

Undersøgelse af folkebibliotekslånernes skønlitterære præferencer samt foretrukne metoder til fremfinding af skønlitteratur

Af Merete Høeberg Nielsen og Tina Henneberg Zoega

Indledning

Af Bibliotekslovens §1 fremgår det, at *“Folkebibliotekernes formål er at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet...”* og af §3, at *“Folkebibliotekernes formål skal opfyldes gennem kvalitet, alsidighed og aktualitet i udvalget af det materiale, der stilles til rådighed.”* Tolkes paragrafferne således, at skønlitteraturen omfattes af biblioteksloven, er det ikke tilstrækkeligt at anskaffe materialerne. For at opfylde kravet om “kulturel aktivitet” er det ligeledes nødvendigt at gøre materialerne tilgængelige for lånerne på en hensigtsmæssig måde.

Denne artikel referere til en undersøgelse, der blev foretaget i forbindelse med vores afsluttende hovedopgave på Biblioteksskolen i Aalborg, foråret 1997. Undersøgelsen vedrører de skønlitterære materialers tilgængelighed for lånerne set i forhold til deres litteratursøgningsmetoder og skønlitterære præferencer.

Formålet med undersøgelsen, var dels:

- 1) At afdække folkebibliotekslånerenes skønlitterære præferencer, dvs. de aspekter ved skønlitteraturen som lånerne vægter ved udvælgelsen af skønlitterære værker. Herunder hvor vidt lånerne er i stand til at verbalisere deres ønsker.
- 2) At afdække brugernes (lånerne og bibliotekarere) foretrukne metoder til fremfinding af skønlitteratur.

3) At udarbejde et forslag til en indekseringsstrategi der, på baggrund af punkt 1 og 2, både tilgodeiser lånernes skønlitterære præferencer og foretrukne metoder til fremfinding af skønlitteratur.

I denne artikel vil vi beskæftige os med hovedresultaterne fra undersøgelsen og kort opsummere nogle af de væsentligste ændringer i indekseringspraksis og formidling som undersøgelsesresultaterne ligger op til.

Undersøgelsesmetode

Undersøgelsen blev foretaget på Hovedbiblioteket i Aalborg og filialen i Nørresundby, hvor vi på 5 dage indsamlede i alt 100 interview med lånerne. Undersøgelsen blev foretaget i løbet af hele udlånstiden. Interviewene blev foretaget ud fra standardiserede interviewskemaer med både åbne spørgsmål og spørgsmål med faste svaralternativer. Herved var det muligt både at indsamle kvalitative- og kvantitative data. Vi foretog tillige interview med bibliotekarere fra Hovedbiblioteket og Nørresundby bibliotek.

Undersøgelsespopulationen er et udsnit af den del af den danske befolkning, der benytter den skønlitterære del af voksenudlånet på henholdsvis Aalborg hovedbibliotek og på filialen i Nørresundby. Det er dermed voksne brugere, der låner og læser skønlitteratur.

Undersøgelsespopulationen er forholdsvis repræsentativ, hvad angår alders-, køns-, uddannelses- og erhvervsfordeling. Der er dog en overvægt af lånere, der hyppigt benytter folkebiblioteket, og af lånere, der læser meget, hvilket sandsynligvis skyldes vores metode. Vi har interviewet de lånere, der var tilstede i den skønlitterære del af voksenafdelingen, og da der er større sandsynlighed for at træffe en låner, der hyppigt kommer på biblioteket, end én der sjældent gør, forventede vi også denne fordeling. Vi har ved udvælgelsen af respondenter rettet henvendelse til de lånere, der i tidsrummet for undersøgelsen var tilstede i den skønlitterære del af voksenudlånet.

Undersøgelsens resultater

Lånernes bevæggrunde for at læse skønlitteratur

Lånernes bevæggrunde for læsning af skønlitteratur kan både være person- og situationsbestemt. Dvs. at lånerne læser forskellige typer litteratur alt efter personlige præferencer og efter omstændighed. Flere af lånerne anførte, at de læste forskellige typer af litteratur alt efter hvilken stemning de var i, eller efter formålet med læsningen. Desuden ønskede flere lånere forskellige typer litteratur til bestemte lejligheder, f.eks. ferie. De hyppigste bevæggrunde for læsning af skønlitteratur er afslapning og underholdning, mens oplevelse og erkendelse ikke anføres som primær begrundelse for læsningen af skønlitteratur. Som en del litteraturteoretikere fastholder, lader der således til at være en væsentlig forskel i den holdning, hvormed læseren går til stoffet ved henholdsvis skønlitterære og faglitterære værker (Thorhauge, s. 103).

Lånernes skønlitterære præferencer

Lånernes vægtning af aspekter varierer meget, men hele 56% af de adspurgte anfører, at de gerne læser værker af bestemte forfattere. Flere lånere påpeger yderligere, at de gerne læser værker af bestemte grupper af forfattere. Oftest anføres forfatterens nationalitet, men også forfatterens køn og den tids-

periode forfatterne tilhører (nyere/ældre forfattere) har betydning. Enkelte lånere er meget bevidste om dette, der er bl.a. en låner, der påpeger, at hun foretrækker at læse værker af amerikanske, nulevende kvindelige forfattere, hvilket må betragtes som en meget bevidst og specifik afgrænsning af læsevæner.

Lånerne er desuden fortrolige med, og benytter de gængse genrebetegnelser, når de beskriver deres skønlitterære præferencer. I hvor stor udstrækning der er overensstemmelse mellem lånernes opfattelser og de gængse genredimensioner, er dog ikke klarlagt i undersøgelsen. De hyppigst læste genrer er krimi, spænding, historiske- og slægtsromaner, efterfulgt af biografier og kærlighedsromaner. En del lånere anfører foretrukne typer af litteratur, der indenfor biblioteksvæsnen betragtes som faglitteratur bl.a. biografier, skønlitteratur på andre sprog, rejsebeskrivelser og serien "virkelighedens verden" som deres skønlitterære præferencer. Under interviewene blev skønlitteratur ikke defineret for de adspurgte, da vi ønskede, at respondenterne skulle tage udgangspunkt i deres egen definition af begrebet. Undersøgelsen viste således, at der ikke altid er overensstemmelse mellem den institutionelle og lånernes opfattelser af begreberne. På flere biblioteker i landet er der dog i mindre eller større udstrækning taget højde for lånernes opfattelser, og skønlitteraturen er opstillet sammen med eller nær ved disse faglitterære grupper.

Lånerne anvender ikke kun overordnede termer som genrerbetegnelserne til at indkredse deres skønlitterære præferencer, også bestemte aspekter ved de respektive værker er af betydning. I løbet af undersøgelsen blev lånerne bedt om at udpege en række aspekter ved skønlitterære værker ud fra en liste med forskellige aspekter ved skønlitteraturen. Formålet var at afdække om og i så fald hvor stor betydning, de enkelte aspekter havde for lånerne. Dette kunne eventuelt give idéer til nye indfaldsvinkler til skønlitteraturen og derved indvirke på udarbejdelsen af indekseringsstrategien. Nedenfor ses resultatet. Aspekterne "emnet" og "perspektiv i forhold til eget liv" er aspekter, der ikke var medta-

get på den liste, vi fremviste under interviewene. Aspekterne var dog så hyppige svarkategorier, at de blev medtaget i det endelige skema over resultaterne.

Aspekter ved skønlitteraturen	
Aspekter	%-tal
Handlingen emnet	45,0 26,0
Læseoplevelsen	48,0
Sværhedsgrad (emne) ukompliceret kompliceret	3,0 10,0 6,0
Sværhedsgrad (sprog) let at læse sproglig udfordring	1,0 23,0 13,0
Måden den er skrevet på sprogbrug fortælleforhold komposition	49,0 28,0 8,0 14,0
De ydre rammer tid sted	30,0 19,0
Budskab/tematik	13,0
Persontegninger	48,0
Miljøbeskrivelser	22,0
Perspektiv	
i forhold til eget liv	16,0
i forhold til samfund	17,0
i forhold til menneskesyn	13,0

Figur 1 viser, hvilke aspekter ved skønlitteraturen generelt undersøgelsespopulationen lægger mest vægt på.

Aspekterne "handlingen", "læseoplevelsen", "måden den er skrevet på" og "persontegningerne" er

de aspekter, der hyppigst fremhæves af lånerne. Figur 1 illustrerer, at mange lånere vægter flere forskellige aspekter ved skønlitterære værker. Gennemsnitligt lægges der vægt på 4-5 aspekter. Dette betyder, at flere aspekter ved et værk ofte skal opfyldes for, at værket kan tilgodese den enkelte låners ønske.

Under lånernes uddybende forklaringer til de enkelte aspekter viste det sig, at deres udtalelser ofte bar præg af etikette-effekten, dvs. at de ofte udtrykker sig overordnet eller ude af kontekst med deres egentlige ønske (Ingwersen, s. 28). Vi mener, dette kan skyldes, at lånerne ikke har et klart bevidst emneafgrænset informationsbehov, dvs. at de ikke altid søger litteratur indenfor kendt område (Ibid, s. 29). Desuden besidder lånerne ikke altid den tilstrækkelige begrebsmæssig viden til at kunne udtrykke samtlige aspekter verbalt. Lånerne kender således ikke de begreber, begrebsrelationer og termer, der benyttes indenfor de(t) litterære paradigme(r) til at kunne benytte signifikante termer til at udtrykke sig klart om de aspekter, der opfylder deres litterære præferencer klart (Ibid., s 21). Der viste sig ligeledes tendenser til, at lånerne udtrykte sig forskelligt om de samme aspekter/emner.

Undersøgelsen inkluderede foruden spørgsmål vedrørende respondenternes foretrukne litteratur og aspekter ved skønlitterære værker generelt en verbal beskrivelse af een af os på forhånd 12 udvalgte værker. Blandt de udvalgte værker var Peter Høegs "Frøken Smillas fornemmelser for sne", Rosamunde Pilchers "Konkyliesamlerne", Morten Korchs "De røde heste", Franz Kafkas "Processen" og Stephen Kings "Ondskabens hotel".

Vægtningen af aspekter viste sig i udpræget grad at være værkafhængige. Hos Morten Korchs "De røde heste" fremhæves "emnet" og at "den er let at læse". Sammenholdes oplysningerne med Stephen Kings roman, hvor der er stor konsistens mellem respondenternes beskrivelser, vægtes "handlingen" og "læseoplevelsen", sammen med "sprogbruget" og "måden den er skrevet på". Ved Franz Kafkas

“Processen” har respondenterne kun fremhævet få aspekter, og det kun sjældent, hvilket tyder på, at respondenterne har haft svært ved at verbalisere deres foretrukne aspekter ved dette værk. Værket har sandsynligvis været for komplekst til umiddelbart at kunne beskrives.

På baggrund af disse oplysninger må vi konkludere, at respondenterne har svært ved at udtrykke komplekse forhold i et værk verbalt, hvilket kan få betydning for senere litteratursøgninger eller bibliotekarhenvendelser, hvor forespørgslerne kan bære præg af etikette-effekten. Aspekterne “persontegningerne”, “handlingen”, “måden den er skrevet på” og “læseoplevelsen” er aspekter respondenterne umiddelbart kan forholde sig til, og som er af stor betydning for mange, men der er stor forskel på hvorvidt aspekterne kan beskrives præcist af respondenterne.

Vi kan dog ikke udelukkende konkludere, at vægtningen af aspekterne er værkafhængige. Vægtningen af et værks aspekter afhænger ligeledes af, hvilken lånergruppe der læser og beskriver et konkret værk, her er bl.a. køn og alder af betydning for de skønlitterære præferencer. De enkelte værker læses ofte af en begrænset gruppe lånere. F.eks. er Rosamunde Pilchers roman udelukkende beskrevet af kvinder, mens Stephen Kings “Ondskabens hotel” hovedsageligt er beskrevet af mænd i alderen 18-45 år.

Generelt har respondenterne svært ved at beskrive mange aspekter kort og præcist. De anvender kun sjældent signifikante termer. Dette er den verbale beskrivelse af “læseoplevelsen” et eksempel på. Her siger 75%, at romanerne “Konkylie-samlerne” og “Frøken Smillas fornemmelser for sne” er “spændende”. Termen er meget generel, og den kan anvendes subjektivt om de fleste romaner.

Litteratursøgningsmetoder

Lånernes litteratursøgningsmetoder er i undersøgelsen inddelt i 3 typer: Terminalanvendelse, bibliotekarhenvendelse og græsning. Mange lånere

anvender flere metoder, men den oftest og hyppigst benyttede metode er græsning.

Lånernes metoder til fremfinding af skønlitterære værker

Metode	Hyppighed	Altid	Ofte	Sjældent	Aldrig
Bibliotekarhenvendelse		2,0	18,0	53,0	27,0
Brugerterminal		9,0	10,0	13,0	68,0
Græsser		61,0	18,0	17,0	4,0

Figur 2, der viser hvilke metoder lånerne benytter, samt hyppigheden deraf.

Terminalanvendelse som litteratursøgningsmetode

Terminalanvendelsen er lav. 68% af undersøgelsespopulationen anvender *aldrig* brugerterminalerne til fremfinding af skønlitteratur i NOBIS (Det Nordjyske landsbiblioteks bibliotekssystem).

Der er en markant forskel i lånernes terminalbenyttelse på henholdsvis Hovedbiblioteket og filialen i Nørresundby. På Hovedbiblioteket benytter 42,6% terminalerne, mens kun 11,8% benytter dem i Nørresundby, hvilket kan skyldes flere årsager. Dels sammensætningen af lånere. Der er overvægt af ældre lånere i Nørresundby, og der er forholdsvis flere studerende på hovedbiblioteket (Handlingsplan 1996). Desuden er placeringen af brugerterminalerne af betydning. I Nørresundby hvor den enlige brugerterminal kun sjældent benyttes, står terminalen gemt af vejen i ungdomshjørnet, der ikke er synligt fra resten af biblioteket. Flere respondenter havde ikke opdaget, at den var der, hvad bl.a. låner nr. 67's udtalelse vidner om: “Jeg ved ikke hvordan de [brugerterminalerne] bruges, og jeg har slet ikke lagt mærke til, at de var her”.. På hovedbiblioteket er der 2 “øer” med terminaler, de er centralt placeret, midt i biblioteket mellem skøn- og faglitteraturen, og umulige at overse.

Af de respondenter der søgte skønlitteratur ved terminalerne, benytter 93,5% de menustyrede terminaler, mens kun 29% anvender de kommandostyrede. Enkelte lånere anvender begge typer. Af de personer der benytter den kommandostyrede terminal, søger under halvdelen med kvalifikatorer. Mange lånere udnytter således ikke de fordele, der er ved at søge kommandostyret. Enkelte respondenter der benytter begge typer udtalte, at de ikke viste, at der var forskel på terminalerne, og at de blot valgte én, der ikke var optaget.

Brugerterminalerne benyttes hovedsagelig til verificative søgninger på skønlitteratur og ikke til emnesøgninger. 80,6% søger på ord fra en bestemt titel, 87,1% søger på forfatter, mens kun 9,7% foretager emnesøgning på skønlitterære værker. Af de adspurgte var der desuden 54,8%, der foretog opslag for at konstatere om en given bog var hjemme.

Respondenterne kender ikke systemets søgefaciliteter, og de funktioner, der findes i systemet, er svære at håndtere for lånerne, da systemet ikke er specielt brugervenligt. Vi vurderer, at lånerne mangler systemviden, dvs. at de ikke har viden om systemets opsætning og kendskab til søgestrategier (Ingvwersen, s. 21).

Lånernes manglende systemviden er ligeledes blevet identificeret i andre undersøgelser. I 1995 konkluderer Birgit Truelsen, at slutbrugere kun har lille systemviden, hvilket naturligvis afspejles i resultaterne af slutbrugersøgninger. På trods heraf viste undersøgelsen, at hele 76% var tilfredse med systemerne (Truelsen, s. 62-63). Samme resultat giver vores undersøgelse, idet kun 28,6% af terminallbenytterne mener, at brugerterminalerne er svære at benytte. Da flertallet af de adspurgte søgte verificativt, må resultatet ses i dette perspektiv. Vi må derfor konkludere, at af de brugere der benytter terminalerne, har de fleste lært at anvende dem til verificative opgaver. De er stort set tilfredse med terminalerne til dette formål. Yderligere kan lånernes manglende systemviden og deres mudrede informationsbehov bevirke, at de kan have svært ved at vurdere kvaliteten af eget søgesæt.

Græsning som litteratursøgningsmetode

Græsning anvendes næsten af samtlige respondenter. Mange lånere anvender flere udvælgelseskriterier, når de græsser efter skønlitterære værker. Som relevansbedømmelse læses beskrivelserne bag på bøgerne af de fleste, ligesom titlerne også kan have betydning.

Flere lånere orienterer sig gerne i de mindre udskilte grupper af skønlitteratur i samlingen. Dette understøtter tanken bag det 3-delte bibliotek, hvor mindre dele af samlingen fungerer som et marked. Markedet består ofte af udstillinger af populære emner, men der kan også træffes beslutninger om, at formidle de typer af litteratur der ikke låners ud, uden at der gøres en ekstra formidlende indsats. Det kan bl.a. være ældre skønlitteratur. Markedets styrke er, at det tilbyder nye sammenhænge, der ikke er synlige i den almindelige alfabetiske opstilling (Thorhauge, s. 106-107). Flertallet af lånerne ønsker dog ikke, at den alfabetiske opstilling opsplittes i flere permanente genre- og emnegrupper. En del lånerne påpegede, at det u hensigtsmæssige i dette var, at det kunne ødelægge helheden og resultere i fastlåste læsemønstre. Derfor viser undersøgelsen, at markedet ikke bør bestå af permanente men af skiftende udstillinger.

Bibliotekarhenvendelse som fremfindingsmetode

Bibliotekarhenvendelser benyttes af 71% af lånerne som metode til fremfindning af skønlitterære værker. De fleste henvender sig dog kun sjældent til bibliotekarerne med skønlitterære forespørgsler. Bibliotekarerne anvendes oftest, ifølge respondenterne, ved verificative forespørgsler. 90% af respondenterne spørger f.eks. på en bestemt titel, mens andelen af emne- eller genreforespørgsler er på godt 10%.

Lånerne er generelt tilfredse med den hjælp bibliotekarerne yder. En række barriere gør sig dog gældende, idet lånerne bl.a. udtalte, at de er bange for

at "spørge dumt" eller at bibliotekarerne har for travlt eller virker afvisende, hvilket må betragtes som et stort problem både set i forhold til bibliotekarernes image og betingelserne for skønlitterær litteraturformidling på folkebibliotekerne.

Konsekvenser for indekseringen af skønlitteratur

En klar tendens i undersøgelsen viste, at lånerne ofte har mudrede informations- eller litteraturbehov, og at deres beskrivelser ofte bærer præg af etikette-effekten. Yderligere benytter lånerne samme termer om forskellige emner/aspekter, og til andre tider benyttes forskellige termer om samme emne/aspekt. Derfor mener vi, at en af forudsætningerne for et system, der omfatter skønlitteratur og henvender sig til folkebibliotekets lånere, bør have funktioner, der hjælper lånerne til at blive mere bevidste om deres behov. Systemet skal hjælpe lånerne med at formulere deres behov i tilpas specifikke termer i forhold til deres skønlitterære præferencer og i forhold til systemets terminologi (hvor det ikke har været muligt, at tilpasse terminologien i systemet til brugerne).

Vi mener, at en thesaurusstruktur i vid udstrækning kan afhjælpe disse problemer. Herved muliggøres kaskadesøgning, dvs. inklusivsøgning på et overbegreb med dets dertilhørende underbegreber ved de aspekter, hvor der indekseres med meget specifikke emneord (Soergel, s. 595), og både lånere med specifikke og generelle ønsker kan tilgodeses.

Figur 2 viste, at lånerne lægger vægt på flere forskellige aspekter ved skønlitterære værker. Gennemsnitligt vægtes 4-5 aspekter. Samtlige aspekter opnår tilslutning af et sted mellem 6-49%. Derfor mener vi, at den optimale indeksering, må ske på baggrund af de aspekter der vises i nedenstående figur 3. Indekseringen bør være forespørgselsorienteret, hvilket betyder, at emneanalysen foretages ud fra en chekliste over aspekter, der kan eller skal indekseres. Ud fra en konkret titel skal der vurderes om værket kan imødekomme en forespørgsel på de respektive aspekter. Ud fra undersøgelsesre-

sultaterne foreslår vi, at checklisten omfatter følgende aspekter/facetter:

Checkliste

Forfattere - nationalitet Forfattere - køn Forfattere - tidsperioder (nyere/ældre)
Genreindgang
Læseoplevelsen
Handlingen
Emnet
Sværhedsgrad - emnet
Sværhedsgrad - sprog
Måden den er skrevet på sprogbrug fortælleforhold komposition
De ydre rammer - tid De ydre rammer - sted
Budskab/tematik
Persontegninger
Miljøbeskrivelser
Emner der kan relateres til hverdagen
Perspektiv - i forhold til menneskesyn Perspektiv - i forhold til samfund
Typer af litteratur (romaner, digte, biografier, rejsebeskrivelser osv.)
Værkets status - klassiker Værkets status - bestseller Værkets status - pristagere Værkets status - bogen bag filmen

Figur 3 viser checkliste hvor ud fra indeksering foretages.

Det er vigtigt at fastslå, at samtlige aspekter ikke skal indekseres ved et værk. Kun når aspektet er af relevans for værket, indekseres det. Et aspekt som "emner der kan relateres til hverdagen" vil f.eks. ikke være relevant ved et værk som Franz Kafkas "Processen".

Den indirekte formidling

Hovedparten af respondenterne anvendte græsning som litteratursøgningsmetode. Den indirekte formidling er derfor af stor betydning. Skønlitteraturen er i dag fysisk udskilt fra den samlede materialesamlingen. Hvad vi ikke har påvist er, om der er behov for opstilling af skønlitteraturen i en separat sektion, evt. med en udlånsbibliotekar tilknyttet, således at der skabes bedre mulighed for vejledning i og formidling af skønlitteraturen. Men inden vi udskiller skønlitteraturen, må vi først definere den. Vi mener, at skønlitteraturen i videst muligt omfang bør defineres ud fra brugernes behov og begrebsverden. I løbet af vores undersøgelse har vi gentagne gange konstateret, at der hersker en vis grad af begrebsforvirring blandt lånerne, der kan have svært ved at skelne de forskellige litteraturtyper fra hinanden. Vi mener derfor, at begrebet skønlitteratur foruden romaner, noveller, antologier drama og digte bør omfatte skønlitteratur på dansk og fremmedsprog, lydbøger, foruden rejsebeskrivelser, biografier og serier som "Virkelighedens verden". Samlingen af skønlitteratur bør dog ikke være stationær, men løbende tilpasses lånernes behov. Vi mener, men har ikke kunnet påvise det ud fra vores undersøgelser, at materialer indenfor det litterære domæne, såsom litteraturhistorie, -tolkninger og -analyse, også kan inkluderes i den "skønlitterære samling", da det vil være en fordel for en del lånere, specielt uddannelsessøgende, bl.a. gymnasieelever der skriver danskopgave, at disse materialer står samlet.

Oprettes en skønlitterær fagsal med en bibliotekar på vagt, vil man tilgodese de skønlitterære lånere, der måske har haft behov for vejledning, men ikke har søgt den før, da der f.eks. var kø ved bibliote-

karbordet, og deres forespørgsler ikke var så "vigtige", da de blot var af skønlitterær karakter eller fordi de som låner nr. 54 finder, at "...Det er flovt at spørge om sådan noget..." eller låner nr. 39 der siger, at "... man er bange for at de vil synes, at det er mærkeligt, hvis man spurgte om en bog med et emne, ...Man vil synes, at man virker dum og miste noget af sin selvfølelse".

Der skal ydermere være plads på hylderne, således at der er mulighed for at udstille enkelte bøger, med forsiden frem, da de derved bryder monotoni af bogrygge, og samtidig fungerer som blikfang, hvilket har stor formidlende effekt, hvad mange respondenter påpegede. 44,1% anvendte bl.a. værkeres forsider som udvælgelseskriterie. Enkelte værker bør udskilles af samlingen, og opstilles efter genre, f.eks. spændende bøger, men opstillingen må ikke blive stationær. Genreopstillingerne skal kunne udskiftes, hvis de mister deres aktualitet. Man bør dog være forsigtig med at foretage for store omrokeringer af materialerne, da flere lånere i interviewene netop lagde vægt på, at opstillingen af materialerne er kendt.

Konklusion

Undersøgelserne viste, at on-line formidling af skønlitteratur ikke kan stå alene. Anno 1997 benytter lånerne sig i langt større udstrækning af græsning og bibliotekarhenvendelse som metoder til fremfindning af skønlitterære værker på danske folkebiblioteker end af terminalerne. Brugerterminalerne benyttes kun af omkring 33% og da oftest til verifikative formål. Benyttelsen af bibliotekarerne som intermediære og den indirekte formidling gennem hyldeopstillingen er derfor vigtige formidlingsformer, der fortsat skal satses på. Vi mener dog, at denne konklusion drages ud fra de gældende forhold, hvor lånernes skønlitterære præferencer ikke tilgodeses i den nuværende indseringspraksis af skønlitterære værker, og sværttilgængelige brugergrænseflade der ikke leder brugerne hensigtsmæssigt gennem systemet.

Brugerundersøgelsen viste ligeledes, at brugerterminalerne bør være centralt placeret. På Nørresundby bibliotek, hvor brugerterminalen ikke er synlig, benyttes den kun af 11,8%, mens hele 43,9% benytter brugerterminalerne på Hovedbiblioteket til skønlitterære søgninger, hvor de er centralt placeret. Det optimale ville være at placere brugerterminaler ved skønlitteraturen, evt. med en brugergrænseflade der adskiller sig fra terminalerne, hvorfra der søges faglitteratur. Vi mener, det er vigtigt at signalere, at terminalerne er beregnet til skønlitteratur, og at der gennem brugergrænsefladen tydeligt vises, hvilke funktioner der er til rådighed i systemet. Der skal således ikke herske tvivl om, at systemet kan bruges til andet og mere end blot verificative søgninger, hvad mange lånere i slutbrugerundersøgelsen ikke var klar over.

Der vil ligeledes være behov for mere terminalundervisning, end tilfældet er i dag. Slutbrugerundersøgelsen viste, at mange lånere ikke anvender terminalerne til skønlitterære søgninger. Enkelte lånere begrundede dette med en irrationel angst eller forbehold over for EDB generelt. Andre opgiver at benytte terminalerne efter få mislykkede forsøg.

Slutbrugerundersøgelsen viste desuden, at mange lånere formulerer deres behov for generelt, dvs. at deres beskrivelser af de enkelte aspekter ofte bærer præg af etikette-effekten. Dette kan skyldes, at brugerne ikke er bevidste om deres behov/ønsker, eller at de ikke har tilstrækkelig begrebsmæssig viden til at formulere deres ønsker præcist. Ydermere viste slutbrugerundersøgelsen, at lånerne mangler systemviden, og derfor ikke er istand til at udnytte systemerne optimalt. Andre undersøgelser der vedrører slutbrugernes søgeadfærd, bl.a. Truelsen (s. 60-62), understøtter denne konklusion.

Litteratur

Handlingsplan for alle afdelinger i NJL, 1996 (internt papir)

Høeberg Nielsen, Merete; Tina Henneberg Zoega (1997) Indekseringsstrategi for skønlitteratur : udarbejdet på baggrund af en brugerundersøgelse, bind 1.- Aalborg: Danmarks biblioteksskole Aalborgafdelingen

Høeberg Nielsen, Merete; Tina Henneberg Zoega (1997) Indekseringsstrategi for skønlitteratur : brugerundersøgelse, bind 2.- Aalborg: Danmarks biblioteksskole Aalborgafdelingen

Høeberg Nielsen, Merete; Tina Henneberg Zoega (1997) Indekseringsstrategi for skønlitteratur : bilagsdelen, bind 3.- Aalborg: Danmarks biblioteksskole Aalborgafdelingen

Ingwersen, Peter; Irene Wormell (1990) Informationsformidling i teori og praksis.- København: Munksgaard

Soergel, Dagobert (1994) Indexing and Retrieval Performance: The Logical Evidence.- I: Journal of the American Society for Information Science, no 8, s. 589-599

Thorhauge, Jens (1989) Luk op for skønlitteraturen.- I Litteratursociologi : En antologi.- Bibliotekscentralens Forlag, s. 102-111

Truelsen, Birgit (1995) Selvbetjening på CD-ROM.- I: Biblioteksarbejde, nr. 45, s. 55-66