
Forskerservice på KADKs bibliotek

-en brugerundersøgelse

Maiken Bjerrum
Louise Skovgaard Ryhl

Det Erhvervsrelaterede Projekt

Januar 2012

Vejleder: Camilla Moring

Antal ord: 10.031

ABSTRACT

Denne rapport behandler udarbejdelsen af produktet, samt processen der ligger til grund for dette produkt, i forbindelse med det erhvervsrelaterede projekt på biblioteket ved Det Kongelige Danske Kunstakademis Skoler for Arkitektur, Design og Konservering.

Vores projekt bestod i at undersøge forskernes brug af bibliotekets services, samt deres ønsker til nye, fremtidige services. Produktet bestod af en rapport samt en mundtlig præsentation. I nærværende rapport ser vi nærmere på, hvordan man undersøger, hvordan biblioteket kan give en forskelligartet forskergruppe et ensartet udbud af services, ligesom vi analyserer vores eget formidlingsarbejde af vores resultater.

I rapporten konkluderer vi, at det er effektivt at kombinere kvantitative og kvalitative metoder, for at få den mest fyldestgørende afdækning af forskernes behov. Ligeledes er det vores konklusion, at det er muligt at give en forskelligartet forskergruppe et ensartet udbud af services, hvis man formaliserer rammerne for samarbejdet mellem bibliotekarer og forskere. Endelig konkluderer vi, at den overskuelige og visuelt indbydende rapport er den bedste måde at formidle resultaterne på.

Ansvarsfordeling

Det er et krav fra Det Informationsvidenskabelige Akademis side, at gruppebesvarelser er ansvarsfordelt. Hele denne rapport er udarbejdet i fællesskab, hvorfor vores ansvarsfordeling udelukkende er en opfyldelse af et formelt krav. Afsnit, der er indikeret med 'fælles', har vi begge ansvar for.

INDHOLDSFORTEGNELSE

Abstract - <i>fælles</i>	0
Indledning - <i>fælles</i>	3
Rapportens struktur - <i>fælles</i>	3
Del 1 – Præsentation - <i>fælles</i>	5
Præsentation af projektet - <i>fælles</i>	5
Problemformulering - <i>fælles</i>	6
Undersøgelsesspørgsmål - <i>fælles</i>	6
Præsentation af kontekst: Forskningsbibliotekernes aktuelle udfordringer - <i>MB</i>	7
Del 2 – Undersøgelsen - <i>MB</i>	8
Kvantitativ og kvalitativ metode.....	8
Kvantitativ metode: Spørgeskemaundersøgelse.....	10
Vidensindsamling.....	10
Konstruktion af et spørgeskema.....	10
Hvordan gik det?.....	12
Validitet og reliabilitet.....	13
Kvalitativ metode: Interview.....	14
Vidensindsamling.....	14
Konstruktion af en interviewguide.....	15
Hvordan gik det?.....	16
Validitet og reliabilitet.....	17
Del 3 – Resultater - <i>LSR</i>	18
Resultater fra spørgeskemaundersøgelsen.....	18
Resultater fra interviewundersøgelsen.....	18
Udvælgelsen af resultater.....	18
Del 4 – produktet - <i>LSR</i>	21
Formidlingsovervejelser.....	21
Præsentation af produktet.....	22
Analyse af produkt og fremlæggelse.....	22
Vurdering af produktet.....	24
Del 5 – processen - <i>LSR</i>	25
Evaluering af processen som helhed.....	25
Kommunikation med projektstedet.....	26
Generelle projekterfaringer.....	26
Konklusion - <i>fælles</i>	28
Kildefortegnelse.....	29

INDLEDNING

Den nye institution Det Kongelige Danske Kunstakademis Skoler for Arkitektur, Design og Konservering (herefter KADK) blev en realitet den 1. juni 2011 efter vedtagelse i Folketinget den 26. maj samme år. Fusionen mellem daværende Arkitektskolen og Designskolen blev allerede i oktober 2010 vedtaget, mens forslaget om også at inddrage Konservatorskolen blev offentliggjort den 23. februar 2011¹.

Med en ændret struktur i den nye institution følger også en ændring for de tilhørende forskningsbiblioteker. Bibliotekerne har hidtil været tre mindre enheder, der var fagligt stærkt specialiserede til at betjene forskere og studerende indenfor bestemte discipliner, og de skal nu samles i et større institutionsbibliotek, som skal håndtere et fagligt bredere behov blandt eksempelvis forskerne. Dette er en stor udfordring for KADK's nye samlede bibliotek.

Bibliotekets anden store udfordring er den øgede digitalisering.

I takt med at der i højere grad er adgang til digitale online ressourcer stort set over alt, samt at mere information og flere kilder ligeledes bliver tilgængelige via internettet, sker der en ændring i brugernes adfærd.

Brugernes – forskernes – ændrede informationsadfærd stiller krav til biblioteket om at revidere den rolle, man kan spille som understøttende enhed for forskernes arbejde, og dette må siges også at være en stor udfordring; for hvad ønsker forskerne egentlig?

Vi har i vores arbejde med det erhvervsrelaterede projekt lavet en undersøgelse af forskernes brug af og ønsker til bibliotekets services, og konklusionen på denne undersøgelse kan studeres nærmere i produktet til projektstedet (bilag 1).

Formålet med nærværende rapport er at kigge bagom processen med denne undersøgelse. Vi vil i det følgende se nærmere på vores metode og vise, hvordan vi har anvendt den. Desuden ser vi nærmere på, hvordan vi nåede vores konklusioner, samt hvordan vi formidlede resultaterne til projektstedet.

Endelig vil vi se nærmere på, hvordan processen med det erhvervsrelaterede projekt forløb.

¹<http://www.karch.dk/dk/Menu/Om+skolen/Nyheder/Endeligt+lovforslag+klar>

RAPPORTENS STRUKTUR

Rapporten er bygget op således, at vi i DEL 1 præsenterer projektet. Vi præsenterer her baggrunden for projektet, vores problemformulering, samt den aktuelle kontekst.

I DEL 2 præsenteres undersøgelsens design. Vi begrundet valget af vores undersøgelsesdesign, præsenterer hvordan undersøgelsen blev til, samt reflekterer over, i hvilken udstrækning vores undersøgelsesdesign viste sig hensigtsmæssigt. Del 2 er bygget op omkring afsnittene *Vidensindsamling*, *Konstruktion* og *Hvordan gik det?*.

I rapportens Del 3 fokuserer vi på undersøgelsens resultater: Hvilke data fik vi ud af undersøgelsen, hvilke valgte vi at inkludere i produktet og hvorfor.

I DEL 4 fokuserer vi på produktet. Her evaluerer og vurderer vi produktet, herunder præsenterer vores overvejelser om valg af formidlingsstrategi i produktet og i præsentationen til projektstedet

DEL 5 er centreret omkring processen. Her evaluerer vi projektføløbet som helhed, med udgangspunkt i den oprindelige projektplan samt den respons, vi fik fra projektstedet efter præsentationen af produktet. Vi reflekterer over, hvilke ændringer eller udfordringer, der viste sig undervejs, og hvordan vi håndterede disse.

Endelig slutter vi af med en konklusion.

DEL 1 - PRÆSENTATION

I DENNE DEL VIL VI PRÆSENTERE PROJEKTET; BAGGRUNDEN FOR AT PROJEKTET BLEV UDBUDT OG PROBLEMFORMULERINGEN, SOM VI NÅEDE FREM TIL. FOR AT SKABE EN FORSTÅELESERAMME PRÆSENTERER VI DESUDEN DEN AKTUELLE KONTEKST, SOM ER FORSKNINGSBIBLIOTEKERNES HVERDAG OG UDFORDRING.

PRÆSENTATION AF PROJEKTET

På det tidspunkt, hvor KADKs biblioteks projekt blev udbudt, var biblioteket endnu to separate enheder: Arkitektskolens og Designskolens biblioteker slog dørene op til et fælles bibliotek den 1. februar 2011 i de lokaler på Holmen, som Arkitektskolens bibliotek allerede beboede². Som tidligere nævnt blev Konservatorskolen og dermed også skolens bibliotek først indlemmet i institutionen i maj måned samme år, og det skal i denne sammenhæng nævnes, at Konservatorskolen samt bibliotek endnu er beliggende i samme lokaler som hidtil, og altså dermed ikke fysisk er en del af samme fællesskab og rammer, som resten af biblioteket.

Det var altså på et tidligt stadie i bibliotekets fusionering, at det erhvervsrelaterede projekt blev udbudt. Projektet, der blev udbudt, havde blandt andet følgende ordlyd:

"I forbindelse med fusion af de tre skoler ønskes belyst hvilke forskellige services, der kan udvides og integreres i de allerede eksisterende bibliotekstilbud. Forskerne ved de tre skoler arbejder meget forskelligt. Er det muligt at nytænke forskerservice i bibliotekernes regi, at udvikle nye tilbud og service, og hvad ønsker forskerne egentlig?"

Projektformuleringen

Det var altså netop i lyset af den igangværende fusion, at projektet blev udbudt; i forbindelse med fusionen ønskede man fra bibliotekets – projektstedets – side en undersøgelse af området 'forskerservices'.

Tanken bag var, at man ved de tre biblioteker kunne bruge en undersøgelse til at lære af hinandens succeser, samt at få en samlet start med forslag til forskerservices.

Det er dette projekt, vi har arbejdet med som det erhvervsrelaterede projekt på 7. semester.

Vi fattede interesse for projektet af flere årsager. For det første har vi på bachelorstudiet ikke arbejdet så meget med forskningsbiblioteker, og vi var begge interesserede i at få et større kendskab til denne del af vores faglighed. Derudover syntes vi, at det var en spændende udfordring at arbejde med en ny-fusioneret institution, der ville udvikle sig sideløbende med vores projektarbejde, ligesom det faktum, at KADK var en faglig blanding af klassisk videnskab – Konservatorskolen – og de traditionelt mere

²<http://www.kasb.dk/dk/Menu/Om+Biblioteket/Nyheder/Velkommen+til+det+f%c3%a6lles+bibliotek>

kunstnerisk orienterede skoler for arkitektur og design, også udgjorde en spændende udfordring.

I arbejdet med projektet havde vi tre kontaktpersoner – én fra hver skoles bibliotek – som vi havde første møde med i juni måned.

Vi var fra starten enige om, at den bedste måde at afdække forskernes ønsker var med en kombination af kvantitative og kvalitative metoder, ligesom det var vigtigt for biblioteket, at vi ikke skulle gennemføre en tilfredshedsundersøgelse, men en brugerundersøgelse.

Ligeledes var det fra starten projektstedets ønske, at slutproduktet skulle have form af en rapport, gerne med konkrete idéforslag.

Vores arbejde tog altså dermed afsæt i ønskerne om en brugerundersøgelse gennemført med en kombination af kvantitative og kvalitative metoder, med sigte på at ende op med nogle konkrete forslag til at nytænke KADKs biblioteks forskerservices.

PROBLEMFORMULERING

Som en del af vores projektplan (bilag 4) udformede vi derfor denne problemformulering til vores produkt, med nedenstående undersøgelsesspørgsmål som udgangspunkt for selve undersøgelsen:

Hvordan kan biblioteket forenes om at give en stor forskelligartet forskergruppe et ensartet udbud af services, der ikke underkender at forskerne (og bibliotekarerne) har forskellig baggrund og traditioner for, hvilke services der udbydes og efterspørges?

UNDERSØGELSESPØRGSMAÅL

- A. Hvor finder forskerne information og viden om biblioteket?
- B. Hvilke nuværende services bruger forskerne, og i hvilken udstrækning?
- C. Hvilke ønsker har forskerne til en udvidelse eller ændring i udbuddet af forskerservices?

Ovenstående problemformulering var altså fokus for produktet til projektstedet. Nærværende rapport har derimod en lidt anden vinkel. I Vejledning til det erhvervsrelaterede 7. semester står, at projektrapporten er en analyse af, hvordan produktet er blevet til, og derfor har vi i denne rapport arbejdet med følgende problemformulering:

Hvordan kan man undersøge, hvordan bibliotekerne kan forenes om at give en stor forskelligartet forskergruppe et ensartet udbud af services, der ikke underkender at forskerne (og bibliotekarerne) har forskellig baggrund og traditioner for, hvilke services der udbydes og efterspørges?

PRÆSENTATION AF KONTEKST: FORSKNINGSBIBLIOTEKERNES AKTUELLE UDFORDRINGER

De to udfordringer nævnt i indledningen er ikke alene aktuelle i nærværende projekt, men gælder også mere generelt for forskningsbiblioteker: Både den øgede digitalisering, som stiller bibliotekerne overfor en ny informationssøgeadfærd blandt forskerne, samt en større diversitet i brugergrupperne, som følge af fusion af tidligere selvstændige biblioteker med en tydelig faglighed.

Aktuel forskning understøtter, at nem og hurtig adgang til kilder er vigtigt for forskerne (Connaway og Dickey 2010, s. 4). Begreber som hurtighed og bekvemmelighed bliver i stigende grad vigtigere i forskernes hverdag, og Connaway og Dickey fremhæver følgende karakteristika ved fremtidens forskere: Forventning om at bruge kort tid på at lokalisere en post, primære kriterier for at vælge kilde inkluderer hastighed, 24/7-adgang til ressourcer, samt at bekvemmelighed er et karakteristika generelt, men også mere specifikt i forhold til adgang hjemmefra (Connaway og Dickey 2010, s. 32). I en nyere artikel konkluderes ligeledes, at bekvemmelighed er det vigtigste for forskerne i deres informationssøgning, både når det drejer sig om valg af informationskilde, tilfredshed med kilden og nemhed i brug af kilden, samt når det gælder tidshorisont for informationssøgning (Connaway, Dickey og Radford 2011, ss. 172-173).

Ligeledes konkluderer en undersøgelse af Kroll og Forsman, at forskere – på grund af et øget tidspres – benytter sig af værktøjer og services, som er lette at bruge, frem for værktøjer og services, som er optimale (Kroll og Forsman 2010, s. 16).

Dette betyder også i en vis udstrækning, at den traditionelle brug af forskningsbiblioteket tilsidesættes. Dette gælder eksempelvis aspekter som at besøge den fysiske bibliotekssamling for at søge litteratur, hvor førnævnte undersøgelse forklarer, at der er sket et stort fald i antallet af forskere, der besøger deres forskningsbibliotek jævnlige (Connaway og Dickey 2010, s. 13).

Også den øgede diversitet i brugergruppen 'forskere' udgør en udfordring for forskningsbibliotekerne, i dette tilfælde biblioteket ved KADK.

Der er på mange måder traditionelt forskel fra fagdisciplin til fagdisciplin. Ikke mindst forskernes adfærd når det gælder informationssøgning, viser sig forskellig.

Eksempelvis konkluderer Talja et al., at der inden for mindre etablerede discipliner i højere grad søges litteratur tværfagligt, i forhold til mere etablerede discipliner (Talja et al. 2007, s. 1682).

KADKs bibliotek er altså udfordret af forskernes behov for bekvemmelighed og hurtighed, og de deraf følgende krav til bibliotekets tilbud.

Ligeledes vil det nye samlede bibliotek sandsynligvis være udfordret i at servicere forskere fra discipliner med forskellig grad af etablering, nemlig det veletablerede forskningsfelt konservering overfor designskolens forskning – en skole, som først i 2010 blev akkrediteret som en højere videregående uddannelse³.

Det er med afsæt i denne aktuelle kontekst, at vi har konstrueret vores undersøgelsesdesign, som vi vil præsentere nærmere i næste del.

³<http://www.dkds.dk/skolenuddannelse>

DEL 2 – UNDERSØGELSEN

I DENNE DEL VIL VI PRÆSENTERE UNDERSØGELSEN. FØRST REDEGØR VI FOR VORES OVERORDNEDE METODISKE VALG, AT KOMBINERE KVANTITATIV OG KVALITATIV METODE, OG HEREFTER GÅR VI I DYBDEN MED FØRST DEN KVANTITATIVE OG DEREFTER KVALITATIVE METODE. DISSE TO SEKTIONER ER BYGGET OP MED FØRST ET AFSNIT OM VIDENSINDSAMLING, DEREFTER ET AFSNIT OM KONSTRUKTION, OG ENDELIG ET AFSNIT OM, HVORDAN DET GIK.

KVANTITATIV OG KVALITATIV METODE

Som tidligere nævnt i DEL 1 var vi fra starten enige med kontaktpersonerne om, at den bedste måde at undersøge forskernes behov, var med en kombination af kvantitative og kvalitative metoder.

Kvantitative og kvalitative metoder er hinandens modsætninger – den enes muligheder er den andens begrænsningerne – og derfor er det ofte en god ide at kombinere de to, da man kan afdække forskellige aspekter af et problemfelt med de to metoder (Harboe 2010, s. 34).

Dataindsamling	Kvantitative metoder	Kvalitative metoder
Datas relevans	Det bestemmes på forhånd hvilke data der er relevante for undersøgelsen. Kvantitativ dataindsamling kræver altså indsigt i problemfeltet allerede i tilrettelæggelsesfasen	Elaborativ: Forsker og respondenter udvikler og ændrer teorien undervejs. Kravene til data vil derfor udvikle sig undervejs i undersøgelsens forløb
Respondenter	Repræsentativt udvalg	Nøglepersoner
Typiske indsamlingsmetoder	Spørgeskema	Fleksible åbne interviews/dialog
Begrænsninger	Analysen begrænser sig til besvarelserne. Andre væsentlige faktorer (situationen, nonverbalt sprog m.m.) kan ikke analyseres. Svært at kende baggrunden for de enkelte svar	Kan give en masse irrelevant information som hverken er generaliserbar eller direkte repræsentativ. Kvalitative data er ofte svære at analysere

Placering i forskningsprojektet	Analyse efter indsamling af data	Elaborativ. Analyse og tolkning sideløbende med indsamling af data
Formidling af resultaterne	Dokumentation ved hjælp af tabeller	Illustration ved hjælp af citater

Tabel 1: Gengivet i udvalg fra Harboe (2010, s. 38-39)

Skemaet ovenfor viser netop med modsætninger, hvordan de to metoder kan supplere hinanden. Vi vil løbende igennem denne rapport henvide til dette skema og de forskellige beskrevne karakteristika, når vi skal beskrive og analysere vores proces og vores produkt.

Til vores undersøgelse valgte vi en metodekombination, hvor vi startede med den kvantitative del af undersøgelsen. Dette gjorde vi for at få et bedre overblik over vores undersøgelsesområde. For at kunne undersøge, hvad forskerne måtte ønske af ændringerne, var det essentielt for os at undersøge, hvilke af bibliotekets services, de allerede kendte og brugte.

Vi besluttede at gennemføre denne del af undersøgelsen med et spørgeskema, som blev udsendt på mail. Dels ville denne type data være forholdsvis let at behandle for os, da vi brugte et program, Kalus, som havde indbygget funktioner til at lave modeller, og dels ville det for vores respondenter – forskerne – være minimalt indgribende og forstyrrende i deres hverdag.

Vi var tidligt i forløbet blevet gjort opmærksomme på af vores kontaktpersoner, at forskerne ofte oplever en tidsnød i deres hverdag, og at det derfor kunne blive en udfordring at få dem til at deltage i undersøgelsen.

Dette tidsaspekt blev derfor også inddraget i beslutninger om den kvalitative del af undersøgelsen. Denne del af undersøgelsen ville vi bruge til at komme mere i dybden med forskernes potentielle ønsker til fremtidige services (Harboe 2010, s. 33). Vi overvejede at gennemføre fokusgrupper, da vi mente, at dette kunne være en god metode til at frembringe mere komplekse data. Ved brug af fokusgrupper vil den pågældende gruppe – i dette tilfælde forskere som brugere af et forskningsbibliotek – samtale og diskutere ud fra en kontekstuel forforståelse, som vi ikke har (Halkier 2008, s. 14). Vi syntes derfor det ville være spændende, hvad der kunne komme på bordet med denne undersøgelsesmetode.

Vi forkastede dog ideen igen, på grund af tidsaspektet. Dels forskernes tidsaspekt, fordi det kunne være svært at finde tidspunkter, hvor flere forskere kunne deltage, og dels vores eget tidsaspekt, da vi jo arbejdede inden for en fastsat og forholdsvis kort tidsramme, som altså også var en udfordring.

Vi endte derfor med en undersøgelse, der bestod af først en spørgeskemaundersøgelse, og derefter en række personlige interview.

KVANTITATIV METODE: SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE

VIDENSINDSAMLING

Som forberedelse til konstruktionen af spørgeskemaet startede vi med at interviewe vores tre kontaktpersoner om bibliotekets udbud af services. Dette blev suppleret af grundige undersøgelser af de tre bibliotekers hjemmesider for at få et overblik over, hvad de tre biblioteker for nuværende tilbød af services. Hensigten med denne indsamling var at få et fuldstændigt overblik over serviceudbuddet, så vi i spørgeskemaet kunne spørge forskerne om deres kendskab til og brug af bibliotekets services.

KONSTRUKTION AF ET SPØRGESKEMA

På baggrund af vores opnåede kendskab til bibliotekernes udbud af services gik vi i gang med at konstruere vores spørgeskema. Spørgeskemaet er i øvrigt vedlagt som bilag 5.

Vi startede med at forholde os til, hvilke baggrundsspørgsmål, der var nødvendige i undersøgelsen. I alle undersøgelser er det vigtigt med gode baggrundsspørgsmål, da de gør det muligt at undersøge, om eksempelvis brugen af en service er mere udbredt blandt visse grupper end andre, ligesom det også er vigtigt, at man ikke stiller en masse unødvendige baggrundsspørgsmål, da dette dels kan få undersøgelsen til at virke utroværdig og useriøs, og dels kan det irritere respondenterne, som derfor måske afbryder besvarelsen (Hansen et al 2008, ss. 72-73).

Vi besluttede, at den vigtigste baggrundsviden, vi skulle nå frem til, var respondenternes institutionelle tilhørsforhold. Vi så altså helt bort fra mere traditionelle spørgsmål om køn og alder, da vi vurderede at disse ikke havde relevans for vores undersøgelse – bibliotekets havde jo ingen interesse i at udbyde alders- eller kønsspecifikke services – og fokuserede i stedet på forskernes tilknytning til skole, institut, center, afdeling og klynge, ligesom vi syntes det var relevant at spørge til forskernes stillingsbetegnelse. Vi besluttede at spørge til denne tilknytning i samarbejde med vores tre kontaktpersoner, og formålet med dette var at søge at kortlægge, i hvilken grad biblioteket havde god kontakt til de forskellige dele af institutionen.

Vi konstruerede disse spørgsmål med svarmulighederne som svarlister. Svarlister kan kun bruges, når man på forhånd kender alle svarmuligheder (Harboe 2010, s. 102), som vi gjorde det her. Ved spørgsmålet om respondentens stillingsbetegnelse havde vi dog tilføjet en "andet"-kategori, for det tilfælde at der skulle eksistere stillingsbetegnelser, som det ikke havde været muligt for os at identificere.

Spørgsmål om baggrundsviden kan enten optræde først eller sidst i et spørgeskema. Når man placerer dem, skal man tænke på motivation og kontekst (Harboe 2010, ss. 99-100). Respondentens motivation for besvarelse er naturligvis essentiel for undersøgelsen, og ved at placere de lette spørgsmål først kan respondenterne få en oplevelse af hurtigt at nå langt i sin besvarelse, mens en meget stor gruppe

baggrundsspørgsmål kan virke demotiverende for respondenterne, da der så går længere tid, før spørgeskemaet 'kommer til sagen'.

Derudover skal man også have sine egne ønsker til resultater for øje i denne kontekst. Hvis en respondent pludselig afbryder sin besvarelse, fordi motivationen forsvinder, er der større chance for, at det delvist besvarede spørgeskema vil kunne bruges i undersøgelsen, når baggrundsspørgsmålene står først, fordi denne viden er vigtig for overhovedet at kunne sige noget.

Vi besluttede at placere baggrundsspørgsmålene forrest i spørgeskemaet, dels for at sikre at vi kunne bruge så mange af besvarelsene som overhovedet muligt, og dels fordi det ville give en logisk opbygning i spørgeskemaet for respondenterne.

Efter at få klarlagt den vigtige baggrundsviden, var det vigtigt at forholde os til kernen i spørgeskemaet, nemlig bibliotekernes udbud af forskerservices.

Vi ønskede dels at fastslå forskernes kendskab til services, dels deres benyttelse af services.

Vi lavede derfor to identiske lister med bibliotekernes services, men med forskellige svarmuligheder. Den første liste var til spørgsmålet om kendskab til services, som var ledsaget af de dikotome svarkategorier "Kender til denne service" og "Kender ikke til denne service".

Ved valg af svarkategorier er det vigtigt, at de dels er udtømmende, men også overskuelige (Harboe 2010, s. 100). Ved på denne måde at vælge dikotome svarkategorier blev svarmulighederne overskuelige, og ved at tilføje "Ved ikke" som en svarmulighed, så respondenterne havde mulighed for at udtrykke en eventuel uvidenhed (Harboe 2010, s. 101), blev de også udtømmende.

Desuden tilføjede vi nederst en boks, hvori respondenterne kunne notere, hvis de kendte til services, som ikke var nævnt på listen.

Den anden liste var til spørgsmålet om benyttelse af services, og til dette spørgsmål opstillede vi svarmulighederne som skalasvar. Ved udformningen af svarmulighederne lagde vi vægt på at undgå adverbelle svarmuligheder – eksempelvis "ofte" og "sjældent" – da disse ord kan betyde noget forskelligt for respondenterne (Olsen 2005, s. 52), og søgte i stedet at tilpasse svarmulighederne til forskernes daglige kontekst med eksempelvis svarmuligheden "En gang pr. semester".

Også efter denne liste tilføjede vi en boks, hvor respondenterne kunne notere eventuelle yderligere services.

Herefter afsatte vi en side i spørgeskemaet til at spørge til, hvordan respondenterne finder informationer om biblioteket. Formålet med at spørge til dette – informationskanalerne – var at åbne op for muligheden for at inddrage dette aspekt understøttende i vores senere eventuelle nye forslag. Hvis det eksempelvis skulle vise sig et tydeligt billede af, at én bestemt informationskanal blev benyttet særlig meget, eller at nogen slet ikke blev benyttet, så kunne dette tænkes ind i den fremtidige formidling af bibliotekets services.

Som afslutning på spørgeskemaet indsatte vi en forslagsboks, hvori respondenterne kunne notere egne forslag til forbedring af bibliotekets services, så vi dermed fik mulighed for at inddrage eventuelle forslag i vores arbejde med den kvalitative del af undersøgelsen, de personlige interview.

Endelig indarbejdede vi på den sidste sides afslutningshilsen en opfordring til respondenterne om at melde sig til at deltage i de efterfølgende personlige interview. Mere om dette i det efterfølgende afsnit om Kvalitativ metode.

Spørgeskemaet blev som tidligere nævnt udsendt på mail, og til dette formål kreerede vi et følgebrev. Efter aftale med KADK var følgebrevet på både danske og engelsk, da der er en del udenlandske forskere tilknyttet institutionen, men det blev fra KADKs side vurderet, at spørgeskemaet ikke behøvede at blive oversat.

I udformningen af følgebrevet lagde vi vægt på at inkludere de nødvendige informationer om formålet med undersøgelsen, hvem der stod bag undersøgelsen, at resultaterne ville blive behandlet fortroligt, samt svarfrist for undersøgelsen (Harboe 2010, ss. 104-105).

Skemaet blev udsendt til 191 personer ved de tre skoler. De blev udvalgt ved at skolernes administration genererede listerne til os. Dette var ganske enkelt den nemmeste måde at skaffe lister over det videnskabelige personale, da det havde været stort set umuligt for os selv at lave disse lister.

HVORDAN GIK DET?

Vi forsøgte, på baggrund af vores empiriske viden samt den anvendte teori, at konstruere det optimale spørgeskema. For her at se nærmere på, om det lykkedes, er det derfor relevant at stille spørgsmålet: Hvordan gik det?

Overordnet set var der meget, der gik godt. Vi sendte spørgeskemaet ud til 191 personer og opnåede en svarprocent på 52 %, hvilket må betegnes som en tilfredsstillende svarprocent.

Vi var som tidligere nævnt blevet gjort opmærksomme på, at forskerne ved de tre skoler ofte er i tidsnød, så vi var forberedte på, at det ville være svært at opnå en høj besvarelse. For at sikre succes med spørgeskemaet forlængede vi svarfristen, ligesom vi udsendte en ekstra påmindelse, tiltag, der sandsynligvis har været med til at øge svarprocenten.

I forhold til hoveddelen i spørgeskemaet – listerne med services – er der særligt to punkter, hvor vi mener, at vores beslutninger kan diskuteres, men at vi dog alligevel traf de rigtige beslutninger.

Det første punkt er, at vi godt kunne have bearbejdet listen med services mere grundigt. Som nævnt i afsnittet Vidensindsamling hentede vi vores viden om services fra bibliotekarerne og hjemmesiderne, men vi nåede ikke i høj grad at få dobbelttjekket

resultaterne fra hjemmesiden, for at sikre at alle services nævnt her stadig fandtes og var relevante at tage med. Inden udsendelsen af spørgeskemaet korresponderede vi på mail med de tre kontaktpersoner, så vi fik mulighed for at lave nogle rettelser og eksempelvis fjerne services og elektroniske ressourcer, der var forældede.

Det andet punkt handler om vores overvejelser om at lave specifikke lister til hver af de tre skoler. Dette overvejede vi for at styrke den kontekstuelle forståelse for respondenterne, som på denne måde ville undgå at tage stilling til services, som de aldrig havde hørt om, men vi besluttede alligevel at lave én samlet liste til alle. Dette gjorde vi primært, fordi det ville have været svært at lave en helt korrekt opdeling på daværende tidspunkt i fusionsprocessen. Arkitekt- og Designskolernes biblioteker var allerede fusioneret, og derfor tilbød de i udgangspunktet den samme service, men da denne fusion var meget ny, var der stadig en gråzone, særligt omkring de mere personlige services, som det ville være svært at vurdere til den stringente spørgeskemaform, hvorfor det blev vurderet mere effektivt at vise den samlede liste med services til alle respondenter.

Endelig blev vi gjort opmærksomme på en fejl ved svarmulighederne for benyttelse af services. Flere forskere ved Konservatorskolen pointerede, at de kun har optag af studerende hvert tredje år. Dermed gennemfører forskerne også kun de forskellige kurser hvert tredje år, og det var derfor svært for dem at besvare på den angivne tidsskala.

Der kan naturligvis argumenteres for, at vi burde have sat os ind i dette, men det ville have været et krævende arbejde for os at sætte os ind i studiestrukturerne for alle tre skoler, ligesom det i stor udstrækning ikke ville være relevant, da vores undersøgelse havde fokus på forskerne. Endelig kan man nok godt konkludere, at hvis det var virkelig vigtigt, ville kontaktpersonen fra Konservatorskolens bibliotek have gjort os opmærksomme på dette.

VALIDITET OG RELIABILITET

For at en undersøgelse som denne kan bruges, er det vigtigt at undersøge dens validitet og reliabilitet.

Validitet betyder relevans eller gyldighed og fokuserer på, at der skal være overensstemmelse mellem problemstilling, indsamlede data og konklusioner (Harboe 2010, s. 89).

Omend vi forsøgte at gøre listerne med services overskuelige ved at dele dem op, må vi som forskningsdesignere erkende, at det viste sig, at nogle respondenter svarede bekræftende på kendskab til og benyttelse af services, som de ikke kan kendte til, fordi det er forbeholdt forskere ved en anden skole. Dette kan tyde på en vis manglende validitet. Svarene kan skyldes, at forskerne oprigtigt har ment, at de kendte til disse services, men det kan også skyldes, at vores respondenter ikke har set grundigt nok på

skemaet – og hvis de af denne årsag har svaret fejlagtigt bekræftende ved disse services, har de måske også gjort det ved andre.

Desuden viste det sig unødvendigt at spørge så detaljeret til forskernes institutionelle tilknytning, da vi i visse tilfælde kun fik svar fra en eller to personer tilknyttet for eksempel et center eller en afdeling. Ligeledes viste det sig, at flere af disse enheder ikke består af mere end en håndfuld mennesker, og dermed kunne vi ikke rigtig sige noget om, i hvor høj grad biblioteket havde kontakt med de forskellige enheder.

Derfor kunne vi ikke bruge denne del af spørgsmålene i vores undersøgelse, bortset fra besvarelserne fra Arkitektskolens institutter, der var de eneste enheder – udover skolerne selv – der var store nok til, at besvarelserne kunne bruges.

Reliabilitet handler om pålideligheden af de indsamlede data (Harboe 2010, s. 91). Dette kan måles med forskellige testmetoder, blandt andet stabilitetstesten, hvor man selv kan gennemføre undersøgelsen en gang til efter en passende rum tid, for at se om besvarelserne vil blive de samme, eller man kan gennemføre undersøgelsen med en anden metode.

Vi mener at kunne argumentere for, at vi har lavet en type stabilitetstest, hvor vi har fået den samme besvarelse ved to forskellige metoder. Vi har på de fleste punkter spurgt til noget forskelligt med henholdsvis spørgeskema og interview, men eftersom der ved begge metoder har været en overvældende række tilkendegivelser af ønsket om øget adgang til flere e-ressourcer, så mener vi at dette viser, at undersøgelsen har reliabilitet.

KVALITATIV METODE: INTERVIEW

VIDENSINDSAMLING

Som forberedelse til de kvalitative interview startede vi med at tale med de tre bibliotekarer, ved de førnævnte indledende interview. Tanken bag dette var, at biblioteket muligvis allerede havde en fornemmelse for forskernes uopfyldte behov, og det var derfor et naturligt sted for os at starte.

Derudover talte vi med en forsker fra Arkitektskolen. Et af hans primære områder er styrkelsen af de studerendes generelle akademiske kompetencer, og dette område var særlig vigtigt for os at få en forståelse for. Både Arkitektskolen og Designskolen er i gang med en længerevarende proces med at flytte sig nærmere de mere klassiske akademiske traditioner, og forskerne herfra er derfor ikke på samme måde som eksempelvis konservator- eller informationsvidenskabsstuderende vant til at arbejde med akademiske kriterier⁴.

Dette interview havde derfor til formål at få en anden forståelse for forskernes behov, end bibliotekarerne kunne give os.

⁴<http://www.dkds.dk/nyheder/Evalueringsrapport2010>

KONSTRUKTION AF EN INTERVIEWGUIDE

På baggrund af den opnåede viden fra bibliotekarerne og den ovennævnte forsker gik vi i gang med at udforme en interviewguide.

Som tidligere nævnt stod det klart for os, at mange af forskerne har meget travlt og derfor har svært ved at afse tid til eksempelvis en undersøgelse som vores. Derfor var vi meget fokuserede på, interviewene skulle være relativt korte, for at øge chancen for at få interviewdeltagere. Ligeledes var det nødvendigt at have vores egen tidsdimension i bagehovedet under konstruktion af interviewguiden (Kvale og Brinkmann 2008, s. 131). I og med at det erhvervsrelaterede projekt er fastsat til et semesters varighed, måtte altså også denne tidsdimension spille en rolle. Så også for at vi kunne nå både at gennemføre alle interview, behandle og analysere dem, måtte vi tænke tidsaspektet ind i planlægningen.

Af disse årsager var vores første fastlagte ramme for interviewene, at de ikke måtte tage længere tid end cirka en halv time. Denne tidsbegrænsning havde en naturligt stor indflydelse på udformningen af vores interviewguide.

Eksempelvis planlagde vi en række emner, som vi byggede op som direkte spørgsmål, frem for at gøre brug af mere åbne indledende eller sonderende spørgsmål (Kvale og Brinkmann 2008, s. 156).

Vi udvalgte ti emner, som vi mente det ville være realistisk at komme omkring i løbet af et kortere interview. Emnerne blev udvalgt ud fra forskellige kriterier: Dels spurgte vi kontaktpersonerne, om der var service-områder, de overvejede at implementere, og som det derfor gav god mening at vi spurgte om inden, at de blev søsat. Derudover lod vi os inspirere af vores egne erfaringer fra valgfaget Bibliometri og vores viden her fra om emnerne publiceringskanaler og open access.

Efter at have udvalgt de ti emner fastlagde vi dem i en logisk rækkefølge, og endelig formulerede vi et åbent indledende spørgsmål. Det var vigtigt for os lave indledningen af interviewet åbent, så vi lod interviewpersonen få muligheden for at udtrykke det, hvis vedkommende havde noget specifikt på hjerte. Ved at lade dette være den indledende del af interviewet søgte vi at undgå at nå at påvirke interviewdeltageren med spørgsmål, som kunne få ham eller hende til – bevidst eller ubevidst – at glemme eller komme bort fra sine egne ideer.

Vi var fra starten klar over, at udvælgelsen af interviewdeltagere ikke kunne blive tilfældig, da deltagelsen måtte bero på den enkeltes ønske til at deltage. Som tidligere nævnt indsatte vi en boks i spørgeskemaet, hvor vi opfordrede folk til at deltage i de personlige interview, men vi fik meget få henvendelser, så i stedet satte vores kontaktpersoner de fleste interviews i stand.

Vores udgangspunkt var et ønske om 15 interviews med fem forskere fra hver skole, men vi endte med ni interview: To fra Konservatorskolen, tre fra Arkitektskolen og fire fra Designskolen.

HVORDAN GIK DET?

Vores mål var at konstruere en interview-guide, som ville give os nogle interview, der ville frembringe nye ideer fra forskerne. Her ser vi nærmere på, hvordan det gik.

Overordnet set synes vi, at vi havde stor succes med vores interview. De ni interviews varede alle mellem et kvarter og en time, og langt de fleste landede lige omkring den halve time, som vi havde planlagt.

Desuden synes vi, at vi fik rigtig meget ud af dem, hvilket man også kan se ud af produktet (bilag 1), som i høj grad er præget af citater fra disse interview.

Ved de fleste interview deltog vi begge. Dette var primært med henblik på at sikre, at vi fik spurgt rigtigt til det hele. Desuden mente vi, at det var en god måde at sikre en upartiskhed ved gennemførelsen af disse interview. En af de klassiske faldgruber ved de personlige interviews, er faren for at blive farvet af én interviewdeltager og således være forudindtaget til det næste interview (Kvale og Brinkmann 2008, s. 93). Det var dette, vi søgte at undgå ved at være to interviewere. Vi fordelte altid rollerne på forhånd, således at én styrede interviewet og den anden supplerede. Hvis interviewerens var på vej til at stille et spørgsmål, der bar præg af en forudindtagethed, var det her muligt for suppleanten, som kunne betragte interviewsituationen lidt mere ude fra, at bryde ind og styre tingene tilbage på rette spor.

Det er naturligvis ikke sikkert, at vi har opsnappet samtlige forudindtagede bemærkninger, men vi er overbeviste om, at denne metode har sikret os et bedre datamateriale, end vi ellers ville have fået.

Vores interview har i en vis udstrækning båret præg af et asymmetrisk magtforhold (Kvale og Brinkmann 2008, s. 51). Vi har som forskere eller ledere af denne undersøgelse haft en bestemt forhåndsviden, der har været med til at styre interviewets gang, ligesom de på forhånd fastlagte spørgsmål har medvirket til dette.

Dette kan muligvis have haft indflydelse på interviewenes forløb. Eksempelvis er det muligt, at vi ikke har fået forklaret alle emner lige godt for de uindviede. Emner, som for informationsspecialister er selvforklarende, men som for andre kan virke svært forståelige. Dette kan muligvis have præget interviewforløbet på den måde, at en interviewperson kan føle sig utilpas eller næsten umærkeligt gå i forsvarsposition, således at vedkommende ikke på samme måde som ellers er åben for at dele sine ideer.

Vi har ikke bemærket, at der har været nogen blandt interviewpersonerne, der har haft denne adfærd, men vi forsøgte også at være meget opmærksomme på at afkode, hvornår det var nødvendigt at forklare de forskellige begreber, både baseret på direkte og mere indirekte signaler. Dette er en af styrkerne ved den kvalitative interviewmetode, at man eksempelvis kan aflæse respondentens kropssprog, jf. Harboes skema, som vi viste tidligere i denne del.

At gennemføre interviews som en undersøgelse er en levende proces, og vi blev også undervejs klar over, at vi måtte revidere vores interviewguide. Det gik hurtigt op for os, at spørgsmålet om bibliometri, som var blevet ønsket af vores kontaktpersoner, var overflødig, da ingen vidste hvad det var, heller ikke efter en forklaring. Spørgsmålet om READ, skolernes system til forskningsregistrering, faldt også hurtigt bort. Det var kun rettet mod Konservatorskolens forskere, men det viste sig, at de ikke havde tilstrækkeligt kendskab til at sige noget om det.

Også i denne forbindelse er det relevant igen at kaste et blik på skemaet fra Harboe (2010). Den kvalitative metode er en elaborativ proces, hvor vi sammen med vores respondenter har udviklet teorien undervejs, og således har også kravene til data ændret og udviklet sig.

VALIDITET OG RELIABILITET

I forhold til validiteten i undersøgelsens design er det vigtigt, at forskningsdesignet medvirker til at producere viden, som virker positivt for de involverede mennesker, ligesom eventuelle skadelige konsekvenser skal minimeres (Kvale og Brinkmann 2008, s. 275). Dette mener vi til fulde, vi lever op til, ligesom den efterfølgende DEL 3 forhåbentlig viser, at vi også lever op til validitetskravet til analysen. I forhold til analysen foreskriver litteraturen, at vores fortolkning af de kvalitative data skal være logisk (ibid.), for at der forekommer validitet, og vi mener i høj grad, at vi har behandlet vore data med logisk fornuft.

Når det gælder reliabilitet i relation til kvalitative metoder, beskriver litteraturen flere områder, hvor det er muligt at styrke reliabiliteten. Dog forklares det også, at det ved netop kvalitative metoder ikke nødvendigvis er ønskværdigt at efterstræbe reliabilitet, da en sådan stræben kan modvirke den elaborative proces i interviewet (Kvale og Brinkmann 2008, s. 272), som Harboe (2010) fremhæver som en styrke ved den kvalitative metode. Vi har derfor fokuseret på ét instrument til at sikre reliabilitet i vores interview, nemlig ledende, opfølgende spørgsmål. Det er vores opfattelse, at dette er en lidet indgribende metode til at kontrollere reliabilitet, og den er derfor at foretrække, når ønsket samtidig er at bevare den elaborative proces. Ved at stille denne type spørgsmål efter et svar fra en interviewdeltager, sikrede vi, at vi havde forstået meningen, ligesom dette var med til at kontrollere reliabiliteten af interviewdeltagerens svar (Kvale og Brinkmann 2008, s. 195).

På baggrund af dette afsnit mener vi, at det er rimeligt at konkludere, at på trods af visse udfordringer og svagheder, har vores undersøgelse opnået tilstrækkelig validitet og reliabilitet til at finde anvendelse. Samtidig kan vi efter dette arbejde konkludere, at kombinationen af kvantitative og kvalitative metoder er effektiv til at afdække forskernes behov.

Resultaterne, der kom ud af denne undersøgelse, kommer vi nærmere ind på i den næste del.

DEL 3 – RESULTATER

I DENNE DEL VIL VI PRÆSENTERE RESULTATERNE FRA VORES UNDERSØGELSE. VI VIL FØRST PRÆSENTERE DE VIGTIGSTE RESULTATER FRA DEN KVANTITATIVE OG DEN KVALITATIVE UNDERSØGELSE, OG HEREFTER ARGUMENTERE FOR UDVÆLGELSEN AF RESULTATER TIL PRODUKTET.

RESULTATER FRA SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN

Som tidligere nævnt bestod den største del af spørgeskemaet af en opstilling af de forskellige bibliotekers services, opbrudt i fire grupper for at skabe overskuelighed.

Generelt kan man sige, at kendskabet til bibliotekernes services er stort, så ud fra vores undersøgelse kan man se, at bibliotekerne i vid udstrækning har formidlet deres ydelser godt. At benyttelsen er svingende, ser vi som et udtryk for forskernes travle hverdag, hvor de ikke altid får tænkt biblioteket med som en tidsbesparende ressource.

Fra spørgeskemaet i øvrigt har vi i produktet medtaget en oversigt over, hvordan respondenterne fordeler sig, i form af et cirkeldiagram og en uddybende beregning af svarprocenter fra de tre skoler (side 6 i bilag 1). Derudover er der på side 22 i produktet endnu et cirkeldiagram, som er taget med, fordi det viser, hvor stor en del af respondenterne der er ph.d.-studerende eller erhvervs ph.d.-studerende. Baggrunden for det vil blive uddybet nedenfor og i DEL 4.

RESULTATER FRA INTERVIEWUNDERSØGELSEN

I vores interviewguide havde vi opsat ti temaer, som vi gerne ville høre respondenternes tanker omkring. Undervejs i forløbet reviderede vi løbende, da det viste sig, at ikke alle temaer var lige relevante for forskerne og biblioteket på nuværende tidspunkt. Til gengæld blev vi opmærksomme på især de ph.d.-studerendes behov og ønsker, som i særlig grad kom til at udgøre en del af vores produkt.

I bilag 2, som vi også har afleveret som bilag til produktet på projektstedet, har vi samlet stort set alle udsagn fra respondenterne og sammensat dem i et skema under forskellige overskrifter. Ud fra disse kategorier har vi udvalgt et bredt udvalg af citater, som vi har inkluderet i produktet.

UDVÆLGELSEN AF RESULTATER

Med det ekstensive materiale vi havde fået fra både spørgeskemaundersøgelsen og interviewene, var det nødvendigt at sortere i, hvilke resultater der skulle medtages i produktet. I projektplanen havde vi formuleret, at slutproduktet skulle være en rapport med supplerende mundtlig fremlæggelse, og at de skule indeholde analyserede resultater af spørgeskemaundersøgelsen og de kvalitative interviews. Derudover skulle

produktet indeholde bilagsmateriale, så biblioteket efterfølgende også kunne udnytte resultaterne af undersøgelsen.

Med den tid der har været til rådighed har vi ikke haft mulighed for at gå i dybden med alle aspekter, og vi har derfor været nødt til at udvælge resultaterne til produktet efter forskellige kriterier:

1. Hvad siger vores baggrundsviden (og kilder) i mere eller mindre eksplicit grad?
2. Hvad vurderer vi har særlig relevans for projektstedet, biblioteket?
3. Hvilke emner/ problemstillinger går igen? (særligt i interviewene)
4. Hvad siger vores sunde fornuft?

Punkt 1 er både diffust, og samtidig meget konkret. For i løbet af vores uddannelsestid på IVA har vi tilegnet os en masse viden, og også viden der efterhånden er så integreret, at det nogle gange kan føles som almen viden. Samtidig har vi gjort brug af forskellig metodelitteratur, som vi også har lænet os op ad i udvælgelsen af resultater til at medtage i produktet.

Af specifik baggrundsviden kan det nævnes at vi den 1. november deltog i en temadag, som blev afholdt af Netværk for ForskningsUnderstøttende Services (NEFUS). Og denne dag gjorde i særdeleshed, at vi følte os på rette vej med vores projekt.

Vi var blevet gjort opmærksomme på denne temadag af den ene af vores kontaktpersoner, men det viste sig, at de alle tre skulle med. Programmet og oplæg fra dagen kan ses her: <http://goo.gl/o9hyd>.

Særligt gjorde oplægget fra Erik Højbjerg, lektor ph.d. på CBS indtryk på os. Vi kunne genkende mange af de iagttagelser om det moderne forskerliv, som han havde gjort sig, med de ting der var blevet sagt af forskerne i vores undersøgelse.

Også Tove Rullestads oplæg om projektet "Information Management for Knowledge Creation" der drejer sig om netbaserede undervisningsmoduler, der understøtter den faglige informationssøgning for ph.d.-studerende, var interessant.

Alt i alt fik vi meget udbytte af denne dag, og i en del af de valg vi har truffet i processen med at udvælge resultater til produktet, har vi nok skelet til den viden vi fik på denne dag.

Ligeledes kunne vi i udvælgelsesprocessen bruge den litteratur, vi havde læst som forberedelse til undersøgelsen, jf. afsnittet om kontekst i DEL 1. At forskerne i vores undersøgelse udtrykker stort ønske til øget adgang til e-ressourcer stemmer godt overens med anden forskning, ligesom man i vores datamateriale måske også kan ane en anden tendens fra litteraturen, nemlig at forskerne ikke altid bruger det bedste værktøj eller den bedste service, men oftere det umiddelbart nemmeste.

Vi har også haft mange overvejelser omkring, hvad der kunne have særlig relevans for projektstedet (punkt 2 på forrige side). Der har vi haft glæde af vores tre kontaktpersoner fra KADK, både gennem personlige møder og kontakt via mail.

Desuden brugte vi i en periode et ledigt rum som kontor, på biblioteket ude på Holmen. Her spiste vi frokost sammen med det øvrige personale, og fik på den måde også fornemmet, hvad det var for et sted, produktet skulle udarbejdes til.

Ét af de emner, vi fravalgte til produktet, er spørgsmålet om bibliotekets informationskanaler og -strategi. Dette kunne vi også have medtaget, men vurderede at det er en sekundær service, som ikke direkte har noget at gøre med, hvordan biblioteket bedre kan opfylde forskernes behov og ønsker. Desuden viste spørgeskemaundersøgelsen, at forskerne generelt har et godt kendskab til bibliotekets services. Endvidere vil en kortlægning af bibliotekets informationsstrategi være omsonst på nuværende tidspunkt, da ingen ved, hvordan organisationen og bibliotekets struktur vil se ud i fremtiden.

Punkt 3 betegner et flertalskriterie; jo flere forskere der har haft noget på hjerte om et tema i interviewene, og jo flere der har givet udtryk for samme behov i boksene i spørgeskemaet, des mere relevant må det være at tage det med. Fra spørgeskemaet udvalgte vi både nogle positive resultater, og nogle, hvor det interessante var de lave procentsatser.

Punkt 4 er taget med som kriterie, i erkendelsen af, at en del af de valg vi har truffet undervejs, ikke beror specifikt på en bestemt teori eller metode, men simpelthen blot af vores tilegnede viden, erfaringer, diskussioner undervejs og ja, vores sunde fornuft.

På baggrund af disse fire kriterier udvalgte vi de resultater, der skulle med i produktet.

Som nævnt i DEL 1 var det bibliotekets ønske, at vores undersøgelse gerne måtte udmunde i konkrete idéforslag. Dette ønske tog vi til os, jf. punkt 2 og relevansen for projektstedet.

Vores konkrete forslag handlede dog mere om at sætte nogle ensartede rammer, som biblioteket kunne arbejde ud fra, end om forbedring af helt specifikke forskerservices. På baggrund af vores data og de ovenstående fire kriterier nåede vi frem til følgende to idéforslag til projektstedet:

- At skabe nogle mere formaliserede rammer for den personlige kontakt mellem bibliotekarer og forskere
- At lave en køreplan i forbindelse med nyansatte ph.d.-studerende

Ved at fokusere på at etablere disse rammer er det vores overbevisning, at biblioteket vil kunne skabe et godt fundament for relationerne til forskerne, og dermed fremtidsikre samarbejdet mellem bibliotekarerne og forskerne ved KADK.

Efter således at have præsenteret vores overvejelser om udvælgelsen af resultater, vil vi i næste del præsentere vores overvejelser omkring formidlingen af dem.

DEL 4 - PRODUKTET

I DENNE DEL VIL VI DISKUTERE FORSKELLIGE OVERVEJELSER OMKRING FORMIDLINGEN AF PRODUKTET. DERNÆST VIL VI KORT PRÆSENTERE PRODUKTET OG DEREFTER ANALYSERE DET I FORHOLD TIL DEN BESKREVNE METODEDEORI. PÅ BAGGRUND AF ANALYSEN OG VORES EVALUERING MED PROJEKTSTEDET, VIL VI OGSÅ VURDERE PRODUKTET OG DETS UDFORMNING.

FORMIDLINGSOVERVEJELSER

Vi har undervejs haft mange overvejelser omkring, hvordan vi skulle formidle resultaterne til projektstedet. I projektplanen havde vi lovet en skriftlig rapport med efterfølgende mundtlig præsentation og derudover bilagsmateriale fra spørgeskema og interviews, så biblioteket kunne udnytte resultaterne fra undersøgelserne bedst muligt – også efterfølgende.. Men hvad denne rapport skulle indeholde, var op til os. Nogle af overvejelserne gik på, om produktet skulle have form af en videnskabelig artikel med dokumentation og kildehenvisninger som vi kender det fra tidligere opgaver på IVA.

Vores opfattelse af bibliotekerne ved KADK er, at de er travle mennesker, der gør det hele så godt som de kan, inden for de givne rammer. Og da projektet her blev udbudt midt i deres fusionsproces, hvor der i forvejen er en masse som personalet skal forholde sig til, så valgte vi en løsning, som vi umiddelbart mente, ville være den mest hensigtsmæssige. Nemlig et lettilgængeligt skriftligt materiale, der ikke var for teksttungt, således at det ville kunne ligge i frokoststuen til inspiration. Vi tog udgangspunkt i de spørgsmål vi havde stillet i spørgeskemaet omkring kendskab til og benyttelse af bibliotekets services på de tre skoler, og derudover havde vi fra vores interviews også en stor mængde oplysninger, som vi jævnfør afsnittet om ”Udvælgelse af resultater” udvalgte en del af.

Vi har også diskuteret meget om resultaterne skulle præsenteres samlet for alle skoler, eller om det gav mere mening at opdele dem. Samtidig har vi overvejet balancegangen mellem det specifikke og det generelle, altså hvordan vi skulle gribe det an, at der rent faktisk var tre forskellige skoler/forskerkollegier/biblioteksenheder – der er midt i en proces, som skal give dem et ensartet serviceudbud. Og som det vil fremgå i næste afsnit, har vi valgt en middelvej, hvor de bagudrettede resultater er differentierede mellem skolerne, mens de fremadrettede forslag er samlet, så biblioteket kan fremstå som en helhed, med et ensartet servicetilbud.

PRÆSENTATION AF PRODUKTET⁵

Produktet er bygget op som et overskueligt hæfte på 24 sider i liggende A4 format med masser af farver og et visuelt indbydende udseende. Mange af siderne gengiver de interviewede forskeres egne ord, illustreret ved hjælp af talebobler, og opdelt i temaer udvalgt af os. Derudover kan man som tidligere nævnt, se forskernes kendskab og benyttelse af de forskellige services opdelt på skoleniveau. Disse har vi medtaget i produktet, som det kan ses på side 8-13 i bilag 1. Vi valgte at sætte dem op over for hinanden, da vi vurderede, at det ville være interessant for biblioteket at se, om der var overensstemmelse mellem forskernes kendskab til og benyttelse af services. Illustrationerne viser resultaterne fra hver enkelt skole for sig. Rent grafisk valgte vi at opstille vandrette søjlediagrammer, da disse på en overskuelig måde viser resultaterne i procenter. Disse diagrammer er suppleret af citater i talebobler, der er tænkt som en indgangsvinkel til at aflæse graferne. Citaterne er udvalgt efter at vi på side 7 i produktet har gjort opmærksom på en positiv ting, som graferne viser, og én mindre positiv.

Dernæst følger i produktet en præsentation af vores kvalitative interviews, og en masse citater fra dem, udvalgt i især tre forskellige temaer: Adgang til e-ressourcer, Korrekte referencer og publiceringskanaler. Forskernes egne ord har fået en fremtrædende placering, suppleret af vores kommentarer og bemærkninger.

De sidste fire sider i produktet fortsætter den grafiske stil med talebobler og citater, men her bruges de til at eksemplificere de forslag vi fremsætter, for at biblioteket bedre kan imødekomme forskernes behov. De to ting vi foreslår biblioteket, er som tidligere nævnt, dels at opretholde/ skabe en god personlig kontakt til forskerne, eventuelt ved at deltage på forskermøder. Og dels at gribe fat i de ph.d.-studerende, så snart de bliver ansat, og være en aktiv del af deres introduktionsforløb og derved gøre opmærksom på, hvad biblioteket kan tilbyde dem.

Fremlæggelsen, som også var en del af produktet, foregik i et mødelokale på biblioteket ude på Holmen. Vi havde tilkendegivet over for vores kontaktpersoner at deres kollegaer også var velkomne til at deltage, hvilket 5 personer, udover vores kontaktpersoner, valgte at gøre. Fremlæggelsen var ledsaget af en powerpointpræsentation, som kan ses i bilag 3, og varede ca. 20 minutter med efterfølgende tid til spørgsmål og diskussion.

ANALYSE AF PRODUKT OG FREMLÆGGELSE

Som tidligere nævnt og vist i tabel 1 i opgavens del 2, anses det for at være en god idé at kombinere de kvantitative og kvalitative metoder. Begge metoder har både styrker og begrænsninger, og en kombination vil derfor være at foretrække. Blandt andet vil en spørgeskemaundersøgelse, ifølge Harboe (2010) og tabel 1, der blev præsenteret i DEL

⁵ Det skal som en sidebemærkning nævnes, at produktet ikke helt har fået den udformning, som vi ønskede. Spiralryggen er blevet placeret i toppen på den lange led, i modsætning til hvor vi ønskede – nemlig i venstre side på den korte led. Dette beror på en kommunikationsfejl mellem os og trykkeriet, hvor vi fik det bundet ind. Øv!

2, være begrænset til besvarelsenerne, som ikke kan medtage fx nuancer i nonverbalt sprog og det er svært at kende baggrunden for det enkelte svar. Interviews til gengæld, kan give en masse irrelevant information, som hverken er generaliserbar eller repræsentativ, og det kan være svært, hvordan man skal analysere de kvalitative data.

I produktet har vi benyttet de fire førnævnte kriterier i udvælgelsen af resultaterne, og dermed har vi også draget nytte af metodeteorien, som den er beskrevet i DEL 2. I forhold til spørgeskemaets besvarelsener har vi oplevet, at vi gerne ville have haft uddybet nogle af kommentarerne af forskerne, men det kunne naturligvis ikke lade sig gøre, på grund af den lovede anonymitet. Vi har også undret os over dem, der har markeret, at de kender til en service, som slet ikke findes på den pågældende forskers bibliotek, men sådan er betingelserne for et spørgeskema; vi kender ikke respondenternes bevæggrunde for at svare som de gør.

I interviewene derimod, var det muligt at spørge ind til respondentens svar på spørgsmålene i interviewguiden, og dermed få et mere nuanceret svar. Da vi efterfølgende skulle vælge ud, hvilke temaer der skulle præsenteres i produktet, kunne vi tydeligt se, hvad Harboe (2010) mener. Selvom vi har sorteret ud i udtalelserne, så kan man stadig i bilag 2 (som er bilag til produktet til projektstedet) se, at respondenternes svar når meget bredere rundt, end vi havde afgrænset i interviewguiden. Vi har netop i bilag 2 forsøgt at generalisere udtalelserne ved at gruppere dem sammen efter tema, lige som vi også har grupperet citaterne i talebobler i selve produktet (bilag 1).

Taleboblerne med citater er helt centrale i produktet. Vi har i det hele taget givet resultaterne fra de to undersøgelser en fremtrædende plads i produktet, for at lade forskerne selv udtrykke deres ønsker og behov. Vores analyse består derfor i høj grad i udvælgelsen af, hvilke resultater der skulle med, og i hvordan de skulle formidles. Her har vi også taget udgangspunkt i Harboes (2010) metodeteori, og har derfor jævnfør tabel 1, dokumenteret spørgeskemaundersøgelsens resultater ved hjælp af tabeller, og de kvalitative interviews er formidlet ved hjælp af citater.

Naturligvis har vi også gennemarbejdet resultaterne med henblik på at komme med nogle, for biblioteket, brugbare forslag – der umiddelbart kan benyttes af alle tre afdelinger. Det har dog også været vigtigt for os at differentiere mellem de tre skolars forskere, hvilket er årsagen til at tabellerne er opstillet på skoleniveau, mens citaterne ikke er differentieret på samme måde. Hvorfor vi har valgt at gøre dette, begrundes vi blandt andet med, at de tre skoler befinder sig forskellige steder i den akademiske proces, som nævnt i del 1 & 2, og dermed har forskellige behov der skal opfyldes – også fra biblioteket.

Derudover er resultaterne fra spørgeskemaet, og til dels også citaterne fra interviewene, tilbageskuende og handler om noget der *har* været, inklusive de tre skolars biblioteker som selvstændige enheder. Vores forslag er fremadskuende, og peger på biblioteket som en samlet enhed, med tiltag som de vil kunne implementere fælles.

Dermed er også bibliotekets kontekst, som præsenteret i del 1, taget i betragtning – om end vi ikke eksplicit nævner det i produktet.

VURDERING AF PRODUKTET

-på baggrund af analyse og evaluering med projektstedet.

Produktet er besvarelsen af den problemstilling, som projektet har haft som udgangspunkt. Det vil sige at produktets formål, var at besvare problemformuleringen:

Hvordan kan biblioteket forenes om at give en stor forskelligartet forskergruppe et ensartet udbud af services, der ikke underkender at forskerne (og bibliotekarerne) har forskellig baggrund og traditioner for, hvilke services der udbydes?

I og med at vi har taget højde for forskernes og bibliotekernes forskelligheder og har differentieret resultaterne, samtidig med at vi har givet dem forslag til, hvordan de kunne skabe et fælles grundlag – så vil vi, på baggrund af ovenstående analyse, vurdere at produktet i tilfredsstillende grad, har formået at besvare problemformuleringen.

Den mundtlige fremstilling havde til formål at fremlægge produktet, og give kontaktpersonerne og andre interesserede muligheden for at stille spørgsmål og diskutere produktet. Det er svært at analysere sin egen præstation, ikke mindst set i lyset af den igangværende fusionsproces, som har betydet, at der ikke har været konkrete, samlede virksomheds- eller udviklingsplaner for biblioteket. Derfor havde vi ret frie udfoldelsesmuligheder, hvilket kan ses som et positivt islæt, men det kan også være svært at forholde sig til meget løse rammer, hvor man selv skal skabe definitionerne.

Tilbagemeldingerne var dog positive, og vi vurderer derfor, at også denne del af produktet blev formidlet tilfredsstillende. Blandt andet blev der af bibliotekslederen sagt, at det var et fint arbejde vi havde lavet og nogle gode og brugbare forslag vi kom med.

DEL 5 – PROCESSEN

I DENNE DEL AF OPGAVEN VIL VI SE PÅ HELE PROCESSEN OG EVALUERE PROJEKTFORLØBET SOM HELHED. VI VIL UNDERSØGE OM PROJEKTPLANEN HOLDT, OG OM DER VAR NOGLE TING VI KUNNE HAVE GJORT ANDERLEDES. VI VIL SLUTTELT KONKLUDERE PÅ, OM DETTE PROJEKT HAR RUSTET OS TIL ARBEJDSMARKEDET.

EVALUERING AF PROCESSEN SOM HELHED

Helt fra da vi først læste projektbeskrivelsen, der var lagt ud i Databasen, var vi begge to meget interesserede i netop dette projekt. Fordi det handlede om forskere og forskningsbiblioteker, og endda nogle lidt utraditionelle af slagsen – og fordi det gav os en mulighed for at udføre brugerundersøgelser, som vi begge gerne ville have noget mere praktisk erfaring omkring.

Vi har undervejs i opgaven her beskrevet processens forløb, og vil derfor ikke bruge plads på det her. Vi har også evalueret løbende, fx undersøgelsesdesignet i afsnittene "Hvordan gik det?" i DEL 2. Derfor vil vi i dette afsnit fokusere på evalueringen med kontaktgruppen, og det erhvervsrelaterede projekt som helhed.

Efter fremlæggelsen af produktet, evaluerede vi sammen med de tre kontaktpersoner, som heldigvis overvejende var glade for og tilfredse med det produkt, vi havde lavet.

Blandt andet kommenterede de, at de forslag vi præsenterede i produktet var meget håndgribelige, og de kunne sagtens se mulighederne for at gennemføre forslagene. Én af vores kontaktpersoner havde endda allerede tilmeldt sig et forskermøde for at (gen)etablere den gode personlige kontakt mellem bibliotek og forskere.

Selve udformningen af produktet blev også nævnt, og den ene af kontaktpersonerne havde muligvis forventet noget andet, for en litteraturkobling blev efterlyst – samtidig med at det blev bemærket, at det måske ikke passede ind i et produkt som vores. Her burde vi måske tidligere have adviseret om, at vi ikke ville lave en teoretisk rapport, men derimod et mere lettilgængeligt produkt.

Om hele processen blev der sagt, at det havde været et godt forløb og at vi havde været meget selvklarende og selvstændige, hvilket havde passet dem godt – for det havde været et travlt halvår. Der var også enighed om, at de havde fået mere ud af det, end de selv havde givet og bidraget med.

Det eneste kritikpunkt der blev fremsat, var omkring udsendelsen af spørgeskemaet, hvor de gerne ville have haft lidt mere tid til at kigge det igennem og komme med kommentarer. Og når vi kigger tilbage nu, havde det nok også været hensigtsmæssigt at give dem et par ekstra dage til gennemsyn. I den forbindelse kan det også nævnes, at vi i

følgebrevet til spørgeskemaet havde glemt at præcisere, hvilket bibliotek undersøgelsen blev udført for. Det blev vi gjort opmærksomme på via en mail fra en af respondenterne. Vi forsøgte derefter at rette op på vores fejl ved at ændre navnet på emailafsenderen, og ved udsendelsen af påmindelser for at svare på spørgeskemaet tydeliggjorde vi, at undersøgelsen blev udført for biblioteket ved KADK.

Men det var stadig så forholdsvist tidligt i forløbet, at vi var ivrige efter at få nogle resultater at kigge på, så det blev nok lidt forhastet.

Dermed holdt tidsplanen, i hvert fald i forhold til milepælene, som vi havde sat op for os selv. Datoerne blev måske rykket lidt pga. sygdom eller andet, men på ugebasis fik vi faktisk præsteret at leve op til vores egne forventninger. Antal vejledningsgange kom også til at passe – men det sidste møde med projektstedet blev aldrig rigtig til noget.

KOMMUNIKATION MED PROJEKTSTEDET

Undervejs i forløbet har vi primært kommunikeret med projektstedet og vores kontaktpersoner via mail, og personlig kontakt, når vi var på kontoret ude på Holmen. Vi havde oprettet en fælles mailadresse, som vi også brugte til at sende spørgeskemaet ud fra. Derudover havde vi oprettet en blog www.2011dep@blogspot.com, som vi havde tænkt som et redskab til at holde projektstedet opdaterede på en uformel og uforpligtende måde.

Bloggen var en rigtig god idé, og kunne sikkert også have fungeret som et sted for diskussioner og samtaler mellem os og projektstedet. Men vi havde svært ved at finde en balancegang mellem oplysning og udlevering. Samtidig var det også lidt svært at fastholde motivationen, når man ikke får noget feedback, og det seneste indlæg blev da også skrevet helt tilbage i oktober. Derimod har bloggen fungeret fint som opsamlingssted for praktiske oplysninger såsom projektplanen, tidsplanen, interviewoversigt og også vejledningen for det erhvervsrelaterede projekt havde vi oprettet en side til på bloggen.

Så hvis man bruger det konsekvent, og alle parter er indstillede på at bidrage, så vurderer vi, at en blog kan være et rigtig godt projektstyringsværktøj, der også mindsker risikoen for at kommunikation/ informationer går tabt i en mailstrøm.

Vi er enige med projektstedet om at processen forløb godt, og vi giver dem også ret i, at vi har været meget selvkørende, hvilket faktisk har passet os meget fint. Hele forløbet har givet os begge en erkendelse af, at vi har lært en hel masse i løbet af bacheloruddannelsen, men at vi også kan omsætte vores viden til praksis og rent faktisk få et produkt ud af det – som nogle andre kan bruge til noget.

GENERELLE PROJEKTERFARINGER

Og netop dette, koblingen mellem studie og erhvervsliv, har for os begge to været en rigtig god glidende overgang til arbejdsmarkedet. Vi har stadig været i "trygge rammer"

på IVA, og vi har haft en vejleder, som vi kunne henvende os til. Men vi har samtidig selv haft ansvaret for at styre projektet i den rigtige retning – og der er blevet stillet krav til udførelsen, af os selv, af projektstedet og af IVA.

Det har også været en god erfaring at føle en vis selvsikkerhed i at vide, at vi har en uddannelse i bagagen, der giver os kompetencer til at identificere problemstillinger og redskaber til at undersøge, analysere og løse dem.

Megen af den viden der er brugt til at skrive og udføre dette projekt, har ikke fået plads i litteraturlisten – simpelthen fordi den er blevet til en integreret del af vores faglighed, der ikke nødvendigvis behøver kildehenvisninger. Dog har vi undervejs talt om, at vi har brugt meget af det vi har lært i faget Brugeradfærd og Interaktive Informationsrum i vores brugerundersøgelse. Undervisningen i Kommunikation og Læring har også været gavnlig i forhold til formidling til forskellige målgrupper, mens vi har kunnet drage nytte af et fag som Videnstyring, især i forhold til vores egen projektstyring og kommunikation med projektstedet.

Derimod har vi savnet viden om forskningsbiblioteker – det har vi selv skulle skaffe os.

Alt i alt har kombinationen af det mere teoretiske bachelorstudie og dette praktiske erhvervsrelaterede projekt rustet os godt til fremtiden.

KONKLUSION

Denne opgave har skullet opfylde mange formelle krav, der har krævet at vi, som forfattere, til tider har skullet holde tungen lige i munden.

Centralt i opgaven står dog et produkt og en proces, som markerer afslutningen af et 3½-årigt uddannelsesforløb.

De teoretiske afsnit har bestået af en metodisk gennemgang af, hvordan man kan undersøge en problemstilling som vores, under de aktuelle forudsætninger. Metoden var en kvantitativ og kvalitativ brugerundersøgelse af en gruppe forskelligartede forskere, for at afdække deres ønsker og behov til biblioteket, som samtidig har stået midt i en fusionsproces. Dette har betydet at mange beslutninger omkring projektet har været op til os, ikke alene fordi det er en del af det erhvervsrelaterede projekt at træffe beslutninger og projektstyre, men lige så meget fordi der har været så stor uvidenhed om fremtiden på KADKs bibliotek, at det ikke altid har været muligt for vores kontaktpersoner at guide os.

Derudover har vi analyseret vores produkt til projektstedet ud fra den anvendte metodeteori og vores egne formidlingsovervejelser, hvilket har været en udfordring, da det er svært at analysere og vurdere et produkt som man selv er 100 % ansvarlig for. Der kan det være vanskeligt at se nøgternt på udførelsen og kvaliteten.

Det har været en lærerig og udfordrende proces, som gør os i stand til at konkludere på disse forskelligartede aspekter af vores opgave.

For det første kan vi konkludere, at det med en kombination af kvantitative og kvalitative metoder er muligt at undersøge og afdække en forskelligartet gruppe forskeres behov og ønsker. I forlængelse heraf kan vi også konkludere, at det er muligt for det nye samlede bibliotek at forenes om at give et ensartet udbud af services, hvis rammerne for kommunikation med forskerne formaliseres.

Desuden kan vi konkludere – på baggrund af udsagnene fra projektstedet – at vores beslutning om at formidle resultaterne i en kort og stærkt visuel rapport, var den rigtige.

Endelig kan vi konkludere, at denne proces har været ikke alene lærerig, men også et godt springbræt til det arbejdsmarked, der venter på den anden side.

KILDEFORTEGNELSE

Litteraturliste

- Connaway, L.S og Dickey, T.J. (2010). *The Digital Information Seeker: Report of findings from selected OCLC, RIN and JISC user behavior projects*. JISC. (Lokaliseret 09.12.11: <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/publications/reports/2010/digitalinformationseekerreport.pdf>)
- Connaway, L.S.; Dickey, T.J. og Radford, M.L. (2011). *'If It Is Too Inconvenient, I'm Not Going After It.': Convenience as a Critical Factor in Information-seeking Behaviors*. I: *Library and Information Science Research*, 33: 170-190. (Lokaliseret 09.12.11: <http://www.oclc.org/research/publications/library/2011/connaway-lisr.pdf>)
- Halkier, B. (2008). *Fokusgrupper*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur, 2. udg.
- Hansen, N.H.; Marckmann, B. og Nørregård-Nielsen, E. (2008). *Spørgeskemaer i virkeligheden*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur, 1. udg.
- Harboe, T. (2010). *Indføring i samfundsvidenskabelig metode*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur, 4. udg.
- Kvale, S. og Brinkmann, S. (2008). *Interview – Introduktion til et håndværk*. København: Hans Reitzels Forlag, 2. udg.
- Kroll, S. og Forsman, R. (2010). *A Slice of Research Life: Information Support for Research in the United States*. OCLC Online Computer Library Center, Inc. (Lokaliseret 09.11.12: <http://www.oclc.org/research/publications/library/2010/2010-15.pdf>)
- Olsen, H. (2008). *Fra spørgsmål til svar – Konstruktion og kvalitetssikring af spørgeskemadata*. Næstved: Akademisk Forlag, 1. udg.
- Talja, S.; Vakkari, P.; Fry, J. og Wouters, P. (2007). *The Impact of Research Cultures on the Use of Digital Library Resources*. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 58 (11), 1674-1685. (Lokaliseret 09.12.11: http://uppsala.academia.edu/SannaTalja/Papers/395925/Talja_S_Vakkari_P_Fry_J_and_Wouters_P_2007_The_Impact_of_Research_Cultures_on_the_Use_of_Digital_Library_Resources)

Elektroniske kilder:

www.dkds.dk

www.karch.dk

www.kasb.dk