

KUNNSKAPSAKTØR TEKSTHEFTE

Inneholder syv fagtekster

*Kunnskapsaktør er et satsingsområde i
prosjektet
Formidlingskompetanse i folkebibliotek (FiF)*

Sist oppdatert januar 2023

INNHOLD

Forord.....	2
Introduksjon: Vi er kunnskapsaktører!.....	3
Referansetjenesten – et moderne detektivarbeid.....	7
Kildekritikk.....	14
Å prioritere kunnskapsaktør med pressede ressurser	21
Hvilke kunnskapsbehov har ditt lokalsamfunn?.....	27
Studenter: En viktig brukergruppe.....	31
Gjenta at dere er nyttige! Kampanjer i bibliotek.....	35
Vedlegg 1. Minimumsstandard - Studiebibliotekene i Nord-Troms.....	41

Forord

Dette heftet er laget for deg som jobber i folkebibliotek, og handler om mange ulike tema innen folkebiblioteks rolle som kunnskapsaktører. Det har blitt til gjennom prosjektet Formidlingskompetanse i folkebibliotek. Du kan lese mer om [prosjektet og satsingsområdet på nettsidene på bibliotekutvikling.no](https://www.bibliotekutvikling.no/prosjektet-og-satsingsomradet-pa-nettsidene-pa-bibliotekutvikling.no)

Tusen takk til de som har vært i ressursgruppen hele eller deler av veien. Dere har sørget for at arbeidet har hatt stødig kurs og blitt nyttig i flere biblioteksektorer:

Margrethe Haslund ved Nordreisa bibliotek
Siri Vikse ved Haugesund bibliotek
Mariann Løkse ved UiT, Norges arktiske universitet
Astrid Kilvik ved NTNU
Anett Kolstad ved Strømmen bibliotek
Ingrid Ericsson ved Trøndelag fylkesbibliotek

Det er i tillegg mange som har bidratt med faglige innspill, tips om kilder, skriving, idémyldring, korrekturlesing, klarspråk, kvalitetssikring og mye mer. Med fare for at man glemmer noen når man nevner navn, hjertelig takk til:

Anniken Bjørnes ved Trøndelag fylkesbibliotek, Arnhild Tveikra ved Trøndelag fylkesbibliotek, Birgit Larsen ved Troms og Finnmark fylkesbibliotek, Britt Ellingsdalen ved Rogaland fylkesbibliotek, Christine Eidset ved Viken fylkesbibliotek, David Sæther ved Senja bibliotek, Ellen Berg Larsen ved Troms og Finnmark fylkesbibliotek, Helga Pettersen ved Troms og Finnmark fylkesbibliotek, Hilde Grefsrud ved Viken fylkesbibliotek, Ida Kaspara Hyttebakk ved Hammerfest bibliotek, Ida Zachariassen Sagberg ved Troms og Finnmark fylkesbibliotek, Idunn Bøyum ved OsloMet, Ingeborg Hagen ved Viken fylkesbibliotek, Inger-Johanne Myrland ved Hammerfest bibliotek, Ingrid Eggen ved Trøndelag fylkesbibliotek, Jorun Irene Jakola ved Troms og Finnmark fylkesbibliotek, Kari Sørbø Jonsson ved Gamvik bibliotek, Kristin Storvig, prosjektleder av FiF og Trøndelag fylkesbibliotek, Mats Larsen ved Senja bibliotek, Monica Glenna ved Måsøy bibliotek, Signe Fløystad Aune ved Troms og Finnmark fylkesbibliotek, Sigrid Stangnes ved Troms og Finnmark fylkesbibliotek, Silje Stener ved Viken fylkesbibliotek, Siv Merethe Hatlem ved Vestland fylkesbibliotek, Stine Fjeldsøe ved Tromsø bibliotek, Sunniva Knutsen ved Troms og Finnmark fylkesbibliotek, Tanmayo Olsen ved Troms og Finnmark fylkesbibliotek, Tor Holmstad ved Harstad bibliotek, Øystein Stabell ved Innlandet fylkesbibliotek, og alle bibliotekarere som har kommet med innspill i Facebookgruppen *Bibliotekarere i folkebibliotek*.

Faglig ansvar for tekstene er delt mellom mange, men spesiell takk til Silje Stener som har faglig ansvar for teksten *Gjenta at dere er nyttige: Kampanjer i bibliotek*.

God lesing og lykke til med arbeidet!

Mona A. Fønnes, Troms og Finnmark fylkesbibliotek

Koordinator for satsingsområdet Folkebibliotek som kunnskapsaktør

Introduksjon: Vi er kunnskapsaktører!

Hvorfor er vi her?

Helt grunnleggende sett, hvorfor har vi bibliotek i alle kommuner? Vi finner et godt svar i Stortingsmeldingen *Bibliotek — Kunnskapsallmenning, møtestad og kulturarena i ei digital tid*:

«Verdigrunnlaget og legitimiteten til biblioteka bygger på tanken om at kunnskap og utdanning skal være tilgjengelig for alle, uavhengig av sosiale, økonomiske og geografiske skiljelinjer.» (*Kultur- og kyrkjedepartementet, 2009, s. 12-13*)

Bibliotek skal bidra til å gjøre kunnskap tilgjengelig for alle. Dette er nært knyttet til folkebibliotekets rolle som kunnskapsaktør. Men hva mener vi med «kunnskapsaktør»? Hva er det første du tenker på? Tenker du på at biblioteket kan sies å skulle være samfunnets kritiske røst? Eller kanskje at det høres litt tungt ut? Litt vanskeligere å selge inn til innbyggerne enn skjønnlitteratur? Kanskje tenker du på at dette er en ny «hatt» du må ta på deg? Vi skal se nærmere på hvorfor kunnskapsaktør er en viktig rolle i folkebibliotek.

Informasjonskompetanse

At biblioteket skal være en kunnskapsaktør i sitt lokalsamfunn handler mye om informasjonskompetanse. Elisabeth Tallaksen Rafste definerer informasjonskompetanse slik:

«evnen til å søke og lokalisere informasjon, vurdere informasjon kritisk i forhold til relevans og pålitelighet, og ta den i bruk i egen kunnskapsutvikling» (*Rafste 2008, s. 120*)

Vi skal se litt på de to første delene av definisjonen. «Evnen til å søke og lokalisere informasjon». Først må vi vite *hvordan* vi finner informasjonen. Dette innebærer å vite hvor og hvordan vi kan søke, og krever både tekniske ferdigheter og kunnskap om ulike søkemetoder. Det krever at vi kjenner samlingen og vet om både abonnementstjenester vi har tilgang til, og nasjonale og internasjonale gratistjenester. Det handler om at når lånerne er ute etter bestemte bøker, vet vi at vi skal søke i katalogen. Hvis vi ikke finner boken der, må vi kjenne til Oria eller Biblioteksøk for å vurdere fjernlån. Hvis noen av brukerne våre driver med slektsgranskning kjenner vi kanskje til lokale nettressurser eller trykte kilder i tillegg til de nasjonale tilbudene.

Det andre leddet sier «(...) vurdere informasjon kritisk i forhold til relevans og pålitelighet (...)» Det handler om å vurdere om kildene vi finner er til å stole på og om de passer å bruke i denne sammenhengen, altså kildekritikk. Det er en sann klisjé at vi lever i et samfunn der vi bombarderes av informasjon. Mye av denne informasjonen kan være slurvete, eller den kan være laget villedende med overlegg. Motivet kan for eksempel være kommersielt eller politisk. I alvorlige tilfeller kan det være snakk om for eksempel feil helseinformasjon som gjør oss sykere.

Som det står i nasjonal bibliotekstrategi, det er bibliotekene som skal gi befolkningen tilgang til forskning og kilder. Bibliotekene skal bidra til utvikling av kritisk tenkning og

digital dømmekraft i befolkningen. (*Kulturdepartementet og Kunnskapsdepartementet, 2019 s. 21*)

Hvordan kan dette se ut i praksis? Det kan bety å lære innbyggere forskjellene på når det passer å bruke wikipedia og en lærebok, eller å påpeke forskjellen på når VG skriver om kolesterol og når Folkehelseinstituttet gjør det. Det kan være å vise innbyggerne hvordan de finner bilder eller avisartikler på nb.no, eller å påpeke at teksten låneren hisser seg sånn opp for er satire, og er laget for å provosere. Det kan også være å vise sønnen til en med demensdiagnose hvordan han finner nyttig, sann og saklig informasjon.

Med dette som bakteppe kan det være uforståelig at vi fremdeles møter mennesker som ikke synes at bibliotek er viktig siden mye informasjon finnes digitalt. Som Jon Bing sa:

«Å spørre om vi trenger bibliotekene nå som det finnes så mye informasjon, avdekker omtrent samme innsikt som å spørre om man trenger veikart nå som det er blitt så forferdelig mange veier.» (Wold, 2005)

Usikkerhet i rollen som kunnskapsaktør

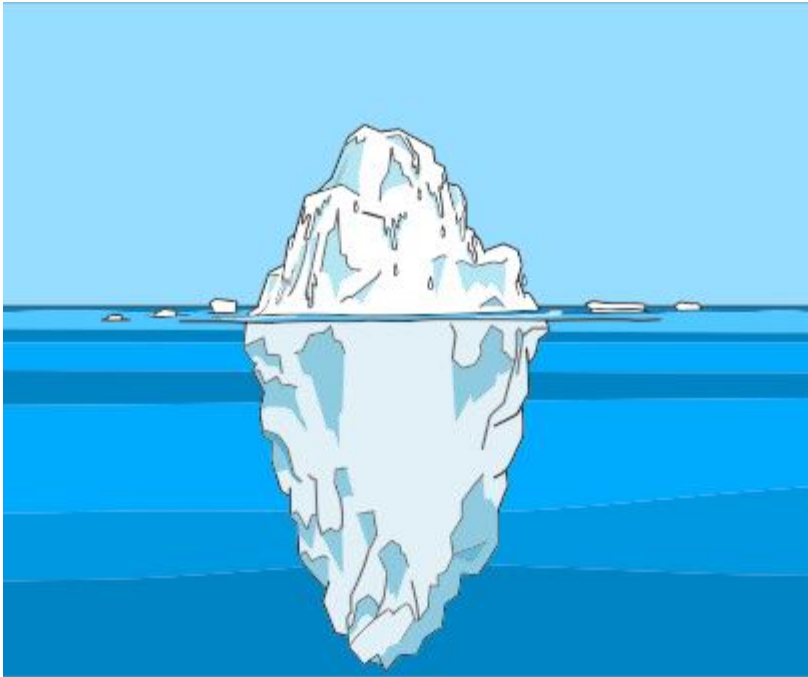
Mange kan være enig i at rollen som kunnskapsaktør er viktig. Men er dette en rolle vi er komfortable i? Prosjektet *Formidlingskompetanse i folkebibliotek* utførte en spørreundersøkelse blant bibliotekansatte i folkebibliotek i 2021. Bare 37 % svarte at de føler seg trygg i rollen som kunnskapsformidler på biblioteket. Det er et lavt tall som vi må ta på alvor. Kanskje dette henger sammen med at hele 70 % svarte at de har behov for kompetanseheving når det gjelder digitale ressurser og databaser?

Kunnskap og økt bevissthet er en nøkkel til økt trygghet. Vi må snakke om at vi er kunnskapsaktører, og se all informasjonssøkingen vi gjør inn i en større sammenheng, i lys av samfunnsoppdraget vårt. Det vil være nyttig å dele problemstillinger og erfaringer med hverandre, og øve på å finne informasjon. Som bibliotekansatte har vi et særskilt samfunnsansvar som kunnskapsaktører. Jo mer vi jobber med informasjonssøking og veiledning, jo bedre blir vi. Og når vi kan mer vil kanskje tryggheten øke?

Samtidig bør vi ha litt lave skuldre, og ikke stille for høye krav til oss selv. Å være en informasjonskompetent kunnskapsaktør handler også om å vite hva man ikke kan hjelpe lånerne med, og hvem man eventuelt kan vise videre til. Det er ingen fasitsvar på hvor disse grensene går.

Spesialkompetanse

Bibliotekarere skal ha en spesialkompetanse på kilder og informasjonssøking. Ofte starter vi i Google eller andre søkemotorer. Selv om vi ofte finner svar der, må vi huske at bare en liten del av internett er tilgjengelig via Google. Tenk på alt innholdet på nb.no, i databasene vi abonnerer på, og i andre tjenester og databaser vi har tilgang til. Kjenner vi godt nok til de tjenestene vi har? Bruker vi disse?



Det vi finner i Google og andre søkemotorer er bare toppen av isfjellet. Bibliotekansatte må «dykke ned» i databaser og søketjenester for å finne alle svarene.

«Folkeopplysning»?

Folkebibliotekene skal «**fremme opplysning, utdanning** og annen kulturell virksomhet, gjennom aktiv formidling og ved å stille bøker og andre medier gratis til disposisjon for alle som bor i landet.» (*Folkebibliotekloven §1*) (Vår utheving)

Nasjonal bibliotekstrategi er klar og tydelig! Det er et mål at:

«(...) bibliotekene skal utvikle seg videre som folkeopplysnings- og dannelsesinstitusjoner. Biblioteket skal være en kunnskapsarena der befolkningen skal ha tilgang til forskning og kunnskapskilder, og bidra til utvikling av kritisk tenkning og digital dømmekraft. Da er det ikke tilstrekkelig at forskningen og kildene er tilgjengelige; de må også formidles og spres på en aktiv måte.» (*Kulturdepartementet og Kunnskapsdepartementet, 2019 s. 21*)

Selv om grunndokumentene sier tydelig at folkebibliotek er kunnskapsaktører, kan man likevel spørre seg: Har den enorme utviklingen folkebibliotekene har hatt de siste årene, som møteplass, kulturarena og arrangør, gått på bekostning av formidling av kunnskap og folkeopplysning?

Alt ligger til rette for en ny bølge av satsing på bibliotek som kunnskapsaktører i sine lokalsamfunn, der vi også tar med oss alt vi har lært om arrangement og formidling de siste årene. Som en i ressursgruppen for dette arbeidet sa:

«Vi må ta ordet «folkeopplysning» tilbake!»

Blir du med?

Spørsmål til refleksjon og samtale

1. Hvilke tanker og assosiasjoner gir ordene «kunnskapsaktør» og «folkeopplysning» deg?
2. Som bibliotekansatt, ser du på deg selv som en aktør i folkeopplysning i ditt lokalmiljø? Og hvis ikke, hva skal til for at du «tar tilbake» ordet folkeopplysning i ditt arbeid?
3. Er det noen emner som er spesielt viktig i ditt lokalmiljø, for eksempel som har med næringer eller problemstillinger i lokalsamfunnet å gjøre?
4. Er det noen områder innen informasjonskompetanse du spesielt ønsker å kunne mer om? For eksempel tekniske søkeferdigheter? Kunnskaper om hvilke kilder som finnes «der ute»? Konkrete kunnskaper om hvordan du kan gjøre brukerne dine mer «informasjonskompetente»? Bla gjerne i tekstheftet for inspirasjon.

Kilder

Folkebibliotekloven (1986). Lov om folkebibliotek. (LOV-2013-06-21-95 f) Hentet 24. november 2022: <https://lovdata.no/lov/1985-12-20-108>

Kultur- og kyrkjedepartementet (2009) *Bibliotek : kunnskapsallmenning, møtestad og kulturarena i ei digital tid*. (Meld. St. 23 (2008-2009)) Hentet 24. november 2022: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-23-2008-2009-/id555516/>

Kulturdepartementet og Kunnskapsdepartementet (2019) *Rom for demokrati og dannelse: nasjonal bibliotekstrategi 2020–2023*. Hentet 24. august 2022: <https://www.regjeringen.no/contentassets/18da5840678046c1ba74fe565f72be3d/nasjonal-biblioteksstrategi-endelig-uu.pdf>

Rafste, E.T. (2008). Informasjonskompetanse – elevaktive og undersøkende arbeidsmetoder. I Hoel, T., Rafste, E. T. & Sætre, T. P. *Opplevelse, oppdagelse, opplysning. Fagbok om skolebibliotek*. Oslo: Biblioteksentralen.

Wold, Bendik (2005, 29. juli) Mens vi venter på utredningen. *Morgenbladet*. Hentet 24. november 2022 i Retriever (krever abonnement): <https://nogo.retriever-info.com/prod?a=24737&d=05512620050729107290007&s=55126&sa=2010221&x=62abde0885b5dfce811148bff0bc6244&tz=Europe/Oslo&t=1669277789>

Referansetjenesten – et moderne detektivarbeid

Å jobbe i et bibliotek er et serviceyrke. Hvordan hjelper vi brukerne på best mulig måte? Her presenterer vi flere gode kilder som gir tips til hvordan vi kan få kontakt med brukerne, finne ut hva de trenger, og hvordan vi kommuniserer for å få en god samhandling.

Hva er «referansetjenesten»?

«Referansetjeneste» er et ord vi ikke bruker så mye lenger, kanskje det oppfattes som litt traust eller gammeldags? Det er likevel et godt begrep for å romme en stor del av bibliotekets oppdrag.

Hva er egentlig referansetjenesten og referanseintervjuet? «Proessen for å hjelpe bibliotekbrukere til å identifisere et informasjonsbehov og videre foreslå hvilken informasjonskilde som kan være relevant for å finne informasjon om et bestemt spørsmål, interesse, oppgave eller problem» (*Språkrådet, 2018*)

I sluttrapporten til prosjektet Morgendagens veileder finner vi:

«Hva er en referansetjeneste? Informasjonsveiledning er et personlig møte mellom bruker og bibliotekar, og stiller krav til god kommunikasjon for å avdekke behov og forventninger hos brukeren. Kommunikasjonen kan foregå både gjennom fysiske møter og digitalt. Ofte brukes metoden referanseintervju, som innebærer at bibliotekaren går i dialog med brukeren for å definere tema, motivasjon, behov og forventede svar i det enkelte tilfellet.

Referanseintervjuet skal preges av likestilt samhandling for å avdekke informasjonsbehovet. Brukerens behov kan være diffust eller uklart, og personlig veiledning kan være nødvendig for å identifisere det faktiske behovet.» (*Tønnsberg og Færder bibliotek, 2019*)

Når vi samler fra disse definisjonene, får vi en slik liste:

- referansetjenesten er et digitalt eller fysisk personlig møte mellom bruker og bibliotekansatt
- referansetjenesten handler om et spørsmål, en interesse, en oppgave eller et problem
- bibliotekansatt må
 - o samhandle med låner som en likemann
 - o avdekke informasjonsbehov og forventninger hos brukeren
 - o foreslå informasjonskilde

«Referansetjeneste» dekker altså alt fra å finne riktig rekkefølge på en skjønnlitterær serie, til hjelp med kilder til elevoppgaver eller doktorgradsavhandlinger, til informasjon om for eksempel hvordan man skifter dusjhode. Spørsmålene er veldig forskjellige, og krever ulike metoder. Her trer vi virkelig inn i detektivdelen av yrket vårt!

Hvordan brukes referansetjenesten i folkebibliotek i dag?

Referansetjenesten har forandret seg de siste årene, men en uformell spørreundersøkelse i gruppen *Bibliotekarer i folkebibliotek* på Facebook viser at referansespørsmål i aller

høyeste grad fremdeles er noe bibliotek driver med. Her er noen anonymiserte eksempler på spørsmål som har kommet til norske folkebibliotek i det siste:

- En gutt spurte om boka med bilde av mus utenpå. Moren trodde ikke det var mulig å finne ut av det, men den bibliotekansatte snakket med gutten, og de kom fram til at det i tillegg til en mus var bilde av et annet, stort dyr. «Er boka litt hvit?» spurte den bibliotekansatte. «Jaaaaa,» svarte gutten. «Kan det være den her?» Den bibliotekansatte tok fram den hvite boka med blå elefant og mus av Eric Carle. Og dermed hadde hun årets lykkeligste låner.
- En mann var ute etter løpsresultater fra 1980-tallet. Han ville bevise for sønnen sin at han hadde vært i like god form som han på samme alder.
- En låner var ute etter et språkkurs i færøysk på CD, for å lære uttale. Da måtte den bibliotekansatte ut av landet og fikk lånt den inn fra Færøyene.
- «Når rykket brannvesenet sist ut med hest og vogn i Oslo?»
- «Har du den boken om kvinner som ble gravide utenfor ekteskap?»
- Én ville ha tegninger til vanningsystemet/rørkonstruksjonen under Taj Mahal
- En låner spurte om filmen «The last summer race». Den bibliotekansatte fant ingen slik film, og tenkte: Hva kan han ha hørt, som ligner på dette? Riktig film var The Last Samurai.
- Andre har blitt spurt om oppdrett av skjeggagamer (en type øgle), urbant hønsehold, bilder av bestemte husmannsplasser, eller hvordan bygge bestemte ting. En bibliotekansatt fikk til og med spørsmål om hvordan man kan gjøre søsken arveløse.

Dette er allsidige spørsmål, og de viser både et øyeblikksbilde og litt av bredden i biblioteks referansetjeneste. Hvis du vil vite hva dine lånere spør om får du gode tips til fremgangsmåte på [bibliotekutvikling om Kartleggingsmetoder](#) (*Bibliotekutvikling, [u.å.]*). Men hvordan gir vi en god referansetjeneste? Hvordan gjennomfører vi referanseintervjuet? Det skal vi se nærmere på.

Hvordan gjør vi det?

Referansetjenesten handler mye om kommunikasjon og hvordan vi møter menneskene som kommer inn i biblioteket, eller tar kontakt på telefon, e-post eller andre måter. Amerikanske *Reference and user services association* (RUSA) har laget grundige og nyttige retningslinjer for hvordan man kan gjøre referanseintervjuer. Her er kort fortalt på norsk hva retningslinjene sier om fysiske møter i biblioteket. Se også gjerne på den engelske originalutgaven som er mer omfattende og også har tips spesifikt for digital kommunikasjon: Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Se lenke i ressursliste.

RUSAs retningslinjer for referansetjenesten

Synlighet: Vær godt synlig og tilgjengelig. Legg vekk arbeid du holder på med, og hils på de som kommer. Vær jevnlig tilgjengelig ute i bibliotekrommet, ikke bare bak skranken. For å få kontakt med lånere kan du stille spørsmål som «Finner du det du ser etter?» «Kan jeg hjelpe deg å finne noe?» «Hvordan går det med søkingen?»

Interesse: Gi låneren din fulle oppmerksomhet, hold en passe mengde øyekontakt, vend kroppen mot låneren og ha et åpent kroppsspråk. Signaliser at du lytter og forstår ved å for eksempel nikke, komme med korte forklaringer, eller still utdypende spørsmål.

Lytt/undersøk: Få låner til å føle seg velkommen. La låner snakke ferdig før du svarer eller begynner å skrive på PC-en. Forsikre deg om at du har forstått informasjonsbehovet riktig. Bruk åpne spørsmål for å få så mye informasjon som mulig om låners tema, for eksempel «Kan du fortelle mer om det emnet?» «Hvor mye informasjon er du ute etter?» Bruk lukkede spørsmål for å spisse søket ditt, for eksempel «Hva har du allerede funnet?» «Hvilken type kilde informasjon er du ute etter? Bøker, artikler, filmer?» Vær objektiv. Husk personvern.

Søk: Finn ut hva låneren allerede har prøvd og når de trenger svaret. Ta høyde for stavefeil og faktafeil i spørsmålet. Forklar søkestrategien til låneren, hva du søker på og hvor. Inkluder låner i å vurdere søk og resultater.

Følg opp: Spør låner om dere har funnet svaret, og inviter dem tilbake hvis de trenger mer informasjon. Fortell låner hvordan de kan ta kontakt med biblioteket hvis de lurer på noe mer. Du kan avtale tid på et senere tidspunkt med låner hvis dere må søke mer. Ikke avslutt samtalen for tidlig. (*Reference and user services association (RUSA), 2013*)

Viktig å huske på:

- Man har sjelden nok informasjon ved det første spørsmålet
- Alle brukere har ulikt ståsted og ulike forutsetninger for å stille spørsmål
- "Library anxiety", ubehag ved å be om hjelp av en fremmed
- Referansespørsmål er ofte generelt formulert, selv om låner er ute etter noe spesifikt
- Folk med skråsikre referanser tar ofte feil
(*Finne, [2011]*)

De vanligste fallgruvene er:

- Manglende oppfølgingsspørsmål, ta det første formulerte spørsmålet for gitt
- Opprettholder autoritet heller enn serviceaspektet i interaksjonen, vi gir sjelden uttrykk for at vi strever
- Starte søket for tidlig
- Oversetter ikke termene som brukes av spørsmålsstiller
- Lite lydhør, for eksempel overhøre presiseringer
(*Finne, [2011]*)

Selv om vi liker å være pliktoppfyllende er det bedre å si ifra til låner hvis vi ikke har tid akkurat når de er innom. Spør låner hva fristen er, og forklar at du kan gjøre flere undersøkelser hvis de har tid å vente litt. I de fleste tilfeller kan låner vente noen timer eller noen dager på at du finner gode kilder.

Å jobbe i bibliotek er som sagt et serviceyrke, og vi skal prate med brukere. Men noen ganger møter vi brukere som er for pågående, stiller for personlige spørsmål, eller ikke lar oss gå videre med arbeidsdagen. Hva gjør vi da? Tips fra Facebookgruppen *Bibliotekarer i folkebibliotek* er at man for eksempel høflig kan si "Beklager, men nå må jeg jobbe litt", eller "Takk for praten. Fikk du det du trengte, er det noe mer jeg kan hjelpe deg med?" Hvis det er et gjentakende problem kan man alliere seg med kolleger som følger med og avbryter interaksjonen etter en stund.

Gi svar eller kilder?

Prosjektet *Morgendagens veileder* gjennomførte en stor innbyggerundersøkelse der de spurte om informasjonsbehov i fremtiden. Hele 56 % svarte at de vil forvente mer personlig tilpasset informasjon, som svarer på akkurat de spørsmålene de måtte ha. (Tønsberg og Færder, [u.å.]) Mange bibliotekansatte har lært at vi ikke nødvendigvis skal komme med svar, men hjelpe låner å finne kilder der låner selv kan finne svaret. «Bibliotekarers sin jobb er ikke kunnskap, men kilder,» sa en bibliotekar. Det finnes referansespørsmål som har klare svar. Eksempler på dette: Hva er nabolandene til Østerrike? Hva var Jo Nesbøs første bok? Når starter båndtvangen? Men mange spørsmål krever mer undersøkelser og tolkning av kilder. Eksempler på slike spørsmål: Hva var de utløsende årsakene til borgerkrigen i USA? Hvordan fordeles arv mellom halvsøsken? Hva er de økologiske konsekvensene av vindmølleparker?

Man må finne ut hvilken type hjelp som er passende i hvert tilfelle. Nettopp fordi folkebibliotek møter så mange ulike brukergrupper er det viktig å vurdere om brukeren trenger å lære å finne svaret selv, eller om det er greit å bare gi et svar og en kilde. Er det ikke for eksempel bedre for et barn som lurer på om t-rex virkelig hadde fjær om vi tar dem med på hylla og leter etter svaret sammen, enn om vi bare sier «ja»? Noen ganger bør vi la spørsmålstiller være mer selvstendig, for eksempel hvis det er noen som jobber med en skoleoppgave der vurderinger og jakten på svar, altså informasjonskompetanse, er en viktig del av læringsprosessen. På samme måte er det om brukeren holder på med bachelor- eller masteroppgave, da bør vi være forsiktig med å velge kilder for dem.

Å ikke gi et fasitsvar kan også handle om ansvar. Selv om vi har tilgang på mange kilder skal vi ikke gi svar på juridiske spørsmål, og vi bør ikke tolke kilder for mye for spørsmålstiller.

Kommunikasjonstriks fra Lesersørvis

Er du en av de mange bibliotekansatte som har lært formidlingsmetoden Lesersørvis? Det er selvsagt forskjell på å finne svar på faktaspørsmål og å anbefale leseopplevelser, men det er noen triks du kan overføre fra litteraturformidling til referansetjenesten. Tipsene er like nyttig hvis du ikke kjenner Lesersørvis fra før.

1. Samtale: Tenk på kommunikasjonen med låner som en samtale heller enn et intervju. «Mens et intervju preges av at en part henter ut informasjon av en annen, går informasjonsutvekslingen begge veier i en lesersørvissamtale. Man lærer av å lytte til lånerne!» (Øyrås 2017, s. 28) Ved å lytte til informasjonen lånerne allerede har og hvordan de har forsøkt å finne svaret selv kan vi lære mye, både om denne brukerens behov og triks vi kan bruke senere.
2. Oppsøke lånerne: Lånerne oppsøker ikke nødvendigvis oss, det er opp til den bibliotekansatte å ta kontakt for å starte samtalen. Lesersørvishåndboka siterer boken *Reader's advisory Service in the public library* av Joyce G. Saricks: «For the most part, readers' advisory interviews do not just happen. Readers' advisors cannot wait for a patron to ask about a book; instead, we must seek out patrons.» (Øyrås 2017, s. 30) Dette kan henge sammen med "Library anxiety" fra Finnes liste lenger oppe.
3. Vise at vi er tilgjengelig: I Sackris undersøkelse «svarer brukerne at de er redde for at slike spørsmål blir oppfattet som "fjollede", eller som "bortkastet tid" av de

bibliotekansatte.» (Øyrås 2017, s. 30) Det er grunn til å tro at dette også gjelder referansespørsmål. Bibliotekansatte kan tross alt se ganske opptatt ut bak PC-en mens vi jobber med andre ting. Vi må vise lånerne at vi er åpen for spørsmål og samtaler.

4. Følge opp: I Lesersørvis lærte vi også å følge opp lånerne ved å spørre om de er fornøyde med forslagene vi har funnet, og å be dem komme tilbake å fortelle hva de syntes om dem. (Øyrås 2017, s. 34) Spør om låneren er fornøyd, og be dem komme tilbake å fortelle om de fant det de var ute etter. Vi blir ikke bedre hvis vi ikke får tilbakemeldinger. Det er ikke et nederlag om vi ikke finner svaret med en gang, det er en naturlig del av en søkeprosess.

TREFF – mot en ny plattform for universitetsbibliotekets skranketjeneste, NTNU universitetsbiblioteket, 2017-2019

Studenter i fagbibliotek er ikke så forskjellig fra brukere i folkebibliotek. Derfor er TREFF-prosjektet til NTNU svært interessant rundt forventninger til skranken. Her oppsummerer Førstebibliotekar Astrid Kilvik og Universitetsbibliotekar Liv Inger Lamøy ved NTNU noen av de viktige funnene i prosjektet:

- Mange av informantene i studentintervjuene oppgir at de forbinder biblioteket med det fysiske, boksamlinger o.l., som de kan se i biblioteket.
- Mange har dårlig kjennskap til skrankepersonalets kompetanse og hva de kan spørre om og få hjelp til.
- De er redd for å forstyrre og for å stille spørsmål som de ikke er helt sikre på at skrankepersonalet kan svare på.
- Skrankepersonalet kan også se opptatt og travel ut.
- Det ser ut til å være en kultur for å stille korte, konkrete spørsmål.
- Informantene i studentintervjuene forteller at når de har spørsmål, prøver de først å finne svar selv, men sier at de kunne ha spart mye tid dersom de hadde henvendt seg til skranken med én gang.
- De oppgir at når de først spør, får de god hjelp og service.
- Det ble trukket fram at for studentene er hvert møte *unikt*. Opplevelsen av møtet formidles gjerne til medstudenter og andre og vil slik bidra til å forme holdninger til bibliotekskranken.
- Studentene vil også gjerne ha *muligheten* til å spørre, med andre ord ønsker de at bibliotekskranken *skal være der* selv om de ikke benytter den så ofte som de kunne eller burde.
- Studentene er opptatt av at informasjonsflyten mellom IT-støtte og bibliotekskranke og mellom bibliotekskranke og kurs/undervisnings-virksomhet ved biblioteket må bli bedre. Faglærere er nøkkelpersoner her.
- Skrankepersonalet må ha oversikt over kurstilbud for å tipse studentene og undervisere må markedsføre muligheten til å stille spørsmål i skranken når de holder kurs.
- Når det gjelder forslag til tiltak for å videreutvikle skranketjenesten, peker både ansatte og studenter på behovet for å forbedre utformingen av skranken og skrankeområdet, slik at barrieren mellom student og bibliotek bygges ned. Det kan handle om å etablere en egen sone med sittemøbler for lengre veiledningsspørsmål, mulighet til å dele skjerm, plassering av skranken sentralt, men ikke for «påtrengende» i biblioteklokalet.

Hvert punkt kunne fått en egen tekst, her er det mange nyttige funn. Se gjerne nærmere på sluttrapporten til prosjektet og artikkelen av Lamøy og Kilvik fra 2021. Disse finner du under *Anbefalt videre lesning* lenger nede.

Øv!

- Bruk huskelisten til RUSA over og bytt på å være en låner med et informasjonsbehov og bibliotekansatt som skal hjelpe.
- Det blir kanskje litt kunstig når man øver, men gjorde du deg noen nyttige erfaringer, som bruker og som bibliotekansatt?

Spørsmål til refleksjon og samtale

1. Får ditt bibliotek mange referansespørsmål? Vet publikum at de kan spørre biblioteket ditt om mange forskjellige ting?
2. Idunn Bøyum ved OsloMet kommer med noen spennende spørsmål i teksten *Betyr det noko kva vi kalla ei teneste? (Bøyum, 2020)* Bøyum skriver at vi internt i bibliotekene har gått fra å kalle det *referansetjenesten* til *veiledningstjenesten*. Hva kaller du informasjonstjenesten i ditt bibliotek? Tror du det har noen betydning hva vi kaller det internt?
3. Se på funnene i TREFF-prosjektet. Velg deg ett eller to funn som du kan gjøre noe med i din arbeidshverdag. Hva velger du og hvorfor?
4. En ting er å være tilgjengelig for spørsmål fra lånerne i lokalet. Hvordan kan vi være tilgjengelig også for de som ikke kommer til biblioteket? Og de som ikke bruker nettsidene våre?
5. Var det noen tips i retningslinjene fra RUSA som du ikke har brukt så mye, eller noen nyttige påminnelser?
6. Hvordan vil du møtes når du går inn i et bibliotek? Hva ønsker du skal skje når du stiller et spørsmål?
7. Har du opplevd gleden over å endelig finne løsningen på en vanskelig gåte for en låner? Hvordan fant du svaret? Fortell!

Anbefalt videre lesning

Bøyum, I., Byström, K. and Pharo, N. (2021), "Is the reference desk used for reference interviews", *Reference Services Review*, Vol. 49 No. 1, pp. 79-93. <https://doi.org/10.1108/RSR-11-2020-0066> Hentet 4. oktober 2022: https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/11250/2838345/Postprint%2Bav%2BB%25C3%25B8yumBystr%25C3%25B6mPharo_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Lamøy, L. I., & Kilvik, A. (2021). May I Borrow a Stapler? Is This All Students Ask at the Service Desk in a University Library?. *Evidence Based Library and Information Practice*, 16(3), 32–45. <https://doi.org/10.18438/eblip29883>

Reference and user services association (RUSA) (2013). Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Hentet 24. november 2022: <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>

Sluttrapporten til prosjektet Morgendagens veileder oppsummerer og peker veien videre for referansearbeid i folkebibliotek. Hentet 26.10.2022: <https://tnb.no/wp-content/uploads/2020/11/Morgendagens-veileder-sluttrapport.pdf>

Sluttrapporten til prosjektet TREFF: mot en ny plattform for Universitetsbibliotekets skranketjeneste (2017-2019) Hentet 26.10.2022:
<https://www.ntnu.no/documents/10599/1290685472/Sluttrapport+til+NB.pdf/170602e2-7745-d41b-76f9-f29aac68a462?t=1574769944652>

Kilder

Bibliotekutvikling [u.å.] Kartleggingsmetoder. Hentet 4. august 2022:
<https://bibliotekutvikling.no/kartleggingsmetoder/>

Bøyum, I. (2020) Betyr det noko kva vi kalla ei teneste? *Bok og bibliotek*. Hentet 27. Juli 2022: https://digitalutgave.bokogbibliotek.no/journal/2020/1/m-1164/Betyr_det_noko_kva_vi_kalla_ei_teneste

Finne, N.H. [2011] Hva spør du egentlig om? Om referanseintervjuet i biblioteket. Presentasjon på Norsk arkivråds jubileumsseminar. Hentet 28. Juli 2022:
https://www.arkivrad.no/sites/arkivrad/files/user/Dokumenter/Foredrag/Foredrag_2011/8_nora_haneborg_finne_hva_spor_du_egentlig_om.pdf

Reference and user services association (RUSA) (2013). Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Hentet 24. november 2022:
<https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>

Språkrådet (2018) Referansearbeid. *Språkrådets termwiki*. Hentet 27. Juli 2022:
<http://www.termwiki.sprakradet.no/wiki/Referansearbeid>

Tønsberg og Færder bibliotek (2019) Morgendagens veileder : sluttrapport med forslag til tiltak. Hentet 4. oktober 2022: <https://fddocuments.net/document/tnsberg-og-frder-bibliotek-morgendagens-veileder-2020-01-17-kildeforstelse.html?page=1>

Tønsberg og Færder bibliotek [u.å.] Innbyggerundersøkelsen. Hentet 29. Juli 2022:
<https://tnb.no/wp-content/uploads/2020/11/Innbyggerundersokelsen-Morgendagens-veileder-23.1.20.pdf>

Øyrås, A. (2017) Lesersørvís : lesersørvishåndbok. Utgitt av Telemark fylkesbibliotek

Kildekritikk

Synes du at det er vanskelig å vite hvilken informasjon du kan stole på? I denne teksten skal vi se på noen konkrete huskereglere for kildekritikk, og tilfeller der disse reglene kan være vanskelige å bruke i praksis. Er det for eksempel folkebibliotekets rolle å vite noe om kvalitet på helseinformasjon? Og hvilken rolle skal vi ta angående falske nyheter og desinformasjon?

Huskeregel for kildekritikk

Kildekritikk er kort sagt å «vurdere avsenderen av et stykke informasjon og hvor troverdig informasjonen er» (*Orgeret, 2021*)

Teknikkene vi i bibliotekene bruker for å avsløre feilinformasjon og falske nyheter er noe samfunnet trenger. Her kan vi stå skulder mot skulder med journalister og andre informasjonsarbeidere. Men hvordan kan vi hjelpe våre innbyggere å være enda mer kritisk til informasjonen de finner eller blir eksponert for?

Hva som er troverdig informasjon, er ikke alltid så enkelt å vite. Om en kilde er egnet å bruke kan også komme an på sammenhengen og hva kilden skal brukes til. For en som holder på med levende rollespill kan kanskje en wikipedia-artikkel være god nok dokumentasjon på at elven Qi i Kina flyter fra nordvest til sørøst, mens en geologistudent vil trenge en helt annen type kilde.

Som gjengitt i Store norske leksikon er TONE en vanlig huskeregel for kildekritikk:

Troverdighet: Er kilden til å stole på?

Objektivitet: Er kilden nøytral?

Nøyaktighet: Finner du spor etter juks eller slurv?

Egnethet: Finner du svarene du trenger?

(*Orgeret, 2021*)

Noen legger også til D for dokumentasjon: Har kilden dokumentasjon, oppgir den sine kilder?

Hvis huskeregelen er «TONE D» kan Tone Damli hjelpe deg å huske punktene!



Foto: NrK P3, Flickr

I de to første punktene om «troverdighet» og «objektivitet» tar huskeregelene oss innom spørsmål som: Hvem er avsenderen? Hva er formålet med teksten? Er det salg? Å få mange klikk? Opplysning? Forskningsformidling? Hvem er teksten laget for?

«Nøyaktighet» får oss til å se om forfatterne har slurvet, for da er det kanskje ikke brukt tid på kilder heller? Er teksten datert for publisering/siste oppdatering?

«Egnethet» handler om relevans. Gir teksten oss egentlig svar på det vi er ute etter? Det finnes så mye interessant informasjon, det er lett å havne på siden av det man egentlig skulle undersøke. Dette punktet får oss også til å tenke på målgruppe. Er den som skal ha kilden voksen eller ungdom? Skal det brukes i en tale eller i en avhandling?

«Dokumentasjon» får oss til å se på kildene teksten bygger på. Oppgir teksten kilder? Og hvis den gjør det, hvilke typer kilder? For eksempel kan det være forskjell på teksters troverdighet hvis alle kildene er avisartikler, i motsetning til bokkapitler. Kildelister kan også gi oss verdifulle lesetips hvis vi trenger mer informasjon.

Hvordan bruke TONE D i praksis

Det er mange ganger at TONE D-regelen er lett og praktisk å bruke. Kanskje en sykepleiestudent har funnet en nettside om et legemiddel som de lurer på å bruke som kilde i en oppgave. Du bruker TONE D-regelen, og ser at det kan være utfordringer med kildens troverdighet. Du legger nemlig merke til at forfatteren av teksten jobber i selskapet som produserer legemiddelet. Det kan være en problematisk interessekonflikt at forfatteren har denne tilknytningen.

En annen gang hjelper du en låner å søke etter informasjon om en flystreik. Du sjekker heldigvis publiseringsdatoen på det de har funnet, og ser at teksten er flere år gammel. Låner har funnet en artikkel om forrige streik.

Mange skoleelever trenger informasjon om tema som lett fører en til konspirasjonsteorier. Det kan for eksempel være at en gruppe elever skal finne kilder om klimaendringer. De søker på nettet og finner noen spennende tekster med masse ny informasjon sammenlignet med læreboken. Du bruker TONE D-regelen og ser at teksten hverken er datert eller oppgir noen kilder. Så hjelper du barna til en temaside som FN har laget isteden.

Helseinformasjon og kildekritikk

Bibliotekansatte kan oppleve etiske dilemmaer når vi bruker kildekritikk. Dette er kanskje spesielt relevant for helseinformasjon. Både når det gjelder innkjøp, formidling og fjernlån kan det være vanskelig for bibliotekansatte å vite hva som er god informasjon. Vi kan ikke være eksperter på alle fag, og vi skal jo ifølge loven «stille bøker og andre medier gratis til disposisjon for alle som bor i landet», og ulike synspunkter skal frem. Det er ikke sikkert at «TONE D» alltid kan hjelpe oss. Her er noen eksempler:

Da Durek Verretts bok *Spirit Hacking* skulle utgis på norsk, ble det debatt om noen avsnitt i boka. Det stod angivelig at kreftsykdom kan være selvforskyldt, og at medisinsk behandling ikke virker dersom en ikke tar tak selv. (Norli, Wergeland, Tahseen, 2019) Utgivelsen ble stoppet, forlaget ble endret fra Cappelen Damm til Lille måne, og boken ble

endret før utgivelse. Vi finner bare den norske utgaven i norske bibliotek, ikke den originale engelske.

I kjølvannet av debatten så Dagbladet nærmere på flere alternative helsebøker på norsk (*Fjeld, Drefvelin, 2019*). Påstander fra disse bøkene som gjengis i artikkelen er blant annet at dødelige sykdommer kan starte som et ønske om å dø, at man kan kurere seg selv for kreft, og at visualisering kan helbrede sykdommer i skjoldbruskkjertelen.

Hvorfor er TONE D-regelen vanskelig å bruke her? Mange av bøkene er utgitt på Cappelen Damm, eller i Verretts tilfelle planlagt utgitt der. Dette er et forlag vi gjerne stoler på. Vi regner med at bøker fra Cappelen Damm er troverdige, objektive og nøyaktige, og tenker vi ikke at Cappelen Damm sørger for kilder når det er nødvendig? Da er det bare E for «egnet» vi mangler, og det kan kanskje ikke biblioteket vurdere på vegne av alle lånere?

Dette betyr også at mulig skadelig helseinformasjon kan være lett tilgjengelig ikke bare på obskure nettsteder, men også i bøkene fra våre største forlag. Har bibliotekansatte et ansvar når det gjelder viderefremming av slik informasjon? Hva om lånerne står fast på at de ønsker å lese det? Biblioteksøk viser at mange av bøkene i artikkelen er lett tilgjengelig i norske bibliotek.

En annen debattert aktør innen helseinformasjon er lege Berit Nordstrand. Nordstrand er godt synlig i media, en populær forfatter, og hun har gitt ut flere bøker. Rådet for legeetikk kritiserte Nordstrand og skriver om hennes bok *Omstart 30* at hun «anbefaler metoder som savner vitenskapelig grunnlag» og at «enkelte av opplysningene hun gir er potensielt villedende overfor publikum» (*Legeforeningen, 2021*). Nordstrand har også fått kritikk for å bruke legetittelen for å selge egne produkter. (*Aarvåg, 2021*) Bøkene til Nordstrand, inkludert den som ble kritisert av Rådet for legeetikk, er tilgjengelig i mange norske bibliotek. Bøkene er utgitt av Gyldendal, også et stort forlag som vi gjerne stoler på. Forfatteren brukes mye i TV-programmer og er lege. Hvis vi buker TONE D her kan vi også møte på vanskeligheter. Vi har en lege og et stort, troverdig forlag som avsender, og burde kunne trekke slutningen at bøkene er troverdige, objektive og nøyaktige. Men på den andre siden av debatten står andre leger som mener at i alle fall en av bøkene ikke oppfyller disse kravene.

Informasjonskrig, falske nyheter og desinformasjon

Bente Kalsnes (2019) beskriver falske nyheter som «nyhetslignende saker som bevisst sprer usannheter, propaganda eller lignende...»

De fleste er enig i at desinformasjon er et potensielt stort samfunnsproblem. Men hva har dette med bibliotekene å gjøre?

Norsk bibliotekforening skriver: «Informasjon er i dag tilgjengelig alle mulige steder og fake news og fake science blomstrer. Da har biblioteket med sin kompetanse på informasjonssøking og kildekritikk en uvurderlig rolle som forvalter og formidler av kunnskap, og våre meninger kan formes på grunnlag av fakta.» De slår fast at bibliotek:

- kan informasjonssøk og kildekritikk.
- tilbyr relevant og kvalitetssikret kunnskap.

- skal tilby informasjonskompetanse og fremme digitale ferdigheter i alle befolkningsgrupper og være en del av nasjonale satsinger på digital kunnskapsformidling.
(Norsk bibliotekforening, [u.å.]

Vi vet at det er mye informasjon tilgjengelig, og at det er mange som ønsker å påvirke oss. Dette gjelder alt fra skjult reklame til politiske tema.

Forskning.no bruker begrepet «informasjonskrig» om hvordan Russland forsøker å kontrollere nyhetsbildet rundt krigen i Ukraina (Hagel, 2022). Og Russland er neppe den eneste statsmakten som ønsker å påvirke sine innbyggers informasjonskonsum. Det er ikke lett å vite når noen forsøker å manipulere oss om store tema som klimaendringer, kriger, eller mindre tema som hvor bybanen bør gå i Bergen.

I en spørreundersøkelse er 47 % av nordmenn sikre på at de klarer å oppdage om en nyhet er falsk eller usann, mens 40 % er usikre (Kalsnes, 2019, s. 52). På spørsmål om hvem som har ansvar for å hindre spredning av falske nyheter mener 89 % at tradisjonelle medier har størst ansvar, 82 % mener teknologiselskaper som Facebook og Google, 78 % mener myndighetene, mens 60 % mener at de selv har et stort eller ganske stort ansvar (Kalsnes, 2019, s. 53). Kan bibliotekene ha en rolle her? Burde bibliotekvesenet ta samme rollen som faktasjekker som faktisk.no?

Medietilsynet har laget [en god og praktisk liste for å gjenkjenne falske nyheter](#). Vi gjengir et sammendrag her, og anbefaler å besøke nettsiden med videoer og en «falske nyheter»-test du kan ta.

1. Stopp!
 - a. Vekker saken sterke følelser?
 - b. Virker saken for utrolig?
2. Tenk!
 - a. Tror du på bildet?
 - b. Prøver saken å påvirke deg?
3. Sjekk!
 - a. Finner du saken andre steder?
 - b. Hvem står bak saken?

(Medietilsynet, 2022).

Noen bibliotekansatte leste denne listen, og senere så de en nyhetssak som fikk blodet til å koke. Da dukket punkt 1a om saker som vekker sterke følelser opp i minnet, og varsellampene gikk. De tok det som et tegn på å sjekke litt mer. Saken viste seg å være en falsk nyhet. Den var ikke direkte fabrikkert, men informasjonen var svært feilaktig fremstilt.

Faktisk.no har tatt på seg rollen å sjekke påstander i medier og på nett, og faktasjekker mange saker. De undersøker både nyhetssaker og påstander som spres i sosiale medier. Eksempler på sistnevnte spenner fra alvorlig til tilsynelatende artig: De rapporterte at batchkoden på koronavaksiner ikke avslører hvor farlig vaksinen er (Lindin, 2022), og avslørte at Greta Thunberg ikke har oppfordret kinesere til å slutte å bruke spisepinner (Dahlback, 2020).

Konspirasjonsteoretikere – deg og meg?

Det kan være overveldende å møte konspirasjonsteoretikere eller personer som tror på falske nyheter i skranken. Media har også kanskje bidratt til å skape et karikert bilde av de som tror på falske nyheter og konspirasjonsteorier, men vi kan alle være utsatt for feilinformasjon uten å vite om det.

Et hverdagslig eksempel man kan overhøre på et lunsjrom eller en bussholdeplass er «Har du hørt at de ikke kaller det påskeegg i Sverige lenger?» «Nei, hva mener du?» «Ica prøver å fjerne kristendommen fra påsken og kaller det bildeegg istedenfor.» Faktisk.no myteknuste denne saken da den spredte seg i sosiale medier (*Skiphamn, 2022*). Teksten på prisskiltet for de vanlige papp-påskeeggene på svenske Ica med bilde på viste riktig nok "bildeegg". Men begrunnelsen var ikke å fjerne ordet «påske», det var for å skille dem fra de andre typene påskeegg de solgte. Andre påskeegg het «påskeegg» på prisskiltet. Dette er bare en liten sak, og det er vanskelig å ha på «fake news-radaren sin» hele tiden.

Drøftingseksempler fra praksis

- En bibliotekansatt opplevde å få kraftig tilsnakk fra en låner da hen viste til Store norske leksikon på nett som en troverdig kilde. Låner mente at dette var uakseptabelt, og at snl.no var venstrevridd. Hva ville du gjort i en slik situasjon?
- En låner ba om å få bestille inn en bok hen hadde fått anbefalt av en bekjent. Boken handlet om hjertesykdom, og den bibliotekansatte fikk inntrykk av at låner ønsket boken på grunn av egen sykdom. Den bibliotekansatte fant ut at forfatteren er sterkt omdiskutert, og at rådene i boken kunne være helseskadelig. Den bibliotekansatte syntes det var ubehagelig å bidra til å spre informasjon som muligens kunne være farlig for brukeren, og konfererte med kolleger. Løsningen ble å fortelle låneren om kritikken mot boken, og at innholdet kunne gå mot det norske leger ville anbefale. Låner ønsket likevel å låne boken, og den ble bestilt inn på fjernlån. Hva ville du gjort i denne situasjonen?
- En bibliotekansatt hørte at den faste gjengen i aviskroken høylytt diskuterte krigen i Ukraina. Spesifikt snakket de om et bilde av Ukrainas president der han tilsynelatende holdt opp en skjorte med et hakekors. Du fant raskt bildet på nett, og fant ut at det er manipulert ved at hakekorset er satt inn etterpå. Som bibliotekansatt, har du en rolle i denne situasjonen?
- Marte Michelets bok *Hva visste hjemmefronten?* førte til debatt rundt kildebruk og fakta i 2018. Den handler om deportasjonen av norske jøder under andre verdenskrig. Da debatten startet kom en låner inn i biblioteket og forlangte at boken skulle fjernes fra biblioteket. Hva ville du gjort i denne situasjonen?
- Se på de to sakene om Durek Verrett og Berit Nordstrand under avsnittet *Helseinformasjon og kildekritikk*. Er de to sakene prinsipielt like? Burde kildekritikk spille en rolle i formidlingen av disse bøkene?

Spørsmål til refleksjon og samtale

1. Hvilken rolle synes du biblioteket ditt skal ha innen kildekritikk og desinformasjon?
2. Har du noen eksempler fra ditt bibliotek på at kildekritikk har vært vanskelig? Fortell!
3. Er det noe ditt bibliotek eller fylkesbiblioteket kan gjøre for å øke din trygghet innen kildekritikk enda mer?
4. Hvordan kan mediesamlingen i biblioteket bidra til at man ikke sprer desinformasjon men at man har et balansert innhold?
5. Hvordan kan vi i bibliotek bidra til mer kunnskap om kildekritikk i befolkninga?

Anbefalt videre lesing

- Grut, Ståle (2021). *Digital kildekritikk*. Gyldendal
- Kalsnes, Bente (2019). *Falske nyheter : løgn, desinformasjon og propaganda i den digitale offentligheten*. Cappelen damm akademisk
- Medietilsynet (2022). *Kritisk medieforståelse : stopp. Tenk. Sjekk. Slik avslører du desinformasjon og falske nyheter*. Hentet 24. november 2022: <https://www.medietilsynet.no/digitale-medier/kritisk-medieforstaelse/stopp-tenk-sjekk/>

Kilder

Dahlback, M.L. (2020) Nei, Greta Thunberg har ikke oppfordret kineserne til å slutte å bruke spisepinner. Faktisk.no Hentet 21. juli 2022: <https://www.faktisk.no/artikler/zw5l7/nei-greta-thunberg-har-ikke-oppfordret-kineserne-til-a-slutte-a-bruke-spisepinner>

Fjeld, J., Drefvelin, C. (2019). *Stoppet Durek - ga ut disse*. Dagbladet. Publisert mandag 04. november 2019 Hentet 20. juli 2022 i Atekst: <https://nogo.retriever-info.com/prod?a=24737&d=00230520191104300953782&s=2305&sa=2010221&x=f4d00446221250ab9f02b1c9a8065688&tz=Europe/Oslo&t=1658316091>

Hagel, S. (2022) Slik driver russiske myndigheter informasjonskrig mot Vesten og sitt eget folk. *Forskning.no* Hentet 21.juli 2022: <https://forskning.no/krig-og-fred-media-russland/slik-driver-russiske-myndigheter-informasjonskrig-mot-vesten-og-sitt-eget-folk/1989827>

Kalsnes, B. (2019) Falske nyheter : løgn, desinformasjon og propaganda i den digitale offentligheten.

Legeforeningen (2021) *Kritikk for brudd på etiske regler for leger*. Hentet 20. juli 2022: <https://www.legeforeningen.no/om-oss/etikk/aktuelt-i-media/kritikk-for-brudd-pa-etiske-regler-for-leger/>

Lindin, I.K.(2022) Uriktige påstander om batchkoder på koronavaksiner. Faktisk.no. hentet 21. juli 2022: <https://www.faktisk.no/artikler/Oo6qp/uriktige-pastander-om-batchkoder-pa-koronavaksiner>

Medietilsynet (2022) Stopp. Tenk. Sjekk. Slik avslører du desinformasjon og falske nyheter. Hentet 21. juli 2022: <https://www.medietilsynet.no/digitale-medier/kritisk-medieforstaelse/stopp-tenk-sjekk/>

Norli, C., Wergeland, J.A., Tahseen, R. (2019) *Sjaman Durek-boken: Kreft-avsnittene som fikk forlagssjefen til å se rødt*. VG. Oppdatert 27. oktober 2019. Hentet 20. juli 2022: <https://www.vg.no/rampelys/bok/i/8mzryw/sjaman-durek-boken-kreft-avsnittene-som-fikk-forlagssjefen-til-aa-se-roedt>

Norsk bibliotekforening (u.å.) *Kritisk tenkning og kildekritikk*. Hentet 6. januar 2023: <https://norskbiibliotekforening.no/tema/kildekritikk/>

Orgeret, K.S.(2021) Kildekritikk. Store norske leksikon. Hentet 20.juli: <https://snl.no/kildekritikk>

Skiphamn, Sile S. (2022) Nei, svenske ICA har ikke sluttet å kalle påskeegg for påskeegg. *Faktisk.no*. Hentet 20/5-2022 fra: <https://www.faktisk.no/artikler/z82ql/nei-svenske-ica-har-ikke-sluttet-a-kalle-paskeegg-for-paskeegg>

Aarvåg, K.A. (2021) *Jeg har ikke tillit til henne*. Adresseavisen. Publisert 7. jan. 2021.Hentet 20. juli 2022 i Atekst: <https://nogo.retriever-info.com/prod?a=24737&d=0200012021010728ca16431cdeab709f13043e029dafd2&s=20001&sa=2010221&x=cbe072af8d1acb444d302b0a0fa6feb7&tz=Europe/Oslo&t=1658321122>

Å prioritere kunnskapsaktør med pressede ressurser

Det er mye et folkebibliotek skal gjøre. Formålsparagrafen i lov om folkebibliotek er kompleks og gir oss mange føringer. I Norge er det mange bibliotek som har små ressurser. I Troms og Finnmark, for eksempel, har en tredjedel av folkebibliotekene mindre enn én fulltidsstilling (*Bibliotekutvikling, 2021*). Hvordan skal bibliotek med mindre enn én ansatt rekke å prioritere

- a. den kontinuerlige kompetansehevingen som kreves for å være en kunnskapsaktør?
- b. tiden til markedsføring for å gjøre lokalmiljøet kjent med kunnskapsaktør-tjenester?
- c. tid til å utføre tjenestene?

Både små og store bibliotek må prioritere og velge. Hvordan kan hardt pressede folkebibliotek rekke å oppfylle alle kravene og ønskene fra myndighetene? Dette er et stort og viktig spørsmål med mange mulige svar.

Et mindre bibliotek som satser på kunnskapsaktør

Margrethe Haslund er biblioteksjef i Nordreisa kommune i Nord-Troms. Nordreisa bibliotek har to fulltidsansatte, og 4727 innbyggere. I 2021 hadde de 37 arrangement på biblioteket. Bibliotekene i denne regionen har jobbet målbevisst med å være kunnskapsaktører i sitt lokalmiljø. I samarbeid med Campus Nord-Troms er de studiebibliotek.

Studiebiblioteket gir studentene et brukervennlig, tilpassa og utvidet bibliotektilbud, med særlig fokus på å være student i desentraliserte og fleksible studier. Studentene har tilgang til gode studieplasser, databaser og faglitteratur. (Nordreisa bibliotek)

Det handler om rom, et sted å studere, tilgang utenom åpningstid, om fasiliteter, veiledning til for eksempel fjernlån, nettsiden til UiT, Søk og skriv, og det handler om tilstedeværelse, å se og snakke med studenten, hvordan fungerer studiehverdagen deres. Deres felles minimumsstandard er vedlagt i Vedlegg 1.

Hvorfor skal et mindre folkebibliotek prioritere rollen som kunnskapsaktør? «Det er få, kanskje ingen andre, kunnskapsaktører i distriktene – hvis ikke folkebiblioteket tar den rollen», sier Haslund. «Mange kommuner har ikke grunnskoler med velfungerende skolebibliotek. Da faller den jobben på det lokale folkebiblioteket. Prioriterer man i sånne kommuner å være møteplass og kulturarrangør – blir det riktig prioritering?» Hun peker også på desentraliserte studenter. «Nordreisa kommune har mange desentraliserte studenter, altså studenter som har studieinstitusjonen sin i en annen kommune. Hvis ikke det lokale folkebibliotek omfavner denne brukergruppa så blir de overlatt til seg selv.» Haslund sikter til å ha fasiliteter til å studere, og å ha noen å snakke med ansikt til ansikt. Les mer om rollen overfor studenter i egen tekst om studenttjenester.

Haslund peker også på *Fireromsmodellen* som et hjelpemiddel for å planlegge framtidens bibliotek. «Tre danske forskere har utviklet *Fireromsmodellen*. Kort forklart beskriver modellen at bibliotekrommet og -tjenestene har fire ulike funksjoner:

- Læringsrommet
 - Inspirasjonsrommet
 - Det performative/kreative rom
 - Møterommet
- (Jochumsen, 2018)

Modellen synliggjør bibliotekets potensiale og er et hjelpemiddel til å analysere hvordan biblioteket kan oppfylle ulike roller da sammenhengen mellom informasjon, kunnskap, læring, vekst, innovasjon og global konkurranse stadig blir viktigere å ta hensyn til. *Fireromsmodellen* som har fått stort gjennomslag i både inn- og utland.» Du kan lære mer om modellen i «Ting 19» i nettkurset *23 ting om formidling på nett*.

Bildet under er hentet fra en presentasjon Haslund holdt om kunnskapsformidling. Alt som er markert i grønt er ting biblioteket allerede gjør, som inngår i kunnskapsaktørrolen. Det er mye bibliotek gjør som handler om kunnskap!

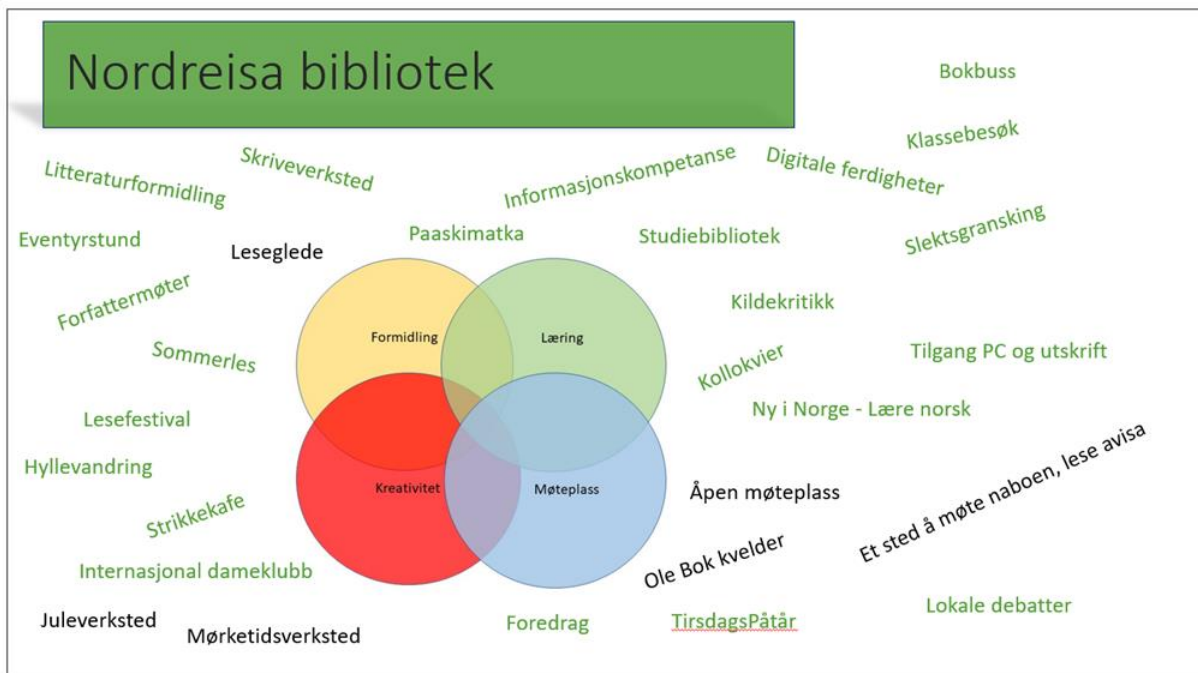


Diagram gjengitt med tillatelse. Fra presentasjon av M. Haslund, april 2022

Til sist deler Haslund et sitat. «Dårlige bibliotek bygger samlinger, gode bibliotek bygger tjenester, mens de beste bibliotekene bygger lokalsamfunn.» Dette ble sagt av professor og direktør ved University of South Carolina's School of Information Science, Dr. David Lankes. (Bergli, 2022)

Enkle måter å øke kunnskapsaktørsatsingen

At folkebibliotek skal være kunnskapsaktører må ikke sees isolert fra den øvrige virksomheten. Dette henger sammen med daglig drift, og man kan "henge på" kunnskapsaktør på det man allerede gjør. Ditt bibliotek kan bli en enda mer relevant kunnskapsaktør i lokalsamfunnet bare ved å være bevisst på kunnskapsaktørtematikk når du gjør vanlig aktivitet, f.eks. planlegger arrangement, legger ut på sosiale medier, gjør innkjøp, og lager bokutstillinger.

Her er noen eksempler på hvordan man kan ha kunnskapsaktør med i arrangement:

- Sommerles for barna: Formidle faktabøker og oppmuntre til å undersøke svar i bøker når de lurer på noe
- Lansering av en historisk roman med lokal tilhørighet: Lage utstilling med faktabøker, eller en kampanje i sosiale medier der du lenker til relevante, spennende bøker på Nettbiblioteket til Nasjonalbiblioteket
- Åpent forum for studenter, vis frem mulighetene i Nettbiblioteket på NB.no
- Strikkearrangement: Sette frem strikkebøker, lenke til strikkebøker på Nettbiblioteket, søke frem gamle strikkeoppskrifter fra ditt område og stille ut, og legge til rette for at de erfarne hjelper uerfarne strikkere.
- Foredrag fra forfatter rundt et lokalt kontroversielt tema, for eksempel fiskeoppdrett, industri eller vindmøller: Til dette kan dere lage enkle flyere om kildekritikk som dere deler på nett og stille ut sammen med bøker som belyser saken fra flere kanter.

Det skal altså ikke store, ressurskrevende tiltak til for å øke arbeidet med kunnskapsaktørrollen.

Samarbeid om referansetjenesten

En måte å satse på kunnskapsaktørrollen i mindre bibliotek er å samarbeide regionvis. *Folkebibliotek som kunnskapsaktør* var et prosjekt i Troms, og i sluttfasen Troms og Finnmark fylke. Et av tiltakene i prosjektet var å finne ut om fagbibliotektjenesten i folkebibliotek kunne organiseres på en ny og mer effektiv måte. Med "fagbibliotektjenesten" mentes folkebibliotekets rolle som kunnskapsformidlere, og referansetjenesten. Ett folkebibliotek skulle få særlig ansvar for fagbibliotektjenesten i sin region. I prosjektet har det vært viktig å utnytte og videreutvikle kompetansen som allerede finnes i regionene. Forsøket ble gjennomført i Sør-Troms med Tor Holmstad på Harstad bibliotek, og i Midt-Troms med David Sæther på Senja bibliotek.

Holmstad og Sæther har fått mulighet til å gå dypere inn i relevante informasjonstjenester, holdt kurs for resten av fylket, og fikk gjennom prosjektet delta på kompetanseheving. Harstad og Senja bibliotek ble kompensert for å holde kurs og for å være "knutepunkt" for referansespørsmål i prosjektperioden, men nå har tiltaket om referansetjenesten gått over i vanlig drift i begge regionene.

Noen vil kanskje være redd for at det blir for mange spørsmål. Hvordan er erfaringene, er det mange henvendelser? «En liten økning er det nok - mest fra de som tidligere allikevel

brukte å sende oss henvendelser av denne typen. Nå er kanskje terskelen lavere for å ta kontakt», sier Sæther. Holmstad har erfart at det også kan være vanskelig å skille særskilt mellom det som regnes som spørsmål i ordningen, og det som er den alminnelige referansetjenesten.

Den nye samarbeidsmodellen har ført til at Harstad folkebibliotek har fått tettere kontakt med UiT sitt bibliotek på campus i Harstad, noe som har vært positivt for begge parter. «Harstad bibliotek er nærmeste nabo med UiT campus Harstad. Derfra har vi flere ganger fått tilsendt fagartikler som kun er tilgjengelig på digitale betalingstjenester. Det er viktig med påminnelse om digitale ressurser, slik at man har fullt utbytte av de verktøy man har tilgjengelig». Han trekker også frem viktigheten av å jobbe strategisk med kunnskapsaktørrollen. «Det regionale biblioteksamarbeidet i Sør-Troms jobber med handlingsplan og strategiplan, hvor kunnskapsaktørrollen til Harstad bibliotek blir et viktig punkt», sier han.

I Senjas region deltar alle unntatt ett bibliotek i en fellesbase i biblioteksystemet, hvor bibliotekene kan utføre oppgaver for hverandre ved behov. «Vi kan i fellesbasen bestille fjernlån direkte til sluttbrukerens hjemmebibliotek. Det er absolutt en tids- og administrasjonsbesparende fordel», sier Sæther. Holmstad er enig, i deres region har bibliotekene forskjellige biblioteksystem. «Da kan innlånsvirksomheten være en utfordring».

Det kan også være krevende at biblioteket som sender spørsmål er et ledd mellom bruker og referansetjenesten. «Flere av oppdragsgiverne ga oss ofte sluttbrukerens epost / telefonnummer slik at vi enkelt fikk tatt direktekontakt når det var behov. Da gikk ting raskere og med mindre rom for misforståelser», sier Sæther. «Dette må man avklare med bruker i forkant på grunn av personvern», legger han til.

Til sist har de ett råd: «Når nøden er størst, er hjelpen nærmest» – man må ikke bli hovmodig, men tørre å be om hjelp når man står fast! Ha alltid fokus på brukerens behov».

Suksessfaktorer for samarbeid om referansetjenester

- Man bør ha et større bibliotek i regionen som har kapasitet til å ta denne rollen
- Man må ha en person som har kompetansen det krever, eller tid til å skaffe seg denne
- Man må ha tydelige avtaler om rammer og hvordan spørsmål viderefremmes
- Det må være lett å ta kontakt
- Man må være bevisst på når man skal sende spørsmålet videre, og til hvem

I prosjektet *Folkebibliotek som kunnskapsaktør* har samarbeidet med biblioteket på UiT-Norges arktiske universitet hatt stor betydning. Universitetsbiblioteket har bidratt til prosjektet i arbeidsgruppen og vært kursholdere. Deltakerne i prosjektet har fått en ny og nødvendig kunnskap om og forståelse for hverandre.

Målgruppene fagbibliotek og folkebibliotek har er jo overlappende: Folkebibliotek har også et ansvar for studenter, og universitetsbibliotek har også et oppdrag om den generelle befolkningen. Det er viktig med god kontakt mellom de ulike bibliotektypene.

Hva kan samarbeid bestå av? Det er mange muligheter, og det viktigste er at folkebibliotek og fagbibliotek snakker sammen, og blir kjent med hverandres tjenester, behov og kompetanse. Mulige samarbeid kan dukke opp i slike samtaler. Troms og Finnmark opplevde for eksempel at mange i folkebibliotekene ikke visste at UIT kan sende bøker hjem i posten til studenter. Så samarbeid kan for eksempel være samarbeid om kompetanseheving og kurs, eller praktiske tiltak som dekking av porto for retur av bøker studentene har fått tilsendt hjem.

Spørsmål til refleksjon og samtale

1. Mange bibliotek har få ressurser. Er du bekymret for ressursbruk hvis du skal øke satsingen på kunnskapsaktørrollen i ditt bibliotek? Hva skal til for at dette skal gå opp?
2. Hva prioriterer dere i dag? Hva velger dere å vektlegge mindre?
3. Samarbeider dere med andre bibliotek om bibliotek tjenester?
4. Får du flere ideer til enkle kunnskapsaktør-arrangement som kan fungere i ditt bibliotek?
5. Kan det være aktuelt for ditt bibliotek å samarbeide med andre om referansetjenesten?

Anbefalt

Ting 19 i nettkurset 23 ting om formidling på nett, om fireromsmodellen.

<https://bibliotekutvikling.no/kurs/courses/23-ting-om-digital-formidling/>

Sluttrapport for *Folkebibliotek som kunnskapsaktør*. Her kommer det lenke når rapporten er klar på bibliotekutvikling.no

Kilder

Bergli, Veronicha Angell. (2022) Samlokalisering med andre tjenester: Hvor setter vi grensen? *Bibliotekaren*. nr 2. Hentet 4. oktober: <https://www.bibforb.no/wp-content/uploads/2022/06/bibliotekaren-02-2022-lav.pdf>

Bibliotekutvikling (2021) Ressurser 2021 : statistikk for folkebibliotek. Hentet 24. november 2022: <https://bibliotekutvikling.no/statistikk/forside/statistikk-for-folkebibliotek/ressurser-2021/>

Jochumsen, Henrik. (2018, 25. juni) Firerums-modellen. Hentet 14. november 2021 fra <https://modelprogrammer.slks.dk/udfordringer/rum-og-zoner/fire-rumsmodellen-af-henrik-jochumsen/>

Nordreisa bibliotek [u.å.] *Student, studiebibliotek*. Hentet 22. November 2022: <https://www.nordreisabibliotek.no/bibliotekets-tilbud/student/>

Hvilke kunnskapsbehov har ditt lokalsamfunn?

Vi tenker kanskje raskt på studenter og enkeltpersoner når vi snakker om hvem som har kunnskapsbehov. Men det er mange aktører i kommunen som trenger biblioteket! Hvordan vet vi hva behovene er i vårt lokalsamfunn? En måte å finne det ut på er å snakke med innbyggere, næringsliv og andre kommunale instanser. Vi skal se på hvordan man kan bruke *samskaping* for å utvikle relevante bibliotek tjenester innen bibliotekets rolle som en kunnskapsaktør.

Å ta et valg

Kristian Meisingset skriver om bibliotekenes rolle, og at vi har konkurranse fra mange andre aktører som driver med litt det samme som oss. Han slår fast: «Et bibliotek som skal være alt for alle, blir lite for de fleste.» (*Meisingset 2013, s 123.*) Vi kan være enig i at bibliotek må våge å velge satsingsområder. Det er ikke mulig å være alt for alle. I store bibliotek kan det bety mange ulike satsingsområder samtidig. I bibliotek med én ansatt kan det for eksempel bety at i år fokuserer vi mest på informasjonstjenester innen lokalhistorie, mens neste år satser vi på studenter. Dette betyr ikke at man stopper med lovpålagte oppgaver eller at alle brukergrupper ikke kan få et godt bibliotektilbud. Men det betyr at man ikke prøver å være «alt for alle» samtidig, at man prioriterer arbeidstiden sin, og innhold i utstillinger, arrangementer og kampanjer på sosiale medier.

Det er store variasjoner i alle Norges kommuner, derfor er det ikke mulig å finne ett riktig svar på hva man bør velge som satsingsområde. Og er det ikke spennende å finne ut hva som trengs akkurat hos deg og i ditt lokalsamfunn? Innen rammene i nasjonal bibliotekstrategi og lov om folkebibliotek er det stort rom for å tilpasse tjenester til lokale behov.

For å vite hva lokalsamfunnet trenger må vi snakke med lokale aktører. Mange norske bibliotek jobber med *samskaping* for å utvikle tjenester sammen med innbyggerne.

Hva er samskaping?

«Samskaping foregår i prosesser der offentlige organisasjoner utvikler og produserer velferd sammen med borgerne og ikke for borgerne.» (*Bødker Leerberg, [u.å.]*)

Her er nøkkelordene «sammen med». Selv om vi er dyktige fagpersoner er det ikke sikkert at vi vet svarene på hvilke tjenester som trengs, og hvordan tjenestene skal utvikles til det beste for innbyggerne. Samskaping oppfordrer oss til å slippe fagligheten vår litt, som Bødker Leerberg skriver:

«Å arbeide med samskaping kan være utfordrende. Hvis du og din organisasjon gjerne vil samskape, så skal dere også være klare til å sette deres faglighet i – og på – spill. For det første er det viktig å anerkjenne at borgerne som hverdageksperter kommer med viten og ressurser som representerer noe annet enn organisasjonens faglighet. Videre er det viktig å ha mot til å slippe kontrollen og dermed kanskje også gi slipp på fagligheten eller

la den tre litt i bakgrunnen for å gi plass til borgernes ønsker, behov og perspektiver.»
Bødker Leerberg [u.å.]

Det som er viktig innen samskaping er altså at biblioteket går åpent inn i møtene. Dette handler om innbyggernes behov, og hvordan biblioteket kan utforme tjenester de faktisk trenger. Det handler mindre om hvordan vi som bibliotekansatte synes det er best å gjøre ting. I nettkurset *Startpakke i samskaping* på Bibliotekutvikling.no kan du lære konkrete metoder for samskaping som er grundig testet i bibliotek.

Samskaping om kunnskapsaktørrollen i praksis

Ser du for deg at det er vanskelig å rekruttere innbyggere til en workshop om kunnskapsbehov i lokalsamfunnet? Det kan hende det er lettere å skape engasjement rundt for eksempel en ungdomsklubb, men det er mange måter å vinkle dette på for å skape engasjement. Slike tiltak kan gjøres enkelt med få personer, eller stort med mange aktører. Her er noen tenkte eksempler:

Tema: Lokalhistorie

Målgruppe: Historielag og de som driver med slektsforskning.

Hensikten med opplegget: 1) At biblioteket får innsikt i hvordan historielaget arbeider og hvilke utfordringer de har. 2) At historielaget får innsikt i det arbeidet biblioteket alt gjør på feltet, og bibliotekets rammer. Til slutt 3) Hvordan kan historielaget og biblioteket utvikle nye løsninger?

Forslag til metoder fra samskapingskurset på bibliotekutvikling.no:

[Backcasting](#)

Eksempel på mulige resultater: Ønsker om månedlig *Historietid*: Tre timer på kvelden legges det til rette for at folk som jobber med lokalhistorie eller slektsforskning samles. Deltakerne hjelper hverandre, men folkebibliotekansatt er tilgjengelig. Denne veilederrollen kan gjøres i samarbeid med arkiver, universitetsbibliotek eller andre offentlige aktører i kommunen.

Tema: Studenter

Målgruppe: Alle typer studenter, både heltids-, deltids- og nettstudenter.

Hensikten med opplegget: At biblioteket skal lære mer om behovene deres og få ideer til utvikling av tjenester

Forslag til metoder fra samskapingskurset på bibliotekutvikling.no: Game master, [Backcasting](#), [Brukerreisen](#)

Eksempel på mulige resultater: Det kan avdekkes informasjonsbehov og helt andre behov de har når de bruker eller ikke bruker biblioteket. Hvis det dukker opp noe negativt kan du ta en samtale med studentene og høre hvordan de mener at problemet kan løses.

Tema: Research/informasjonsøking

Målgruppe: Nysgjerrigerer, detektiver og researchere. Inviterer spesielt personer

du kjenner fra biblioteket som lurer på mye, journalister, lokalpolitikere, de som skriver kronikker i lokalavisen, og andre du vet om som jobber med eller er glad i research.

Hensikten med opplegget: Gjøre deltakerne kjent med bibliotekets tilbud og ressurser, og få tips om utvikling av disse og mulige nye tjenester

Forslag til metoder fra samskapingskurset på bibliotekutvikling.no:

[Backcasting](#), eller en klassisk Workshop med gruppearbeid – hva slags informasjon er vanskelig å finne i din hverdag? Kan biblioteket gjøre mer for deg? Kan du dele dine research-kunnskaper med andre på noen måte?

Eksempel på mulige resultater: Dette kan f.eks. resultere i alt fra informasjonkampanjer fra biblioteket, til temamøter, researchaften på biblioteket, nye måter å kontakte biblioteket med spørsmål, samarbeid med andre om å svare på referansespørsmål og så videre.

Tema: Helsetjenester:

Målgruppe: Pasientforeninger, kommunehelsetjeneste, pårørendegrupper, for eksempel for demens, og også invitere helt åpent inn.

Hensikten med møtet: Etablere kontakt mellom eksperter, bibliotek og viktige brukergrupper for helseinformasjon. Avdekke overlappende behov. Få ideer til utvikling av tjenester, tilbud eller informasjonsmateriell.

Forslag til metoder fra samskapingskurset på bibliotekutvikling.no:

[Backcasting](#)

Eksempler på mulige resultater: Dette kan resultere i samarbeid med helsesøster eller legekantor. Kanskje kommunehelsetjenestene kan ha et månedlig informasjonsmøte på bibliotek om viktige helsetema? Kanskje du kan være med på et møte i året i en pasientforening og fortelle om nye bøker som passer?

Tema: Idrett

Målgruppe: Idrettslag, trenere og enkeltpersoner som er opptatt av sport og idrett

Hensikten med møtet: Hvis idrett er viktig i din kommune, hva med å invitere noen i idrettslaget på en kaffekopp? Etablere kontakt mellom eksperter, bibliotek og viktige brukergrupper for helseinformasjon. Avdekke overlappende behov. Få ideer til utvikling av tjenester, tilbud eller informasjonsmateriell.

Forslag til metode: Uformell prat over en kaffekopp

Eksempler på mulige resultater: Kanskje idrettslaget kan ha nytte av at biblioteket satser ekstra på motiverende sportsbiografier og bøker om teknikk eller psykisk styrke når en er under press? Kanskje biblioteket kan lage en egen idrettslaghyll som samler relevant litteratur? Dette kan føre til samarbeid om innkjøp, gjensidig reklame, og hvem vet, kanskje en faglig lesesirkel for unge fotballtalenter?

Dette er noen ideer til hvordan man kan jobbe som kunnskapsaktør i sitt lokalsamfunn. Det er du og innbyggerne som kjenner deres område best og vet hvilke innganger dere kan prøve. Det er ikke sikkert at dette fører til tiltak som krever mye ressurser av biblioteket, heller. Ofte kan man alliere seg med frivillige, eller få en ny vinkling på noe man allerede gjør.

I eksemplene har vi satt opp mulige resultater for å illustrere hvordan prosessene kan være. En viktig del av å jobbe samskapende er å kunne stå i prosessen uten å definere et klart mål. Det vil si å bruke tid på å utforske behov, finne de egentlige behovene, og finne ut hva biblioteket og potensielle samarbeidsparter kan ha som felles formål. Uttrykket "veien blir til mens man går" er en viktig huskeregel når man skal jobbe samskapende, og man skal ikke ha planlagt sluttproduktet i oppstart sånn som vi har gjort i eksemplene for å illustrere muligheter.

Spørsmål til refleksjon og samtale

1. Hvilke lag og foreninger finnes i din kommune? Bruk gjerne metoden Nettverkskart fra nettkurset Startpakke for samskaping. Hvem samarbeider du allerede med, og kunne tenke deg å ta et møte med? Er det noen du aldri har hatt kontakt med, som kunne være spennende å ta en prat med?
2. Er det noe du vil lære mer om før du kan stå trygt i rollen som kunnskapsaktør på denne måten?
3. Hvilke positive ringvirkninger kan det få når bibliotek samarbeider med andre lokale krefter?
4. Har du noen suksesshistorier om samskaping eller samarbeid som du kan dele i gruppen? Fortell!
5. Har du arrangert eller vært med på et arrangement som dette om kunnskap? Fortell!

Anbefalt

E-boken *Biblioteket som samskaper : erfaringer med biblioteket som samfunnsutvikler*. (2020) <https://bibliotekutvikling.no/content/uploads/sites/11/2020/11/Biblioteket-som-samskaper.pdf>

Nettkurset *Startpakke for samskaping*:

<https://bibliotekutvikling.no/kurs/courses/startpakke-for-samskaping/>

Alle kan gratis lage konto på bibliotekutvikling.no og få tilgang til alle de gode ressursene som ligger der.

Kilder

Bødker Leerberg, M. [u.å.] Samskaping for nybegynnere. Startpakke for samskaping.

Hentet 25. juli 2022: <https://bibliotekutvikling.no/kurs/lessons/samskaping-for-nybegynnere/> (Ressursen krever konto. Alle kan lage en gratis konto på bibliotekutvikling.no her: <https://bibliotekutvikling.no/wp-signup.php>)

Meisingset, Kristian (2013). Kulturbløffen. Utgitt av Cappelen Damm.

Studenter: En viktig brukergruppe

Studenter er en viktig brukergruppe for folkebibliotek. Det er mange typer studenter, for eksempel:

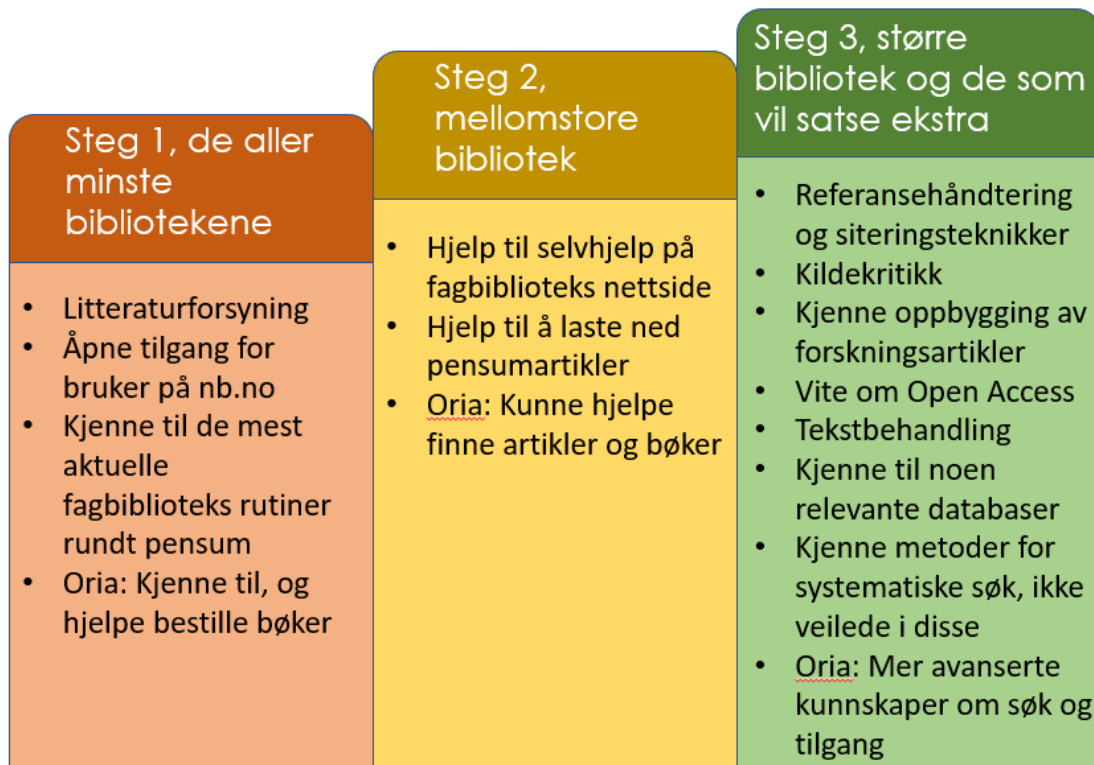
- de som tilhører universitet/høgskole i egen by
- de som går på fagskoler
- de som tar opp fag som privatist eller enkeltemner fra høyere utdanning
- «desentraliserte» studenter, som studerer på et annet sted enn utdanningsinstitusjonen, på heltid eller deltid.
- de i full jobb som tar videreutdanning
- nettstudenter som følger studier med studiepoeng, eller åpne, fleksible nettstudier (f.eks. MOOC, «Massive Open Online Courses»)

Selv om fagbiblioteket vil være studentenes hovedbibliotek kan folkebibliotek være en viktig arena for alle disse studentgruppene. Kanskje også dere som har studieinstitusjoner i nærheten merker at mange studenter ønsker å bruke folkebiblioteket? Kanskje folkebibliotek har lavere terskel enn universitets- og høgskolebibliotek? Antall nettstudenter har økt de siste årene, og nettstudenter kan bli en enda større brukergruppe i fremtiden. For deltidsstudenter kan studiene ta mange år, og folkebiblioteket vil derfor kunne bygge tette bånd med disse studentene.

Hvilken formidlingskompetanse bør folkebibliotek ha for å betjene studenter på en god måte?

Tre nivåer formidlingskompetanse

Vi foreslår tre steg for nødvendig formidlingskompetanse om bibliotekstjenester for studenter. Det første trinnet er minimum som alle folkebibliotek bør tilby. De minste bibliotekene vil sannsynligvis bare ha kapasitet til dette. Trinn to er for de litt større bibliotekene med mer ressurser. Trinn tre er for de største bibliotekene, og andre som ønsker å virkelig satse på studenter. Hvilket nivå ditt bibliotek bør ligge på, avhenger også av hvor stor brukergruppe studenter er i din kommune.



Steg 1

Det første steget handler om lån fra egen samling, innlån, tilgang til digitale ressurser på nb.no når studenten oppfyller vilkårene, og å kjenne til Oria for å bestille innlån. Vær oppmerksom på at mange store universitets- og høgskolebibliotek tilbyr fjernstudenter å få tilsendt pensum hjem, rett i egen postkasse. Mange får returnere bøkene via sitt lokale folkebibliotek. Denne ordningen kan gi noen fordeler for studenten sammenlignet med innlån, f.eks. lengre lånetid og kjappere levering. Derfor er det også et punkt her om å gjøre seg kjent med de mest relevante fagbibliotekene sine rutiner rundt pensum.

Steg 2

I tillegg til tingene i steg 1 kan folkebibliotek komme langt i å hjelpe studenter bare ved å bruke fagbiblioteket sin nettside. Universitets- og høgskolebibliotek legger mye innsats i nettsidene sine, og der finnes det informasjon om databaser, pensumlevering, føring av referanser og mye mer. Gjør deg litt kjent med nettsidene til de mest relevante fagbibliotekene i ditt område.

Oria er viktig, og er med i alle stegene. Steg 2 går litt dypere inn i Oria. Her inngår litteratursøk som kan resultere i fjernlån, og å veilede studenten til å finne bøker, artikler og andre ressurser. I dette steget kan studenten også få hjelp til å laste ned pensumartikler og bruke tilgangene de har gjennom sin utdanningsinstitusjon.

Steg 3

I steg 3 legger vi til ting de største bibliotekene og mindre bibliotek som vil satse på studenter kan tilby. Nå er vi over i akademiske ferdigheter. Studenter setter stor pris på om folkebiblioteket kan hjelpe med referansehandtering, kildekritikk, vite litt om oppbygging av forskningsartikler, kjenne til Open Access, og kjenne litt til noen relevante databaser. Det er vanlig at studenter bruker metodikk fra systematiske søk i bacheloroppgavene sine, selv om de ikke praktisk sett gjennomfører et fullstendig, systematisk søk. Da er det veldig nyttig om noen folkebibliotekansatte vet litt om disse metodene. Men det er ikke folkebibliotekets rolle å veilede i systematiske søk. Hvilke formelle krav som stilles til oppgaven vil variere fra fag til fag, og fra utdanningsinstitusjon til utdanningsinstitusjon, og det skal ikke folkebibliotek ta ansvar for.

Store forskjeller

Det er store forskjeller på norske kommuner, og på hvilke studenter de har. Noen lokalmiljø har for eksempel ikke utdanningsinstitusjoner, men har likevel satset stort lokalt på sykepleiestudenter. I mange store byer ligger folkebiblioteket i nærheten av flere universitets- og høgskolebibliotek. Det er kanskje enklere å vise til studentens fagbibliotek hvis det er i nærheten? Det er viktig at vi ikke sammenligner vår kommune med kommuner som har helt andre utfordringer og muligheter enn vi har selv. Noen tror at deres kommune ikke har studenter, så det er ikke så viktig at folkebiblioteket er bevisst denne brukergruppen. Men kanskje de finnes der, i full jobb eller som deltidsstudenter? Kanskje de er ganske alene i kunnskapsuniverset og ikke vet hvor stor nytte de kan ha av et kontaktpunkt som folkebiblioteket?

Biblioteksamarbeidet i Nord-Troms er et etablert samarbeid mellom seks kommuner, Kvæningen, Nordreisa, Skjervøy, Kåfjord, Lyngen og Storfjord. (*Nordreisa bibliotek, u.å.*) De gjennomførte prosjektet Framtidas kunnskapsarena i 2011-2015, og Prosjektets hovedmålsetting var å gjøre bibliotekene i Nord-Troms til gode kunnskaps- og læringsarenaer for hele utdanningsløpet. (*Nordreisa bibliotek*)

Kommunene har nå et formalisert samarbeid rundt studenttjenester. De har laget en felles minimumsstandard som vi har lagt ved dette heftet. Se vedlegg 1 for eksempel på hvordan en minimumsstandard kan være. En slik minimumsstandard kan også ta for seg minimumskrav til arbeidsplasser og andre fasiliteter studentene kan benytte seg av.

Studenter uten bibliotekrettigheter

Det er ikke alle studenter som har et fagbibliotek. Privatister som tar opp fag fra videregående regnes ikke som ordinære elever, og har derfor ikke lånerett på videregående skoler. Da kommer mange av dem til folkebiblioteket. Mange studenter ved fagskoler er også uten fagbibliotek, og i en lignende situasjon. Lærebøker kan være vanskelige å låne på fjernlån, siden det er mange som trenger bøkene, og det ikke finnes så mange eksemplarer tilgjengelig. Lærebøker er dyre å kjøpe inn for folkebibliotek.

Spørsmål til refleksjon og samtale

1. Har ditt bibliotek kontakt med mange studenter per i dag?
2. Se på steg-modellen og plasser ditt bibliotek i modellen etter deres størrelse. Oppfyller ditt bibliotek disse kravene i dag? Hvis ikke, er det overkommelig å gjøre det?
3. Hvilke erfaringer har dere med ulike studentgrupper? Har din kommune mange av en bestemt type student?
4. Kan dere samarbeide mer med fagbibliotek? Hvordan?

Kilder

Nordreisa bibliotek [u.å.] Biblioteksamarbeid. Hentet 24. november 2022:
<https://www.nordreisabibliotek.no/biblioteksamarbeid/>

Gjenta at dere er nyttige! Kampanjer i bibliotek

Hvordan kan innbyggerne i ditt område benytte biblioteket som en kunnskapsaktør, hvis de ikke vet hvilke tjenester biblioteket tilbyr? Kampanjer er glimrende for å få ut budskapene om alt biblioteket har og kan. Å gjennomføre en kampanje vil si å gjenta et budskap i en avgrenset periode, til en definert målgruppe, og i kanaler som er relevante for målgruppa.

Det er viktig å kjenne målgruppa og hva slags behov målgruppa har, som du skal dekke. Hva er målgruppa interessert i og hva kan du tilby som svar på dette? I sammenhengen kunnskapsaktør kan dette handle om bestemte tjenester, som Atekst eller PressReader, om formidling av sakprosa og kunnskap, om informasjonskompetanse eller referansetjenestene i seg selv.

Metode for å lage kampanjer

Målgruppe

Hvem er målgruppa du ønsker å nå? En måte å beskrive målgruppa på kan være med demografiske variabler som for eksempel alder, bosted eller utdanning, eller ved psykografiske kriterier som personlighet og livsstil. Målgruppa kan også beskrives ved atferdsmessige kriterier som for eksempel brukshyppighet eller merkeloyalitet. Eksempler på målgrupper kan være studenter som skriver bacheloroppgave, voksne som driver med slektsforskning, unge som pusser opp, kommunehelsetjenesten, bestemte pasientforeninger, de som er interessert i lokalpolitikk, eller de som venter barn.

Det er viktig å definere målgruppa for å kunne spisse budskap som treffer målgruppa i kanaler som er relevante for målgruppa.

Mål

Hva er målet med kampanjen? Er det for eksempel å få målgruppa interessert nok til å laste ned en app for digitale bibliotekstjenester som Bookbites eller Pressreader? Er målet med kampanjen en økning i antall brukere og/eller økt bruk av en tjeneste? Eller er målet med kampanjen kanskje å endre atferd eller holdninger? Målet kan være kvantitativt og/eller kvalitativt. Et kvantitativt mål er et mål som kan uttrykkes i tallstørrelser, mens et kvalitativt mål er et mål som ikke kan tallfestes. Noen eksempler på kvantitative mål er å få flere enn ti referansespørsmål i måneden, at antall søk i Atekst øker, eller at flere låner sakprosa. Eksempler på kvalitative mål kan være at biblioteket får bedre omdømme som et godt sted å lære, eller at biblioteket oppfattes som relevant innad i kommunen.

Ved å ha et klart kampanjemål så kan dere vurdere og måle om kampanjen har hatt ønsket effekt. Dette kan bidra til læring og forbedringer ved eventuelle nye kampanjer.

Budskap

Formuler et budskap til målgruppa. Det kan være et hovedbudskap, med eller uten tilhørende underbudskap/ sidetekster. Det kan være nyttig å ha en «call to action»/ en oppfordring i budskapet, noe du vil at målgruppa skal gjøre. For eksempel «Last ned

Bookbites i dag», «Spør oss når du lurer på noe!», eller «Finn ditt neste strikkeprosjekt på biblioteket».

Et tips er å teste ut budskapet på noen i målgruppa for å sikre at dere treffer.

Form på innhold

Budskapet kan formidles via tekst, bilder, film, animasjon eller en kombinasjon. Du kan gjøre det så enkelt eller så avansert som du ønsker. På bibliotekutvikling.no er det et kurs som viser hvordan du kan bruke gratisverktøyet Canva for å lage fine bilder, plakater, brosjyrer og lignende. Der er det også ferdige maler til de ulike sosiale mediene. Se liste med ressurser på slutten av teksten.

Kanaler (distribusjon)

Det er viktig å ha en plan for distribusjon av innholdet. Hvor oppholder målgruppa seg? Hvor kan vi nå målgruppa?

Eksempler på kanaler:

- Sosiale medier
- Nettsider
- Informasjonsskjermer og plakater (i biblioteket, servicetorg, helsestasjon, tannklinikker, på skoler, kollektivtrafikk)
- Fysiske møteplasser
- E-post og nyhetsbrev

En målgruppe kan omfatte ikke-brukerne av bibliotekets tjenester, og da er det viktig å nå målgruppa også utenfor bibliotekets egne kanaler. Ofte har kommunen kanaler vi ikke tenker på, men som biblioteket kan benytte seg av. Spør gjerne i din kommune hvordan de kan hjelpe deg å få ut budskap! Noen ganger er det lurt å samarbeide med andre i kommunen også om budskapets form og innhold. Noen tjenester i kommunene vet mer om brukergrupper og hvordan budskapet bør uformes enn vi i bibliotekene.

Ipsos SoMe tracker gir et innblikk i utviklingen av de største sosiale medier og strømmetjenester i Norge. Lenke til Ipsos SoMe tracker: [Ipsos' SoMe tracker | Ipsos](#)

Formater

Kanalen som blir valgt avgjør ofte hva slags formater innholdet skal ha. Til Snapchat trenger man for eksempel innhold i stående 9:16 format, mens til Instagram trenger man 1:1 format til feed.

Det kan være gunstig å ha en kombinasjon av digitale og fysiske formater, slik at målgruppa for eksempel ser det samme budskapet på en fysisk plakat som han eller hun så i sosiale medier. Dette kan gi synergier mellom det fysiske og digitale rommet.

Kampanjeperiode

Definer hvilken dato kampanjen skal starte og hvor lenge den skal vare. Det kan være nyttig å sette opp et årshjul for å holde oversikten. En kampanje kan for eksempel knyttes opp til en merkedag, høytid, sesong eller årstid for forsterket effekt og relevans hos målgruppa. Det kan for eksempel være gunstig å ha en kampanje for digitale bibliotekstjenester i forbindelse med ferier da mange er på farten.

En årlig markering det er mulig å henge en kampanje på er Forskningsdagene. Da passer det fint å snakke om forskning og sakprosa, og dere kan invitere til strømmede arrangement i biblioteket. Samisk nasjonaldag kan være en spennende merkedag å knytte til en kampanje rundt slektsforskning. I eksamensperioden kan det være ekstra aktuelt for studenter å vite om utvidet tilgang til nb.no. Dere kan også bruke mindre høytidelige merkedager, for eksempel fårikålens dag til å kjøre en kampanje om oppskriftsbøker og informasjon om landbruk.

Måling og evaluering

Det er nødvendig å måle for å finne ut om kampanjen hadde ønsket effekt. Hva og hvordan dere skal måle avhenger av selve kampanjemålet. Dere kan for eksempel se på besøkstall og antall nye lånere før og etter kampanjen. I innsiktsmodulen på Facebook kan man for eksempel få tall på rekkevidde, eksponeringer og engasjement. Rekkevidde er antall personer som har sett innleggene minst en gang. Eksponeringer er antall ganger innlegget har blitt vist på skjermen, og engasjement er antall ganger folk har engasjert seg i innleggene gjennom reaksjoner, kommentarer, delinger, visninger og klikk.

Ved å måle og evaluere opparbeider dere verdifull innsikt som dere kan benytte ved senere kampanjer.

Aktivitet-/tiltaksplan

Et tips er å sette opp en plan med oversikt over alle tiltakene i kampanjeperioden. Dette kan være et nyttig verktøy for å planlegge aktivitetene og holde oversikt under selve gjennomføringen.

Eksempel på en enkel kampanje der målet er å øke utlån av fagbøker. Budskapet er at biblioteket har bøker om mange interesser. Det er valgt ut tre interesseområder å fokusere på: Strikking, personlig økonomi og lokalhistorie.

Hva er tiltaket	Budskap	Kanal	Målgruppe	Dato	Ansvarlig
Tema fagbøker i lokalavisen	Biblioteket har bøker og tidsskrifter innen mange interesser	Lokalavisen	Voksne i lokalsamfunnet	03.03	Sara
Bilde med tekst og lenke til katalogsøket	På biblioteket finnes det over hundre bøker med strikkeoppskrifter	Facebook	Voksne som strikker	03.03	Sara
Bilde med tekst og lenke til katalogsøket	På biblioteket har vi både tidsskrifter og mange ulike	Facebook	Voksne som er interessert i personlig økonomi	08.03	Karl

Eksempler på andre kampanjer vi kunne laget en tiltaksplan til:

- Lån møterom til kollokviégrupper på biblioteket, spre på TikTok og Snapchat, studenter er målgruppen
- Øv å snakke norsk med andre på språkkafé på biblioteket, fysisk informasjonsmateriell og /eller informasjonsskjermer på servicetorg hos kommunen, målgruppe er de som vil øve på å snakke norsk sammen med andre
- Spille på interesser som mat, blomster og hage, dyrking og høsting, friluftsliv, fiske, lokalhistorie, og få de som er interessert i dette til å låne bøker om dette på biblioteket. Samarbeide med lag og foreninger for å informere om budskapet/tilbudet. Målgruppe voksne i alle aldre med disse interessene
- Sommerkampanje: Bruk PressReader til å friske opp italiensken før ferien, spres på Facebook og plakater i biblioteket. Målgrupper er voksne med språkkompetanse som skal på ferie
- Lån bøker om barns søvn og helse på biblioteket. Spres på Instagram og Facebook, og målgruppen er småbarnsforeldre.

Spørsmål til refleksjon og samtale

1. Har dere kjørt en kampanje som hadde ønsket effekt? Fortell!
2. Innenfor kunnskapsaktør-rollen, er det noen kampanjer du tror kan være viktig hos deg? Hvilke?
3. Tenk deg ut én tjeneste og én målgruppe du kunne laget en kampanje for. Bruk skjemaet over og lag en skisse for kampanjen.

Ressurser

Kurs Canva, et verktøy for å lage bilder, plakater, brosjyrer m.m. Hentet 24. november 2022:
<https://bibliotekutvikling.no/kurs/courses/canva/>

Kursdel om markedsføring fra 23 ting om å formidle på nett, hentet 24. november 2022:
<https://bibliotekutvikling.no/kurs/lessons/ting-21-markedsforing/>

Ipsos' SoMe (sosiale medier) tracker | Ipsos. Hentet 24. november 2022:
<https://bibliotekutvikling.no/kurs/lessons/ting-21-markedsforing/>

Kilder

Vikøren, Birger M.; Pihl, Roger (2020). Målgruppe. *Store norske leksikon*. Hentet 24. november 2022 fra <https://snl.no/m%C3%A5lgruppe>

Vedlegg 1. Minimumsstandard - Studiebibliotekene i Nord-Troms

Gjengitt med tillatelse.

Helt siden oppstarten med studiebibliotekene i 2004 har bibliotekene rustet opp etter felles plan for utvikling av tjenestene. Denne planen fikk etter hvert navnet «Minimumsstandard».

Minimumsstandarden sikrer at studenter i Nord-Troms har lik tilgang til bibliotek tjenester i alle seks kommuner, at tjenestene har tilnærmet samme kvalitet. Tjenestenes innhold, kvalitet og nivå er beskrevet i minimumsstandarden.

Studiebibliotekene i Nord-Troms skal være attraktive møteplasser som gir studenter et brukervennlig, tilpasset og utvidet bibliotektilbud, med særlig fokus på det å være student i desentraliserte og fleksible studier. Studiebibliotek tjenesten handler om voksenpedagogisk tilrettelegging, kompetent veiledning og tilstedeværelse for studenter.

1. Studiebibliotekene i Nord-Troms skal minimum tilby følgende tjenester:
Tilgang til studie plasser/studierom/grupperom/undervisningsrom.
Studiebibliotekene skal tilrettelegge et godt studiemiljø lokalt i hver kommune; fungere som lokal campus for desentraliserte studenter.
2. Studierom
Studie plasser og ulike rom må være hensiktsmessig plassert, innredet og tilrettelagt for voksne studenter.
Studiebibliotekene må tilrettelegge for stille sone(r) som gir studenter arbeidsro.
Studenter bør ha tilgang til å lage seg kaffe/te.
Studiebibliotekene har også ansvar for å tilrettelegge og organisere tilgang til gruppe-/undervisningsrom i hver kommune som rommer inntil 15 personer. Det er her viktig at disse undervisningsrommene også er tilrettelagt og egnet for voksne studenter.
3. Tilgang til biblioteket i og utenom ordinær åpningstid.
Alle studiebibliotek bør kunne tilrettelegge slik at studenter kan benytte biblioteklokalene utenom ordinær åpningstid.
4. Tilgang til faglitteratur og ulike databaser.
Alle studiebibliotekene skal gi tilgang til relevant faglitteratur, støttelitteratur og metodebøker til oppgaveskriving.

Alle studiebibliotekene har tilgang til ulike databaser gjennom Troms og Finnmark fylkesbibliotek sine avtaler/konsortier. Ansatte er forpliktet til å gjøre seg kjent og kunne veilede lånere i bruk av disse.
5. Veiledning knytta til informasjonskompetanse og søk i databaser.
Det er viktig at alle studiebibliotekene i Nord-Troms har ansatte med tilstrekkelig bibliotekfaglig kompetanse og kunnskap i informasjonskompetanse, for å kunne veilede studenter.
6. Fjernlån – dvs. innlån av pensum-/tilleggs litteratur fra andre bibliotek.
Alle studiebibliotek skal tilby studenter å låne inn aktuell faglitteratur fra andre bibliotek i Norge.
Det er eierbibliotekets lånefrister som gjelder ved fjernlån.
Vær oppmerksom på at det kan være andre frister og regler enn for vanlige lån.

7. Tilgang til fagbibliotek tjenester i folkebibliotek.
Studiebibliotekene skal samarbeide med ulike lærested og tilby tilrettelegging og faglige ressurser.

Lisensbelagte elektroniske ressurser har ikke folkebibliotekene i regelen tilgang til, men studiebibliotekene skal kunne veilede studenter til å logge på «campus» ved sin utdanningsinstitusjon og få tilgang til lærestedets elektroniske ressurser. Nærmere beskrivelse av denne tjenesten inngår som en del av avtalen med Universitetet/Universitetsbiblioteket i Tromsø.

8. Tilgang til oppdatert PC med oppdatert programvare og egen skriver tilkoblet.

9. Trådløst nettverk

Alle studiebibliotek skal ha et trådløst nettverk som er velfungerende i hele bibliotekrommet.

Det trådløse nettverket må også være tilgjengelig utenom ordinær åpningstid.

10. Tilgang til kopimaskin, skanner og fargeskriver.

11. Videokonferanseutstyr.

Alle studiebibliotek skal ha tilgang til videokonferanseutstyr, enten i egne lokaler eller i nærliggende/tilstøtende lokaler. Utstyret må være oppdatert slik at kvaliteten på undervisningen ikke forringes. De bibliotekene som har små studioer må tilrettelegge for at det er mulig å leie større studioer i samme kommune.

12. Eksamenslokaler.

Studiebibliotekene bør kunne tilrettelegge for avvikling av lokal eksamen. Dette skjer i tilfelle i samarbeid med det enkelte lærested og den enkelte student. Eventuelle utgifter må dekkes av lærested/student.

13. Informasjon

Alle studiebibliotek er forpliktet til å informere og gjøre sine tjenester kjent for studenter/brukere i sin kommune. Det er spesielt viktig å være ute med informasjon i forkant av semesterstart og ved inngang til eksamensperioder.

- Oppdatert informasjon om studiebibliotek på bibliotekets nettsider
- Oppdatert brosjyre
- Informasjon/oppslag i bibliotekrommet

14. Kompetanseheving

Ansatte ved studiebibliotek er forpliktet til å delta på kompetansehevende kurs som arrangeres i regionen. Dette skal sikre at ansatte har gode og oppdaterte kunnskaper slik at de kan veilede studenter i bl.a. informasjonskompetanse.

Vedtatt 24.06.2020

i regionalt bibliotekmøte