

Biblioteks Vagten

Af Lisbet Olesen

Udvikling i referencearbejdet

Der er efterhånden udbredt enighed om, at det traditionelle referencearbejde er under store forandringer i disse år. Nogle af årsagerne er bl.a.:

- 1) Spørgsmålenes karakter ændrer sig, bl.a. på grund af skolernes og læreanstaltens opgave/projektorienterede undervisningsform.
- 2) Mange af bibliotekernes brugere har selv fået adgang til Internettet og det stiller nye krav til referencearbejdets form og indhold.
- 3) Både biblioteker, offentlige- og kommercielle udbydere tilbyder (reference)service via Internettet.
- 4) Bibliotekernes opgaver bliver flere og flere, vagterne mere og mere travle, så vi satser (måske for meget) på selvhjulpne brugere.

Referenceafdelingerne bliver som konsekvens af ovenstående mange steder nedlagt og integreret i en samlet voksenbetjening. Dette er ofte sket i tillid til, at brugerne selv kan finde især faktaoplysninger på nettet. Hvis de alligevel har brug for hjælp, kan det ofte være vanskeligt at få tid til at komme helt rundt om spørgsmålet hvis det drejer sig om en vanskelig (tidskrævende) søgning på nettet. Referencebibliotekarerne har været hurtige til at integrere brugen af Internettet i det daglige arbejde, så vi har høstet mange erfaringer både

med vores egen brug (hvad og hvor meget kan rent faktisk findes på nettet), og med lårnernes brug (jeg har søgt på nettet, der var ikke noget). Skoleelever og studerende skal ofte hente oplysninger mange steder fra, og det er ikke altid, at bibliotekerne har åbent, lige når opgaven skal skrives, og der opstår et akut informationsbehov. Selv om nogle lånere er gode til at afsøge Internettet, er det ikke sikkert, at de kan finde f.eks. en bestemt lov eller et direktiv fra EU. De overvejer ikke at kontakte biblioteket næste dag, når der er åbent.

Der er de seneste år sket en kraftig udvikling af søgemaskinerne, netguides (f.eks. FNG) og kommercielle og ikke kommercielle spørgetjenester Netdoktoren, Familieadvokaten, FDB m.fl.). Alle disse tjenester afhjælper selvfølgelig en hel del informationsbehov, men dækker langt fra alle de emner og niveauer, vi traditionelt dækker på et folkebibliotek. Spørgetjenesterne har den fordel, at man kan stille sit spørgsmål på et hvilket som helst tidspunkt, og så afvente at svaret løber ind på ens mail. Både de såkaldt selvhjulpne lånere og spørgetjenesterne har dog den ulempe, at de ikke har "den menneskelige faktor" som Anne Grodzins Lipow skriver om i Library Journal august 1999. "Den menneskelige faktor" er her forstået som bibliotekaren, der er mellemlæddet mellem spørgeren og informationen. Set i lyset af den her

beskrevne udvikling er det vigtigt for bibliotekerne/bibliotekarerne at finde nye veje i informationsformidlingen/referencearbejdet. Derfor er tre biblioteker gået sammen om:

Projekt BiblioteksVagten (www.biblioteksvagten.dk).

BiblioteksVagten er et forsøg støttet af Biblioteksstyrelsens Udviklingspulje for Folke- og Skolebiblioteker med deltagelse af Herning Centralbibliotek (projektleder) Silkeborg Bibliotek og Gentofte Bibliotekerne. Projektperioden løber fra september 1999 til august 2000. BiblioteksVagten er et tilbud til alle borgere i Danmark, som nu kan stille spørgsmål til biblioteket hele døgnet rundt.

Projektets formål har følgende elementer:

- 1) Afprøvning og videreudvikling af Silkeborg Biblioteks "Netnavigatør".
- 2) Anvendelse af netbaserede ressourcer i en målrettet netbaseret betjening.
- 3) Undersøge samarbejdsformer mellem forskellige bibliotekstyper.

De tre biblioteker har på baggrund af projektets formål opstillet følgende mål for projektet:

- 1) At få etableret en oplysningservice der virker og bruges optimalt.
- 2) At få afdækket brugernes behov for en oplysnings-tjeneste. Hvilke typer spørgsmål bliver stillet, hvornår på døgnet, hvorfra i landet, hvem bruger en sådan service, alder, faglig baggrund. mv.
- 3) At undersøge projektdeltagernes muligheder for at svare, dels fra hjemmearbejdspladser (kun brug af Internettet) dels fra biblioteket (med hele bogbestanden "i ryggen").
- 4) At undersøge hvordan samarbejdet mellem tre forskellige biblioteker fungerer. De tre biblioteker er forskellige både af størrelse og geografisk placering.
- 5) At undersøge forskellige teknologiske muligheder (IT).

Perspektivet for de tre deltagende biblioteker er:

- At lave en landsdækkende permanent service evt. med flere deltagende biblioteker.
- At finde nye "roller" for erhvervet.

- At fremtidssikre bibliotekerne i lyset af samfundsudviklingen.

Hvad går servicen ud på?

BiblioteksVagten er som sagt en service, hvor alle borgere kan stille spørgsmål, der normalt stilles på et bibliotek. Servicen "Spørg Biblioteket" (www.spørgbiblioteket.dk) er derimod et arbejdsredskab for bibliotekarer, der her kan hjælpe hinanden med vanskelige spørgsmål. Vi vil selvfølgelig videregående spørgsmål, vi ikke kan besvare til "Spørg Biblioteket" hvis spørgeren er indforstået med det. BiblioteksVagten er tænkt som en service, hvor man som hos Tandlægevagten, kan få "lappet" de mest akutte "informationshuller". Servicen kan kontaktes døgnet rundt via hjemmesiden www.biblioteksvagten.dk, via fax 70 27 07 18 eller via telefonsvarer 70 27 07 17. Alle tre steder kan man stille spørgsmål, som så besvares hurtigst muligt i åbningstiden af det bibliotek der har vagten.

I BiblioteksVagten's bemandede åbningstid mandag-torsdag 17-22, fredag 17-20 og søndag 17-22 vil man kunne tale med en bibliotekar, "den menneskelige faktor" hvis man ringer. Kontaktes BiblioteksVagten via fax eller mail i den bemandede åbningstid, er der selvfølgelig også mulighed for at kommunikere yderligere via både telefon, fax eller mail. Alt sammen for at yde den mest præcise service. Spørgsmålene besvares med det samme, hvis det er muligt. Er det ikke muligt, vil spørgeren få besked om hvornår svar kan forventes. Servicen er gratis for brugerne, men der kan dog blive tale om betaling, såfremt vi bliver anmodet om at lave søgninger i betalingsdatabaser.

Servicen er først åbnet i slutningen af september 1999, samtidig med at markedsføringen er gået i gang. Derfor har vi, i skrivende stund, ikke de store erfaringer med hvem der spørger, og hvad de spørger om. De spørgsmål, der indtil nu er kommet, har været ligeså blandede, som vi kender dem fra "almindelige" vagter. Vi regner med, at især skoleelever, uddannelsessøgende og folk der arbejder hjemme vil være blandt dem, der vil benytte sig af tilbuddet. Det vil blive interessant at finde ud af, om spørgsmålene kommer fra kommuner med et begrænset bibliotekstilbud, eller om

de kommer fra biblioteksmæssigt velforsynede kommuner. Ligeledes undersøger vi, hvilke aldersgrupper der vil benytte servicen. Dog har vi ikke gjort det obligatorisk, for at stille spørgsmål, at man skal oplyse alder. Vi vil i løbet af projektperioden også se på, hvornår på døgnet spørgsmålene stilles. Vi har lagt den bemandede åbningstid ud fra et skøn, men det kan vise sig, at vi skal ændre åbningstiden, hvis det viser sig hensigtsmæssigt. I løbet af perioden vil vi tilbyde at kommunikere via ICQ, der er et kommunikationsprogram, der gratis kan hentes fra nettet. Programmet gør det muligt for to personer at "chatte" sammen. Vi vil undersøge, om der er behov for en hurtigere, mere direkte kommunikation end den traditionelle e-mail. Ved hjælp af ICQ kan man opnå denne direkte kommunikation.

Det var oprindeligt tanken at vi også skulle bruge Netmeeting, men indtil nu har det ikke været muligt, at komme udenom bibliotekernes firewall. Hvis problemet kan løses vil det indgå i tilbuddet.

De samarbejdende biblioteker

I forbindelse med starten af projektet har deltagerne fra de tre biblioteker i Herning, Silkeborg og Gentofte holdt et to-dages seminar, for at lære

hinanden at kende. Udover at lære hinanden at kende som personer, var det også formålet at finde ud af, hvilke arbejdsmæssige kulturer vi kom med. Det har været spændende og lærerigt for os alle. Det viste sig, at selv om vi troede, at der ikke var så stor forskel på tre folkebiblioteker, så var kulturen alligevel ret forskellig. Den geografiske forskel, som viste sig ved det forskellige lånerklientel, afspejlede meget forskellige arbejdsvilkår og måder at gribe tingene an på. De to dage har vist sig meget nyttige for at få præciseret vores forventninger og holdninger til opgaven. Vi har besluttet at holde kvartalsvise møder, hvor vi vil vurdere forløbet og tilrette projektet, hvis det er nødvendigt.

For at forsøget bliver en succes, er det altafgørende at landets biblioteker vil støtte op om projektet, på samme måde som det er sket med "Spørg biblioteket". Derfor beder vi alle biblioteker store som små, om at gøre lånerne opmærksomme på servicen. Det kan primært ske ved at linke til BiblioteksVagten på bibliotekernes hjemmesider og gøre skoler, gymnasier og læreanstalter opmærksomme på servicen.