

Projekt Spørg Biblioteket - en stumper service for bibliotekarer

Af Gitte Sølberg

Efter ansøgning fra Gentofte Bibliotekerne bevilgede Biblioteksstyrelsen i august 1998 kr.140.000,- til igangsættelse og afvikling af projekt "Spørg Biblioteket" - en landsdækkende stumper-service for bibliotekarer(1), der skulle løbe frem til 1. september 1999. Med Gentofte Bibliotekerne som vært var det tanken at afprøve mulighederne for at fungere som en slags endestation for besvarelse af svære referencespørgsmål. Planlægning og forberedelse fandt sted i efteråret 1998. Basis for projektet skulle være Gentofte Bibliotekernes tidligere projekt "Internet-dialog (Stumper)", der blev afviklet i 1997/98.

Projektgruppen består af 3 bibliotekarer på Gentofte Bibliotekerne fra henholdsvis udlån og læsesal. Gentofte Bibliotekerne har derudover stillet serverkapacitet til rådighed. Den viden og kompetence, der blev oparbejdet ved udvikling af projekt "Stumper" har dannet grundlaget for projektet.

Projektets formål

1. At etablere et så bredt samarbejde som muligt mellem bibliotekarer på folkebibliotekerne og med forskningsbiblioteker og andre institutioner med stor erfaring i at formidle valid information på en spændende og forståelig måde.
2. At etablere en national landsdækkende stumper-service til besvarelse af svære (reference)spørgsmål.

3. At kanalisere de danske bibliotekarers uudnyttede viden-potentiale indenfor både interesse- og arbejdsfelt ud til besvarelse af "vanskelige" spørgsmål.
4. At finde svar på spørgsmål, der ikke tidligere blev besvaret, fordi det enkelte bibliotek ikke selv havde ressourcerne til det.

Projektets målsætning

- At gøre det muligt at etablere et bibliotekarisk fællesskab, der skal være med til at styrke samarbejdet mellem de danske biblioteker, så opgaven med at finde svar på spørgsmål, stillet hvor som helst i landet, løftes i fællesskab.
- At alle deltagende biblioteker og institutioner frivilligt vil stille deres viden og erfaring til rådighed, for at opnå en gensidig kompetenceudvikling, der vil medvirke til at optimere kvaliteten af det færdige produkt.
- At gøre den til formålet oprettede mailing-liste til fælles forum for kontakt mellem deltagerne, så alle spørgsmål, svar, forespørgsler og forslag hurtigt bliver synlige for listens deltagere.
- At hver enkelt bibliotekar og hvert enkelt bibliotek selv kan bestemme på hvilket niveau, man vil tilmelde sig/være med.

- At formidle både spørgsmål og svar ud på en spændende og forståelig måde.
- At oprette en hjemmeside, hvor aktiviteterne på listen kunne spejles

Perspektivet

for forsøget er, at arbejde hen imod at servicen gøres permanent og åbnes, så alle kan stille spørgsmål.

Projektforløbet

Bibliotekarer i udlån og på læsesale i folkebiblioteker i hele landet blev i slutningen af 1998 opfordret til at tilmelde sig den til projektet oprettede mailing-liste. Redaktionsgruppen udvalgte derefter et antal forskningsbiblioteker og andre beslægtede institutioner indenfor et bredt emnefelt for at spørge om deres interesse for frivilligt at deltage. Da vi ikke kunne forvente, de ville følge listen løbende, blev de foreslået at tilmelde sig som eksperter med oplysning om ekspertiser. Skulle der så blive behov for det, kunne redaktionsgruppen kontakte dem for at svare på spørgsmål indenfor deres emne.

For yderligere at udbrede kendskabet til servicen skrev vi og fik offentliggjort et par artikler i henholdsvis Referencen og Biblioteksarbejde. Derudover gjorde vi på div. møder og kurser opmærksom på servicen. Men udadtil blev der ikke reklameret, da servicen jo primært henvender sig til bibliotekarer.

Der viste sig heldigvis hurtigt at være stor interesse for tilmelding fra bibliotekarer overalt i landet. Eksperterne på forskningsbiblioteker og beslægtede institutioner var noget mere forbeholdne. Enkelte mente, der ville blive for mange omveje førend spørgeren ville få et svar. Og nogle mente ikke deres ressourcer skulle bruges til en folkebiblioteksopgave. Men der var da heldigvis også nogle, der ikke havde disse forbehold og som hurtigt tilmeldte sig med deres e-mail adresse, så vi kunne gøre brug af deres viden, når behovet opstod.

I januar 1999 åbnede servicen officielt med egen hjemmeside og mailing-liste. De tilmeldte bibliotekarer, afdelinger, biblioteker og institutioner

kan både stille spørgsmål og medvirke til at finde svar på andres spørgsmål. Men ingen har pligt til at svare. De fleste tager det heldigvis som en udfordring at være med til at finde et svar. Og det sker ofte, at der på samme tid kommer svar fra flere forskellige bibliotekarer.

Servicen kan kontaktes på flg. måder:

Personlig tilmelding til listen
listserv@gentoftebib.dk
 med sin e-mailadresse.

Via *servicens hjemmeside* på www.sporgbiblioteket.dk under *tilmelding*. Hjemmesiden kan også nås fra Gentofte Bibliotekernes hjemmeside, under Centralbiblioteket. Siden er primært oprettet for at præsentere servicen for ikke-tilmeldte bibliotekarer, sekundært for samlet at kunne præsentere aktiviteterne på listen.

3) Direkte kontakt

Der er på hjemmesiden en blanket, hvor alle og enhver kan stille spørgsmål. Formålet med den er at vurdere omfanget af dette tilbud med henblik på, at enhver senere skal kunne stille spørgsmål, ikke kun stumper-spørgsmål. Faciliteten bruges i et vist omfang i dag af almindelige brugere. Men alle spørgsmål går til Spørg Bibliotekets postkasse og besvares af os. I visse tilfælde videresendes de dog til relevante afdelinger i Gentofte Bibliotekerne.

Hjemmesiden er opbygget således:

- Beskrivelse.
- Tilmelding
- Spørgsmål og Svar
- Ubesvarede spørgsmål
- Spørg Biblioteket
- Faglige spørgetjenester
- Biblioteks-FAQ

Listen over *ubesvarede spørgsmål* indeholder samtlige ubesvarede spørgsmål i forventning om, at der, på et eller andet tidspunkt vil kunne findes et svar. Udfor visse af spørgsmålene har redaktionen valgt at give et del svar eller en anvisning på, hvor der er blevet søgt. Spørgere og svarere er

som hovedregel anonymiserede ved præsentationen på hjemmesiden. Denne måde er valgt for ikke at fremhæve nogle navne fremfor andre. Der er dog i visse tilfælde angivet de(t) svarende biblioteks navn.

Spørgsmål og Svar afspejler et udvalg af den sidste måneds aktivitet på listen. Efterfølgende bliver den til *Biblioteks-FAQ'en*, der ikke er en FAQ i ordets egentlige forstand, men er arkiv over de modtagne spørgsmål og svar ordnet i større emnegrupper. Redaktionen har valgt at fortolke ordet bredere, fordi det er vores erfaring, at der stort set ikke kommer gengangerspørgsmål. I løbet af begge projektførelser, har vi kun fået 2 spørgsmål, vi havde fået før. Det ene drejede sig om et formodet Kierkegaard-citat, det andet om identiteten af et kendt svensk forfatterpseudonym. Vi har indledt et samarbejde med et andet folkebibliotek om oprettelse af en FAQ, der på længere sigt kan blive til en slags landsdækkende snydekartotek med søgefaciliteter. Man kunne også forestille sig en mere struktureret samling af de tilmeldtes resourcer.

De *faglige spørgetjenester* er en genvej til nogle af de elektronisk baserede web-brevkasser, der anonymt og gratis giver spørgeren mulighed for via e-mail at stille spørgsmål til fagfolk indenfor et bestemt emneområde. Servicerne er samlet i logiske samhørende emnegrupper.

Proceduren for at stille spørgsmål

Modtager man på sit lokale bibliotek et spørgsmål, der ikke kan besvares, enten fordi man ikke har materialerne eller fordi, man har prøvet alt uden resultat, så sender man spørgsmålet ud på mailing-listen. De tilmeldte kan enten svare, give et delsvar eller helt lade være at reagere. Indkommer der ikke noget svar i første omgang, kan redaktionen eller det spørgende bibliotek, sende spørgsmålet ud igen. Redaktionen har i projektperioden prøvet at finde svar på flest mulige af spørgsmålene.

Et udvalg af spørgsmål og svar præsenteres derefter på hjemmesiden. Hvis der er et spørgsmål, der ikke bliver besvaret indenfor kort tid, lægges det også ud på hjemmesiden.

Det har været en af vores forventninger, at man lokalt ville oprette sin egen web-baserede spørge-service, der kunne give borgerne adgang til at få svar på alle typer af spørgsmål, især rettet mod det lokale bibliotek. Det har ikke været nogen betingelse for tilmelding til Spørg Biblioteket, men er et stående forslag, og der er da allerede biblioteker der har en sådan service.

Fordelen for det enkelte bibliotek ved at være tilmeldt Spørg Biblioteket er, at der er flere, der ser spørgsmålet. Det giver spørgeren flere muligheder for svar. Man kan lokalt på hjemmesiden eller på anden måde orientere brugerne om de udvidede muligheder, det giver, når biblioteket tilslutter sig Spørg Biblioteket.

Spørgsmålstyper

Vi har ikke nøjagtigt optalt antallet af spørgsmål eller opgjort hvor mange, der er modtaget i hvilke kategorier. Men langt den overvejende del falder indenfor områderne *ord*, *citater* og *litteratur*. Det kan ses af både de arkiverede og de ubesvarede spørgsmål. Men der kommer da også spørgsmål om skik og brug, sport, teknik og mange andre emner.

Svarene og svarerne

Den overvejende del af svarene er kommet fra folkebibliotekarer fra både store og små biblioteker. For bibliotekarer på mindre biblioteker er der den oplagte fordel, at potentialet, til at svare, bliver langt større end før. Samtidig kan der på et lille bibliotek sidde en ekspert indenfor et bestemt emneområde, der hurtigt kan svare på noget andre ville være lang tid om. Der er kun få egentlige eksperter fra andre institutioner og forskningsbiblioteker, der har været med til at svare. I de tilfælde hvor det skønnedes påkrævet, har redaktionen selv taget kontakt til eksperterne.

Det er svært at vurdere på svar kvaliteten, men flere modtagere har tilkendegivet deres tilfredshed med svaret. Men synligheden på listen gør, at alle andre kan korrigere eller supplere svaret, hvis nogen mener, det ikke er korrekt. Hvis det ikke er i orden, kan det spørgende bibliotek blot sende spørgsmålet med evt. kommentarer ud igen. M.h.t. svarprocenten, så er det vores fornemmelse, at

den er relativt høj. Svartiden har i mange tilfælde været utrolig kort.

Der vil altid være spørgsmål, der venter enten fordi de ikke kan besvares eller fordi det tager tid at finde svaret. Derfor er der konstant ca. 15 ubesvarede spørgsmål. Det er dog ikke alle de samme, der sker løbende udskiftning i dem.

Facts om projektet

Biblioteksstyrelsen bevilgede 2 x 70.000 kr. som blev brugt til vikardækning, design af hjemmeside, software, rejser m.v. Der har været 3 bibliotekarer med erfaring fra udlåns- og referencearbejde fra henholdsvis udlån og læsesal tilknyttet. Desuden kyndige edb-driftansvarlige. Undervejs i projektet blev der brugt ca. 8-9 timer pr. uge i alt til opfølgning på hjemmesiden, ajourføring af spørgsmål, teknisk pleje af listen, rundsending af spørgsmål m.v. De fleste timer blev lagt i opstartfasen til udvikling og design af hjemmeside, teknisk model samt implementering. Der er p.t. ca. 160 tilmeldte biblioteker/bibliotekarer.

Spørg Biblioteket i fremtiden

Behovet for en fælles service til at løse de svære (reference)spørgsmål vil fortsat være til stede. Med lokal opbakning og de hidtil tilmeldtes fortsatte deltagelse og interesse for projektet, vil Spørg Biblioteket kunne fortsætte som en del af de daglige funktioner på Gentofte Bibliotekerne. Skal der vælges model ud fra prioritering af ressourcer, kan man vælge at lade listen køre som

hidtil med de ressourcer, det så kræver til løbende pleje, besvarelse af spørgsmål, løsning af evt. tekniske problemer, nytilmeldte, evt. markedsføring osv. Men man kan også vælge hjemmesidepræsentationen fra og kun køre en egentlig mailing-liste. Uanset hvilken model man måtte vælge, kan og bør fællesskabet på listen fortsætte. Udviklingen af de netbaserede tjenester vil i fremtiden forandre sig fra at være et enkelt eller nogle få bibliotekers "flagskib" til i højere grad at være en opgave, der skal løses ved en bred fælles indsats af bibliotekerne. Ved at udnytte og inddrage viden og kompetencer fra mange bibliotekarer og biblioteker i udvikling af de netbaserede ressourcer, vil brugerne få en række kvalitetstilbud, der er forankret i og kan markedsføres af alle biblioteker.

Vi finder ideen med en national stumper, der udnytter de fælles ressourcer, oplagt at samarbejde om og håber også at både brugere og samarbejdspartnere ligesom vi har fundet struktureret web-kommunikation og informationsformidling særdeles velegnet til besvarelse af svære spørgsmål. Vi ser fortsat "Spørg Biblioteket - den landsdækkende stumper-service" som en massiv national biblioteksressource for alle landets biblioteker. Vi ser positivt frem til et fortsat web-samarbejde.

Note

1. www.spørgbiblioteket.dk