

Utveckling av surfplattors användningsområden inom högskolebiblioteken och folkbiblioteken

Ett projekt i samarbete mellan Chalmers Tekniska Högskolas Bibliotek, Bibliotek och läranderesurser vid Högskolan i Borås och Stadsbiblioteket i Göteborg

Jan Magnusson, Chalmers tekniska högskolas bibliotek (Projektledare)
Pieta Eklund, Christel Olsson, Bibliotek och Läranderesurser / Högskolan i Borås
Elin Nord, Göteborgs stadsbibliotek

Sammanfattning

De tre biblioteken Chalmers Tekniska Högskolas bibliotek, Bibliotek och Läranderesurser vid Högskolan i Borås och Göteborgs stadsbibliotek har genomfört en studie i användandet av surfplattor, även kallade pekplattor, för att undersöka användbarheten av dessa hjälpmedel vid undervisning (Chalmers), referensarbete (BLR) och användarstöd (Stadsbiblioteket i Göteborg). Undersökningen har fått ekonomiskt stöd av Kungliga biblioteket för en löptid på två år 2012-2013. Undersökningen har genomförts i olika steg 2012-2013 och har avslutats våren 2013. Surfplattans användning vid undervisningssituationer har utformats så att pekplattan/surfplattan har utnyttjats som en extra, mobil resurs för lärarna. Detta användningsområde har inte visat sig vara så flexibelt och stödjande som väntat. Det är lättare att visa på de skärmar studenterna använder för att upplysa och vägleda vid undervisning. Referensarbete på surfplattorna vid BLR i Borås har fungerat bra. De surfande bibliotekarierna har tjänat som mobila referensdiskar. Vid olika begränsade tidpunkter har man rört sig i bibliotekslokalerna och i ungefär hälften av fallen har kontakt tagits av den surfande bibliotekarien och i hälften av studenterna. Det har upplevts som en positiv erfarenhet både för studenterna och för bibliotekarierna. Stadsbibliotekets användarstöd fick en långsam start på grund av ombyggnation av Stadsbibliotekets huvudbyggnad vid Götaplatsen. All fokus var inriktad på utflyttningen till olika biblioteksfilialer under ombyggnadstiden. På surfplattan kände man att det gick lätt att hjälpa låntagarna, men saknade bibliotekskatalogen. Det gick bra att använda webbkatalogen, men i den kunde man inte utföra all hjälp man ville ge. Viss rädsla för att surfplattan skulle stjälas gjorde att man skaffade en axelremsväska att förvara den i. Erfarenheten var i det hela positiv.

Presentation av projektet

Projektet uppstod som en reaktion på utvecklingen av mobila tjänster som surfplattor och smartphones och andra mobila produkter. Projektet syftar till att undersöka och utveckla användandet av surfplattor på universitetsbibliotek. De kan följaktligen liknas vid bärbara datorer och bör kunna användas på likartat sätt. Projektet syftar till att evaluera användningen av surfplattor både inom biblioteksundervisningen och inom bibliotekets service och informationsarbete mot studenterna. Projektet avser även att undersöka hur surfplattor kan medverka till att förbättra bemötandet av studenter i samband med informationsförmedling.

Projektet består av tre delar, som utförts på tre olika bibliotek. 1) Undervisningen i Information Literacy på Chalmers bibliotek. På vilket sätt kan en surfplatta tillföra mervärde i undervisningen? Förhoppningen är att surfplattan kan tjäna som en pedagogisk förstärkning. 2) Bibliotek och läranderesurser i Borås använde surfplattorna som mobila referensdiskar. Hur kan vi använda surfplattor som arbetsredskap i bibliotekets informationsarbete? Hur förändras bemötandet då den traditionella datorskärmen inte längre skapar en barriär i mötet mellan användare och bibliotekarie? 3) Stadsbiblioteket i Göteborg provade att använda surfplattor som en mobil informationsdisk. De ville se hur surfplattorna fungerar i referensarbetet tillsammans med besökaren. Vilka fördelar och nackdelar finns det med att använda plattorna? Hur väl fungerar de i mötet med besökaren och vad behövs för att arbetet ska bli bättre?

Tidigare undersökningar - litteraturgenomgång

Lotts & Graves (2011) skriver att en iPad är en idealisk för referensarbete. Den väger inte så mycket, det är en mobil bibliotekskatalog, webbläsare, miniräknare, e-boksläsare och mycket mer. De skriver också att alla bibliotekarier borde ha sin egen då dessa från grunden är tänkta som personliga enheter. Om man hade egna surfplattor skulle man komma undan kontoadministration och bibliotekarien skulle ha frihet att anpassa den helt till sina behov, undersöka applikationer som är av intresse etc.

Det finns ett helt specialnummer av *The Reference Librarian* (2011, vol. 1 no 1-2) som innehåller artiklar baserade på presentationer från en *Handheld Librarian*-konferens. I många presentationer framgår det att tekniken med mobila webbsidor och surfplattor leder till ett skifte i biblioteksservice och även den roll som bibliotekarien och biblioteket har; biblioteket blir tillgängligt på användarens mobila apparat vare det sig det är en telefon, surfplatta eller något annat och då är det dags för biblioteken att följa användaren dit denne är.

De flesta bibliotek ser likadana ut; referensdisken och bibliotekarien finns centralt och synligt placerat i biblioteket så att användarna enkelt kan komma fram och ställa frågor. Men eftersom alla människor agerar och reagerar olika bör det finnas olika sätt att nå till bibliotekarierna, vilket betyder att biblioteken bör överväga andra vägar att vara tillgängliga för sina användare (Archer & Cast, 1999).

Archer & Cast (1999) skriver att användarna inte vill avbryta bibliotekarien vid referensdisken då denna verkar upptagen skrivandes eller läsandes. En surfande bibliotekarie kan därför verka mer tillgänglig och studenterna behöver inte avbryta sitt arbete och lämna datorn för att få hjälp. De får

hjälp där de är. Det betyder också att bibliotekarien vid referensdisken inte behöver springa fram och tillbaka mellan användarens arbetsplats och sin egen. När bibliotekarien möter studenterna på dess arbetsplatser får de hjälp direkt. Med tanke på att antalet referensfrågor minskar så kan det konstateras att arbetet vid referensdisken når endast en del av bibliotekets användare, de proaktiva. När den surfande bibliotekarien blir proaktiv når denne troligtvis en annan grupp av användare.

Smith & Pietraszewski skriver i sin artikel från 2004 att antalet referensfrågor i akademiska bibliotek minskar. Då visade statistiken en minskning på 39% på fem år. Enligt Kungliga bibliotekets biblioteksstatistik (Forskningsbibliotek 2002-2011 tabell NHS1-NHS8) mellan åren 2002 och 2011 så visar den också på en minskning hos de flesta bibliotek. På BLR är minskningen 66%, från 13936 frågor under 2002 till 4680 frågor under 2011.

Om man ser till antalet referensfrågor ställda via andra kanaler än fysiska besök på biblioteket har dessa gått kraftigt upp och ner under åren. Vad det beror på kan vi endast spekulera i, men det kan bero på exempelvis slarvigt ifyllda stickprovsblanketter, olika förståelse av definitionen av begreppet referensfråga, att bibliotek inte har kunnat leverera statistik p.g.a. bristande teknik, att mätperioden råkar bli under studenternas höstlov ena året och under en tentamensperiod nästa år, men trenden är ändå tydlig: Antalet referensfrågor minskar på bibliotek.

På Chalmers bibliotek ökar och minskar antalet referensfrågor vartannat år men referensfrågorna via andra kommunikationsvägar så som e-post har stadigt ökat sedan 2002, dock med en liten minskning under 2009 och 2010. Generellt har antalet referensfrågor minskat bland svenska forskningsbibliotek med 42,9%. Motsvarande siffror finns inte för Göteborgs stadsbibliotek då de inte har mätt referensfrågor.

Smith & Pietraszewski (2004) menar att minskat antal referensfrågor kan bero på att användarna tror att de ska kunna informationssökning, det verkar ju ha blivit enklare med Google då det endast finns en sökruta att använda. Användarna vill inte heller verka okunniga. Det finns alltså användare som inte skulle ställa en fråga till en bibliotekarie menar Smith & Pietraszewski. Det kan då kanske tänkas att många av dem försöker lära sig informationssökning på egen hand eller använder sina jämlikar som stöd och gör exakt det som krävs för att klara sig. Med tanke på att det är grundläggande för en universitetsutbildning att studenter efter avslutad utbildning ska kunna söka och kritiskt granska (vetenskaplig) information (Högskolelagen, SFS 1992:1434) kan det inte vara bra att studenterna inte vågar ställa frågor till bibliotekarien.

Archer & Cast (1999) rapporterade att den surfande bibliotekarien hade bättre förståelse för de problem som studenterna fick, exempelvis att de använde olämpliga databaser. De menar också att frågorna dessa bibliotekarier fick att svara på var mer sofistikerade än de frågor som ställdes vid referensdisken. Frågorna som den surfande bibliotekarien fick svara på kunde handla om att hitta den mest relevanta databasen medan bibliotekarien vid referensdisken oftare ombads hjälpa studenten att hitta en specifik titel.

McCabe & MacDonald (2011) beskriver hur de utvärderade sitt projekt i sin artikel. De använde sig av elektroniska enkäter som både bibliotekarien och användaren skulle fylla i. Syftet för dem var att få data från bibliotekarien om tid för mötet, vilken typ av frågor som användaren ställde, platsen för mötet och vem som tog initiativet till mötet. Användaren skulle svara på frågor om deras tidigare erfarenheter från bibliotekets referensservice, deras tankar kring surfande bibliotekarier och om

mötet med den surfande bibliotekarien ökade intresset för att ställa frågor till bibliotekarien. Det var valfritt för användaren att svara på enkäten. De kan visa med statistik från bibliotekarierna att projektet var en succé men feedback från användarna var dålig, endast 4% hade svarat på enkäten. Det finns några anledningar till den dåliga svarsfrekvensen enligt McCabe & MacDonald, nämligen att bibliotekarierna själva inte var konsekventa i att tillhandahålla länken till användarna eller kände att det var obekvämt och klumpigt att be studenten att fylla i enkäten.

Genomförande

1. De tre biblioteken

Chalmers tekniska högskolas bibliotek har kommit långt i digitaliseringen av bibliotekets produkter. Inom några år kommer antalet digitala monografier att vara lika stort till antalet som de tryckta. Dessutom blir de nyanskaffade, digitala medierna mer aktuella och kommer således att användas mer. Här finns underlag till användande av smartphones, surfplattor och laptops när man letar i bibliotekets material.

Bibliotek & läranderesurser i Borås har stora lokaler uppdelade på fem plan. Det är luftiga och vackra, nybyggda ytor, som inbjuder till läsning på plats och med studieplatser för studenter. Här finns en spatial fördel i att bibliotekarierna rör sig bland studenterna under deras studiepass på biblioteket, eftersom biblioteksytan är så stor.

Stadsbiblioteket i Göteborg genomgår en remarkabel utvidgning av huvudbiblioteket vid Götaplatsen Lokalytorna kommer att avsevärt utökas. Till stor del kommer flexibla, luftiga utrymmen för diskussion och information, liksom för utökat antal hyllmeter böcker att skapas. Det moderna biblioteket är lika mycket en mötesplats och ett diskussionsforum som ett ställe där man lånar böcker.

2. Förväntningar.

Innan undersökningen startade fick deltagarna skriva ned sina förväntningar på projektet. Flera av deltagarna ville finna "nya sätt att arbeta och ta till sig ny teknik". Att vandra runt som surfande bibliotekarie skulle också kunna hjälpa till att "inkorporera undervisning om källor, källkritik, referenshantering då detta verkar vara ett problem som studenterna ofta kommer till infopunkten med" (BLR) eller att uppnå "ett effektivt sätt att använda plattor i mitt arbete i informationspunkten." (BLR) Andra frågor man ville ha svar på om surfplattorna var: "Kommer de att förenkla och förändra våra sätt att arbeta? Eller kommer det att visa sig att vi klarar oss bra som vi har det?" (Chalmers) För specialändamål rörande funktionshinder gällde: "Vidare vill jag se hur jag kan använda läsplattan mer, till läshinder studenter (Appen till filhämtning på talböcker från TPB var redan använd)." (Chalmers) När det gällde undervisningen fanns förhoppningen att: "visa våra resurser på ett smidigt sätt." För övrigt var det svårare att tydligt se ett omedelbart användningsområde i undervisningen. En önskan var "att jag upptäcker användningsområden och möjligheter kopplat till undervisningssituationer som jag inte själv ser idag." (Chalmers)

Förväntningarna varierade och man kan säga att de var mest positiva i Borås, där de surfande bibliotekarierna skulle vandra runt bland studenterna som mobila informationsdiskar. Förväntan på användbarhet var lägre när det gäller undervisningen och surfplattorna som stöd och hjälp i denna eller som hjälpmedel för låntagare på Stadsbiblioteket i Göteborg.

Förväntningarna spelar en stor roll när det gäller utfallet av undersökningen. Resultatet visar också att Borås haft mest positiva erfarenheter i projektet, medan Chalmers och Stadsbiblioteket i Göteborg haft mindre positiva erfarenheter, vilket stämmer överens med förväntningarna innan projektet startade.

3. Genomförandet

BLR i Borås

På BLR bestämde vi oss för att utvärdera varje möte med användaren, både från användarens synvinkel och från bibliotekariens. Vi använde oss av elektroniska enkäter, en riktad mot användaren och en mot bibliotekarien och utifrån vad McCabe & MacDonald (2011) skrev om dålig uppföljning från användarens sida bestämde vi oss att låta användaren direkt efter mötet fylla i en enkät på vår surfplatta. Vi diskuterade andra alternativ för utvärderingen men kände att användaren inte kommer att svara på en enkät om den t.ex. skickas till dennes e-post. Vi kände också att det vore bättre att samla åsikter från bibliotekarierna direkt istället för att behöva i efterhand komma ihåg hur många möten det var, vad som hände och hur vi kunde hjälpa användaren.

Vi valde att göra enkäterna väldigt korta och hade endast tre eller fyra frågor beroende på om användaren tycker om tjänsten eller inte. Enkäten riktad mot användarna är tvåspråkig; på svenska och engelska. Vi diskuterade huruvida vi skulle be användaren att fylla i de fall där vi endast hjälpt lokalisera boken på hyllan men eftersom vi vill ha så många svar som möjligt kom vi överens om att be användaren fylla i vid varje tillfälle de får service från en surfande bibliotekarie.

Vi tillät användaren att svara på enkäten på vår surfplatta för att få så många svar som möjligt. Frågorna handlar om varifrån användaren kommer (någon av högskolans institutioner eller en extern användare) från, om de blev hjälpta av mötet och vilken inställning de har till att ha tillgång till surfande bibliotekarier. Alla frågor utom frågan om var besökaren kommer från var öppna frågor där användaren hade möjlighet att skriva med egna ord upplevelsen från mötet.

Bibliotekarien skulle också svara på en enkät efter mötet. Frågorna för bibliotekarien handlade om vilken typ av fråga möte handlade om (forsknings-/informationssökningsfråga, teknisk fråga eller enklare typen av frågor så som att hjälpa lokalisera en viss bok på hyllan), platsen för mötet samt vem som initierade mötet.

Vi bestämde oss för att bli mer synliga och i förhoppning om att minska förvirringen för användarna som ser oss vandra bland hyllorna. Lotts & Graves (2011) skriver att det var tillräckligt att bära en surfplatta för att initiera ett möte mellan bibliotekarien och användaren men det fungerade inte på BLR. Tanken om att göra oss synliga fick vi genom kontakt med ett universitetsbibliotek i England (University of Huddersfield) som hade genomfört ett liknande projekt. De skaffade sig en logo för att använda i marknadsföring av tjänsten. Vi bestämde oss för att göra något liknande och dessutom ta fram en t-shirt som vi skulle använda när vi surfade runt på biblioteket.

För att introducera projektet och göra oss surfande bibliotekarier till en självklar del av bibliotekets verksamhet valde vi att visa upp oss i våra t-shirts under introduktionsdagen för nya studenter. Under denna dag leds alla nya studenter runt på högskolan av studenter som redan gått minst ett år på skolan, och då de kom in i biblioteket fanns vi där för att välkomna och informera om vissa delar av vår generella biblioteksverksamhet (exempelvis kursböcker, grupprum, kopiering) men också lite mer specifikt om konceptet surfande bibliotekarier. Vi hade som mål att var och en av bibliotekarierna som deltog i projektet skulle vara ute i biblioteket två timmar i veckan och tillsammans åtminstone tio timmar per vecka.

Chalmers

På Chalmers tekniska högskolas bibliotek hade vi två undersökningsomgångar. Den ena på höstterminen 2012 och den andra på vårterminen 2013. Undervisningen sker i föreläsningsform i sal med kompletterande sökningar utförda av studenterna med datorer i datasal.

För att samla in statistik och kommentarer till surfplattanvändningen använde vi ett formulär skapat i Survey Monkey. Undervisningstillfällena är koncentrerade under läsperioderna. Under HT-12 hade vi sammanlagt 101 utbildningstillfällen med 7 bibliotekarier. Vid 61 tillfällen användes surfplattan. Det vill säga vi fick en sextioprocentig användning av surfplattan i en undervisningssituation.

Vi visade vår referensguide för studenterna, vår hemsida och vår app. Referensguiden visar hur man skall citera och referera använd litteratur. Den tillhör det mest använda på vår hemsida. Appen har vi numera lämnat bakom oss eftersom vi fått en ny hemsida med bättre funktionalitet för smartphones och surfplattor. Surfplattan användes också för att hjälpa funktionshindrade – främst Audio Note och Dragon dictate. En av lärarna använde sin smartphone för att leta reda på material åt studenterna. Vi flyttade fokus något från enbart surfplattor till mobila enheter i allmänhet.

Det finns ett stort antal mobila enheter med olika användningsområden (Alexander, 2004). Tanken med projektet var att snabbt kunna ta fram material på en surfplatta när man ville hjälpa en student, som hade kört fast på någon sida i utförandet av sin sökuppgift. Vi utvärderade användbarheten i undervisningen i Informationskompetens, dels som hjälpmedel vid instruktion av studenter under deras övningstillfällen, dels som instruktionsplattor för att visa Chalmers biblioteks olika digitala resurser. Vi genomförde projektet i två omgångar – dels en undervisningsintensiv del av HT -12 och början av terminen VT -13. Våra studenter sitter vid arbetsstationer när de genomför sina korta övningsuppgifter. De är många till antalet och det ges väldigt lite tid till varje student som behöver hjälp. Tidsbrist uppstår när studenterna ska lämna in sina uppgifter. Den undervisande personen skulle kunna vara hjälpt av att leta reda på information på den handburna enheten. Det visade sig att det blev svårt att hinna ta fram information på surfplattan när den redan fanns framme hos studenten på dennes skärm. Surfplattan som hjälpmedel fungerade inte optimalt.

Stadsbiblioteket i Göteborg

Tre bibliotek utrustades med varsin Ipad – Stadsbiblioteket Miini, Linnestadens bibliotek och Majornas bibliotek. Stadsbiblioteket är ett bibliotek som riktar sig mot barn mellan 0-5 år och deras föräldrar. Det är ett till ytan litet bibliotek, men har bara en informationsdisk – så behovet av en extra referensdisk var stort. Linnestadens bibliotek ligger i ett hus i flera våningar, där man på ena våningen saknar informationsdisk och ville prova att ha en platta att ta med sig dit och fånga upp besökarnas frågor på det obemannade våningsplanet. Majornas bibliotek är i ett plan, och här ville man testa hur väl det fungerar att ha en platta att ta med sig till hyllan när man hjälper en besökare.

Vi startade med en del tekniska problem, vilket gjorde att det var trögt för biblioteken att komma igång med att testa plattorna. Bland annat hade vi problem med nätförbindelsen samt problem med enkäten som projektet skulle utvärderas i.

Vi startade att använda plattorna i biblioteken oktober 2012 och avslutade i januari 2013. På Stadsbiblioteket Miini var det en person som provade att använda plattan och hade den med sig alla informationspass under projektets period. På Linnestadens bibliotek avsatte man en timme per dag

som man befann sig ute bland besökarna med plattan. Alla bibliotekarier var med och bemannade. På Majornas bibliotek var de en person som testade plattan och använde den på ett aktivt sätt genom att beta av kö till informationsdisken eller fråga besökare ute i biblioteket om de behövde hjälp.

Vi samlade in deltagarnas intryck dels genom en enkät och dels genom ett avslutande möte där vi diskuterade igenom våra upplevelser av surfplattans funktionalitet i referensarbetet.

Utvärdering

För att kunna utvärdera projektet har vi skapat frågeformulär i ett program som heter Survey Monkey. På BLR har både bibliotekarierna och användarna svarat. (Bilaga 1) På Chalmers har de olika lärarna svarat (Bilaga 2) och på Stadsbiblioteket i Göteborg har bibliotekarierna som deltog i undersökningen svarat på frågor i enkäten. (Bilaga 3).

BLR i Borås

Vi bestämde oss på BLR att utvärdera varje möte med användaren, både från användarens synvinkel men även från bibliotekariernas. Utifrån vad McCabe & MacDonald (2011) skrev om dålig uppföljning från användarens sida bestämde vi oss att låta användaren direkt efter mötet fylla i en enkät på vår surfplatta. Vi diskuterade andra alternativ för utvärderingen men kände att användaren inte kommer att svara på en enkät om den t.ex. skickas till dennes e-post. Vi kände också att det vore bättre att samla åsikter från bibliotekarierna direkt istället för att behöva i efterhand komma ihåg hur många möten det var, vad som hände och hur vi kunde hjälpa användaren.

Vi valde att göra enkäterna väldigt korta och hade endast tre eller fyra frågor beroende på om användaren tycker om tjänsten eller inte. Enkäten riktad mot användarna är tvåspråkig; på svenska och engelska. Vi diskuterade huruvida vi skulle be användaren att fylla i de fall där vi endast hjälpt lokalisera boken på hyllan men eftersom vi vill ha så många svar som möjligt kom vi överens om att be användaren fylla i vid varje tillfälle de får service från en surfande bibliotekarie.

Vi tillät användaren att svara på enkäten på vår surfplatta för att få så många svar som möjligt. Frågorna handlar om varifrån användaren kommer (någon av högskolans institutioner eller en extern användare) från, om de blev hjälpta av mötet och vilken inställning de har till att ha tillgång till surfande bibliotekarierna. Alla frågor utom frågan om var besökaren kommer från var öppna frågor där användaren hade möjlighet att skriva med egna ord upplevelsen från mötet.

Bibliotekarierna svarade också på en enkät efter mötet. Frågorna för bibliotekarierna handlade om vilken typ av fråga möte handlade om (forsknings-/informationssökningsfråga, teknisk fråga eller enklare typen av frågor så som att hjälpa lokalisera en viss bok på hyllan), platsen för mötet samt vem som initierade mötet.

Utvärderingen från BLR visar att användare är väldigt positivt inställda till att få hjälp där de befinner sig. De upplever att det är enklare då de inte behöver lämna sin dator för att få hjälp och göra om sökningen. De flesta har blivit hjälpta av mötet men i de fall användaren inte har fått hjälp är för att boken har trots allt varit borta. De flesta möten har handlat om enklare informationsökningsfrågor så som att hjälpa användaren att hitta bland hyllorna. Andra frågor har handlat om att hitta till en sal eller om tekniken. Bibliotekarierna svarade även på frågan vem som initierade mötet. Ungefär hälften av gångerna har det varit bibliotekarierna, hälften studenten.

Se bilaga 1.

Chalmers

En första utvärdering från Chalmers bibliotek gav att surfplattan användes vid lite drygt hälften (60%) av undervisningstillfällena.

Vid undervisningstillfällena har vi visat följande för studenterna: Referensguiden; applikationer; vår hemsida och vår app. Det har varit få applikationer som visats vid varje tillfälle, var och en har bara visat en applikation (främst vår egen) eller ingen alls. Ett undantag gäller studenter med funktionshinder. Där har, förutom biblioteksapplikationen, även visats AudioNote och Dragon dictate. I informationssamtalet med studenter med funktionshinder har det varit bra att ha plattan till hands. Referensguiden har visats på surfplattan som ett stöd under övningstillfällena. Det har varit lätt att visa hur en referens skall se ut samtidigt som studenterna har haft sina artiklar framme och all metainformation om dessa på skärmen men ofta har det känts som att det skulle ta för lång tid att leta reda på något på surfplattan och resultatet har då blivit att inget letats fram av den undervisande personalen.

När det gäller lättanvändbarheten och snabbheten tycker majoriteten av bibliotekarierna att den är lättanvänd, men samtidigt att det tar för lång tid att leta reda på material under själva lärandesituationen. Att inte glömma att ha surfplattan med sig är viktigt, likaså att den är uppkopplad och gärna att man har förberett sig med att ladda ned någon applikation i förväg. Dessutom måste man fundera över hur man bäst kan använda plattan på ett pedagogiskt sätt.

På frågan om det är lättast att instruera studenterna på den arbetsstation de sitter vid eller på surfplattan tycker majoriteten att det är lättast att visa på arbetsstationen. Man kan också tillägga att det är mest pedagogiskt att visa på arbetsstationen eftersom man samtidigt kan visa vilka sökvägar man skall gå för att komma till rätt resultat. Och då är det alltid bäst om studenten själv får knappa på tangentbordet i stället för att undervisande personal visar på en redan framtagna sida. Här kan man säga att undersökningen ger ett negativt resultat ur användbarhetssynpunkt för surfplattan. Det är lättare att inte använda den.

Några har också testat en annan mobil enhet, mobiltelefonen. En smartphone finns alltid med den undervisande personalen då vi alla fått en mobil enhet i stället för fast telefoni. Det går ju lika bra att använda den för att leta reda på undervisningsmaterial. Av de mobila enheter vi har med oss, smartphone och surfplatta, har fördelningen blivit jämn mellan dem. Båda dessa mobila enheter har sina för- och nackdelar. Man kan kanske tänka sig att den smartphone man är van att använda dagligen känns bekväm även i en undervisningssituation när man skall ta reda på svar på frågor. Man är väl bekant med hur den fungerar. Å andra sidan har surfplattan också varit bekant för alla deltagarna i projektet.

Se bilaga 2.

Stadsbiblioteket

På surfplattorna kunde vi bara använda vår webbkatalog och inte använda vår bibliotekskatalog. Det var detta som man upplevde som den största begränsningen. När man hjälpte besökarna med deras frågor var det dels ett stort antal frågor man inte kan svara på och många frågor som man inte kunde

fullfölja i webbkatalogen. Ett exempel var när man ska hjälpa någon att reservera en bok, så visar det sig att personen saknar pin-kod och man inte kan hjälpa till mer i webbkatalogen. Man upplever sig begränsad med bara webbkatalogen. Man säger att det är svårt att hjälpa hela vägen på grund av "Ovanan att hjälpa låntagaren utan tillgång till Millennium". Rent pedagogiskt upplever man dock att det är bra att använda webbkatalogen: "Man kan titta tillsammans, kommer närmare. De lär sig att hitta hemma när man visat en gång."

En annan sak med surfplattan som man upplevde som en nackdel var att upplevde den som stödbegärlig. Man rädd att den skulle bli stulen, kvarglömd eller försvinna. Även om man ser det som en fördel att kunna bära den med sig, så blir det också till en nackdel – eftersom den är lätt för någon annan att ta om man lägger ifrån sig plattan utan uppsikt. Vi försökte lösa detta genom att skaffa en axelväska att ha plattan i när man inte använde den, men då blev nackdelen att det var svårt att lirka upp den ur väskan när man stod med en besökare och skulle hjälpa till.

Man upplevde att surfplattan var otymplig. Ipaden kändes tung och stor att bära runt med, "svårt att bära med sig och göra andra saker samtidigt". Man tyckte även att det var svårt att söka tillsammans med besökaren på plattan. Då upplevdes skärmen som liten, plus att man anser att det är enklare att visa när man står tillsammans vid en stationär dator.

Den stora fördelen som man upplevde med plattan av att man blev flexibel i och med att man kan bära med sig plattan. Man kan ta med sig plattan till hyllan och fortsätta sökningen där tillsammans med besökaren. "Att kunna ta med sig plattan till den aktuella hyllan för att se om boken fanns där", som man uttrycker det.

En fördel med plattan som man nämnde var att det kändes roligt att använda ny teknik på det här sättet. Det var roligt att visa att biblioteken använder plattor och hänger med i teknikutvecklingen. Några i projektet var inte så bekanta med surfplattor, så de upplevde det som en bonus att få en kompetenshöjning inom detta område. Många besökare kommer med frågor om sina egna plattor, så då kändes det bra att vara bekant med tekniken.

Deltagarna tyckte inte att det tillförde något extra när man använde surfplattan i mötet med besökare. Man tycker att det är lika enkelt att använda en informationsdator, och där kommer man även åt bibliotekskatalogen – något man upplevde som mycket negativt att man inte gjorde i surfplattan. Man har mest använt plattan till att söka efter media, men även för att visa bibliotekets digitala resurser, lägga reservationer, visa webbkatalogen samt söka efter information. De allra flesta frågor har man dock lyckats fullfölja på plattan, även om man upplever sig begränsad med bara webbkatalogen. Även om deltagarna inte tycker att surfplattan fungerar fullt ut som mobil informationsdisk, så ser man andra tillfällen där en surfplatta kan vara bra att använda i mötet med besökarna, speciellt i pedagogiskt syfte, " jag tror att det hade fungerat bra på Stadsbiblioteket då jag ofta hade visningar för klasser. Då visade jag hur de kan söka efter en bok . Hur man hittar databaser och tipsar på några av våra länkar. Jag visade även tidskrifter och dagstidningar.

Se Bilaga 3.

Slutsatser

BLR i Borås

Det är inte helt klart att användning av surfplattor tillför något i referensarbetet. De viktiga är att vara rörlig och befinna sig där användaren är. Det finns en del utmaningar för att kunna använda surfplattor eller vara rörlig i sin referenstjänst på mindre bibliotek. Alla vill kanske inte arbeta på detta sätt då de kanske inte känner sig säkra hur de ska kunna erbjuda tjänsten som håller jämn och god kvalitet. Surfande kräver mer personalresurser om den fasta referensdisken ska finnas kvar eller så blir det större krav de surfande bibliotekarierna om de ska hinna med sina ordinarieuppgifter, ordinarie passen vid referensdisken samt gå runt i biblioteket.

Arbetet med surfplattorna har resulterat i en ny syn på informationsdisksarbete för bibliotekarierna på BLR: vi skulle kunna vara mer mobila och söka upp användaren i större utsträckning än vi gör idag även utan en surfplatta. Arbetet har även väckt tankar om att när bibliotekarien använder sig av en surfplatta så kan referenssamtalet även användas som ett tillfälle att rekommendera applikationer som skulle fungera bra för studierna, så som lexikon, anteckningsapplikationer, språkstöd och liknande. Att vi jobbar utanför vår trygga referensdisk kan ge oss mer och fler idéer hur referensarbetet skulle kunna utvecklas eftersom användarnas behov förändras, tekniken vi och användarna använder förändras. Därför borde även referensarbetet hänga med i dessa förändringar.

Det kan finnas negativa åsikter om surfande bibliotekarier bland bibliotekarierna. Det kan finnas en rädsla att studenternas och forskares syn på bibliotekaries yrkesroll och kompetens som expert i informationsökning försämras om service kan erbjudas var som helst. Det finns även tankar om att studenternas integritet försämras när studenten erbjuds tjänster bland andra användare. Informationsdisken kan upplevas som mer enskild även om det finns mitt bland studenterna och alla ser kanske inte att någon behöver hjälp. Bibliotekarien har kanske bättre koll på var man ska logga ut. Det positiva med surfande bibliotekarierna är att bibliotekarien blir mer synlig på biblioteket och studenterna inte behöver packa ner alla sina saker för att komma till referensdisken för att få svar på en fråga

Chalmers

Vid undervisningstillfällena har vi först en genomgång i form av en föreläsning och sedan en övning för studenterna. Övningen blir ofta utförd under tidsnöd. Det viktigaste blir att visa studenterna våra resurser. Med hjälp av surfplattan kan man visa vårt material, som till exempel referensguiden men det är betydligt effektivare, ur inlärningssynpunkt, att låta studenterna själva gå de sökvägar de måste gå för att hitta vårt material och under den processen leda dem på de arbetsstationer de sitter vid i undervisningslokalerna. Det behövs ett radikalt pedagogiskt omtänk inför mobila enheter och deras användning.

Surfplattan är lättanvänd och alla vet hur man använder den och alla har haft lätt att hitta material. Särskilt bra är surfplattan när man skall låna böcker för eget privat bruk. Det visar sig lättare än man tror att läsa böcker och pdf-filer på surfplattan. Det som kan kännas lite motigt försvinner ganska fort och den självlysande läsytan, möjligheten att förstora upp bokstäverna och lättheten i att hitta tillbaka till det ställe man avbröt läsningen på gör att användandet känns flexibelt.

Surfplattan blir inte så effektivt använd i undervisningssituationen därför att 1) det är mer pedagogiskt, går snabbare och är lättare att visa på den skärm studenten har framför sig vid arbetsstationen och för att 2) surfplattan kanske passar bättre vid denna "gammaldags" användning som extra informationsdisk i stället för sökhjälp för den undervisande personalen. Tillvägagångssättet med en extrahjälp vid undervisningen verkar inte riktigt anpassad till surfplattans potential. Man har kanske mer hjälp av specialdesignade undervisningsappar och annat dylikt, men det är ett annat projekt.

Stadsbiblioteket

Att använda en surfplatta i referensarbetet har sina begränsningar. Man upplever den som en stor nackdel att bibliotekssystemet inte kan köras fullt ut, utan att man får nöja sig med webbkatalogen. Många frågor kräver att man har tillgång till fler funktioner, att man kan slå upp ett bibliotekskortsnummer, byta en pin-kod, se när en bok blev återlämnad – och där måste man lämna surfplattan och gå till en informationsdator. På frågan om i fall det hade känt mer användbart om man skulle kunna ha all funktionalitet i plattan, så är deltagarna ändå tveksamma på grund av att man upplever plattan som otymplig och tung att bära runt på. Att man måste hålla plattan i handen medan man visar tycker man är krångligt och gör att det blir svårt att visa besökaren på ett bra sätt. Att ha en mindre enhet att visa på, en mindre platta eller en smartphone tror ingen skulle göra det enklare – eftersom skärmen blir för liten då.

Den stora fördelen man ser är att man blir mer mobil och flexibel och att man kan hjälpa besökarna och visa dem hur webbkatalogen fungerar. Man ser andra användningsområden för surfplattor, speciellt i pedagogiska syften – men även att man kan ta plattan med sig fram till hyllan där man jobbar ses som en stor fördel. Nackdelen man ser dock är att man jobbar med en platta som är stöldbegärlig och lätt för någon att ta med sig. Deltagarna anser alltså att det finns flera områden som man behöver hitta lösningar på för att surfplattorna ska vara ett användbart arbetsverktyg i referensarbetet.

Litteraturförteckning

Alexander, B. (2004) Going nomadic : mobile learning in higher education, *Educause review*, sept/okt, p. 28-35

Archer, S.B. & Cast, M. (1999). "Going Where the Questions Are": Using Media To Maintain Personalized Contact in Reference Service in Medium-Sized Academic Libraries. *Reference Librarian*, no 65, ss. 39-50.

Blackburn, H. (2011) *Millennials and the adoption of new technologies in libraries through the diffusion of innovations process*, *Library Hi Tech*, Bradford : Emerald Group

Eliasson, E. (2012). *Slutrapport om pilotprojekt iPad*, Göteborg: Chalmers tekniska högskola. Forskningsbibliotek 2002-2011 tabell NHS1-NHS8. (2012) <http://www.kb.se/bibliotek/Statistik-kvalitet/biblioteksstatistik/Bibliotek-2011/> [2012-08-15]

Gustavsson, A.-K., Vemmenby, T. (2010). *Läsplattan - vägen framåt?*, Lund: Lunds Universitetet.

McCabe, K.M., MacDonald, J.M.R. (2011). Roaming Reference: Reinvigorating Reference through Point of Need Service. *Partnership : the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, vol. 6, no. 2, ss. 1

Melhuish, K., Falloon, G. (2010) Looking to the future : M-learning with the iPad. *Computers in New Zealand schools : Learning, Leading, Technology*, 22(3)

Lotts, M., Graves, S. (2011). Using the iPad for reference services: Librarians go mobile *College & Research Libraries News*, vol. 72, no. 4, ss. 217-220.

Murphy, J. (2011). The Mobile Revolution and The Handheld Librarian. *The Reference Librarian*, vol. 52, no. 1, ss. 1 – 2.

Reference Librarian, The (2011). vol 1 no 1-2.

Rosenzweig, Gary (2013) *Min iPad*, Stockholm : pagina

Smith, M.M., Pietraszewski, B.A. (2004). Enabling the roving reference librarian: wireless access with tablet PCs *Reference Services Review*, vol. 32, no. 3, ss. 249-255.

To Me Group AB (2011) *Surfplattor : en utvärdering av teknik och användbarhet*, Linköping : usify