GÖTEBORGS UNIVERSITET

Vad tycker GU:s studenter om den fysiska informationsdisken?

Karin Emanuelsson och Katarina Michnik

Göteborgs universitetsbibliotek, 2025

1. Inledning

Några inledande ord till dig som läser denna rapport: Den studie som presenteras här genomfördes under våren 2025. Studiens syfte är att skapa en djupare förståelse för hur studenter vid Göteborgs universitet beskriver den fysiska informationsdisken i en alltmer digitaliserad värld. Rapporten är indelad i fyra delar. Den inleds med en översikt av tidigare forskning om den fysiska informationsdisken, syftet med denna del är att ge vår studie en bakgrund. I del två, *Dataproduktionsmetod och analysmetod*, beskriver vi hur studiens empiri skapades och analyserades. Del tre, *Identifierade teman*, innehåller redovisningen av empirin. I del fyra, *Sammanfattning av förändringsförslagen och avslutande diskussion*, presenteras en kort sammanfattning av våra förändringsförslag samt en avslutande diskussion. För dig som i första hand är intresserad av studiens resultat rekommenderas att börja med del tre och fyra.

1.1 Bakgrund

Den fysiska informationsdisken har länge varit ett självklart inslag i lärosätesbiblioteksvärlden, men så har bara varit sedan slutet av 1800-talet och början av 1900-talet. Man brukar säga att termen "referensservice" eller "referenstjänst" föddes år 1876 när bibliotekarien Samuel Green publicerade sin idag klassiska artikel *Personal relations between librarians and readers,* där han betonar att bibliotek ska möta användarens behov och att bibliotekarien ska kunna svara på vederbörandes frågor: "A librarian should be as unwilling to allow an inquirer to leave the library with his question unanswered as a shop-keeper is to have a customer go out of his store without making a purchase" (1876, s. 80). Även om Greens artikel handlar om folkbibliotek och folkbibliotekariens arbete, dröjde det inte länge förrän tankesättet spreds. Tidigare fanns en utbredd uppfattning om att det inte ingick i bibliotekariens uppdrag att ge användaren stöd eller besvara vederbörandes frågor. I takt med det växande intresset för bibliotekets utbildande roll inom den akademiska världen fick bibliotekariens referensarbete en alltmer central betydelse och under en stor del av 1900-talet var det självklart att detta arbete skulle utföras i lärosätesbibliotekets fysiska disk.

Frågan om den fysiska informationsdiskens (eller snarare referensdiskens) funktion och relevans har diskuterats i decennier. En bit in på 1980-talet var referensdisken fortfarande en självklar plats för hantering av referensfrågor, men i mitten av 1980-talet började vissa röster öppet ifrågasätta referensdisken. En av dem var Thelma Freides som skriver "The reference desk works best for directional questions and requests for specific factual information" (1983, s. 467) men inte, fortsätter hon, för de större och mer krävande (referens)frågorna. En annan, ofta citerad, röst är Barbara Ford som skriver i artikeln *Reference Beyond (and Without) the Reference Desk* (1986) att lärosätesbiblioteken

har genomgått stora förändringar vad gäller fysiska ytor, samlingar och användning ”since the time when the reference desk became a common fixture in libraries. (...) Reference desk service may have been more useful in simpler days of smaller collections and buildings and may be more necessary in public libraries.” (s. 492). De här ifrågasättande artiklarna följdes snart av en rad liknande publikationer: Från början av 1990-talet och framåt, i takt med det digitala informationssamhällets framväxt och utvecklingen av digitala informations- och kontaktkanaler, sågs det inte längre som självklart att referensfrågor skulle hanteras i den fysiska referensdisken (se till exempel Ewing & Hauptman, 1995; Lewis, 1995). Referensdisken beskrevs här som ett ineffektivt och föråldrat arbetssätt, och det argumenterades för att lärosätesbibliotekets personalresurser borde användas på ett mer ändamålsenligt sätt. Lewis (1995) skriver till exempel att referensdisken inte är den plats där användaren ska instrueras och undervisas i hur hen når lärosätesbibliotekets elektroniska medier, eftersom ”this approach reaches a limited number of people and exhausts staff. It is not a sustainable long-term strategy.” (s. 12). I stället förespråkas att (referens)bibliotekarien ska vara mer aktiv i undervisningssammanhang.

En återkommande utmaning som lyfts i publikationer från 1990-talet och framåt är den minskande mängden referensfrågor och den allt lägre användningen av lärosätesbibliotekets referensdisk. I takt med utvecklingen av digitala informations- och kontaktkanaler, såsom e-post och chatt, har det i flera publikationer argumenterats för att referensdisken bara är ett av flera möjliga alternativ där användaren kan få svar på sina frågor och att bibliotekariens referensarbete i högre grad bör förläggas till dessa nya kanaler och plattformar. (se till exempel Goetsch, 1995; Lewis, 1995; Sonntag & Palsson, 2007). I många publikationer tas upp att majoriteten av de frågor som ställs i referensdisken, enligt visad statistik, inte kräver en utbildad bibliotekaries kompetens. Därför föreslås från många håll att den fysiska disken i stället ska bemannas av studenter och/eller så kallade *nonprofessionals/ paraprofessionella*. En återkommande beskriven lösning är så kallad ”tiered reference services”, där referensdisken slås ihop med informations- eller cirkulationsdisken. Den nya disken bemannas ofta (men inte alltid) av just studenter och/eller *nonprofessionals/paraprofessionella* som användarna får möta i första hand (som en first line). Bibliotekarien tillkallas när en fråga visar sig vara mer komplex. En sådan lösning beskrivs å ena sidan som effektiv, eftersom bibliotekarien sägs slippa lägga tid på enklare frågor och i stället kan ta hand om referensärenden i en lugnare miljö, exempelvis på sitt kontor. Å andra sidan finns en farhåga att de icke-bibliotekarier som bemannar den fysiska disken överskattar sin förmåga och försöker besvara frågor som egentligen borde hanteras av en bibliotekarie. Andra alternativa former av referensservice som lyfts fram i dessa texter är ”roving reference services”, där bibliotekarien aktivt rör sig i biblioteksokalen och söker upp användaren i stället för att vänta vid den fysiska

disken, samt ”virtual” eller ”digital reference services”, såsom chatt. (se till exempel Bandyopadhyay & Boyd-Burns, 2016; Buss, 2016; Johnson, 2018; Peters, 2015).

Som en historisk anekdot kan nämnas att idén att lärosätesbibliotekets fysiska disk inte behöver bemannas av utbildade bibliotekarier inte är ny. I en artikel publicerad år 1977 presenteras en studie där det har undersökts vilka typer av frågor som ställs vid en referensdisk under en bestämd tidsperiod: “This project was initiated to determine the pattern of activity at the reference desk for the purpose of achieving efficient reference desk staffing” (Clair & Aluri, 1977, s. 149). Studien visar att 80 procent av frågorna “could be answered by non-professional employees who are exposed to a carefully developed training and orientation program” (s. 153). I sina slutsatser skriver artikelförfattarna att när den utbildade bibliotekarien flyttas från den fysiska disken och inte behöver besvara de enklare frågorna, kan vederbörande i stället ägna mer tid åt de uppgifter som faktiskt kräver lärosätesbibliotekariens särskilda kompetens och expertis. Ett annat exempel är en enkätstudie publicerad 1975, där resultaten visar att personer utan biblioteksutbildning, exempelvis studenter, bemannade referensdiskarna i viss utsträckning vid en majoritet av de undersökta lärosätesbiblioteken (Boyer & Theimer, 1975). Det finns fler sådana exempel. Frågan om bemanningen av referensdisken och hur bibliotekariens arbete och bibliotekets resurser kan effektiviseras är alltså inte ny, även om den har fått ökad aktualitet och intensitet under de senaste decennierna.

Vid sidan av de publikationer som förespråkar att den utbildade bibliotekarien bör frigöras från arbetet i den fysiska disken för att i stället ägna sig åt uppgifter där hens kompetens kommer till bättre användning, finns också studier som argumenterar för att det fortfarande finns behov av en fysisk referensdisk som bemannas av den utbildade bibliotekarien. Ett exempel är Poparad (2015) som skriver att lärosätesbibliotekarien är oumbärlig vid den fysiska disken för ”providing instruction and ensuring maximum responsiveness and effectiveness in meeting academic library users’ needs” (s. 90) och att användarmötet i den fysiska disken också ger den bemannande bibliotekarien en indikation på hur väl undervisningen, handledningen och guiderna har lyckats, vilket i förlängningen stärker bibliotekariens roll och position gentemot lärosätets institutioner. Andra argument som tas upp är bland annat att bibliotekarien anses kunna besvara användarfrågor på ett bättre vis än studenter eller *nonprofessionals*/*paraprofessionella* och att bemanning av den fysiska disken är ett sätt för bibliotekarien att hålla sig ajour med studenters behov och arbetsuppgifter (Miles, 2013). Lambaria och Johnson (2019) är inne på ett liknande spår och avslutar sin artikel med orden ”This [att den utbildade bibliotekarien bemannar den fysiska disken, vår anmärkning] allows the librarians to see directly the interactions between patrons and collections, leading to a more holistic approach to service writ large.” (s. 42).

Flera studier visar att biblioteksanvändare föredrar en synlig och bemannad referensdisk, och att antalet referensinteraktioner minskar när denna disk tas bort eller slås samman med andra. Förklaringen kan vara rent metodologisk; att ställda referensfrågor inte loggas som referensfrågor när bibliotekspersonal inte är på plats i den fysiska disken, men anledningen till den noterade minskningen kan också vara att användaren upplever att det inte finns någon på plats på biblioteket som kan hjälpa personen ifråga när hen inte ser en bemannad referensdisk (se till exempel Holm och Kantor, 2021). Referensdisken blir då ett sätt att synliggöra bibliotekariens och bibliotekets tjänster för användaren: ”When the reference desk is removed, combined with another service point, or put out of sight in a research room, complex reference transactions may decrease without outreach and proactive work by librarians.” (Holm & Kantor, 2021, s. 312). Betydelsen av att synliggöra bibliotekarien och möjligheten att ställa referensfrågor bekräftas även av andra studier. Arndt (2010) skriver exempelvis om en markant ökning ”in the use of true reference encounters with librarians” (s. 77) efter att riktade insatser hade gjorts för att marknadsföra och informera om bibliotekets referenstjänster.

En särskild typ av studier som är återkommande inom det forskningsfält som vi har tittat på är fallstudier. Med detta avses artiklar som redogör för gjorda erfarenheter och dragna slutsatser av beskrivna förändringar som har genomförts vid enskilda bibliotek. Det kan till exempel handla om fall där fysiska diskar har slagits samman (Lambaria & Johnson, 2019) eller där en referensdisk har flyttats inom bibliotekslokalen: slutsatsen här är att delvis olika användarfrågor ställs beroende på den fysiska diskens placering (Pfitzinger, 2021). Eftersom dessa artiklar beskriver förhållanden vid enskilda lärosätesbibliotek och ibland presenterar motstridiga slutsatser och budskap, kan det vara svårt att avgöra vilken tyngd dessa artiklar bör ges. Ett exempel följer: Både Bunnett et al., (2016) och Lambaria och Johnson (2019) beskriver var sin genomförda sammanslagning av fysiska diskar. I den förstnämnda artikeln bemannades den sammanslagna disken av icke-bibliotekarier, medan det i den senare artikeln var utbildade bibliotekarier som bemannade den nya disken som var en sammanslagning av referens- och lånedisken. I båda fallen beskrivs förändringen som framgångsrik, men av olika skäl. I det första fallet beskrivs fördelen vara att bibliotekarien kan frigöra tid och energi till undervisning när hen inte längre behöver bemanna den fysiska disken. I det andra fallet betonas i stället värdet av att bibliotekarien nu kan möta användaren även vid utlåningsfasen och kan då fråga om hen har hittat allt hen sökte, en fråga som kan öppna upp för ett referenssamtal. Som läsare kan man ställa sig frågan: Vilken av artiklarna ska jag inspireras av? Och sedan: Vad får jag ut av att läsa dessa artiklar? För som Buss (2016) skriver i slutet av sin översiktsartikel: ”Overall, what each library chooses to do with the reference desk is a local decision, and far-reaching prognostications on one side or the other really have no merit.” (s. 270).

I takt med den digitala utvecklingen och införandet av digitala kontakt- och kommunikationskanaler vid lärosätesbibliotek har flera studier publicerats som jämför dessa kanaler. Den här studierna är ofta kvantitativa till sin karaktär, och eftersom de har genomförts i olika sammanhang och med varierande respondentgrupper är det inte ovanligt att resultaten skiljer sig åt, och ibland motsäger varandra. Vissa studier visar exempelvis att användare föredrar chatt framför e-post: ”From among the four virtual reference methods, participants in the study expressed a clear preference for live chat. (...). A surprising finding from the study was the extent to which many participants had negative impressions of email both to the library and to one's liaison librarian (...)” (Mawhinney, 2020, s. 4). Andra skriver att användare väljer e-post och chatt framför videokontakt (Maddox & Stanfield, 2019). Och enligt ytterligare andra föredrar användare generellt sett e-post och telefon framför chatt (Chow & Croxton, 2012). Många av de artiklar som vi har läst är publicerade under 2010-talet. Med tanke på den snabba tekniska utvecklingen och dess omfattning är det svårt att bedöma i vilken utsträckning som de publicerade resultaten kan anses vara relevanta idag, det måste nog avgöras från fall till fall.

Ett återkommande tema i de studier som vi har tagit del av, oavsett om det rör digitala eller fysiska kommunikations- och kontaktkanaler, är användarens behov av och önskan om personlig kontakt med bibliotekarien (se till exempel Mawhinney, 2020). Den personliga kontakten lyfts ofta fram som en anledning till att användare, enligt vissa studier, i hög grad föredrar att ställa sina frågor ”ansikte mot ansikte” i den fysiska disken snarare än via bibliotekets digitala kanaler (se till exempel Adriani et al., 2020; Carey & Pathak, 2017). I den fysiska disken beskrivs det vara lättare att föra ett samtal och risken för missförstånd minskar när man kan se och prata direkt till en annan person (Ruppel & Vecchione, 2012). Som bibliotekarie sägs det också vara enklare att skapa en välkomnande miljö: Blyga eller ovana biblioteksbesökare uppges känna sig mer bekväma när de möts av en bibliotekarie som ler och hälsar vänligt i en fysisk disk. Samtidigt framhålls den personliga aspekten som viktig även i digitala sammanhang. Zhang och Mayer (2014) skriver att användare föredrar att chatta med en människa framför en chatrobot, och Mawhinney och Hervieux (2022) noterar att användare hellre mejlar en enskild bibliotekarie än lärosätesbibliotekets generella funktionsadress.

Under de senaste åren har många artiklar publicerats om hur studenter använder och talar om AI-verktyg i relation till lärosätesbibliotekets tjänster, som till exempel bibliotekariens referensarbete. Ett exempel är Adetayo (2023), som skriver att de tillfrågade studenterna ser flera styrkor hos ChatGPT: det ger snabba svar, är lätt att komma åt (så länge man har en uppkopplad enhet), kan användas på flera språk och upplevs täcka många olika ämnesområden. Detta i kontrast till bibliotekarien, som inte har fullständig överblick över alla ämnen och discipliner, utan har olika specialiseringar och expertområden. Samtidigt svarar studenterna att ChatGPT inte alltid förstår mer komplexa eller ovanliga frågor. Genom sin kompetens och erfarenhet upplevs lärosätesbibliotekarien

ha en bättre förmåga att tolka och hantera sådana. Den personliga aspekten lyfts fram även här; till skillnad från en levande bibliotekarie kan ett AI-verktyg inte uppfatta, tolka eller förhålla sig till känslor, kroppsspråk, nyanser eller tonfall i ett samtal. Whitfield och Yang (2025) för ett liknande resonemang. De skriver att AI-verktyg utvecklas snabbt och att bedömningar av deras förmåga att hantera referensfrågor och andra biblioteksrelaterade tjänster lätt blir inaktuella. De skriver att en aktuell svaghet med AI-verktyg är att de inte kan hitta lokal information, dvs. information som rör det enskilda biblioteket (till exempel var en specifik bok kan hittas), men om AI-verktyg tränas på så kallad lokal information, kommer dessa system så småningom kunna erbjuda användaren interaktioner som liknar mänsklig dialog och de samtal som användaren har med bibliotekarien. Samtidigt lyfter dessa studier fram AI-verktygens begränsningar. AI-verktyg saknar fortfarande det som brukar beskrivas som emotionell intelligens: förmågan att uppfatta nyanser, läsa mellan raderna och tolka det sammanhang som en fråga ställs i. Dessa brister gör att AI-verktyg ofta har svårt att genomföra ett givande referenssamtal: när en referensfråga ställs till ett AI-verktyg tenderar det att tolka frågan bokstavligt, medan en bibliotekarie kan, genom fördjupande och klargörande frågor, identifiera användarens verkliga informationsbehov. (se till exempel Yang, 2024; Whitfield & Yang, 2025.)

Avslutningsvis kan det konstateras att betydelsen av den personliga relationen mellan bibliotekarien och användaren är något som redan Samuel Green lyfte fram i sin klassiska artikel *Personal Relations Between Librarians and Readers*, vilken detta avsnitt började med. Green skriver att ”Personal intercourse and relations between librarian and readers are useful in all libraries” (1876, s. 80) – en tanke som kan sägas löpa som en röd tråd fram tills idag. Det kommer att bli intressant att se hur det blir framöver…

1.2 Studiens fokus och syfte

Med avstamp i ovanstående började vi fundera över den roll som den fysiska informationsdisken spelar idag för studenter vid Göteborgs universitet (GU). Mer konkret ställde vi oss frågan hur studenter upplever den fysiska informationsdisken i en tid där det finns många andra sätt att söka information på och få svar på sina frågor, både genom att använda Göteborgs universitetsbiblioteks (GUB:s) kanaler och genom alla externa alternativ. Varför väljer studenterna den fysiska informationsdisken? Och varför väljer de bort den? Vad är de nöjda med? Och vad skulle de vilja ändra på?

När vi började läsa in oss på området noterade vi att många studier av den fysiska informationsdisken är gjorda ur ett bibliotekarieperspektiv, snarare än ur ett studentperspektiv trots att det är studenterna som använder informationsdisken. De studier som utgår från studenters perspektiv är ofta kartläggande och översiktliga till sin karaktär, där

exempelvis studenters användning av och attityder till olika kommunikations- och kontaktkanaler jämförs. I flera fall hämtas förklaringar till studenters val inte från studenterna själva, utan baseras i stället på andra gruppers uttalanden eller på författarnas egna tolkningar. Bunnetts (et al., 2016) artikel är ett utmärkt exempel på det sistnämnda. I artikeln beskrivs en sammanslagning av fysiska diskar vid ett lärosätesbibliotek, motiverad av att frågor som ställs i referensdisken har minskat och det ansågs därför vara ineffektivt att låta bibliotekarier bemanna denna disk. I stället ansåg man på biblioteket ifråga att bibliotekarierna borde lägga den tidigare bemanningstiden på undervisning och samverkan med lärosätets institutioner. Artikelförfattarna reflekterar kort över varför antalet referensfrågor i den fysiska disken har minskat, trots att både studenter och lärosätespersonal enligt en tidigare enkätstudie uppgett att de är mycket nöjda med den, och skriver:

> Why the decline in reference questions when patrons' comments are so positive? One explanation lies in the current ubiquity of tools such as Google and Wikipedia. Persons who in the past may have consulted a reference desk for quick answers now need only consult their smartphones. (s. 74).

I en annan studie tillfrågas bibliotekarier om varför de tror att studenter ställer färre frågor i referensdisken jämfört med tidigare. En majoritet av de svarande säger att studenter i första hand söker sina svar online, att studenter inte upplever något egentligt behov av bibliotekariers hjälp, samt att vissa studenter kan känna sig för generade för att ta kontakt med bibliotekarier (Miles, 2013). De ovan presenterade förklaringarna till den minskande användningen av referensdisken är naturligtvis möjliga, men det är också tänkbart att andra orsaker hade framkommit om artikelförfattarna i stället hade ställt mer djupgående frågor till studenterna. I sin artikel konstaterar Bøyum, Byström och Pharo (2021) att andelen ställda referensfrågor är få i den fysiska informationsdisken men skriver samtidigt i sina slutsatser att deras resultat inte ska tolkas som att det inte längre finns behov av referensarbete i den fysiska disken, utan att "our results instead indicate lost reference work opportunities. More than half of the inquiries in our data concerned collections and procedures, but instead of initiating a reference interview, the librarians settled for a quick conclusion in all cases." (s. 74). Kanske beror det beskrivna minskade antalet referensfrågor i Bunnetts (et al.) respektive Miles artiklar på att bibliotekarier i endast begränsad utsträckning lyckats utveckla användarmöten till referenssamtal.

Ovanstående ska dock inte tolkas som att studier, där studenter får komma till längre tals, saknas. Ett exempel på en sådan studie är Rogers och Carrier (2016), som genomförde semistrukturerade intervjuer med studenter om dessas upplevelser av ett nyligen genomfört samtal/handledning med en referensbibliotekarie. Men sådana studier, och särskilt då studier som riktar fokus mot studenters erfarenheter och upplevelser av den fysiska informationsdisken i en alltmer digitaliserad tid, är mindre vanliga. Det

stärkte oss i föresatsen att göra en studie med fokus på hur studenter upplever GUB:s fysiska informationsdisk.

Det har tidigare gjorts studier av den fysiska informationsdisken på GUB, bland annat enkätstudien *Användning och behov av GUB:s kontaktkanaler – en enkätstudie* (Enhetsövergripande grupp Användarservice, 2022) och *Fördjupad förståelse av användarmötet* som gjordes av SplitVision Research AB (2023). I båda studierna tas den fysiska informationsdisken upp som en av flera kontaktkanaler, studiernas data är av en kartläggande karaktär och fokuset är bredare än vår studies. I enkätstudien från 2022 undersöks i vilken utsträckning som den fysiska informationsdisken används av olika användargrupper och vilken typ av frågor som ställs i denna kontaktkanal jämfört med bland annat chatten och den digitala informationsdisken (Zoomdisken). I rapporten *Fördjupad förståelse av användarmötet* riktar Splitvision Research AB fokus mot användarmöten i den fysiska informationsdisken, i chatten och i den digitala informationsdisken (Zoomdisken). Förutom att SplitVision Research AB bland annat har tittat på i vilka ärenden som studenter kontaktar de Samhällsvetenskapliga biblioteken vid GU, via vilken kanal och vilken kännedom som studenter har om kanalerna, har Splitvision Research AB även tittat på hur processen ser ut före, under och efter att studenterna har varit i kontakt med biblioteken. I rapporten beskrivs också olika typer av användarmöten. Rapporten är intressant eftersom den visar när i studieprocessen och gällande vilken typ av frågor som respektive kontaktkanal kan vara som mest användbar för studenterna. Men rapportens breda fokus medför också att upplevelsen av respektive kanal hanteras översiktligt och det finns inte möjlighet att gå in djupare på studenters upplevelser.

När det specifikt gäller den fysiska informationsdisken skriver SplitVision Research AB att dess styrkor bland annat är att det finns personal på plats, att användaren snabbt och effektivt kan få hjälp samt att det är ett lätt sätt att interagera med bibliotekarien. Men vad påverkar om det upplevs som lätt? Finns det lägen när det inte känns lätt? På grund av vad? Vi ville komma åt studenters resonemang kring den fysiska informationsdisken, vilket förutsätter mer djupgående intervjufrågor som i sig kräver en annan typ av studie än de som hittills har gjorts. Och det är här som vår studie kommer in. Till skillnad från de två ovannämnda användarstudierna avgränsar sig vår studie till GU:s studenters utsagor om GUB:s fysiska informationsdiskar. Detta ska inte ses som att vi anser andra användargrupper och kontaktkanaler vara av mindre betydelse utan en avgränsning har varit nödvändig för att kunna genomföra denna typ av studie. I framtida liknande studier kan fokus riktas mot GUB:s andra användargrupper och kontaktkanaler.

Vår studies syfte är att skapa en djupare förståelse för hur studenter vid GU beskriver den fysiska informationsdisken i en alltmer digitaliserad värld. På GUB:s enheter pågår ett ständigt arbete för att den fysiska informationsdisken och de tjänster som erbjuds

via denna kontaktkanal ska vara väl anpassade efter användarnas behov och användning. Detta sker bland annat genom att utveckla diskpersonalens pedagogiska kompetens, genom att anpassa bemanningen efter hur de enskilda biblioteken används och genom att arbeta med informationsdiskens placering och utformning. Vår förhoppning är att vår studie ska kunna användas som ett stöd i delar av detta arbete.

2. Dataproduktionsmetod och analysmetod

En studies empiri är inte opåverkade eller objektiva rådata. Redan genom val av metod börjar det material som senare analyseras, att formas. Av denna anledning använder vi konsekvent ordet *dataproduktionsmetod* och inte *datainsamlingsmetod*. Data är inget som passivt samlas in; det är något som aktivt produceras.

Eftersom denna studie handlar om studenters upplevelser, tankar och funderingar kring den fysiska informationsdisken ville vi skapa en dataproduktionssituation där studenternas olika utsagor och perspektiv skulle kunna uttryckas, mötas, jämföras och förhoppningsvis leda till nya insikter hos oss, men även hos respondenterna. Därför valde vi bort strukturerade och mer uppstyrda dataproduktionsmetoder och även metoder där respondenter möter studieledaren/forskaren en och en. I stället valde vi att arbeta med fokusgrupper.

Syftet med en fokusgrupp är att komma åt respondenters resonemang, tankar, uppfattningar och föreställningar. Till skillnad från en gruppintervju, där intervjuaren ställer frågor till gruppdeltagarna en i taget för att på ett effektivt vis inhämta information från deltagarna, eftersträvas i fokusgruppen en hög grad av interaktion där respondenterna genom samtal med varandra ska kunna komma fram till idéer och slutsatser och sätta ord på tankar som de kanske inte hade gjort på egen hand. Intervjuarens roll liknar moderatorns där hen ställer frågor som uppmuntrar till diskussion och ser till att samtalet flyter och inte lämnar studiens fokus. (se till exempel Wildemuth & Wilkins Jordan, 2017).

Studiens empiri producerades genom fyra fokusgrupper med totalt 14 studenter från GU under våren 2025. Vi hade inte bestämt antalet respondenter i förväg, men när vi under den tredje och särskilt den fjärde fokusgruppen började höra liknande resonemang som i de tidigare fokusgrupperna, bedömde vi att mättnad hade börjat uppnås och avslutade dataproduktionen. Det är viktigt att betona att syftet med en kvalitativ studie som denna, inte är att inkludera så många respondenter som möjligt. Respondentgruppen behöver inte heller spegla populationens sammansättning (i vår studies fall utgörs populationen av GU:s samtliga studenter). Wildemuth och Wilkins Jordan (2017) skriver att man vid arbete med fokusgrupper bör eftersträva att respondentgruppen rymmer flera olika synsätt, så att inget enskilt perspektiv blir överrepresenterat. Fokus i en kvalitativ

studie ligger inte på att mäta, kvantifiera eller generalisera, utan på att förstå de studerades tankar, upplevelser och beteenden. Det handlar i första hand om att besvara frågan ”varför?” snarare än ”hur?”.

Vår studies urvalskriterier var följande:

1. Studenter vid GU som har erfarenhet av GUB men inte nödvändigtvis av den fysiska informationsdisken. Vi har strävat efter en variation gällande respondenternas biblioteksanvändning och har sökt inkludera såväl frekventa biblioteksanvändare som sällananvändare men inte icke-användare. Eftersom vi studerar studenters utsagor om den fysiska informationsdisken hade det inte givit något att prata med studenter som inte har någon erfarenhet alls av GUB:s tjänster.
2. Vi har försökt hitta respondenter som är besökare vid olika biblioteksenheter. Vår utgångspunkt har varit att besöksvanor kan påverka studenters uppfattningar om informationsdisken, eftersom de fysiska informationsdiskarna skiljer sig till viss del åt mellan enheterna: på Humanistiska biblioteket är disken centralt placerad, stor och alltid bemannad, medan den på Pedagogiska biblioteket ligger en bit in i lokalen. På Samhällsvetenskapliga biblioteket på Föreningsgatan och på Ekonomiska biblioteket är informationsdisken inte alltid bemannad. Samtidigt rör sig studenter ofta mellan olika bibliotek och använder inte enbart sitt ”hembibliotek”. I vilken omfattning studenter gör detta, och hur många som främst håller sig till en specifik enhet respektive besöker flera, finns det såvitt vi vet inga uppgifter om. Bland våra respondenter fanns både studenter som främst använde en och samma enhet och sådana som regelbundet besökte andra bibliotek än sitt ämnesmässiga ”hembibliotek”. De senare vände sig dock vanligtvis inte till informationsdisken på de andra biblioteken, utan använde främst studieplatserna på Biomedicinska biblioteket, Ekonomiska biblioteket, Humanistiska biblioteket och Hälsovetarbacken.
3. Vi har också strävat efter att få en variation gällande respondenternas ämnestillhörighet. Biblioteksstatistik från GUB visar att Biomedicinska bibliotekets digitala informationsdisk används i betydligt högre grad än motsvarande vid Humanistiska biblioteket och de samhällsvetenskapliga biblioteken. Statistik visar också att fler referensfrågor ställs i Biomedicinska bibliotekets informationsdisk än exempelvis i det Humanistiska bibliotekets. Därmed skulle det kunna vara så att användningen av de fysiska informationsdiskarna varierar något mellan olika ämnesområden, vilket i sin tur kan påverka hur studenter tänker om informationsdisken beroende på vilket ämne de studerar.
4. Avslutningsvis har vi eftersträvat variation gällande inställning till informationsdisken. Vi har tyvärr inte lyckats uppnå detta kriterium eftersom vi inte kunde hitta någon respondent som var negativt inställd till informationsdisken (eller till GUB).

Bland respondenterna finns både kvinnor och män, liksom studenter med svensk bakgrund och studenter med annat modersmål än svenska. Detta var inget vi aktivt planerade för, utan något som uppstod av sig själv i urvalet.

Vår största utmaning var att hitta respondenter som hade möjlighet att avsätta en dryg timme för att samtala om ett ämne som kanske inte upplevdes som särskilt intressant för dem. Det var dessutom svårt att hitta tider som passade 3–4 studenter och oss samtidigt, särskilt med tanke på studenternas pressade scheman med praktik, inläsningsperioder och examinationer. Det bör också nämnas att studenterna inte fick någon ersättning för sin medverkan. Metodlitteraturen om fokusgrupper bekräftar att just rekryteringen av respondenter ofta är det mest utmanande momentet i arbetet med fokusgrupper (se till exempel Wildemuth & Wilkins Jordan, 2017). Vi försökte hitta respondenter på flera sätt: vi satte upp affischer på GUB:s enheter där studenter kunde anmäla sig via en QR-kod, vi kontaktade GUB:s studentpanel och vi hörde av oss till studenter som vi tidigare haft kontakt med, exempelvis genom SY-samtal, handledning eller referenssamtal. Den metod som visade sig fungera bäst var den sistnämnda: att fråga studenter vi redan haft någon form av kontakt med. Affischerna med QR-koder gav ingen utdelning. Fördelningen i fokusgrupperna såg ut enligt följande:

- Fokusgrupp 1 genomfördes den 2 januari 2025, tre respondenter.
- Fokusgrupp 2 genomfördes den 7 februari 2025, fyra respondenter.
- Fokusgrupp 3 genomfördes den 4 april 2025, tre respondenter.
- Fokusgrupp 4 genomfördes den 15 maj 2025, fyra respondenter.

Inför varje fokusgrupp bad vi respondenterna att tänka tillbaka på ett tillfälle då de hade pratat med en bibliotekarie vid någon av GUB:s fysiska informationsdiskar. Syftet var att ge respondenterna ett konkret exempel att utgå ifrån, något vi hoppades skulle underlätta deras formulering av tankar, upplevelser och funderingar kring informationsdisken. I samtliga fyra fokusgrupper använde vi samma intervjumall med fem frågor (se Bilaga 1). Frågorna ställdes dock i något varierande ordning och följdes upp av olika följdfrågor beroende på hur samtalet utvecklade sig i respektive grupp. Ibland ställde deltagarna frågor till varandra och interagerade, vilket är syftet med fokusgrupper. Vid andra tillfällen var det svårare att få igång en dialog. Att majoriteten av respondenterna inte kände varandra sedan tidigare och att fokusgrupperna genomfördes i Zoom var sannolikt två bidragande orsaker till detta. Vi hade ursprungligen planerat att hålla fokusgrupperna i ett fysiskt rum, men av praktiska skäl blev inte detta möjligt. Varje fokusgrupp tog ungefär en timme.

Vi deltog båda i samtliga fokusgrupper. Att studera en verksamhet som vi själva ingår i och har egna erfarenheter av och åsikter om är naturligtvis inte oproblematiskt. Det

finns en risk för bias i alla delar av forskningsprocessen, liksom en sannolikhet att respondenterna uttrycker sig mer försiktigt eftersom de vet att de i framtiden kanske kommer att möta oss på GUB:s enheter i vår roll som bibliotekarier. Vi har därför kontinuerligt påmint oss själva och varandra om dessa risker. Att vi var två som genomförde både dataproduktionen och analysen har förhoppningsvis bidragit till att minska dem. Samtidigt finns här också vissa fördelar: att vi har en förförståelse och kunskap om verksamheten kan ha hjälpt oss att ställa mer relevanta och fördjupande följdfrågor.

Fokusgrupperna spelades in med inspelningsfunktionen i Zoom och transkriberades med hjälp av KB Whisper. Transkriberingarna korrekturlästes av oss och korrigerades där så krävdes. Överlag tycker vi att detta verktyg har fungerat bra och tiden för transkribering kunde minskas avsevärt: att transkribera en timmes intervju brukar ta sju–åtta timmar, att lyssna igenom och korrigera en KB Whisper-transkribering tog runt två timmar. De brister som vi märkte av mest är att verktyget inte gör skillnad på olika respondenter/röster utan skriver ut samtalet som en persons utsaga (samtidigt är det lätt att under korrekturläsningen markera vilken respondent som säger vad), att verktyget kan ha svårt att transkribera stark brytning och att verktyget ibland transkriberar återkommande fel (vissa återkommande fel fanns i vårt fall där till exempel “disken” transkriberades konsekvent som “risken”). Sammanfattningsvis rekommenderar vi ändå detta transkriberingsverktyg eftersom det minskar transkriberingstiden.

Efter gjord transkribering och korrekturläsning, läste vi igenom de fyra utskrifterna och enades om att koda materialet efter fyra huvudkategorier som formulerades utifrån empirin:

1. *Vad påverkar om användaren väljer att gå fram till informationsdisken?*
2. *Bemötande*
3. *Tankar om informationsdiskens placering och utseende*
4. *Överraskningar*

Man skulle kunna argumentera för att kategori 2 och 3 kan sägas vara underkategorier till kategori 1. Anledningen till att vi ändå valde att presentera dem som två egna kategorier är att bemötande och den fysiska informationsdiskens placering och utseende handlar om mer än vad som får användaren att gå fram till informationsdisken.

3. Identifierade teman

Här följer en presentation av de fyra teman som vi har identifierat i vår empiri. Varje tema avslutas med förslag på utveckling.

3.1 Vad påverkar om användaren väljer att gå fram till informationsdisken?

En stor del av samtalen i fokusgrupperna kretsade kring när och varför respondenterna väljer att ta kontakt med bibliotekarien i informationsdisken. I respondenternas utsagor har vi identifierat fem återkommande anledningar: *Tidigare erfarenheter av informationsdisk och/eller bibliotek, En osäkerhet om vilka frågor som kan ställas i informationsdisken, Behov av det mänskliga mötet, Att informationsdisken upplevs som en tillgänglig kontaktkanal* och *Inget upplevt behov av informationsdisken*.

Tidigare erfarenheter av informationsdisk och/eller bibliotek

Återkommande i respondenternas utsagor är att positiva erfarenheter av bibliotek, specifikt av informationsdisken, är avgörande för användarens fortsatta användning. En respondent i fokusgrupp 4 säger:

> Första mötet... Jag vet inte när första mötet i informationsdisken var. Men jag fick en så positiv upplevelse att det gjorde att jag vågade komma till er mer och mer för att ställa frågor. Och det fanns gånger till och med när vi var typ: "Vi ska till biblioteket och plugga ifall vi kommer på en fråga", istället för att tänka, "Åh nej, det är för att det finns böcker. Och för att det är mysigt." Nej, det är för att om vi har en fråga så måste vi fråga bibliotekarien. Och det är en anledning till att vilja plugga i Hälsovetarbacken. Att ni fanns där.

De nämnda positiva bibliotekserfarenheterna handlar inte bara om erfarenheter av GUB och de informationsdiskar som finns på enheterna utan också om tidigare biblioteksvana. De flesta av studiens respondenter är vana biblioteksanvändare så till vida att de har besökt bibliotek som barn och unga, dels genom skolan, dels på fritiden. Nedanstående konversation fördes i fokusgrupp 4 men är representativt för fler:

Intervjuare: Är ni alla vana biblioteksanvändare sedan ni var små? Eller genom skolan? Eller har det här varit lite nytt när ni har börjat plugga på universitetet?

Respondent 1: Inte nytt för mig, jag har varit på bibliotek sedan jag var liten.

Respondent 2: Det är samma sak för mig, men då var det i [land] och sen i [stad] och nu i Göteborg. Jag vet inte om det skiljer sig.

Respondent 3: Samma här, har pluggat oftast på stadsbiblioteket och flera andra bibliotek här i Göteborg. Men mest stadsbiblioteket.

Respondent 4: Och jag har alltid gått på bibliotek också.

Den ovan beskrivna enhetliga biblioteksvanan finns inte i alla fokusgrupper. I till exempel fokusgrupp 2 såg bibliotekserfarenheten olika ut. En av respondenterna har besökt bibliotek sedan hen var liten: “Jag älskar bibliotek. Där finns allt man behöver. Jag gick ofta till biblioteket som liten, även under skoltiden”. En annan respondent har samma erfarenhet: “För egen del, jag har absolut en biblioteksvana som jag har haft sedan barnsben, så jag känner mig bekant med miljöerna och hur man navigerar för det mesta.” En tredje respondent i samma fokusgrupp delar däremot inte denna erfarenhet: ”Jag har ju inte den upplevelsen; jag har ju inte biblioteksvana sen förut. Jag har mest varit på biblioteket genom skolan under väldigt korta perioder och har mest upptäckt det genom universitetet nu.” Samma student säger att hen som ovan besökare kan känna sig dum ibland när hen besöker universitetsbiblioteket. Hen vet inte vilka regler och rutiner som gäller och är tacksam över det fina bemötande som hen har fått. Hen känner att hen borde veta vissa saker, men att hen inte gör det och då har personalens tålamod och förståelse varit viktiga: “Otroligt bra att jag inte blir idiotförklarad på något sätt”. En av respondenterna med stor biblioteksvana instämmer i detta: “Jag känner också att ibland vet man ju inte vissa basala saker. Men jag känner inte att jag har blivit dåligt bemött och drar mig inte för att gå fram och be om hjälp”. Ett annat exempel är en respondent i fokusgrupp 1 som har bott i Sverige i fyra år. I sitt hemland använde respondenten biblioteket en hel del. Idag som student använder hen både bibliotekstjänster på plats och de digitala.

Även om det givetvis finns stora skillnader mellan folkbibliotek/skolbibliotek och lärosätesbibliotek, är det rimligt att tänka sig att en tidigare biblioteksvana sänker tröskeln till det senare. Som en respondent, som beskriver skolbibliotek som centralt i sitt liv, uttrycker det: “Jag har alltid tänkt att jag kan gå dit och få svar på mina frågor. Jag har nog alltid haft en inställning till att svaren finns där [på biblioteket, vår anmärkning].” En annan student, i fokusgrupp 1, säger att hen har varit mycket på bibliotek, både som barn och i skolan, i det här fallet stadsbiblioteket, och fortsätter “Jag tror att jag tar det för givet, att det är en viktig del i mitt liv. För en del är det ju första gången som de kommer i kontakt med ett bibliotek.” Om man sedan tidigare är van vid att vända sig till ett bibliotek för att få svar på sina frågor och hjälp med att hitta information, är chansen stor att man

söker sig till den här verksamheten även när man har hamnat i ett nytt sammanhang. Att ökad biblioteksvana reducerar ens osäkerhet inför att ställa frågor till bibliotekspersonalen har också tagits upp i fokusgrupperna, som en student säger: “Jag hade lite ångest för att ställa frågor förut. Efter många presentationer började jag inse att jag började tappa den här ångesten. Och jag började ställa fler frågor tills det kändes bättre”.

En utmaning är de studenter som inte har någon tidigare biblioteksvana eller goda erfarenheter av bibliotek. Eftersom användning av lärosätesbibliotek troligtvis inte är en självklarhet för dem, är det extra viktigt att lärosätesbibliotekets personal når ut till dessa studenter genom introduktioner och undervisningstillfällen. I fokusgrupp 4 pratade vi kort om betydelsen av den undervisning som studenterna fått av bibliotekarier under sin utbildning. Respondenterna säger att den här undervisningen har givit dem en god insikt i GUB:s tjänster och vad de kan få hjälp med på biblioteket: ”Vi har blivit hänvisade till att det finns detta med Zotero i biblioteket om man skulle behöva ha hjälp.” Introduktionsbesöken nämndes också, respondenter återger att bibliotekarier har besökt dem i klassrummen och berättade att: “Här är vi. Det här gör vi. Det här kan vi hjälpa er med. Kom gärna till oss och ställ frågor.” I samma fokusgrupp lyfte studenterna upp betydelsen av att få tydliga instruktioner om hur man ska göra, vem man ska gå till och var bibliotekarierna är.

Samtidigt är introduktioner och undervisningstillfällen endast punktinsatser, låt vara återkommande i vissa utbildningars fall. En grupp som studenterna däremot möter frekvent är lärarna på utbildningen. Vissa utsagor i fokusgrupperna visar att lärarnas inställning till lärosätesbiblioteket kan påverka studenternas användning av biblioteket. Studenterna i fokusgrupp 4 säger att de har blivit tillsagda av sina lärare att ta vara på bibliotekarierna och ”Det var ju det som triggade oss till att sätta oss på biblioteket och fråga. Det tror jag absolut att det hjälpte.” I samma fokusgrupp sägs också: “Det känns ju verkligen som att det är jättemånga föreläsare som har tryckt på det ganska mycket genom hela utbildningen” [på vikten av att använda bibliotekets tjänster, vår anmärkning]. Det här skulle kunna beskrivas som ett uttryck för att lärarna delar sina bibliotekserfarenheter med studenterna.

Frågan om i vilken utsträckning som respondenterna har fått information om GUB:s tjänster under sin utbildning har inte ställts i alla fokusgrupper, men i de fokusgrupper där vi har pratat om det finns en stor variation. Följande uttalande från en student vid Humanistiska fakulteten:

> Nu på mitt mastersprogram fick jag ingen introduktion och jag tror att det hade underlättat väldigt mycket att få det. (...) Jag minns att vi fick en fråga i en av kurserna: “Vill ni ha en introduktion av biblioteket?” Då hade vi läst i ett år och alla i klassen skulle säga lite vad de tyckte och då var det så här “Ja, vi vet inte riktigt vad de kan hjälpa oss med”. Det hade varit bra om vi bara hade haft såhär: “Nu kommer de och berättar vad de hjälper till med”. Och så får man veta det. (Fokusgrupp 3).

kan jämföras med följande uttalanden i fokusgrupp 4 där tre sjuksköterskestudenter och en läkarstudent deltog. De här respondenterna säger att de har fått återkommande undervisning av GUB:s bibliotekarier och fortsätter: ”De [lärarna på utbildningen, vår anmärkning] har ju betonat på lektioner också, att vi verkligen ska fråga bibliotekarierna [på GUB, vår anmärkning] för att ni kan så pass mycket”. Samtidigt är en återkommande bibliotekarieundervisning givetvis inte en garant för att studenterna blir upplysta om bibliotekets tjänster, inklusive vilka frågor som kan ställas i informationsdisken. En läkarstudent säger i fokusgrupp 3 att hen har fått bra koll på informationssökningsbiten tack vare den undervisning som Biomedicinska biblioteket har erbjudit, men:

> Sen utanför just den biten så kan jag uppleva att det var lite svårare (...), jag tror jag skulle säga att jag kanske inte blev så välinformerad i, eller på ett sätt som jag minns, vad UB som funktion kan bidra med mer än just kanske sökbiten, kurslitteraturbiten och referensbiten.

En osäkerhet om vilka frågor som kan ställas i informationsdisken

Ett återkommande tema i fokusgrupperna är att det finns en rädsla för att ställa dumma, irrelevanta och/eller för stora frågor i den fysiska informationsdisken och genom detta slösa bibliotekariernas tid. Vissa respondenter säger att de ibland tänker att deras fråga säkert är såpass enkel att de borde kunna ta reda på svaret själva alternativt att de redan bör kunna det som de frågar om eller förstå att frågan inte går att svara på. Följande uttalande är ett exempel av många:

> Jag kan absolut känna mig lite dum eller att jag kan komma med en dum fråga. Och speciellt när jag känner själv att jag kanske borde ha koll på det här, att jag kanske borde ha med mig det här på något sätt. Jag blir osäker på om min fråga känns relevant, om den är konstigt formulerad. (Fokusgrupp 3).

I samma fokusgrupp säger en respondent att hen ibland har googlat sig fram till en lösning trots att hen egentligen hade velat få hjälp med sitt problem i informationsdisken:

> Men jag har varit lite osäker på om jag tar upp tid för bibliotekarien som står i disken när jag kommer in med min laptop och bara “Hej, hjälp mig typ”. Där har jag varit lite osäker ibland om jag kan gå direkt dit eller om jag bör försöka lösa det själv.

Denna osäkerhet är föga förvånande särskilt förekommande hos de biblioteksovana respondenterna. En student i fokusgrupp 2 berättar att hen som biblioteksovan ibland kan känna sig dum:

> Känner mig ganska dum, rätt ofta. Det kan vara så pass enkla saker som att: ska jag lägga böckerna här på disken eller finns det någon maskin som jag lägger dem i? Otroligt bra att jag inte blir idiotförklarad på något sätt, att jag kanske borde veta, men gör det inte.

En annan student i samma fokusgrupp säger: “Jag har märkt att jag har studentkompisar som blir nervösa och att de inte vågar ställa frågor för att de tror att de redan borde kunna.” Studenten berättar vidare att hen tror att hens studiekamrater ännu inte har fått den positiva erfarenhet av universitetsbiblioteket som hen själv har och säger att bibliotekarierna ”ju svarar på alla frågor och inte tycker att dessa är dumma”. Samtidigt går rädslan för att ställa “dumma” frågor igen hos flera av studenterna, även de biblioteksvana, men hos en av dem gäller det endast läsesalsexpeditionen på Humanistiska biblioteket:

> Jag tycker att bemötandet är väldigt bra i informationsdisken, men jag har suttit mycket i specialläsesalen och där kan det vara lite annat. Där känner man att man kan ställa lite dummare frågor ibland. Fast de kanske inte är så dumma…men det har jag aldrig upplevt i själva informationsdisken. (Fokusgrupp 1)

Studenten berättar vidare att hen upplever att i den stora informationsdisken på Humanistiska biblioteket är alla frågor okej, som exempelvis var toaletten finns. I läsesalsexpeditionen känns det däremot som om man förväntas veta hur man ska bete sig och vilka reglerna är. Respondenten säger att när det gäller bemötande finns en tydlig skillnad mellan stora informationsdisken och läsesalsexpeditionens disk:

> Ibland så känns det som att man nästan har stört i biblioteket när man sitter där och jobbar [i specialläsesalen, vår anmärkning]. Det är en stor kontrast till informationsdisken i huvudentrén. Det är forskare som har pluggat där jättelänge [i specialläsesalen, vår anmärkning], men det gör det inte lättare när man kommer som student.

Och ytterligare andra studenter säger att de inte känner någon osäkerhet. På frågan om det känns jobbigt att gå fram till en informationsdisk svarar en av studenterna i fokusgrupp 1: “Personligen tycker jag inte det, men jag har inte heller svårt att gå fram och prata med folk. Jag har också arbetat i kundservice själv.”

Förutom rädslan att ställa dumma och självklara frågor, visar respondenternas utsagor att studenter ibland inte vet vilka frågor som de faktiskt kan ställa i informationsdisken. En respondent i fokusgrupp 3 berättar: ”De största problemen jag haft med EndNote har varit på den tekniska sidan (…). Jag visste inte om det fanns så mycket hjälp att få [i informationsdisken, vår anmärkning].” Ibland har respondenter fått veta av en slump vilka frågor som kan ställas i informationsdisken. Detta gäller även de biblioteksvana respondenterna. En sådan är en student i fokusgrupp 2 som har gjort iakttagelser tack vare studenter som har stått före hen i kön till informationsdisken. Hen berättar att hen blir så glad över att se vilka frågor som kan ställas till bibliotekarierna:

> Ibland blir det lite kö till informationsdisken och så står man där och väntar och ser lite vad personerna som är före vill ha för hjälp. Då har jag ofta sett personer som kommer med sin dator eller sitt program och har något teknikproblem. Kanske flytta en fil från EndNote till Word eller till ett statistikprogram. Det tycker jag väldigt mycket om att se. Det är bibliotekarierna som har stenkoll på det här. Och var det inte just personen som stod i disken som kunde så går de och letar upp kollegan som kan.

Sedan finns det också osäkerhet hos en del respondenter om i vilken kontaktkanal som de förväntas ställa sina frågor. Följande uttalande från en student i fokusgrupp 3 är representativt för flera:

> Det vore väldigt skönt att få en lite bättre uppfattning av vilka kanaler man ska använda till olika syften. Det känns som att det är jättebra att man har olika kanaler. Men speciellt som ny student så känner jag mig lite osäker: "Ska jag mejla? Ska jag chatta? Ska jag ringa? Ska jag gå till disken?". Det är jättebra att ha en förklaring på webbsidan.

En annan student från samma fokusgrupp är inne på att generella frågor som till exempel frågor om låneregler kan ställas via mejl eller chatt medan mer specifika frågor bäst ställs i den fysiska informationsdisken där man kan vara mer säker på att den bibliotekarie man möter kan ämnet och biblioteket. Samtidigt visar fokusgrupperna också att det finns en osäkerhet om huruvida mer komplicerade frågor kan ställas som "drop-in" i informationsdisken eller om studenten istället bör boka tid eller förvarna om sådana frågor för att inte uppta andras tid, både bibliotekariers och andra användares. En av respondenterna i fokusgrupp 3 säger att hen själv känner sig bekväm med att gå fram till informationsdisken för att fråga om hur hen kan hitta tidigare studentuppsatser inför sitt eget uppsatsskrivande men fortsätter

> mina kurser som var med mig var väldigt osäkra på om vi verkligen kan gå dit [till informationsdisken, vår anmärkning] och fråga om det eller kommer det ta för mycket tid från dem [bibliotekarierna som bemannar informationsdisken, vår anmärkning].

Behov av det mänskliga mötet

Att träffa en livs levande människa i ett fysiskt format, att kunna se någon i ögonen och uppfatta kroppsspråket har stor betydelse för att studiens respondenter väljer att gå fram till informationsdisken. Det i sig av två identifierade skäl. För det första för att kommunikationen kan underlättas. Ett par av respondenterna tar upp att det kan vara lättare att göra sig förstådd och förstå bibliotekariens svar när man kan visa eller få något visat rent fysiskt för sig. En respondent säger att om det handlar om en komplicerad fråga:

> Så känns det som att det är lättare att gå och prata. För mig då, att prata med någon. Då kan man reda ut det liksom lite så, och man ser på varandra och det här med kroppsspråk och så vidare. Men om det är en ganska rak fråga till exempel, då har jag använt chatten ett par gånger. (...) För jag tycker själv att det är lite så jobbigt att behöva formulera en lång text.

Exempel på en annan liknande utsaga:

> Jag vet att man kan chatta med en bibliotekarie. Jag tror att jag har gjort det kanske någon gång men jag gillar att träffa människor och prata och förklara. Säga ”Så här blir det, kan jag få hjälp med det här?”. Det känns lättare att titta på någon och prata med någon och också veta att man får direkt respons, även om de kanske inte kan hjälpa en exakt på plats. (Fokusgrupp 1).

Kontakten ”ansikte mot ansikte” verkar också upplevas underlätta kommunikationen i de fall när användaren inte har svenska som modersmål. En student från fokusgrupp 4 som inte har svenska som modersmål säger:

> Jag vet att jag känner mig mycket mer bekväm när jag kan gå fram och prata med någon än att skriva i en chatt. Eller något sånt där. Den tillgängligheten är väldigt betydelsefull för mig. Jag tycker att jag kan förklara mer. Jag har möjlighet och jag uttrycker mig själv bättre än om jag pratar i telefon eller om jag skriver.

En annan student i samma fokusgrupp fortsätter:

> Och jag känner också igen det som [respondentnamn] var inne på. Alltså svenska är inte mitt första språk. Så det känns att jag också kan formulera det jag menar med mitt kroppsspråk. Alltså det blir tydligare att berätta vad jag behöver hjälp med.

I fokusgrupperna finns dock delade åsikter om detta: en student från fokusgrupp 1 som inte heller har svenska som modersmål tycker att det är enklare att kommunicera skriftligt med bibliotekets personal via mejl, hen säger att det är lättare för hen att göra sig förstådd och förstå när kommunikationen sker skriftligt.

Den andra anledningen till att det mänskliga mötet verkar ha betydelse för att studiens respondenter väljer att gå fram till informationsdisken är den medmänskliga aspekten, att bibliotekarien upplevs som trevlig, personlig och lyhörd för studentens behov. En respondent i fokusgrupp 1 berättar:

> Jag tänker på en speciell situation som jag var lite stressad över, att jag inte hade beställt fram en bok (...) som var ett ”beställa fram”-exemplar och då vet jag att den bibliotekarien var så här ”Egentligen så har vi ingen leveranshämtning just nu men jag kan gå och hämta den”. Det var så himla mänskligt. Jag kände mig väldigt... Hon förstod att jag behövde ha den här boken.

Den medmänskliga aspekten innebär också att respondenterna upplever att de blir sedda och bekräftade, de känner sig mindre ensamma och får stöd i motgångar: “Det bästa med informationsdisken är att man kan få den här mänskliga hjälpen.” Respondenten berättar vidare att när hen söker efter en bok på egen hand brukar letandet ta slut om respondenten ser att boken inte finns i GUB:s samlingar. I mötet med en bibliotekarie blir det däremot annorlunda, då kan sökandet fortsätta genom att bibliotekarien hänvisar till Stadsbiblioteket eller föreslår fjärrlån: “Det blir något mer stöttande i det, även i motgång. Man kan bli så ensam i sina studier och då är det väldigt skönt att ha en bibliotekarie

i det mötet.” Något som har förvånat oss lite med tanke på att lärosätesbibliotek har ett annat uppdrag än folkbibliotek är att studenter, som känner sig ensamma i sina studier, uppskattar att få prata med en bibliotekarie:

> Man skriver ensam. Man är väldigt ensam. Jag har kanske haft en lektion i veckan. (...) Jag har ju klasskamrater när jag läser en kurs. Men det är inget program där vi är ett gäng som alltid sitter tillsammans. Så man kan ju också vara ganska ensam i sina studier. Och då är det väldigt skönt att ha en bibliotekarie i det mötet. Även om det är jättekort (...) så kan man ändå få någon typ av dialog. Och bara prata lite grann. Och det gör jättemycket att ha det, jag tycker att det är hemskt att inte kunna ha de mötena på biblioteket. (Fokusgrupp 1).

En annan respondent är inne på en liknande tanke och säger:

> Jag känner mig väldigt sedd som person. Man lär känna biblioteket lite mer. Man kan känna sig ganska ensam i sina studier. Men att be om hjälp av en bibliotekarie är liksom en lägre tröskel. Att man ser på varandra och det här med kroppsspråk och så vidare. Känner mig ganska dum rätt ofta och det har ju varit någonting som en bibliotekarie på plats hanterar. Otroligt bra att jag inte blir idiotförklarad på något sätt. Och jag tycker att många bibliotekarier också är medvetna om att det finns en stereotyp och därför är måna om och tycker att det är viktigt att visa att “Nej, men så är det inte”.

Att informationsdisken upplevs som en tillgänglig kontaktkanal

Enligt flera utsagor väljer respondenter att gå fram till informationsdisken eftersom den upplevs som tillgänglig: “Jag uppskattar att den är så tillgänglig”, säger en student i fokusgrupp 1.”När biblioteket är öppet så finns den där. Det har alltid funnits en informationsdisk på biblioteket. Jag uppskattar att det är två stycken [bibliotekarier, vår anmärkning] som är där”.

För det första handlar det om en rent fysisk tillgänglighet: respondenten befinner sig på plats på biblioteket och då passar hen på att ställa frågor i informationsdisken. En student från fokusgrupp 1 säger: “Jag är väldigt mycket på plats på Humanistiska. Då blir det naturligt att också gå till informationsdisken. Då vet man att det är en bibliotekarie som kan Humanistiska biblioteket.” I samma grupp säger en annan student: “Jag har alltid funnit det mycket enklare att arbeta på mina projekt på biblioteken. Så jag brukar komma förbi rätt ofta och använder då informationsdisken”.

Vi återkommer till den fysiska informationsdiskens placering och utformning i ett eget avsnitt i denna rapport, men diskens fysiska utformning kan påverka huruvida användaren upplever disken som tillgänglig: vissa respondenter föredrar en rund disk. Personalen står då mindre uppradade och det blir mer naturligt att gå fram:

> Jag tänkte, kan det inte vara så att hur informationsdisken är utformad bidrar till det? På Humanisten är den ju rund. Flera personer finns där utan att stå uppradade. Man kan gå och prata med en utan att störa alla. De grejar med någonting och det känns skönt att det inte är så stelt. Det är jobbigt att gå fram om någon står och väntar på en. Att det inte känns som att de väntar på en, det kan vara avgörande.

För det andra handlar det om att bibliotekarien kan betraktas som mer tillgänglig än studentens handledare: att be en bibliotekarie om hjälp kan upplevas som en lägre tröskel än att vända sig till sin handledare.

För det tredje handlar det om att den information och de upplysningar som ges i informationsdisken kan upplevas som mer tillgängliga och mer anpassningsbara efter ens eget behov än vissa av GUB:s andra informationsresurser. Deltagare i till exempel fokusgrupp 3 beskriver att det kan vara både svårt och tidskrävande att hitta information på GUB:s hemsida. Därför använder de ofta inte hemsidan för att hitta ny information, utan endast på det sätt de tidigare blivit lärda. En student, som har fått återkommande undervisning av bibliotekarier på sin utbildning, säger att hen använder de funktioner på hemsidan som hen har blivit lärd vid undervisningstillfällena: ”Ja, nu går ni till Supersök och så går ni till PubMed och så går ni till Cinahl” och fortsätter sedan: ”För jag navigerar inte runt i själva bibliotekets hemsida utan jag går dit som jag ska gå för det ändamålet.” Att gå fram till informationsdisken upplevs här som ett mer tillgängligt alternativ, eftersom man snabbt får svar på sina frågor utan att själv behöva leta fram informationen. Här kan det också handla om att studenten känner sig säker på att bibliotekarien i informationsdisken kan ämnet och det enskilda biblioteket. Informationen på GUB:s hemsida kan upplevas som mer allmän, och i chatten vet man som användare inte vilket bibliotek den svarande bibliotekarien tillhör. I samtalen framkom att man i högre grad räknar med att få den information som man behöver ha när man vänder sig till en fysisk informationsdisk jämfört med GUB:s chatt. En av respondenterna sa att det skulle underlätta om det vid den chattande bibliotekariens namn framgick vilket bibliotek som hen arbetar på.

Inget upplevt behov av informationsdisken

Enstaka respondenter har sagt att de inte känner något behov av att använda informationsdisken eftersom de tycker att de klarar sig själva “Men jag tror inte jag har bett om så mycket mer sökhjälp. Jag tror att jag känner att jag har lärt mig navigera ganska bra eller tillräckligt bra själv faktiskt.” (Fokusgrupp 1). De studenter som uppger att de klarar sig själva säger att den undervisning som de har fått av bibliotekarier under utbildningen har givit dem det som de behöver veta för att klara sina studier: ”Det [undervisning i informationssökning, vår anmärkning] har varit väldigt ovärderligt när man ska hitta någon specifik artikel.” (Fokusgrupp 3). Samma respondent fortsätter lite senare under samtalet:

”Jag har inte specifikt frågat så mycket om hjälp med referenshanteringen [i informationsdisken, vår anmärkning]. Man fick ett ganska heltäckande stöd från första början i början av examensarbeteskursen: ’Så här funkar EndNote’. Och sen räckte det för det mesta.” och ”Genomgången är ju liksom hur Zotero, eller i mitt fall då EndNote, fungerade. Det [bibliotekariernas undervisning, vår anmärkning] var så pass heltäckande att jag lever på det.”

Värt att notera är också att flera av respondenterna är självgående och klarar sig i stor utsträckning själva genom att använda den information och resurser som finns tillgängliga på GUB:s hemsida, som till exempel Supersök. Bibliotekariens hjälp söks först när de här studenterna har kört fast, efter att ha försökt hitta svaret själva. En respondent från fokusgrupp 3 berättar att när hen söker efter tidigare studier brukar hen titta på tidigare publikationers litteraturlistor och söka på valda ämnesord i Supersök:

> Och ibland om jag inte hittar någonting som känns relevant så har jag faktiskt frågat i den här digitala chatten. Alltså att jag sitter hemma och söker källor: ”Jag hittar ingenting om just det här ämnet. Kan du hjälpa mig att hitta en artikel typ?”. Så den vägen brukar jag gå.

En annan respondent i fokusgrupp 1 säger:

> Jag pluggade i biblioteket, mest på Pedagogiska och behövde ingen hjälp förutom en dag [studenten berättar hur hen fick hjälp med att skriva ut]. Och mest använder jag bibliotekets hemsida varje dag (...), förra året när jag skrev på min uppsats, chattade jag med en person. Jag ville ha en artikel men jag kunde inte ladda ner den och hon hjälpte mig.

Utvecklingsförslag: Hur kan vi underlätta för studenter att gå fram till informationsdisken (resp. välja rätt kontaktkanal)?

Baserat på det vi har presenterat i avsnitt *3.1 Vad påverkar om användaren väljer att gå fram till informationsdisken?* föreslår vi nedanstående utvecklingsförslag:

- Idag lägger vi mycket resurser på introduktioner och undervisning men dessa insatser når långt ifrån alla studenter. Det är beklagligt då det framkommer i fokusgrupperna att tydlig information om biblioteket gör det lättare för studenter att testa bibliotekets tjänster, inklusive den fysiska informationsdisken. Varför är det lätt för oss att få tillträde till vissa kurser eller program, medan det är betydligt svårare i andra fall? Beror det på att läraren inte känner till vad GUB kan erbjuda, att läraren anser att studenterna klarar sig själva, på negativa erfarenheter av GUB eller lärosätesbibliotek i stort eller på tidsbrist i schemat? Eller finns det andra skäl till att läraren väljer att inte avsätta tid för en biblioteksintroduktion? Skulle en lösning kunna vara att vi vid sidan av de vanliga introduktionerna erbjuder korintroduktioner på kanske 10 minuter? Ett förslag är att vi i början av en lektion eller föreläsning kort berättar vad GUB kan bistå studenterna med, kopplat till det som

studenterna studerar. Dessa introduktioner hålls då i klassrummen och inte i våra egna undervisningslokaler (att gå till dessa kan upplevas som tidsödande och som en tröskel). På så vis skulle vi kunna nå fler studenter utan att mycket lektionstid måste användas åt detta. Vi skulle kunna testa det här på de institutioner och utbildningar där vi har svårt att få in en fot. Eller har sådana åtgärder redan testats?

- Enligt våra fokusgrupper är rädslan för att ställa dumma, irrelevanta, självklara eller för stora frågor en anledning till att studenter avstår från att gå fram till informationsdisken. Att vissa studenter ändå vänder sig till informationsdisken trots sina farhågor och osäkerheter beror på studenternas tidigare goda erfarenheter av bibliotek, informationsdisken och det bemötande som de har fått där. Som en respondent säger:

  > Och visst ibland så kan man tänka: "Ska vi verkligen fråga det här? Det känns som att vi kanske kan ta reda på det själva." Men samtidigt så tycker jag att det bemötandet man har fått tidigare (...) har ändå hjälpt en att våga fråga igen som [respondentnamn] var inne på tidigare. (Fokusgrupp 4).

  Vad kan då göras för de studenter som inte har denna erfarenhet av informationsdisk och bibliotek? En åtgärd kan vara att försöka fånga upp gymnasieelever, där vissa förhoppningsvis är GUB:s kommande studenter och våra användare, genom att på ett mer strukturerat vis bjuda in gymnasieklasser på biblioteksvisningar för att visa eleverna det stöd som GUB erbjuder. Efter att ha besökt ett lärosätesbibliotek en gång, blir det förhoppningsvis lättare för eleverna att komma tillbaka den dag när de börjar studera. Om det finns möjlighet, är det bra att anpassa dessa visningar efter den enskilda gymnasieklassens behov i stället för att erbjuda standardvisningar.

  En annan tänkbar åtgärd är att fronta med "dumma frågor" vid informationsdisken för att avdramatisera alternativt sätta upp en skylt med "Detta kan du få hjälp med" eller publicera en FAQ på hemsidan för att visa på vilka frågor som kan ställas. Dessa förslag skulle kunna överlämnas till enheternas skyltgrupper/studiemiljögrupper och Team webb och kommunikation.

- Vid sidan av den fysiska informationsdisken kan studenter kontakta GUB via chatt, digital informationsdisk (Zoomdisk), kontaktformulär och telefon. Enligt några respondenter kan det vara svårt att veta i vilken kanal som man ska ställa sin fråga. En åtgärd skulle kunna vara att publicera en översikt över GUB:s kontaktkanaler, dessa kanalers syften och till vilken typ av frågor som respektive kontaktkanal förväntas användas. Detta skulle kunna göras på hemsidan och/eller på digitala tavlor vid de fysiska informationsdiskarna. Ett sådant förtydligande skulle

kunna underlätta studenternas navigation och minska deras oro för att vända sig till fel person och samtidigt också informera våra användare om vilka kontaktkanaler som finns. Flera av respondenterna kände inte till att GUB har en chatt. I exempelvis fokusgrupp 4, där tre sjuksköterske- och en läkarstudent deltog, kände ingen till den digitala informationsdisken. Även om det inte är möjlig att göra en heltäckande översikt över användarfrågor och våra kontaktkanaler, inte minst eftersom ett användarsamtal kan börja med en enkel fråga som sedan utvecklas till något mer avancerat, skulle förslaget kunna överlämnas till Team webb och kommunikation. Ett annat önskemål från en av respondenterna är att det vid de chattande bibliotekariernas namn ska framgå på vilket bibliotek som bibliotekarien ifråga arbetar.

Det önskas också mer tydlig och synlig information om vad som får lånas hem och vad som inte får lånas hem:

> Exempelvis med tidningar så är det lite svårt att veta vilka tidningar som är sådana som man kan låna hem och vilka som inte är det. (...) Jag tänkte på att det kanske vore skönt att få lite mer generella tips om vad som kan lånas hem och vad som inte kan lånas och en förklaring av varför. (Fokusgrupp 3).

och mer information om hur man kan hitta material i GUB:s samlingar och hur man kan se om ett exemplar är tillgängligt och var det är placerat.

3.2 Bemötande

Samtliga respondenter hyllar personalen i informationsdisken; det nämns återkommande i fokusgrupperna att studenterna upplever att de har fått väldigt fin hjälp och beskriver bemötandet som mycket positivt. Bibliotekarierna i informationsdisken sägs vara vänliga, engagerade, snälla och hjälpsamma. Respondenterna säger vidare att det är märkbart att bibliotekarierna är måna om att anstränga sig och göra sitt "yttersta". På frågan om vad hen minns bäst av ett samtal med en bibliotekarie i informationsdisken svarar en av respondenterna:

> Engagemanget. Typ att skapa en trygg miljö för att våga fråga kanske saker som är lite dumt. Alltså en liten fråga: "Hur använder man Zotero? Hur raderar man saker i Zotero snabbare?" Dum fråga, som man kan googla själv men ni skapar en välkommande och trygg miljö för oss att våga. Och det är också tålamodet, att ni aldrig... Alltså vissa möten så kan vi stå i 20 minuter och försöka hitta svaret tillsammans. Vi är som ett litet team skulle jag säga. (Fokusgrupp 4).

Även i de fall när bibliotekarien inte har kunnat svara på studenternas frågor, är respondenterna många gånger nöjda med och tacksamma över bemötandet:

> Men det jag uppskattar mest av den upplevelsen är att hon ändå tog sin energi och försökte söka informationen i de resurser som ni har, exempelvis att titta i PubMed och se Mesh-termer som vi senare hittade definitionen utav det. Men sedan så kontaktade vi forskaren och allt detta. Men utav den upplevelsen så uppskattar jag verkligen att bibliotekarien tog sin tid och verkligen försökte hjälpa även om hon inte visste. (Fokusgrupp 4).

När vi frågade specifikt efter mindre goda erfarenheter, dominerar ändå de positiva erfarenheterna. Följande uttalande från en respondent i fokusgrupp 3 är representativt:

> Jag försöker komma på något som var dåligt. För jag har väldigt väldigt svårt för det. För helt ärligt, jag har haft generellt bra bemötande. Och jag tyckte också att det var bra att lyfta det i fokusgruppen. Att det är väldigt mycket som funkar jättebra. (Fokusgrupp 3).

Sådana uttalanden är givetvis trevliga och upplyftande att läsa. Det är dock viktigt att påminna om att studiens respondenter är biblioteksanvändare, om än i varierande grad, och generellt sett positivt inställda till GUB och dess resurser, som en av respondenterna själv uttrycker det: ”Jag tänkte när jag först fick frågan [om att vara med i fokusgruppen, vår anmärkning]: ’Oh, jag vet inte vilken diskussion det här kommer bli för jag har bara positiva saker att säga. Tyvärr’ [Skratt]”. Studiens utfall hade troligtvis blivit ett annat om vi hade pratat med studenter som aktivt väljer bort GUB och som kanske till och med ser GUB:s verksamhet som en onödig resurs. En annan förklaring till respondenternas positiva uttalanden kan vara att ett lärosätesbibliotek inte har en examinerande eller beslutande roll gentemot studenterna och studenten står inte i en beroendeställning till bibliotekarien, till skillnad från de lärare som studenten möter under sin utbildning. Därmed finns här redan initialt en bra grogrund för förtroende och positiva upplevelser.

Mindre goda erfarenheter av bemötanden i den fysiska informationsdisken nämndes, även om de är enstaka baserat på vad som har framkommit i fokusgrupperna. Sådana tillfällen handlar bland annat om en student som har känt sig avspisad från läsesalsexpeditionens informationsdisk på Humanistiska biblioteket:

> (...) jag har suttit mycket i specialläsesalen och där kan det vara lite annat. Där känner man att man kan ställa lite dummare frågor ibland. Fast de kanske inte är så dumma...men det har jag aldrig upplevt i själva informationsdisken. (Fokusgrupp 1)

och en student som säger att det finns bibliotekarier som hen mindre gärna går fram till på grund av deras kroppsspråk och/eller utstrålning. Respondenten säger:

> Jag har väl känt att jag kanske inte vill fråga den bibliotekarien (skratt). Det går liksom inte riktigt att förklara i ord vad det handlar om. Men det är väl typ kanske att bibliotekarien också är lite kontaktsökande och inte bara tittar i datorn. När man väl kommer fram att de också tittar på en och är öppen eller glad att man är där och visar att man vill hjälpa till. (Fokusgrupp 4).

Vad är det då som gör att ett bemötande upplevs som gott? Respondenten ovan kommer in på en förklaring: att biblioteksspersonalen genom sitt bemötande får besökaren att känna sig välkommen och sedd. I fokusgrupp 2 uttrycker en av studenterna något liknande, efter en diskussion om den eventuella känsla av utsatthet som kan uppstå när en student närmar sig informationsdisken:

> Jag kommer inte att tänka på någon dålig erfarenhet som jag har. Men något som jag värderar högt är att jag som inte är biblioteksvan kan känna mig ganska dum; det kan vara enkla saker som att "Ska jag lägga böckerna här på disken eller finns det någon maskin som jag ska lägga dem i?" Och det har alltid varit någonting som bibliotekarien på plats kan hantera. De är tillmötesgående och har tålamod. Det är helt okej för dem att jag inte vet, fast jag borde.

En annan student i fokusgruppen hänvisar till ett annat bibliotek, i en annan stad, där bibliotekarierna utgick från att biblioteksbesökarna kunde vissa saker. Så har hen inte känt på GUB. Studenten fortsätter med att berätta att hen känner till andra studenter och kompisar som känner så, men att det inte handlar om bibliotekarierna, informationsdisken eller miljön utan om dem själva. Det kan vara nervositet eller dåliga tidigare erfarenheter. Hen fortsätter med att säga att hen tror att många bibliotekarier är medvetna om att det finns en stereotyp av en sträng och vresig person och därför är bibliotekarierna måna om att visa på motsatsen.

En avslappnad atmosfär i informationsdisken kan också bidra till att bemötandet upplevs som positivt. En respondent berättar att det kan kännas enklare att gå fram till informationsdisken när bibliotekarierna är lite upptagna, småpratar eller arbetar med något, i stället för att stå redo och invänta frågor. Det ger en mer avslappnad känsla och det kan också upplevas som bättre när flera personer finns på plats i informationsdisken: "Jag uppskattar att det är två stycken där till exempel. Om någon behöver hjälp med att hitta en hylla, så kan en gå i väg och hjälpa." Det kan också sägas att studenterna verkar uppskatta att bibliotekarierna är synliga men inte uppsökande: studenterna vill kunna se och hitta bibliotekarierna, men det är studenterna själva som vill ta första steget när de känner sig redo för det.

En annan förutsättning för att ett bemötande ska upplevas som gott är att bibliotekarien upplevs som kunnig och har kunskap om bibliotekets tjänster och de områden som tjänsterna erbjuds inom. Respekten för bibliotekariernas kunnande är överlag stor: Man tycks jämställa bibliotekarien med handledaren eller läraren kunskapsmässigt sett. En student i studien undrar om GUB:s bibliotekarier är experter på de olika områdena och om man kan få hjälp med ämnesval i samband med uppsatsskrivande. Respondenterna ger vidare flera exempel på bibliotekariernas kunskapsområden; de säger att de har fått hjälp med både informationssökningar och att plocka fram litteratur. De nämner sökkurser som har varit väldigt givande vid skrivandet av kandidatuppsatser:

> Det var en sån lektion då, vi satt i en datorsal och bibliotekarien hade plockat fram förslag på artiklar till alla uppsatser, sökord och så vidare. Det var väldigt bra och jag har använt mig av det sen när jag själv har sökt. Biblioteket känns väldigt viktigt när det gäller olika inlämningar. Varje gång jag frågar efter hjälp, så känns det som att jag har fått hjälp: när jag har försökt få tag på den här boken och inte vet hur jag ska göra. Eller om jag behöver ett fjärrlån så går jag kanske och pratar med dem. Eller när leveranstiderna är.

Utvecklingsförslag: Hur kan vi bli ännu bättre på bemötande?

Baserat på det vi har presenterat i avsnitt *3.2 Bemötande* föreslår vi nedanstående utvecklingsförslag:

- Även om respondenterna är mycket nöjda med biblioteksspersonalens bemötande kan allt bli bättre. Det framkommer återkommande i fokusgrupperna att studenterna är rädda för att ställa dumma, irrelevanta, självklara eller för stora frågor, vilket kanske skulle kunna avhjälpas om vi som bemannar informationsdiskarna blir bättre på att ställa följdfrågor. Även till synes enkla användarfrågor skulle kunna följas upp med "Funderar du över något mer?" eller liknande. Förslaget kommer från en student som säger:

  > Det jag funderade på är att man ofta när man kommer och ställer en fråga i disken så har man ofta en ganska enkel fråga. Typ: ”Jag skulle behöva låna om den här boken igen. Är den reserverad eller kan jag låna den igen?”. Men om bibliotekarien kunde säga så: ”Var det någonting mer du tänkte på?”, tror jag hade öppnat mycket för mig: ”Ja, jag har funderat, jag har problem med EndNote. Kan jag ställa den frågan till dig? Eller bör jag vänta på ett webbinarium?”. Det tror jag hade öppnat upp lite mer.

3.3 Tankar om informationsdiskens placering och utseende

Överlag är fokusgruppernas uttalanden om GUB:s informationsdiskar positiva. Samtliga respondenter säger att tydligheten är särskilt viktig här: som biblioteksbesökare ska man inte behöva leta efter informationsdisken. Vidare finns det uppfattningar om att informationsdisken inte ska stå precis vid dörren utan att den ska vara synligt, centralt och lättillgängligt placerad, gärna på en öppen plats som följande respondent uttrycker det: "Och det är bra, tänker jag. Att den [informationsdisken, vår anmärkning] är liksom centerpunkten i biblioteket. Så man vet vart man kan gå." (Fokusgrupp 4). Exempel på annat uttalande: "Alltså, på Humanisten tycker jag att det är trevligt att man ser den så fort man kommer in. Så vet man var det finns. Stödet." I fokusgrupp 1 säger en av studenterna att hen ibland har haft svårt att hitta informationsdisken när hen har varit på några av GUB:s bibliotek för första gången. Respondenten efterfrågar skyltar där står "Informationsdisk". Särskilt svårt att hitta var det på Hälsovetarbacken.

I fokusgrupperna nämns också att informationsdisken gärna får stå på en plats som man ofta går förbi, till exempel på väg till eller från toaletten eller entrén. Samtidigt vill

man inte att den ska stå så nära att man behöver tränga sig igenom en eventuell kö för att kunna passera. En student i fokusgrupp 3 lyfter dessutom att hen uppskattar hur informationsdisken på Humanistiska biblioteket är placerad:

> (...) att man kan gå runt disken tror jag hjälper också att det känns mer välkomnande om man är en ny student. Om man känner sig lite nervös med att gå fram till disken och ställa frågor och sånt, så kan man vandra runt lite grann i bokhyllorna bredvid och typ gå dit efter ett tag och inte känna att man typ har fångats i ett hörn.

Att Humanistiska bibliotekets informationsdisk är omgiven av dator-och studieplatser där besökare kan sitta och studera precis bredvid informationsdisken är också uppskattat: ”På ett sätt så tycker jag att det känns lite mer avdramatiserat. Att man kan sätta sig och plugga, ställa en fråga, gå tillbaka, sätta sig och plugga. Ja, det tycker jag att det skapar ett bra intryck.” Det är också uppskattat att utlåningsautomaterna står i informationsdiskens närhet för då blir det lätt att fråga om hjälp vid händelser av strul.

När det gäller informationsdiskens utseende, säger respondenterna att det inte är något problem om den är stor och rejäl, snarare tvärtom. Den ena delen av informationsdisken får gärna vara hög och den andra låg. En av studenterna tycker dock att en borgliknande informationsdisk inte heller är så bra. Informationsdisken på Hälsovetarbacken upplevs samtidigt av andra respondenter som liten. Respondenterna uttrycker inget intresse för mindre informationspunkter utspridda i biblioteksklokalen, en idé som väcks till liv då och då i biblioteksvärlden som en ersättning för en stor central informationsdisk. En anledning till att vår studies respondenter inte vill ha sådana informationspunkter är att det då kan vara svårt att veta som biblioteksbesökare vilken av dessa punkter som man ska gå till för att få hjälp. Och om en bibliotekarie står och pysslar vid en sådan mindre station kan det dessutom kännas inte särskilt inbjudande att gå fram och ställa en fråga. En student från fokusgrupp 4 säger:

> Om det skulle vara någon som står vid en väldigt liten disk här eller där, då skulle man inte gå fram. Man skulle kanske känna att ”Oj, de håller på med något där”. Det skulle inte kännas som en disk.

Eftersom de flesta respondenter främst besöker sitt ”hembibliotek” och därmed saknar erfarenhet av olika informationsdiskar, ägnades väldigt lite tid i fokusgrupperna åt att jämföra GUB:s diskar. När någon respondent väl besöker ett annat bibliotek gör hen det oftast för att utnyttja studieplatserna där och i sådana fall används sällan informationsdisken på det besökta biblioteket. Det lilla som sades här var bland annat följande om informationsdiskarna på Humanistiska biblioteket respektive Hälsovetarbacken:

> [Respondent]: Den [informationsdisken på Humanistiska biblioteket, vår anmärkning] känns lite mer som typ, man går in i en klädaffär: ”Där är disken”. Man ska betala för sina kläder. [Skratt]. Eller låna sina böcker. Jämfört med Hälsovetarbacken, den är ju lite mindre. Själva biblioteket är ju upplagt på ett annat sätt också, Hälsovetarbacken är ju väldigt litet, generellt. Men jag får en annan känsla av den, än Humanistiska, och mer positiv gentemot Hälsovetarbackens informationsdisk.
>
> [Intervjuare]: Och positiv på vilket sätt, om du skulle kunna utveckla det?
>
> [Respondent]: Det känns mer lättillgänglig skulle jag säga och inte lika allvarlig kanske. Men sen handlar det också om att Humanistiska har flera våningar också. Det skulle krävas att man sitter där nere och så ska man gå upp till den disken. Så det handlar kanske inte bara om hur informationsdisken ser ut utan själva biblioteket då.

Utvecklingsförslag: Vad är viktigt att tänka på om vi gör om i våra informationsdiskar?

Baserat på det vi har presenterat i avsnitt *3.3 Tankar om informationsdiskens placering och utseende* föreslår vi nedanstående utvecklingsförslag:

- Det kan vara en bra idé att se över om GUB-enheternas informationsdiskar verkligen är synligt placerade. Kan biblioteksbesökaren se och lätt hitta till informationsdisken när hen går in på de olika biblioteksenheterna? Om inte, hur kan vi arbeta med att synliggöra informationsdiskarna mer? Skyltgrupperna och/eller Team webb och kommunikation skulle kunna tillfrågas om det vore lämpligt att sätta upp en skylt ”Informationsdisk” vid de diskar som saknar en sådan.

3.4 Överraskningar

Mycket i respondenternas utsagor var väntat. Men det fanns också några saker som överraskade oss. Dessa överraskningar är listade nedan:

- Bibliotekarier som rör sig ute i biblioteket uppfattas inte automatiskt som tillgängliga av besökarna. Bland biblioteksspersonalen på GUB finns en övertygelse om att det kan kännas enklare för användare att ta kontakt med en bibliotekarie som rör sig i lokalen, till exempel när bibliotekarien sätter upp böcker, än med någon som står bakom en informationsdisk. Den här uppfattningen finns bland våra respondenter, men flera uttrycker också att bibliotekarier som går runt i biblioteket lätt kan se upptagna ut, vilket gör det mindre självklart för biblioteksbesökaren att närma sig dem. En respondent i fokusgrupp 4 säger:

  > För jag vill inte störa ifall ni håller på att göra något arbete. Så jag väntar tills ni kanske ser lite mindre upptagna skulle jag säga. Men jag vet inte. Om ni står bakom informationsdisken känns det som att ni är mer tillgängliga att fråga.

En annan student från samma fokusgrupp fortsätter ”Jag håller med [respondentnamn] om att någon som går runt och sätter upp böcker, jag skulle inte gå fram på samma sätt som jag skulle gå fram till disken.” En tredje student fyller i:

> Jag håller med [respondentnamn] och [respondentnamn]. Det är kanske så att jag kommer tycka att ni kanske är upptagna med något och jag vill inte störa er. Men samtidigt, det har hänt att jag ser er gå runt… ”Oh my god, där är bibliotekarien. Jag måste fråga…”. Jag tänker ut en fråga och går och frågar er. Det har också hänt att ni har varit och ställt böckerna och jag har frågat er. Så det är båda.

- Bland bibliotekarier finns ibland en föreställning om att den som bemannar informationsdisken bör stå redo och uppmärksam när studenter eller andra biblioteksbesökare närmar sig, och att just detta beteende gör att bibliotekarien uppfattas som tillgänglig. En av studenterna i fokusgrupp 1 sa överraskande så här: “Jag har jobbat i bokhandel i många år och där är försäljningstricket att man ska se lite upptagen ut, gärna pilla med något så att kunderna har lättare för att komma fram och ställa frågor”. Det här var helt nytt för oss, vi hade inte ens tänkt tanken. För oss har det alltid varit självklart att vi måste se koncentrerade ut och på alerten, men här visade sig det alltså vara annorlunda. Om två bibliotekarier småpratar med varandra i informationsdisken, upplevs det av vissa respondenter som avspänt och inbjudande, vilket också nämns tidigare i denna rapport.

- Frågan om profilkläder har diskuterats flera gånger på GUB. Ett vanligt argument för att införa sådana är att det kan göra det lättare för bibliotekets besökare att känna igen biblioteksspersonalen. I fokusgrupp 4 lyftes dock en motsatt synpunkt: om biblioteksspersonalen bär likadana eller liknande kläder som tydligt signalerar ”bibliotekarie”, till exempel en tröja, kan det upplevas som opersonligt. De respondenter som tog upp detta sa att bibliotekariens egna kläder är en del av hens personlighet. Alla deltagarna i fokusgruppen höll med om resonemanget, men eftersom diskussionen bara fördes i just denna grupp bör resultaten tolkas med viss försiktighet.

- Vi har visserligen inte kategoriserat följande observation som överraskning, men det är ändå värt att nämnas: flertalet studenter känner inte till omfattningen av vad man kan få hjälp med i informationsdisken och detta bör vi förtydliga. För bibliotekarier är det ofta självklart vad vi kan hjälpa till med, men uppenbarligen har detta inte nått våra studenter. Här bör vi alltså förtydliga de resurser som finns.

- En sista överraskning, som redan har avhandlats tidigare i denna rapport, är respondenternas önskan om en stor och tydlig informationsdisk. Det är viktigt för studenterna att den är centralt placerad: som biblioteksbesökare ska man inte

behöva leta efter den. Vi bibliotekarier har ju länge haft en uppfattning om att en större informationsdisk kan skrämma bort vissa studenter, men så visade sig inte fallet.

Utvecklingsförslag: Vad kan vi lära oss av det som har överraskat oss i respondenternas utsagor?

Baserat på det vi har presenterat i avsnitt *3.4 Överraskningar* föreslår vi nedanstående utvecklingsförslag:

- När vi rör oss i de publika miljöerna kan det vara bra att tänka på vårt bemötande, till exempel att vi undviker att se stressade eller upptagna ut och absolut inte har på oss några hörlurar.
- När vi bemannar informationsdisken kan vi prova att småfixa lite med något vid sidan av eller småprata med en kollega, eftersom det kan bidra till en mer avslappnad och tillgänglig atmosfär kring informationsdisken.

4. Sammanfattning av förändringsförslagen och avslutande diskussion

Enligt GUB:s biblioteksstatistik är de vanligaste frågorna i informationsdisken frågor om lån och biblioteksmaterial. Referensfrågor ställs betydligt mer sällan. Detta är något som ofta diskuteras bland bibliotekspersonalen. En förklaring som ibland lyfts är att studenter har flera andra sammanhang där de kan ställa referensfrågor, till exempel i samband med bibliotekariers undervisning eller vid individuell sökhandledning, och att behovet av att ställa de mer omfattande och komplexa frågorna i informationsdisken minskar.

Under arbetets slutskede, tack vare ett inspel från en kollega på ett seminarium där vår studie presenterades, började vi fundera på en ytterligare möjlig förklaring. I fokusgrupperna berättar flera studenter om sin osäkerhet att ställa för stora frågor i den fysiska informationsdisken, eftersom de inte vill störa eller ta upp bibliotekariers, eller andra besökares, tid. Respondenterna är också osäkra på vilka frågor som hör hemma i GUB:s olika kontaktkanaler och vill undvika att ställa ”fel” fråga i ”fel” kanal. Det skulle därför kunna vara så att den låga andelen referensfrågor som ställs i GUB:s fysiska informationsdiskar också beror på att många studenter helt enkelt inte vet eller tänker på att referensfrågor kan ställas där. I stället kanske många uppfattar informationsdisken som en plats för kortare och snabbare frågor. I rapporten tredje del föreslår vi olika sätt genom vilka kunskapen om GUB och den fysiska informationsdisken kan ökas hos GU:s studenter, faktiska och potentiella. En kort sammanfattning följer:

1. Vi kan erbjuda två typer av introduktioner: korta, cirka tio minuter långa, som vi håller i klassrummen där vi inte kan genomföra en vanlig introduktion, och vanliga introduktioner där det går. Det är svårt att bedöma hur effektiva kortintroduktionerna är, men vi kan kanske prova och sedan utvärdera resultatet.
2. Att vi försöker fånga upp gymnasieelever, som förhoppningsvis är GUB:s kommande studenter, genom att på ett mer strukturerat vis bjuda in gymnasieklasser på biblioteksvisningar för att visa eleverna det stöd som GUB erbjuder. Visningarna bör anpassas efter elevernas behov, så långt som detta är möjligt.
3. Vi kan underlätta för biblioteksbesökarna att ställa frågor genom att visa exempel på "dumma frågor" vid informationsdisken för att avdramatisera. Dessutom kan vi sätta upp en skylt med ”Detta kan du få hjälp med” eller lägga upp en FAQ på hemsidan för att visa exempel på frågor som kan ställas i informationsdisken.
4. Vi kan ta fram en översikt över GUB:s kontaktkanaler och publicera den på hemsidan och/eller på digitala tavlor vid den fysiska informationsdisken på enheterna. Där kan det framgå vilka kanaler som finns och vilka typer av frågor varje kanal förväntas användas till.
5. Vi kan förbättra vårt bemötande än mer. Det handlar dels om att vi som bemannar de fysiska informationsdiskarna kan bli bättre på att fånga upp potentiella referensfrågor när vi möter användare, dels om att vi undviker att se stressade eller upptagna ut i de publika utrymmena. När vi bemannar informationsdisken kan vi prova att sysselsätta oss lite med något vid sidan av eller prata lätt med en kollega, då det kan skapa en mer avslappnad och lättillgänglig atmosfär i informationsdisken.

Syftet med våra föreslagna förändringar är att på ett tydligare vis informera användarna, i det här fallet GU:s studenter, om vilka typer av frågor som faktiskt kan ställas i den fysiska informationsdisken. Men räcker sådana insatser för att verkligen bredda studenters bild av vad informationsdisken är till för? I den forskning som vi presenterar i rapportens första del skrivs att en synlig och bemannad fysisk referensdisk signalerar för användarna att det finns hjälp att få på biblioteket (Holm & Kantor, 2021). Det fick oss att reflektera över vad GUB:s fysiska informationsdiskar signalerar. Respondenterna i studien betonar att informationsdisken bör vara centralt placerad och lätt att upptäcka, så att biblioteksbesökaren direkt ser vart hen kan vända sig för att få hjälp. Ett av våra presenterade förändringsförslag i rapporten handlar därför om att undersöka om informationsdiskarna på GUB:s enheter verkligen är tillräckligt synliga. Syns informationsdisken tydligt när man går in i biblioteket? Samtidigt fick det oss att fundera på följande: finns

det en risk för att en alltför framträdande informationsdisk uppfattas som en reception, där besökare förväntas lägga fram kortare ärenden snabbt innan nästa person står på tur? Om så är fallet, hur kan vi motverka denna bild? Hur kan vi genom informationsdiskens utformning och placering förmedla att detta är en plats där användaren gärna får stanna till en längre stund för att samtala med bibliotekarien om sin mer komplexa fråga?

Kanske skulle en möjlig lösning kunna vara att placera ett par tydligt markerade och väl synliga sök- eller arbetsdatorer i direkt anslutning till informationsdisken. Dit kan bibliotekarien, som bemannar informationsdisken, följa med de användare som har mer omfattande referensfrågor. Kanske kan platsen även förses med en skylt, till exempel ”Här kan du söka tillsammans med en bibliotekarie” eller ”Här kan du få sökhandledning”? Idag hanteras referensfrågor på olika sätt: ibland besvaras de direkt i informationsdisken, ibland går bibliotekarien undan och sätter sig tillsammans med studenten vid en separat dator. Dessa två bemötanden kan signalera olika saker till studenten. Att ta frågan direkt i disken kan ge intrycket att frågan ska lösas snabbt, medan nästa användare väntar på sin tur. Att i stället gå undan med studenten till en annan dator vid sidan av informationsdisken kan signalera att frågan får ta den tid som behövs. Vad vi signalerar, och inte bara vad vi informerar om, bör diskuteras vidare.

Det var även intressant, men kanske inte så förvånande, att se hur olika biblioteksvanor tidigare i livet påverkar i vilken utsträckning studenter väljer att vända sig till lärosätesbiblioteket och den fysiska informationsdisken. Här inser man ju vilken betydelse folkbibliotekens barnavdelningar samt skolbiblioteken har. En gissning är att om man fångar upp gymnasieelever och väcker deras intresse under biblioteksvisningar, är sannolikheten större att lärosätesbiblioteken blir en självklar plats att vistas på under studierna. Som en följd av detta kan då även informationsdisken bli en naturlig plats att besöka. Vilken roll skall lärosätesbiblioteken ha då det gäller att uppmuntra gymnasieelever att vända sig till dem? Denna diskussion vill vi gärna skall fortsätta. Och tänk om vi skulle kunna få en skollag med krav på utbildade bibliotekarier på varje grund- och gymnasieskola. Vilken förändring skulle vi då se på lärosätesbiblioteken?

Referenser

Adetayo, A. J. (2023). ChatGPT and Librarians for Reference Consultations. *Internet Reference Services Quarterly, 27*(3), 131–147. https://doi.org/10.1080/10875301.2023.2203681

Adriani, L. A., Kipnis, D. G., Kolbin, R. I., & Verbit, D. (2020). *Graduate Occupational Ther-apy Students: Communication and Research Preferences from Three University Libraries. Medical Reference Services Quarterly, 39*(2), 113–124. https://doi.org/10.1080/02763869.2020.1741305

Arndt, T. S. (2010). Reference service without the desk. *Reference Services Review, 38*(1), 71–80. https://doi.org/10.1108/00907321011020734

Bandyopadhyay, A., & Boyd-Byrnes, M. K. (2016). Is the need for mediated reference service in academic libraries fading away in the digital environment?. *Reference Services Review, 44*(4), 596–626. https://doi.org/10.1108/RSR-02-2016-0012

Boyer, L. M., & Theimer, William C., Jr. (1975). The Use and Training of Nonprofessional Personnel at Reference Desks in Selected College and University Libraries. *College & Research Libraries, 36*(3), 193–200. https://doi.org/10.5860/crl_36_03_193

Bunnett, B., Boehme, A., Hardin, S., Arvin, S., Evans, K., Huey, P., & LaBella, C. (2016). Where did the reference desk go? Transforming staff and space to meet user needs. *Journal of Access Services*, *13*(2), 66–79. https://doi.org/10.1080/15367967.2016.1161517

Buss, S. P. (2016). Do We Still Need Reference Services in the Age of Google and Wikipedia? *The Reference Librarian*, *57*(4), 265–271. https://doi.org/10.1080/02763877.2015.1134377

Bøyum, I., Byström, K., & Pharo, N. (2021). Is the reference desk used for reference interviews. *Reference Services Review*, *49*(1), 79–93. https://doi.org/10.1108/RSR-11-2020-0066

Carey, J., & Pathak, A. (2017). Reference Mode Preferences of Community College (Two-Year) and Four-Year College Students: A Comparison Study. *Evidence Based Library and Information Practice, 12*(1), 50–71. https://doi.org/10.18438/B8VW40

Chow, A. S., & Croxton, R. A. (2012). Information-Seeking Behavior and Reference Medium Preferences. *Reference & User Services Quarterly, 51*(3), 246–262. https://doi.org/10.5860/rusq.51n3.246

Clair, J. W. S., & Aluri, R. (1977). Staffing the Reference Desk: Professionals or Nonprofessionals? *The Journal of Academic Librarianship*, *3*(3), 149–153. https://research-ebsco-com.ezproxy.ub.gu.se/c/dsdbhl/viewer/pdf/kwehexyenf?route=details

Ewing, K., & Hauptman, R. (1995). Is traditional reference service obsolete? *The Journal of Academic Librarianship*, *21*(1), 3–6. https://doi.org/10.1016/0099-1333(95)90144-2

Freides, T. (1983). CURRENT TRENDS IN ACADEMIC LIBRARIES. *Library Trends*, *31*(3), 457–474. https://hdl.handle.net/2142/7277

Ford, B. J. (1986). Reference Beyond (and Without) the Reference Desk. *College & Research Libraries, 47*(5), 491–494. https://doi.org/10.5860/crl_47_05_491

Goetsch, L. (1995). Reference service is more than a desk. *The Journal of Academic Librarianship*, *21*(1), 15–16. https://doi.org/10.1016/0099-1333(95)90148-5

Green, S.S. (1876). Personal relations between librarians and readers. *Library Journal, 1*(2), 74–81. https://pacificreference.pbworks.com/f/Personal+Relations+Between+Librarians+and+Readers.pdf

Holm, C. E., & Kantor, S. (2021). Reference Is Not Dead: A Case Study of Patron Habits and Library Staffing Models. *Portal (Baltimore, Md.), 21*(2), 299–316. https://doi.org/10.1353/pla.2021.0017

Johnson, A. M. (2018). Connections, Conversations, and Visibility: How the Work of Academic Reference and Liaison Librarians Is Evolving. *Reference and User Services Quarterly*, *58*(2), 91–102. https://doi.org/10.5860/rusq.58.2.6929

Lambaria, K., & Johnson, K. D. (2019). Changing the Venues but Not Changing Our Tune: Service Model Transition at a Music and Performing Arts Library. *Reference and User Services Quarterly, 59*(1), 31–43. https://doi.org/10.5860/rusq.59.1.7223

Lewis, D. W. (1995). Traditional reference is dead, now let's move on to important questions. *The Journal of Academic Librarianship*, *21*(1), 10–12. https://doi.org/10.1016/0099-1333(95)90146-9

Maddox, J., & Stanfield, L. (2019). A Survey of Technology Used to Conduct Virtual Research Consultations in Academic Libraries. *Journal of Library & Information Services in Distance Learning, 13*(3), 245–261, https://doi.org/10.1080/1533290X.2018.1555567

Mawhinney, T. (2020). User preferences related to virtual reference services in an academic library. *The Journal of Academic Librarianship, 46(*1). https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102094

Mawhinney, T., & Hervieux, S. (2022). Dissonance between Perceptions and Use of Virtual Reference Methods. College & Research Libraries, 83(3). https://doi.org/10.5860/crl.83.3.503

Miles, D. B. (2013). Shall We Get Rid of the Reference Desk? *Reference and User Services Quarterly, 52*(4), 320–333. https://doi.org/10.5860/rusq.52n4.320

Peters, T. (2015). Taking librarians off the desk: one library changes its reference desk staffing model. *Performance Measurement and Metrics*, *16*(1), 18–27. https://doi.org/10.1108/PMM-11-2014-0038

Pfitzinger, S. (2021). The effects of relocating the reference desk on the circulation desk. *Journal of Access Services, 18*(3), 173–183. https://doi.org/10.1080/15367967.2021.1980728

Poparad, C. E. (2015). Staffing an Information Desk for Maximum Responsiveness and Effectiveness in Meeting Research and Computing Needs in an Academic Library. *The Reference Librarian*, *56*(2), 83–92. https://doi.org/10.1080/02763877.2014.977212

Rogers, E., & Carrier, H. S. (2017). A qualitative investigation of patrons' experiences with academic library research consultations. *Reference Services Review*, *45*(1), 18–37. https://doi.org/10.1108/RSR-04-2016-0029

Ruppel, M., & Vecchione, A. (2012). "It's research made easier!" SMS and chat reference perceptions. *Reference Services Review, 40*(3), 423–448. https://doi.org/10.1108/00907321211254689

Sonntag, G., & Palsson, F. (2007). No longer the sacred cow–no longer a desk: transforming reference service to meet 21st Century user needs. *Library Philosophy and Practice, 9*(2), 1–16. https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?params=/context/libphilprac/article/1111/&path_info=sonntag_palsson.pdf

Whitfield, S., & Yang, S. Q. (2025). Evaluating AI Language Models for Reference Services: A Comparative Study of ChatGPT, Gemini, and Copilot. *Internet Reference Services Quarterly, 29*(2), 153–167. https://doi.org/10.1080/10875301.2025.2478861

Wildemuth, B.M., & Wilkins Jordan, M. (2017). Focus Groups. I B.M. Wildemuth (Red.), *Applications of social research methods to questions in information and library science*. (2 uppl., s. 258–271). Libraries Unlimited.

Yang, S. Q. (2024). ChatGPT: Unleashing the Power of Conversational AI for Library Reference Services. *International Journal of Librarianship, 9*(1), 109–115. https://doi.org/10.23974/ijol.2024.vol9.1.375

Zhang, J., & Mayer, N. (2014). Proactive chat reference: Getting in the users' space. *College & Research Libraries News, 75*(4), 202–205. https://doi.org/10.5860/crln.75.4.9107

Bilaga 1.

Instruktioner till oss själva inför fokusgrupperna:

Vi inleder varje fokusgrupp med att säga några ord om oss och om studien: att GUB:s biblioteksspersonal ständigt försöker förbättra den service som ges i informationsdisken och att vi därför vill prata mer djupgående med GU:s studenter om hur de använder och tänker om informationsdisken. Vi säger också att detta är en kompletterande studie till de mer kvantitativt inriktade studier som redan har gjorts på GUB.

Sedan säger vi något kort om vad som utmärker en fokusgrupp (vi börjar med frågan: ”Har någon av er varit med i en fokusgrupp tidigare?”) och på vilket sätt en fokusgrupp skiljer sig från en gruppintervju. Ibland används dessa två ord synonymt **MEN**: gruppintervju = intervju i grupp. Intervjuaren ställer frågor till en mindre grupp där deltagarna svarar på frågorna en och en och ingen egentlig dialog eftersträvas deltagarna emellan. Fokusgrupp = ett samtal/diskussion ska utvecklas mellan deltagarna. Vi säger också att vi utgår från några frågor som förhoppningsvis kommer utvecklas till ett sådant samtal. Respondenterna får gärna ställa följdfrågor till varandra och/eller kommentera/spinna vidare på det som någon annan i gruppen har sagt. Vi betonar också för respondenterna att de absolut inte ska känna att det som de säger ska vara ett definitivt svar – respondenterna får gärna dela med sig av lösa funderingar, tankar och frågor (som det kanske inte finns något svar på).

Eftersom majoriteten av respondenterna inte känner varandra, inleder vi varje fokusgrupp med en kort presentationsrunda där respondenterna får säga sitt namn och några ord om sig själva (förslagsvis vad de studerar). Det här är främst för respondenternas skull, så att ”isen” bryts. Respondenternas personuppgifter används inte i studien.

Vi säger också att fokusgruppen spelas in (endast ljudet sparas) och frågar om deltagarna går med på det (en fråga om detta har redan ställts in en tidigare mailkonversation) och att respondenternas medverkan är konfidentiell (namn och kontaktuppgifter sparas inte).

Intervjumall_Fokusgrupp

1. Skulle ni kunna tänka tillbaka på ett biblioteksbesök där ni pratade med bibliotekarien i informationsdisken. Vad minns ni bäst?
2. Vad är det bästa med bibliotekets informationsdisk?
3. Vad skulle ni vilja ha på ett annat sätt?
4. När/vid vilka frågor använder ni er av informationsdisken?
5. Finns det frågor som ni föredrar att ställa via mail, chatt eller telefon?