

MORGENDAGENS VEILEDER

Sluttrapport med forslag til tiltak
Desember 2019



Innholdsfortegnelse

1	INNLEDNING	4
•	Bakgrunn	5
•	Prosjektet Morgendagens veileder	6
•	Prosjektets organisasjon og metoder	8
2	REFERANSETJENESTEN	9
•	Hva er en referansetjeneste?	10
•	Bruk av referansetjenesten	12
3	FREMTIDENS INFORMASJONSBEHOV	15
•	Informasjonsinnhenting nå versus tidligere	16
•	Hvilke brukergrupper vil morgendagens veileder møte i fremtiden?	18

4	HVORDAN KAN VEILEDNINGSBIBLIOTEKARENE MØTE FREMTIDENS INFORMASJONSBEHOV?	20
•	Økt profesjonalisering	21
•	Digital bibliotekstjeneste	22
•	Det personlige møtet	26
•	Proaktiv bibliotekstjeneste	28
•	Markedsføring	29
5	FORSLAG TIL TILTAK	33
•	Økt profesjonalisering	34
•	Digitalisering	37
•	Det personlige møtet	39
•	Kuratering	41
•	Proaktiv bibliotekstjeneste	42
•	Kurs	43
•	Markedsføring	34
•	Litteraturliste	45

It is a basic human right to be able to have access to and an understanding of information, and there is now more information available than ever before in the world's history. As a public service open to all, the public library has a key role in collecting, organizing and exploiting information, as well as providing access to a wide range of information sources

(Koontz & Gubbin, 2010, s. 4)



Bakgrunn

Denne rapporten er et resultat av et treårig prosjektarbeid med støtte fra Nasjonalbiblioteket. Formålet med prosjektet har vært å fornye folkebibliotekets tjenestetilbud på feltet referansearbeid og kunnskapsformidling, slik at dette møter dagens og morgendagens behov hos brukerne. Både prosjektet og denne rapporten har hatt som mål å redefinere referansebibliotekaren som informasjonsveileder.

Prosjekteier har vært Tønsberg og Færder bibliotek, og samarbeidspartnere har vært Arendal bibliotek, Kongsberg bibliotek, Larvik bibliotek, Vestfold fylkesbibliotek, OsloMet, Universitetet i Sørøst-Norge – campus Vestfold og NBFs spesialgruppe for fjernlån og referanse.

Referansebibliotekaren jobber i en tjeneste tett på både samfunnsmessig og teknologisk utvikling. Befolkningen har blitt stadig mer selvforsynt i informasjonsinnhenting, og både brukere og bibliotekarer forholder seg til et hav av tilgjengelig informasjon. Befolkningens endrede informasjonsvaner stiller krav til fornying av folkebibliotekets tjenestetilbud på feltet referansearbeid og kunnskapsformidling.

Prosjektgruppa mener det er grunn til å tro at antallet komplekse referansespørsmål har gått ned, og at typen spørsmål har endret seg. Prosjektet har ønsket å utforske bibliotekarens rolle i referansesituasjonen, ettersom vi hadde en antakelse om at det å være referansebibliotekar mer og mer dreier seg om å være en god informasjonsveileder. Prosjektgruppa har i løpet av prosjektperioden derfor sett et behov for å erstatte begrepet referansebibliotekar med en mer dekkende og tidsriktig betegnelse.

Prosjektet har valgt å bruke betegnelsen *Veiledningsbibliotekar*.



VEILEDNINGSBIBLIOTEKAR

Bakgrunnen for valget av betegnelsen er at vi ønsker en synliggjøring av yrkesbetegnelsen «bibliotekar». Vi befinner oss i en tid der flere andre fagområder inntar og fyller viktige roller i bibliotekene. Gjenfinning og formidling av informasjon til bibliotekets brukere er og har vært en kjernekompetanse både i utdanningen og yrkesutøvelsen til en bibliotekar, og vi ønsker å peke på denne kompetansen. I prosjektet har vi også vektlagt den veilederrollen bibliotekaren har, i den forstand at hun/han skal veilede de brukerne som henvender seg til biblioteket med et informasjonsbehov. Veiledningsbibliotekaren skal avdekke behovet, tilpasse informasjonen til brukerens behov, utøve og formidle kildeforståelse og kildekritikk, og kvalitetssikre at brukeren har oppnådd en forståelse av den informasjonen som er formidlet. Ut fra samme resonnement er begrepet *referansearbeid* erstattet med begrepet *informasjonsveiledning*.

Prosjektet Morgendagens veileder

For noen år siden pågikk en debatt om hvorvidt bibliotekene lenger fylte et behov i samfunnet, ettersom «all» kunnskap nå foreligger digitalt og tilgjengelig for alle. Dette er en debatt som stadig dukker opp, og som ikke først og fremst handler om hvorvidt bibliotekene er overflødige, men mer om at bibliotekene har en stor oppgave i å synliggjøre at de *ikke* er overflødige. I Rom for demokrati og dannelses: Nasjonal Bibliotekstrategi 2020-2023 (2019) gir regjeringen bibliotekene et tydelig oppdrag: «I denne strategiperioden er det et mål at bibliotekene skal utvikle seg videre som folkeopplysings- 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» (s. 21).

Prosjektet har som formål å profesjonalisere og tydeliggjøre den kompetansen bibliotekarer har, eller bør ha, for å kunne ta denne plassen i samfunnet. Det handler om å finne, vurdere og formidle informasjon på et faglig høyt nivå, gjennom formell kompetanse og profesjonell yrkesutøvelse. Prosjektet har derfor foretatt en analyse av hvilke kilder, verktøy og metoder veiledningsbibliotekaren har tilgang til, hvilke de benytter seg av, og hva en tydeliggjøring og profesjonalisering av denne delen av bibliotekenes virksomhet vil ha å si for bibliotekarrollen.

Denne rapporten presenterer også oppdatert innsikt i hvilke informasjonsbehov befolkningen selv har, og hvordan bibliotekene best kan imøtekomme disse. Hvilken kompetanse må veiledningsbibliotekarene ha, og hvordan skal denne kompetansen oppdateres og holdes ved like?

Prosjektet Morgendagens veileder

Det har også vært en ambisjon å presentere ny kunnskap om relevante markedsføringsstrategier for informasjonsveiledningen i norske folkebibliotek. Prosjektgruppa sitter med et inntrykk av at bibliotekene ikke har fokus på å markedsføre veiledningstjenesten. Det blir tatt for gitt at publikum kjenner til tjenesten vi tilbyr. Men gjør de det? I dag fokuseres det mye på å markedsføre arrangementer. Få bibliotek markedsfører at de har høy kompetanse på informasjonsveiledning.

Prosjektet har et ønske om at norske folkebibliotek skal jobbe mer målrettet med informasjonsveiledning og få tilgang til relevante ressurser som gjør veiledningsbibliotekaren i stand til å fylle rollen som morgendagens veileder. Dette støttes også i bibliotekstrategien der de viser til opprettelsen av et Nasjonalt vitenarkiv i regi av Unit. «Nasjonalt vitenarkiv skal samle, oppbevare og gjøre tilgjengelige digitale versjoner av resultater fra virksomheten ved de norske forskningsinstitusjonene» (s. 39).

Prosjektets organisering og metoder

Prosjektet som denne rapporten bygger på har bestått av fire arbeidspakker med hvert sitt mandat og et felles mål:

- Arbeidspakke A organiserte en innbyggerundersøkelse, utført av markedsanalysebyrået Opinion AS, med mål om å finne ut hva slags informasjonsbehov både befolkningen generelt og ulike segmenter av befolkningen har i dag og vil ha i framtida. Arbeidet med denne arbeidspakken dannet grunnlaget for de neste arbeidspakkene.
- Arbeidspakke B foretok en kartlegging av hvilke kilder, verktøy og metoder referansebibliotekarene har tilgang til, i hvilken grad og hvordan disse brukes.
- Arbeidspakke C fokuserte på hvilke endringer av bibliotekarrollen som vil bli nødvendige i framtida, særlig med hensyn til oppgaver knyttet til informasjonsveiledning.
- Arbeidspakke D hadde som mål å utarbeide en markedsføringsstrategi for veiledningstjenesten i norske bibliotek. Dette gjorde de i samarbeid med kommunikasjonsbyrået Metro Branding. Redefinerer vi selve veiledningstjenesten, vil det i seg selv kreve nytenkning når det gjelder markedsføring av tjenesten.

I alle arbeidspakkene er det gjennomført både intern og ekstern datainnhenting, som er sett i sammenheng med egne erfaringer, kompetanse og diskusjoner, samt tilgjengelig innsikt og forskning.

Arbeidspakke A leverte en fremtidsstudie med flere datakilder og metoder, som ble gjennomført av analysebyrået Opinion. Fremtidsstudien resulterte i en separat rapport som baserer seg på en kombinasjon av en trendanalyse, en nasjonal innbyggerundersøkelse og kvalitative workshops/fokusgrupper. Den nasjonale innbyggerundersøkelsen er gjennomført via web i et befolkningspanel bestående av et landsrepresentativt utvalg på 2001 personer fra 15 år og oppover. Undersøkelsen bygger på datainnhenting fra både brukere og ikke-brukere av bibliotekets tjenester. Datainnhenting ble gjennomført i perioden oktober og november 2017. Resultatene fra denne undersøkelsen utgjør store deler av tallmaterialet denne rapporten bygger på.

«A librarian is defined by a mission, a set of facilitating tools, and a set of values that underlie the entire profession. These values are service, learning, openness, intellectual freedom and safety, and intellectual honesty»

(Lankes et al., 2016, s. 66)

«Referansetjenesten mener jeg i bunn er den samme som i før-digital tid. Det handler om å avdekke informasjonsbehov og finne riktig informasjon til riktig tid for brukeren»

(biblioteksjef Ola Eiksund, Arendal).

«Med referansetjeneste mener jeg henvendelser der de bibliotekansatte benytter sin fag- og/eller erfaringskompetanse for å bistå lånerne i å skaffe seg informasjon»

(biblioteksjef Elisabeth Bergstrøm, Kongsberg).



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 (Taylor, 2015). Referanseintervjuet skal preges av likestilt samhandling for å avdekke informasjonsbehovet (Ross, Nilsen & Radford, 2009). Brukerens behov kan være diffust eller uklart, og personlig veiledning kan være nødvendig for å identifisere det faktiske behovet.

Referansespørsmålene i skrankene er i dag annerledes enn de var for bare noen år siden. Brian Kenney sier i sin artikkel “Where Reference Fits in the Modern Library” at «today’s reference user wants help doing things rather than finding things» (Kenney, 2015, s.1). Publikums behov og forventninger har forandret seg, men tjenesten utøves på den samme måten, mener han. Dette understrekes også av Saunders, Rozaklis og Abels i boken *Repositioning Reference* (2015): «...the reference desk is an inherently passive model, in which highly trained professionals sit and wait for the user to approach with questions» (s. 25).

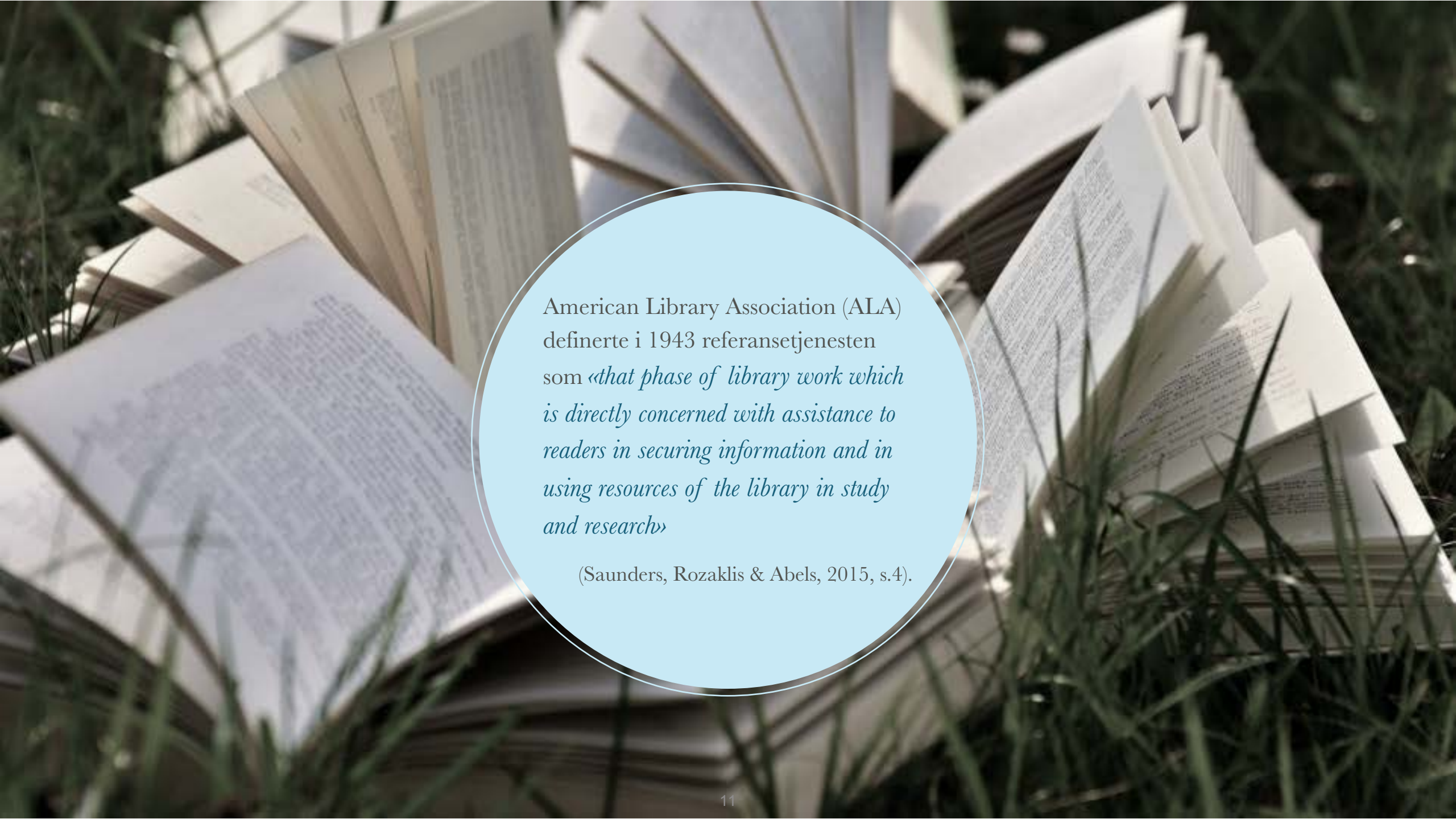
Bibliotek og bibliotekarer har gjort mange endringer både i sin arbeidshverdag og i de fysiske bibliotekrommene for å imøtekomme nye behov hos lånerne. Tjenester som nasjonalt lånekort, selvbetjening av inn- og utlån, ubetjent åpningstid, digitale ressurser, transportordning mv. har gjort biblioteket enklere tilgjengelig for publikum. Men fremdeles gjenstår det å tilby bibliotekets veiledningstjeneste i en form som er mer tilpasset dagens behov.



EN GOD VEILEDNINGSBIBLIOTEKAR

For å være en god veiledningsbibliotekar kreves det at man:

- Har god kildeforståelse
- Har gode søkekunnskaper og -metoder
- Har generelt god samfunnsforståelse
- Har god kompetanse i kommunikasjon, service og samhandling med brukerne
- Har høy etisk bevissthet og kunnskap om personvern

The background of the slide is a photograph of several open books lying on a bed of green grass. The pages of the books are fanned out, showing various text. A light blue circle is superimposed in the center of the image, containing the main text.

American Library Association (ALA)
definerte i 1943 referansetjenesten
som «*that phase of library work which
is directly concerned with assistance to
readers in securing information and in
using resources of the library in study
and research*

(Saunders, Rozaklis & Abels, 2015, s.4).

Bruk av referansetjenesten

I dag er det en kjensgjerning at bibliotekarene får færre referansespørsmål fra brukere, og spørsmålene er annerledes enn tidligere. Det finnes ikke oppdaterte tall på antall henvendelser og spørsmål til referansetjenesten ved norske folkebibliotek. En eldre telling viser imidlertid at antallet er synkende (Høivik, 2014).

Prosjektgruppas egen observasjonsstudie i fire folkebibliotek kan bidra til å gi et øyeblikksbilde av dagens referansetjeneste. Det ble gjennomført åtte observasjonsdager i fire ulike bibliotek med registrering og kategorisering av henvendelser til skrankene. Henvendelser i kategoriene bokanbefalinger, emnesøk, samling, digital veiledning og fjernlån ble vurdert å ligge nærmest opp mot tradisjonelt referansearbeid. Av totalt 1025 henvendelser utgjorde dette 244 eller 23,8 %. Få av spørsmålene krevde avansert søke- og kildekunnskap¹. Hvis vi avgrenser til fagspesifikke emnesøk, utgjorde dette kun 3,2 % av henvendelsene. Byström og Kumpulainen (2019) utvikler Savolainens (2017) begrep om triggende og drivende informasjonsbehov, og introduserer et rammeverk av begreper for å beskrive et informasjonsbehov. «Triggers» setter i gang et informasjonssøk og forstås som et mer eller mindre spesifikt spørsmål som siden besvares med et mer eller mindre spesifikt svar, for eksempel en student som har et spørsmål om solsystemet. Spørsmålet kan videre bestå av mindre deler, «Intents» som besvares ved hjelp av ulike kilder, alt fra andre mennesker til spesifikke databaser. «Drivers» er et informasjonsbehov som holder en søkeprosess i gang, muligens at antall «triggers», for eksempel en student som har både oppfølgingsspørsmål og andre spørsmål om temaet solsystemet. «Task performance» innebærer å gjennomføre en (arbeids-)oppgave der ett eller flere informasjonsbehov oppstår, for eksempel en skoleoppgave som studentene jobber med. Kvaliteten på resultatet av informasjonssøket avhenger av oppgavens mål og kontekst. Ett sett av «motivating needs» sirkler inn brukerens forventninger til resultatet av informasjonssøket. Slik vil de forskjellige informasjonsbehovene knyttet til en gitt oppgave sammen utgjøre et nettverk av informasjonsbehov. Desto mer komplisert dette informasjonsnettverket er, desto viktigere er veiledningsbibliotekarens rolle.

¹Noen individuelle forskjeller mellom de fire observasjonsbibliotekene kan ha bidratt til å påvirke resultatene. Eksempelvis er det slik at bibliotekene bemanner og plasserer skrankene sine ulikt, og bibliotekene har ulik praksis når det gjelder hvilke oppgaver man hjelper publikum med og hvordan.

Bruk av referansetjenesten

Internett har gitt folk enkel tilgang til informasjon, og behovet for hjelp til å finne informasjon og kunnskap har endret seg. Saunders et al. (2015) sier at: «For years now we have heard predictions and even declarations of the end (or death) of reference» (s. ix). Selv om referansetjenesten i dag er en «glemt» tjeneste i bibliotekene, så mener prosjektgruppa likevel at dette er en viktig oppgave. Brukernes behov har endret seg, men vi ser både av befolkningsundersøkelser, trendrapporter og egne observasjoner at brukerne fremdeles ønsker og trenger hjelp, men til andre ting og på andre måter enn før. Skal vi ta inn over oss dette vil det kreve at vi som informasjonsveiledere forholder oss til henvendelsene på en annen og mer differensiert måte.

Prosjektgruppa mener det er nødvendig at bibliotekene tar bevisste valg i forhold til tjenestenivå innen informasjonssøk, kildekritikk osv. Bibliotekene kan velge å ha en veiledningstjeneste som er sydd over samme lest som i dag, eller følge idéer fra professor R. David Lankes ved University of South Carolina (Lankes, 2016) og flere med å utvikle helt nye tjenester for å svare på brukernes behov i dagens samfunn, blant annet de som er beskrevet i Innbyggerundersøkelsen. Det er naturlig at ulike bibliotek vil ønske å legge seg på ulikt nivå for sine tjenester til brukerne, blant annet basert på bibliotekets ressursituasjon og kommunens målsetting. En kan anta at det verken er mulig eller ønskelig å ha samme ambisjonsnivå for alle landets folkebibliotek.

Bruk av referansetjenesten

Å jobbe i bibliotek er en type arbeid som krever endringsvilje. Siden bibliotekene skal tilby tjenester som er så tett på både samfunns- og teknologisk utvikling, må bibliotekene nødvendigvis endre sine arbeidsoppgaver og arbeidsmetoder i takt med utviklingen.

Det er flere faktorer som spiller inn for å få veiledningstjenesten til å fungere godt for brukerne. Et eksempel er kvalitetsmodellen som Regionbiblioteket i Stockholm utarbeidet for å kvalitetssikre bibliotekenes tjenester. Kvalitetsparameterne i denne modellen er pålitelighet, lydhørhet, kompetanse, tilgjengelighet, imøtekommenhet, kommunikasjon, troverdighet, trygghet, etterrettelighet, kunnskap om kunden og noe de kaller påtagelige faktorer (for eksempel bemanning, tekniske behov og bibliotekrommet). Hver av disse parameterne er viktige for kvalitetssikring av referansetjenesten i bibliotekene og kan bygges ut til praktiske sjekklister til hjelp for ansatte i dette arbeidet (Ahlqvist, Borrmann, Johansson & Löfdahl, 2016).

Måten vi finner frem til informasjon på har gjennomgått store endringer i takt med ny teknologi og økt digitalisering av informasjon. Opinions innbyggerundersøkelse (2018) viser at befolkningen i dag er:

- Raskere og mer effektive i informasjonsinnhenting, på grunn av tilgangen til nettbasert informasjon
- Opptatt av bredde fremfor dybde i innhenting av informasjon
- Mer alene om informasjonsinnhenting enn tidligere

3

FREMTIDENS INFORMASJONSBEHOV

Informasjonsinnhenting nå versus tidligere

For mange har digitaliseringen av informasjon og økt tilgang til internett bidratt til en effektivisering av hverdagen, ettersom informasjon kan innhentes når som helst og hvor som helst. Fremveksten av apper har bidratt til at informasjonsinnhenting oppleveres som mer relevant og persontilpasset, og bidrar til å strukturere og systematisere informasjonen på en enkel måte. Samtidig er behovet for å få oversikt og breddekunnskap sterkere i dag enn tidligere. Mengden av tilgjengelig informasjon har gjort oss mer kildekritiske og opptatte av å skaffe et helhetsperspektiv og flere innfallsvinkler til informasjonen fremfor å gå i dybden på en enkelt kilde.

Bibliotekets veiledningstjeneste vil motta mange ulike typer spørsmål. En veiledningsbibliotekar skal ha en profesjonell og systematisk tilnærming til oppgaven, og tillate seg å bruke den tid som kreves for å finne fram til de rette kildene. Det er viktig at alle trinn i veilederrollen kvalitetssikres.

En viktig konsekvens ved nettbasert informasjonsinnhenting er at vi er mer alene om dette i dag enn tidligere. Tilgangen på nettbasert informasjon synes å ha ført til en forventning om at vi skal finne frem til informasjonen på egenhånd. Vi sjekker selv først, før vi spør andre om råd. Forutsetningene for å finne og tolke informasjonen på nett er ikke lik for alle. Likevel har vi en økt tillit til at nettet kan hjelpe oss med de fleste informasjonsbehov.

Trendene beskrevet her står på mange måter i sterk kontrast til bibliotekenes veilednings- og referansearbeid i «før-digital tid». Tidligere hadde bibliotekaren tilgang til færre kilder, brukte hovedsakelig bibliotekets egen boksamling for å finne fram til den informasjonen brukeren var ute etter og var drillet på håndbøkkunnskap, mens man i dag har et enormt informasjonsunivers tilgjengelig. Disse endringene vil ha konsekvenser for og utfordre det tradisjonelle folkebiblioteket og bibliotekaryrket som profesjon, i særdeleshet den delen av bibliotekarenes oppgaver som handler om informasjonsveiledning.

Informasjonsinnhenting nå versus tidligere

Opinions innbyggerundersøkelse viser noen overordnede tendenser når det gjelder hva slags informasjon vi søker og hvordan vi vil innhente og tilegne oss denne de neste 5-10 årene.

Det er tegn til økt bevissthet knyttet til korrekte kilder og en styrket forventning til at man i framtida vil trenge mer kunnskap om hvordan finne relevant og korrekt informasjon. Halvparten av befolkningen tror det blir viktig med profesjonelle veiledere som kan hjelpe til med å finne fram i mengden av informasjon. Like mange forventer at personer som jobber på bibliotek og informasjonskontorer ikke bare skal finne informasjon, men også hjelpe til med å forstå den.



84 %

tror de kommer til å være mer bevisst på å finne informasjon fra korrekte kilder, slik at de er sikre på hva som er fakta.



51 %

tror det blir vanskeligere å vite om informasjonen de finner er korrekt.



51 %

vil oppsøke personer for å få informasjon og veiledning



50 %

vil forvente at personer som jobber på steder som biblioteker og informasjonskontorer ikke kun skal vise dem informasjonen de har, men også hjelpe dem med å forstå den.

Bibliotekstrategien Rom for demokrati og dannelses påpeker at

«... det at vi har tilgang til en nesten uendelig mengde kunnskap betyr ikke at vi oppsøker eller benytter oss av den. Tvert om ser vi faktisk at kunnskap og opplysning på nettet konkurrerer og tidvis taper for falske nyheter, rykter og propaganda. Regjeringen vil at bibliotekene skal være en motkraft til dette»

(Nasjonal bibliotekstrategi 2020–2023 (2019) s. 5).



Link til Opinion innbyggerundersøkelse (ikke hyperkoblet):

https://tonsberg-og-faerder.vestfoldbibliotekene.no/wp-content/uploads/sites/4/2018/06/Morgendagens-veileder_rapport_Opinion_2018.pdf

Hvilke brukergrupper vil morgendagens veileder møte i framtida?

Den personlige

De personlige gir uttrykk for at de verdsetter og stoler mer på **personlig kontakt og veiledning** enn resten av befolkningen og har større tillit til personlig informasjon enn nettbasert informasjon. De er opptatt av at nettbasert informasjon ikke kan ivareta kompleksiteten i deres informasjonsbehov. Personlig informasjon foretrekkes derfor spesielt fordi det gir mulighet for **toveis-kommunikasjon** der man kan få forklart sin situasjon og sitt behov og få følelsen av å bli forstått. Diskusjonsforumer på nett og grupper på Facebook kan derfor også ivareta behovet for dialog. Spesielt er personlig informasjon og veiledning viktig når informasjonsbehovet er komplekst og sammensatt, for eksempel når man trenger hjelp til å vite hvordan man bør gå frem for å søke om å bygge på huset, eller dersom man ønsker å skifte jobb.

Den heldigitale

I denne gruppen finner vi de som mener at de først og fremst vil **bruke nettbaserte søkeverktøy** og digitale kanaler for å finne informasjon. De heldigitale stoler ofte på sin **egen dømmekraft** og mener de selv har god nok kunnskap om hvordan de skal finne korrekt informasjon på nettet. Denne gruppen opplever at dagens nettbaserte informasjonsløsninger har bidratt til en effektivisering, tilgjengeliggjøring og strukturering av informasjon som ikke kan konkurrere med enkeltpersoners kunnskap og kompetanse. Gruppen har gjerne god kjennskap til ulike digitale tjenester som kan løse ulike informasjonsbehov. Behovet for veiledning er lite, og der det er behov for to-veis kommunikasjon opplever de at dagens chat- funksjoner fungerer godt som erstatning for muntlig kommunikasjon.

4

FIRE SEGMENTER, FIRE
ULIKE BEHOV

Opinions innbyggerundersøkelse peker på fire segmenter med ulike informasjons- og veiledningsbehov.

Den personlige
Den heldigitale
Den etterrettelige
Den veiledningssøkende

Hvilke brukergrupper vil morgendagens veileder møte i framtida?

Den etterrettelige

Den etterrettelige er mer bevisst på å finne informasjon fra **korrekte kilder**, slik at de er sikre på hva som er fakta. Denne gruppen tror at det i framtida blir vanskeligere å stole på om den informasjonen de finner er korrekt, og er opptatt av at de vil trenge mer kunnskap om hvordan de skal finne relevant og korrekt informasjon. Gruppen kjennetegnes av å være mer interessert i politikk og samfunnsaktuelle temaer enn resten av befolkningen og fremstår som mer **kildekritiske** i sin informasjonsinnhenting. For denne gruppen oppleves den digitale utviklingen å ha en nedside, der det er vanskeligere å navigere og finne frem til relevant og korrekt informasjon. Spesielt er gruppen skeptisk til hvordan sosiale medier og automatiserte og tilpassede løsninger forsterker filterboblen. I frykt for å miste helhetsspektivet er gruppen mer skeptisk til tilpasning av informasjon, spesielt innen temaer som omhandler politikk og samfunn. Gruppen har større tillit til kilder og informasjon som ikke har en kommersiell interesse, og vil i framtida trenge hjelp til å finne og strukturere relevant og korrekt informasjon som viser flere sider av en sak.

Den veiledningssøkende

Gruppen kjennetegnes av å verdsette **personlig kontakt og veiledning** i større grad enn resten av befolkningen og ønsker spesielt hjelp til å forstå informasjon og sette informasjon inn i en større sammenheng. De veiledningssøkende kjennetegnes av å være trygghetssøkende og kan være usikre på egen kompetanse til å finne og tolke informasjon. De er opptatt av å få **hjelp til å forstå og tolke informasjon** og tror at det i framtida vil være et økt behov for fysiske møteplasser, biblioteker og informasjonskontorer som tilbyr hjelp med å finne og forstå informasjon. Spesielt har gruppen spørsmål innen temaer som medisin, helse og selvhjelp, kjærlighet og samliv, familie og barn eller hus og hjem. Felles for disse temaene er behovene for å få tilpasset informasjon basert på enkeltpersoners situasjon, og der den (med)menneskelige faktoren kan være viktig for å ha tillit til informasjonen som formidles.

Hvordan kan biblioteket bli en premissleverandør og posisjonere seg i det nye informasjonsparadigmet?

Hvor godt rustet er veiledningsbibliotekaren til å møte utviklingen og brukergruppene beskrevet ovenfor? Målet er ikke å endre informasjonsbehovet hos brukeren, men å presentere biblioteket som et sted der man kan få profesjonell hjelp i kunnskaps- og informasjonsinnhenting.

4

HVORDAN KAN VEILEDNINGSBIBLIOTEKAREN MØTE FREMTIDENS INFORMASJONSBEHOV?

Økt profesjonalisering

I Nasjonal bibliotekstrategi 2020-2023 (2019) tydeliggjøres behovet for kompetanseheving for å møte den nye informasjonshverdagen:

«Vi lever i en tid der kilder til kunnskap lagres og formidles på nye plattformer, og med stadig nye teknologier. Vår måte å kommunisere på endrer seg raskere enn noen gang tidligere i historien, og behovet for å endre og utvikle biblioteket blir dermed akutt. Bibliotek og bibliotekarer skal indeksere, gjenfinne og formidle kunnskap. Samtidig skal bibliotekansatte være veiledere i kilder på nettet. Biblioteket skal være et naturlig sted å henvende seg for den som ønsker å skille mellom ekte og falske nyheter, mellom gode og dårlige kunnskapskilder. Personale med bred og oppdatert kunnskap er avgjørende for at bibliotekene skal kunne utføre sine samfunnsoppgaver og levere et godt bibliotektilbud. Oppbygging av ny kompetanse hos bibliotekarene er avgjørende for å utvikle nye tjenester og et fremtidsrettet bibliotektilbud» (s. 43).

Dette samsvarer med funn prosjektgruppa har avdekket. Opinions undersøkelse viste at «84% tror at de kommer til å være mer bevisst på å finne informasjon fra korrekte kilder, slik at de er sikre på hva som er fakta...» (Opinion, s. 26), og viser altså til et voksende behov for kildekritikk i samfunnet i dag. Framveksten av falske nyheter og fagfornyelsen i skolen er eksempler på dette. Bibliotekarer er utdannet for å kunne vurdere og kvalitetssikre kilder. Behovet for denne kompetansen har økt i takt med tilgjengelig informasjon fra nettet.

En spørreundersøkelse til bibliotekarer i ni bibliotek gjennomført i prosjektet avdekket at veiledningsbibliotekaren i stor grad benytter de samme kildene som publikum. Når publikum forventer at veiledningsbibliotekaren har spisskompetanse på søk, kan vi spørre oss i hvilken grad vi klarer å innfri deres forventninger. Prosjektgruppa mener at det er behov for fokus på en økt profesjonalisering av veiledningstjenesten, i betydingen økt kvalitetssikring av kompetanse og utvikling av nye metoder og verktøy.

Digital bibliotekteneste

Norge er et av de fremste landene i verden når det gjelder tilgang på IKT-utstyr og bruk av digitale tjenester. Digital kompetanse blir en stadig viktigere forutsetning for å kunne være en aktiv deltaker i det norske samfunn. Dette åpner for mange muligheter, men også for at det kan oppstå et digitalt klasseskille i befolkningen.

Innbyggerundersøkelsen fastslår at informasjon og informasjonsinnhenting i praksis foregår digitalt. Trend- og framtidsstudier mer enn antyder at det framover vil være en klar forventning om at man har tilgang til samme informasjon digitalt som man har fysisk (Opinion, s. 54-55). Skal bibliotekene dekke innbyggernes behov, må morgendagens veileder være tilgjengelig også gjennom digitale kanaler. Bibliotekets veiledningstjeneste vil motta mange ulike typer spørsmål. En veiledningsbibliotekar skal ha en profesjonell og systematisk tilnærming til oppgaven, og arbeidet innebærer å oppdage, vurdere og tolke fakta og idéer (Bent, 2015).

Digitale flater må være tilpasset den skjerm og plattform brukerne velger, og det må være mulig å få tilgang til samme informasjon enten man velger mobil, nettbrett eller PC. Sømløs tilgang og et brukervennlig grensesnitt, uansett hvilken plattform, blir en selvfølgelig forventning. Framtidsstudiene peker også på forventningen om at veiledningsbibliotekaren er tilgjengelig med informasjon og kommunikasjon med publikum også på digitale flater, for eksempel via chattetjenester (Opinion, s. 39).

Digital bibliotekjeneste

Dagens utgangspunkt er at bibliotekene nyter stor tillit blant sine brukere (se for eksempel Difis Innbyggerundersøkelse 2017). Samtidig viser Opinions innbyggerundersøkelse at bare 8,6 % av befolkningen tenker på biblioteket som det naturlige stedet å oppsøke når de har et informasjonsbehov. Kjennskapen til bibliotekets tjenester og databaser er liten. Tallet 8,6 % framkommer av et gjennomsnitt av bibliotekets score innenfor de ulike kategoriene.

I artikkelen «Future world: strategic challenges for reference in the coming decade» (Abram, 2015) tas det utgangspunkt i de store teknologiske endringene som har blitt så viktige for bibliotekene de siste par tiårene. Abram presiserer at denne utviklingen vil fortsette, og at ulike verktøy for samhandling, læring og informasjonsgjenfinning stadig vil endres. Han trekker for eksempel fram den muligheten teknologien gir til å hjelpe brukeren akkurat når han eller hun trenger det, «at the point of need» (Abram, 2015 s. 134). Biblioteket som en ikke-kommersiell tjeneste som kan bidra til å øke brukernes digitale kompetanse og forståelse, er helt sentral. Abram er opptatt av at teknologien ikke er et mål i seg selv, kun et verktøy for å kunne tilby bedre tjenester til brukerne, og han nevner muligheten til å analysere brukeratferd i databaser som et eksempel på hvordan teknologien kan gi datagrunnlag og dermed kunnskap om hva slags kompetanse brukerne kan ha nytte av. Abram legger, som Lankes, vekt på nødvendigheten av en proaktiv bibliotekjeneste. Bibliotekarene må bort fra skranken og biblioteket for å finne de viktige arenaene der de kan bidra med sin kompetanse.

8,6 %

VIL OPPSØKE BIBLIOTEKET FOR Å HENTE INFORMASJON OM ÉN ELLER FLERE AV HOVEDKATEGORIENE

Oppsøker bibliotek for å hente informasjon innenfor følgende kategorier:

	BASE (n=)	ANDEL
Skole og utdanning	398	14 %
Politikk, samfunn og nyheter	488	8 %
Fritid og hobby	494	7 %
Jobb og karriere	453	5 %
Familie og barn	262	5 %
Medisin, helse og selvhjelp	494	4 %
Kjærlighet og samliv	206	3 %
Hus og hjem	488	3 %
Gjennomsnitt		8,6 %

Digital bibliotekteneste

Betraktningene til Abram og Lankes utfordrer veiledningsbibliotekarene i måten de møter sine brukere på. Det fysiske rommet utvides, og rommets utforming og bibliotekarenes arbeidsform utfordres.

Amy Paterson (2014) sier i sin artikkel «After the desk: Reference Service in a Changing Information Landscape at «some librarians believe the decline of the desk is synonymous with the fall of Reference Services as a whole» (s. 1). Ved internetts inntog forsøkte bibliotekene å tilnærme seg internett som verktøy på samme måte som de gjorde med fysisk materiale. Det viste seg at internett utviklet seg i en helt annen retning.

Paterson (2014) konkluderer med at

«If we as librarians reach out and show ourselves to be reliable guides through the information storm, Reference Service will continue to be relevant and thriving long after the fall of The Desk» (s. 6).



If we as librarians reach out and show ourselves to be reliable guides through the information storm, Reference Service will continue to be relevant and thriving long after the fall of The Desk.
(Paterson, 2014, s. 6)

Digital bibliotekjeneste

Prosjektgruppas egne begrensede undersøkelser viser at mange folkebibliotek ikke nyttiggjør seg betalingsdatabaser og andre digitale ressurser de har tilgjengelig. Bare en liten del av mediebudsjettet brukes på tilgang til digitale kilder (trolig under 5 %). Prosjektgruppas undersøkelser kan tyde på at bibliotekarene i stor grad bruker de samme verktøyene som publikum, som for eksempel Google, biblioteksøk og ulike nettsteder. Har bibliotekene for lite fokus på intern kompetanseheving i bruk av de kildene de allerede har tilgang til? Har bibliotekene tilgang til for få digitale ressurser?

Prosjektgruppa ser et behov for at den digitale kompetansen i norske folkebibliotek utvikles og vedlikeholdes. Folkebibliotekene opplever at tilgangen til forskning befinner seg bak betalingsmurer. Regjeringen signaliserer i Nasjonal Bibliotekstrategi 2020-2023 (2019) at dette er et tema det bør jobbes med:

«Det er et mål for regjeringen at bibliotek- og informasjonstjenester ved høyere utdanningsinstitusjoner skal videreutvikles slik at de styrker forskning, undervisning og studenters læring på institusjonene. Samtidig arbeides det for å gjøre forskning mer tilgjengelig, også for allmennheten. Regjeringen vil derfor fortsette arbeidet med åpen tilgang til vitenskapelige artikler, herunder bidra til å realisere Nasjonalt vitenarkiv» (s. 33).



INSPIRASJON FRA HERNING BIBLIOTEK

Ved Tønsberg og Færder bibliotek har de sett til Herning bibliotek i Danmark. De har lagt om vaktplanen, jobber mer i team, har en Book-en-Bibliotekartjeneste, beveger seg mer ute blant publikum, kommuniserer via Zello på iPod og har endret skrankeløsninger fra sitte- til ståfunksjon.

Det personlige møtet

«VI BLIR STADIG MER OPPTATT AV Å FÅ MAKSIMALT UT AV EGEN TID OG EGNE RESSURSER. DERFOR VIL MANGE FREMOVER SØKE ETTER SMARTE OG GJERNE PERSONLIG TILPASSEDE PRODUKTER OG TJENESTER HVOR DE KAN OPTIMALISERE ALT FRA TID OG PENGER TIL INFORMASJONSINNHEITING»

(Opinions innbyggerundersøkelse 2018, s. 48).

Mange opplever i økende grad en overflod av informasjon. Ifølge Opinions rapport vil folk søke mot de som klarer å samle, verifisere og presentere kunnskapen de trenger. Brukernes forventning om persontilpasset informasjon og innbyggernes tillit til bibliotekene peker mot en mulig utvikling der bibliotekene «skreddersyr» eller samler kvalitetssikret informasjon. Opinions undersøkelse viste også at folk frykter persontilpasning som genereres gjennom den enkeltes aktivitet på nett. Prosjektet ser for seg at bibliotekene kan kuratere informasjon til brukeren ved at brukeren selv velger å gi fra seg opplysninger om interesseområder og lignende.

Nyere studier konstaterer at folk i større grad oppsøker informasjon man allerede er enig i, og at ekkokamrene i sosiale medier forsterker dette (Tepfers, Heineman & Hjemdahl, 2018). Hvordan kan morgendagens veileder ta en rolle i det å verifisere informasjon og hjelpe folk ut av filterboblen?

Det personlige møtet

Siste del av innbyggerundersøkelsen Opinion utførte for prosjektet, har de valgt å kalle «Mulighetsrom for fremtiden». Der bidrar Opinion med viktige innspill til diskusjoner om framtida for morgendagens veiledere. De tar pulsen på utviklingstrekk som mer eller mindre direkte peker på bibliotekene som aktør. Opinion trekker blant annet fram følgende punkter de mener er de mest sentrale for prosjektets oppdrag:

«Hvordan kan morgendagens veileder ta en rolle i det å verifisere informasjon, og hjelpe folk ut av «filterboblen»? Kan vi selv samle informasjon som viser et bredt spekter av oppfattelser?» (Opinions innbyggerundersøkelse 2018, s. 49).

«Er det mulig for morgendagens veileder å ta en utvidet rolle ved å veilede og gi råd også innenfor personlige temaer som privatøkonomi, jobb, familie og samliv? Kan vi lage spesifikke tjenester eller kurs som folk kan delta på?» (Opinions innbyggerundersøkelse 2018, s. 49).

Opinions innbyggerundersøkelse viser noen overordnede tendenser i forhold til type informasjonsbehov, og hvordan man vil innhente og tilegne seg informasjon i framtida. Tendensene viser en økt bevissthet knyttet til konkrete kilder og en økt forventning om at man i framtida vil trenge mer kunnskap om hvordan man finner relevant og korrekt informasjon. Halvparten av befolkningen tror det blir viktig med profesjonelle veiledere som kan lære oss å finne fram i mengden av informasjon. Samme andel forventer at personer som jobber på bibliotek og informasjonskontorer ikke bare skal finne informasjon, men også hjelpe til med å forstå den. Undersøkelsen viser også at det er et viktig utviklingstrekk at innbyggerne forventer personlig tilpasset informasjon som gir svar på den enkeltes spesifikke informasjonsbehov. Brukernes forventning om persontilpasset informasjon og innbyggernes tillit til bibliotekene åpner noen nye muligheter. En mulig utvikling er at bibliotekene kuraterer eller samler kvalitetssikret informasjon innen noen generelle og spesielle temaer.

Proaktiv bibliotektsjeneste

Oppsøkende virksomhet blir stadig mer aktuelt. Forskning (se for eksempel Palfrey (2015), Saunders (2015)) og empiri forteller oss at det fortsatt er nødvendig med et møtepunkt mellom bibliotekar og publikum, men at formen kan variere og bør utvikles.

De fleste folkebibliotek er i dag lite proaktive utenfor bibliotekets fysiske rom, og noen vil hevde at bibliotekansatte er for passive i arbeidet med å oppsøke brukerne (Saunders et al., 2015). Også Lankes er opptatt av å utvide den arenaen biblioteket opererer på (Lankes et al., 2016). Ved at bibliotekansatte oppsøker situasjoner og arenaer utenfor det fysiske biblioteket, kan tilbudet til lokalsamfunnet utvikles. Slik kan biblioteket i større grad dekke lokalsamfunnets behov, for eksempel i informasjonssøk og kompetansebygging, og på denne måten se på sin egen informasjonsrolle i et større perspektiv.

Nasjonal Bibliotekstrategi 2020-2023 (2019) peker på at selv om besøk til norske folkebibliotek har økt de siste årene, med en besøkstopp i 2018, så er situasjonen likevel slik at nesten halvparten av befolkningen ikke var innom biblioteket i løpet av året. Strategien foreslår at bibliotekets tjenester må tilbys også utenfor selve bibliotekrommet (s. 21).

Markedsføring

Opinions innbyggerundersøkelse viser at veiledningstjenesten i folkebibliotekene ikke lenger har den plassen i innbyggernes bevissthet som den etter prosjektets oppfatning burde ha. Dette er også en tjeneste det ikke er tradisjon for å markedsføre som en viktig del av bibliotekets tjenestetilbud. Prosjektet Morgendagens veileder ønsker å vise at bibliotekene fremdeles er relevante for folks informasjonsinnhenting, og ønsker også å synliggjøre bibliotekarens kompetanse og styrke yrkes stoltheten.

Hvorfor finnes i det hele tatt bibliotekets veiledningstjeneste? Hva er tjenestens ønskede posisjon? Hva er den opplevde fordel for brukerne av tjenesten? Hva må vi gjøre for å øke relevante henvendelser og kjennskapen til tjenesten? Kommunikasjonsbyrået Metro Branding har sammen med prosjektdeltakerne gjennomført tre workshops for på bakgrunn av disse å utarbeide en markedsføringsstrategi for folkebibliotekene. Deltakerne ble utfordret på spørsmålene over og svarte på hvorfor tjenesten er viktig og hva som skal til for å øke bruken. Det resulterte i følgende målformulering:

«Bibliotekets veiledningstjeneste sørger for balansert informasjonsinnhenting. Hos oss får du inspirasjon og veiledning som er tilpasset akkurat deg og ditt behov – av personer med høy kompetanse og et hyggelig smil. Slik bidrar vi til å gjøre folk mer opplyst.»

Markedsføring

Hva er så tjenestens ønskede posisjon? Det er å være den mest pålitelige kilden. Følgende utsagn ble formulert:

«Når du trenger dypere kunnskap, helhetlig forståelse og personlig veiledning er det bibliotekaren du går til. Bibliotekets veiledningstjeneste representerer kvalitet og kompetanse – sammen med bibliotekaren kan du dykke ned i og engasjere deg i et tema som er viktig for deg.»

Biblioteket skal kunne gi alle brukere av tjenesten følgende løfter:

- Veiledning tilpasset deg og ditt behov
- Informasjon du kan stole på
- Inspirasjon til å lære mer

Bibliotekets styrke er å være stedet der alle kan få personlig veiledning. R. David Lankes sier: «It is our embrace of our humanity – our human touch in an increasingly automated system that underlies our value.» (Lankes, 2019)



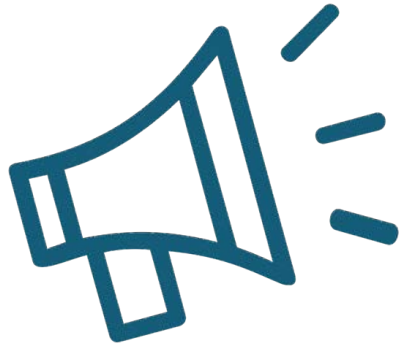
TILTAKSLISTE

For å innfri denne målsettingen har Metro Branding utarbeidet følgende tiltaksliste:

Bibliotekene må:

- Utarbeide en nasjonal tjeneste, for eksempel kalt «Biblioteket svarer»
- Opprette en redaksjonsgruppe som har løpende redaksjonsmøter der de produserer innhold/fordeler oppgaver
- Utarbeid en tydelig kanalstrategi for å jobbe smart og målrettet med de digitale kanalene
- Etablere en/flere ambassadører som fronter tjenesten – et ansikt utad
- Gjøre søkeordsanalyser på de viktigste temaene
- Produsere tekst, bilder og film
- Distribudere i sosiale medier og i andre kanaler
- Gjøre effektmålinger

Gjennom dette kan bibliotekene gjøre veiledningstjenesten mer kjent og øke antall henvendelser til tjenesten.



«Kulturlivet må vere med på å rettleie folk, fremje kritisk tenking og læring, og streve etter kvalitet og kunnskap i tilfanget av informasjon og kulturelt innhald. For eksempel kan kulturverksemdar som arkiv, bibliotek og museum fremje tillit, autentisitet og relevans»

(Kulturdepartementet, 2018, s. 38)

Prosjektet *Morgendagens veileder* foreslår følgende tiltak som vil bidra til fornyelse av folkebibliotekets tjenestetilbud på feltet referansearbeid og kunnskapsformidling, slik at dette møter dagens og morgendagens behov hos brukerne.

5

FORSLAG TIL TILTAK

Økt profesjonalisering

Biblioteket er en viktig arena for kunnskap og læring. Samfunnsendringer som digitaliseringen av arbeidslivet medfører at en stadig større del av befolkningen tar videre- og etterutdanning eller omskoleres og tar en helt ny utdanning. Flere og flere vil være i en omstillingsfase, og vil leve liv med økende behov for hjelp til informasjonsinnhenting.

Vi lever også i et samfunn der opplysning og kunnskap er viktige faktorer for å kunne være deltakende i det norske demokratiet. Nasjonal bibliotekstrategi 2020-2023 (2019) peker på denne utviklingen og understreker bibliotekets oppdrag som viktige demokratibyggere. Brukerne av bibliotekets tjenester må kunne forvente at ansatte i folkebibliotek besitter god kunnskap om et bredt utvalg av ulike nasjonale og internasjonale digitale kilder, avanserte søkemetoder og kildekritikk for å møte disse behovene.

Økt profesjonalisering

Mange bibliotek har utarbeidet kompetanseplaner for sine ansatte, men folkebiblioteksektoren som helhet mangler program for obligatorisk kompetanseheving og etter-/videreutdanning. For at bibliotekene skal kunne posisjonere seg som en seriøs arena for kunnskap og læring i dagens kunnskapsbaserte samfunn, mener prosjektet at bibliotek av en viss størrelse bør tydeliggjøre bibliotekets informasjonstjeneste, og bemanne med sertifiserte veiledningsbibliotekarere.

Det bør på nasjonalt nivå utvikles konkrete kompetansekrav for å kunne kalle seg veiledningsbibliotekar, og utdanningsinstitusjonene og fylkesbibliotekene bør følge opp med å utvikle obligatoriske etter- og videreutdanningsprogram. Eksempler på kompetansehevende kurs kan være 23 offentlige ting eller 23 ting om søk utviklet av henholdsvis Buskerud og Vestfold fylkesbibliotek. Prosjektet mener det bør innføres en sertifiseringsordning der veiledningsbibliotekarere sertifiseres jevnlig, for eksempel hvert 3-5 år.

Det er en økning i antall bibliotekarere som fullfører mastergrad, men vi ser at det i folkebiblioteksektoren lyses ut få stillinger med krav om master. Her ligger det et ubrukt potensiale i å heve kompetansen innad i det enkelte bibliotek, og i å synliggjøre bibliotekarens kompetanse som helhet i samfunnet.

Økt profesjonalisering

TEMA	TILTAK	ANSVAR
Profesjonalisering og kompetanse	Kvalitetssikre informasjonstjenesten ved: • Å utvikle og innføre kompetansekrav for å kunne kalle seg veiledningsbibliotekar	Bibliotekutdanningene Bibliotekarforbundet og andre aktuelle fagforbund
	• Utvikle sertifiseringsprogram som veiledningsbibliotekarer oppdaterer seg på jevnlig	Bibliotekutdanningene
	• Utvikle obligatorisk etter- og videreutdanning	Bibliotekutdanningene Fylkesbibliotekene
	• Opprette stillinger for bibliotekarer med master innen informasjonskompetanse, digital kompetanse og veiledningskompetanse	Den enkelte kommune og det enkelte folkebibliotek

Digitalisering

Å være tilstede på digitale plattformer er viktig for alle typer tjenester. Brukerne må ha mulighet til å kommunisere med bibliotekets veiledningstjeneste på ulike digitale plattformer, som for eksempel e-post, chat og SMS. En samtalerobot i førstelinje på en digital spørretjeneste er også mulig, samtidig som det er et stort fortrinn å få svar fra et levende menneske. Kombinasjonen veiledningsbibliotekar og digitale løsninger vil gi en tjeneste med en større verdi enn det et mer eller mindre tilfeldig Googlesøk har.

Flere og flere kommuner satser på et meråpent tilbud ved sine bibliotek. «Biblioteket svarer» bemannet av veiledningsbibliotekarer i kombinasjon med en samtalerobot vil kunne tilby hjelp hele døgnet selv om det fysiske biblioteket er ubetjent.

Det bør etableres et felles nettsted for publikum med en samling digitale ressurser og tjenester lik Danskernes digitale bibliotek. Dette nettstedet kan for eksempel hete biblioteket.no og romme alle nasjonale digitale bibliotekressurser. De norske folkebibliotekene fremstår i dag som

konkurrenter når man søker på Google. Med en slik tjeneste vil bibliotekene opptre samlet, bli mer tilgjengelige for publikum og oppnå en høyere plassering på Googles treffliste. Biblioteket svarer vil være en av de digitale tjenestene på biblioteket.no.

Prosjektgruppa foreslår å opprette nettsiden biblioteketsvarer.no og å organisere arbeidet ved at det opprettes et redaksjonsråd med ansvar for å kvalitetssikre tjenesten. Redaksjonsrådet bør bestå av representanter fra ulike bibliotek i Norge. De vil ha ansvaret for å forvalte siden, planlegge innhold og produksjon, delegere ansvar, optimalisere innhold og måle effekt av innholdet. Denne gruppa vil kunne benytte seg av andre lokale ressurser som kan bistå i arbeidet.

Nettsiden bør inneholde en spørsmål-og-svarfunksjon, samt et kategorisert arkiv over tidligere spørsmål og svar. Prosjektet har ikke tatt stilling til hvordan chat-tjenesten skal bemannes. Både faste stillinger og en løsning der folkebibliotekene bidrar på dugnad er diskutert. En kvalitetssikring av deltakernes kompetanse er viktig.



GODE IDEER FRA SVERIGE OG DANMARK

I våre naboland Sverige og Danmark har de gode tilbud til publikum på den digitale arenaen. I Sverige har de utviklet tjenesten Bibblan svarar, og i Danmark har de Biblioteksvagten. Dette er nasjonale satsninger som viser en helhetstenkning på den digitale arenaen overfor publikum. Det må også i Norge legges til rette for en nasjonal, enhetlig digital kommunikasjon med innbyggerne, for eksempel gjennom en tjeneste som kan kalles Biblioteket svarer.

Digitalisering

TEMA	TILTAK	ANSVAR
Digitalisering	Nasjonale digitale lisenser for økt tilgang til digitale kilder, for eksempel en «folkebibliotekpakke» for digitale kilder	Nasjonalbiblioteket Fylkesbibliotekene (koordinerende ansvar)
	Utvikle og organisere Biblioteket svarer som en digital møteplass mellom bibliotekar og publikum	Nasjonalbiblioteket finansierer Fylkesbibliotekene (koordinerende ansvar) Det enkelte bibliotek - deltakende
	Utvikle og organisere biblioteket.no	Nasjonalbiblioteket

Det personlige møtet

Innbyggerundersøkelsen viser at folk ønsker persontilpasset informasjon, for eksempel gjennom ulike apper. Selv om informasjonsinnhenting i stor grad er digital og oppleves som noe man er alene om, må bibliotekene også legge til rette for det personlige møtet, ikke minst overfor minoritetsspråklige og andre som i mindre grad kan benytte seg av digitale løsninger uten personlig veiledning. Prosjektet mener dagens situasjon preges av at bibliotekenes informasjonsveiledning er en «skjult tjeneste» og at innbyggerne i liten grad har kunnskap om hva en bibliotekar kan bidra med når det gjelder informasjonssøking.

Referansesamtalen skal preges av likestilt samhandling for å avdekke informasjonsbehovet. Som informasjonsveiledere må vi være bevisste at bak det som kan framstå som et enkelt, likefremt spørsmål kan det ofte skjule seg et bredt og mangfoldig informasjonsbehov. Bibliotekarens rolle bør være å bidra til at brukeren finner utdypende, kvalitetssikret informasjon tilpasset brukerens behov og nivå. For å kunne møte dette behovet må bibliotekarene ha bred referansekunnskap og tilgang til ulike søkeverktøy og databaser.

Utformingen av det fysiske bibliotekrommet må gjenspeile et likestilt møte mellom bruker og bibliotekar. Det kan være vanskelig å nærme seg en bibliotekar som sitter bak en stor skranke. Av personvern hensyn bør det også være mulig å gjennomføre veiledningen i et mer skjermet område i biblioteket. Biblioteket må sørge for at informasjonstjenesten synliggjøres i det fysiske møtet med publikum. Tjenesten Bestill-en-bibliotekar bør være en del av kjernetilbudet ved et folkebibliotek. Tjenesten åpner for et dybdemøte mellom bruker og bibliotekar som ellers er vanskelig å få til.

Mange vil oppfatte det som mye enklere å ta kontakt med en bibliotekansatt ute blant hyllene enn når vedkommende sitter i en skranke. Noen bibliotek har prøvd ut nye verktøy for å gjøre det enklere å hjelpe brukere ute i biblioteket, blant annet har Larvik bibliotek anskaffet nettbrett som enkelt kan tas med utenfor skranken. Prosjektet Morgendagens veileder har stor tro på at kreativ bruk av teknologiske løsninger kan være til god hjelp i utviklingen av brukerkontakt ute i bibliotekrommet.

Det personlige møtet er viktig også på de digitale plattformer. Biblioteksvagten.dk viser hvem som til enhver tid er tilgjengelig for å svare på spørsmål på nett. Dette gir tjenesten et mer troverdig og personlig uttrykk.

Det personlige møtet

TEMA	TILTAK	ANSVAR
Det personlige møtet	• Utvikle veiledningsstrategier som sikrer at publikum ikke bare får svaret, men også veiledes til hvordan man kommer fram til kvalitetssikrede og balanserte svar - finne, vurdere og forstå • Igangsetting og erfaringsdeling av ulike prosjekter og tiltak for å møte publikum • Innføre ordningen Bestill-en-bibliotekar på flest mulig bibliotek	Fylkesbiblioteket og det enkelte bibliotek Nasjonalbiblioteket Fylkesbibliotekene Det enkelte bibliotek

Kuratering

Brukernes forventning om persontilpasset informasjon og innbyggernes tillit til bibliotekene åpner for noen nye muligheter. En mulig utvikling er at bibliotekene kuraterer eller organiserer og samler kvalitetssikret informasjon innen både generelle og spesielle temaer. Arbeidet med kuratering kan utnyttes både av sektoren internt og publikum. For at publikum skal kunne benytte seg av slik informasjon, må det utvikles et nasjonalt nettsted. Dette kan realiseres på nettsiden biblioteketsvarer.no.

Kuratering er også viktig i i det fysiske rommet. Når stadig flere bibliotek utvider tjenestetilbudet med ubetjent åpningstid, blir det enda viktigere med utstillinger og andre måter å formidle bibliotekets innhold på i bibliotekrommet. Utstillinger i det fysiske rom kan i større grad knyttes til digital kuratering på bibliotekets hjemmesider. For eksempel kan en «hot spot» i bibliotekrommet der det settes fokus på dagsaktuelle temaer, suppleres av en kuratert samling på nettsiden.

TEMA	TILTAK	ANSVAR
Kuratering	• Det utvikles et nettsted kalt Biblioteket.no der publikum får nyanserte artikler med kuratert innhold om ulike temaer. Plattformen lages nasjonalt og innholdet utvikles lokalt.	Nasjonalbiblioteket og det enkelte bibliotek
	• Det dannes en redaksjonskomité som jobber med Biblioteket.no	De største bibliotekene
	• Det jobbes mer erfarings- og kunnskapsbasert med utstillinger, for eksempel etter modell av det danske prosjektet Fra ord til data til handling.	Det enkelte bibliotek

Proaktiv bibliotekttjeneste

Dagens bibliotekarer utfører ofte sine tjenester innenfor bibliotekets vegger. Det innebærer at bibliotekarene i realiteten sitter og «venter» på å bli oppsøkt. Det begrenser bibliotekenes brukergruppe til de av våre innbyggere som allerede kjenner til bibliotekets tjenester.

Opinions innbyggerundersøkelse har vist oss at det potensialet bibliotekene og de bibliotekansatte representerer ikke er nok kjent. Det holder ikke å sitte bak bibliotekskranken og vente på spørsmål. Bibliotekarene må bort fra skranken og ut av biblioteket for å oppsøke arenaene der de kan gjøre en forskjell med sin kompetanse.

Prosjektet mener at bibliotekene må tenke nytt med tanke på hvor og på hvilken måte de tilbyr sine informasjonstjenester. Ved at bibliotekansatte oppsøker situasjoner og arenaer utenfor det fysiske biblioteket, kan tilbudet til lokalsamfunnet utvikles. Slik kan biblioteket i større grad dekke behovene lokalsamfunnet har, for eksempel i informasjonssøk, kildekritikk og livslang læring. På denne måten settes veiledningsbibliotekarens egen informasjonsrolle inn i et større samfunnsperspektiv.

TEMA

TILTAK

ANSVAR

Proaktiv bibliotekttjeneste

- Tilby bibliotekets informasjonskompetanse også utenfor bibliotekrommet

Det enkelte bibliotek

Kurs

En annen måte å gi publikum en mulighet til å dekke sitt informasjonsbehov er at bibliotekarene utvikler og tilbyr kurs, både fysisk i biblioteket og digitalt.

Gibson argumenterer med at bibliotekene må lære bort effektive søketeknikker til publikum sammen med kildeforståelse (Gibson, 2015). Noe lignende omtales i den nyeste kulturmeldingen, der det står at «[k]ulturlivet må vere med på å rettleie folk, fremje kritisk tenking og læring, og streve etter kvalitet og kunnskap i tilfanget av informasjon og kulturelt innhald. For eksempel kan kulturverksemdar som arkiv, bibliotek og museum fremje tillit, autentisitet og relevans.» (Kulturdepartementet, 2018, s. 38).

Kommunal- og moderniseringsdepartementet og Kommunenes Sentralforbund (KS) har gått sammen om å bidra til at kommunene kan etablere et grunnleggende digitalt veiledningstilbud til sine innbyggere. Gjennom lokale Digihjelp-tilbud kan innbyggerne få generell hjelp og veiledning for å komme i gang med bruk av digitale verktøy og tjenester.

De bibliotekansatte innehar høy kompetanse på aktuell litteratur. Lærere og barnehageansatte kan inviteres til biblioteket for en presentasjon av ny, relevant fag- og skjønnlitteratur.

TEMA	TILTAK	ANSVAR
Kurs	• Utvikle kurspakker for publikum	Det enkelte bibliotek
	• Nasjonale og lokale kurspakker tilgjengeliggjøres på biblioteket.no og bibliotekutvikling.no	Nasjonalbiblioteket

Markedsføring

Prosjektet har i samarbeid med kommunikasjonsbyrået Metro Branding utarbeidet en strategi for markedsføring av veiledningstjenesten i folkebiblioteksektoren for å gjøre tjenesten bedre kjent og for å øke etterspørselen etter denne tjenesten. Markedsføringsstrategien som prosjektet har utarbeidet er ment å være et utgangspunkt for det enkelte bibliotek til å lage egne markedsføringsplaner og kampanjer. Strategien kan også benyttes på nasjonalt nivå. Det er viktig at effekten av eventuelle kampanjer blir målt og evaluert.

Markedsføringsstrategien finner du her.

TEMA	TILTAK	ANSVAR
Markedsføring	• Ta i bruk markedsføringsstrategien som prosjektet har utarbeidet	Det enkelte bibliotek
	• Utarbeide lokale tiltaksplaner for markedsføring av veiledningstjenesten	Det enkelte bibliotek



Link til markedsføringsstrategien (ikke hyperkoblet):

https://tonsberg-og-faerder.vestfoldbibliotekene.no/wp-content/uploads/sites/4/2017/04/Markedsfoingsstrategi_veiledningstjenesten_09.12_low.pdf

Litteraturliste

Abram, S. (2015). Future world: strategic challenges for reference in the coming decade. I K. E. Anderson & V. B. Cvetkovic (Red.), *Reinventing reference: how libraries deliver value in the age of Google* 133-146. Chicago: ALA.

Ahlquist, E., Borrmann, P., Johansson, H. & Löfdahl, B. (2016). *Pålitligt, lyhört och kompetent: tjänstekvalitet på bibliotek i teori och praktik*. [Skriftserie, 19] Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

Bent, M.J. (2015). *Practical tips for facilitating research*. London: Facet.

Byström, K. & Kumpalainen, S. (2019). Vertical and horizontal relationships amongst task-based information needs. I *Information Processing & Management*. DOI 10.1016/j.ipm.2019.102065.

Direktoratet for forvaltning og IKT. (2017). *Innbyggerundersøkelsen 2017 : hva mener brukerne?* (Difi-rapport 2017:7). Hentet fra https://www.difi.no/sites/difino/files/difi-rapport_2017_7_innbyggerundersokelsen_2017_hva_mener_brukerne.pdf

Gibson, J. (2015). Whither libraries? User-driven changes in the future reference. I K. E. Anderson & V. B. Cvetkovic (red.), *Reinventing reference: how libraries deliver value in the age of Google* 123-132. Chicago: ALA.

Høivik, T. (2014). Bibliotekindeks Oslofjord. Hentet fra: <https://sites.google.com/site/bibliotekindeksoslofjord/home/informasjon-og-referanse-of-og-k13-2008-og-2012>

Kenney, B. (2015). Where reference fits in the modern library. *Publishers Weekly*. Hentet fra <https://www.publishersweekly.com/pw/by-topic/industry-news/libraries/article/68019-for-future-reference.html>

Koontz, C. & Gubbin, B. (2010). *IFLA Public Library Service Guidelines*. Berlin, Boston: De Gruyter Saur. <https://doi.org/10.1515/9783110232271>

Kulturdepartementet. (2018). *Kulturens kraft: kulturpolitikk for framtida*. (Meld. St. 8 2018-2019). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-8-20182019/id2620206/>

Kulturdepartementet og Kunnskapsdepartementet. (2019). *Rom for demokrati og dannelse : Nasjonal bibliotekstrategi 2020–2023*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonal-bibliotekstrategi-2020-2023---rom-for-demokrati-og-dannelse/id2667015/>

Lankes, R. D., Silk, K., Newman, W., Britton, L., Kowalski, S., Tench, B. & Gould, C. (2016). *The new librarianship field guide*. Cambridge: The MIT Press.

Lankes, R. D. (2019, 3. juni). Librarianship in an era of big data : the vital human touch [Blogginnlegg]. Hentet fra <https://davidlankes.org/librarianship-in-an-era-of-big-data-the-vital-human-touch/>

Palfrey, J. (2015). *Bibliotech - Why librarians matter more than ever in the age of Google*. New York: Basic books.

Paterson, A.. (2014, august). *After the desk: reference service in a changing information landscape*. Innlegg presentert ved: IFLA WLIC Libraries, Citizens, Societies: Confluence for knowledge, Lyon.

Ross, C. S., Nilsen, K. & Radford, M.L. (2009). *Conducting the Reference Interview: A How-To-Do-It Manual for Librarians*. (2. utg). New York: Neal-Schuman Publishers.

Saunders, L., Rozaklis, L. & Abels, E. G. (2015). *Repositioning reference: new methods and new services for a new age*. Lanham: Rowman & Littlefield.

Savolainen, R. (2017). Information need as trigger and driver of information seeking: a conceptual analysis. *Aslib Journal of Information Management*, 69(1), 2-21. <https://doi.org/10.1108/AJIM-08-2016-0139>

Taylor, R. S. (2015). Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries. *College & Research Libraries*, 76(3), 251-267. Hentet fra <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/12027/13473>

Tepfers, C. A., Heineman, B. & Hjemdahl, K. M. (2018). *Fremtidens kultur i et brukerperspektiv*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/fremtidens-kultur-i-et-brukerperspektiv/id2604811/>

Tønsberg og Færder bibliotek. (2018). *Morgendagens veileder : innsikt om informasjonsbehov i fremtiden*. Oslo: Opinion.

