mål at UBiT hevder seg som en av flere sentrale kilder.

### ***Bruk av UBiT***

Alle informantene svarer ja på spørsmålet om de bruker UBiTs tjenester. Vi hadde som utgangspunkt også å få i tale noen ikke-brukere. At det ikke lyktes viser at det er måter å bruke biblioteket på som ikke er like synlig som andre. Vi har for eksempel informanter som ikke er registrert i bibliotekets låntakerregister - ikke har lånekort - men som oppgir at de bruker biblioteket til for eksempel å kikke i tidsskrifter og håndboklitteratur og til kopiering.

Personlig oppmøte er den måten flest oppgir at de bruker biblioteket på. Deretter følger BIBSYS via Internett, andre Internett-tilbud og epost. Internpost og telefon brukes i mindre grad. Det fysiske bibliotek spiller altså fremdeles en viktig rolle.

Personlig oppmøte i biblioteket knyttes delvis opp til beliggenhet i forhold til informantens arbeidsplass. Nærhet til biblioteket fremmer bruk av det fysiske bibliotek. Avstand oppveies for mange av det elektroniske tilbud.

Biblioteket brukes på forskjellig måte:

1. Leting etter litteratur til forskning/undervisning
2. Lesing av tidsskrifter
3. Bestilling av lån og fjernlån
4. Skaffe seg informasjon om ny litteratur ("browsing")

Og i noe mindre grad:

5. Bruk av oppslagsverk
6. Kontakt med fagansvarlig (fagreferent)

Noen kommer bare for å låne bøker eller kikke i tidsskrifter, andre benytter flere

av tjenestene.

Kontakt med **fagansvarlig (fagreferent)** i biblioteket, er ikke særlig utbredt blant våre informanter. Det forklares på forskjellige måter. Noen fag har ikke fagreferent. Det gjelder særlig på Gløshaugen. For informanter med tilknytning til fag som har fagreferent, mener noen at de ikke har bruk for denne tjenesten, andre at de ikke visste at den fantes eller hvem som er aktuell fagreferent for dem, mens andre igjen beklager at de ikke har vært flinke nok til å benytte seg av fagreferenten. Dette kan tyde på et markedsføringsproblem.

Vi kan ut fra intervjumaterialet også gå ut fra at det er en del ansatte som "ikke vet" at de bruker UBiT fordi de ikke knytter det elektroniske tilbudet til UBiT.

Det tjenestetilbud som flest av informantene har benyttet seg av siste halvår er å få tilsendt bøker og artikler til sitt eget kontor. Deretter følger det vi kaller gressing eller "browsing", det vil si mer eller mindre systematisk leting hyllelangs etter relevant litteratur, og lån av bøker og tidsskrift over skranke i biblioteket. Mange har også brukt BIBSYS fra egen PC. Brukerne veksler mellom å benytte tjenester i biblioteket og fra eget kontor. Dette bildet endrer seg ikke når vi ser på informantenes tilhørighet.

Biblioteket er for mange i tillegg til faglig og målrettet bruk, også et sted for mindre målrettede og mer avslappende besøk.

Når det gjelder **BIBSYS** viser undersøkelsen et åpenbart informasjons- og opplæringsbehov. Det finnes brukere som ikke kjenner til BIBSYS, og enda flere som ikke vet å utnytte de muligheter som ligger i systemet.

Et annet område biblioteket har en oppgave innenfor, er i sterkere grad å etablere et **formalisert samarbeid** med fakultet og institutt, når det gjelder undervisning, pensumlitteratur og oppgaveskriving. Det ser ut til å være mindre av det i dag etter intervjuene å dømme. Etter hvert som problembasert undervisning blir mer vanlig i læringsmiljøene vil biblioteket måtte få en mer aktiv rolle. En problembasert undervisning krever gode fagbibliotek som kan gi skreddersydde tilbud innen databaser, digitale læremidler (som etterlyses spesifikt i denne undersøkelsen), og ikke minst kildemateriale innen de enkelte fag. Mange informanter er for eksempel kritisk til faglitteraturdekningen innen sine fag.

Bibliotekets **hjemmesider** er kjent av de fleste. Mange av informantene bruker dem imidlertid ikke fordi de har laget sine egne bokmerker direkte til det de har behov for, som for eksempel BIBSYS og fagdatabaser. Et slikt forhold kan, hvis det er utbredt, være en av flere grunner til at mye av bibliotekets nye tilbud og generelle informasjon ikke når fram til brukerne.

Blant dem som oppgir regelmessig bruk av hjemmesidene framheves særlig BIBSYS, ISI, fagdatabaser og fullteksttidsskrifter som tilbud av særlig interesse. Av ting som savnes oppgis bredere dekning av fullteksttidsskrifter, oversikt over ny litteratur, oppdatering av fagsider.

Det informantene ønsker skal være lettest tilgjengelig på hjemmesidene er først og fremst BIBSYS og fagdatabaser og søkemuligheter i sin alminnelighet, samt elektroniske tidsskrift og fullteksttilbud.

Brukerne ønsker sider som er lett å ta seg fram i.

Tilbud om **fagsider** (NTNU-fag) på bibliotekets hjemmeside er et tilbud biblioteket har ønsket å prioritere. Informantene er delt i vurderingen av nytten av et slikt tilbud. Mange stiller seg tvilende til om biblioteket har "fagekspertise", "kompetanse og ressurser" nok til å lage gode fagsider. Andre mener at slike sider først og fremst er nyttig for studenter, eksterne brukere og fagfolk som har behov for informasjon utenom eget spesialfelt. Andre igjen ønsker såkalte fag- eller emneportaler (oversikter over kvalitetssikrede Internett-ressurser innen ulike fag) velkomne, og mener de kan bli et nyttig redskap.

Som kjent er det satt i gang et samarbeidsprosjekt i regi av BIBSYS, som nettopp skal samordne den virksomhet som skjer innenfor utdanningsinstitusjonene med hensyn til emneportaler.

Informantene opplever en arbeidsdag preget av travelhet og økende informasjonsmengde. Her har biblioteket en oppgave både å informere om eksisterende tilbud som kan være tidsbesparende, og å skreddersy tilbud for de enkelte fagmiljø og brukere.

Det er helt klart en mangel på informasjon om bibliotekets tilbud og tjenester i dag.

Flere av informantene nevner **FORSKDOK**, både at de bruker FORSKDOK til å lete etter informasjon, at de selv legger inn opplysninger, men også at de finner FORSKDOK vanskelig å bruke. Mange legger ikke inn publikasjonene sine i FORSKDOK. En grunn til det kan være at det oppleves som vanskelig og tidkrevende.

Som et av UBITs satsningsområder er dette opplysninger vi må ta på alvor. Det er sannsynlig at FORSKDOK vil bli enda viktigere ettersom vi vil få en økt grad av "egenpublisering" og elektronisk publisering ved universitetene. FORSKDOK vil da bli kilden for dokumentasjon og gjenfinning av såkalt grått materiale.

### ***Evaluering av samlinger og tilbud***

Det er mindre tilfredshet med **tilbudet av fagbøker**, og i særdeleshet på Dragvoll.

Når det gjelder **dekningen av tidsskrifter** deler informantene seg i to omtrent like store grupper. Halvparten er fornøyd, den andre halvparten er både og eller misfornøyd.

På spørsmål om vurdering av **det elektroniske tilbudet**, tidsskrifter og andre

tjenester, svarer flertallet at de ikke har synspunkter fordi de ikke kjenner tilbudet godt nok til å uttale seg. Foreløpig er det jo også mange fag som så godt som ikke har noe tilbud om elektroniske tidsskrifter, og markedsføringen av det tilbud som finnes har ikke vært særlig pågående. I tillegg finner mange det vanskelig å finne fram til de elektroniske tidsskriftene på bibliotekets hjemmeside.

Et hovedbudskap vi sitter igjen med etter å ha gått gjennom intervjuer med 48 vitenskapelig ansatte ved NTNU, er at biblioteket har en oppgave foran seg når det gjelder informasjon om og markedsføring av det tilbud og de tjenester vi har. Der har vi helt klart ikke vært flinke nok. Det er Arbeidsgruppens mening at fagreferentene bør utnyttes mer i dette arbeidet.

### ***Prioritering av ulike tilbud/tjenester***

Vi gikk gjennom 22 ulike tilbud og tjenester med informantene og ba dem ta stilling til om de mener den enkelte tjeneste er svært viktig for dem, mindre viktig eller ikke viktig. Ut fra denne gjennomgangen kunne vi sette opp en liste hvor tjenestene er rangert etter grad av viktighet.

Alle synes at **fjernlån** er svært viktig. Deretter følger BIBSYS, fagbøker, generell hjelp og veiledning fra personalet, databaser og trykte tidsskrifter. Mindre viktig vurderes individuell og fagspesifikk veiledning og opplæring og tilbud om aviser. Det er noe fagforskjeller når det gjelder behovet for aviser. Dragvoll-brukerne gir uttrykk for større behov for aviser enn de andre. Av opplæringstilbudene er det brukerkurs i biblioteket som vurderes som viktigst. Det er flere informanter som synes tilbud om trykte tidsskrifter er svært viktig, enn det er som synes det samme om elektroniske. Dette kan blant annet ha sammenheng med at det innenfor flere fagområder i dag finnes få tilbud innen elektroniske tidsskrifter, men vi får også uttalelser som viser at de trykte utgavene, papirutgavene, fremdeles står sterkt, også der elektroniske tilbud finnes.

Vi sitter igjen med et inntrykk av at de tradisjonelle bibliotek-tjenestene står sterkt blant informantene.

### ***Studentenes behov***

NTNUs studenter er en sentral brukergruppe som ikke omfattes av denne undersøkelsen. Mange av informantene har hatt studentenes behov i mente når de uttaler seg.

Av enkelttjenester som nevnes av flere informanter som særlig viktig for studentene finner vi først og fremst:

1. Brukerkurs (bibliotekkurs) i biblioteket
2. Fagspesifikk veiledning i skranken
3. Tilbud om trykte aviser

4. Generell hjelp og veiledning fra personalet
5. Tilbud om håndbøker, bibliografier, statistikk og lignende

Disse tilbudene er ikke blant de som informantene synes er viktigst for egen del, men de fremheves altså som viktige for studentene.

### ***Prising av tjenester***

Prising av tjenester er et følsomt tema. Noen av informantene vil ikke ta stilling til spørsmålet, men uttaler seg på generelt grunnlag. Det er gjennomgående at gratis bibliotek tjenester er et tilbud man regner som en selvfølge. Det var til dels uvilje mot å gå gjennom listen over aktuelle tjenester. Noen gjorde det allikevel, men presiserte at de prinsipielt var i mot betaling av bibliotek tjenester. Andre tok bare for seg enkelte tjenester, mens andre som sagt overhodet ikke ville kommentere enkelt tjenester.

Fjernlånstjenesten skiller seg ut som den tjenesten de fleste sier seg villig til å betale for, noe de også gjør i dag. Deretter følger brukerkurs i biblioteket, trykte tidsskrifter og fagdatabaser. Elektroniske tilbud er det svært få som kan tenke seg å betale for.

"Prisrangeringen" sier nok mer om tjenestens viktighet for informanten enn om betalingsvillighet.

Inntrykket vi sitter igjen med etter undersøkelsen er at pricing av tjenester er en omstridt problemstilling. I dag er pricing av bibliotek tjenester mer aktuelt overfor eksterne brukere, som kan kjøpe seg for eksempel online tilgang til digitale informasjonstjenester. Riksbibliotek tjenesten (RBT) planlegger i disse dager initiativ for å få utarbeidet standardavtaler for salg av bibliotek tjenester til eksterne brukere, samt forslag til prisfastsetting (Synopsis, 2/2000).

### ***Sammenligning av fagmiljøene***

Informantene sogner til forskjellige fagmiljø, fra humaniora til teknikk.

Grunnlagsmaterialet er lite, men vi vil peke på noen likheter og forskjeller.

Når det gjelder informasjonskilder skiller noen miljø seg ut ved å ta i bruk gode instituttsamlinger. Det gjelder spesielt Medisin.

Humaniora og samfunnsfag er mer orientert mot bøker og ulike typer eldre kildemateriale enn de andre fagene. Informantene herfra uttrykker også størst misnøye med faglitteraturutvalget, og de ønsker mer opp fra magasin og ut på åpne hyller.

Aviser ses i større grad på som et faglig tilbud på Dragvoll enn ved de andre lærestedene.

Det er stor grad av sammenfall mellom de fire miljøene når det gjelder hvilke tjenester de har benyttet seg av. Vi merker oss at det vi kan kalle gressing, å gå hyllelang og kikke etter litteratur, er utbredt i alle miljøer. Mange gir likeledes uttrykk for at de setter pris på lett tilgang til nye bøker.



Ulikheter i holdninger til tilbud om trykte kontra elektroniske tidsskrifter samsvarer ikke med fagtilhørighet. Det er ulike preferanser i alle miljøer, og mange som foretrekker begge deler.

Det elektroniske tilbudet (inkludert elektroniske tidsskrifter) vurderes ganske likt uansett informantenes tilhørighet. Flertallet av informantene sier de vet lite om dette tilbudet, og det er ingen påfallende forskjeller mellom for eksempel Gløshaugen og Dragvoll. Flertallet vurderer trykte tidsskrifter som viktigere enn elektroniske, også på Gløshaugen.

### ***Framtidig satsning***

Bakgrunnen for denne brukerundersøkelsen er blant annet å komme på sporet av hvor vi skal bevege oss i tiden som kommer. Hva skal vi ha med oss, hva skal endres, hva skal vi satse på av nye tilbud? Vi spurte informantene hva de rent personlig synes biblioteket bør satse på i framtiden.

Synspunktene kan i hovedsak grupperes i 5 kategorier.

#### ***1. Faglitteratur***

Svært mange informanter vektlegger behovet for økt satsning på faglitteratur, bøker, tidsskrifter og undervisningsmateriell som for eksempel CD, CD-rom, video.

#### ***2. Elektroniske tilbud***

Økt satsning på elektroniske medier og tilbud som databaser, elektroniske tidsskrift, fulltekstbaser, fag-/emneportaler.

#### ***3. Informasjon, opplæring og markedsføring***

Mange informanter mangler kunnskap om hva biblioteket kan tilby. Det uttrykkes ønsker om informasjon og opplæring, og bedre kontakt bibliotek/institutt, fagreferent/bruker.

#### ***4. Bibliotekets fysiske tilretteleggelse***

Flere informanter er opptatt av biblioteket som et sted som man kan gå til, lete etter litteratur, kikke i tidsskrifter, jobbe, slappe av.

#### ***5. Servicenivå og tjenestekvalitet***

Det er viktig i det minste å opprettholde det tjenestetilbud og det servicenivå vi har i dag.

### ***Konklusjoner***

Med et materiale basert på intervjuer med 48 informanter med til dels sprikende meninger og synspunkter, er det ikke lett å sammenfatte og konkludere i forhold til hva som er hovedbudskap i undersøkelsen. Noen inntrykk sitter vi imidlertid igjen med, og disse kan stikkordsmessig oppsummeres slik:

1. UBiT må markedsføre sine tilbud og tjenester mer direkte overfor de ulike brukergruppene. Dette gjelder ikke minst fagreferentfunksjonen og hjemmesidene.
2. UBiT må sørge for informasjon om/opplæring i bruk av ulike tjenester, blant annet BIBSYS og hjemmesidene.
3. UBiT bør etablere et formalisert samarbeid med fakultet og institutt.
4. UBiT må ta på alvor misnøyen med faglitteraturdekningen, og eventuelt utrede hva som kan gjøres for å bedre situasjonen.
5. UBiT må arbeide for å få flere elektroniske tidsskrifter.
6. UBiT må ivareta de tradisjonelle bibliotek tjenestene.
7. UBiT må fortsette arbeidet med etablering av fagsider og emneportaler.
8. UBiT må fortsette arbeidet med å gjøre hjemmesidenes grensesnitt så enkelt som mulig.
9. UBiT må gjøre sitt for at FORSKDOK blir mer brukervennlig.

## 1. UNDERSØKELSENS BAKGRUNN OG FORMÅL

I tilknytning til evalueringsarbeidet ved UBiT (BIBORGUT) ble det høsten 1999 opprettet en styringsgruppe med representanter fra bibliotekets ledelse, de ansatte og styret. Styringsgruppen satte ned tre arbeidsgrupper som skulle arbeide med hvert sitt felt: Tjenestene mot publikum (arbeidsgruppe I), indre tjenester (arbeidsgruppe II) og administrativt hjelpeapparat og IT (arbeidsgruppe III).

Tre analyserapporter og en samlerapport utarbeidet av de tre gruppelederne, ble levert 1. mars 2000.

Styringsgruppen ønsket i tillegg å få gjennomført en brukerundersøkelse for å ha ytterligere data å støtte seg til i det videre analysearbeid. Arbeidsgruppe 1 fikk i oppdrag å gjennomføre en slik undersøkelse, og med frist 15. mai 2000 for levering av rapport. Infosøk og EDB-sjef Arnt Dragsten har som leder av Arbeidsgruppe 1, vært ansvarlig for gjennomføringen av undersøkelsen. Universitetsbibliotekar Kari Sandø ble tillagt faglig ansvar og står som forfatter av analyserapporten. Professor Ida Bull, Historisk institutt, har representert styringsgruppen i arbeidet. Arbeidsgruppe 1, Arnt Dragsten, Kristin Grimstad, Anita Hagen, Unni Helland og Sven Strøm, har fungert som referansegruppe.

Formålet med brukerundersøkelsen har vært å få inn brukersynspunkter på UBiT og vårt tjenestetilbud, synspunkter som kan gi oss en pekepinn om hvilke tilbud og tjenester som bør tillegges særskilt vekt i det framtidige planleggingsarbeid. Med utgangspunkt i endrede rammebetingelser, så som strammere budsjettammer, nye brukerbehov, ny teknologi, bør biblioteket vurdere en omprioritering av tjenestetilbudet for å møte utfordringene.

Vi ønsket først å fokusere på hvilke informasjonskanaler brukerne anvender når de søker informasjon/litteratur til bruk for forskning og undervisning. Dette kan si oss litt om UBiTs plass i fagmiljøet. Dernest ønsket vi å kartlegge bruk av UBiT spesifikt. Bli biblioteket brukt, til hva, og eventuelt hvorfor ikke? Vi har forsøkt å få fastslått hvilke konkrete tjenester informantene har gjort bruk av, og har i den forbindelse også prøvd å få fram en prioritering av de ulike tilbudene. Intervjuguiden i vedlegg 1 viser hvilke tema og spørsmål som ligger til grunn for undersøkelsen.

Det er viktig å gjøre oppmerksom på at undersøkelsens omfang setter begrensinger i forhold til hva som kan leses ut av de framlagte resultater. Med et lite, ikke representativt utvalg må uttalelsene settes i det riktige perspektiv.

## 2. METODE, UTVALG OG GJENNOMFØRING

Ut fra oppdragets tidsramme ble det besluttet å gjennomføre en relativt avgrenset undersøkelse for å komme i mål til riktig tid. En større representativ spørreundersøkelse ville bli for omfattende å gjennomføre. Vi valgte å gjøre en såkalt informantundersøkelse, det vil si en intervjuundersøkelse blant særskilt utvalgte personer. Det må understrekes at dette ikke på noen måte er et representativt utvalg av UBiTs brukere verken med hensyn til utvalgskriterier eller antall. Blant annet er en sentral brukergruppe som studentene ikke med i undersøkelsen, heller ikke eksterne brukere som for enkelte fakultetsbibliotek utgjør en betydelig brukergruppe.

Informanter er vitenskapelig ansatte og stipendiater som hører hjemme i de ulike fakultetsbibliotekenes nærmiljøer. Kriteriet for å bli med som informant, har vært at vedkommende skal være en dyktig fagperson og ha kvalifiserte synspunkter på biblioteket og vårt tjenestetilbud. Vi ønsket også å ha med en del ikke-brukere i utvalget. Dette har vært bevisst i forhold til at vi ønsker å få utdypet hvorfor noen ikke bruker biblioteket. Forslag til informanter har kommet fra fakultetsbiblioteklederne, den sentrale ledelse, fagreferenter og andre.

Målet var å intervju minimum 40 personer, spredt på ulike miljøer fra humaniora, samfunnsfag og medisin til teknikk/natur- og realfag. Brev med forespørsel om å delta som informant ble sendt fra bibliotekdirektøren (se vedlegg 2) til 55 personer. 4 personer meldte fra med en gang at de ikke kunne delta, enten fordi de ikke hadde anledning innenfor den aktuelle intervjuperioden eller fordi de ikke ville. 3 personer falt fra da intervjuerne tok kontakt for å gjøre avtale om tid og sted for intervjuet. I alt ble 48 personer intervjuet.

Intervjuere har vært ansatte ved UBiT, 12 personer i alt. Se vedlegg 3 for oversikt over intervjuere, fagmiljø og antall informanter.

Resultatene fra intervjuene foreligger delvis som optelling av avkryssinger på

lukkede spørsmål og svaralternativ, delvis som utsagn nedskrevet av intervjuerne som svar på åpne spørsmål. I den følgende analysen er resultatene i enkelte sammenhenger gruppert etter hvor informanten hører hjemme. Gløshaugen består av informanter fra Gløshaugen-platået, Marinteknisk senter, Rosenborg og realfagsmiljøet på Lade. Medisin omfatter informanter tilhørende Det medisinske fakultet og Regionsykehuset, Gunnerus informanter fra Arkeologi og Naturhistorie, og Dragvoll informanter fra HF-fakultetet og SVT-fakultetet samt informanter fra SVT-fakultetet på Lade. I tilknytning til sitatene blir de kalt henholdsvis Gløs, Med, Gunn og Drag. Sitatene er skilt ut med anførselstegn og kursiv. Sitatene er valgt ut av rapportforfatteren på følgende grunnlag: sitatet representerer et synspunkt som går igjen hos flere informanter, eller utsagnet fremstår som særlig viktig eller interessant.

Det er viktig å slå fast at resultatene fra disse intervjuene ikke er representative for UBiTs brukergrupper sett under ett. Vi håper imidlertid å ha fått fram interessante meninger og synspunkter som kan være nyttig å ha med seg i den videre planlegging av UBiTs organisasjon og satsning. Det er riktigst å betrakte denne brukerundersøkelsen som en eksplorativ undersøkelse. Vi har avdekket svakheter og problemfelt som bør følges opp av ytterligere, mer omfattende undersøkelser, eventuelt avgrenset på tema, men med representative utvalg.

### 3. INFORMASJONSKANALER I FORSKNING OG UNDERVISNING

*"Det finnes så mange muligheter.  
Biblioteket må hjelpe folk så de  
ikke drukner i informasjon."  
(Informant, Dragvoll)*

Vitenskapelig ansatte og forskere ved NTNU har et mangfold av mulige kilder til innhenting av informasjon og kunnskap. Undersøkelsen viser dette med all tydelighet. Kolleger og fagnettverk, faglitteratur, tidsskrifter, konferanser, databaser, Internett, bibliotek, bokhandlere, forlagskontakter og -kataloger ..... er blant de kanaler som nevnes av våre informanter. UBiT spiller sin rolle i dette mangfoldet. Mange nevner UBiT og BIBSYS blant, som regel, flere kanaler for informasjonsinnhenting.

Spørsmålet vi stilte lød: Hvilke informasjonskanaler bruker du når du skal finne litteratur til forskning og undervisning?

#### ***Faglitteratur***

Mange bruker faglitteratur som en viktig kilde når ny kunnskap skal innhentes, ved behov for informasjon om et tema eller konkrete opplysninger, og når nytt

pensum planlegges.

Det er særlig referanser og litteraturlister som tas i bruk, fra fagbøker og tidsskriftartikler, men det benyttes også håndbøker innen faget og ulike oppslags- og oversiktsverk.

*"Jeg begynner ofte med nyere "handbooks". Topp fagfolk som skriver." (DRAG)*

*"Jeg ser på annen forskning." (DRAG)*

*"Jeg bruker oversiktsartikler og innføringsbøker." (DRAG)*

*"Det mest sentrale er blant annet referanser i faglitteraturen." (GUNN)*

*"Instituttets litteratursamling er uunnværlig." (MED)*

*"Jeg bruker bibliografier som "Review of [...]" og "Annual review of [...]" som viktige informasjonskanaler for forskning." (GLØS)*

*"Jeg abonnerer på egne tidsskrifter. Håndbøker og oppslagsbøker er viktig kilde til informasjon." (GLØS)*

Vi kan gå ut fra at en del av denne faglitteraturen ikke bare forefinnes i informantens eller instituttets eget håndbibliotek, men også benyttes i / lånes fra UBIT.

### **Kolleger/faglig nettverk**

I tillegg til referanser og litteraturlister i faglitteraturen, er personlig faglig kontakt med kolleger og fagnettverk, lokalt, nasjonalt og internasjonalt, konferanser og "chatte-grupper" på nettet, en sentral kilde for de fleste.

*"Bytte av publikasjoner mellom kolleger - nettverk i inn- og utland. Dette er veldig bra, mer relevant enn litteratursøk." (GUNN)*

*"Jeg kontakter kolleger." (GLØS)*

*"Jeg får tips fra kolleger." (GUNN)*

*"Samtaler/møter med ulike samarbeidspartnere." (MED)*

*"Kolleger/nettverk utenfor NTNU." (DRAG)*

*"Kolleger ved eget universitet og andre universitet." (DRAG)*

*"Bruker fagmiljøet mest. Har ikke tid til å "surfe" rundt." (DRAG)*

## **Internett**

Mange brukere har for fullt tatt i bruk Internett som hovedkilde i sin søken etter informasjon og ny kunnskap. Mange går via UBiTs hjemmeside og bruker BIBSYS og databasetilbudet der. Noen har laget seg bokmerker slik at de kommer direkte til det tilbudet de bruker mest. Mange bruker Internett uten at de går via biblioteket. En del har laget sine egne "emneportaler" som kan inkludere databaser, SDI-profiler, diskusjonsgrupper, organisasjoners hjemmesider, nettbokhandlere.

Nettbokhandelen Amazon.com er i utstrakt bruk i alle miljøer. Noen søker konsekvent etter ny litteratur i Amazon.com, og sjekker deretter BIBSYS for å se om litteraturen finnes der.

*"Internett. Blir stadig mer informasjon å hente herfra. [...]Internett er fint til å hente ned informasjon som behøves raskt. Jeg har presise adresser - fra tips, kolleger etc. - legger disse som bokmerker og bruker disse. Det kan være organisasjoners hjemmesider, men også fagpersoner og fagmiljø rundt i verden sine hjemmesider." (MED)*

*"Har brukt Internett mye for å bygge opp et kontaktnett. Bruker "biblioteket" i mindre grad." (MED)*

*"Bruker stort sett de samme informasjonskanalene for både forskning og undervisning. Et felles kjennetegn er at de er nettbaserte. Bruker web mye." (GLØS)*

Noen kombinerer nett og bibliotek:

*"Jeg leter i databaser på biblioteket." (GLØS)*

*"Jeg går på Amazon og sjekker etterpå om det finnes i BIBSYS." (DRAG)*

## **Forlagsmateriell**

Forlagskataloger, -brosjyrer og personlige forlagskontakter utgjør en viktig kilde for mange. En del får tilsendt det de kaller "complementary copies" regelmessig.

## **Bokhandlere**

Mange bruker Tapir, noen bruker andre bokhandlere i inn- og utland (ofte ved studieopphold og på reiser), og nettbokhandlere ser ut til å bli mer og mer vanlig. Her gjelder også at en del oppgir at de etter å ha brukt denne kilden, sjekker BIBSYS etterpå for å se om biblioteket eier den aktuelle litteraturen.

### ***Institutt-/avdelingsbibliotek***

Der det finnes er det en viktig kilde for informasjonsinnhenting. Det gjelder først og fremst på Gløshaugen og Medisinsk fakultet/RiT.

### ***UBiT***

Mange brukes BIBSYS og bibliotekets fagdataasetilbud til informasjonssøking. Felles for flere informanter er at de i tillegg liker "å gå på hylla" og bla i tidsskrifter, bøker og nyanskaffelser.

*"Jeg leter i databaser i biblioteket. [...] Ser i hyllene på biblioteket og bruker gjennomsynet." (GLØS)*

*"Jeg liker å gå og se i hyllene på biblioteket." (GLØS)*

*"Jeg er ofte i biblioteket og ser gjennom nybokhylla." (MED)*

*"Gjennomsynsordningen biblioteket tilbyr er fin, samt nybokhylla." (MED)*

*"Jeg går på hylla i forbindelse med store pensumomlegginger." (DRAG)*

*"Jeg bruker BIBSYS emnesøk, og så går jeg på hyllene i biblioteket og tidsskrifthyllene." (GUNN)*

*"Litteratursøk i faglige databaser - WebSpirs." (DRAG)*

I den grad det på grunnlag av et så lite utvalg brukere, er mulig å foreta en rangering av informasjonskanalene, ser det ut til at referanser i faglitteraturen, kolleger og faglig nettverk "topper listen", deretter følger UBiT og BIBSYS, foran instituttsamlinger, bokhandlere og nettsteder. Det er imidlertid variasjoner ut fra fagtilhørighet og delvis også alder (men ikke entydig). Humaniora og samfunnsfag er mere bokavhengig enn medisinske, tekniske og realfag, og har i tillegg også behov for å gå tilbake til eldre originalkilder. Den gamle kortkatalogen som enda ikke er fullt ut konvertert, må derfor også tas i bruk til tider av disse brukerne. Medisinerne skiller seg ut ved at de også har behov for stoff og informasjon til bruk for klinisk arbeid. Det ser ut til at de da i stor utstrekning gjør bruk av solide institutt- og avdelingsbibliotek. Medisinerne berømmer også MBIS' gjennomsynsordning og "nybokhylla" som tydeligvis

brukes flittig for å orientere seg i den nye faglitteraturen. Også Dragvollbrukerne er opptatt av nye utstilte bøker. Brukere fra alle miljøer opplyser at de gjerne går hyllelangt og "leter" etter litteratur som kan være aktuell. Dette gjelder spesielt når nye pensumlister skal settes opp, men også for egen del.

Bibliotekbrukerne er ikke en entydig gruppe. Noen er innom biblioteket mer eller mindre daglig, noen ukentlig, og andre igjen sjeldnere, mens andre ikke besøker "biblioteket" som fysisk lokalitet, men forholder seg til dets elektroniske tilbud.

Hovedinntrykket er at de aller fleste informantene tar i bruk flere ulike informasjonskanaler, og at biblioteket, fysisk, elektronisk eller begge deler, har sin plass her.

Årsaker som oppgis for bruk av de aktuelle kanaler er først og fremst at de er lett tilgjengelig, tidsbesparende og har høy informasjonskvalitet. Noen medgir at det nok også er et element av vane med i bildet.

*"Jeg er utdannet før IT-teknologien; jeg fortsetter gode, innlærte vaner." (GUNN)*

*"... av gammel vane. Jeg mangler oppdaterte datakunnskaper." (GUNN)*

Pris ser ikke ut til å spille noen særlig rolle.

*"Resultatet er viktigere enn prisen." (MED)*

Det kan synes som det er et element av tilfeldigheter med i informantenes valg av informasjonskanaler. Mange søker antagelig til de har funnet det de mener er godt nok. Følgende sitat er nok representativt for flere enn dets kilde:

*"Jeg er innforstått med at mitt valg av kilder kanskje ikke gir meg en total oversikt over fagområdet, men jeg synes at de gir en tilfredsstillende oversikt på en effektiv måte og med minst mulig tidsbruk." (GLØS)*

Det er ikke riktig å betrakte disse informasjonskanalene utelukkende som UBiTs konkurrenter. Vi utfyller hverandre, og det må være et mål at UBiT hevder seg som en av flere sentrale kilder.



## 4. BRUK AV UBiT

Alle informantene svarer ja på spørsmålet om de bruker UBiTs tjenester. Vi hadde som utgangspunkt også å få i tale noen ikke-brukere. At det ikke lyktes viser at det er måter å bruke biblioteket på som ikke er like synlig som andre. Vi har for eksempel informanter som ikke er registrert i bibliotekets låntakerregister - ikke har lånekort - men som oppgir at de bruker biblioteket til for eksempel å kikke i tidsskrifter og håndboklitteratur og til kopiering.

### *Hvordan/på hvilken måte brukes biblioteket?*

Personlig oppmøte er den måten flest oppgir at de bruker biblioteket på (43). Deretter følger BIBSYS via Internett (40), andre Internett-tilbud (26) og epost (25). Internpost og telefon brukes i mindre grad (18 og 14). Det fysiske bibliotek spiller altså fremdeles en viktig rolle.

Personlig oppmøte i biblioteket knyttes delvis opp til beliggenhet i forhold til informantenes arbeidsplass.

*"Skulle gjerne vært her oftere, men den fysiske avstanden er for lang. Bruker for mye tid på å gå."* (MED)

*"Jeg hadde benyttet biblioteket mere dersom det hadde vært lokalisert nærmere avdelingen."* (MED)

*"Biblioteket er langt unna nå. Brukte det mere da jeg var på Lade og hadde kontor i nærheten."* (DRAG)

*"Har mye kontakt med personalet på fakultetsbiblioteket. Har kontor i etasjen over biblioteket. Fakultetsbiblioteket er lett tilgjengelig."* (GLØS)

Den fysiske avstanden vil for mange oppveies av det elektroniske tilbudet.

*"Jeg er lite fysisk til stede i biblioteket. Gjør det meste via nettet."* (GLØS)

*"Bruker biblioteket mindre og mindre fysisk. Jeg bruker det elektroniske tilbud mer. Biblioteket er ikke så fysisk interessant lengre."* (DRAG)

*"Har bokmerker på PC."* (DRAG)

Men så har vi uttalelser som

*"Jeg bruker biblioteket både ved personlig oppmøte og via nettet." (GLØS)*

*"Jeg er fysisk lite til stede i biblioteket. Gjør det meste via nettet. Jeg prøver imidlertid å ha en lese-/"browse"-runde en gang hver fjortende dag for å holde meg orientert og sjekke tidsskrifter." (GLØS)*

*"Jeg kommer til biblioteket for å lese tidsskrifter, se på ny litteratur og jobbe i fred." (DRAG)*

*"Jeg kopierer artikler. Greitt å gå hit; hyggelig; jeg får tid til å fordype meg." (MED)*

*"Jeg synes fysisk oppmøte i biblioteket fortsatt er viktig fordi det vil være behov for å forklare eller sjekke opp forhold knyttet til for eksempel en artikkelforespørsel." (GLØS)*

### **Hva brukes biblioteket til?**

Til dette spørsmålet hadde vi forslag til 6 forskjellige bruksområder, og fikk følgende fordeling:

1. Lete etter litteratur til forskning/undervisning (41)
2. Lese i tidsskrifter/aviser (mange hadde strøket ut aviser) (35)
3. Bestille lån enten fra UBiT eller fra andre bibliotek (34)
4. Orienter meg om ny litteratur ("browsing") (31)
5. Bruke oppslagsverk (26)
6. Kontakt med fagansvarlig (fagreferent) i biblioteket (16)

Noen kommer bare for å låne bøker eller kikke i tidsskrifter, andre benytter flere av tjenestene.

*"Jeg leser tidsskrifter hver dag på lesesalen." (GLØS)*

*"For å lese tidsskrifter. Det er svært viktig." (DRAG)*

*"Jeg bruker biblioteket til å finne litteratur, bruke mikrofilmapparatet, lese bøker som bare kan brukes på lesesal, gå gjennom tidsskrifter, låne bøker." (GUNN)*

*"Jeg bruker biblioteket for å lese tidsskrifter, se på ny litteratur og jobbe i fred." (DRAG)*

Kontakt med fagansvarlig (fagreferent) i biblioteket, er ikke særlig utbredt blant våre informanter. Det forklares på forskjellige måter. Mange fag har ikke fagreferent. Det gjelder særlig på Gløshaugen. Blant informantene som tilhører fag med fagreferent, mener noen at de ikke har bruk for denne tjenesten, andre at de ikke visste at den fantes eller hvem som er aktuell fagreferent for dem, mens andre igjen beklager at de ikke har vært flinke nok til å benytte seg av fagreferenten. Dette kan tyde på et markedsføringsproblem.

*"Jeg har hatt lite kontakt med fagreferent. Det varierer. Har ikke følt behov, men ser at det kan være nyttig. Kjenner ikke helt til hva fagreferent kan tilby."* (DRAG)

*"Jeg hadde mer kontakt med fagreferent før. "Dårlig" kontakt med fagreferent kan like gjerne skyldes instituttet."* (DRAG)

*"Når jeg er i biblioteket bruker jeg de av personalet som er i skranken. Jeg søker ikke opp bestemte personer, for eksempel fagreferent."* (GLØS)

*"Vi trenger ikke universitetsbibliotekarer, men noen som kan hjelpe til med å orientere seg."* (MED)

En informant fra Gløshaugen svarte slik på spørsmål om hva han brukte biblioteket til:

*"Jeg har ingen faglig kontakt med biblioteket. Jeg bruker ikke biblioteket til å orientere meg i ny litteratur."* (GLØS),

men samme informant sier senere i intervjuet på spørsmål om bruk av BIBSYS:

*"Jeg søker på forfatternavn eller ord i tittel. Søker som regel på spesifikke bøker/titler når jeg søker i BIBSYS. Søker ikke på emne i BIBSYS, bruker da fagdatabaser og søker på artikler."* (GLØS)

Vi vil tro at det kan være mange ansatte som mener at de ikke bruker UBiT fordi de ikke knytter det elektroniske tilbudet til UBiT.

Vi spurte informantene hvilke av 15 konkrete bibliotek tjenester de i løpet av siste halvår hadde benyttet seg av, og fikk følgende svarfordelinger:

**Tabell 1 - Bibliotek tjenester informantene har benyttet siste halvår**

TJENESTER	Totalt	Dragvoll	Gløshaugen	Medisin	Gunnerus

1. Fått tilsendt bestilte bøker/ tidsskrifter til eget kontor	44	16	16	6	6
2. Lett etter litteratur på hylla (gressing)	42	17	14	6	5
3. Lånt bøker/tidsskrifter over skranke	42	16	15	6	5
4. Søkt etter litteratur i BIBSYS fra egen PC	40	17	15	3	5
5. Lest tidsskrifter/aviser i biblioteket.	39	15	14	6	4
6. Bestilt litteratur fra lager (magasin) i biblioteket	38	13	13	6	6
7. Søkt etter litteratur i andre baser fra egen PC.	34	13	13	6	2
8. Fulgt med i ny utstilt litteratur.	32	14	9	5	4
9. Bestilt lån av bøker fra andre bibliotek ved personlig oppmøte i biblioteket.	29	11	11	3	4
10. Bestilt lån av bøker fra andre bibliotek fra egen PC (men via UBiT)	26	14	8	2	2
11. Bestilt kopier av tidsskriftartikler fra andre bibliotek ved oppmøte i biblioteket.	25	9	11	3	2
12. Søkt etter litteratur i BIBSYS på biblioteket	18	12	6		
13. Bestilt kopier av tidsskriftartikler fra andre bibliotek fra egen PC (men via UBiT)	17	8	6	1	2
14. Annet angi hva.	16	8	3	3	2
15. Søkt etter litteratur i andre baser på biblioteket	12	3	7	2	
(N=48)	(48)	(18)	(18)	(6)	(6)

Det tjenestetilbud som flest av informantene har benyttet seg av siste halvår er å få tilsendt bøker og artikler til sitt eget kontor. Deretter følger det vi kaller gressing eller "browsing", det vil si mer eller mindre systematisk leting hyllelans etter relevant litteratur, og lån av bøker og tidsskrift over skranke i

biblioteket. Mange har også bruket BIBSYS fra egen PC.

Vi ser at brukerne veksler mellom å benytte tjenester i biblioteket og fra eget kontor.

Dette bildet endrer seg ikke når vi ser på informantenes tilhørighet.

Det skal bemerkes at tjenesten som kom på "siste plass" i rangeringen, " Søkt etter annen litteratur i andre baser på biblioteket", er en tjeneste som nok i størst grad benyttes av studenter som ikke har tilgang til egen PC på samme måte som de ansatte.

Under "Annet" (nr. 14) er oppgitt aktiviteter som avis- og annen mikrofilmlesing, kopiering, lete etter opplysninger i statistikk- og referansesamling, og

*"Tilflukt; et avbrekk i dagen, og for å få ro." (DRAG)*

*"Sittet og arbeidet." (DRAG)*

*"Viser rundt nye på biblioteket." (MED)*

*"Tar med meg gjesteforskere, og disse ytes en utmerket service." (MED)*

*"Det er bra at det er så god plass at det bestandig er rom for å sitte i ro, fordype seg." (MED)*

*"Trivselsfaktoren. Trivelig å gå på biblioteket for å bla i tidsskrifter og lignende." (GUNN)*

*"Stikker innom ved ledig tid. Kikker i tidsskrifter, sjekker referanselitteratur i forbindelse med undervisning, snakker med fagansvarlig." (GLØS)*

*"Sendt studenter dit, oppfordrer til å ta kontakt med fagreferent." (DRAG)*

Biblioteket ser således også ut til å være et sted for mindre målrettede og mer avslappende besøk i tillegg til mer planlagte og faglige aktiviteter.

### ***Bruk av BIBSYS***

BIBSYS er bibliotekets katalog og arbeidsredskap. Vi spurte informantene om de brukte BIBSYS og på hvilken måte.

Tre informanter (fra ulike miljøer) svarer at de ikke bruker BIBSYS i det hele tatt. De bruker imidlertid andre tjenester. Blant annet låner de bøker, bestiller fjernlån, leser i tidsskrifter.

En informant oppgir å bruke BIBSYS lite, og to andre sier:

*"Jeg kjenner til bruk av BIBSYS, men har ikke bruk for de funksjonene som tilbys der - synes personlig oppmøte, kontakt er best for bestilling, og finner ellers det jeg trenger i avdelingssamlingen - som biblioteket oppdaterer."* (MED)

*"Jeg kjenner til BIBSYS. Har planer om å sette meg inn i BIBSYS."* (MED)

De 42 øvrige informantene bruker BIBSYS i varierende utstrekning, både hva angår hyppighet og hvilke funksjoner de tar i bruk. Noen sier at de søker i BIBSYS daglig. Flertallet søker hovedsakelig på forfatternavn, ord i tittel og emne. Vi spurte spesifikt om søk på klassifikasjonssignatur. De fleste sier nei til det, men det er noen få som oppgir at de bruker alle søkbare felt.

*"Jeg bruker bare forfatternavn. Vet ikke hvordan jeg benytter de andre søkenøkene."* (GLØS)

*"Jeg søker på forfatternavn pluss tittel. Jeg synes imidlertid at systemet er for vanskelig - burde gi lettere respons/tilbakemelding på mangel på treff."* (GUNN)

*"Jeg søker på forfatternavn, sjelden på emneord, aldri på klassifikasjonssignatur."* (DRAG)

*"Jeg bruker litteraturreferanser i lest litteratur og anbefalt litteratur fra venner, og søker så opp litteraturen i BIBSYS. Søker stort sett ikke etter emne i BIBSYS. Bruker søkesystemet ved University of [...], som også gir inntak til tidsskriftartikler."* (DRAG)

*"Som oftest søker jeg målbevisst etter en bestemt bok ut fra forfatter/tittel, men bruker også emnesøk i blant."* (GLØS)

*"Jeg bruker BIBSYS ofte. Søker i forskjellige felter, avhengig av behov."* (GLØS)

*"Jeg bruker alle søkemuligheter/funksjoner i BIBSYS."* (GLØS)

Som vi ser er det store variasjoner i BIBSYS-bruken, og åpenbart et informasjons- og opplæringsbehov blant brukerne.

### ***Bibliotekets plass i undervisningen***

Inkluderer informantene biblioteket når de legger opp undervisningen sin? I underkant av 10 informanter har ikke biblioteket i tankene når de planlegger undervisningen. Mange svarer kort og godt nei på spørsmålet, og har ikke noe å tilføye ut over det. Andre sier at de tar det for gitt at biblioteket har relevant pensumlitteratur og at studentene selv finner ut av bruk av biblioteket.

*"Nei. Jeg underviser ut fra egen forskning. Sjekker ikke om biblioteket har litteraturen." (GUNN)*

*"Ikke i det hele tatt. Spesielt fagområde." (GLØS)*

*"Jeg forutsetter at studentene bruker biblioteket i forbindelse med sin utdanning, men nevner ikke biblioteket spesielt i forbindelse med undervisningen." (GLØS)*

*"Jeg sjekker med Tapir at de har litteraturen som brukes som pensum. Går ut fra at biblioteket tar inn pensumbøkene." (GLØS)*

*"Jeg tar det for gitt at biblioteket har litteraturen." (GLØS)*

*"Undervisningen er pensumrelatert, og jeg tar det for gitt at pensumbøkene blir kjøpt inn til biblioteket." (DRAG)*

Flertallet svarer at de inkluderer biblioteket når de planlegger undervisningen, men i varierende omfang.

*"Ja, og jeg kontakter fagreferent på forhånd." (GUNN)*

*"Ja, når det gjelder hovedfagsstudenter. Jobber sammen med studentene. Sjekker at biblioteket har litteraturen." (GUNN)*

*"Som oftest, men ikke alltid." (DRAG)*

*"Ja, anbefaler dem også å gå på bibliotekkurs. Faget har kompendielitteratur som står i biblioteket." (DRAG)*

*"I noen grad, men det burde bli bedre. I første omgang få opp et pensum som er bra nok, så får en ordne det praktiske etterpå." (DRAG)*

*"Jeg oppfordrer og informerer studentene om at de må lese tidsskrifter og søke i fagdatabaser. Jeg anbefaler et litteraturstudie før de starter med prosjekt og diplom. På diplomten må de ha litteraturstudie. Får trekk i karakteren dersom dette mangler." (GLØS)*

Dette kan tyde på at biblioteket har en oppgave i sterkere grad å etablere et formalisert samarbeid med fakultet og institutt når det gjelder undervisning, pensumlitteratur og oppgaveskriving.

### ***Bibliotekets hjemmesider***

Vet du hvordan du skal finne fram til bibliotekets hjemmesider, spurte vi.

Antall informanter som svarte ja, fordelt seg slik:

Gløshaugen	18
Dragvoll	16
Gunnerus	5
Medisin	6
Totalt	45
(N=)	48

Det viste seg i løpet av intervjuet at en av informantene fra Dragvoll som svarte ja, i virkeligheten var ukjent med hjemmesidene, slik at i alt 4 informanter ikke kjenner til bibliotekets hjemmesider.

Noen sier at de kjenner til sidene, men bruker dem ikke.

Bruksfrekvensen varierer svært fra flere ganger daglig, via flere ganger i uken til månedlig og sjelden. Det henger sannsynligvis sammen med øvrig bibliotekbruk og arbeidsvaner, samt selvfølgelig bibliotekets tilbud innenfor den enkeltes fagområde. I lys av den tid som er avsatt til gjennomføring av brukerundersøkelsen kan vi ikke gå nærmere inn på kryssjekking av intervjudata.

Flere kjenner godt til hjemmesidene våre, men bruker dem ikke fordi de har laget sine egne bokmerker direkte til det de har behov for, som for eksempel BIBSYS og fagdatabaser. Et slikt forhold kan, hvis det er utbredt blant brukerne, være en av flere grunner til at mye av bibliotekets nye tilbud og generelle informasjon ikke når fram til brukerne.

*"Bruker stort sett BIBSYS - har bokmerke til BIBSYS." (DRAG)*

*"Jeg bruker verken UBiT-sida eller fakultetsbiblioteksida ofte, da jeg har lagt inn "bookmarks" direkte til bl.a. BIBSYS og ISI. Går direkte inn på disse uten å gå innom UBiT-siden." (GLØS)*

Blant dem som oppgir regelmessig bruk av hjemmesidene framheves særlig BIBSYS, ISI, fagdatabaser og fullteksttidsskrifter som tilbud av særlig interesse. Av ting som savnes oppgis bredere dekning av fullteksttidsskrifter, oversikt over ny litteratur, oppdatering av fagsider, samt

*"Jeg savner mer "idiotsikring" for seniorvitenskapelig ansatte. Jeg mangler tid til kursing. Hjemmesidene er for mye beregnet på IT-generasjonen." (GUNN)*

*"Jeg savner et virtuelt bibliotek som viser hvor i biblioteket boken man har søkt opp i BIBSYS, befinner seg." (DRAG)*

*"Gjerne en samlet oversikt over nye bøker innen faget mitt, det vil*



*si også UB Oslo og UB Bergen." (GLØS)*

*"Hjemmesidene bør kunne personaliseres - skreddersys ens egne behov." (DRAG)*

Det informantene ønsker skal være lettest tilgjengelig på hjemmesidene er først og fremst BIBSYS og fagdatabaser og søkemuligheter i sin alminnelighet, samt elektroniske tidsskrift og fullteksttilbud.

Når det gjelder hjemmesidenes brukervennlighet og layout, svarer veldig mange at den er OK. Med litt velvilje kan jo det tolkes som positivt, men det kan like gjerne tyde på at de oppfattes som ordinære og kjedelige. Noen sier også det:

*"Kan bli bedre!" (GUNN)*

*"OK, men kan bli bedre." (GLØS)*

*"Stadige forandringer forstyrrer. Må lete mye på hjemmesidene." (DRAG)*

*"Kjedelig design, lite oppfinnsom tilbudspresentasjon og tregt å bevege seg i." (DRAG)*

Mens andre sier:

*"Bedre nå enn før. Lettere tilgjengelig enn før." (DRAG)*

*"Brukervennligheten er bra!" (MED)*

*"Bra, enkelt, nøkternt. Vil ikke ha glørete, blinkende sider." (DRAG)*

*"Greie, enkle." (DRAG)*

*"Sidene er bra. Optimal for min bruk." (MED)*

Et par av informantene nevner spesielt at det bør være henvisning fra gamle URLadresser for biblioteket til nye. De har hatt bokmerker til de gamle sidene uten å være klar over det.

Brukerne ønsker sider som er lett å ta seg fram i.

*"Sidene må ikke være for innviklet å finne fram i. Det må ikke være for mye blailing. Jeg hopper over det uinteressante. Har bokmerker på de linkene jeg synes er interessante." (MED)*

*"Jeg ønsker lettere tilgang til nyttig informasjon, generelle oppslagsverk, bedre struktur på sidene, mindre informasjon per side. De (sidene) trenger en annen sortering av emnene. Mer*

*forklaring på innhold - i alle fall stikkord." (MED)*

*"Ønsker meg mindre informasjon på UBiT-hovedsiden. Synes den er litt rotete." (GLØS)*

*"Minst mulig blaing. Bra at databasene ligger øverst. Jeg ønsker mest mulig fakta, minst mulig "dill dall"." (MED)*

*"Unødvendig mange vendinger, skjermbilder per bestilling." (DRAG)*

*"Det er vanskelig å orientere seg, spesielt hvordan finne fram til det en behøver, burde vært informasjon om informasjonen." (MED)*

*"Hovedsiden er for rotete. Det blir for mye informasjon på en gang. Jeg mener at hovedsiden skal inneholde minst mulig direkte informasjon, og i stedet linker/overskrifter til de viktigste/mest brukte ressurser. [...] Synes hovedsiden i dag lar viktige ressurser drukne i mindre viktige ressurser. I dag må man bruke mye tid til å finne det man har bruk for." (GLØS)*

De som ikke bruker sidene eller bare i liten grad, begrunner det på forskjellig måte. Noen sier de synes markedsføringen fra bibliotekets side er dårlig, andre mener at de ikke har bruk for dem, noen begrunner det med dårlig tid.

*"Jeg vil heller snakke med personalet." (GLØS)*

*"Visste ikke om dem." (DRAG)*

*"Har ikke tid." (MED)*

*"Trenger en påminnelse av og til om hva som ligger der." (DRAG)*

*"Tror ikke jeg finner noe spennende der." (GUNN)*

*"Tidpress. Latskap. Tar tid å sette seg inn i dette." (DRAG)*

*"Tid. Opplever informasjonsflommen så enorm at jeg må prioritere til enhver tid. Kunne kanskje vært markedsført bedre - en hendig liten trykt katalog." (DRAG)*

*"Har ikke følt behovet. Har så bra tilgang til biblioteket. Har ikke fått informasjon fra biblioteket." (GLØS)*

*"Hva skal jeg med dem?" (GLØS)*

Og:

*"Biblioteket er for dårlig markert på NTNUs hjemmeside. Vanskelig*

å finne." (GUNN)

Informantene opplever en arbeidsdag preget av travelhet og økende informasjonsmengde. Her har biblioteket en oppgave både å informere om eksisterende tilbud som kan være tidsbesparende, og å skreddersy tilbud for de enkelte fagmiljøer og brukere.

Det er helt klart en mangel på informasjon om bibliotekets tilbud og tjenester i dag.

## **Fagsider**

I neste kapittel kommer vi inn på informantenes vurdering av eksisterende tilbud ved UBiT. I forbindelse med hjemmesidene passer det å trekke inn her "Tilbud om fagsider (NTNU-fag) på bibliotekets hjemmeside". Dette er et tilbud biblioteket har ønsket å prioritere.

Informantene er delt i vurderingen av nytten av et slikt tilbud. Mange stiller seg tvilende til om biblioteket har "fagekspertise", "kompetanse og ressurser" nok til å lage gode fagsider. Andre mener at slike sider først og fremst er nyttig for studenter, eksterne brukere og fagfolk som har behov for informasjon utenom eget spesialfelt. Andre igjen ønsker såkalte fag- eller emneportaler velkomne, og mener de kan bli et nyttig redskap.

## **FORSKDOK**

Flere av informantene nevner FORSKDOK, både at de bruker FORSKDOK til å lete etter informasjon, at de selv legger inn opplysninger, men også at de finner FORSKDOK vanskelig å bruke.

*"Jeg bruker BIBSYS lite. Brukte BIBSYS mere før. Bruker FORSKDOK for å lage årsrapport og lignende." (GUNN)*

*"Jeg søker ikke mye etter nye bøker. Bruker FORSKDOK." (MED)*

*"Nei, jeg bruker ikke BIBSYS. Jeg legger inn i FORSKDOK." (GUNN)*

*"Jeg er spesielt misfornøyd med å legge inn egne ting i FORSKDOK. Burde vært enkelt å få opp referansenummer. Spesielt en del defaultfelter som burde vært selvutfyllt etter første gangs innlegging." (GLØS)*

*"Jeg synes det er vanskelig å registrere egne publikasjoner. Skulle ønske det hadde vært lagt til rette for/holdt kurs i "reference manager". Avdelingen bruker mye tid på dette selv." (MED)*

*"Savner opplysninger om hvor artikler/avlevering av materiale til FORSKDOK skal sendes." (DRAG)*

"Jeg synes det er lett å bruke BIBSYS på hjemmesida, men FORSKDOK er vanskeligere."(DRAG)

"Forskdok er v e l d i g tungvint å bruke. Mye bruk av knapper og mus." (GLØS)

"FORSKDOKs utskriftsformat egner seg ikke til bruk i årsmeldinger, det er mye arbeid med å skrive om dette. Jeg ønsker et utskriftsformat som er i litteraturlisteform som kan brukes direkte i årsmeldinga." (GUNN)

"Registrering i FORSKDOK er for vanskelig. Har sluttet å bruke det. Systemet forandres for ofte." (GLØS)

Noen kommenterer at så mange (andre enn dem selv) i k k e legger inn publikasjonene sine i FORSKDOK. En grunn til det kan være at det oppleves som vanskelig og tidkrevende.

Som et av UBITs satsningsområder er dette opplysninger vi må ta på alvor.

## 5. EVALUERING AV TILBUD OG TJENESTER

"Bibliotekets fremtid som fagbibliotek er helt avhengig av at tilgangen på faglitteratur blir bedre."  
(Informant, Gløshaugen)

### *Evaluering av litteraturbestand/samlinger*

Tabell 2 - Informantenes vurdering av UBITs litteraturbestand og samlinger

TILBUD	Totalt (N=48)				Dragvoll (N=18)			
	Fornøyd	Både og	Misforn	Vet ikke	Fornøyd	Både og	Misforn	Vet ikke
1. Dekningen av fagbøker	17	19	10	2	2	10	6	
2. Dekningen av tidsskrifter	25	14	9		7	7	4	
3. Dekningen av elektroniske tiddskrifter	2	5	10	31	1	1	2	14

4. Dekningen av databaser	19	12	2	15	7	4		7
5. Dekningen av andre elektroniske tilbud	7	5	1	35	3	2		13
6. Annet, angi hva	1	1	4	17				

<b>TILBUD</b>	<b>Gløshaugen (N=18)</b>				<b>Medisin (N=6)</b>			
	<b>Fornøyd</b>	<b>Både og</b>	<b>Misforn</b>	<b>Vet ikke</b>	<b>Fornøyd</b>	<b>Både og</b>	<b>Misforn</b>	<b>Vet ikke</b>
1. Dekningen av fagbøker	8	5	4	1	3	2		1
2. Dekningen av tidsskrifter	10	4	4		5		1	
3. Dekningen av elektroniske tidsskrifter	1	3	5	9			3	3
4. Dekningen av databaser	7	6	2	3	3	2		1
5. Dekningen av andre elektroniske tilbud	3	1		14		2	1	3
6. Annet, angi hva	1	1		11				4

<b>TILBUD</b>	<b>Gunnerus (N=6)</b>			
	<b>Fornøyd</b>	<b>Både og</b>	<b>Misforn</b>	<b>Vet ikke</b>
1. Dekningen av fagbøker	4	2		
2. Dekningen av tidsskrifter	3	3		
3. Dekningen av elektroniske tidsskrifter		1		5
4. Dekningen av databaser	2			4
5. Dekningen av andre elektroniske tilbud	1			5

6. Annet, angi hva			3	1
--------------------	--	--	---	---

I første del av tabellen ser vi den totale vurdering av ulike sider ved bibliotekets samlinger. Det er særlig tilbudet av fagbøker det er mindre tilfredshet med, og vi ser videre at spesielt Dragvoll-informantene er lite fornøyd med deknningen av bøker innenfor sine fagområder. Dette ble av flere utdypet under intervjuet.

*"Ressursene er for små. Boksamlingen er lite oppdatert." (DRAG)*

*"Det er store hull i sentral internasjonal faglitteratur på engelsk. Jeg har selv mye behov for tyskspråklig og fransk litteratur, men økonomien er så dårlig at dette aldri blir foreslått. Må kjøpe bøkene selv. [...] Mye av den sentrale litteraturen blir ikke oversatt og kommer ikke til biblioteket på grunn av budsjettsituasjonen. Dette virker negativt inn på forskningen og begrenser mulighetene for hovedfagsemner." (DRAG)*

*"I utlandet blir universitet vurdert etter kvaliteten på biblioteket. [...] Vårt bibliotek holder ikke mål - det er provinsielt. Vi må få redusert fjernlånsvirksomheten og bruke pengene til innkjøp av litteratur i stedet." (DRAG)*

Men også i andre fagmiljøer er det misfornøyde informanter:

*"Biblioteket er ikke flink nok til å følge med utviklingen innen fagene, og sørge for at disse reflekteres i litteraturlitbudet. I dag mener jeg at bibliotekets samling reflekterer gårsdagens forskning og forskningsområder." (GLØS)*

*"Når det gjelder deknningen av faglitteratur - bøker og tidsskrifter - er jeg svært misfornøyd. Instituttet har begynt å vurdere innkjøp av fagbøker og tidsskriftabonnement selv hvis ikke bibliotekets tilbud blir bedre. Bibliotekets framtid som fagbibliotek er helt avhengig av at tilgangen på faglitteratur blir bedre." (GLØS)*

Samme informant sier senere i intervjuet:

*"Jeg ønsker å presisere at jeg er svært godt fornøyd med bibliotekets personale og den service de yter. Jeg er også godt fornøyd med databasetilbudet. På grunn av det gode forholdet til bibliotekets ansatte og de tjenestene de yter, synes jeg det er trist at det dårlige tilbudet innen faglitteratur gir biblioteket et svært negativt helhetsinntrykk." (GLØS)*

En annen informant sier:

*"Dekningen av fagbøker er både og. Det er jo litt mitt ansvar også. Foreslår for lite innkjøp." (DRAG)*

Når det gjelder dekningen av tidsskrifter deler informantene seg i to omtrent like store grupper. 25 sier de er fornøyd, 23 at de er både og eller misfornøyd.

*"Det er sagt opp for mange tidsskrifter, og det er for få nye." (DRAG)*

*"UBiT har tidligere hatt dobbeltabonnement på mange tidsskrifter fordi disse dekker fagområder som dekkes av flere fakultetsbibliotek. I dag sies slike dobbeltabonnement opp. Når dette gjøres, bør disse tidsskriftene sendes på sirkulasjon til de bibliotekene som har fått sagt opp sitt eksemplar." (GLØS)*

På spørsmål om vurdering av det elektroniske tilbudet, tidsskrifter og andre tjenester, svarer flertallet at de ikke har synspunkter fordi de ikke kjenner tilbudet godt nok til å uttale seg. Foreløpig er det jo også mange fag som så godt som ikke har noe tilbud om elektroniske tidsskrifter, og markedsføringen av det tilbud som finnes har ikke vært særlig pågående.

Under Annet har flere informanter etterlyst tilbud om CD'er og CD-rom'er.

*"Jeg ønsker at biblioteket anskaffer mer undervisningsmaterieell - CD-rom'er, videoer, demo, modeller - som jeg kan benytte til undervisning av studentene." (MED)*

*"Ønsker samlinger av CD'er og videogram. Dette er relevante kilder for studenter og forskere, for eksempel bakgrunnsvideoer, etnografiske, musikkvideoer, undervisningsvideoer - mer og mer aktuelt. Ønsker også visningsmuligheter på biblioteket." (DRAG)*

*"Utlån av videogram. 550 studenter har videogram som primærkilde og står uten tilbud om lån/bruk fra UBiT." (DRAG)*

En bruker fra Medisin sier i tilknytning til Dekningen av andre elektroniske tilbud:

*"Her finnes det mye bra ute i verden. Biblioteket kunne vært bedre på dette. Kunne vært aktuelt med en "fagside/fagportal", gjerne med svarmulighet fra fagmiljøet slik at det hadde blitt et felles produkt fagmiljø/bibliotek." (MED)*

Vi spurte informantene om hva som hadde vært årsaken til at de i biblioteket ikke hadde fått tak i den litteraturen de hadde behov for.

De fleste svarte at det var fordi biblioteket ikke eide den publikasjonen de ønsket. Noen svarte at det var fordi litteraturen var utlånt, eller at den ikke var på plass på hylla. En del mente at det også tar for lang tid å få lån og kopier.

"Lån og kopier tar for lang tid. Kan være katastrofalt ved produksjon av forelesninger og gjesteforelesninger." (DRAG)

"Jeg har som regel fått tak i det jeg trenger til slutt, men fordi biblioteket ikke har hatt boka eller tidsskriftet har dette tatt lang tid. Jeg synes jeg ofte blir nødt til å bruke fjernlån." (GLØS)

"Fjernlån kan ta for lang tid." (DRAG)

Andre synes ikke dette er noe problem:

"Synes det fungerer bra (jernlån) og at det har blitt bedre." (DRAG)

"Dette fungerer stort sett bra." (DRAG)

"Ikke noe aktuelt problem. Det ordner seg som regel." (GLØS)

"Går rimelig fort. Det er tilgjengeligheten som er et problem." (DRAG)

### **Prioritering av ulike tilbud/tjenester**

Vi gikk gjennom 22 ulike tilbud og tjenester med informantene og ba dem ta stilling til om de mener den enkelte tjeneste er svært viktig for dem, mindre viktig eller ikke viktig. Ut fra denne gjennomgangen kan vi sette opp en liste etter grad av viktighet. Tallene angir antall informanter som har svart hva. En del informanter har ikke tatt stilling til bestemte tjenester fordi de ikke kjenner til dem eller ikke har brukt dem.

**Tabell 3 - Informantenes vurdering av ulike tjenesters viktighet**

TILBUD/TJENESTE	GRAD AV VIKTIGHET		
	Svært viktig	Mindre viktig	Ikke viktig
1. Formidling av lån og kopier fra andre bibliotek (jernlån)	48		
2. Tilbud om BIBSYS	44	1	2
3. Tilbud om fagbøker	43	1	3
4. Generell hjelp og veiledning fra personalet	42	5	1
5. Tilbud om fagdatabaser	42	1	3
6. Tilbud om trykte tidsskrifter	42	5	1
7. Utlån av litteratur over skranke	39	7	2



8. Utlån av litteratur og formidling av kopier uten å komme til biblioteket	39	4	5
9. Tilbud om håndbøker, bibliografier, statistikk og lignende	39	7	2
10. Brukerkurs (bibliotekkurs) i biblioteket	37	6	5
11. Innkalling av etterspurt utlånt litteratur	36	6	2
12. Elektronisk informasjon om nye tilbud fra biblioteket (for eksempel via email eller bibliotekets hjemmesider)	36	5	7
13. Informasjon om ny litteratur på bibliotekets hjemmesider	30	9	8
14. Tilbud om elektroniske tidsskrifter	29	14	3
15. Tilbud om fagsider (NTNU-fag) på bibliotekets hjemmeside	26	11	7
16. Individuell opplæring i biblioteket	26	8	13
17. Fagspesifikk opplæring på bibliotekets hjemmeside (aktuell fagside)	24	8	11
18. Fagspesifikk veiledning tilgjengelig på annen måte (for eksempel fagsider på web, eref, email, telefon)	24	12	8
19. Brukeropplæring ved egen pc	21	7	20
20. Fagspesifikk veiledning i skranken	17	16	14
21. Tilbud om trykte aviser	17	8	23
22. Tilbud om elektroniske aviser	14	9	24
<b>(N=48)</b>			

Alle synes at fjernlån er svært viktig. Deretter følger BIBSYS, fagbøker, generell hjelp og veiledning fra personalet, databaser og trykte tidsskrifter.

Mindre viktig vurderes individuell og fagspesifikk veiledning og opplæring, og tilbud om aviser. Som vi senere skal se er det fagforskjeller når det gjelder behovet for aviser.

Av opplæringstilbudene er det brukerkurs i biblioteket som vurderes som viktigst. Vi kan merke oss at det er flere informanter som synes tilbud om trykte tidsskrifter er svært viktig, enn det er som synes det samme om elektroniske (42 mot 29). Dette kan blant annet ha sammenheng med at det innenfor flere fagområder i dag finnes få tilbud innen elektroniske tidsskrifter, men vi skal også se når vi presenterer en del uttalelser, at de trykte utgavene, papirutgavene, fremdeles står sterkt, også der elektroniske tilbud finnes.

Mange informanter har når de har vurdert den enkelte tjeneste også hatt studentenes behov i tankene. Dette uttrykkes av flere i uttalelser som for eksempel: "Dette er ikke viktig for meg, men svært viktig for studentene." En feilkilde ved rangeringen i Tabell 3 kan være at noen informanter har svart "ikke viktig, men svært viktig for studenter", mens andre har svart "svært viktig, ikke for meg, men for studenter", og det har gitt ulik avkryssing på en tjeneste som i utgangspunktet er likt vurdert. Vi velger allikevel å tro at tabellen gir et tilnærmet korrekt bilde av informantenes samlede vurdering.

Vi siterer i det følgende en del av uttalelsene som ble gitt i intervjuene, og som enten er representative for flere enn den ene informanten, det vi si at det er flere som har sagt noe lignende, eller fordi uttalelsen er særlig interessant.

### 1. Formidling av lån og kopier fra andre bibliotek (fjernlån)

*"Svært viktig for å få tilgang til mest mulig relevant litteratur i fagfeltet." (DRAG)*

*"Ekstremt viktig for å skaffe til veie den litteraturen som UBiT mangler." (GLØS)*

*"For dårlig tilbakemelding på fjernlån." (GUNN)*

### 2. Tilbud om BIBSYS

*"Svært viktig. Sier seg selv. Et nødvendig redskap for å finne bøker og se hva som er tilgjengelig i samlingene." (GLØS)*

*"Svært viktig. Nyttig oversikt over det som finnes nasjonalt." (DRAG)*

*"Det burde vært mulig å lagre navn og ltid slik at utfylling av bestilling kan gå så greitt som mulig." (MED)*

### 3. Tilbud om fagbøker

*"Svært viktig. Bøkene utgjør grunnstammen, og har forskjellig innhold fra tidsskriftartiklene." (MED)*

*"Svært viktig. Både ansatte og studenter spesielt trenger faglig oppdatering, og et godt fagboktilbud er derfor en nødvendighet." (GLØS)*

### 4. Generell hjelp og veiledning fra personalet

*"Jeg velger alternativet mindre viktig fordi jeg finner fram det meste selv. Det må imidlertid være mulighet til å få hjelp fra ansatte hvis behovet dukker opp. Jeg ser at behovet for hjelp kan være mer viktig for studenter." (GLØS)*

*"Mindre viktig. Noen ganger viktig. Viktig når man har behov." (GLØS)*

*"Svært viktig. Viktig å få hjelp. Kan ikke erstattes av maskiner." (DRAG)*

*"Det er viktig med veiledning, og at den er lett tilgjengelig." (MED)*

## **5. Tilbud om fagdatabaser**

*"Svært viktig. Jeg tror gode fagdatabaser vil bli viktigere og viktigere, og håper at disse blir enda bedre utbygd enn det er i dag. Gode fagdatabaser letter informasjonssøkemulighetene i kvalitetssikrede informasjonskilder." (GLØS)*

*"Svært viktig. I dagens informasjonssamfunn er det viktig med gode verktøy som gir kvalitetssikret informasjon. Grunnleggende ressurs." (MED)*

## **6. Tilbud om trykte tidsskrifter**

*"Svært viktig. En nødvendighet for faglig oppdatering og utvikling både for meg selv og studentene. Et godt tidsskrifttilbud er en nødvendighet for faglig og vitenskapelig virksomhet. Jeg ønsker papirtidsskrifter fordi muligheten til å sitte og bla er viktig for å fange opp interessante ting som ikke blir fanget opp av søk." (GLØS)*

*"Svært viktig. Løpende tidsskrifter er en viktig kilde. Debattforum. Holde seg faglig orientert. Jeg oppmuntrer studentene til å bruke tidsskrifter." (DRAG)*

## **7. Utlån av litteratur over skranke**

*"Både svært viktig og mindre viktig. Kan få tilsendt litteratur til kontoret, men vil komme til biblioteket når det haster. Godt å kunne komme til biblioteket. Må spørre om ting av og til." (DRAG)*

*"Mindre viktig. Bestiller 95% via nettet." (GUNN)*

*"Svært viktig. Greitt å kunne gå i hylla og plukke bøker og låne disse over skranke. Muligheten til personlig kontakt med bibliotekpersonalet er også viktig i enkelte situasjoner." (GLØS)*

## **8. Utlån av litteratur og formidling av kopier uten å komme til biblioteket**

*"Svært viktig. Det er lang avstand til biblioteket." (GUNN)*

*"Svært viktig. Tidspress gjør det viktig." (DRAG)*

## **9. Tilbud om håndbøker, bibliografier, statistikk og lignende**

*"Svært viktig. Dette er bøker som ofte har lengre levetid, og er derfor viktige i samlingen." (GLØS)*

*"Mindre viktig. Jeg kjøper selv den litteraturen jeg trenger innenfor denne kategorien. Men kan ikke kuttes ut. Denne type litteratur er viktig for studentene." (GLØS)*

*"Svært viktig. Naturlig å ha i biblioteket, selv om de bare brukes sporadisk." (MED)*

#### 10. Brukerkurs (bibliotekkurs) i biblioteket

*"Svært viktig. Stadig nye ting å sette seg inn i. Må bli oppdatert." (GUNN)*

*"Mindre viktig, men viktig for studentene." (DRAG)*

*"Svært viktig både for forskere og studenter." (DRAG)*

#### 11. Innkalling av etterspurt utlånt litteratur

*"Svært viktig. Det kan være vanskelig når ønsket litteratur ikke er tilgjengelig, og det er derfor viktig at biblioteket har rutiner som sørger for at utlånt litteratur kommer inn ved behov." (GLØS)*

*"Viktig funksjon, men har ikke opplevd det som noe problem." (MED)*

#### 12. Elektronisk informasjon om nye tilbud fra biblioteket (for eksempel via email eller bibliotekets hjemmesider)

*"Svært viktig, men må være i en form som brukerne kan absorbere. Selektiv informasjon. Ønsker ikke å bli pådyttet en masse email-informasjon." (DRAG)*

*"Ikke viktig. Får altfor mye informasjon på epost som det er - leser det ikke." (GLØS)*

*"Svært viktig. Epost er ikke så viktig, men elektronisk nyhetsspalte hadde vært bra." (MED)*

#### 13. Informasjon om ny litteratur på bibliotekets hjemmeside

*"Ikke viktig. [...] Holder meg oppdatert på andre måter." (DRAG)*

*"Mindre viktig. Har ikke brukt det, kunne vært fint om det fantes." (GUNN)*

*"Mindre viktig. Vil gjerne ha lister over nyinnkjøpt litteratur hvis det ikke tar for mye av personalressursene." (DRAG)*

*"Svært viktig. Får nå tilvekstlister tilsendt fra fagrererent. Nyttig." (GUNN)*

*"Svært viktig. Lettere å skaffe seg oversikten over ny litteratur hvis man ikke har anledning til å komme til biblioteket selv." (GLØS)*

#### 14. Tilbud om elektroniske tidsskrifter

*"Mindre viktig. Er mindre viktig dersom papirversjon finnes. Hvis ikke er elektronisk viktig. Må ha en av delene." (GLØS)*

*"Svært viktig. Viktig fordi det er en effektiv måte å få oversikt på, samt uslåelig når det gjelder søkemuligheter. Kommer ofte også raskere enn papirutgaven. Jeg vil imidlertid ha begge deler - ikke kun elektronisk versjon." (GLØS)*

*"Mindre viktig. Jeg ønsker å holde tidsskriftet i hånden. Jeg er fysisk plassert nær biblioteket og det er enkelt å gå dit. I tidsskriftet står det om møter, konferanser, kommentarer etc. som ikke alltid står i nettutgaven. Jeg er avhengig av god gjengivelse av bilder. De blir stadig bedre, men kan ennå ikke konkurrere med den trykte utgaven." (MED)*

*"Mindre viktig. Blir mer viktig etter hvert sannsynligvis. Bør prioriteres høyt." (GUNN)*

*"Svært viktig. Finner det man skal ha lettere selv, mer anvendelig. Går fortere, tid er viktig." (GUNN)*

*"Svært viktig. Er ikke viktig nå, det er ikke interessante tilbud innen faget mitt. Men blir svært viktig når det kommer." (DRAG)*

#### 15. Tilbud om fagsider (NTNU-fag) på bibliotekets hjemmeside

*"Mindre viktig. Vil bli viktigere etter hvert som mer og mer blir elektronisk av bibliotekets tilbud." (DRAG)*

*"Svært viktig. Nyttige lenker og annen nyttig informasjon for faget." (DRAG)*

*"Svært viktig. Er ikke et reellt tilbud i dag for mitt fag. Men det hadde vært interessant med et slikt tilbud." (MED)*

*"Mindre viktig. Er unødvendig." (MED)*

*"Ikke viktig. Min erfaring er at slike sider sjelden blir bra. Blir verken hummer eller kanari og krever mye arbeid. Vanskelig å få til bra. Kanskje viktig for eksterne brukere." (GLØS)*

*"Viktig kun hvis de er oppdaterte og innholdsrike. Hvis ikke er de uinteressante." (GLØS)*

## 16. Individuell opplæring i biblioteket

*"Ikke viktig. Dårlig ressursbruk" (DRAG)*

*"Svært viktig. Men kan være vel ressurskrevende." (DRAG)*

*"Svært viktig. Gjør det lettere å spørre, effektiv tidsbruk, komme igang med informasjonssøk. Mer skreddersydd." (MED)*

*"Mindre viktig. Synes kurs i biblioteket er et bedre alternativ." (GLØS)*

*"Svært viktig. Forskjellige brukere har forskjellige behov og et slikt opplegg gjør det mulig å tilpasse problemstillingene til den enkelte bruker." (GLØS)*

*"Mindre viktig. Luksus." (DRAG)*

*"Svært viktig. Særlig for studenter." (DRAG)*

## 17. Fagspesifikk opplæring på bibliotekets hjemmeside (aktuell fagside)

*"Svært viktig. Forutsetningen er at opplæringen er god, og det er vanskelig å lage gode opplæringsprogrammer. En generell veiledning er antakelig best." (MED)*

*"For meg er det mindre viktig, men det blir viktigere jo mer elektronisk biblioteket blir." (DRAG)*

*"Svært viktig. Burde ha satt meg bedre inn i ulike tilbud, men i en travel hverdag er det vanskelig, derfor bra med fagspesifikk opplæring." (DRAG)*

*"Svært viktig. Kan være et viktig supplement til ordinære kurs. Fordelen er at man kan gjennomgå kurset når det passer en selv best." (GLØS)*

*"Ikke viktig. Finner opplysningene andre steder. Har god oversikt over eget fag. Bedre tjenester andre steder." (GLØS)*

## 18. Fagspesifikk veiledning tilgjengelig på annen måte (for eksempel fagsider på web, eref, mail, telefon)

*"Telefon svært viktig. Email mindre viktig." (MED)*

*"Svært viktig. Bruker telefon mye." (GUNN)*

*"Svært viktig. Vil gjerne ha en eref-tjeneste, men vil ikke prioritere det hvis det betyr nedskjæring på andre tilbud." (DRAG)*

*"Svært viktig. Bra at muligheten er til stede når en trenger det. Vet hvor en skal henvende seg." (DRAG)*

*"Ikke viktig nå, men kan bli svært viktig i framtiden." (GLØS)*

*"Helt avhengig av hurtighet/effektivitet. Vil alltid bruke den kjappeste løsningen." (GLØS)*

*"Finner det meste selv, men en god hjemmeside kunne kanskje være av nytte for studentene." (GLØS)*

*"Mindre viktig. Men viktig for studenter." (DRAG)*

#### 19. Brukeropplæring ved egen PC

*"Svært viktig. Dette er noe jeg ønsker." (GUNN)*

*"Ikke viktig. Den som trenger det bør gå til en kollega. Biblioteket bør ikke bruke ressurser på å lære opp brukerne på kontoret." (DRAG)*

*"Svært viktig. Maskinene kan fungere ulikt." (DRAG)*

*"Svært viktig, men ikke nødvendigvis på kontoret. Det viktigste er muligheten til individuell opplæring/veiledning." (GLØS)*

#### 20. Fagspesifikk veiledning i skranken

*"Mindre viktig. Urimelig. Viktig at fagreferent er tilgjengelig. Den fagspesifikke personen må kunne nås per telefon." (DRAG)*

*"Ikke viktig. Har god oversikt over eget fagområde. Men kan ikke kuttes ut, kan være nyttig for studenter og eventuelt andre." (GLØS)*

*"Svært viktig for studenter." (DRAG)*

*"Svært viktig. Det vil i en del tilfeller være lettere å snakke med en fagperson som kjenner faget og som snakker "samme språk" som bruker." (GLØS)*

#### 21. Tilbud om trykte aviser

*"Svært viktig i datainnsamlingsøyemed pluss følge med i landsaviser." (DRAG)*

*"Svært viktig for et språk- og kulturstudium. God vane å lese aviser. Aviser har moderne, ikkelitterært språk i motsetning til skjønnlitteratur." (DRAG)*

*"Ikke viktig. Bruk heller pengene på faglitteratur." (GLØS)*

*"Ikke viktig. Trenger det ikke i faglig sammenheng." (GUNN)*

*"Mindre viktig. Ikke personlig aktuelt, men hører hjemme på et*

*fagbibliotek slik at man kan orientere seg." (MED)*

## 22. Tilbud om elektroniske aviser

*"Ikke viktig. Avisene ligger på nettet." (DRAG)*

*"Svært viktig. Rask tilgang til nyheter. Eksempelmateriale i språkundervisningen." (DRAG)*

*"Ikke viktig. Synes dette spørsmålet er irrelevant da tilbudet finnes på nettet uavhengig av biblioteket." (GLØS)*

### **Studentenes behov**

NTNUs studenter er en sentral brukergruppe som ikke omfattes av denne undersøkelsen. Som tidligere nevnt er det imidlertid mange av informantene som har studentenes behov i mente når de uttaler seg.

I undervisnings- og veiledningssituasjoner oppfordrer flere studentene til å bruke biblioteket.

*"Biblioteket er en viktig del i undervisningen - spesielt på mellomfags- og hovedfagsnivå. Jeg forutsetter at studentene bruker biblioteket i forbindelse med prosjektoppgaver, semesteroppgaver og hovedfagsoppgaver. Instituttet har avtale med fakultetsbiblioteket om korte brukerkurs i forbindelse med emner på mellomfagsnivå, samt et litt mer omfattende kurs som en del av metodekurset for instituttets hovedfagsstudenter." (GLØS)*

*"PBL-studiet forventer av studentene utstrakt bruk av biblioteket." (MED)*

*"Jeg henviser til biblioteket i undervisningen, spesielt i forbindelse med emner som har semesteroppgave. Jeg forutsetter at hovedfagsstudenter benytter biblioteket." (GLØS)*

*"Jeg anbefaler studentene særlig å følge med i fagtidsskrifter." (DRAG)*

*"Jeg oppfordrer og informerer studentene om at de må lese tidsskrifter og søke i fagdatabaser." (GLØS)*

Av enkelttjenester som nevnes av flere informanter som særlig viktig for studentene finner vi først og fremst:

1. Brukerkurs (bibliotekkurs) i biblioteket



2. Fagspesifikk veiledning i skranken
3. Tilbud om trykte aviser
4. Generell hjelp og veiledning fra personalet
5. Tilbud om håndbøker, bibliografier, statistikk og lignende

Disse tilbudene er ikke blant de som informantene synes er viktigst for egen del (Tabell 3), men fremheves altså som viktige for studentene.

I et par sammenhenger nevnes ønsker om bedre tilbud av undervisningsmateriell som video, CD og CD-rom. Flere fag har videogram som viktig kilde, og står uten tilbud om dette i biblioteket i dag.

## 6. PRISING AV TJENESTER

*"Prinsipielt bør universitetet yte disse tjenestene gratis til sine ansatte."  
(Informant, Gunnerus)*

Etter at informantene hadde vurdert viktigheten av de forskjellige tjenestetilbudene, spurte vi "Hvilke av disse tjenestene vi har gått gjennom her, vurderer du som så viktig at det kan være aktuelt å betale for dem?" Dette spørsmålet vakte en del harme hos mange informanter. Noen ville ikke ta stilling til spørsmålet, men uttalte seg på generelt grunnlag. Det var til dels uvilje mot å gå gjennom listen. Noen gjorde det allikevel, men presiserte at de prinsipielt var i mot betaling av bibliotek tjenester. Andre tok bare for seg enkelte tjenester, mens andre som sagt overhodet ikke ville kommentere listen, men kom med generelle utsagn.

*"Merkelig at ansatte skal betale for å drive forskning og undervisning. Biblioteket er en forutsetning for dette, og NTNU plikter å legge forholdene til rette. Dårlig og tvetydig spørsmål. Velger å tolke det som et spørsmål om betaling i forhold til viktighet, men er prinsipiell motstander av at en skal betale for grunnleggende bibliotek tjenester. Jeg kunne vel kanskje tenke meg å betale for tilleggstjenester til de grunnleggende tjenestene, men slik har jeg ikke tolket spørsmålet." (DRAG)*

*"Jeg mener at alle tjenestene skal være gratis, og vil helst ikke svare på spørsmålet." (MED)*

*"Jeg reagerer svært negativt på en del av disse spørsmålene. Spesielt på grunn av at fagmiljøet synes at faglitteraturtilbudet i*

*dag er alt for dårlig. Jeg mener at tjenester som tidsskrifter og aviser, BIBSYS og fagdatabaser, utlån og veiledning, er naturlige biblioteksoppgaver som det bør være bibliotekets plikt å formidle kostnadsfritt til brukerne. Jeg har ikke innvendinger mot at det må betales for fjernlån og kopier - som i dag. Jeg advarer mot at innføring av betaling på en del av tjenestene vil medføre at instituttene heller bruker pengene selv til innkjøp av faglitteratur og abonnemeter. Dette er allerede i dag et tema på mitt institutt på grunn av den store misnøyen med dagens svake faglitteraturtilbud." (GLØS)*

*"Pris er viktig for vurdering av hvor mye jeg vil bruke bibliotekets tilbud. Jo høyere pris, jo mindre bruk av biblioteket. Vil da vurdere andre muligheter, tilbud. Instituttet vil bruke sine penger på å styrke instituttets tilbud, ikke bibliotekets." (GLØS)*

*"I prinsippet bør ikke brukerne betale for bibliotek tjenester. Hvem skal betale, instituttet eller jeg selv? [...] Biblioteket skal jo være et servicetilbud. Viktig å ha tilgang på tjenester. Hvem som betaler er ikke mitt bord. Det skal ikke være den enkelte bruker som betaler." (DRAG)*

*"Hvis man skal betale, vil enkeltpersoner/institutt abonnere og betale selv. Biblioteket må ikke gjøre seg selv overflødig." (GUNN)*

Slike synspunkter gikk mer eller mindre som en rød tråd gjennom intervjuene. Flere tok allikevel stilling til listen over tjenester, noen med forbehold som "hvis det blir absolutt nødvendig ...", "dersom vi ellers mister ..." og lignende, noen krysset av for nei hele veien eller vet ikke. Tallene som presenteres i tabellen nedenfor må derfor tolkes med all mulig forsiktighet.

**Tabell 4 - Betalingsvillighet i forhold til ulike tilbud og tjenester**

TILBUD/TJENESTE	BETALINGSVILLIGHET		
	Ja	Nei	Vet ikke
1. Formidling av lån og kopier fra andre bibliotek (jernlån)	29	4	2
2. Brukerkurs (bibliotekkurs) i biblioteket	22	13	2
3. Tilbud om trykte tidsskrifter	22	13	3
4. Tilbud om fagdatabaser	18	14	3
5. Tilbud om fagbøker	17	17	3
6. Tilbud om elektroniske tidsskrifter	17	17	5
7. Tilbud om BIBSYS	16	13	7

8. Utlån av litteratur og formidling av kopier uten å komme til biblioteket	16	16	5
9. Brukeropplæring ved egen pc	16	18	2
10. Individuell opplæring i biblioteket	15	19	1
11. Utlån av litteratur over skranke	12	19	4
12. Generell hjelp og veiledning fra personalet	10	21	5
13. Tilbud om håndbøker, bibliografier, statistikk og lignende	10	22	6
14. Innkalling av etterspurt utlånt litteratur	8	21	6
15. Fagspesifikk veiledning tilgjengelig på annen måte (for eksempel fagsider på web, eref, email, telefon)	7	24	4
16. Fagspesifikk veiledning i skranken	6	23	6
17. Tilbud om fagsider (NTNU-fag) på bibliotekets hjemmeside	6	22	7
18. Fagspesifikk opplæring på bibliotekets hjemmeside (aktuell fagside)	5	24	4
19. Tilbud om trykte aviser	5	31	2
20. Elektronisk informasjon om nye tilbud fra biblioteket (for eksempel via email eller bibliotekets hjemmesider)	3	28	3
21. Informasjon om ny litteratur på bibliotekets hjemmesider	3	28	4
22. Tilbud om elektroniske aviser	2	32	1

Bare de fire første tilbud/tjenester er flere enn halvparten av de som har besvart spørsmålet, villig til å vurdere å betale for. De øvrige (5 - 22) ønsker flertallet ikke å betale for, eller de tar ikke stilling/vet ikke.

Fjernlånstjenesten skiller seg ut som den tjenesten de fleste sier seg villig til å betale for, noe de også gjør i dag. Deretter følger brukerkurs i biblioteket, trykte tidsskrifter og fagdatabaser. Elektroniske tilbud (15,17,18,20,21,22) er det svært få som kan tenke seg å betale for.

Dersom vi sammenligner denne listen med rangeringen i Tabell 3 ser vi at det naturlig nok er en del sammenfall mellom vurdering av tjenestens viktighet, og betalingsvillighet.

Nedenfor følger en oversikt over noen tjenester med rekkefølgenummer i henholdsvis Tabell 3 og Tabell 4:

Tjeneste/tilbud:	Viktighet	Betalingsvillighet
Fjernlån	1	1
BIBSYS	2	7
Fagbøker	3	5

Generell hjelp	4	12
Fagdatabaser	5	4
Trykte tidsskrifter	6	3

Vi skal imidlertid være forsiktig med å trekke konklusjoner på bakgrunn av informantenes vegring mot å ta stilling til dette spørsmålet, og fleres konsekvente bruk av Nei eller Vet ikke som svar. Rangeringen i Tabell 4 sier med stor sannsynlighet mer om tjenestenes viktighet for informantene, enn om deres betalingsvillighet. Noen av intervjuerne mener at spørsmålsformuleringen var egnet til å skape nettopp denne misforståelsen, slik at flere informanter kan ha oppfattet spørsmålet om prising som et spørsmål om viktighet. Inntrykket vi sitter igjen med etter undersøkelsen er at prising av tjenester er en omstridt problemstilling.

## 7. FRAMTIDIG SATSNING

Bakgrunnen for denne brukerundersøkelsen er blant annet å komme på sporet av hvor vi skal bevege oss i tiden som kommer. Hva skal vi ha med oss, hva skal endres, hva skal vi satse på av nye tilbud? Vi ba informantene mot slutten av intervjuet om å dele sine tanker med oss om hva de rent personlig synes biblioteket bør satse på i framtiden.

Synspunktene kan i hovedsak grupperes i 5 kategorier.

### *Faglitteratur*

Svært mange informanter vektlegger behovet for uforminsket og økt satsning på faglitteratur, bøker, tidsskrifter og undervisningsmateriell som for eksempel CD, CD-ROM, video.

*"Bibliotekets framtid som fagbibliotek er helt avhengig av at tilgangen på faglitteratur blir bedre. Bibliotekets hovedoppgave fremover må være å få økt tidsskrifttilbudet, både på nett og i hyller. Manglende årganger må også etterbestilles for å fylle opp hull i samlingene. Bruken av biblioteket i fremtiden er helt avhengig av at tilbudet innen faglitteratur forbedres." (GLØS)*

*"Synes det burde være en nasjonal koordinering mellom fagbibliotekene (for eksempel via RBT) når det gjelder fagbøker. Dette for å få et system der man sikrer at i hvert fall ett av fagbibliotekene har et eksemplar av viktige fagbøker. På denne måten kan man slippe sene og dyre innlån fra utlandet." (GLØS)*

*"Bedre undervisningsmateriell, for eksempel CD-rom, til*

*studentene." (DRAG)*

*"Det viktigste i fagbibliotek er tidsskrifter." (DRAG)*

*"Forbedret, større innkjøp av litteratur. Slutte å avbryte tidsskriftserier. Utvide beholdningen av trykte tidsskrifter. Vi må få redusert fjernlånsvirksomheten og bruke pengene til innkjøp av litteratur i stedet." (DRAG)*

*"Utlån av vidoer og CD'er." (DRAG)*

*"Den norske litteraturen på Kalvskinnet - skjær igjennom! Få bøkene ut i brukermiljøene. [...] Den nye norske faglitteraturen blir stadig viktigere. Norske forlag er blitt flinke til å utgi bra norsk faglitteratur." (DRAG)*

*"Biblioteket må satse på et godt tilbud av faglitteratur hvis respekten for og bruken av biblioteket skal ha en fremtid. Biblioteket m å satse på dette for fremtiden." (GLØS)*

### **Elektroniske tilbud**

Økt satsning på elektroniske medier og tilbud som databaser, elektroniske tidsskrift, fulltekstbaser, fag-/emneportaler.

*"Økt tilbud fra egen PC." (GLØS)*

*"Bedre tilbud av fagdatabaser og flere elektroniske tidsskrifter. Bruker det tilbudet som finnes nå veldig mye." (GLØS)*

*"Biblioteket bør satse på å være i forkant i å ta i bruk ny teknologi. Biblioteket bør være vei inn i Internett. Hjelp folk med å finne fram i kaoset som Internett er blitt. Anskaffe elektroniske lesere for bøker, leie dem ut og gi mulighet for å laste ned elektroniske bøker. At man kan være student hvor som helst. Sende litteratur elektronisk - og dette kan betales for. Biblioteket må skanne inn litteratur, for eksempel bøker, som brukerne trenger og gi brukerne tilbud ut fra dette. Dette kan det tas betalt for." (DRAG)*

*"Viktig at det jobbes for ikke-kommersielt samarbeid for fulltekstdatabaser." (MED)*

*"Flere søkedatabaser. Flere elektroniske tidsskrifter. Fagportaler." (MED)*

*"Biblioteket må fungere som portal til nettet, både til trykte og elektroniske tilbud. Skape oversikt og veiledning til brukerne. Det er et kaotisk tilfang av elektroniske tilbud som det er vanskelig og*

*tidkrevende å orientere seg i." (DRAG)*

*"Jeg ønsker meg en "alert"-tjeneste på web'en. Jeg leser fulltekst fra skjerm og synes ikke det er noe problem. Men bibliotekets web-sider er for rotete, fungerer dårlig." (MED)*

*"Instituttet abonnerer på mange tidsskrifter. Har vært en fordel om man kunne få disse i elektronisk form. Her kan bibliotek og institutt samarbeide. Mulig mange av titlene er felles. Kan få en elektronisk tilgang i stedet for to eller flere papirabonnement." (GLØS)*

*"Utvikling av Internett-tilbudet. Jeg ønsker meg mer informasjon om bøkene. Ønsker å kunne se boka på nettet. Mer opplysning om innholdet. Innholdsfortegnelse. Link til forfatter." (GLØS)*

### **Informasjon, opplæring og markedsføring**

Mange informanter mangler kunnskap om hva biblioteket kan tilby.

*"Vet ikke fullt ut hvilke tjenester biblioteket kan tilby." (GLØS)*

*"Kjenner ikke så mye til hva som ligger på hjemmesidene." (DRAG)*

*"Kjenner ikke BIBSYS." (MED)*

*"Kjenner ikke til hva fagreferent kan tilby." (DRAG)*

*"Har ikke funnet ut av Silver Platter-basene på egen PC." (DRAG)*

Det uttrykkes ønsker om informasjon og opplæring.

*"Det finnes så mange muligheter. Biblioteket må hjelpe folk så de ikke drukner i informasjon. Også sørge for at folk får vite hva som finnes. " (DRAG)*

*"Biblioteket må opplyse om innholdet av forskjellige nett-tjenester. Kunne tilby en "spørrespalte" - ha et ekspertforum som kan motta direkte e-post og legge ut en FAQ-liste." (MED)*

*"Informasjon om nye tilbud. Opplæring." (MED)*

*"Jeg er ikke så flink å se på bibliotekets hjemmesider. Ønsker å få opplysninger om ting som ligger på nettet, nyheter, fagsider etc. når jeg er i biblioteket. Nyheter innen eget fagområde." (GLØS)*

### **Bibliotekets fysiske tilretteleggelse**

Flere informanter er opptatt av biblioteket som et sted som man kan gå til, lete etter litteratur, kikke i tidsskrifter, jobbe, slappe av.

*"Mer plass." (DRAG)*

*"Mer plassert på åpne hyller. Har behov for å se gjennom gamle - eldre enn 3 år - årganger av tidsskrift." (DRAG)*

*"Sofagrupper i biblioteket - mulighet for å sitte avslappet for blant annet å lese tidsskrifter. Biblioteket skal være et sted for å fange opp signaler." (GLØS)*

*"Viktig at biblioteket er attraktivt for studentene. Må være et sted å arbeide og oppholde seg." (GLØS)*

*"Ønsker telekonferanserom i biblioteket og musikk- og lytterom." (GLØS)*

*"Alt for lite plass. Nytt bibliotekbygg ønskes. Studierom i tilknytning til boksamlingen. Mer av den magasinerte litteraturen bør stå fremme tilgjengelig på hyllen. Plass til studium av bilder og tegninger." (DRAG)*

*"Større bibliotek. Mere plass. Flere arbeidsplasser, leseplasser i biblioteket." (DRAG)*

*"Det er fint at vi har en nær og publikumstilgjengelig tjeneste. Fint at så mye av litteraturen står tilgjengelig. Har savnet dette ved andre bibliotek, for eksempel i Tyskland. Tilgang til litteratur er viktig, så man kan "browse". Særlig viktig for studentene." (DRAG)*

*"Det å gå på hylla og bla i bøker må ikke forsvinne i den elektroniske hverdagen." (DRAG)*

### **Servicenivå og tjenestekvalitet**

*"Problem i dag: Det tar kort tid å få info om interessant litteratur, men altfor lang tid å få selve litteraturen." (GLØS)*

Flere av informantene er opptatt av at det er viktig å opprettholde det tjenestetilbud og det servicenivå vi har i dag.

*"Jeg ønsker at biblioteket kan opprettholde dagens servicenivå." (GUNN)*

*"Dagens tilbud av bøker og tidsskrifter bør opprettholdes." (GUNN)*

*"Bør iallefall opprettholde de tjenester dere har nå. Ikke redusere*

*tilbudet for å spare penger." (DRAG)*

I tillegg har vi en del uttalelser som ikke passer inn i noen samlekategori.

### **Andre synspunkter**

*"Mer fagreferentkontakt. Bedre samarbeid mellom instituttene og biblioteket. Bibliotekkontakt. Vet ikke om mitt institutt har det i dag. Om det fungerer." (DRAG)*

*"Det er viktig at biblioteket posisjonerer seg mot instituttene i større grad enn det som gjøres i dag." (GLØS)*

*"Biblioteket må rendyrke en del tjenester. Ikke holde på med alt mulig. Tendensen at en skal gjøre mere selv, en må analysere ut fra eget ståsted. Hva er det den enkelte bruker kan ha mest bruk for. Selv i en IT verden vil det alltid være noen som har bruk for hjelp." (GLØS)*

*"Viktig å beholde bibliotekstjenester, heller bygge dem ut med nye tilbud. Ikke noe godt alternativ at brukerne skal utføre ting som er typiske bibliotekstjenester og som biblioteket gjør raskere, for eksempel kopiering, sortering av informasjon med mere." (MED)*

*"Jeg er opptatt av at informasjon skal være uavhengig av kommersielle tjenester, det vil si at informasjonen skal være mest mulig objektiv, balansert." (MED)*

*"Nordiske universitetsbibliotek bør linkes sammen. Automatisk sjekk av for eksempel KTH (Kungliga Tekniska Högskolan) ved søk etter litteratur." (GLØS)*

*"Jeg er bekymret over ressurstilgangen til biblioteket i framtida. Ingen har liksom ansvar for det. Her må det løftes. Ser for meg en nedbygging av skrankefunksjonene og satsing på elektroniske tjenester." (GLØS)*

*"En må regne med en reduisering av skrankefunksjonene og biblioteket må satse på mye større grad av selvbetjening som utlånsautomater, åpne samlinger, tjenester fra egen PC." (GLØS)*

*"Tradisjonelt biblioteksarbeid er viktig fortsatt i tillegg til de elektroniske tilbud." (DRAG)*



---

[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.

---