

# (U)SYNLIGHED - VI VIL OPDAGES!

*En brugerundersøgelse har vist, at når brugerne har kontakt med Aalborg Universitetsbibliotek, opleves vi som havende et højt serviceniveau, men paradoksalt nok kender de kun til et minimum af vores services.*

I 2014 gennemførte en gruppe medarbejdere på Aalborg Universitetsbibliotek fokusgrupper og enkeltinterviews med studerende (STUD) og forskere (VIP) på Aalborg Universitet fra Det Humanistiske Fakultet, Det Samfundsvidenskabelige Fakultet og Det Teknisk-Naturvidenskabelige Fakultet for at blive klogere på tre emner:

1. Brugernes syn på e-bøger
2. Brugernes søgeadfærd

Konklusionerne var bl.a., at både studerende og forskere er begejstrede for e-bøgernes lette tilgængelighed og søgemuligheder, men ofte foretrækker at dybdelæse papirbøger. De studerende ser desuden sig selv som kompetente til litteratursøgning, men samtidig angiver 3 ud af 9 fokusgrupper, at de i sidste ende ikke altid finder den litteratur, de vil bruge. Nogle VIP'ere oplever da også, at der er stor forskel på de studerendes søgeevner, men at de generelt ikke er særligt selvstændige eller motive-rede til informationssøgning og har tendens til hurtige løsninger. Det viser sig desuden, at deltagerne i denne undersøgelse kun kender til et minimum af bibliotekets eksisterende services. Interessante er nemlig nogle af VIP'ernes kommentarer:

*"I burde tilbyde kurser i RefWorks for begyndere..."*  
(en service, vi allerede har)

*" Hvis der var et kursus for undervisere og vejledere, så ville jeg tage på det"*

(udtalt om informationssøgning  
– det tilbyder vi allerede)

Ovenstående tyder på, at vi ikke brænder igennem med vores tilbud. Det er problematisk, eftersom Roskilde Universitetsbibliotek har foretaget et af landet første impact-undersøgelser af universitetsbibliotekets betydning for studerendes karakterer. Resultatet var, at de studerende, der havde booket en bibliotekar i løbet af semestret, fik karakteren 9,02 i gennemsnit, mens de, der ikke havde booket en bibliotekar, fik 8,8 i gennemsnit. (Mønsted, 2016). Kan man drage en parallel, er det derfor bekymrende, hvis den manglende kendskab til vore services kan have betydning for de studerendes søgeadfærd og i sidste ende deres karaktergennemsnit.

## I er flinke – men hvad kan I?

Biblioteket står, blandt de deltagende studerende og forskere, for kvalitet samt et højt serviceniveau og nogle VIP'ere mener endda, at vores informationssøgningskurser burde være obligatoriske. Desværre nævner de, at biblioteket ikke er særligt synligt i deres hverdag og flere studerende fortæller, at de ikke helt ved, hvad bibliotekarerne kan:

*"Jeg ved ikke, hvad jeg skal bruge bibliotekaren til. Hvis jeg skal finde en bog om simulering, ved I så nok om det? Det kan da godt være, der er en bog om det. Men kan I egentlig hjælpe mig? For I skal da have en virkelig bred viden, hvis I skal kunne svare på alle de ting, I bliver spurgt om"*

*"Ved bibliotekarer alt?"*

Udtalelserne viser et ringe kendskab til, hvad struktureret informationssøgning kan gøre for de studerende, hvilket stemmer overens med vore egne erfaringer fra bibliotekets informationsvejledninger. Her er det vores oplevelse, at langt de fleste forskere og studerende går fra os med oplevelsen af, at vi virkelig kan hjælpe dem, da vejledningerne fokuserer på deres aktuelle projektproblemer. Vejledninger er dog ressourcekrævende, så vi tilbyder også litteratursøgningskurser, men som en VIP'er i undersøgelsen bemærker:



*”Jeg tror ikke, at det hjælper en pind, hvis I går ud og holder et kursus – for litteratursøgning er altså kedeligt, hvis ikke det er noget, man skal bruge til noget”*

#### Hvad gør man så?

Flere deltagere ønsker en mere opsøgende kommunikation fra biblioteket. Først kommentar fra en VIP'er og så en studerende:

*”Man kender ikke til det, man ikke kender til”*

*”Jeg synes, AUB burde brande sig selv bedre”*

Når der derfor forslås services, vi allerede tilbyder, og flere VIP'ere ikke mener, at deres studerende er særlig selvstændige omkring informationssøgning eller ved, hvad de reelt kan bruge bibliotekaren til, så er der tilbud fra vores side, der ikke kommer tydeligt nok ud.

Siden undersøgelsen blev foretaget, har vi initieret en fokuseret indsats med ekstra vejledningstilbud til studerende fra Det Teknisk-Naturvidenskabelige Fakultet, da de repræsenteres mindst i vores vejledningstilbud. Vi forventer at evaluere indsatsen. Derudover forsøger vi, der foretog undersøgelsen, at bære erfaringerne fra undersøgelsen ind i det daglige arbejde med at udvikle tilbud til brugene. Men vi vil gerne blive klogere på, hvordan vi profilerer os selv og får dem til at opdage, hvad vi kan bidrage med.

#### Hvad gør I andre? Og kan vi hjælpe hinanden?

Vi er nysgerrige på, hvordan andre uddannelsesbiblioteker løser udfordringerne med markedsføring af bibliotekernes services og vil gerne udveksle erfaringer om følgende:

- Hvordan formidler I jeres materialer?
- Hvordan vækker I studerendes interesse omkring informationssøgning?

#### • Hvad er jeres største succeser med at markedsføre bibliotekets tilbud?

Medlem af gruppen, Helle Brink, er inviteret til at tale om emnet ved FORFRAs Nordiske Fjernlånskonference, oktober 2016, hvor vi glæder os til at dele vores viden og erfaringer. Emnet har relevans i mange andre fora og vi stiller os gerne til rådighed for dialog og drøftelser. Kontakt os gerne med gode ideer og indspark.

#### OM UNDERSØGELSEN

I foråret 2014 igangsatte Aalborg Universitetsbibliotek en brugerundersøgelse, der skulle klarlægge, hvordan studerende og forskere på Aalborg Universitet anvender e-bøger og søger information.

Fokus skulle være på studerendes og forskeres egne meninger, hvorfor interviews blev valgt som undersøgelsesmetode. Interviewene blev opbygget på baggrund af tidligere spørgeskemaundersøgelser og formodninger ud fra egne erfaringer.

Undersøgelsen er bygget på 9 gruppeinterviews og 8 enkeltinterviews med i alt 51 personer fra Det humanistiske Fakultet, Det Samfundsvidenskabelige Fakultet og det Teknisk-Naturvidenskabelige Fakultet.

Idet undersøgelsen er en kvalitativ analyse med et forholdsvis begrænset deltagerantal, kan resultaterne ikke generaliseres, men undersøgelsen viser en række fremtrædende tendenser for brugernes informationssøgning og brug af e-bøger.