

Informations- og referencearbejde i børnebiblioteket

Af Birgit Wanting

Mens bogvalg, udlånsarbejde og kulturel programvirksomhed for børn har været behandlet relativt udførligt i skriftlige kilder, er referencearbejdet for børn og unge kun sparsomt beskrevet. Informations- eller referenceområdet hører ikke med til de årlige statistiske indberetninger fra bibliotekerne, og er dermed heller ikke genstand for almen omtale eller medtaget i de oversigter, som udarbejdes fra Biblioteksstyrelsens side. I en amerikansk undersøgelse over folkebibliotekernes service overfor børn, (Lance og Immroth, 1993) viste det sig, at kun 62% af svarene "reported data on children's information transactions and only 33% had statistics on in-library use of children's materials". Situationen er ikke ukendt herhjemme.

Informations- eller referencearbejde for børn beskrives ikke som en del af det almene referencebiblioteksarbejde, ligesom der heller ikke gives eksempler på børns spørgsmål. Men børn har ret til information. Referencearbejdet i børnebiblioteket har måske ikke på samme måde som i voksenafdelingen været anset som en hovedhjørnesten i det daglige arbejde (Nancy Van House et al.) - eller området har været defineret så bredt, at alle spørgs-

mål til børnebibliotekaren har været opfattet som referencespørgsmål.

Rosemarie Riechel fandt i sin undersøgelse om referencearbejde til børn/unge, at mange bibliotekarer følte "they were doing a good job but just didn't have time to document their efforts". Der er påfaldende lidt litteratur om emnet på dansk, ligesom referencesamlingerne nogle steder er indskrænket til håndbøger for bibliotekaren selv. De nye reference- og informationsmedier: CD.ROMs og Internet benyttes til gengæld meget af børn og unge, hvis der er adgangs- og søgemuligheder i børnebiblioteket, men det er ikke undersøgt på hvilke måder og i hvilken udstrækning, børn/unge bruger medierne til at skaffe sig viden, og hvordan de indkorporerer den nye viden i deres øvrige viden.

Den kendsgerning, at det ofte er voksne, som spørger på børnenes vegne, eksempelvis lærere, børneinstitutionspersonale, forældre, spejderledere og lignende, og som hyppigt finder materiale på biblioteket uden børnenes egen involvering, bevirker, at bibliotekspersonalet ikke altid ser de børn eller

grupper af børn, som er slut-brugerne, hvilket også bevirker en vis fremmedgørelse overfor målgruppen og en usikkerhed over for modtageren.

Hvordan defineres referencearbejde for børn?

I et temanummer om referencearbejde for børn og unge definerer Shirley A. Fitzgibbons, Indiana Universitet, referencearbejdet for børn og unge med Rothsteins nu klassiske brede definition: "the personal assistance given by the librarian to individual readers in pursuit of information" (Fitzgibbons 1983, side 2). Samtidig mener hun, at den ikke er tilstrækkelig i dag, idet det materiale, som anvendes for børn er betydeligt bredere sammensat end for voksne. Hun slutter med at slå til lyd for udvikling af evalueringer og mere statistik på området, ligesom der bør indgå diskussioner med voksenområdet samt et netværksarbejde, bl.a. med skolerne.

Linda Ward Callaghan betoner, at det er vigtigere at se på børnenes behov end for enhver pris at lære dem informationssøgning. Callaghan ser referencearbejdet som et samarbejde mellem bibliotekaren og barnet:

"The child possesses a question that can be hidden behind unclear communication, psychological attitudes and assumptions, and inexperience. The librarian must seek the question, process it through his or her own mind and experience, and analyze the organization of information to arrive at an answer despite the interruptions and distractions of the library environment. (side 64 ff.)

Sally E. Gibbs tager spørgsmålet op om, hvorvidt en generel referenceafdeling for børn og voksne er en god løsning. Når det gælder bestand, kan det give bedre muligheder både for børn og voksne, men når det gælder den professionelle hjælp, mener Gibbs, at den hænger sammen med diskussionen om, hvorvidt bibliotekarer skal være generalister eller specialister. Hun hævder, at service til børn fordrer en speciel kompetence, og at børn

ikke får den bedste hjælp med en sådan løsning. (Gibbs 1983, s 83 ff.)

I en nyere rapport (Walter, 1992, s. 12) betones: "first that the library should be certain that children have access to all information resources, including referrals and online databases. - All library staff, not just the children's specialists, should be trained to answer children's questions and to use the specialized reference tools available in the children's collection. The children's collection should emphasize information materials in all formats and at all reading levels. The staff must learn to adapt their reference interview techniques to the special communication styles of children. They help children formulate research strategies and retrieve information."

Hvordan får børn informationer?

Dr. Marian Koren fortæller i sin bog "Tell me!", at i barnets søgen efter livsvilkår, begynder barnets kontakt med omverdenen med synet - senere føjes sproget og mere komplicerede informationskilder til personlighedsudviklingen og den sociale udvikling. Når små børn spørger "hvad er det?" eller "hvorfor—?" er det oftest de nære familiemedlemmer eller andre voksne tæt omkring barnets opvækst, der svarer. Men forældrene udkonkurreres ofte som kundskabskilder, når barnet får flere interesser uden for hjemmet, f.eks. af skolen, af klasselæreren og af kammeraterne. Men med den voksende informationsmængde og mere og mere komplekse samfund, bliver det stadig vigtigere for børn, hvordan de skal finde, selekttere og strukturere deres viden.

Hvordan spørger børn?

Der har igennem de sidste år i de nordiske lande været en stigende interesse for, hvordan børn stiller spørgsmål i børnebiblioteket. I mine egne undersøgelser, som startede sidst i 70'erne og som omfattede ca. 4500 uprovokerede spørgsmål fra børn, viste det sig, at der var stor forskel på de typer af spørgsmål på bøger, emner o.s.v., som kom fra

førskolebørn og fra børn, der kunne læse. De små børn spørger på baggrund af visuelle eller auditive indtryk, eller de konstruerer deres private opfattelse af det materiale, de ønsker sig. De kan genkende og de er fascinerede af specifikke detaljer indeni eller udenpå bogen, som nogle gange er i modsætning til voksnes perception. Deres spørgsmål repræsenterer en ikonisk repræsentation, som ikke uden videre er kommunikerbar til udenforstående. Kun den bibliotekar, som kender materialet er i stand til at kombinere deres udtryk/indtryk med bogen. Der er en helt klar rækkefølge i, hvordan opfattelsen af bøger udvikles. Fra ydre perceptuelle træk og bøger som genstande til enkelttræk ved indholdet over til mere almene træk som genrer eller emner. Først henimod voksenalderen erkendes forfatterens betydning som udtryk for en bestemt person.

Titlen er generelt for børnene den helt dominerende faktor med hele 38.4 %. Omkring 12 års-alderen sker der et skift fra færre forespørgsler på navngivne serier til flere om mere generelle emner. Emnet bliver den næstvigtigste faktor, mens spørgsmål på forfattere ligger på under 2 %. Helt op til 17 årsalderen holder denne tendens sig. Der går således mange år, før børn tilegner sig flere og mere abstrakte egenskaber fra bøgernes verden: kendskab til forsk. genrer, emner, navne på forfattere, kendskab til forskellige lande og miljøer, og dermed opnår en tilnærmet bibliotekarisk færdighed i blot at skelne mellem emner, indhold, forlag og forfattere.

At denne dominans af titel over forfatter findes, også efter man *har læst bøgerne*, viser sig i SKRIN-projektet (Larsen, 1992), hvor tre generationer - ca. 11årige børn, deres forældre og bedsteforældre - spørges om deres erindringer om litteratur. Alle tre generationer husker oftere titlen end forfatteren af værkerne. De voksne, specielt bedsteforældrene, har lidt sværere end børnene ved at huske titlerne. Børnene husker titlen i 99% af tilfældene og i 20% af tilfældene noget om forfatteren, hvori- mod de voksne i begge generationer også husker forfatteren i 58% af tilfældene.

Der var store kønsforskelle i interesser og måder at spørge på. Og der var stor forskel på de spørgsmål, som børn kom med af eget, frit initiativ, og dem, de bragte med initiativ fra skolen eller fra opgaver, der var stillet i en skolesammenhæng. Manglen på motivation til skoleopgaver var ofte følelig - og synlig. "Jeg skal skrive en stil om et land" eller "Kan du give mig noget om en person til en opgave i skolen". Børnene havde mange gange fået et alt for overordnet emne og havde ikke kunnet afgrænse det - eller havde helt åbenlyst ikke viden eller ideer om, hvilke lande eller personer, det var muligt at skrive om. De havde heller ikke fået opgivet referencekilder, hvor de selv kunne afsøge områder og niveauer for opgaverne.

Mange børn er meget kreative, når det gælder om at finde nye sproglige udtryk, ligesom aktuelle medieindtryk lynhurtigt giver sig udslag i nye gloser, og nye subkulturer dannes i kredsløb mellem børn, som ikke altid kommunikerer ud til voksne. Alt sammen ting, der fordrer kendskab til en overordnet børnekultur og interesse for børnenes almene liv.

I en helt ny undersøgelse af referencearbejdet af Lena Lundgren: "Biblioteken och barns kunskapande", 1997, hvor to biblioteker - et hovedbibliotek i en større kommune og et integreret folke- og skolebibliotek har deltaget i undersøgelsen med i alt 586 spørgsmål fra børn, konkluderer Lene Lundgren: "Skolfrågor och barnens egna frågor skiljer sig åt. De förra är inte könsspecifika, gäller konkreta ämnen i anslutning till skolarbetet och är föga anknutna till elevernas intressen. Den hjälp barnen får är oftast handfast, kopior ur uppslagsverk och tidsskrifter samt faktaböcker."

Teknologiske ændringer

Der er gennem de seneste år sket store ændringer i selve adgangen til de voksende informationsmængder i folkebibliotekerne: 1. hurtig adgang til andre bibliotekers samlinger. 2. nye kombinationer af tekst, lyd og billede. Computerteknologien har gjort det muligt at lægge kataloger online, på cd-

rom og på Internettet, ligesom automatiserede kataloger har gjort det muligt at søge ressourcer hjemme, fra klasseværelser osv. For mange børn og unge kræves der stadig et besøg på biblioteket, ligesom lokalisering af et ønsket materiale ikke altid er tilstrækkeligt, hvis tiden til fremskaffelse og løsning af en opgave er knap. Mange referenceværker findes i dag på cd-rom på folkebiblioteket, men måske ikke på skolebiblioteket eller omvendt. Det lader til at børn foretrækker cd-roms/Internet fremfor det trykte materiale. Her findes en blanding af oplevelse og viden præsenteret i en relevant form. Til gengæld er emnedækningen ikke særlig bred. De elektroniske versioner er oftere opdateret, hvorimod mange fagbøger er uaktuelle. Et problem er, at der udkommer relativt få fagbøger for børn, i 1996 udkom der 330, sammenlignet med 982 skønlitterære. En anden grund til interessen for de elektroniske versioner kan være, *at materialet kan downloades* eller anbringes direkte i den studerendes opgave. De forskellige copyright-problemer er langt fra løste, og mange børn og unge er end ikke klar over brugsrettighederne.

Kan børn finde information på Internettet?

Man har i forskellige nyere undersøgelser påvist danske børns manglende læseevne (Mejdning, Jan: Den grimme ælling og svanerne? - om danske elevers læsefærdigheder). I dag afhænger brugen af computeren af læseevnen, idet en stor del af informationerne online er i skriftlig (ofte engelsk/amerikansk) form. Sammenlignet med bøger er oplysningerne på Internettet oftest af nyere dato. På Internettet er oplysningerne løbende opdateret og mange gange dynamiske i deres kombination af billede, lyd og tekst.

Mange danske børnebiblioteker eksperimenterer med hjemmesider og præsentationer både af børnenes interesser og brugerens forskellige udviklingsmæssige behov. Som et eksempel på et meget omfattende brugerstøttende projekt, kan nævnes Michigan Universitets "Digital Library Project", hvor man ved at klikke på forskellige knapper henvises til "primary, intermediate or advanced infor-

mation", hvor såvel sprog som lay-out er bragt i overensstemmelse med barnets forskellige niveauer.

Hvilke informationskilder findes og hvor henvender børn sig

Der er ikke tvivl om, at børn bruger de kendte medier til at skaffe sig informationer. OBS-tv indslag er meget populære blandt børn. De offentlige telefonlinjer, "Børnetelefonen", som børn anonymt kan ringe til, og hvor de kan få svar på personlige problemer af socialrådgivere og psykologer, er meget benyttede.

Danmarks Radio, har introduceret et spørgeprogram for børn "Spørg Olivia", hvor en voksen person vælger spørgsmål ud, som han svarer på. Enkeltpersoner som Tine Bryld har i mange år via radio besvaret telefonforespørgsler fra større børn og unge i P4 - en service, der nu er ophørt, men som formentlig har bidraget til, at børn tør spørge.

Biblioteket er nok ikke det første sted, barnet henvender sig for at få svar på spørgsmål. "Ett tydligt resultat från våra intervjuer är att det överlägsna sättet att nå kunskap enligt våra handläggare är den personliga kontakten. Ingen *börjar* med att söka i bibliotek och databaser" (Lundgren & Sundqvist 1996, s. 152).

Derfor gælder det om, hver gang barnet formulerer et spørgsmål, at forsøge at svare på det - og i hvert fald indgå i en positiv dialog med barnet.

Børns krav på adgang til information om samfundet omkring dem og egen livssituation

Retten til information udspringer af menneskerettighedserklæringer, deklARATIONER om børns rettigheder fra 1924, 1948 og fra 1959 og af børnekonventionens principper, hvor der både er en klar ret til at ytre sig og til at få information - som ikke kun betyder spredning af brochurer. Mange børn behøver uddybende forklaringer.

Fra hovedmanifestet på området "The United Nations Convention on the Rights of The Child, 1989, skal flg. artikler fremhæves:

Artikel 13 - 1. The child shall have the right to freedom of expression; this right shall include freedom to seek, receive and impart information and ideas of all kinds, regardless of frontiers, either orally, in writing or in print, in the form of art, or through any other media of the child's choice.

Article 17. States Parties recognize the important function performed by the mass media and shall ensure that the child has access to information and material from a diversity of national and international sources, especially those aimed at the promotion of his or her social, spiritual and moral well-being and physical and mental health. To this end, States Parties shall:

- (a) Encourage the mass media to disseminate information and material of social and cultural benefit to the child and in accordance with the spirit of article 29;
- (b) Encourage international co-operation in the production, exchange and dissemination of such information and material from a diversity of cultural, national and international sources;
- (c) Encourage the production and dissemination of children's books;
- (d) Encourage the mass media to have particular regard to the linguistic needs of the child who belongs to a minority group or who is indigenous.
- (e) Encourage the development of appropriate guidelines for the protection of the child from information and material injurious to his or her well-being, bearing in mind the provisions of articles 13 and 18.

De forskellige manifeste og konventioner kan forstærke hinanden. Der er en almen ret til information - information om, hvordan man kan og bør leve. Informationen om at være menneske er tæt forbundet med den individuelle udvikling, informationerne former mennesket i et samspil med mange andre faktorer i miljøet og kulturen omkring det. Målet med det menneskelige liv - skulle gerne være et

autentisk menneske, ligesom levende, autentiske mennesker er nødvendige for at barnet kan skrive sin egen livshistorie.

Samtidigt er det værd at betone, som det er gjort i den lille publikation om "Samfundsinformation i folkebibliotekerne", der blev til i 1985 efter en ny bibliotekslov i 1983, og hvorefter folkebibliotekerne nu *skal* formidle kommunal og statslig information og information om samfundsforhold i øvrigt, at disse principper også gælder for børn! Men børnene er heller ikke nævnt i den nyeste Betænkning nr. 1342 vedr. offentlig information.

Problemstillinger, der knytter sig til informationsøgning og formidling for børn

Børn kan på den ene side være specialister vedrørende emner, som de er optaget af, på andre områder har de begrænset viden. Men dette manglende overblik bevirker, at de bestandig må instrueres i, hvor de kan finde de ønskede informationer, altså på den ene side udvide deres viden og på den anden side hjælpe dem med at afgrænse og specificere forespørgslerne.

Der er etiske problemer. Det ligger også i deklARATIONERNE og konventionen, at børn er svage, at de må beskyttes mod overgreb, vold, incest o.s.v. De må også nogle gange beskyttes mod sig selv. Det barn, der gerne vil vide, hvordan man fremstiller bomber, bør nok bringes til at overveje formålet med denne fremstilling ganske nøje. I Balslevs undersøgelse viser det sig da også, at bibliotekarerne modererer deres udsagn og deres håndtering af spørgsmål betragteligt, når det gælder børn.

Børnene er betroet i bibliotekets varetægt, når de opholder sig der. Børnenes forældre må kunne stole på bibliotekarens integritet som menneske og fagperson. At bibliotekaren er et menneske, som omfatter barnet med varsomhed og respekt, at man udvikler og udvider barnets ord med spørgsmål, styrker deres orientering i samfundslivet og giver vigtig information om livets processer via de mange medier, som er til rådighed i biblioteket. Det er

vigtigt, at man søger en oprigtig dialog - som måske snarere er et spørgsmål om at lytte - end om at give "rigtige" svar. Hele bibliotekets atmosfære må udstråle et pålideligt miljø, hvor barnets spørgsmål tages alvorligt - ikke et kommercielt miljø. Det er vigtigt, at bibliotekerne stiller sig på spørgernes side og ikke bliver et vedhæng til massemedieindustrien. Internettet er ved at blive inficeret og måske domineret af kommercielle interesser, således at vi på den ene side bruger det som en informationsressource for børn og på den anden side udsætter dem for en mængde reklamer, som de måske er ude af stand til at gennemskue som objektiv information. Der stilles i dag uhyre store krav til børnene om at søge pålidelig information inden for de mange tilgængelige formater, og der må være bibliotekarer, som går i clinch med opgaverne. Hvordan forholder vi os til voksende problemer med pornografi og vold på internettet, til racisme og pseudo-science og til reklamer? Hvis man afskærer sig fra adgangen til pornografi ved filtre, afskærer man sig måske fra adgang til helbredsspørgsmål og seksualviden osv.

Børn og unge lever i et samfund, der bliver mere og mere komplekst, og nogle af de traditionelle informationsformidlere for grundlæggende basisinformation - forældre og skole - er ikke længere i stand til at give denne af mange forskellige grunde. Barnets rettigheder skal sikres og respekteres i biblioteket, både hvad angår deres personlighed og deres privatliv. Man må sikre deres anonymitet og et miljø, hvor barnet kan udbrede sin ret til at ytre sig, og dermed også få retten til åndsfrihed.

Børn og unge må være medbestemmende for aktiviteter, åbningstider og indhold i biblioteket. Børn og unge kunne i langt højere grad komme med ideer, være med til at udbrede relevant information. At anbefale websider for børn, som afsøger biblioteket for emner, vil være ligeså vigtigt som at opmuntre børn til at læse. At instruere børn i at søge efter informationer, at gøre opmærksom på reklamer vil tage mere tid end at besvare børns spørgsmål med bøger. At have overblik over, hvilket medie, man skal henvise til for det pågældende emne, kræver

bibliotekarer, som vil opdyrke dette på børnenes præmisser. Mange gange kan det være farligt at begrænse sig til søgemaskiner som Yahoo og Alta Vista. Det er vigtigt bestandig at være opmærksom på selektionen og formidlingen. Nyttig information bliver ikke altid fundet, fordi der ofte ikke er lavet links til nye sider, og fordi man skelner mellem generel information - og information for børn.

Litteraturhenvisninger

Balslev, Johannes & Rosenqvist, Kerstin: Bibliotekarien och samvetet: en rapport om nordisk bibliotekarieetik. Nordisk Ministerråd. (TemaNord 1994:608).

Callaghan, Linda Ward: Children's Questions: Reference Interviews with the Young. The Reference Librarian. New York, 1983: 7/8, page 55-65.

Fitzgibbons, Shirley A.: Reference and Information Services for Children and Young Adults: Definition, Services and Issues. The Reference Librarian. New York, 1983: 7/8, page 1-30.

Gibbs, Sally E.: Where's The Guinness Book of Records, Miss? "... Some Thoughts on Reference Services to Children and Young People. The Reference Librarian. New York, 1983: 7/8, page 83-91.

Information til tiden. Betænkning nr. 1342. Udvalget om Offentlig informationspolitik. Forskningsministeriet, 1997, 89 sider.

Koren, Marian: Tell me! The right of the child to information. NBLC Uitgeverij, Den Haag, 1996, 541 sider.

Lance, Keith Curry and Barbara Immroth: Children's Services in Public Libraries Survey 1993: Preliminary Results (Denver, CO: Library Research Service, State Library and Adult Education Office, Colorado Department of Education, 1994).

Larsen, Steen Folke: Læsning og erindring. En studie af mindeværdige bøger. Dansk Psykologisk forlag, 1992, 103 sider, ill.

Lundgren, Lena: Biblioteken och barns kunskapande. En undersökning av referensarbetet på två barn- och ungdomsavdelningar. Magisteruppsats i Biblioteks- och informationsvetenskap vid institutionen Bibliotekshögskolan 1997:24. Högskolan i Borås, 1997. 87 sider.

Mejding, Jan: Den grimme ælling og svanerne? - om danske elevers læsefærdigheder. Danmarks Pædagogiske Institut, 1994.

Riechel, Rosemarie: Reference Services for Children and Young Adults (Hamden, Conn.: Library Professional Publications, 1992): 113.

Rydsjö, Kerstin: Ge mig en bra bok om verkligheten!": om informationsarbete på folkbibliotekens barnavdelningar. i: Eriksson, Anna Birgitta, et al., Barnspåret. Lund, side 79-85.

Samfundsinformation i folkebibliotekerne - definitioner, erfaringer og krav. Faggruppen for referencearbejde, Bibliotekarforbundet. 1985, 65 sider, ill.

University of Michigan Digital Library.
<http://www.umich.edu>.

Walter, Virginia A.: Kids Count: Using Output Measures to Monitor Children's Use of Reference Services. In: The Reference Librarian, No. 49/50, 1995, page 165 - 178).

Walter, Virginia A.: Output Measures for Public Library Services to Children: A Manual of Standardized Procedures (Chicago: American Library Association, 1992).

Wanting, Birgit: How do Children Ask Questions in Children's Libraries? Concepts of Visual and Auditory Perception and Language Expression. In Social Science Information Studies, 1984, page 217 - 234.

Wanting, Birgit: Hvordan spørger børn i bibliotekerne. Oplæg holdt i Vngsted 25.9.1981 vedrørende emnet Information for børn i alderen 7 - 13 år.

Wanting, Birgit: Hvordan spørger børn i bibliotekerne. Samlet rapport og undersøgelse af indsamlingerne af spørgsmål på kurserne "Kvalitet/kvantitet i børnebibliotekernes formidlingsarbejde". Med en statistisk undersøgelse af Knud Lytje. Bind 1. Spørgsmål fra børn i alderen 3-7 år. 1984. 136 sider, ill. + bilag.

Wanting, Birgit og Heddi Mortensen: Børnebiblioteket som informationscenter. i "Børnebiblioteksliv i 90'erne". Red. af Birgit Wanting. (Biblioteksarbejdes skriftserie nr.7). Danmarks Biblioteksskole, Aalborgafdelingen, 2. udgave, 1993, side 43 -47, ill.