

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
VID BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN  
2004:101

**Ett specialbibliotek och dess relation till användarna**  
- en studie av Goethe-institutets specialbibliotek i Stockholm.

Christina Klarström

© Christina Klarström

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats  
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande av författaren/författarna

**Svensk titel:** Ett specialbibliotek och dess relation till användarna, en studie av Goethe-institutets specialbibliotek i Stockholm.

**Engelsk titel:** A special library and its relations to its users, a study of the special-library of the Goethe-institute in Stockholm.

**Författare:** Christina Klarström

**Kollegium:** Kollegium 3

**Färdigställt:** 2004

**Handledare:** Eva-Maria Flöög

**Abstract:**

In the master thesis the focus of the study has been on the special library of the Goethe-institute in Stockholm. A survey was made among the visitors coming to the library, to find out how they used the library and how they would judge the quality of service. To find out how the needs and the opinions of the users were met by the library I also made an interview with the staff (one librarian and the chief librarian).

In the analysis I used the theory about service quality of Christian Grönroos as a framework. The theory distinguishes the service quality into technical resp. functional quality, experienced by the user through the profile of the organisation.

A number of 30 answers were received. The results showed that all the services had good grades but that the staff was the most appreciated. The results from the survey also showed that almost all of the respondents came to the special library of the Goethe-institute to search for information about Germany or to lend material in German. In the interview was found out that the needs and interests of the users were taken care of by the staff, through the knowledge about their users. Opinions from the users were something they often received through a direct dialogue with the users at the information desk.

As a whole the study showed close relations between the staff and the users which is not unusual at a special library.

**Nyckelord:** Specialbibliotek, Goethe-institutets informationscentrum, servicekvalitet, biblioteksservice, användarstudie, användarinflytande

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. Inledning</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1 Bakgrund</b> .....	<b>5</b>
1.1.1 Historik kring Goethe-institutet .....	5
1.1.2 Goethe-institutets verksamhet idag .....	6
1.1.3 Goethe Institut Inter Nationes i Sverige .....	6
<b>1.2 Användare och informationssystem</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 Problemställning</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4 Syfte och frågeställningar</b> .....	<b>9</b>
<b>1.5 Nyckelord</b> .....	<b>9</b>
<b>1.6 Disposition</b> .....	<b>10</b>
<b>1.7 Informationssökning</b> .....	<b>10</b>
<b>2. Tidigare forskning och litteratur</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1 Specialbibliotek</b> .....	<b>11</b>
2.1.1 Definition av specialbibliotek .....	11
2.1.2 Tidigare forskning .....	12
2.1.3 Specialbibliotek – användare .....	13
2.1.4 Dialog med användarna .....	13
<b>2.2 Att mäta bibliotekets service</b> .....	<b>14</b>
<b>3. Teori</b> .....	<b>16</b>
<b>3.1 Tjänstekvalitet</b> .....	<b>16</b>
3.1.1 Definition av kvalitet .....	16
3.1.2 Kvalitet ur ett historiskt perspektiv .....	16
3.1.3 Teorier kring tjänstekvalitet .....	17
<b>3.2 Vald teoretisk referensram</b> .....	<b>18</b>
<b>4. Metod</b> .....	<b>22</b>
4.1 Val av metod .....	22
4.2 Enkäter .....	22
4.3 Intervju .....	24
<b>5. Resultat</b> .....	<b>25</b>
<b>5.1 Presentation av svaren i enkätundersökning</b> .....	<b>25</b>
5.1.1 Typ av användare vid Goethe-institutets specialbibliotek .....	25
5.1.2 Användarnas besöksfrekvens .....	25
5.1.3 Användningen av olika typer av service .....	26
5.1.4 Avsaknaden av viss typ av service eller information vid Goethe-institutets specialbibliotek .....	26
5.1.5 Användarnas bedömning av kvaliteten på servicen.....	27
5.1.6 Orsaker till varför man vänder sig till just Goethe-institutets specialbibliotek. ....	28
5.1.7 Övriga kommentarer .....	29

<b>5.2 Presentation av intervjun med personalen .....</b>	<b>30</b>
5.2.1 Frågor och informationssökning vid Goethe-institutets informationservice .....	30
5.2.2 Att välja ut informationskällor och material .....	31
5.2.3 Synpunkter från användarna .....	31
5.2.4 Marknadsföring av institutets bibliotek .....	32
<b>6 Analys .....</b>	<b>33</b>
<b>6.1 Biblioteksbesökarna vid Goethe-institutets specialbibliotek .....</b>	<b>33</b>
6.1.1 Vilka är besökarna? .....	33
6.1.2 Användning av biblioteket .....	34
<b>6.2 Upplevd servicekvalitet .....</b>	<b>34</b>
6.2.1 Öppettider .....	34
6.2.2 Personal .....	35
6.2.3 Material .....	35
<b>6.3 Anknäring till Grönroos modell .....</b>	<b>36</b>
6.3.1 Teknisk och funktionell kvalitet .....	36
6.3.2 Profil hos Goethe-institutets specialbibliotek .....	37
6.3.3 Marknadsföring och kommunikation .....	38
<b>6.4 Hur tillgodoses användarnas åsikter och behov i biblioteksarbetet?.....</b>	<b>39</b>
6.4.1 Användarinflytande .....	39
6.4.2 Mål och målgrupp .....	40
6.4.3 Medieurval .....	40
6.4.4 Tillgänglighet .....	41
<b>7 Avslutande diskussion.....</b>	<b>42</b>
<b>7.1 Slutsatser .....</b>	<b>42</b>
7.1.1 Enkäten.....	42
7.1.2 Biblioteket och användarna.....	42
7.1.3 Teorin.....	43
<b>7.2 Vidare forskning.....</b>	<b>44</b>
<b>7.3 Tankar kring metoden .....</b>	<b>44</b>
<b>8 Sammanfattning .....</b>	<b>47</b>
<b>9 Käll- och litteraturförteckning .....</b>	<b>49</b>
<b>10 Bilagor .....</b>	<b>52</b>
1. Enkät till användarna vid Goethe-institutets informationscentrum .....	52
2. Intervjufrågor .....	54

# 1. Inledning

Under min utbildning i biblioteks- och informationsvetenskap har jag blivit intresserad av hur olika typer av specialbibliotek fungerar och vilka de vänder sig till. Det finns en rad bibliotek som benämns specialbibliotek, men som ändå kan vara mycket olika sinsemellan ifråga om t. ex. mål, resurser, tjänster och tillgänglighet för allmänheten.

I mitten av 90-talet besökte jag Goethe-institutets specialbibliotek i Stockholm för första gången och upplevde det lite som en gömd skatt för den som är intresserad av Tyskland och det tyska språket. När jag började fundera på ett ämne för magisteruppsatsen kom jag återigen att tänka på Goethe-institutets specialbibliotek. Efter sökningar i databaser och kataloger fann jag att specialbiblioteket inte tidigare medverkat i någon närmare studie inom biblioteks- och informationsvetenskap i Sverige.

Goethe-institutets specialbibliotek är en del av Tysklands kulturinstitut i Sverige och det finns ett flertal länder som på samma vis har institut med bibliotek, öppna för allmänheten. I Stockholm finns bibliotek hos bl.a. Italienska kulturinstitutet, Franska institutet och Finlandsinstitutet.

När jag besökte Goethe-institutets webbplats fann jag att biblioteket var tillgängligt med både en online-katalog och annan service till användarna. En första kontakt togs med institutets bibliotek via brev för att höra hur deras inställning var till att bli upptagna som ämne i en magisteruppsats. Jag fick ett positivt gensvar och var på ett första studiebesök vid institutets bibliotek i november 2002. De båda anställda berättade för mig om biblioteket och biblioteksarbetet samt visade mig runt i lokalen. Vid samma tillfälle fick jag reda på att man skulle göra en omstrukturering av informationscentret, och att det skulle vara stängt från december 2002 till och med mars 2003. En undersökning av något slag skulle således först kunna göras i april 2003. Från bibliotekets sida sa man sig dock vara intresserad av en undersökning bland besökarna p.g.a. omstruktureringen.

## 1.1 Bakgrund

I detta delkapitel ges en presentation av organisationen Goethe-institutet, dess verksamhet i världen och dess verksamhet i Stockholm.

### 1.1.1 Historik kring Goethe-institutet

På Goethe-institutets webbplats: [www.goethe.de](http://www.goethe.de) finns bl.a. en sida med institutets historia, där man redogör för hur det en gång började. Goethe-institutet startade i Tyskland 1951 med syftet att fortbilda utländska tysklärare i Tyskland. Kring åren 1959-1960 blev samarbetet med tyska utrikesdepartementets kulturavdelning allt intensivare, och organisationen började bygga ut instituten i utlandet. Med tiden blev de även mer samhällspolitiskt orienterade i kulturförmedlandet. 1976 undertecknade tyska utrikesdepartementet och Goethe-institutet ett ramfördrag, som innebar att organisationen fick status som oberoende kulturinstitution (Goethe-Institut 2003b).

Det fullständiga organisationsnamnet är numera Goethe-Institut Inter Nationes, sedan de 2001 gick samman med organisationen Inter Nationes (Goethe-Institut 2003b).

### 1.1.2 Goethe-institutets verksamhet idag

Organisationen har för närvarande ca 141 institut i 77 länder, i olika delar av världen. Dess finansiering sker genom Tysklands utrikesdepartement, departementet för tysk press, genom sponsorer och med egna medel (ca en tredjedel 2001) (Goethe-Institut 2003d). I Tyskland har organisationen 15 institut i olika städer, spridda över hela landet, där tusentals människor från olika delar av världen bedriver språkstudier för kommande arbete eller studier i landet (Nyeng 2001, s. 356).

Instituten har ett politiskt uppdrag att verka för tysk kulturpolitik i utlandet, och deras främsta mål sammanfattas på webbplatsen till tre punkter (Goethe-Institut 2003a):

- Främjandet av det tyska språket i utlandet
- Främjandet av internationellt kulturellt samarbete.
- Förmedlandet av en heltäckande Tysklandsbild genom information om det kulturella livet, politik och samhällsliv.

I en intervju från 2001 i danska bibliotekstidskriften *Bibliotekspressen* 2001 förklarar den dåvarande chefen för Goethe-institutets bibliotek i Köpenhamn, att verksamheten i första hand ska främja en likvärdig dialog och ett fruktsamt samspel mellan Tyskland, tysk kultur och det land där man har etablerat ett institut (Nyeng 2001, s. 355).

För institutens bibliotek finns målet uppsatt att de ska övergå från det traditionella biblioteket till moderna informationscentra (Goethe-Institut 2003c). Bibliotekarien beskrivs ha den viktiga rollen att välja ut, beställa och tillgängliggöra böcker och media med syftet att förmedla en aktuell bild av Tyskland. Institutet ingår i värdlandets nätverk av informationsförmedlare och informationskällor men måste anpassa sig till värdlandets kulturspecifika medieförhållanden.

### 1.1.3 Goethe Institut Inter Nationes i Sverige

Goethe-institutet startade sin verksamhet i Sverige 1963 och har alltsedan dess haft sitt kontor och sitt specialbibliotek på Linnégatan 76 i Stockholm (samtal m. personal, 2002-11-21). Goethe-institutet i Stockholm har enligt deras egen presentation av arbetsområden tre huvuduppgifter: att arbeta med kulturella program, med biblioteks- och informationsarbete samt att arbeta med fortbildning i det tyska språket (GI. Sthlm., arbetsområden 2002).

Det kulturella programarbetet innebär att institutet samarbetar med i första hand olika institutioner t.ex. museer, teatrar eller föreningar (GI. Sthlm., arbetsområden 2002, s. 1). Goethe - institutet är med om att initiera och främja projekt inom områdena: konst, film, litteratur, medier, musik, dans och teater. Det handlar mycket om att arbeta för att skapa kontakter mellan svenska och tyska institutioner. I viss mån ger Goethe-institutet även finansiellt understöd till de projekt som organisationen arbetar med. Ett exempel på organisationens programarbete är det årliga samarbetet med Stockholms och Göteborgs filmfestivaler. Inom ramen för festivalernas program presenterar Goethe-institutet tysk film och bjuder in regissörer, vilka själva får presentera sig och sina filmer.

Språkavdelningens verksamhet består huvudsakligen av att fortbilda språklärare vid skolor (grundskolor, högskolor och vuxenutbildning) samt att samarbeta med de institutioner, eller organisationer, som ansvarar för undervisning i tyska språket (GI. Sthlm., arbetsområden,

2002, s. 4). Goethe-institutet anordnar seminarier, workshops och utbildningar för lärare om nya metoder och utvecklingen inom ämnet ”tyska som främmande språk”, tyska för de som ej har språket som modersmål.

Arbetet för språkavdelningen innebär även att de informerar om Tyskland. För både lärare och elever anordnas olika kulturprogram där de presenterar ny musik, ny litteratur eller ny teater m.m.(Goethe-Institut, Stockholm 2003b).

Ett par gånger per år arrangerar språkavdelningen även prov i tyska t.ex. Zertifikat Deutsch (ZD), Zertifikat Deutsch für den Beruf (ZDfB), Zentrale Mittelstufenprüfung och Kleines und Grosses Deutsches Sprachdiplom (KDS, GDS). Ofta krävs det att man klarat något av dessa prov för att få studera vid något universitet i Tyskland (Goethe-Institut, Stockholm 2003b)

Institutets arbete inom biblioteks- och informationsområdet har tre tyngdpunkter (GI. Sthlm. arbetsområden, 2002, s. 3):

1. Samarbete med andra informationsförmedlare inom vördlandet t.ex. bokförlag, Stockholms stadsbibliotek, Bibliotekstjänst och Biblioteksförningen.
2. Informationsservice i form av research och besvarande av förfrågningar om ämnen relaterade till Tyskland.
3. Tysklandsrelaterat specialbibliotek med litteratur, tidskrifter och multimedia.

Huvuddelen av arbetet för personalen vid institutet består av de två första punkterna, det vill säga: samarbete i projektform med andra informationsförmedlare samt informationsservice (samtal med personal, 2002-11-21). I flera år har institutet deltagit vid Bok- och biblioteksmässan i Göteborg med en monter och evenemang, där de presenterar samtida tyska författare. Biblioteket skickar även ut mediapaketer med material för undervisningen i tyska till skolor som ej ligger i Stockholmsregionen och därmed har svårare att låna materialet på plats i biblioteket (Goethe-Institut, Stockholm 2003a).

Användarna av bibliotekets informationsservice är huvudsakligen externa användare, som arbetar vetenskapligt eller journalistiskt med Tyskland samt andra kulturellt verksamma personer t.ex. filmregissörer och andra personer som arbetar med film (samtal med personal, 2002-11-21). Interna användare av bibliotekets informationsservice finns i form av de anställda vid Institutet, men de utgör en ringa del av det totala antalet användare.

Merparten av bibliotekets användare utgörs av de som vänder sig till bibliotekets informationsservice genom att ställa frågor via mail, fax eller telefon. Vid mitt första samtal med personalen berättade de att antalet registrerade låntagare vid biblioteket var ungefär 400 stycken men att de inte visste så mycket om dem i form av t.ex. yrke eller bakgrund (samtal med personal, 2002-11-21).

Mellan december 2002 och mars 2003 utfördes en omstrukturering i bibliotekets lokaler vars syftet var att renodla biblioteket till informationscentrum. Huvudkontoret i München ansåg att det var bättre och effektivare att koncentrera sig på att informera om Tyskland, genom bibliotekets informationsservice och institutets programarbete (samtal med personal, 2002-11-21). Böcker ansågs med fördel kunna lånas ut vid andra bibliotek med bättre öppettider. Idag har biblioteket öppet fyra vardagar i veckan.

Kvar att låna hem idag (i form av böcker) finns dock nyutkommen tysk prosa, som sedan tas över av stadsbiblioteket i Stockholm. Efter ombyggnaden har man utvecklat större resurser för användare att söka information själva, i tryckta referensverk och i CD-rom - databaser vid PC -arbetsplatser i biblioteket (GI:s programblad, april-juli). I lokalen finns också ett lärum med fåtöljer där besökarna kan låna tidskrifter, dagstidningar och annan media. Numera finns även ett extra rum med utlåningsmaterial för den som vill lära sig eller träna tyska, ex. textböcker, CD-rom eller ordböcker. Som tidigare nämnts, finns utöver lokalen även en webbplats för Goethe-institutet i Stockholm. Där har biblioteket en online-katalog, där användaren kan söka bland bibliotekets material.

## **1.2 Användare och informationssystem**

Att studera relationen mellan användare och bibliotek innebär i denna studie att fokus finns på användarna. I studien utelämnar jag därmed Goethe-institutets samarbete med olika organisationer och koncentrerar mig på deras specialbibliotek och informationservice. Det är i första hand besökarnas användning, önskemål och uppfattning av biblioteket som undersöks.

Att en individ söker information, och i förlängningen söker sig till ett bibliotek har sitt ursprung i olika typer av behov. Man kan skilja på tre olika mänskliga behov: physiological (fysiologiska), affective (känslomässiga) och cognitive needs (kognitiva behov). Vanligtvis har informationssökning hos individen sitt ursprung i de två sistnämnda behoven (Wilson 1981, s. 9).

Individens informationsbehov och informationsökningsbeteende skiljer sig åt, beroende på vilken miljö eller social kontext en människa befinner sig i. Både individer och grupper har olika behov och vanor av att besöka bibliotek eller att använda ett informationssystem. Deras behov och vanor kan vara mer regelbundna eller tillfälliga, röra både studier, fritid eller arbete. Det kräver samtidigt en variation av olika typer av informationskällor och informationssystem som måste utformas och utvecklas på olika sätt för att anpassas till olika användare.

När man talar om informationssystem inom Biblioteks- och Informationsvetenskap kan det betyda en bok, Internet eller annan form av datasystem, ett bibliotek (i fysisk mening) eller en bibliotekarie. I dag är det inte så självklart att man går till biblioteket för att låna böcker. Istället värdesätter ofta användarna lokalen som studiemiljö eller nyttjar andra tjänster som biblioteket tillhandahåller, tex. möjligheten att använda Internet eller lyssna på ett föredrag. Vid Goethe-institutets bibliotek har förändringen av lokalen inneburit, att användarna fått fler platser för studier och PC-arbetsplatser.

I kontakten mellan användare och ett informationssystem kan det finnas barriärer som hindrar eller försvårar möjligheten för användaren att nyttja det. (Buckland 1991, s. 78f.). En barriär kan vara av både en mer påtaglig fysisk art eller av en mer psykologisk art. Fysiska barriärer vid Goethe-institutets bibliotek skulle kunna handla om lokalens placering eller hur lokalen utformats. En psykologisk barriär kan däremot vara att användaren upplever oro inför kontakten med bibliotekets personal eller för att använda viss teknik. Barriärer kan också handla om att något kostar, i form av tid, pengar eller ansträngning. Det kan även röra sig om kognitiva barriärer d.v.s. kunskapshinder. För att upptäcka och överbygga dessa hinder är det nödvändigt, att det görs studier av användarna och deras informationssökningsbeteende. Barriärerna kan upplevas och finnas hos användarna såväl som i själva informationssystemet.

För biblioteken, som oftast har olika typer av målgrupper, är det nödvändigt att ha kännedom om vanor och attityder hos sina användare för att de ska kunna utnyttjas och utvecklas på bästa sätt.

### 1.3 Problemställning

I inledningen nämnde jag att jag upplevde Goethe-institutets bibliotek som något av en skatt, och i den betydelsen tror jag också, att det kan ha mycket att ge för den som kan tyska eller är intresserad av Tyskland. Som det ser ut i dag är antalet besökare i lokalen inte så stort trots att det där finns en hel del resurser att tillgå. Finns det problem eller brister i relationen mellan användare och bibliotek att upptäcka?

För biblioteket skulle kanske en större kännedom om sina användare likväl som ett större inflytande kunna ge möjlighet att ge en förbättrad service. Med marknadsföring av dessa tjänster skulle kanske även fler som är intresserade av "ämnet" hitta dit.

Goethe-institutet är en organisation som har klara och brett formulerade mål för sin verksamhet, mål som även omfattar deras bibliotek. I målformuleringen är dock inte användarna särskilt synliga. Vanligtvis är specialbibliotek en del av en större organisation där användarna främst är interna, de anställda inom organisationen. Ibland kan dock de externa användarna utgöra en större del av användarna även vid ett specialbibliotek. Så är fallet vid Goethe-institutets specialbibliotek, där besökarna huvudsakligen är en vid allmänhet. Hur ser relationen mellan användare och bibliotek ut vid ett sådant specialbibliotek?

### 1.4 Syfte och frågeställningar

Syftet med den här uppsatsen är att studera bibliotekets användare och hur de tillgodoses vid Goethe-institutets specialbibliotek i Stockholm. Mer precist blir frågeställningarna tre, vilka lyder:

- Hur används Goethe-institutets specialbibliotek?
- Hur upplever användarna biblioteket och dess service?
- Hur ser bibliotekets personal till användarens åsikter och behov i biblioteksarbetet?

### 1.5 Nyckelord

**Användare** används konsekvent som synonym till besökare, kund, och respondenter i presentationen av enkäten. Det syftar på individer och ej nå gon form av organisationer.

**Specialbibliotek** och informationscentrum används här synonymt. Goethe - institutet själv har valt att efter omstruktureringen kalla sitt specialbibliotek för informationscentrum. I uppsatsen har jag ändå fortsatt att kalla det nya informationscentrumet specialbibliotek, då det är ett vedertaget begrepp inom Biblioteks- och informationsvetenskap.

Specialbibliotek definieras i uppsatsen under rubrik 2.1.1.

**Kvalitet**, dess betydelse i det här sammanhanget definieras i avsnitt 3.1.1.

## 1.6 Disposition

I det första kapitlet redogör jag för mitt ämnesval, ger en presentation av Goethe-institutet i form av ett bakgrundsavsnitt samt ger en introduktion i teorier och begrepp för användarstudier inom Biblioteks- och Informationsvetenskap. Här finns även problembeskrivning, syfte och frågeställningar samt informationssökning.

I det följande kapitlet tar jag upp tidigare forskning och litteratur i fråga om specialbibliotek och användare. Även metoder för att mäta service i biblioteket kommer att presenteras i samma kapitel. I kapitel tre behandlas tjänstekvalitet och den teori om kvalitet som jag valt att utgå ifrån i min undersökning. I kapitel fyra presenteras metod och genomförande av undersökningen. Resultatet från enkätsvaren samt intervjuerna redovisas i kapitel fem och knyts sedan samman i en analys i kapitel sex. I analysen relateras även till litteratur, tidigare forskning och den teori jag valt. Slutsatser och reflexioner kring metoden kommer att behandlas i en avslutande diskussion i kapitel sju.

I det åttonde kapitlet avslutas uppsatsen med en sammanfattning av studiens syfte, frågeställningar, genomförande och resultat.

## 1.7 Informationssökning

Jag gjorde en första sökning på ordet ”specialbibliotek” i Högskolan i Borås bibliotekskatalog *Voyager*. Träffarna rörde sig främst om icke-svenskt material, ett antal fallstudier av specialbibliotek och flera olika handböcker, som tog upp hur man startar upp och driver ett specialbibliotek. Svensk forskning kring specialbibliotek fanns i form av magisteruppsatser varav flera hade ett användarperspektiv.

Andra bibliotekskataloger och databaser som jag sökt i är *LIBRIS*, *LISA* och *Nordiskt BDI-index*. Ord som jag använt i olika kombinationer vid dessa sökningar är: Goethe-institutet, tyska bibliotek, specialbibliotek, service, bibliotek och forskning.

Utgångspunkten för sökningen var att finna lite mer övergripande texter om användare och specialbibliotek, ofta upplevde jag dock att artiklarna var koncentrerade till olika tekniska funktioner vid biblioteken och bibliotekariens roll. Jag fann dock ett par texter med ett användarperspektiv som jag upplevde vara relevanta. I brist på material om specialbibliotek har jag i två fall använt mig av litteratur som främst behandlat akademiska bibliotek. Två artiklar i två danska bibliotekstidskrifter behandlade Goethe-institutets biblioteks verksamhet i Köpenhamn.

I Stockholms universitets bibliotekskatalog söktes på orden ”kvalitet” och ”tjänst” tillsammans. Resultatet gav flera intressanta boktitlar skrivna av forskare som verkade ge mer grundläggande information i ämnet.

Jag har även sökt litteratur genom att studera käll- och litteraturförteckningar i böcker eller artiklar som använts, samt genom att göra sökning bland hyllorna på olika bibliotek.

Tidsmässigt har de flesta sökningarna avgränsats till material som inte är äldre än tio till tolv år. Utifrån mina sökningar valde jag sedan att genomföra litteraturstudier.

## 2. Tidigare forskning och litteratur

### 2.1 Specialbibliotek

I följande kapitel ligger fokus på specialbibliotek. En inledande definition följs av avsnitt om tidigare forskning i ämnet, specialbibliotekets användarservice och om sätt att ge användarna mer inflytande.

#### 2.1.1 Definition av specialbibliotek

Ellis Mount, (forskare vid School of library service, Columbia university, New York) definierar specialbibliotek i *Special libraries and Information centers, handbook of special librarianship an information work*. Han beskriver dem som informationsorganisationer, ofta understödda av privata företag, statliga myndigheter, icke- vinstdrivande organisationer eller yrkesorganisationer (Mount 1995, s. 2-4). Användarna vid specialbiblioteket beskrivs vara medlemmar eller anställda i organisationen. Inom folkbibliotek eller akademiska bibliotek kan även vissa enheter kallas specialbibliotek när de är fokuserade på ett visst ämne. Mount utgår från hur förhållandena ser ut i USA för att beskriva specialbibliotek, men man kan se likheter med definitioner i andra länder.

I danska *Informationsordbogen, ordbog for informationshåndtering bog og bibliotek* ger man en ganska kort definition av ordet specialbibliotek och menar att det ska vara ett självständigt bibliotek där merparten av samlingen ”angår ett afgrenset, typiskt snaevent fagområde, eller er materialmaessigt afgraenset” (Hansen Fries 1991, s. 83).

Enligt *Harrod's librarians' glossary and reference book* är specialbibliotek ett bibliotek som inte är akademiskt, kommersiellt, ett nationalbibliotek eller ett folkbibliotek (2000, s. 687). Dess syfte är att tillfredsställa en del av samhällets behov av detaljerad information rörande ett avgränsat ämnesområde.

I *ALA Glossary of library and information science* beskrivs målgruppen för specialbiblioteken vara medlemmar och anställda vid bibliotekets moderorganisation, och att biblioteken har till uppgift att tillgodose målgruppens informationsbehov i syftet att uppnå organisationens mål (1983, s. 212)..

Det kan konstateras, att definitionen av specialbibliotek är ganska bred och kan därför innefatta oändligt många bibliotek med olika mål, målgrupper, organisation och huvudmän. För att anknyta till Goethe-institutets bibliotek är det ett specialbibliotek, då dess service och samlingar är koncentrerat kring ett visst ämne: Tysk kultur, tyska språket, tyskt samhällsliv och politik. Det skiljer sig dock från många andra specialbibliotek, eftersom det inte är till för att serva de anställda eller medlemmarna inom en organisation i första hand. Finansieringen sker indirekt genom tyska skattebetalare, som egentligen inte själva använder sig av biblioteket.

Dr. Rafael Ball skriver om specialbibliotek i tidningen *INSPEL* (International Journal of Special Libraries, officiellt organ för IFLAs avdelning för specialbibliotek) och radar upp ett antal punkter som kan beskriva specialbibliotekens speciella förhållanden (2000, s. 138). Bland dessa finns påståendena:

- Specialbibliotek är direkt beroende av moderorganisationen.

- Specialbibliotek bidrar till att nå organisationens mål.
- Specialbibliotekarier arbetar ofta effektivt i små arbetsgrupper.
- P.g.a. den nya informationstekniken har specialbiblioteken utsatts för en större konkurrens från andra informationsförsörjare än de vanliga biblioteken.
- Effekter av arbetet vid specialbibliotek blir synligt på ett mer direkt sätt för användarna.

### 2.1.2 Tidigare forskning

Bland intressanta magisteruppsatser med fokus på olika specialbibliotek i Sverige finns Jan Olofssons studie av Utrikespolitiska institutets bibliotek. Olofsson tar sin utgångspunkt i litteratur om organisationen och undersöker hur biblioteket ska kunna bli en bättre resurs för de interna användarna vid Utrikespolitiska institutet (där majoriteten av användarna är externa). För att ta sig an problemet använder han sig av kvalitativa intervjuer, där han informerar sig om de anställda forskarnas informationsbehov samt hur bibliotekariernas inställning till en ökad service mot forskarna är. Olofsson menar i sin slutliga diskussion att biblioteket bör marknadsföra sig i organisationen för att kunna användas bättre, men att även institutets ledning har ansvar att sätta upp mål för bibliotekets arbete och att se till dess kapacitet som resurs (Olofsson 1999).

Flera magisteruppsatser har behandlat museibibliotek utifrån olika perspektiv. Flera av dem har haft ett användarperspektiv, och det har gjorts användarundersökningar om hur organisationens egna anställda använder biblioteket. Museibiblioteken räknas som specialbibliotek, då det upprätthålls av ett museum och koncentrerar sig på biblioteksmaterial rörande museets utställningar och dess speciella ämnesområde (The ALA Glossary 1983). De är liksom Goethe-institutets bibliotek öppna för allmänheten och knutna till en statligt underställd organisation.

I uppsatsen *Museibibliotek - vilken service kan biblioteket erbjuda och hur använder sig museitjänstemännen av biblioteket en studie gjord vid Vitterhetsakademiens bibliotek* gör Helena Salzer en användarundersökning för att studera typ av service och kvaliteten på servicen till museitjänstemännen. I studien anknyter hon delvis till Christian Grönroos teori om servicekvalitet. Salzer kommer fram till, att biblioteket ger god kvalitet på sin service utifrån de resurser och de möjligheter man har att kunna ge det (Salzer 1998).

Museibibliotekens tillgänglighet av tjänster för interna resp. externa besökare undersöks av Caroline Hellberg i uppsatsen *Museibibliotek för vem?*. Metoden består av enkäter med frågor kring service som skickats ut till 65 museibibliotek i hela landet. 51 av dem besvarade enkäten. Resultatet visar att museets personal prioriteras, men samtidigt är biblioteken positivt inställda till en besökande allmänhet. Vissa tjänster är dock endast till för den personal som man avser att serva (Hellberg 2001).

Hur användarna uppfattar servicekvalitet vid ett medicinskt bibliotek studeras i magisteruppsatsen *Uppfattningar om kvalitet på medicinska bibliotek* av Eva Alopaeus. Författaren tar upp teorier om servicekvalitet från Evert Gumesson & Christian Grönroos samt Zeithaml, Parasuraman och Berry (Alopaeus 1997). I sin egen undersökning vid ett medicinskt bibliotek använder Alopaeus den amerikanska metoden SERVQUAL, enligt Zeithaml, Parasuraman och Berry. Kvalitetsindikatorer hos användarna vid den specifika verksamheten identifieras med hjälp av intervjuer. Alopaeus kommer fram till, att alla informanterna har olika behov och att de därför värdesätter olika egenskaper eller faktorer i

servicen vid biblioteket. I sin slutsats skriver Alopaeus att biblioteket på så vis måste vara flexibelt för att passa användarna (1997, s. 41).

### **2.1.3 Specialbibliotek - användare**

Vid 1900-talets början beskrevs specialbibliotekens arbete främst handla om dokumentation men ganska snart kom specialbiblioteken i hög grad att fungera som ett slags clearinghouse eller informationscentraler vilka försåg hela organisationen (framförallt företag) med information (Ball 2000, s. 133). De erbjöd ofta en ökad service utöver den traditionella uppgiften dokumentation.

Ellis Mount beskriver hur förhållandet vid olika specialbibliotek kan se ut idag i form av personal, service, arbetsuppgifter, relationer till organisationsledningen och arbetsuppgifter. Han tar även upp vilken typ av service specialbibliotek kan erbjuda sina användare. Det handlar om informationsåtervinning, uppdatering (t.ex. utskick av tidningars innehållsförteckning, nyhetsbrev ang. ämnet), cirkulationsservice och editorial services (skrivandet av abstracts, översättning eller utrustning för sådan service) (Mount 1995). När bibliotekarien ska återvinna rätt information till användaren betonar Mount hur viktig referensintervjun är.

Man skulle kunna dela in service på biblioteket i en mer direkt service, som är synbar för användaren, och en indirekt service som rör det mer osynliga referensarbetet exempelvis val av olika typer av resurser t.ex. informationskällor till användaren. Det handlar om införskaffning av material till samlingen, katalogisering(och uppdatering av katalogen) och användarservice (Ball 2000, s. 137).

Specialbiblioteken har oftast ett nära förhållande till sina användare och ibland ett ganska komplicerat förhållande till sin moderorganisation (Ball 2000, s. 138.). De legitimeras ej av någon lag utan måste i hög grad legitimera sig på nytt varje dag genom att stå på god fot med användare och moderorganisation. Förhållandet till användarna ser ofta annorlunda ut för de bibliotekarier som arbetar vid specialbibliotek eller de ämnesspecialister som finns vid universitetsbiblioteken, då de vanligtvis känner sina användare personligen och har en inblick i deras forskningsarbete och intressesfär (Heron & Altman 1998, s. 3).

Guy S:t Clair menar att användarna vid specialbibliotek ska ses som kunder och att de därmed inte är intresserade av användarundervisning eller instruktioner utan att de i första hand vill ha specifik information eller åtminstone referenser (1993, s. 11-12).

### **2.1.4 Dialog med användarna**

När det gäller styrning och utveckling av ett specialbibliotek är det viktigt att ta tillvara användarnas åsikter och idéer. Det kan göras på flera sätt, det viktigaste är dock att på något sätt etablera en fortgående dialog med användarna (Axelroth & Talley 2001, s. 13.). Tre olika sätt som förordas i fråga om specialbibliotek är biblioteksråd, användarundersökningar och en mer direkt, informell dialog med användarna. I ett formellt biblioteksråd består vanligtvis medlemmarna av användare från bibliotekets olika fokusgrupper (Axelroth & Talley 2001, s. 13). Användarundersökningar kan genomföras i form av enkäter eller intervjuer, antingen av biblioteket själv eller av en konsult.

Nackdelen med biblioteksråd och användarundersökningar är, att de är opraktiska när man snabbt vill fånga föränderliga uppfattningar och behov hos kunderna. Axelroth & Talley förordar istället att man kan vända sig till kunderna på ett mer informellt sätt genom att tala med dem direkt i biblioteket eller följa upp hur servicen fungerar genom att ringa eller maila den enskilde användaren (2001, s. 13).

I statistiken som förs över olika aktiviteter vid biblioteken kommer inte användarnas direkta åsikter till uttryck men däremot kan deras informationssökningsbeteende tydas i denna typ av data (Mount 1995).

I en artikel i Forskningsrådsnämndens rapport *Biblioteket som serviceföretag, kunden i centrum* (1992) skriver Mariam Ginman (professor i informationsvetenskap vid Åbo universitet) om bibliotekens kundanpassning och flexibilitet. Ginman refererar i sin text till J. Lehtinen som menar att biblioteket kan ses som ett företag där tyngdpunkten finns i service, till skillnad från produkter (1992, s. 78). Om man ser biblioteket som en serviceorganisation finns det tre huvuddrag för en sådan organisation: Kunden är synlig och delaktig i produktionen och majoriteten av personalen har kontakt med kunderna. Organisationen i sig måste vara flexibel för kunna påverkas av kundkretsens struktur och preferenser. Personalen måste i en sådan organisation vara kunnig, kreativ och omges av en rådande servicekultur (Lehtinen se Ginman 1992, s. 78).

Lehtinen utförde 1986 en undersökning av 25 vetenskapliga bibliotek ( däribland specialbibliotek) med analyser av deras strategi, situation, struktur och beslutsfattande. Frågor som handlade om kunder fanns med i samtliga kategorier (Lehtinen se Ginman 1992, s. 79). Undersökningens metod bestod av kvalitativa intervjuer med bibliotekarier och bibliotekschefer. Svaren visade att biblioteken ofta hade uppfattningen, att den service man gav var unik. Bara de mest innovativa biblioteken anpassade verksamheten efter användargruppen. Studien visade också att kunderna i allmänhet hade ringa eller ingen som helst möjlighet att påverka bibliotekens verksamhet eller beslutsfattande. Den verifierade därmed Samuels och McClures (1983) slutsats, att bibliotekarierna tar beslut baserat på interna informationskällor. Bara när det gällde beslut om öppettider var kunden värdefull som informationskälla. Många bibliotek ansåg att kunderna ställde allt högre krav på service och specialistkunskaper. Ett antal bibliotek (de mest innovativa) ansåg att kundernas åsikter gett biblioteket högre prestige (Lehtinen se Ginman 1992, s. 80).

## **2.2 Att mäta bibliotekets service**

Följande avsnitt kommer att ta upp hur det går att mäta den service som ett bibliotek tillhandahåller i det mer direkta mötet användare - personal.

Vid specialbibliotek består ofta servicen huvudsakligen av informationsförmedling från en informationsspecialist. Domas White och Abels menar att just informationsservice är bland det svåraste att mäta i fråga om kundtillfredsställelse och servicekvalitet på grund av att användarna ofta blandar ihop uppfattningen av information som en vara resp. information som en process (1995, s. 37). Bedömningen av själva informationen en kund får förväxlas ofta med bedömningen av hur de fått den.

En metod som tagits upp i fråga om att mäta service vid specialbibliotek är Zeithaml, Berry & Parasuramans mätinstrument SERVQUAL. Den utgår ifrån hur användarna upplever servicekvalitet. Metoden har utvecklats inom serviceindustrin och beskrivs i en artikel som ett

lämpligt sätt att mäta hur specialbiblioteken presterar jämfört med annan liknande service (Domas White & Abels 1995). Domas White och Abels menade också att individuella bibliotek skulle kunna bli mer konkurrenskraftiga om de tillämpade TQM och om de använde mätinstrumentet SERVQUAL (1995). I den tidigare genomgången av magisteruppsatser såg vi också, att SERVQUAL har använts för att studera servicekvalitet vid ett medicinskt bibliotek här i Sverige.

Tillämpningen av SERVQUAL innebär en mätning av skillnaden (gapet) mellan hur kunder förväntar sig den ideala servicen och deras uppfattning av kvaliteten på hur en verklig tjänst utförts. Till kunderna ställs 22 påståenden angående hur de uppfattar servicekvalitet före respektive efter en utnyttjad service. Kunderna sätter poäng mellan 1-7 och sedan subtraheras den upplevda servicen med den förväntade servicen. Poängen kan bli mellan -6 och + 6. Ju högre poäng desto högre räknas upplevelsen av kvalitet. (Gustavsson et al. 1997, s. 21; Friberg & Åslund, 1998, s.19).

Kritik av metoden har främst gällt svårigheten att mäta förväntningar och hur man skiljer dem från upplevelser (Gustavsson et al. 1997, s. 27). Annan kritik som framförts har gällt om inte kvalitet måste ses som något mer än bara mer eller mindre uppnådda förväntningar hos individen, och som något som bedöms utifrån ett helt samhälles normer och värderingar. Vid bibliotek har man använt metoden, även om man inte uppfattat den som idealisk (Gellerstam 2002). I USA har man nyligen använt metoden under namnet LibQUAL+ för att i en stor studie undersöka högskolebibliotekens service och dess kvalitet.

Det finns olika metoder och utgångspunkter för hur kvalitet på bibliotekets servicearbete kan mätas. Ett sätt är att utgå från användarna och låta dem bestämma kvaliteten. En metod som har en tendens att bli ganska subjektiva bedömningar av bibliotekets service. Det finns också andra utvecklade metoder som på ett mer objektivt sätt ska se hur användarna upplever biblioteket och bibliotekarien.

Metoden jag talar om mäter kvaliteten i referensarbetet. Mer exakt innebär det studier av vilka typer av frågor bibliotekarierna får vid informationsdisken, och hur bibliotekarien sedan besvarar dessa. Metoden för denna typ av studier är vanligtvis observation i biblioteket eller ibland intervjuer med bibliotekarier (se vidare i Gillberg Wallner & Hessman 1998).

Det är ett sätt att få ett mått på hur bibliotekariens kompetens utnyttjas vid informationsdisken och hur användarnas uttalade behov sedan tillgodoses av bibliotekarierna. Om användarna bara får det de ber om eller om de får mer än så. Det ger också en bild av hur användarna uppfattar biblioteket och framförallt bibliotekarien. Metoden att mäta kvalitet i referensarbetet på det här sättet bygger samtidigt på tanken att bibliotekarien har en viktig roll i att förmedla informationen.

Ett argument till varför man inte ska intervju användarna om kvalitet på referensarbetet är att de ofta inte är medvetna om kvaliteten på informationen de fått men är nöjda med servicen (Gillberg Wallner & Hessman 1998, s. 24-25). Det handlar om att användaren inte har kunskap om alla resurser bibliotekarien har att tillgå för att få fram informationen. Här kan man dra paralleller till resonemang kring problemet med nöjda kunder inom sjukvården. Patienten kan vara nöjd med att ha fått en diagnos men är omedveten om den är rätt och om det borde genomföras en operation (Gustavsson et al. 1997, s. 29f.). Kunden vet inte sitt eget bästa. Läkaren eller i detta sammanhang bibliotekarien är experten.

## 3. Teori

### 3.1 Tjänstekvalitet

Kapitlet ger först en bakgrund till den valda teoretiska referensramen genom en inblick i begreppet kvalitet, relaterat till företagsekonomisk forskning kring service. Därefter presenteras Christian Grönroos teori om servicekvalitet.

#### 3.1.1 Definition av kvalitet

En ganska kort definition av begreppet kvalitet är – ”en produkts lämplighet för användning” (en produkt kan i det här fallet vara antingen en vara eller en tjänst)(Sandholm 1999, s.11).

Definition ger kvalitet en betydelse av att tillfredsställa ett slags grundbehov som kan finnas hos kunden.

En annan definition för kvalitet är – ”en produkts förmåga att uppfylla kundens förväntningar” ( Sandholm 1999 s. 11-12). Här är kundens uppfattning om en produkt eller tjänst utgångspunkten för hur kvalitet ska bedömas och kvalitet är något som tillfredsställer utöver kundens mer elementära behov.

Jag har här återgivit definitioner gjorda av Lennart Sandholm i boken *Kvalitetsstyrning med total kvalitet, verksamhetsutveckling med fokus på total kvalitet* (1999) där perspektivet är företagsekonomiskt. Sandholm har varit adjungerad professor i kvalitet vid Kungliga tekniska högskolan i Stockholm.

#### 3.1.2 Kvalitet ur ett historiskt perspektiv

Historiskt sett är det inget nytt att se till kvalitet. Den kvalitativa bedömningen av produkterna inträffade dock förr mer direkt mellan köpare och tillverkare i samband med försäljningen på den dåtida marknadsplatsen (Hasselbladh & Lundgren 2002, s. 43). Från och med 1600-talet ledde upprustningen av militären till att det fanns en allt större spridning av standardiseringsmått på produktkvalitet för att undvika konflikter och behovet av en direkt statlig styrning. I och med industrialiseringen och fabrikernas massproduktion blev varje anställd mer specialiserad på en mindre del i hela produktionen. För att undvika fel i produkterna infördes därefter kvalitetskontroller (Sandholm 1999, s. 19).

Under 1960-70-talen utvecklades en idé om att kvalitetsmätning inte bara skulle gälla ett företags produkter utan hela dess verksamhet, interna processer samt människor i organisationen (Adam & Hansson 2002, s.135). Den typen av organisationsstyrning brukar idag benämnas TQM, total quality management, eller total kvalitetsstyrning på svenska. Kvalitetsstyrning blev under 80-talet ett populärt koncept för att möta ökad konkurrens och innebar samtidigt, att man gick ifrån den mer byråkratiska och centraliserade organisationen till en mer kundorienterad och flexibel organisation.

Internationellt och även i Sverige bildades under 1990-talet olika privata och statligt understödda organisationer, som skulle arbeta för att sprida kvalitetstänkandet. Ett sätt att stimulera kvalitetsarbete var att skapa certifikat eller utmärkelser, t.ex. ISO 9000, The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) och Utmärkelsen svensk kvalitet (USK) som delas ut till vissa företag och organisationer som nått fram till olika kvalitetsmål

(Furusten 2002, s. 30-31; Sandholm 1999, s. 22). Dessa utmärkelser ger också möjlighet att jämföra olika verksamheter med varandra.

Ur ett historiskt perspektiv har bibliotekets kvalitet i regel bedömts efter hur stora samlingarna har varit, d.v.s. en bedömning av vad biblioteket har och inte vad man gör (mot användarna) (Hernon & Altman 1998, s. 2). Biblioteken har ofta arbetat efter modeller där kvalitet mäts utifrån det inre systemet och resursernas processer i organisationen för att kunna visa resultat och effektivitet. Fram till och med sjuttioalet mättes också bibliotekets kvalitet kvantitativt, matematiskt med hjälp av statistik (Friberg & Åslund 1998, s. 33) På senare tid tycks dock användarkvalitet ha kommit alltmer i fokus (se Gellerstam 2002)

Internationell standardisering och certifiering av kvalitetsarbetet har även nått biblioteken. Inom ISO, *International organisation of standardization* finns det sedan 90-talet en grupp inom deras tekniska kommittéer som arbetar med utveckling av standard för bibliotek och informationsområdet (Friberg & Åslund 1998, s. 40).

### 3.1.3 Teorier kring tjänstekvalitet

I boken *Tjänstekvalitet - för kund, anställd och ledning* ger författarna en kort bakgrund till hur företagsekonomisk tjänsteforskning sett ut de senaste årtiondena (Gustavsson, Kullén & Larsson 1997, s. 7f.). Under 1970-talet expanderade tjänstesektorn och i samband med det började man även forska mer om tjänster. Ett sätt att särskilja tjänsteproduktion från produktion av varor blev denna definition (Gustavsson et al. 1997, s. 7f.):

1. Tjänster är delvis inte påtagliga.
2. Tjänster är processer. Tjänster är inte något fysiskt ting utan tjänsten är en serie aktiviteter vilka tillsammans utgör den helhet som kunden får och upplever.
3. Tjänster produceras och konsumeras eller upplevs delvis samtidigt.
4. Kunden som användare tar delvis själv del i tjänsteproduktionsprocessen.

Inom tjänsteforskningen har man främst sett till kvalitet som något som ger mesta möjliga tillfredsställelse hos användaren och ett centralt begrepp som uppstått är ”sanningens ögonblick”. Användningen av begreppet innebar att man inom forskningen ville betona hur viktig interaktionen mellan människor är i det avgörande ögonblicket, då kunden möter anställd eller annan representant för organisationen som tillhandahåller tjänsten. ”Sanningens ögonblick” tillskrivs också vara viktigt i fråga om hur kunden upplever kvaliteten av tjänsten (Gustavsson et al. 1997, s. 28f.).

På 80-talet blev det aktuellt att även inom tjänstesektorn diskutera kvalitetsfrågor och kvalitetssäkring. Flera modeller för hur man skulle tillämpa styrning med total kvalitet, TQM, inom tjänstesektorn kom därmed fram vid denna tid.

Bland de mest uppmärksammande modellerna för total kvalitet är den som utvecklades av de amerikanska forskarna Zeithaml, Parasuraman och Berry som utvecklade Gap- modellen (Gustavsson et al. 1997, s. 26-27). Gap – modellen går ut på att hitta brister i organisationens olika delar och ska kunna mätas genom undersökningar av hur stor skillnaden är mellan t.ex. ledningens uppfattning om kvalitet, och hur kunderna upplever kvaliteten på sin erhållna tjänst.

Ur den här modellen utvecklades mätinstrumentet SERVQUAL, som jag tidigare beskrivit för att mäta service. En metod som ju bygger på att mäta skillnaden (gapet) mellan hur kunder

förväntar sig den ideala servicen och uppfattningen av kvaliteten på hur en verklig tjänst utförts.

Enligt Gellerstams beskrivning av metoder för kvalitetsstyrning/mätning av högskolebibliotekens verksamhet hamnar SERVQUAL under marknadsmodellen där man utgår ifrån användarens/kundens behov, vilket är något som åtminstone skulle kunna passa som ett sätt att se på verksamheten och mäta kundnyttan (2002).

Zeithaml, Parasuraman och Berry genomförde intervjuer av kunder vid serviceföretag inom flera olika branscher (bank, flygbolag, hotell, m.m.). Utgångspunkten var att få fram hur kunder uppfattar den ideala servicen och vad kvalitet innebar för deras kunder samt att få fram generella kvalitetsfaktorer som kunde användas i kravspecifikationer för olika typer av service

Ur svaren från intervjuerna kunde forskarna sedan utkristallisera 10 kvalitetsindikatorer eller dimensioner av kvalitet som visade sig vara gemensamma för flera olika branscher: Tangibles (materiella ting), Reliability (tillförlitlighet), Responsiveness (tjänstvillighet), Competence (kompetens), Courtesy (vänlighet), Credibility (pålitlighet), Security (säkerhet), Access (tillgänglighet), Communication (kommunikationsförmåga), Understanding the customer (förståelse för kunden) (Friberg & Åslund 1998, s. 19):

1. Tillförlitlighet, man kan lita på organisationen och ha tilltro till den.
2. Sakkunskap, sakkunskap hos personalen.
3. Pålitlighet, att organisationen gör saker rätt och håller tider.
4. Tjänstvillighet, beredskap och vilja att ge service.
5. Tillgänglighet, lättåtkomligt i fråga om lokal, öppettider eller via telefon.
6. Vänlighet, omtanke och respekt för kunden.
7. Kommunikationsförmåga, att man talar ett språk som kunden förstår.
8. Säkerhet, fysisk säkerhet och ekonomisk säkerhet.
9. Förståelse för kunden, att företaget anstränger sig för att förstå kundens behov.
10. Materiella ting, lokaler, inredning, utrustning m. m.

Zeithaml, Parasuraman och Berry kom senare att reducera sina framtagna kvalitetsindikatorer till fem stycken, eftersom man tyckte att vissa av dem i stort sett överlappade varandra. De fem återstående blev: reliability (tillförlitlighet), assurance (försäkran), tangibles (materiella ting), empathy (empati), och responsiveness (lyhördhet) (Friberg & Åslund 1998, s. 19).

Dessa indikatorer har sedan framställts som användbara för att man ska kunna mäta att företaget/organisationen håller en viss standardkvalitet i sina tjänster.

### **3.2 Vald teoretisk referensram**

Den i uppsatsen valda teoretiska referensramen är Christian Grönroos teori om den totala kvaliteten som kunden upplever när den utnyttjar en tjänst. Christian Grönroos är verksam som professor i marknadsföring vid handelshögskolan i Helsingfors.

I flera magisteruppsatser samt i boken *Biblioteket som serviceföretag, kunden i centrum* (1992) tar man upp Christian Grönroos teori om totala kvaliteten som en utgångspunkt för hur man ska åstadkomma god kvalitet på service i biblioteket.

I boken *Service management i den offentliga sektorn* (1988) presenterar Grönroos och Montelie idéer för hur den offentliga sektorn ska kunna arbeta i enlighet med TQM (s. 9). Författaren framhåller styrning mot total kvalitet för att organisationen ska bli mer serviceinriktad och effektiv. Service management innebär att verksamheten i första hand utvecklas och styrs med utgångspunkt från kundernas/användarnas behov och önskemål, medan kraven att styra med hänsyn till rättskyddsfrågor och myndighetsutövanden ställs åt sidan. Christian Grönroos tar i texten upp sin modell för att uppnå total kvalitet i serviceverksamhet, en modell som han tidigare har tagit fram för den privata sektorn. Grönroos tillskriver här marknadsföring som mindre viktig i en tjänsteorganisation där upplevelsen av organisationens profil och image till stor del bygger på kundernas tidigare erfarenheter av kvaliteten på tjänsten.

Jag har här begränsat mig till att se på den del av Grönroos modell som behandlar hur kunden uppfattar servicekvalitet och inte hur förutsättningarna i resten av organisationen bör se ut för att total kvalitet ska uppnås. Att studera bibliotekets tjänster eller service till användarna innebär i denna studie att se till relationen mellan bibliotek / bibliotekets personal och användarna.

En förutsättning för modellen är att man har en definition av en tjänst enligt de punkter som angavs i avsnitt 3.1.3.

Vad som kännetecknar en offentlig tjänst är enligt Grönroos följande (1988, s.12):

- att den är underställd politisk styrning.
- att den är baserad på förordningar och deras mängd och kvalitet styrs av förordningar.
- att målen är samhällspolitiska även om företagsekonomiska mål förekommer.
- att de styrs på riksnivå.

Till viss del kan det omfatta Goethe-institutet med dess bibliotek, då man till stor del finansieras av den tyska staten. Som tidigare nämnts uppfattar sig organisationen ändå som självstyrande och "icke-politisk".

Om man ser till kvalitet utifrån kundens perspektiv, handlar det både om upplevelsen av det man får och hur man upplever processen till att få det. Grönroos menar att kunden upplever en total kvalitet som består av (1988, s. 23f.):

- Teknisk kvalitet (vad kunden får)
- Funktionell kvalitet (hur processen upplevs)
- Organisationsprofil (image)

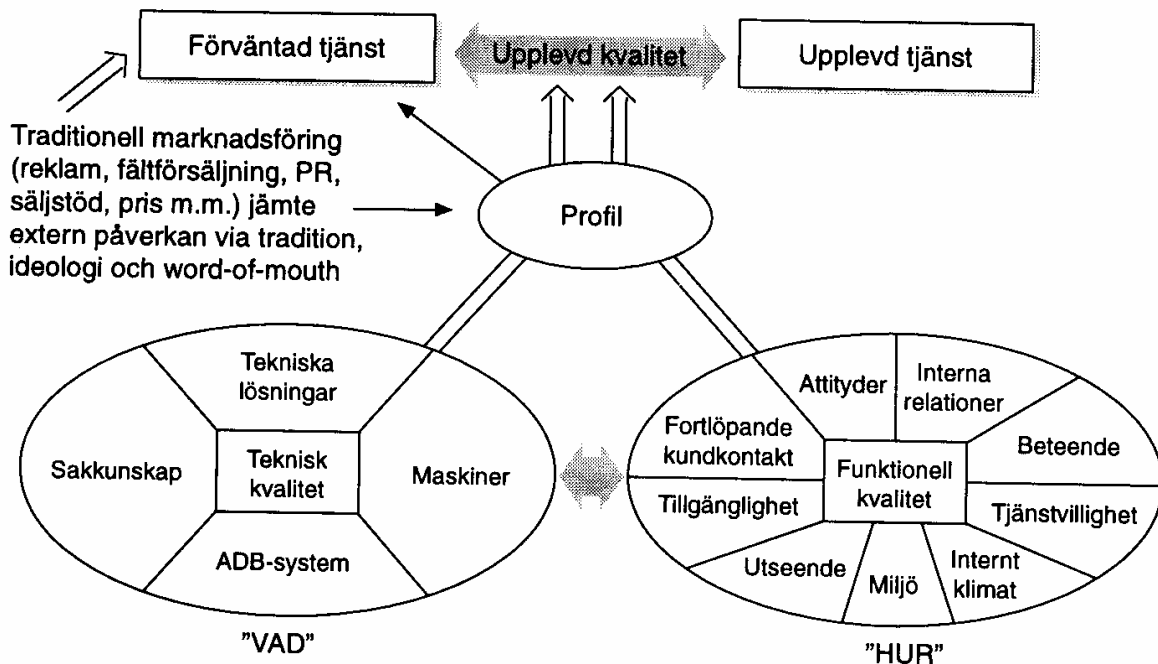
Teknisk kvalitet är vad kunden får som slutresultat efter att ha utnyttjat organisationens tjänster, det tekniska resultatet av processen. I ett bibliotek kan det handla om att få information eller något mer fysiskt påtagligt som en bok, en läsplats eller en artikel.

Funktionell kvalitet är hur kunden upplever processen som leder fram till den tekniska kvaliteten. I ett bibliotek kan det handla om hur kunden upplever personalens attityder, serviceanda, miljö eller väntetider.

I fråga om funktionell kvalitet tar Grönroos upp de kvalitetsindikatorer som tagits upp av Zeithmal et al. (avsnitt 3.1.3).

Organisationsprofil handlar om vilka värden kunden anser att organisationen representerar. Den har egentligen inget med själva tjänsten eller tjänsteproduktionsprocessen att göra. Den fungerar som ett slags filter och påverkar upplevelsen av kvalitet i positiv eller negativ riktning.

Nedanstående figur visar visuellt, hur de olika begreppen Grönroos nämner hänger ihop. Den upplevda kvaliteten är en sålunda en blandning av förväntningar på en tjänst och den faktiska upplevelsen av en tjänst.



Figur 1. Grönroos modell för total kvalitet. Ur Gustavsson, Kullvén & Larsson, 1997.

Grönroos menar att den tekniska kvaliteten i många fall kan upplevas objektivt medan den funktionella kvaliteten alltid upplevs subjektivt. I upplevelsen av kvaliteten dominerar ofta den mer subjektiva funktionella delen (1988, s. 27).

I figur 1 ser vi även att förväntningarna kring en tjänst spelar in i hur kunden slutligen upplever kvaliteten. Enligt Grönroos påverkas förväntningar främst av kundens erfarenhet av organisationen, men även av hur vänner och bekanta i kundens omgivning upplevt och bedömer en viss service eller organisation (1988, s. 27). En tredje punkt som påverkar är organisationens kommunikation med kunden på olika sätt, från telefonkontakt till marknadsföring.

Heron och Altman beskriver hur man kan se till servicekvalitet i biblioteket (1998, s. 8). Det som Grönroos beskriver som teknisk resp. funktionell kvalitet kan jämföras med det Heron och Altman kallar två dimensioner av servicekvalitet och som rör innehåll och kontext. Innehåll handlar om att få det som föranledde besöket – något speciellt material, studieutrymme, eller att få något som kan accepteras istället. Kontext handlar om själva upplevelsen: mötet med personalen, hur svårt/lätt man navigerar i systemet, hur bekväm man finner den fysiska miljön. Både innehåll och kontext är kvalitetsaspekter som upplevs av

användaren vare sig denne besöker bibliotekets webbplats eller själva bibliotekslokalen (Hernon & Altman 1998, s. 8f.).

Hernon och Altman skriver att servicekvalitet i biblioteket handlar om att tillfredsställa människors behov, deras efterfrågan och önskemål om information (1998, s. 3).

Servicekvalitet kan beskrivas vara något som både upplevs personligt av individen och kollektivt bland många användare. När den kollektiva åsikten hos många användare blir känd och stämmer överens, bildar dessa åsikter ett rykte (reputation) om biblioteket och dess servicekvalitet (Hernon & Altman 1998, s. 9). Ryktet skulle kunna liknas vid det Grönroos kallar organisationsprofil.

## 4. Metod

### 4.1 Val av metod

Utifrån uppsatsens frågeställningar valde jag att i undersökningen använda mig av både en kvantitativ och en kvalitativ metod. För att få en uppfattning om användarna vid Goethe-institutets specialbibliotek och hur de såg på bibliotekets service valde jag att göra en enkätundersökning. Denna i huvudsak kvantitativa metod passade även de anställda vid biblioteket. De sa sig vara intresserade av en användarundersökning, eftersom de nyligen hade förändrat lokalen och viss service såsom tidigare nämnts.

En enkätundersökning till skillnad från intervjuer kunde förhoppningsvis ge ett större antal svar relativt snabbt. Jag skulle därmed antagligen få en övergripande bild av användarna och hur de uppfattade bibliotekets service. Intervjuer hade kunnats göra med ett mindre antal användare men kunde däremot ha gett mer djupgående information om just de personerna.

För att besvara den tredje frågeställningen valde jag att även genomföra en kvalitativ intervju med de anställda på Goethe-institutets specialbibliotek, bibliotekarien (en svenska med svensk magisterexamen i biblioteks- och informationsvetenskap) samt bibliotekschefen (en tyska med tysk utbildning inom biblioteks- och informationsvetenskap).

Observation såg jag till en början som en alternativ metod för att besvara frågeställningarna. Den metoden hade kunnat användas för att se exakt hur arbetet gick till vid bibliotekets informationsservice, vilka frågor man fick vid informationsdisken och hur användarna uppfattade biblioteket. Metoden har använts, då man velat studera kvalitet i referensarbetet då forskaren vanligtvis försöker observera vilka typer av frågor användarna ställer vid informationsdisken samt hur bibliotekarien sedan besvarar dessa (se Gillberg Wallner & Hessman).

Efter inrådan från min handledare förstod jag att observation antagligen inte skulle ge så mycket mer utifrån det jag ville studera. Samtidigt får biblioteket merparten av frågorna till sin informationsservice via mail, telefon eller fax och inte direkt vid disken.

Studier av dokument hos Goethe-institutet hade eventuellt också kunnat vara en alternativ eller kompletterande metod till intervjuerna. Problemet med denna skulle vara flera. Mina kunskaper i tyska språket skulle sätta stopp för en noggrann studie av skriftliga formuleringar. Ett annat problem med dokument är huruvida man överhuvudtaget får ta del av dessa som utomstående. Jag vet inte heller om jag skulle kunna få tag på relevanta dokument här i Sverige eller om allt finns i Tyskland.

### 4.2 Enkäter

För att kunna besvara den första och andra frågeställningen valde jag som tidigare nämnts att utföra en enkätundersökning, som skulle delas ut till bibliotekets besökare. Den genomfördes under sammanlagt fem veckor i april och maj 2003 vid Goethe-institutets specialbiblioteks lokal.

Urvalet kan enligt Jan Trosts olika urvalsmetoder vid enkätundersökningar närmast liknas vid ett "bekvämlighetsurval", då jag valt att fråga de användare som var lättast att nå (Trost 2001, s. 30). De användare som bara har kontakt med biblioteket via mail, fax eller telefon var

enligt min uppfattning svårare att undersöka. En svaghet med urvalet är att jag på så vis valt bort en stor del (50 %) av användarna som utnyttjar bibliotekets service genom bibliotekarien och inte kommer till lokalen. Då man enligt bibliotekschefen i genomsnitt har ungefär 20 besökare per dag fann jag det lämpligt att lägga fram 50 stycken enkäter. Alla besökare skulle troligtvis inte vara intresserade av att fylla i enkäter samtidigt som jag var beredd att komma med fler enkäter om de skulle ta slut. Enkäterna placerades väl synligt vid låntagardisken, där bibliotekarien finns för att ge information och för att registrera lån.

Bibliotekarien vid Goethe - institutet tog på sig uppgiften att be användarna att fylla i enkäten. Det framstod för mig som det snabbaste och bästa sättet att få in alla enkäterna och att samtidigt verkligen få dem ifyllda. Enkätundersökningen kom i längden att orsaka en del dröjsmål, som jag ej hade räknat med. Det visade sig att antal besökare per dag inte var så många som 20 utan snarare 5-10. Flera av besökare var dessutom där för första gången och en del av dem sade sig därför inte vilja fylla i enkäten. I genomsnitt svarade ca 80 procent av besökarna på enkäten (telefonsamtal m. bibliotekarien, oktober 2003)

Efter ca tre veckor kunde 22 enkätsvar inhämtas vid bibliotekets informationsservice. Jag bestämde mig dock senare för att försöka få in sammanlagt 30 svar (60% av 50), vilket kom att dröja ytterligare ett antal veckor. Att få in ytterligare 20 svar skulle antagligen dröja ännu längre, då Goethe-institutet också skulle vara sommarstängt i juli. Efter att ha studerat svaren antog jag, att de inte skulle komma att skilja sig så mycket beroende på om det hade funnits ytterligare 20 svar. När sedan sammanlagt 30 svar inkommit fick det slutligen räcka med det..

Frågorna i enkäten består av både fasta och öppna frågor (se bilaga 1), och metoden kan kanske därmed ses som både kvantitativ och kvalitativ. Enligt rekommendationer i Martyn Denscombes *Forskningshandboken* blev ordningsföljden de enklast besvarade först och därefter de som krävde mer i form av eget skrivande av respondenterna (Denscombe 2000, s.117). Frågorna konstruerades för att ge viss information om besökarna, varför de kommer till biblioteket, vanor, hur ofta de är där samt vad de använder för slags service.

Ett annat syfte med frågornas utformning var att de skulle kunna visa på hur besökarna upplevde bibliotekets service. På en skala från 1 till 5 har respondenterna fått bedöma servicefaktorer utifrån fyra punkter: lokal, tekniska resurser, material och personal. Jag har tagit upp faktorer som rör mer påtagliga saker i bibliotekets service som material och mer abstrakta faktorer som bemötande. Det var faktorer som jag ansåg relevanta för de användare som väljer att besöka lokalen. Kanske kunde jag ha tagit med flera tjänster som t.ex. webbplatsen, men jag koncentrerade mig på faktorer som berörde lokalen samt de tjänster man annonserade om i sitt informationsblad.

De punkter som berörde personalen är inspirerade av Zeithaml, Parasuraman & Berrys kvalitetsindikatorer (se rubrik 3.1.3). I undersökningen kommer inte förväntningarna hos besökarna att försöka mätas för sig såsom i SERVQUAL. Förväntningar ingår i min tolkning av teorin i bedömningen av tjänsterna ändå.

Enkätfrågorna visades upp för bibliotekschefen som ville att bibliotekets nya benämning, Goethe-institutets informationscentrum, skulle användas i frågorna, samt att jag lade till lån av material för tyska som främmande språk som en typ av aktivitet. Dessa smärre ändringar gjorde jag.

### 4.3 Intervju

Den tredje frågeställningen i min studie var hur bibliotekarierna ser till användarnas åsikter och behov i biblioteksarbetet. Det kan i det här fallet både innefatta personalens arbete i specialbibliotekets informationservice samt deras referensarbete.

Eftersom både bibliotekarien och bibliotekschefen arbetade med de här arbetsuppgifterna, i högre eller mindre grad, såg jag ingen anledning till varför jag inte skulle kunna intervjua dem båda tillsammans. På ett tidigt stadium i uppsatsarbetet hade jag redan pratat med dem båda på samma gång och fann att de verkade vara öppna och obesvärade av att prata i varandras sällskap. I en gruppintervju skulle de också kunna ta hjälp av varandra vid eventuell språkförbistring. En nackdel med att intervjua personer i grupp kan annars vara att de då inte säger precis hur det är eller vad de tycker, utan väljer att framföra åsikter som är acceptabla (Denscombe 2000, s. 133). Naturligtvis kunde det också vara så i den här intervjun, men de frågor jag ställde upplevde jag inte som särskilt känsliga eller laddade.

Med tanke på att intervjun skulle spelas in på band och då jag pratat en del svenska med bibliotekschefen ansåg jag att det var mest naturligt att intervjun genomfördes på svenska. På bibliotekschefens begäran beslöt jag mig för att skicka intervjufrågorna till dem på förhand, dels för att det skulle fungera smidigare med själva intervjun och dels för att de skulle kunna få en chans att tänka efter lite kring frågorna innan. Nackdelen med detta kan vara, att man får mindre spontana svar utan de blir mer ”överlagda” och kanske tillrättalagda.

Vid utformningen av frågorna till intervjun försökte jag utgå från litteraturen och tankar kring hur användarnas behov och åsikter tillgodoses (se bilaga 2). Ambitionen var även att ge frågorna en semistrukturerad karaktär, där vissa kanske kan tänkas ge mer öppna svar än andra (Denscombe 2000, s. 135). Genom att ha semistrukturerade frågor har jag även velat fånga personalens egna tankar kring hur de arbetar, vilket ju kan vara på något annat sätt än just det jag fått fram i litteraturen och som därmed präglat frågorna.

Intervjun med personalen genomfördes i bibliotekslokalen en vardag när man vanligtvis håller stängt för besökare. Att intervjun skulle spelas in på kassetband kom som en överraskning för bibliotekschefen och innan intervjun kunde påbörjas var hon tvungen att fråga instituttschefen, om det var tillåtet. Det visade sig att det skulle gå bra att spela in intervjun under villkor att de fick titta på vad jag skrivit, innan jag lämnar ut det de sagt offentligt. Jag accepterade villkoret för att få genomföra intervjun som bestämt.

Själva intervjun ser jag i efterhand som något som kunde ha gett mer eller möjligen annorlunda svar, om den hade genomförts utan att jag skickat ut frågorna i förväg. Informanterna hade förberett sig väl och skrivit ner sina svar men det gav i gengäld mindre utrymme för mig att fråga om eller att utveckla resonemanget kring olika frågor.

Bandinspelningen kan ha gjort att personalen känt sig hämmade vid intervjun, något som jag inte tyckte mig märkt av. Intervjun skrev jag sedan ut i text och den blev sammanlagt ca fyra sidor.

## 5. Resultatpresentation

### 5.1 Presentation av svaren i enkätundersökning

I det här kapitlet följer redovisningen av enkäterna som besvarats vid undersökningen på Goethe-institutets specialbibliotek. Presentationen av resultatet sker i tabeller och kompletterande text. Svaren redovisas här i samma ordning som frågorna ställdes i enkäten. Inga egna åsikter eller reflexioner kring resultatet finns med här utan i kapitel 6. Svaren från enkäten har förts in och bearbetats till procent och tabellformat i Excel.

#### 5.1.1 Typ av användare vid Goethe-institutets specialbibliotek

Typ av användare	Antal	Procent
Privatpersoner	14	47
Studerande	6	20
Forskare	1	3
Anställd	3	10
Annat	6	20
Summa	30	100

Tabell 1.

Som tabell 1 visar kommer den största andelen av besökare (14 stycken) till Goethe-institutets specialbibliotek som privatpersoner. En person sa sig både komma som privatperson och studerande, men är i resultatredovisningen enbart studerande. Sex personer hade kryssat för sig som studerande, en person som forskare medan tre personer hade någon form av anställning. De återstående sex hade kategoriserat sig som ”annat” och lagt till att de var lärare (3 personer), översättare (2 personer) och konsult (1 person).

#### 5.1.2 Användarnas besöksfrekvens

Besöksfrekvens	Antal	Procent
Första gången	9	30
En eller flera gånger i veckan	5	17
En eller flera gånger i månaden	11	37
En eller flera gånger om året	5	17
Summa	30	100

Tabell 2.

I tabell 2 redovisas att nio personer besökte biblioteket för första gången medan mer än hälften, en majoritet av besökarna (sammanlagt 54 %), sa sig vara där relativt ofta d.v.s. minst en gång i veckan eller en gång i månaden. Fem stycken sa sig vara där en eller flera gånger

per år. Eftersom det var det enda alternativet för en lägre besöksfrekvens skulle denna kategori även kunna innefatta personer som är där mindre än en gång per år.

### 5.1.3 Användningen av olika typer av service

Typ av service	Antal
Lån av media (Video, DVD, CD-ROM, Musik-CD)	26
Lån av material för "Tyska som främmande språk"	7
Läsning av dagstidningar el. tidskrifter i lokalen	10
Information ang. Tysklandsrelaterade ämnen från personal	5
PC-arbetsplats	1
Goethe- institutets hemsida på Internet	7
Annat (bl. a. Seminarier, översättningsträffar, referenslitteratur)	6
Summa	62

Tabell 3.

Enligt resultatpresentationen i tabell 3 är den service som utnyttjas mest lån av media (Video, DVD, CD-ROM, Musik-CD), vilken 26 stycken sa sig använda, d.v.s. nästan samtliga respondenter. Näst därefter kom läsning av dagstidningar eller tidskrifter i lokalen som 10 stycken utnyttjade. Man kan samtidigt konstatera att den övervägande delen av besökarna använder bibliotekets lånefunktion för nyttjande av media el. material för tyska som främmande språk. Användning av PC-arbetsplats var den minst utnyttjade servicen, vilken bara en person sa sig ha använt.

Antal använda tjänster	Antal personer
En tjänst	7
Två tjänster	15
Tre el. fyra tjänster	8
Fler än fyra tjänster	0
Summa	30

Tabell 4.

Den ovanstående tabellen (tabell 4) visar hur många av bibliotekets tjänster varje besökare har använt sig av enligt enkätsvaren. Ungefär hälften av respondenterna använde sig av två tjänster. Vid en uträkning av ett genomsnitt visade det sig att varje besökare använde sig av 2,1 tjänster.

### 5.1.4. Avsaknaden av viss typ av service eller information vid Goethe-institutets specialbibliotek

I enkätundersökningen svarade totalt 14 personer på frågan. Av dem skrev fem personer att de ej saknade något, medan nio av dem sa sig sakna en eller flera typer av service och material. Bortfallet av svar i den här frågan var därmed stort, då en majoritet av enkätens respondenter, 16 personer ej skrivit något under frågan.

Av sammanlagt elva synpunkter var det sex som rörde avsaknad av någon typ av service i form av: utlåning av böcker, fjärrlånefunktion, öppethållande under kvällstid och filmvisning på tyska för barn. Fyra av synpunkterna rörde material på något sätt; mer för barn, vetenskapliga och populärvetenskapliga tidskrifter, bättre och nyare videofilmer om städer och regioner i Tyskland.

Som jag ser det var två av synpunkterna mer obestämda och kunde beröra både service och material, då de löd: större utbud samt det gamla biblioteket.

### 5.1.5 Användarnas bedömning av kvaliteten på servicen

Respondenterna fick i fråga fem bedöma olika servicefaktorer hos Goethe-institutets specialbibliotek utifrån en skala från 1 till 5, där 1 var sämsta betyget medan 5 var det bästa betyget.

Resultatet som presenteras nedan är ett medelvärde då samtliga svar för respektive servicefaktor räknats samman.

#### Medelbetyg för kvalitetsbedömningen

<u>Lokal</u>	<u>Betyg</u>	<u>Antalet svarande</u>
Utformning	3,8	27
Läge (geografiskt)	3,6	30
Öppettider	3,3	29
<u>Tekniska resurser</u>		
PC	3,7	19
<u>Material (media, referensverk, dagstidningar o tidskrifter)</u>		
Tillgänglighet	4,0	27
Urval	4,1	25
<u>Personal</u>		
Kompetens (sakkunskap)	4,6	28
Bemötande	4,6	29
Tillgänglighet	4,4	29

Tabell 5.

Som tabellen visar har besökarna givit bibliotekets olika tjänster relativt höga betyg. Alla servicefaktorer har i genomsnitt fått över tre i betyg, alla utom en över 3,5.

Tabellen visar också att antalet svarande per faktor har varit ganska varierande. Bara en fråga har här blivit bedömd av samtliga av enkätens respondenter och det är frågan om bibliotekets geografiska läge. Den faktor som fått det minsta antalet svar var frågan om PC med endast 19 betyg. Om man jämför med svaren på fråga 3 (rubrik 5.1.3), kan man se att det troligtvis hänger ihop med att bara en person säger sig ha använt den tjänsten. Ett par av personerna som ej svarat har själva lagt till i enkäten, att de ej använt den tjänsten.

Två svar, rörande två olika faktorer,, har jag valt att ta bort p.g.a. att respondenterna fyllt i två betyg och det därmed inte har gått att bedöma vilket av dem båda de egentligen har menat.

Genom att studera enkäterna var för sig kan man också se att en person valde att sätta ettor som betyg på samtliga tjänster medan en annan person satte femmor på allt. Vilket egentligen skulle innebära att man tar bort båda. Jag ansåg mig dock inte ”ha råd” att ta bort något svar och i och med att det fanns extrema betyg åt båda håll skulle de kunna ta ut varandra. I båda fallen skulle man kunna tolka svaren som att respondenterna inte riktigt tänkt till i bedömningen av varje typ av tjänst som tas upp utan att de istället har gjort ett mer bekvämt ifyllande av ett och samma betyg på samtliga punkter.

I och med att ett medelvärde inte säger hela sanningen i bedömningen av bibliotekets olika servicefunktioner har jag valt att sammanställa nedanstående tabell (tabell 6). Den visar hur spridningen av betyg ser ut.

#### Fördelning av betyg vid bedömning av kvaliteten på olika tjänster

<b>Betyg</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<u>Lokal</u>					
Utformning.....	1	2	5	10	9
Läge (geografiskt).....	2	3	8	7	10
Öppettider.....	1	6	11	6	5
<u>Tekniska resurser</u>					
PC.....	1	1	5	7	5
<u>Material(media, referensverk, dagstidningar o tidskrifter)</u>					
Tillgänglighet.....	2	3	1	9	12
Urval.....	1	2	4	6	12
<u>Personal</u>					
Kompetens(sakkunskap)	2			4	22
Bemötande.....	2			3	24
Tillgänglighet.....	2		3	4	20

Tabell 6

Av tabellens siffror framgår att bedömningen av lokalen gav störst spridning i olika betyg. Däremot var det bedömningen av personalen som gav de mest lika betygen, i form av en stor andel femmor.

#### **5.1.6 Orsaker till varför man vänder sig till just Goethe-institutets specialbibliotek**

Sammanlagt svarade 28 av respondenterna på frågan i större eller mindre omfattning, flera gav mer än ett svar. Två personer avstod från att besvara frågan.

Nedan följer en tematisk sammanställning av de svar som gavs i frågan om varför man vänder sig till Goethe-institutets specialbibliotek:

- Tysk kultur- Det kanske bredaste svaret på frågan gavs av två personer, som skrev att de använde Goethe- institutets informationscentrum för att hålla kontakt med tysk kultur.
- Tyska språket - Ett närliggande svar var att man på något sätt ville träna eller uppehålla det tyska språket, vilket tre personer svarade.
- Sökt information om något - Två personer valde att besvara frågan med att precisera exakt vilken typ av information de sökt: information om andra världskriget samt inblick i tysk lagbok.
- Tidningsläsning - Två personer svarade att de kom till biblioteket för att läsa tyska dagstidningar och olika tyska tidskrifter.
- Lån av material - För att låna material till undervisning i tyska som främmande språk sa sig en person göra. Andra kom för att låna ny tysk prosa, resehandbok, material om tysk skönlitteratur eller böcker. En person angav på grund av tillgången till filmer och videomaterial.
- Personal - Tre personer angav personalens bemötande som en av anledningarna till varför de vände sig till Goethe-institutets informationscentrum.
- Ekonomiska aspekter - Två personer det faktum att det var gratis att låna filmer resp. material för skolundervisning.
- Unik informationsplats - Tre personer menade att Goethe-institutet är det enda specifika informationsstället om Tyskland.
- Övriga enstaka anledningar var:
  - eftersom de (Goethe-institutet) helt enkelt är de bästa på Tyskland i Sverige.
  - dess närhet till arbetsplatsen.
  - då det finns ett större urval av information om Tyskland än hos stadsbiblioteket.
  - för att man fått rekommendationer att vända sig till GI:s informationscentrum.
  - för att få idéer till sin undervisning i tyska.
  - p.g.a. att institutet har seminarium för översättare i lokalerna.
  - p.g.a. nyfikenhet.

En person hade under den här frågan skrivit ner vad denne saknar för typ av service i stället för i fråga 4 (längre öppethållande på kvällstid).

### **5.1.7 Övriga kommentarer**

Under rubriken ”övriga kommentarer” fanns det en möjlighet för respondenterna att lägga till något ytterligare som de hade åsikter om. Av resultatet framgick att sammanlagt nio personer hade något att tillägga här.

- Fem personer ville tillägga berömmande ord om personalen ”Föredömligt vänlig personal och kunnig” eller ”Det är en jättetrevlig plats med mycket snälla människor” är exempel på kommentarer som gavs.
- Två personer önskade sig längre öppettider.
- Två av respondenterna vill påpeka att Goethe-institutet är viktigt, värdefullt och att det borde kunna användas av fler personer.
- En annan kommentar som skrivits ner var, att det gavs bra information om vart vederbörande skulle vända sig för att låna det material som söktes.
- En person lade till en önskan om att kunna låna hem referenslitteratur.

## **5.2 Presentation av intervjun med personalen**

Här sammanfattar jag och återger i löpande text den intervju jag gjort med personalen vid Goethe-institutets specialbibliotek (Intervju 2003-06-01). Jag har valt att redovisa intervjuvaren under vissa rubriker och därmed inlett en viss tolkning. Intervjun återges dock utan tillägg av mina egna åsikter, då det kommer att samlas i följande kapitel. De två anställda personerna som intervjuas i texten kommer att skiljas åt med benämningen bibliotekarien resp. bibliotekschefen. Jag kommer att frånga personalens benämning av Goethe-institutets specialbibliotek som Goethe-institutets informationscentrum.

### **5.2.1 Frågor och informationssökning vid Goethe-institutets informationservice**

Bibliotekarien vid Goethe-institutets specialbibliotek berättar hur de får alla typer av frågor vid den informationservice som når användarna via telefon, mail, brev eller över disk i lokalen. Huvudsakligen handlar dock frågorna om Tyskland och speciellt tysk kultur eftersom det är det man inriktat sin informationservice kring. Det kan exempelvis vara litterära frågor: har ni den här boken? Har ni fakta kring den här författaren, eller kan du ge några boktips på böcker som utspelas i Berlin? Man får även frågor kring konst och historia t.ex. var en speciell tavla finns eller var det finns judiska minnesmärken. Frågor som berör Tyskland men inte direkt det kulturella området kan man också hänvisa till andra, vanligtvis myndigheter eller organisationer i Tyskland. Om någon är ute efter informationsmaterial eller har frågor kring hotell, boende och sevärdheter hänvisar man däremot till Tyska turistbyrån..

Bibliotekarien har märkt, att många som vänder sig till Goethe-institutets informationservice inte tycker om, inte kan eller har haft problem med att söka på Internet. Eftersom det är många svenskar som vänder sig till bibliotekets informationservice, kan det också handla om att de upplever problem med att söka på tyska.

Personalen vid Goethe-institutets specialbibliotek besvarar användarnas frågor genom ett nätverk av både skriftliga och muntliga källor. Det innebär lite mer konkret, att de framförallt gör sökning på Internet och sökningar i de uppslagsverk som finns att tillgå i lokalen. På CD-rom har man tidningsartiklar från större tyska tidningar och Sveriges största dagstidningar. Genom Goethe-institutets informationscentrum i München har även biblioteket tillgång till ytterligare databaser.

Bibliotekarien använder sig också av andra bibliotekarien, som hon känner, för att besvara frågor. Hon berättar att "... ibland kan det finnas någon fråga som är direkt relaterad till det bibliotek som de arbetar på. Då ringer jag dit." Genom nättjänsten *Fråga bibliotekarien* diskuterar hon också frågor av en mer allmän karaktär med andra bibliotekarien.

Goethe-institutet har även en intern mailinglista för sina bibliotek och informationscentra över hela världen, som personalen kan använda för att lägga ut en fråga som de inte har kunnat svara på. Det händer också att de använder sig av listan för att fråga om visst material som någon användare sökt t.ex. material på engelska. Biblioteket kan då få materialet från Goethe-institutet i New York eller London.

Om någon frågar efter en bok som inte finns på Goethe-institutets specialbibliotek, går bibliotekarien vanligtvis in på LIBRIS och ser om den finns någon annanstans att få tag i, ofta ringer hon även till biblioteket i fråga, för att höra om den finns inne.

Bibliotekschefen berättar att kvalitet vid Goethe-institutets informationsservice framförallt handlar om att besvara frågorna de får på bästa möjliga sätt. Alla frågor behandlas individuellt och alla behandlas lika. De besvaras oftast inom en dag om man inte är tvungen att vidarebefordra frågan, då tar det oftast lite längre tid.

### **5.2.2 Att välja ut informationskällor och material**

När ett av Goethe-institutets specialbibliotek köper in nya informationskällor och mediaprodukter, är det något som bestäms utifrån hur själva informationsbehovet ser ut i landet ifråga. Ett annat Goethe-institut i t.ex. New York kan ha ytterligare material eller delvis annat material. Vilka uppslagsverk de köper in bestäms utifrån vilka frågor de får. Personalen utgår i det här fallet från den erfarenhet man fått av informationsarbetet. Huvudkontoret i München förser visserligen det enskilda biblioteket med förslag för uppbyggandet av beståndet, men bibliotekschefen betonar, att det är personalen själva som bestämmer vilka informationskällor de vill köpa in eller använda.

### **5.2.3 Synpunkter från användarna**

Personalen får framförallt synpunkter på verksamheten vid direktkontakt med användarna, när de befinner sig vid utlåne-/informationsdisken. I något mindre mån får man även synpunkter via telefon, mail, post och fax. För användarna finns det även en möjlighet att skriva upp synpunkter på ett block i lokalen.

Användarnas synpunkter kan både vara av positiv och negativ karaktär d.v.s. man får både beröm och kritik. Man har exempelvis fått positiva reaktioner på att Goethe-institutet i Stockholms webbplats både finns på tyska och svenska. Det användarna vanligtvis har synpunkter kring är öppettider, material t.ex. varför man inte har vissa böcker. Eftersom man relativt nyligen gjorde om biblioteket till informationscentrum, är det för tillfället åsikter eller frågor kring den förändringen som har förts fram av användarna.

Om bibliotekets personal får ett klagomål försöker man först och främst förklara för användaren varför det är just på det här viset. Hur de sedan går vidare med klagomålet/synpunkten beror lite grann på dess karaktär. Det kan räcka med att personalen diskuterar frågan sinsemellan eller man kan ta upp den internt vid Goethe-institutet i

Stockholm. Det finns också en möjlighet att gå vidare med frågan och diskutera den med huvudkontoret i Tyskland.

Varje låntagare registreras i bibliotekets utlåningssystem. Biblioteket för även statistik över antal låntagare per år, antalet informationsfrågor samt antalet besökare under en speciell statistikmånad varje år.

#### **5.2.4 Marknadsföring av institutets bibliotek**

På flera sätt arbetar Goethe-institutets specialbibliotek för att nå ut till nya användare med sina tjänster. Ett sätt är att delta och fungera som medarrangör i olika evenemang och utställningar där det t.ex. i en programtext kan hänvisas till Goethe-institutet. Dessutom når man potentiella användare genom information på Goethe-institutets i Stockholms webbplats, samt i institutets programhäfte som kommer ut regelbundet.

Ytterligare vägar att informera om tjänster och serviceutbud är via språkavdelningens ”newsletter” och mailinglista samt genom att samarbeta med andra institutioner som har möjlighet att hänvisa till Goethe-institutet. Bibliotekschefen berättar att de även har visningar i lokalen för skolklasser eller andra målgrupper, t.ex. för Svensk biblioteksforening.

Eventuellt ska man senare göra en marknadsundersökning för tjänster på Internet riktat mot deras målgrupper. Ett annat Goethe-institut i regionen (norra Europa) ska genomföra undersökningen först och sedan får man se vad resultatet av denna blir innan Goethe-institutet i Stockholm gör en liknande undersökning.

Personalen säger sig ha svårt att se någon konkurrens från något annat bibliotek eller informationscentrum, då de är det enda i Sverige som förmedlar information om Tyskland och tyska ämnen.

## 6. Analys

I det här kapitlet kommer jag att analysera och tolka resultatet från föregående kapitel. Till min hjälp tar jag tidigare forskning, litteratur och den valda teorin.

### 6.1 Biblioteksbesökarna vid Goethe-institutets specialbibliotek

#### 6.1.1 Vilka är besökarna?

Resultatet av enkätundersökningen visade, att merparten (47 %) av besökarna vid Goethe-institutets specialbibliotek sa sig komma dit i egenskap av privatpersoner (Tabell 1). Det visade sig därmed att de användare som huvudsakligen besöker lokalen inte var den grupp som enligt personalens tidigare utsago framförallt använde bibliotekets informationservice, d.v.s. personer som arbetar professionellt med Tyskland inom journalistik, vetenskap eller kultur. Yrkesverksamma visade istället endast utgöra en tredjedel av besökarna, tio stycken. varav tre lärare. Sex stycken, ca 20 procent av besökarna, skulle därmed kunna utgöras av de användare som personalen har sagt nyttjar bibliotekets informationservice.

Då biblioteket till stora delar besöks av privatpersoner, kan behoven av olika slags information eller typ av media skilja sig stort. Det går närmast att jämföra med ett svenskt folkbiblioteks bredd på användare. Kommer någon dit som privatperson, innebär det sannolikt att de kommer dit på sin fritid.

Studerande utgjorde ungefär en femtedel av besökarna. Jag har inte ställt frågor kring i vilka ämnen på vilken nivåer de studerar eller forskar, vilket kunde ha varit intressant att ta del av. Gruppen kan både innefatta personer som studerar heltid, deltid eller någon annan typ av kurs. Studerandes informationsbehov och informationsbeteende kan skilja sig från andra grupper, de kan ha ett större behov av studieplatser eller kurslitteratur. Det går samtidigt att ställa sig frågan, varför de kommer dit och ej till skolbiblioteken, högskolebiblioteken eller ett mer forskningsinriktat bibliotek?

Besökarnas svar på vad de sökte stämde ganska väl överens med personalens beskrivning av vilka slags frågor man får vid bibliotekets informationservice d.v.s. alla slags frågor som handlar om Tyskland men med tyngdpunkt på kultur. Personalen talade dock om frågor man får från alla sina användare, även de som frågar via telefon, mail eller e-post.

Det gemensamma för bibliotekets besökare ser ut att vara att de har ett informationsbehov, som innebär att de söker kontakt med tysk kultur, tyska språket eller Tyskland. Av kommentarerna att döma innefattas även besökarnas bild av biblioteket som något unikt med endast tyskt material.

Användarna kommer sålunda till biblioteket för att tillfredsställa ett behov som antagligen har sitt upphov i en social eller kulturell kontext, och som huvudsakligen berör deras fritid, livet utanför arbete eller studier. Med tanke på att vissa vill uppehålla tyskan för kontakten med vänner och släktingar skulle man kanske kunna tala om mer känslomässiga behov, för att anknyta till Wilsons teori.

I de omnämnda magisteruppsatsernas undersökningar har specialbiblioteken haft externa användare i högre eller mindre grad. Ibland ser biblioteken det som ett problem med en ökad tillströmning av externa användare (se Olofsson 1999; Hellberg 2001 s. 44 ). Man menar att om de utgör en alltför stor grupp kan det bidra till att bibliotekets personal inte finner tid att

ge service åt de anställda inom organisationen, som kanske i första hand bör prioriteras. Så kan också vara fallet för Goethe-institutet, där biblioteket vill koncentrera sig på samarbete och informationsservice mot särskilda grupper istället för att låna ut böcker till en besökande allmänhet.

### **6.1.2 Användning av biblioteket**

Vid en närmare studie av hur ofta besökarna sa sig komma till biblioteket kan man utläsa att en stor del av dem, 30 % var där för första gången (Tabell 2). En del som var på besök i bibliotekets lokaler för första gången hade, som tidigare nämnts, tackat nej till att delta i enkätundersökningen. Det tyckte jag var synd, då jag tror att första besöket kan ha visst avgörande för om man fortsätter komma till ett bibliotek.

Hälften av besökarna var där minst en gång i månaden. Var sjätte besökare var där en gång i veckan eller oftare. Frekvensen av besök visar på att dessa besökarna har ganska regelbundna vanor när det gäller att besöka biblioteket. Huruvida man använder ett bibliotek regelbundet eller tillfälligt kan bero på avståndet dit ifrån hemmet. Detta kan diskuteras vidare i den här studien, eftersom vi ej vet något om hemort för Goethe-institutets biblioteksbesökare.

Besökarna använder sig i första hand av bibliotekets låneservice (26 personer), näst därefter läsning av dagstidningar eller tidskrifter. Därmed är det den mer traditionella biblioteksverksamheten som används och inte den informationsservice som biblioteket alltmer har koncentrerat sig till. Om användarna bara hade en fråga till personalen hade de naturligtvis inte behövt ta sig till lokalen överhuvudtaget. Biblioteket besöks för att ta del av kultur och samhällsinformation i form av musik, film, skönlitteratur eller tidningar. Användningen av IT-teknik i form av PC eller institutets hemsida var däremot ringa. I jämförelse med användarundersökningen vid det medicinska biblioteket visar sig synen bland besökarna också där vara ganska traditionell, biblioteket ses som en plats där något lånas (Alopaeus 1997, s. 41.) Kanske beror både denna ickeanvändning av ny teknik på att användarna vid de här biblioteken inte fått någon ordentlig introduktion till den nya tekniken. Jag tror också att det kan bero på att biblioteksbesökarna inte känner till vad som finns i form av databaser och elektroniska resurser.

## **6.2 Upplevd servicekvalitet**

Besökarnas upplevelser av bibliotekets service har jag uttolkat utifrån enkätsvaren som redovisas under rubrik 5.1.4, 5.1.5 samt 5.1.7.

Upplevd kvalitet av bibliotekets service har varit genomgående bra. Betygen i bedömningen av kvalitet på olika servicefaktorer visade alla höga medelbetyg. Nedan har jag valt att ta upp ett antal punkter som var mer utmärkande i undersökningen.

### **6.2.1 Öppettider**

Öppettiderna fick bra betyg men ändå sämst i kvalitetsbedömningen. Endast två personer kommenterade denna faktor själva. Vid undersökningen av museibiblioteken visade det sig att just öppettiderna kunde ses som en genomgående brist i servicen gentemot externa användare (Hellberg 2001, s. 52). I genomsnitt hade biblioteken öppet fyra dagar i veckan, fem timmar per dag. Problemet var dock att de privatpersoner som besöker museerna går dit på sin fritid och på helgen, då biblioteket ej är öppet. Samma brist skulle också kunna gälla vid Goethe-

institutets bibliotek då de ej har öppet på helgen när många av deras besökargrupp är lediga. Bara en person efterlyste dock helgöppet i enkäten.

### **6.2.2 Personal**

Det är tydligt, att biblioteksbesökarna vid Goethe-institutets specialbibliotek uppskattar personalen man möter. De fick bäst betyg i kvalitetsbedömningen ifråga om såväl kompetens, som bemötande och tillgänglighet. Dessutom gav besökarna kommentarer som bidrar med ännu mer beröm till personalen.

Bemötandet var den i sig enskilda faktorn som fick allra bäst betyg. Bemötande kan egentligen ses som en sammanslagning av flera kvalitetsindikatorer i form av de egenskaper och förhållningssätt som tas upp av Zeithaml, Parasuraman och Berry (se 3.1.3). Hur ett bra bemötande från personalen (processen) övervägde bristen på material el. information belyses av svaren i en av enkäterna.

- En av besökarna gav samtliga servicefaktorer betyget fem och var där för första gången. Anledningen till besöket var att vederbörande ville låna en resehandbok, vilket biblioteket inte hade. Besökaren fick därmed inte sitt uttalade informationsbehov tillfredsställt, och kvalitetsbedömningen skulle kunnat ha resulterat i genomgående ettor. En viktig orsak till varför det istället blev ett toppbetyg skulle kunna tolkas i svaret under ”övriga kommentarer” vara. Där skriver respondenten: ”Fick bra information om vart jag kunde vända mig för lån av resehandbok.” Troligtvis kom heller inte den här besökaren dit med höga förväntningar på bibliotekets service ifråga om utlån.

Genom att studera resultatet av enkäten finns det dock en viss motsägelse vad det gäller bedömningen av personalens kompetens och sakkunskap. 28 personer har gjort en kvalitetsbedömning på den punkten, medan bara fem personer har sagt sig fått information angående Tysklandrelaterade ämnen ifrån personalen. Möjligen har respondenterna uppfattat kompetens som något mer än bara information från personalen och velat berömma det. Kanske har man frågat personalen saker vid ett tidigare tillfälle och då fått ta del av kompetensen el. sakkunskapen. Det kan också handla om att man blandat ihop information som ett ting med information som process, såsom Domas White och Abels menar är vanligt vid liknande kvalitetsmätningar (se under rubrik 2.2).

I undersökningen av de 51 museibiblioteken ansågs dock personalen vara en kvalitetsbrist då de i många fall ej hade någon bibliotekarieutbildning (Hellberg 2001, s. 51). Personalen vid Goethe - institutets bibliotek har dock båda bibliotekarieutbildning.

Även personalen vid Vitterhetsakademiens bibliotek var omtyckt vilket förstärker påståendet att specialbiblioteket har en nära relation till sina användare (Salzer 1997, s. 27). Eftersom det ofta handlar om ett relativt litet bibliotek är det kanske extra viktigt att besökarna tycker om personalen som de möter, när de kommer in i lokalen.

### **6.2.3 Material**

Lån av olika typer av mediaprodukter (Tabell 3) var den tjänst som de flesta av respondenterna begagnade vid ett besök i lokalen, och därför borde frågan om kvalitet på material vara relevant både ur besökarnas och ur bibliotekets synvinkel.

Hur bedömde då besökarna kvaliteten på materialet eller informationen de tagit del av ? Biblioteksbesökarna upplevde urvalet av material i kvalitetsbedömningen (se Tabell 6) som bra. Medelbetyget var högt, 4,1 men det saknades ändå inte synpunkter från respondenterna kring utbudet. I svaren som kommit in från fråga fyra och fråga sex fanns önskemål om både ett större, annorlunda och nyare utbud. Flera av besökarna saknade möjligheten att låna böcker. En viss skillnad på enkätsvarens synpunkter från användarna och det som personalen anser sig få synpunkter kring kunde därmed utläsas.

I användarundersökningen vid det medicinska biblioteket framkommer sex punkter som kännetecknar kvalitet för bibliotekets användare: lokalen, tillgänglighet, tidsfaktorn, personalens agerande, pålitlighet och kostnader (Alopaeus 1997, s. 37). Av dessa sex var det i första hand lokalen och personalen som ansågs viktigt. Det visade sig, att vad användarna egentligen anser som kvalitet är ganska individuellt. Det skiljer sig mellan den här undersökningen och enkätundersökningen vid Goethe-institutets bibliotek i fråga om metod, då Alopaeus har gjort djupintervjuer med bibliotekets målgrupper i form av yrkesverksamma vid biblioteket.

Kan man då helt utgå ifrån att besökarnas bedömning av kvaliteten är besökarnas verkliga åsikter, och visar enkätsvaren verkligen på att biblioteket ger en god kvalitet på sin service?. Om man återkommer som besökare, är man antagligen nöjd, men som tidigare nämnts var flera av besökarna där för första gången. En annan tänkbar förklaring till det goda betyget är att besökarna vill göra personalen nöjd och helt enkelt bortser från bristerna i bibliotekets service (Gustavsson et al. 1997, s.33).

## **6.3 Anknytning till Grönroos modell**

Resultatet av enkätsvaren analyseras i följande stycken med hjälp av Grönroos modell om total kvalitet som jag beskrivit i avsnitt 3.2.

### **6.3.1 Teknisk och Funktionell kvalitet**

Enligt Grönroos modell har jag försökt dela upp de olika servicefaktorer jag tog upp för kvalitetsbedömning i enkäten som funktionell resp. teknisk kvalitet (se tabell 5). De olika faktorerna har främst fokuserat på funktionell kvalitet, med andra ord hur besökarna upplever processen som leder fram till den tekniska kvaliteten, det vill säga vad de får. Skillnaden mellan de båda typerna av kvaliteter, och vilka faktorer som kan bestämmas som vad, är dock inte alltid helt glasklar.

De faktorer som jag bedömt tillhöra den tekniska kvaliteten är frågan om PC, urval av material samt sakkunskap hos personalen. Där får besökarna göra en bedömning av en produkt i form av ett material, en dator med informationssystem eller sakkunskap.

Bedömningen av en teknisk resurs, PC - n fick ett medelgott betyg, 3,7 medan personalens sakkunskap tillsammans med deras bemötande var det som fick mest beröm, 4,6 vardera i medelbetyg. Sakkunskapen är en av de kvalitetsindikatorer som används i SERVQUAL.

Funktionell kvalitet blir sålunda de återstående sex faktorerna, faktorer rörande lokalen, tillgänglighet av material och personal samt personalens bemötande.

Om man här återknyter resultatet till Grönroos teori tycker jag man kan se, att det handlar om att respondenterna värdesätter den funktionella kvaliteten ifråga om personalen. Det går dock inte att se någon större skillnad i hur respondenterna betygsätter teknisk respektive funktionell kvalitet.

I en av uppsatserna om museibibliotek har författaren också valt att anknyta undersökningen till Grönroos teori och kategoriserar sedan olika tjänster som teknisk resp. funktionell kvalitet (Hellberg 2001). Det visade sig i undersökningen att det fanns brister i de tjänster som rör den funktionella kvaliteten: personal, öppettider och fjärrlåneservice (Hellberg 2001, s. 50ff). Däremot uppfattades den tekniska kvaliteten som god för både externa och interna besökare. Den tekniska kvaliteten avsåg bibliotekens tillgång av databaser, läsplatser, faktarum och deras bokbestånd. I jämförelse med studien i denna uppsats skulle jag nog vilja påstå att besökarnas uppfattning inte är densamma. Ur deras synvinkel skulle nog den tekniska kvaliteten få sämre betyg än den funktionella, delvis pga. att boksamlingen flyttats från lokalen.

Skillnaden mellan undersökningen av museibibliotekens kvalitet och denna undersökning är perspektivet. Utifrån forskarens eller organisationens synvinkel samt utifrån användarnas synvinkel blir svaren olika. Ett exempel på det är synen på personalen. Personalen och dess service gentemot användarna var uppskattad av besökarna vid Goethe-institutets bibliotek och står för god kvalitet i min undersökning. I undersökningen av museibiblioteket ansågs dock personalen vara en kvalitetsbrist, då de i många fall ej hade någon bibliotekarietutbildning. Det ena perspektivet är inte mer rätt än det andra, då utgångspunkten är olika, men det är naturligtvis något som skulle kunna diskuteras vidare.

Att det finns tekniskt framskridna hjälpmedel kan bedömas som god kvalitet men av användarna som inte ens nyttjar dessa kan det vara en mindre prioriterad service.

### **6.3.2 Profil hos Goethe-institutets specialbibliotek**

Enligt Grönroos bygger användarnas upplevelse av organisationens profil eller image främst på deras tidigare erfarenhet av organisationen.

I min undersökning var en stor del av respondenterna där för första gången och skulle då enligt Grönroos teori knappast ha så mycket att utgå ifrån i den här frågan. Trots att man är på besök för första gången, tror jag ändå, att man antagligen upplevt och skapat sig en bild av organisationen i något tidigare sammanhang. Kanske har man sett ett informationsblad eller varit inne på organisationens hemsida, om så bara för att ta reda på bibliotekets öppettider. Som Grönroos modell för upplevd total kvalitet visade, påverkas organisationsprofilen även av marknadsföring som har nått användaren och på så vis ingivit förväntningar.

Genom att titta närmare på de svar som givits i en av enkäterna, tycker jag det går att se hur höga förväntningar på bibliotekets service spelat in i bedömningen av kvaliteten på olika tjänster:

- En av respondenterna svarade med genomgående ettor i betygsbedömningen. Förklaringen till varför personen gav ett så lågt betyg skulle kunna vara svaret personen gett i fråga 4 (Är det någon typ av service eller information du saknar vid GI: s informationscentrum?) där vederbörande svarat ”det gamla biblioteket”. Respondenten skulle kunna tolkas vara grundligt besviken på att bibliotekets gamla service med utlåning

av böcker (en upplevd teknisk kvalitet) hade tagits bort. Besökaren har antagligen haft höga förväntningar (baserade på tidigare erfarenhet) om att få låna böcker och blev mycket besviken vid upptäckten av att denna service ej längre existerar.

Resultaten i enkätundersökningen tycker jag också visar, att en kvalitetsbedömning på det här sättet lätt kan påverkas av de enskilda besökarnas sinnesstämning, förhoppningar och värderingar så som Grönroos nämner. Då tjänsten är till stor del abstrakt kan den vara svår att värdera på ett entydigt sett (1988, s.27).

Organisationsprofilen i sig går ej att mäta hos de enskilda besökarna men det ser ändå ut att vara något som spelat in vid bedömningen av de olika servicefaktorena.

### **6.3.3 Marknadsföring och kommunikation**

Frågorna till personalen om marknadsföring samt vilka typer av frågor de får i bibliotekets informationsservice var båda tänkta att knyta an till fråga 6 (rubrik 5.1.6.), som ställdes till besökarna i enkäten, d.v.s. varför man vänder sig till just Goethe-institutets specialbibliotek. Min tanke var att de båda frågorna skulle kunna komplettera varandra med att ge en bild av hur det kom sig att användarna kom dit och hur de hade fått vetskap om att Goethe-institutets specialbibliotek existerar. Som resultatpresentationen av frågan visade, svarade besökarna ofta med att berätta exakt vad de sökte, eller vad som var bra med just Goethe-institutets specialbibliotek.

Personalens beskrivning av de olika vägar biblioteket försökte nå ut till användare och potentiella användare tangerade därmed inte särskilt väl de svaren som givits av respondenterna i fråga 6. Besökarnas svar gav i den här frågan ingen hänvisning till om var de först hade fått höra om Goethe-institutets specialbibliotek.

En person angav dock att de hade fått rekommendationer av någon att vända sig till Goethe-institutet, någon annan talade om att arbetsplatsen låg i närheten.

Enligt tidigare refererad litteratur om specialbibliotek (se t.ex. Ball) är de i synnerhet utsatta för konkurrens och måste därmed hitta medel för att vinna både sina användares och sin moderorganisations förtroende. Konkurrens kan ju också handla om konkurrens om att få sig tilldelade resurser av finansiärer. I intervjun med personalen vid Goethe-institutet sa de sig dock inte uppleva någon som helst konkurrens av andra informationsförmedlare, eftersom deras ämne är så speciellt, i Sverige. Det kan också vara en förklaring till varför man inte utfört några användarundersökningar eller marknadsundersökningar tidigare.

Kanske kan man ifråga om konkurrens inte bara se till andra bibliotek eller informationscentrum utan man får vidga frågan till att även gälla andra informationskällor som användarna tar del av t.ex. Internet, tidningar eller TV. Frågan om konkurrens kanske skulle kunna ha besvarats bättre om den ställts till bibliotekets användare istället, vilka olika typer av informationskällor de använder, och vart de vänder sig för liknande information eller liknande service. På så vis kan man få mer information om hur användarnas informationsbeteende ser ut. När och varför de väljer en specifik informationskälla.

## 6.4 Hur tillgodoses användarnas åsikter och behov i biblioteksarbetet?

I följande delkapitel redovisas och analyseras hur personalen ser till användarnas behov och synpunkter i biblioteksarbetet, på flera olika sätt. Analysen är baserad på intervjumaterial och anknyter även till tidigare nämnd litteratur.

### 6.4.1 Användarinflytande

Utifrån intervjumaterialet verkar synpunkter på bibliotekets service främst framkomma på användarnas egna initiativ. Personalen vid Goethe-institutets specialbibliotek ansåg att det i första hand var vid direktkontakt i låne-/informationsdisken användarna framförde synpunkter, men att de även hörde av sig med synpunkter via mail, telefon, post och fax.

Flera artikelskribenter i tidskrifter för specialbibliotek och informationscentra (se 2.1.4) beskriver också den direkta dialogen med användarna som det kanske viktigaste sättet att ta tillvara användarnas behov och synpunkter. I ett samtal med personalen kan användarna på ett direkt sätt få svar på sina frågor och få uttrycka sina åsikter om biblioteket eller något annat som rör dess service. Personalen kan å andra sidan på så vis få ett direkt gensvar på den service som tillhandahålls. Vid Goethe-institutets bibliotek diskuterar personalen synpunkterna från användarna först sinsemellan och för det sedan vidare i organisationen, om det anses relevant. För att den typen av kommunikation med användarna ska fungera, krävs nog en stor öppenhet från både personalens och användarnas sida. Det sätter också stor tillit till personalens arbete och deras förmåga att kunna hävda sig i bibliotekets moderorganisation.

Av den tidigare kvalitetsbedömningen kan vi se att den mer direkta kontakten med personalen i lokalen var uppskattad av besökarna. För besökarna i biblioteksloken fanns dock ett block där de kunde skriva upp sina synpunkter. Ett lite mer långsiktigt sätt att ta tillvara användarnas åsikter i form av mer formella metoder för användarinflytande genomförs däremot inte vid biblioteket. Personalen vid Goethe-institutets bibliotek nämnde inget om att de genomför användarundersökningar eller samtal med fokusgrupper, såsom beskrivits i tidigare nämnd litteratur om specialbibliotek. Antagligen har personalen vid biblioteket inte sett att de mer formella metoderna kan ge något mer utöver den direkta dialogen, ifråga om att få kännedom om användarnas synpunkter och behov.

Med hjälp av användarundersökningar eller marknadsundersökningar skulle personalen inte bara få information om sina användare utan ett underlag för biblioteket att hävda sig gentemot andra enheter eller intressenter i organisationen, när resurser ska fördelas. Uppsatsens enkätundersökning gav också en hänvisning om, att beslutet att ta bort lånemöjligheten av böcker antagligen inte var så väl förankrat bland de lokala biblioteksbesökarna. Omstruktureringen var istället främst något som gjordes efter beslut från organisationens ledning.

Ett argument till användarundersökningars nackdel tar Eva Alopaeus upp i sin uppsats om servicekvalitet (1997, s. 42). Hon menar där, att användarnas åsikter ofta är konservativa och återger en traditionell syn på biblioteket och dess funktion vilket gör att det inte går att låta användarna styra utvecklingen av ett bibliotek och dess service.

Goethe-institutets personal säger i intervjun att de för en del statistik över antalet låntagare, antal lån och antal frågor. Mount skriver även att användarnas informationssökningsbeteende

kan spåras i statistiken som ett bibliotek kan föra över utlån eller antal frågor (1995). Att se till statistik är också ett traditionellt sätt för biblioteken att få ett mått i siffror på dess effektivitet.

Min studie har inte visat på hur biblioteket förhåller sig till sin moderorganisation såsom Olofssons studie vid Utrikespolitiska institutet men kanske kan problemet att se biblioteket som en resurs även skönjas hos Goethe - institutet. Organisationen i sig är till viss del politiskt styrd och finansierad. Det innebär att Goethe - institutets bibliotek är beroende av den politiskt styrda resursfördelningen i Tyskland. Avståndet mellan tyska finansiärer och bibliotekets användare i Sverige kan tyckas långt. Kanhända är biblioteket därför inte lika beroende av att hävda sin existens gentemot användarna (i min undersökning framförallt bibliotekets besökare), som andra specialbibliotek kan finna nödvändigt att vara.

#### **6.4.2 Mål och målgrupp**

I intervjun använder sig personalen av ordet målgrupp (om t.ex. skolor och biblioteksförbundet) flera gånger samtidigt som det inte verkar finnas någon tydlig, formell metod för att undersöka informationsbehovet bland specifikt dessa grupper. Det framkommer dock i intervjun att man tycks vilja inrikta sig mer mot dem genom att eventuellt göra en marknadsundersökning. Personalen menade i intervjun att de behandlade alla frågor de fick in lika men nämnde inget om, att de skulle prioritera en speciell målgrupp i fråga om bibliotekets informationsservice. Bibliotekets personal hade dock tidigare nämnt att man har en specifik användargrupp för sin informationsservice. För mig framstår bibliotekets målgrupper/användargrupper och arbetet mot dessa som något oklart, och är kanske så även för bibliotekets personal.

Då det gäller målgrupper går det att dra en parallell till museibiblioteken där målformuleringen oftast ej är särskilt tydlig och inte beskriver vem man vänder sig till (Hellberg 2001, s. 52). Det kan ju i längden innebära vissa problem för bibliotekets personal, som inte vet vilka användare de ska inrikta sin service till.

De mål som angivits på organisationens webbplats säger egentligen ingenting om hur biblioteken ska förhålla sig till den enskilde användaren eller användargruppen. Målen handlar snarare om hur man ska förmedla information. Specialbiblioteken är endast en extra resurs till institutet och har inget krav att tillfredsställa olika användares informationsbehov som t.ex. folkbibliotek. För folkbibliotek, skol- och gymnasiebibliotek och även högskolebiblioteken finns bibliotekslagen, som hjälper till att styrka deras existensberättigande, något som specialbiblioteken ofta saknar.

#### **6.4.3 Medieurval**

När det gäller personalens urval av litteratur och media görs det främst utifrån deras egna kunskaper om användarna, och hur förhållandena ser ut vid just deras instituts bibliotek och i det land de befinner sig. Med tanke på hur nöjda besökarna sagt sig vara med servicen kan man utgå från att personalen gör ett bra urval av böcker och media, men som tidigare nämnts kan man ju se att synpunkter från användarna förekommer i resultatet från enkäten. Biblioteksanvändares synpunkter i allmänhet handlar ofta om att de saknar material de sökt (Hernon & Altman 1998, s. 80).

I och med att biblioteket är relativt litet sett till personal och lokal, har man en möjlighet att få en bra kännedom om sina användare/biblioteksbesökare. Trots det kanske alla användares behov inte framträder som synliga för personalen. Vid de undersökta museibiblioteken hade externa användare möjlighet att lämna önskemål och påverka bibliotekets service ifråga om t.ex. material. I slutändan var det ändå biblioteket och museets personal som väljer material (Hellberg 2001, s. 43).

Personalen vid biblioteket hade lätt att redogöra för vilka typer av frågor de fick i sin informationservice, de såg också ut att i viss mån stämma överens med de svar besökarna givit på frågan om varför de vänder sig till Goethe-institutets bibliotek. Eftersom personalens antal är litet och kontakten till besökarna nära tror jag ändå att medieurvalet har en god grund att bli anpassat efter användarna.

#### **6.4.4 Tillgänglighet**

Barriärer är något som kan hindra en användare från att nå information. Att döma av resultatet från enkäten var det dock svårt att upptäcka några direkta barriärer hos besökarna. Däremot talade personalen om barriärer hos användarna som vände sig till bibliotekets informationservice i intervjun. Personalen upplevde att användarna hade svårigheter att söka själva på Internet eller svårigheter med språket. Det rör sig därmed om tekniska och kognitiva barriärer.

Med tanke på den ringa användningen av tekniska resurser och de tekniska barriärer hos användarna vore kanske just användarundervisning eller någon typ av instruktion lämplig för att få fler av besökarna att bli intresserade och att använda tekniken. Jag frågade personalen om man hade någon form av användarundervisning. Svaret löd att de hade visningar av biblioteket ibland men inte i någon större omfattning. En förklaring till det kan vara Guy S: t Clairs beskrivning av specialbibliotek som en plats där informationsspecialister har hand om sökningen av information och där användarna bara är intresserade av att få ta del av resultatet av sökningarna (se rubrik 2.1.3).

Bland besökarna visade sig fyra personer vara missnöjda då de ej fått sina förväntningar eller behov tillgodosedda. De saknade bibliotekets tidigare service i form av utlåning av böcker. För dem kan man säga att tillgängligheten minskat radikalt. Omstruktureringen kan dock säkert medföra att man vinner nya besökare, som gärna vill söka information på Internet.

I och med att bibliotekets boksamling försvunnit innebär det kanske att de har förlorat en del av sitt koncept, i form av material och kunskap angående Tyskland. Personalens kunskap om informationskällor och vägar att nå dessa finns naturligtvis kvar, men möjligheten för besökarna i lokalen att vända sig till de traditionella informationskällorna (böcker) direkt i lokalen har minskat.

## 7. Avslutande diskussion

Detta kapitel innefattar avsnitt om slutsatser jag dragit av studien, ett avsnitt om vidare forskning samt om tankar kring metoden.

### 7.1 Slutsatser

#### 7.1.1 Enkäten

Enkätundersökningen visade att det är främst privatpersoner som besöker bibliotekets lokal och därmed ej målgruppen för bibliotekets informationsservice. De vanligaste aktiviteterna var att låna material och att läsa tidningar eller tidskrifter i lokalen. Övriga tjänster som information från personalen eller användning av PC - arbetsplats var inte alls utnyttjade i samma utsträckning.

De personer som vänder sig till biblioteket uppgav att de hade behov av information som berör Tyskland, att de vill ta del av tysk kultur eller det tyska språket på något sätt. Flera av besökarna uppfattade biblioteket som något unikt i Sverige.

Relationen mellan bibliotekets personal och dess besökare tycks vara nära i den direkta kontakten man har med varandra i lokalen, vilket är något som beskrivs som vanligt vid specialbibliotek. Personalen gavs också det högsta betyget i servicekvalitet av besökarna och de fick även ytterligare berömmande kommentarer i enkäten. Överhuvudtaget var de besökare som bedömde olika slags servicefaktorer nöjda.

Enkätundersökningen gav sammanlagt 30 svar, vilket var ett mindre än de 50 jag trodde mig kunna få.

#### 7.1.2 Biblioteket och användarna

I intervjun med bibliotekets personal framstod den informella direkta kontakten med besökarna som den enda möjligheten för användarna att göra sig hörda med åsikter eller förslag rörande biblioteket och dess service. Något biblioteksråd eller kontinuerliga samtal med fokusgrupper tillämpas inte vid biblioteket. Den här typen av dialog med användarna, tillsammans med användarundersökningar kunde annars vara en möjlighet att ge förbättrad service och att verkligen se till användarnas olika behov.

Hernon & Altman menar att det är viktigt att även se klagomål från användarna som något positivt för verksamheten (1998, s. 81). Både negativa och positiva synpunkter innebär feedback på bibliotekets service, och något som sedan kan integreras i utvecklingen av en förbättrad och mer användaranpassad service.

Omstruktureringen av Goethe-institutets specialbibliotek innebar att böcker försvann ur lokalen, vilket några av besökarna visade sig var missnöjda med. Utifrån besökarnas enkätsvar skulle omstruktureringen kunna tolkas till något biblioteket och dess moderorganisation inte helt hade förankrat hos denna användargrupp. Kanske finns det fler användare med denna uppfattning men som inte jag lyckats nå då de ej längre besöker lokalen.

Min undersökning har inte fokuserat på omstruktureringen i sig. Frågan är dock om inte namnbytet betyder att biblioteket vill gå ifrån de traditionella metoderna att arbeta med att

tillgängliggöra information och kultur för sina besökare. Kommer det från och med nu alltmer koncentreras på informationsförmedlingen medan kultur/litteraturförmedlingen åsidosätts? Kulturförmedlingen existerar fortfarande, då biblioteket samarbetar med andra aktörer inom bok- och biblioteksvärlden, men för de besökare som gärna kommer till lokalen för att låna böcker kan det säkert ha uppfattats som att informationsförmedlingen och annan media har tagit över.

Användarundervisning är inte särskilt vanligt på specialbibliotek. Vid Goethe-institutets bibliotek erbjuds vissa grupper visningar. För enskilda besökare tycks dock denna service fattas. För att kunna tillfredsställa sina besökares informationsbehov i en högre grad vore det lämpligt att användarna fick någon form av biblioteksintroduktion med instruktioner om hur de nya tekniska resurserna ska användas. På så vis kunde kanske också de missnöjda besökarna upptäcka nya informationskällor och vägar till information.

### **7.1.3 Teorin**

Utifrån kopplingen till Christian Grönroos teori om servicekvalitet kunde uttydas, att den funktionella kvaliteten (hur) gavs något högre betyg än den tekniska kvaliteten (vad). Vid en studie av enkäterna var för sig kunde jag utläsa att erfarenhet och förväntningar visade sig spela roll vid bedömning av kvaliteten. Höga förväntningar kan ge besvikna användare. Kvalitetsmått är även ett begrepp som används för att mäta ett biblioteks effektivitet, och hur man uppnått de mål som man arbetar efter. Enligt Grönroos är kvalitet något som ska mätas utifrån den tjänsteidé som satts upp för verksamheten (1988, s. 32). Ofta riktar den sig samtidigt till en eller flera målgrupper.

Jag tror dock att en undersökning av kvalitet av den typen jag utfört (utan att mätas mot några direkta mål) också kan vara intressant, då det kan säga något mer allmänt om hur användarna ser på olika typer av service och förhållandet på specialbibliotek. Det kan ge en indikation om var det brister i bibliotekets service. I min undersökning var det svårt att upptäcka några större sådana brister i betygsbedömningen. Det gick lättare att upptäcka användarnas synpunkter i kommentarer eller genom att studera enkäterna var för sig.

Utifrån min undersökning och tillämpning av Grönroos teori tycker jag mig framförallt se, att det kan vara ett bra sätt att visa på hur personalen uppskattas av användarna. Servicekvalitet vid bibliotek har enligt Rafael Ball inte mätts utifrån ett användarperspektiv, något som skulle kunna vara ett sätt att hävda specialbibliotekens och bibliotekariens status och position, som han anser vara dålig (2000, s. 136). Jag tycker min undersökning bekräftar att mätning av servicekvalitet kanske främst hävdar bibliotekariens position och ej användarnas.

Grönroos teori är hämtad från och har sitt ursprung inom service management. Den bygger till stora delar på studier från företag där det kanske främsta målet är att behålla kunder samt vinna nya kunder. Att applicera teorin i den offentliga sektorn har säkert inte varit helt odiskutabelt. I min studie har jag inte använt mig av teorin helt och hållet utan den har bara delvis förklarat resultatet. Eftersom teorin framförallt har ett organisationsperspektiv är det tveksamt om det i praktiken går att förena med det fokus på användarna som jag egentligen velat ha. En mätning av servicekvalitet som jag gjort i uppsatsen kan bara ge en uppfattning och användarnas attityder till biblioteket.

Med utgångspunkt i problemställningen tror jag att en vidare användarundersökning kan vara en väg att gå för att få fler nöjda användare. Intressant för Goethe-institutets bibliotek tror jag också kunde vara att definiera kvalitet med utgångspunkt från användarnas uppfattning om

service. En undersökning liknande den som gjordes för medicinskt bibliotek (se 2.1.2) och som identifierar olika kvalitetsindikatorer genom intervjuer skulle kunna vara lämpligt.

Eftersom denna studie är så pass liten och med tanke på vissa brister i metoden kan uppsatsen tyvärr inte utgöra något större bidrag till Bibliotek - och informationsvetenskapens forskningsområden. Studien är därmed framförallt intressant för det enskilda biblioteket. Uppsatsens behållning är först och främst att den har visat på förhållandet mellan besökare och personal vid Goethe-institutets bibliotek. En annan aspekt är att den visar på externa användares förhållande till ett specialbibliotek.

## 7.2 Vidare forskning

Vid informationssökningen till uppsatsen upplevde jag att det var svårt att finna forskningsmaterial angående specialbibliotek som passade in. Kanske var specialbibliotek en fel vald utgångspunkt, eftersom yttre och inre förhållanden vid specialbiblioteken kan skilja sig mycket. Jag har knutit specialbibliotek av Goethe- institutets typ till museibibliotek eller andra myndighetsbibliotek, eftersom även de har externa användare (allmänheten) som släpps in. Studier kring dessa externa användare och service till denna grupp verkar dock fattas. En förklaring skulle kunna vara att det inte är någon prioriterad målgrupp, till skillnad från interna användare inom organisationen. Jag tror att det skulle kunna bedrivas mer forskning i ämnet specialbibliotek, utifrån olika aspekter. Det behövs kanske framförallt mer av ett användarperspektiv. Vilka använder dessa bibliotek, hur och varför?

Goethe-institutets bibliotek har idag blivit till ett informationscentrum och i en högre grad koncentrerat sig på sin roll som informationsförmedlare eller "Informationsnavigatör" för den som söker information om Tyskland. En förändring som ställer högre krav på personalen att ta fram, värdera och förmedla informationen. Hur väl biblioteket tillfredsställer användarnas behov och förväntningar i den nya rollen är något som med fördel skulle kunna studeras vidare genom att komplettera med en undersökning via Internet eller telefon, då en stor del av användarna når biblioteket via dessa kanaler.

Det kunde ha varit intressant att göra en jämförande studie mellan biblioteken vid flera andra länders kulturinstitut. Har man vid de biblioteken andra målgrupper eller en annan syn på sina användare? Med fokus på de biblioteken kunde det även vara intressant med en undersökning, hur deras service eller politiska uppdrag skiljer sig åt.

## 7.3 Tankar kring metoden

I detta sista avsnitt har jag tänkt redovisa betänkligheter rörande den valda metoden och tillvägagångssätt som påverkar tillförlitligheten (reliabiliteten) i resultatet.

Som jag tidigare nämnt gav inte studien så mycket ifråga om information om användarna och hur de bemöts vid biblioteket. Mer material hade behövts från både användare och personal för att analys och tolkning skulle kunna bli riktigt intressant. För att förklara materialbristen måste jag nog gå tillbaka till att jag valde att ta min utgångspunkt i specialbibliotek och service. Ett litet ämne men som med ett vidgat perspektiv skulle kunna ge mer information om det specifika biblioteket. I frågeställningen valde jag därför att titta närmare på relationen användare och bibliotek och att ha två perspektiv, ett användarperspektiv och ett organisationsperspektiv. Tror i efterhand att det här valet innebar vissa problem för mig då jag därmed ej fokuserat tillräckligt. Genom att ha haft ett mer entydigt användarperspektiv kunde

jag kanske upptäckt en mer lämplig teori och en lämpligare metod. Därmed kunde jag kanske också insett behovet av fler enkäter.

Valet av metod styrdes delvis av den tillämpade teorin, frågeställningarna samt att undersökningen kom till stånd relativt sent under den termin då uppsatsen skulle skrivas. Jag kände en viss tidspress och att dela ut enkäter skulle innebära en möjlighet att få in ett större antal svar relativt snabbt. Jag antog att fler intervjuer skulle medföra mer arbete i form av avlyssning och tolkning, samtidigt som det kunde vara svårt att få tag på besökare som ville låta sig intervjuas.

Så här i efterhand är det ganska tydligt att en annan metod, kvalitativa intervjuer, hade givit mer utifrån frågeställningen. Intervjuer skulle kunna ha givit både mer uttömmande och mer individuella svar om hur användarnas specifika behov ser ut och hur de upplever biblioteket.

I urvalet av användare till undersökningen valde jag att begränsa mig till bibliotekets besökare, dvs de som kommer till lokalen och använder den service som finns där. Det var ett val som gjordes i samförstånd med personalen då de var intresserade av en undersökning av hur den nyinredda lokalen uppfattades. Jag inser nu att det här var allt för mycket av ett bekvämlighetsurval då jag såg svårigheter i att nå andra användare med enkäter. Ett problem, till följd av detta urval är att de användare som är missnöjda och inte längre besöker lokalen därmed inte fått en chans att komma med. Det är därför inte möjligt att säga att mitt urval är något representativt urval av bibliotekets användare, de användare som endast når biblioteket via e-post, brev eller fax finns ju inte med.

För att följa rekommendationer om hur en surveyundersökning vanligtvis går till är det lämpligt att forskaren utgår ifrån en ram där populationen finns registrerad (Dahmström, 1996, s.43). I mitt fall hade då ett låneregister varit lämpligt. Ett urval görs sedan utifrån denna ram. Om det inte finns någon ram i undersökningen kan tillförlitligheten ifrågasättas eftersom det sannolikt skulle uppstå problem om en annan forskare ville göra om samma undersökning, med samma respondenter.

Då en kvantitativ metod ändå valts är syftet att få in en stor mängd data, statistik som sedan kan behandlas (Denscombe 2000, s. 37f). Med ett litet antal svar blir det svårare att dra några generella slutsatser eller att se några tendenser i materialet.

För att öka tillförlitligheten i den valda metoden i den här studien hade ett större antal svar varit lämpligt. Med ett större antal svar skulle möjligen ett annorlunda resultat kunna skönjas. Genom en statistisk bearbetning hade också skillnader mellan olika valda variabler kunnat visa mer. Den data som nu finns redovisad i resultatet utifrån 30 enkäter visade inte på några direkta skillnader beroende på typ av besökare relaterat till olika aktiviteter eller betygsbedömning. Fler svar från missnöjda biblioteksanvändare hade kunnat ge en större spridning av betyg när olika servicefaktorer skulle bedömas. Eventuella brister i bibliotekets service hade kanske kunnat komma fram.

En av mina frågor i syftet gällde hur användarna upplever biblioteket. Min tanke var att de frågor som var mer öppna till karaktären samt betygsbedömningen skulle kunna ge ett svar på den här frågan. Med tanke på resultatet har användarnas uppfattning främst tolkats utifrån betygsbedömningen av olika servicefaktorer. De är dock slutna frågor och kan egentligen inte ge något annat än relativt övergripande och förutbestämda svar. Resultatet av användarnas egna ord ifråga om upplevelser och uppfattning av biblioteket i de mer öppna frågorna blev därmed ganska litet.

I analysen av enkätsvaren har jag tidigare pekat på en motsägelse. Den handlade om att flera av respondenterna givit betyg på en servicefaktor i kvalitetsbedömningen, trots att de inte har använt dem enligt svaret i en tidigare fråga. Kanske kunde jag ha utformat enkäten tydligare, med direktiv om att man endast bör bedöma de tjänster man använt sig av.

Här upplever jag samtidigt en brist med enkäter som metod jämfört med intervjuer, då man inte har samma möjlighet att fråga om eller förklara närmare vad jag som forskare vill veta.

En viktig fråga att beröra här är fel vid insamlandet av enkäten och vad det kan ha haft för inverkan på resultatet. Något som jag själv medger inte är direkt forskarmässigt är att jag valde att låta personalen vid biblioteket dela ut enkäterna till besökarna. Det lät enkelt och bekvämt när personalen erbjöd sig att göra detta men egentligen borde jag ha varit där för att ha kontroll över insamlandet. I nuläget vet jag egentligen inte om alla som kom till lokalen verkligen tillfrågades. Som forskare har jag ju tagit på mig rollen att agera så objektivt som möjligt vilket personalen på biblioteket inte alls behöver göra. De agerar kanske omedvetet främst i sitt eget eller i organisationens intresse.

Efter att enkäten fyllts i lämnade besökarna tillbaka den till personalen som lade dem upp och ned i en hylla. Genom att personalen själv tog hand om enkätsvaren kan det ha känts svårt för en välkänd besökare att vara direkt kritisk mot dem. Anonymiteten i svaren hade kunnat bedyras på ett bättre sätt om det istället funnits en speciell och sluten brevlåda för de ifyllda enkäterna.

Jag fann att en fråga i enkäten som skulle relatera till hur besökarna fått kännedom om biblioteket var felformulerad. Kanske kunde det och andra problem ha upptäckts och rättats till om jag hade gjort en test av enkäten först.

Det nära förhållandet mellan den som studerar biblioteket och dess personal har märkts av i denna studie liksom i tidigare uppsatser kring specialbibliotek. Bibliotekets personal fungerar både som informationskälla på ett informellt sett för att ge olika upplysningar, samtidigt som de har blivit studieobjekt i själva undersökningen, som forskaren ska förhålla sig objektiv till. Som forskare har jag känt glädje över att få möjlighet att vara vid ett specialbibliotek för att utföra min studie. Eftersom jag också velat hålla en god relation till bibliotekets personal, kan det möjligen ha inneburit en mindre kritisk hållning till dem. Jag har inte velat vara till besvär och störa dem alltför mycket i deras arbete.

## 8. Sammanfattning

Den främsta utgångspunkten för uppsatsen har varit ämnet specialbibliotek. Min ambition har varit att studera förhållandet mellan användare och personal vid Goethe-institutets specialbibliotek i Stockholm. Goethe-institutet är namnet på Tysklands världsomspännande kulturinstitut, som utomlands arbetar för att främja tyska språket och kulturellt samarbete samt med att förmedla information gällande tyskt kultur- politik och samhällsliv.

Bibliotek som går under benämningen specialbibliotek kan vara sinsemellan helt olika med avseende på moderorganisation, användare och inriktning. Det som utgör likheter är att de oftast har en liten organisation och är koncentrerade på ett visst avgränsat ämne. Det är kännetecknen som även passar in på Goethe-institutets specialbibliotek. Något som däremot skiljer biblioteket från många andra specialbibliotek är, att användarna i första hand inte är de anställda inom organisationen utan externa.

Goethe-institutets mål finns tydligt formulerade men i vilken mån ser de till sina användare? Mina frågeställningar lyder: Hur används biblioteket? Hur upplever användarna biblioteket och dess service? Samt hur ser bibliotekets personal till användarens åsikter och behov i biblioteksarbetet?

För att besvara de första frågeställningarna valde jag att genomföra en enkätundersökning bland de biblioteksanvändare som utgjordes av besökare i lokalen. Enkäterna låg framme vid bibliotekets informationsdisk under fem veckor mellan april och maj 2003. Sammanlagt erhöles 30 enkätsvar. Den tredje frågeställningen styrde valet av en kompletterande metod, en kvalitativ intervju med bibliotekets personal.

Teorin som används i studien utgår från kvalitetstänkande. Kvalitet kan definieras som en produkts förmåga att uppfylla kundens behov och förväntningar. I tjänsteorganisationer, som även kan innefatta bibliotek som koncentrerat sin verksamhet på informationsservice, är användaren en medaktör i skapandet av tjänsten. Användaren är därmed själv med om att påverka kvaliteten på tjänsten i en stor utsträckning. I användarens möte med bibliotekets personal, i "sanningens ögonblick" avgörs en stor del av hur de slutligen uppfattar kvaliteten på bibliotekets service.

Den teori som tillämpats i analysen var Christian Grönroos teori om hur kunden som använder en tjänst upplever en total kvalitet bestående av två delar, funktionell (hur något levereras) och teknisk kvalitet (vad som levereras), som kan ses genom organisationsprofil. I bedömningen av kvaliteten av bibliotekets service fick både den tekniska och funktionella kvaliteten bra betyg. Den funktionella kvaliteten övervägde dock något. Erfarenhet och förväntningar på organisationen och dess tjänster såg ut att spela en viss roll i bedömningen av tjänster, vilket belystes med ett par exempel ur enkätsvaren.

Resultatet av enkätundersökningen visade att de flesta av bibliotekets besökare kom dit som privatpersoner, och att den tjänst man i första hand använde sig av var lån av media. Besökarnas svar visade, att anledningen till att de vände sig till biblioteket var, att de antingen ville ta del av tysk kultur, det tyska språket eller få information eller material om Tyskland.

Det ser ut att finnas en god relation mellan personal och användare, vilket verkar vara något karaktäristiskt för just specialbibliotek. I enkätundersökningen visade det sig att personalens

sakkunskap, tillgänglighet och bemötande var uppskattad, medan öppettider var den servicefaktor som fick sämst medelbetyg och något som det fanns en del synpunkter omkring. Biblioteket uppfattas bland flera av besökarna som något speciellt och unikt. Ett par av respondenterna var dock missnöjda med förändringen som nyligen gjorts och att böcker nu inte kunde lånas i lokalen. Kanske kan den kritiken ses som ett tecken på hur användarnas synpunkter ej tagits tillvara i denna fråga, utan att den centrala organisationen fått styra och annan service har prioriterats.

För att få en djupare förståelse om hur användarna uppfattar biblioteket och dess service hade intervjuer varit en lämpligare metod. Då skulle även frågan om vad användarna vid just det här biblioteket ser som kvalitet kunnat undersökas vidare.

Användarnas åsikter tas tillvara i den direkta kontakten med personalen över disk eller via telefon, mail eller fax. Inga formella metoder för användarinflytande tillämpas, vilket innebär att användarna inte har någon direkt medverkan i verksamhetens styrning. Bibliotekets personal har på så vis en viktig uppgift i att förmedla information och media till användare och besökare samt att ta tillvara deras behov och synpunkter i bibliotekets verksamhet.

# Käll – och litteraturförteckning

## Otryckta källor

I författarens ägo

Enkät svar

Goethe-Institut Inter Nationes, Stockholm, Stencil, *Präsentation der Arbeitsbereiche*, mai 2002.

Muntliga uppgifter

Samtal i lokalen med personal, 2002-11-21.

Intervju med personalen, 2003-06-01, ljudupptagning i författarens ägo.

Telefonsamtal med bibliotekarie vid Goethe-institutet, oktober 2003.

## Tryckta källor

Adam, Katerina & Hansson, Johan (2002). Den konstruerade ledarrollen. Ingår i Bejerot, Eva & Hasselbladh, Hans. red. *Kvalitet utan gränser, en kritisk belysning av kvalitetsstyrning*. Academia Adacto, Lund.

Alopaeus, Eva (1997). *Uppfattningar om kvalitet på medicinska bibliotek*. BHS-magisteruppsats 1997:37, Högskolan i Borås, Borås.

Axelroth, Joan & Talley, Mary (2001). Talking about customer service. *Information Outlook* vol.5, no 12.s. 6-13.

Ball, Rafael (2000). Future trends in special library services. *International journal of special libraries* 34 (3/4) s. 133-140.

Buckland, Michael (1991). *Information and information systems*. Praeger, Westport CT.

Dahmström, Karin (1996). *Från datainsamling till rapport: att göra en statistisk undersökning*. Studentlitteratur, Lund.

Denscombe, Martyn (2000). *Forskningshandboken : För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*, Studentlitteratur, Lund.

Domas White, Marilyn & Abels, G. Eileen (1995). Measuring service quality in special libraries: lessons from service marketing. *Special libraries* winter 1995, s. 36-45.

Furusten, Staffan (2002). Från idé till institution. Ingår i Bejerot, Eva & Hasselbladh, Hans. red. *Kvalitet utan gränser: En kritisk belysning av kvalitetsstyrning*. Academia Adacto, Lund.

Friberg, Tomas & Åslund, Henrik (1998). *Fitness for purpose*. En jämförelse mellan två synsätt på kvalitetsarbete inom biblioteksområdet. BHS-magisteruppsats 1998:64, Högskolan i Borås, Borås.

Gellerstam, Göran (2002). *Kvalitetsutveckling och kvalitetsmodeller för högskolebibliotek* 2 002:6 R

URL: <http://www.hsv.se/sv/fileservlet/doc/328/026r.pdf>[2003-03-21]

Gillberg Wallner, Susanna & Hessman, Eva (1998). *Referensarbetets kvalitet – tolkning och verklighet*. Småtryck från Valfrid, Borås

Ginman, Mariam (1992). Bibliotekens kundanpassning och flexibilitet. Ingår i Blomberg, Barbro & Widebäck, Göran, red. *Biblioteket som serviceföretag, kunden i centrum*. s. 77-91. Forskningsrådsnämnden, Stockholm.

*Goethe-Institut Inter Nationes* (2003 a), Aufgaben und ziele. URL: <http://www.goethe.de/uun/auz/deindex.htm>[2003-02-12]

*Goethe-Institut Inter Nationes* (2003 b), Geschichte. URL: <http://www.goethe.de/uun/ges/deindex.htm>[2003-02-15]

*Goethe-Institut Inter Nationes* (2003 c), Grundsatzpapier. URL: <http://www.goethe.de/uun/auz/gru/deindex.htm>[2003-02-12]

*Goethe-Institut Inter Nationes* (2003 d), Über uns. URL: <http://www.goethe.de/uun/deindex.htm>[2003-02-12]

*Goethe-Institut Inter Nationes, Stockholm* (2003 a), Information für Deutschlehrer. URL: <http://www.goethe.de/ne/sto/despv.htm>[2003-11-05]

*Goethe-Institut Inter Nationes, Stockholm* (2003 b), Prüfung des Goethe instituts. URL: <http://www.goethe.de/ne/sto/despruef.htm>[2003-11-05]

Goethe-institutets programblad, april-juli 2003, samt november-december 2003, Goethe Institut Inter Nationes Stockholm.

Gustavsson, BengtOve, Kullvén, Håkan & Larsson, Patrik (1997). *Tjänstekvalitet- för kund, anställd och ledning*. Liber Ekonomi, Malmö.

Grönroos, Christian & Montelie, Caroline (1988). *Service Management i den offentliga sektorn*. Liber-Hermods, Malmö.

Hansen Fries, Jens B, m.fl. (1991). *Informationsordbogen, ordbog for informationshåndtering bog og bibliotek*. Dansk standardiseringsråd (DS), Köbenhavn.

*Harrod's librarians' glossary and reference book*. (2000), nionde upplagan, Gower publishing cop. , Aldershot.

Hasselbladh, Hans & Rikard, Lundgren (2002). *Kvalitetsrörelsen i Sverige*. Ingår i Bejerot, Eva & Hasselbladh, Hans. red. *Kvalitet utan gränser: En kritisk belysning av kvalitetsstyrning*. Academia Adacto, Lund.

Hernon, Peter & Altman, Ellen (1998). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers*. American library association, Chicago.

Hellberg, Caroline (2001). *Museibibliotek för vem? En studie av museibibliotekens tjänster och användargrupper*. Magisteruppsats inom Biblioteks- och Informationsvetenskap nr 87. Institutionen för ABM, estetik och kulturstudier, Uppsala.

Mount, Ellis (1995). *Special libraries and Information centers, handbook of special librarianship and information work*, tredje upplagan, Special Libraries Association, Washington, D.C.

Nyeng, Per (2001). På skuldrene af Goethe, Schiller og Heine, *Bibliotekspresen* 12/2001, s. 354-357.

Olofsson, Jan (1999). *Specialbibliotekets roll i sin moderorganisation en kvalitativ studie av Utrikespolitiska Institutets biblioteks relation till sina interna användare och sin organisation*.

Umeå - magisteruppsats 136, Umeå universitet, Umeå

Sandholm, Lennart (1999). *Kvalitetsstyrning med total kvalitet: Verksamhetsutveckling med fokus på total kvalitet*. Studentlitteratur, Lund.

Salzer, Helena (1998). *Museibibliotek - vilken service kan biblioteket erbjuda och hur använder sig museitjänstemännen av biblioteket en studie gjord vid Vitterhetsakademiens bibliotek*. Umeå Magisteruppsats 116, Umeå universitet, Umeå

S:t Clair, Guy (1993). *Customer service in the information environment*. Bowker-Saur, London

Trost, Jan (2001). *Enkätboken*. Studentlitteratur, Lund.

Wilson, Tom (1981). On user studies and information needs, *Journal of documentation*, Vol 37(1981): nr 1, s. 3-15.

# Bilaga 1

## Enkät till användarna vid Goethe-institutets informationscentrum

April 2003

### Inledning

Jag studerar biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås och skriver den här terminen en magisteruppsats som behandlar Goethe-institutets informationscentrum. Syftet är att studera hur relationen till användarna ser ut.

Vore tacksam om ni ville fylla i den här enkäten.

Svaren kommer att behandlas anonymt och presenteras i uppsatsen.

Christina Klarström      E-postadress: s015002@utb.hb.se

### Frågor

1. Använder du Goethe-institutets informationscentrum i egenskap av?  
Sätt ett kryss framför passande alternativ!
  - Privatperson
  - Studerande
  - Forskare
  - Anställd
  - Annat .....
  
2. Hur ofta använder du dig uppskattningsvis av informationscentrumet?
  - Första gången
  - En eller flera gånger i veckan
  - En eller flera gånger i månaden
  - En eller flera gånger om året
  
3. Vilken typ av service från informationscentrumet använder du dig av?
  - Lån av media (Video, DVD, CD-ROM, Musik- CD)
  - Lån av material för "Tyska som främmande språk"
  - Läsning av dagstidningar el. tidskrifter i lokalen
  - Information (ang. tysklandsrelaterade ämnen) från personalen
  - PC-arbetsplats
  - Goethe-institutets hemsida på Internet
  - Annat.....
  
4. Är det någon typ av service eller information du saknar i Goethe-institutets informationscentrum?  
.....  
.....

5. Hur skulle du vilja gradera kvaliteten på ett antal olika faktorer på en skala från 1 till 5 (1 är då det sämsta betyget medan 5 är det bästa)?

	1	2	3	4	5
<b>Lokal</b>					
Utformning.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Läge(geografiskt).....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Öppettider.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Tekniska resurser</b>					
PC.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Material(media, referensverk, dagstidningar o tidskrifter)</b>					
Tillgänglighet.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Urval.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Personal</b>					
Kompetens(sakkunskap)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bemötande.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tillgänglighet.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Varför vänder du dig till just Goethe-institutets informationscentrum?

.....

.....

.....

.....

7. Övriga kommentarer.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tack för Din medverkan!!

## **Bilaga 2**

### Intervjufrågor

1. Har ni någon typ av register eller för ni någon slags statistik över användarna?
2. Vilken typ av frågor får ni i ”informationsservicen” dvs. rena fakta frågor, frågor om material inom ett visst ämne eller efter ett speciellt verk, hänvisningsfrågor, instruktionsfrågor (hur använder man/hur finner man)?
3. Hur kan ni besvara dessa?
4. Har ni någon slags användarundervisning i informationssökning?
5. Hur får ni synpunkter från användarna ( via mail, telefon eller annan typ av dialog) ?
6. Vilka faktorer har man synpunkter kring?
7. Hur tar ni vara på användarnas synpunkter och behov i verksamheten? Förs kunskapen om användarna vidare i organisationen?
8. Är kvalitet något som styr ska styra arbetet inom organisationen, vid informationscentrumet?
9. Hur självständigt fungerar Goethe-institutets informationscentrum i förhållande till huvudorganisationen ifråga om styrning av resurser?
10. På vilken grund gör man urval av informationskällor?
11. Hur marknadsför man sig mot användarna?
12. Arbetar man på något sätt för att vinna nya användare, marknadsundersökningar?
13. Märker man av konkurrens från andra informationsförmedlare och är det något man beaktar i arbetet?
14. Har man någon tjänsteidé(definiera) för olika grupper av användare?