

## Prosjektrapport - Morgendagens veileder

### Oppdraget

Dette var hovedmålet i prosjektplanen:

“Fornye folkebibliotekets tjenestetilbud på feltet referansearbeid og kunnskapsformidling slik at dette møter dagens og morgendagens behov hos brukerne. Et operativt mål er å redefinere referansebibliotekaren som informasjonsveileder.”

Bakgrunnen for valget av begrepet informasjonsveileder/veiledningsbibliotekar er blant annet at vi ønsker at yrkesbetegnelsen bibliotekar skal tydeliggjøres. 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. Vi ønsker å peke på denne kompetansen, og knytte den til bibliotekarutdanningen. I prosjektet har vi også vektlagt den veilederrollen bibliotekaren har, i den forstand at han eller hun skal veilede brukerne som henvender seg til biblioteket med et informasjonsbehov. Veiledningsbibliotekaren skal avdekke behovet, tilpasse informasjonen til brukerens behov, utøve og formidle kildeforståelse og -kritikk, 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.

En ytterligere ambisjon har vært å presentere ny kunnskap om relevante markedsføringsstrategier for informasjonsveiledningen i norske folkebibliotek. Bibliotekene har historisk sett ikke vært veldig fokusert på å markedsføre seg selv eller tjenestene sine. Det blir tatt for gitt at publikum kjenner til veiledningstjenesten vi tilbyr. Men gjør de det? I dag fokuseres det mye på å markedsføre arrangementer på Facebook, på hjemmesider og informasjonstavler i biblioteket. Det er få bibliotek som formidler at de har høy kompetanse på informasjonsveiledning.

Vi startet med utgangspunktet at vi visste lite eller ingenting om hvordan referanse- og veiledningsarbeidet ved norske folkebibliotek møter brukernes behov. Vi visste heller ikke hva brukernes behov var. Vi utgikk fra noen antagelser om at antall referansespørsmål hadde gått ned og at spørsmålene ikke lenger kom i skranken.

Prosjektet har produsert tre rapporter:

- Innbyggerundersøkelsen
- Markedsføringsstrategi
- Sluttrapport for prosjektet

### Rapportsammendrag

Hovedprosjektet bygget på et forprosjekt der det ble etablert samarbeidspartnere, laget en prosjektplan, en organisasjonsplan og en milepælplan. Våre samarbeidspartnere var: Arendal bibliotek, Kongsberg bibliotek, Larvik bibliotek, Vestfold fylkesbibliotek, biblioteket ved USN - avdeling Bakkenteigen, OsloMet (utdanningen) og NBFs spesialgruppe for

fjernlån og referanse. Organisasjonen bestod av en styringsgruppe, en prosjektleder, en hovedprosjektgruppe, fire arbeidspakker med egne delprosjektledere og en referansegruppe (NBFs spesialgruppe for fjernlån og referanse). Hele prosjektgruppa bestod av ca 25 personer. Ingen satt i mer enn én arbeidspakke, bortsett fra prosjektleder som satt i alle.

- Arbeidspakke A tok for seg brukergrupper, med mål om å finne ut hva slags informasjonsbehov og informasjonsinnhenting både befolkningen generelt og ulike segmenter av brukergrupper har i dag og vil ha i fremtiden. Arbeidet med denne arbeidspakken dannet grunnlaget for de neste delprosjektene. En landsdekkende undersøkelse og fire workshops ble utført av Opinion AS.
- Arbeidspakke B omhandlet hvilke verktøy, metoder og kilder referansebibliotekarene og publikum har tilgang til, og i hvilken grad og hvordan disse brukes.
- Arbeidspakke C hadde fokus på hvilke endringer av bibliotekarrollen vi ser for oss i fremtiden, særlig med hensyn til oppgaver med informasjonssøk.
- Arbeidspakke D omhandlet markedsføringsstrategier for informasjonsveiledningen i norske bibliotek. Redefinerer vi selve veiledningstjenesten, vil det i seg selv kreve nytenkning når det gjelder markedsføring av tjenesten. Målet for denne arbeidspakken var å utarbeide en strategi for markedsføringsarbeidet for veiledningstjenesten i folkebibliotekene.

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

## **Innhold og aktiviteter**

Aktiviteter:

- Nasjonal spørreundersøkelse og fire workshops gjennomført av markedsanalysebyrået Opinion AS i Oslo i samarbeid med Arbeidspakke A.
- Spørreundersøkelse blant bibliotekarer i Østlandsområdet, spørreundersøkelse blant brukerne på de fire folkebibliotekene som var med i prosjektet, og spørreundersøkelse blant de fire folkebiblioteksjefene med i prosjektet i Arbeidspakke B.
- Observasjoner på de fire folkebibliotekene i Arbeidspakke C. Én til to fra Arbeidspakke C satt bak skranken og skrev ned alle spørsmål som ble stilt. Observasjonene ble gjort to dager på hvert bibliotek, fem timer hver dag fordelt utover dagen.
- Tre workshops gjennomført sammen med kommunikasjonsbyrået Metro Branding AS i Sandefjord i Arbeidspakke D.

Andre aktiviteter:

- En innovasjonsdag for prosjektdeltakerne 28. august 2017 på Bakkenteigen
- En seminardag på OsloMet - åpen for alle - 7. september 2018
- En nasjonal sluttkonferanse i Tønsberg - 23. januar 2020

Det ble i tillegg satt ned en redaksjonskomité som skrev sluttrapporten med hjelp fra Opinion AS. I redaksjonskomitéen satt delprosjektleder for hver arbeidspakke i tillegg til prosjektleder.

### Resultater av prosjektet

Basert på det som kom fram i de fire arbeidspakkene, ble det i sluttrapporten satt fram noen forslag til tiltak for å . Redaksjonskomitéen delte inn i disse områdene: Profesjonalisering, Digitalisering, Det personlige møtet, Kuratering, Proaktiv bibliotektsjeneste, Kurs og Markedsføring.

Økt profesjonalisering:

TEMA	TILTAK	ANSVAR
Økt profesjonalisering	Kvalitetssikre informasjonstjenesten ved - å utvikle og innføre kompetansekrav for å kunne kalle seg <u>veiledningsbibliotekar</u>	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:

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:

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	Fylkesbiblioteket og det enkelte bibliotek
	Igangsetting og erfaringsdeling av ulike prosjekter og tiltak for å møte publikum	Nasjonalbiblioteket Fylkesbibliotekene
	Innføre ordningen Bestill-en-bibliotekar på flest mulig bibliotek	Det enkelte bibliotek

Kuratering:

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 store 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 bibliotekjeneste:

TEMA	TILTAK	ANSVAR
Proaktiv bibliotekjeneste	Tilby bibliotekets informasjonskompetanse også utenfor bibliotekrommet	Det enkelte bibliotek

Kurs:

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

Markedsføring:

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

### Erfaringer

Dette har vært et prosjekt som har vært interessant, lærerikt, kompetansehevende, utfordrende og langt! Interessen for prosjektet har vært stor, så temaet berører helt klart mange i sektoren. Prosjektleder har reist rundt i hele landet og presentert prosjektet og innbyggerundersøkelsen. Overalt har det vært stor interesse og diskusjon rundt temaet.

Et treårig prosjekt (pluss et forprosjekt) er krevende, spesielt for de som satt i redaksjonskomitéen i tillegg til i en av arbeidspakkene. De fleste stiller i god dugnadsånd, men det stjeler selvfølgelig ressurser fra organisasjonen de kommer fra. Det er også kun prosjektleder som har vært med i alle arbeidspakkene, hovedprosjektgruppa, redaksjonskomitéen og styringsgruppa, og fått helhetsbildet. Det er sårbart.

Det har helt klart vært en avgjørende faktor for prosjektets suksess at det har blitt tildelt tilstrekkelig midler slik at profesjonelle aktører kunne bli brukt i viktige deler av prosjektarbeidet. Gjennomføringen av innbyggerundersøkelsen er et godt eksempel på dette. Denne undersøkelsen ga oss et solid grunnlag for videre arbeid og resultatet ville ikke være det samme uten.

### **Måloppnåelse og videreføring**

Det var et ambisiøst mål vi satte oss, så om vi har oppnådd dette vil vi ikke kunne se før tiden har gitt oss svaret. Men vi regner allikevel prosjektet som en suksess. Prosjektet har kommet med forslag til tiltak, og det gjenstår å se om dette blir omgjort i virkelige tiltak. Forslagene er også ambisiøse og fikk både medhold og mothold på sluttkonferansen.

Prosjektet har medført en bevisstgjøring blant prosjektdeltakerne av hvordan vi utfører denne tjenesten. På Tønsberg og Færder bibliotek har det medført en helt ny måte å jobbe med veiledningsarbeidet. Vi har etablert et veiledningsteam som jobber sammen om oppgavene - det innebærer at vi har jevnlig møter der vi diskuterer rutiner og utfordringer. Vi har et mail-alias for denne gruppen som alle som jobber på biblioteket bruker når det kommer omfattende spørsmål. Der løser vi også oppgaver sammen. Vi har etablert en book-en-bibliotekar-tjeneste som veiledningsteamet betjener. Vi opparbeider oss et arkiv for spørsmål vi tror vi kan få nytte av på et senere tidspunkt. Vi har også gått aktivt ut til visse grupper med markedsføring av tjenesten.

Prosjekteier ønsker å samle de største bibliotekene, fylkesbibliotekene og NB til en workshop på NB senere i 2020. Nå er det også opp til flere aktører å fortsette arbeidet vi har startet. Dette er bare begynnelsen.

**Tønsberg, 19. juni 2020**