



**Marianne Hummelshøj og Hans Jørn Nielsen**

# **Hvad bibliotekarer Need2Know**

Rapport med afsæt i projektet Den digitale bibliotekar

Marianne Hummelshøj og  
Hans Jørn Nielsen:  
Hvad bibliotekarer Need2Know  
– Rapport med afsæt i projektet Den di-  
gitale bibliotekar

Dansk Biblioteksforskning  
– Tidsskrift for informations-  
og kulturformidling

Elektronisk skriftserie nr. 2  
Udgivet: september. 2007

© Marianne Hummelshøj og Hans Jørn  
Nielsen og Danmarks Biblioteksskole.  
Det er tilladt at kopiere frit til privat  
brug med tydelig kildeangivelse. Det er  
tilladt at linke til denne udgave med ty-  
delig kildeangivelse. Kopiering i større  
omfang til undervisningsbrug o.l. kan  
kun ske efter indhentning af forfatterens  
og Danmarks Biblioteksskoles tilladelse  
eller i henhold til kopieringsaftale med  
Copy-Dan.

Henvendelse til forfatterne:  
Marianne Hummelshøj, mhh@db.dk  
Hans Jørn Nielsen, hjn@db.dk

Dansk Biblioteksforskning  
Danmarks Biblioteksskole  
Fredrik Bajers Vej 7K  
9220 Aalborg Øst  
Tlf.: 9815 7922  
www.db.dk/dbf

Layout: Bruno Kjær

Forsideillustration: Bruno Kjær

# Dansk BiblioteksForskning

## tidsskrift for informations- og kulturformidling

- 3 Forord
- 3 Indledning
- 4 Sammenfatning
- 5 Præsentation af projektet
- 6 Digital faglighed
- 6 Materialevalg og –formidling
- 7 Need2Know
- 7 Videndeling
- 7 Formidling af projektets resultater
- 8 Omverdensanalyse og folkebibliotekerne
- 8 At stille til rådighed eller aktiv formidling
- 10 Brugere og internettet
- 11 Brugere og biblioteket: fra klienter til kunder og forandringsagenter
- 13 Digitalisering og mediekompetencer
- 13 Interaktion med katalog og bibliotekssystem
- 14 Digitale resurser
- 15 Kompetencer i relation til www
- 15 Digital formidling i ”Web 1.0”
- 16 Skriftlig formidling
- 17 Web 2.0
- 19 Bibliotek 2.0
- 19 Den digitale bibliotekar
- 20 Digital bibliotekar vs. virtuel bibliotekar
- 20 Bibliotekarens faglighed
- 21 Informationskompetence
- 21 Bibliotekarens identitet og selvværd
- 22 Kompetenceudvikling og innovation
- 23 Videndeling
- 23 Elektroniske spørgeservices
- 24 Need2Know
- 25 Noter
- 26 Litteratur



# Hvad bibliotekarer Need2Know

## Rapport med afsæt i projektet Den digitale bibliotekar

Marianne Hummelshøj og Hans Jørn Nielsen

---

### Forord

Nærværende rapport er en lettere revideret udgave af den oprindelige rapport (dateret 3. maj 2007) i tilknytning til projektet *Den digitale bibliotekar* på Aalborg Bibliotekerne i samarbejde med Aalborg Universitetsbibliotek og Danmarks Biblioteksskole i perioden 1.3. 2006-1.3.2007.

Rapporten er ikke en evaluering af projektet *Den digitale bibliotekar*, men er en analyse af de konkrete problemstillinger, som følgeforskerne har mødt i projektet set i forhold til eksisterende viden og litteratur

Rapporten er udarbejdet af projektets følgeforskere, Hans Jørn Nielsen og Marianne Hummelshøj, Danmarks Biblioteksskole. Vi takker projektets styregruppe og deltagere for samarbejdet. Specielt vil vi takke projektgruppen bestående af bibliotekarerne Susanne Sloth Kristensen og Lida Wengel (projektleder), Aalborg Bibliotekerne, samt bibliotekar Hanne Gulddammer Møller, Aalborg Universitetsbibliotek, for deres ivrige bidrag til diskussioner og informationer på møderne gennem projektperioden.

Følgeforskerne takker også redaktionen af *Dansk Biblioteksforskning* der har givet grønt lys for at rapporten publiceres i tidsskriftets elektroniske skriftserie. Også en tak til redaktionsmedlem Marianne Lykke Nielsen for kommentarer og ændringsforslag.

Aalborg, september 2007

### Indledning

*Den digitale bibliotekar* havde som projekt det formål at undersøge, hvordan og hvor bibliotekarens digitale kompetencer kan og bør udvikles. Skønt det var et lokalt projekt fra marts 2006 til marts 2007 ved Aalborg Bibliotekerne og Aalborg Universitetsbibliotek havde det et alment sigte. Bagved lå erkendelsen af, at det digitale bibliotek er en realitet på flere planer: antallet af e-ressourcer er stigende, arbejdsgange og kommunikation foregår med computeren som medie, og endelig er informationstjenester og kommunikation med brugerne i stigende grad digitaliseret. Fokus for projektet var ikke det digitale bibliotek, men den digitale *bibliotekar* eller – som det også blev formuleret – bibliotekarens *digitale faglighed*.

Projektet slog ned forskellige steder. Man arbejdede med udvidelse af medarbejderstabens kompetencer og viden på området for e-ressourcer, man arbejdede med materialevalgsproblematik og lavede forsøg med intern videndeling, og man arbejdede med digital informationservice. Følgeforskerne fokuserede på det sidste, og det var da også udviklingen af en original spørgetjeneste via *instant messaging* (IM), der må betegnes som projektets største indsats. IM-tjenesten *Need2Know* er i flere henseender interessant. Den peger på helt nye muligheder for biblioteket med henblik på kommunikation med især unge brugere, der normalt ikke anvender biblioteket, men som afslører sig som særdeles informations-sultne, når bibliotekaren møder dem i deres eget digitale

kommunikationsmiljø, i dette tilfælde Microsofts tjeneste MSN for synkron "chat". Forsøget med IM peger også på behovet for den digitale kompetence det er at kunne kommunikere i realtid i et "biblioteksfremmed" miljø og at kunne integrere det biblioteksfaglige med en kommunikativ adfærd i de digitale miljøer hvor brugerne færdes. Det sidste peger i retning af den højaktuelle problematik omkring Bibliotek 2.0, der da også i det følgende indtager en stor plads i analysen. Problematikken peger desuden på, hvordan synkrone tjenester som denne kan forenes med den biblioteksfaglighed der har udviklet sig i andre typer af referenceservice.

Det er disse aspekter rapporten vil fokusere på. Som allerede nævnt er der ikke tale om en evaluering af projektet, men om en analyse af de her nævnte aspekter af den digitale faglighed. Rapporten åbner for en analyse og en diskussion, der løbende inddrager den nyeste litteratur om emnet. *Need2Know* tje-nesten er det gennemgående afsæt og omdrejningspunkt. Følgforskernes har kun iagttaget en enkelt session af tjenesten og bygger i øvrigt på afrapportering fra og samtaler med projektgruppen. Der er derfor ikke tale om en detaljeret dokumentation af spørgetjenestens spørgsmål, svar og kommunikationsprocesser. Her ligger en forskningsopgave. Ikke i relation til dette projekt naturligvis, der for længst er afsluttet, men f.eks. i relation til Biblioteksvag-tens videreførelse af tjenesten. Man kunne således foreslå en diskursanalyse af sådanne spørgetjenesters kommunikation. Ikke alene med henblik på analyse af kommunikationen i nye digitale medier men også med henblik på at undersøge hvordan / hvorvidt kvaliteten i bibliotekets informationservices kan forenes med de nye mediers hurtige, kortvarige processer.

I første omgang skal man ikke af denne rapport forvente de detaljerede analyser eller den detaljerede dokumentation. Formålet har været at analysere problemstillingerne omkring den digitale spørgetjeneste på et mere generelt og principielt plan. Det konkrete forsøg med *Need2Know* rejser nogle temaer, som bliver behandlet med henvisning til litteraturen om bibliotekernes aktuelle udvikling, de digitale medier, Web 2.0 og Bibliotek 2.0, ændringer i bibliotek-brugerrelationerne, digitale informationservices og kvaliteten af samme samt kompetenceproblematikken vedrørende den nye, digitale bibliotekar, herunder metoder til videndeling. Aalborg-projektet analyseres i rapporten som et udtryk for og et symptom

på generelle tendenser i biblioteks- og kompetenceudvikling.

## Sammenfatning

Hverken projektet *Den digitale bibliotekar* som helhed eller forsøget *Need2Know* kan analyseres isoleret. En del af rapporten består derfor af en omverdensanalyse, der ved hjælp af den nyeste litteratur giver en pejling af aktuelle udviklingsmønstre inden for internet og digitale medier, biblioteksudvikling, brugeraspekter m.m. Netop placeringen af forsøget i et bredere udviklingsperspektiv har været følgeforskerens eksplicite opgave. På den begrænsede plads rapporten stiller til rådighed har det givet sig udslag i nogle skøn og generaliseringer, som der ikke altid er givet dokumentation for, men som dog kan genfindes i dele af den nyeste litteratur om emnerne.

Både nationalt og internationalt peges der på, at bibliotekssektoren burde indtage en central placering i det globale vidensamfund. Undersøgelser viser imidlertid, at udlånet i disse år er faldende og bibliotekerne udsat for øget konkurrence fra services på internettet. I dansk sammenhæng kan man pege på, at bibliotekets udbud af elektroniske tjenester ikke er slået igennem til en bredere kreds af brugere.

Dertil kommer at den danske biblioteksstrategi stadig er domineret af bestræbelser på at opbygge den rigtige samling, at stille materialer til rådighed, hvilket er stadig sværere. Både fordi biblioteket med internettets udbredelse ikke længere har monopol på informationsressourcer og fordi folkebiblioteket som fælles oplysnings- og dannelsesprojekt ikke længere er gyldigt. Brugere henter og deler informationer og oplevelser uden for bibliotekets regi, og brugerne er ikke længere klienter for et fælles oplysningsprojekt. De optræder i stedet for som krævende kunder og oplyste borgere der kræver indflydelse, og som selv har ideer til bibliotekets opgaver.

Et aspekt af denne omverdensanalyse dækkes af begrebet Web 2.0, der udtrykker en stigning i bruger-genererede tjenester, brugerfællesskaber, kommunikationstjenester og blogs på internettet samt en øget videndeling blandt brugere i form af udveksling af dokumenter, billeder, videoer m.m. Alt dette understøttes desuden af den stigende anvendelse af hardware og software til download, lagring og afspilning

(mp3-afspillere, iPod, avancerede mobiltelefoner, Playstation, Xbox m.m.)

En sådan omverdensanalyse fører til konklusionen, at biblioteket er i fare for en *bypassing*, d.v.s. informationssamfundets kommunikative hovedkreds løb kommer til at gå uden om biblioteket. I den situation kan bibliotekerne satse på flere strategier:

- Biblioteket kan satse på at udvikle sig fra at stille materialer til rådighed til at udøve en mere aktiv formidling
- Biblioteket kan satse på opbygning af lokale videnetværk med inddragelse af borgerne og med anvendelse af den nye kommunikationsteknologi
- Biblioteket kan satse på at yde værdiførerede services
- Biblioteket kan satse på at være en public service institution der garanterer kvalitet og er brugernes ”betroede guide”
- Biblioteket kan satse på at blive et Bibliotek 2.0, der møder borgerne i de digitale miljøer hvor de befinder sig og udvider viften af kommunikations- og informationsteknologier (Instant Messenger, SMS, RSS, podcasting, blogs)
- Biblioteket kan udvikle medarbejdernes kompetencer i at håndtere de nye webtjenester og kommunikationsteknologier og ”glemme” hvad biblioteket plejer
- Der kan udvikles en bevidsthed om at digital faglighed ikke kun består i håndtering af og vejledning i katalog og databaser, men at digital faglighed omfatter anvendelsen af en langt bredere palet af digitale medier og kommunikationsteknologier
- Aktiv formidling omfatter en langt bredere satsning på kompetencer inden for mediebrug og formidling, herunder også kompetencer til skriftlig formidling

I relation til ovenstående omverdensanalyse, konklusioner og opfordringer har projektet *Den digitale bibliotekar* været et relevant og frugtbart forsøg. Forsøget med Instant Messenger (*Need2Know*) har sat fokus på kompetenceudvikling i relation til nye digitale tjenester, på nye former for kommunikation med brugerne samt på formidling og markedsføring af biblioteket for at placere det i brugernes nye digitale miljøer. Projektets værdi ligger bl.a. i at det udvider kompetencefeltet for en digital faglighed. Relevante aspekter af Web 2.0 søges anvendt i en Bibliotek 2.0

strategi, idet spørgetjenesten *Need2Know* opsøger brugeren hvor brugeren er. Forsøget er således led i en strategi, der skal hindre bibliotekets *bypassing*. Også ved at danne kontakt med en gruppe af unge brugere, der normalt ikke anvender biblioteket.

Projektet *Den digitale bibliotekar* fokuserer på viden om digital kommunikation. I projektet er samspillet mellem det teknologiske og det humanistiske aspekt meget eksplicit. Det drejer sig ikke alene om teknisk kompetence men også om kommunikationskompetence, evne til at kommunikere med brugerne hvor de er. I den synkrone kommunikation kan bibliotekaren som person ikke længere dække sig bag en usynlig skranke.

Projektet *Den digitale bibliotekar* har eksplicit fokus på både teknik og identitet. I forsøget med den synkrone kommunikation gør bibliotekarerne både den erfaring, at de må investere sig selv som personer (med fare for at blotte sig) og at deres professionelle kompetencer i informationsøgning og referenceservice kan fungere også i de nye digitale kommunikationsmiljøer.

Projektets Messengerforsøg *Need2Know* har vist at denne service har sin berettigelse. 700 aktive brugere og deres positive respons viser det. Mere principielt kan berettigelsen formuleres sådan, at servicen gav en værdiførelse: Det direkte, synkrone svar fik for brugeren en større værdi, end hvis vedkommende selv havde fundet svaret via en søgemaskine. Den større værdi ligger i, at brugeren har kontakt til en person og en vejledning som opleves som professionel.

### **Præsentation af projektet**

Projektet ”Den digitale bibliotekar” har fundet sted i Aalborg Bibliotekerne i samarbejde med Aalborg Universitetsbibliotek i perioden marts/april 2006 – 1.marts 2007. Økonomisk er etableringen og gennemførelsen af projektet støttet af Biblioteksstyrelsen. Projektet er i overensstemmelse med de visioner og indsatsområder, som Aalborg Bibliotekerne har formuleret frem til 2008. Der er i visionen især fokus på brugerne, f.eks. ved profilering af biblioteket de steder, hvor brugerne befinder sig, på samarbejde og på medarbejdernes kompetenceudvikling. Et bevidst fokus på brugerne er absolut nødvendigt, da benyttelsen af bibliotekernes services er faldende,



en kendsgerning, som bl.a. fremgår af afsnittet Omverdensanalyse og folkebibliotekerne s. 8. Udvikling af bibliotekernes digitale kompetencer er derfor et middel til at nå brugerne, f.eks. ved at udvikle services, som lever op til de krav som brugerne stiller. ”Den digitale bibliotekar” har kunnet medvirke til en værdifuld proces vedrørende en nødvendig udvikling af ovennævnte områder i biblioteket. Desværre er selve projektførelsen meget kortvarigt. En varig effekt af forløbet vil derfor ikke vise sig før nogle af erfaringerne indgår i det daglige arbejde, f.eks. gennem ændring af praksis, ændring af holdninger og anvendelse af nyerhvervede kompetencer.

Projektet har været organiseret med en projektstyrgruppe med repræsentanter for projektdeltagerne, Aalborg Universitetsbibliotek, Aalborg Bibliotekerne og en repræsentant fra Danmarks Biblioteksskole. Projektgruppen har bestået af projektleder og projektmedarbejdere fra begge biblioteker. Danmarks Biblioteksskole har desuden været repræsenteret med to følgeforskere. Danmarks Biblioteksskoles følgeforskere har udelukkende deltaget i møder med projektgruppens medlemmer. Der har i alt været afholdt 7 møder, hvor der især har været fokus på forsøget med spørgeservicen Need2Know. Desuden er der blevet drøftet generelle problemstillinger vedrørende bibliotekarens rolle i det digitale univers og det nye mediebillede. Materialevalget har ikke været indgående behandlet i møderækken, lige som de mere overordnede bibliotekspolitiske udviklingstendenser og –muligheder heller ikke har været behandlet. Én enkelt gang overværede følgeforskerne kommunikationen ved pc'en mellem brugere og bibliotekar.

I projektet har der været et samarbejde mellem Aalborg Bibliotekerne og Aalborg Universitetsbibliotek. Samarbejdet har været koncentreret omkring formidling til studerende og uddannelsessøgende. Derudover har Universitetsbiblioteket deltaget i fælles debatter omkring bibliotekarens nye faglighed og generelle diskussioner vedrørende materialevalg. Med hensyn til materialevalget har Universitetsbiblioteket bidraget til udarbejdelsen af Proceskataloget<sup>1</sup>. Universitetsbiblioteket har endvidere deltaget i vagtdækningen af Need2Know.

### *Digital faglighed*

Diskussionen af den digitale faglighed er foregået på bloggen Den digitale bibliotekar<sup>2</sup>. Ved starten af

projektet (marts 2006) blev den digitale faglighed defineret af biblioteksansatte som følgende:

- en faglighed som hører hjemme i mange erhverv - umiddelbart mest (men ikke kun) tekniske erhverv.
- hvor dygtig man er til den digitale del af vores fag.
- it-kompetencer. En bibliotekar som forstår at udnytte internettets ressourcer, herunder især betalingsdatabaser.
- vigtigt at brugerne opfatter at der er en person bag den digitale service.
- den faglighed vi altid har haft underkastet nye digitale metoder eller nye færdigheder.
- at man kan omsætte sin bibliotekariske faglighed til formidling via it. (f.eks. Elektroniske dokumenter af forskellig art)
- at man har nogle grundlæggende it-kompetencer
- at kunne navigere i de digitale informationer, ikke nødvendigvis vide hvor man kan finde alt, men have nogle metoder til at finde ”alt”.

Diskussionen om fagligheden fortsættes ikke løbende via bloggen i projektet.

### *Materialevalg og –formidling*

Det har været projektets formål at forsøge at etablere en optimal sammenhæng mellem bibliotekarens interne arbejds gange og –metoder og formidling af bibliotekets elektroniske materialer (e-ressurser). E-ressursernes andel af bibliotekets materialekonto er stigende, men anvendelsen af dem har ikke levet op til forventningerne. De rutiner, der anvendes i forbindelse med de trykte materialer kan ikke umiddelbart overføres til det elektroniske marked, der opleves som ”uigennemskueligt og foranderligt”. Formålet er derfor ”at finde rutiner, der sikrer at elektroniske ressourcer reelt findes og vurderes og i stigende grad erstatter de trykte materialer”<sup>3</sup>. Der bliver sat særlig fokus på den praksis, som udøves af bibliotekarene i bestræbelserne på at opnå denne optimale sammenhæng. Det er antagelsen, at de nye e-ressourcer kræver en ny praksis. Af proceskatalogen<sup>4</sup> fremgår det, at bibliotekarene selv oplever, at ”en større og større del af formidlingen bliver skriftlig”. Formidlingen af de trykte materialer derimod forgår mundtligt i en dialog mellem bruger og bibliotekar. I de fleste tilfælde er der slet ikke tale om en egentlig formidling, men blot fremfindning og udlån efter brugerens ønske. Formidling af netkilder sker gennem [www.njl.dk](http://www.njl.dk)<sup>5</sup>.



Der er det muligt for registrerede brugere at søge i disse resurser fra egen pc. For at opnå den maksimale brug af bibliotekets anskaffelser af e-resurser er der imidlertid behov for en mere *aktiv* og *skriftlig* formidling.

#### *Need2Know*

Forsøget med den virtuelle informationstjeneste Need2Know blev etableret på MSN Messenger og løb i perioden 1.3. 2006-1.3. 2007. Formålet med forsøget har været ”at finde nye virtuelle veje til brugerne”. I omtalen i Bibliotekspressen (Mortensen, 2007) udtrykkes det således ”Når de unge ikke vil komme til biblioteket, må biblioteket komme til de unge”. Ifølge proceskataloget fremgår det med projektgruppens egne ord: ”Den digitale bibliotekar har altså fundet en vej til at udnytte og profilere bibliotekarens kompetencer i et moderne medie”. Forsøget er utraditionelt i biblioteksregi, idet det har været nødvendigt at indgå i en kommerciel samarbejdsaftale med Microsoft for at få bannerreklamer på Messengers chatvindue. I alt 15 millioner gange i løbet af forsøget er forskellige spørgsmål blevet eksponeret sammen med meldingen om, at Need2Know kender svaret. I alt tilmeldte 700 personer sig med ønsket om at have tjenesten som kontaktperson, hvilket var langt over forventningerne. Brugere har fortrinsvis været personer mellem 13 og 18 år. Det er besluttet, at den nationale spørgetjeneste Biblioteksvagten<sup>6</sup> forsætter *Need2Know* som en permanent tjeneste. *Need2Know* adskiller sig fra de øvrige tjenester på Biblioteksvagten ved at henvende sig direkte til brugerne, hvorimod ”Spørg Biblioteksvagten” og ”Chat med Biblioteksvagten” skal opsøges af brugerne på eget initiativ.

#### *Videndeling*

Den interne videndeling har været knyttet til et ønske om bedre udnyttelse af e-resurserne. Der har været to forskellige initiativer i gang. Den ene ”Ugens e-resurse” har haft til formål ”at sætte e-ressourcerne i spil”<sup>7</sup>. I form af en quizz med udvalgte spørgsmål har der været lagt vægt på at gøre videndelingen konkurrenceorienteret for at øge interessen omkring e-resurserne. Konkurrencen har været igangsættende for yderligere diskussion af ressursen. Det andet initiativ ”Ugens e-resurse-anbefaling” bygger på betydningen af den personlige anbefaling fra en kollega, som er fagreferent inden for det fag ressursen omhandler. Antagelsen har været, at en e-resurse, som bibliotekaren ikke er fortrolig med, ikke vil blive brugt i

en formidling til brugerne. Formidlingen af anbefalingen er foregået på bibliotekernes intranet. Kommentarerne til videndelingen vedrørende e-resurserne er mest positive vedrørende quizz’en, mens det om anbefalingerne fra fagreferenterne lyder, at de ikke kan stå alene, fordi de ikke opfylder et aktuelt behov. Derfor bliver det foreslået, at der også sker en mundtlig formidling i forskellige interne fora. Den eksterne videndeling er sket gennem bloggen Den digitale bibliotekar<sup>8</sup>. Bloggen har primært fungeret som en dagbog over *Need2Know* forsøget og har således ikke været aktiv siden afslutningen af dette forsøg med udgangen af februar 2007. For at dele viden med andre folkebiblioteker vedr. praksis i materialevalg, deltager Aalborg Bibliotekerne i administrationen af den landsdækkende videnplatform, Materialevalgsportalen<sup>9</sup>, sammen med bibliotekerne i Roskilde og Gentofte. På Materialevalgsportalen udveksles og udvikles således nye materialevalgsmetoder og procedurer. Derudover kan det nævnes, at projektgruppen var værter ved et besøg fra DB med studerende på bacheloruddannelsens 6. semester. Projektgruppen deltog efterfølgende i et åbent arrangement på DB, hvor samme studerende præsenterede posters om afslutning på semestret. Disse gensidige besøg er blevet vurderet meget positivt af deltagerne på begge sider.

#### *Formidling af projektets resultater*

I samarbejde med Danmarks Biblioteksskole har Aalborg Bibliotekerne afholdt 2 temadage i maj 2007. Her har projektlederen og flere af skolens forskere sammen med personer, der arbejder med forskellige vinkler omkring temaet den digitale bibliotekar holdt oplæg for interesserede fra biblioteksverdenen<sup>10</sup>.

DB’s to følgeforskere har fået optaget et paper på den kommende BOBCATSS konference<sup>11</sup>, som finder sted i slutningen af januar 2008 i Kroatien. Konferencens deltagere er biblioteksfolk fra Skandinavien, de baltiske lande samt en række andre europæiske lande.

Det forventes også, at temaet den digitale bibliotekar vil indgå i undervisning og projekter på bacheloruddannelsens afsluttende semestre.

## Omverdensanalyse og folkebibliotekerne

Den digitale bibliotekar kan ikke analyseres isoleret. Det er nødvendigt at se på de påvirkninger, der kommer ikke mindst fra Internettet, som ændrer forholdene omkring produktion og tilgængelighed af information, informationsøgning og -formidling. Bibliotekerne og bibliotekarerne har i lighed med andre institutioner arbejdet hårdt med udvikling og anvendelse af teknologi i de sidste ca. 20 år. Den nuværende situation er særlig vanskelig bl.a. fordi udviklingen på Internettet går ekstremt hurtigt og at mange brugere derfor vil vælge biblioteket fra, hvis det ikke kan tilbyde en service, som er noget andet end det, der umiddelbart er tilgængeligt. Hertil kommer at brugernes opfattelse af bibliotekarer og biblioteker også undergår forandring. Brugerne har forventninger til bibliotekets services og bibliotekarenes kunnen, og samtidig hermed ønsker de selv indflydelse. Denne indflydelse vil kunne bidrage til en viden, der er værdifuld for udvikling af nye services i bibliotekerne.

Biblioteksstatistikker viser, at der bliver færre brugere af de traditionelle ydelser.<sup>12</sup> Det er altså af helt afgørende betydning for bibliotekernes overlevelse, at de er i stand til at udvikle sig i takt med de ændringer der sker i den omkringliggende verden og brugernes forventninger og behov.

I den efterfølgende analyse er der primært taget udgangspunkt i dokumenter, der relaterer til danske forhold i almindelighed og biblioteksforhold i særdeleshed.

*At stille til rådighed eller aktiv formidling*  
Publikationen "Fra information til viden" (Biblioteksstyrelsen, 2006b), fremhæver globaliseringstanterne i regeringsgrundlaget fra 2005 som et væsentligt udgangspunkt for udviklingen af fremtidens biblioteker. Det er især viden og innovation, som regeringen fokuserer på i bestræbelserne på at sikre den danske konkurrenceevne og det danske velfærdssamfund i de kommende år. "Det er således klart, at der med regeringens visioner om uddannelser i verdensklasse og Danmark som førende vidensamfund er formuleret målsætninger, der i høj grad er udfordringer til bibliotekerne, men som også giver bibliotekerne en central placering, hvis de kan løfte opgaven" (s. 2).

Det er interessant, at der står "hvis de kan løfte opgaven". Dette "hvis" er dog ikke begrundet, derimod sættes der efterfølgende fokus på de udfordringer, som bibliotekerne står overfor. Disse er: *Informationsmængden. Læring. Brugeren frem for biblioteket. Ringe brug af de elektroniske services*. Dette følges op med en melding om, at "Der er behov for at definere nye roller og udvikle nye services for at kunne leve op til regeringens strategi". (s. 3).

På baggrund af statistik vedr. anvendelsen af bibliotekerne konkluderes, at

"Folkebibliotekerne ... i de kommende år [vil] befinde sig i en situation, hvor udlånet af fastformsmaterialer ser ud til at falde" (s.8). Samtidig er bibliotekernes elektroniske tjenester, som tilbydes via bibliotekernes websites ikke er slået igennem "blandt en bredere kreds af brugere" (s. 8). Det er selvfølgelig bekymrende og er baggrunden for at tage bibliotekets services op til revision.

Biblioteksstyrelsen refererer endvidere til en amerikansk undersøgelse fra 2003 (OCLC), som peger på en øget konkurrence fra services på Internet, hvilket bl.a. har betydet, at brugerne er blevet "mere kritiske og mindre tilbøjelige til at bruge bibliotekerne" (s. 9). Undersøgelsen peger også på, at bibliotekarerne har for meget fokus på egen samling, hvilket er begrundet i, at den traditionelle opgave har været at give *adgang* til information netop fra egen samling. Konklusionen på undersøgelsen er, at der "skal fokuseres mindre på egen samling og mere på brugernes behov" (s.10).

I det konkrete forslag fra Biblioteksstyrelsen er der dog stadig megen fokus på *adgang* til materialer/ydelser i det web-baserede miljø. Det drejer sig f.eks. om licensaftaler vedrørende adgang til musik, film og tekster. Denne tankegang svarer også til anbefalinger i tidligere publikationer, der indeholder visioner med relationer til biblioteksverdenen, f.eks. UBIS-rapporten (Betænkning om bibliotekerne i informationsområdet, 1997) og Det Digitale Danmark – omstilling til netværkssamfundet (1998).

Denne fokus på *adgang* til materialer kan også ses i Lov om biblioteksvirksomhed (2000), hvor formuleringen af bibliotekernes formål er:

”§ 1. Folkebibliotekernes formål er at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet ved at *stille* bøger, tidsskrifter, lyd-bøger og andre egnede materialer *til rådighed* såsom musikbærende materialer og elektroniske informationsressourcer, herunder Internet og multimedier” (vores kursivering).

I en bacheloropgave fra Danmarks Biblioteksskole (Hesselbjerg, 2005) bliver problemstillingen stille til rådighed versus aktiv formidling behandlet, bl.a. i et historisk lys. Her hedder det: ”Folkebiblioteket har altså bevæget sig væk fra formidling som en aktiv proces, til fokus på *adgang* til viden i alle dens former. En udvikling, der afspejler modernitetens krav om ligestilling mellem de forskellige kulturelle udtryksformer, og understøtter individets mulighed for selvstændigt at danne sig en mening. Men opgaven er stadigvæk at søge folkebibliotekets potentialer udnyttet i størst muligt omfang, og her kan politisk opmærksomhed og biblioteksfaglige visioner spille en stor rolle.” (s.22-23).

Den lettere adgang til materialer via Internettet må derfor føre til bypassing af biblioteket, når dets rolle primært er funderet i at stille til rådighed og skaffe adgang til materialer. Hertil kommer, at dette fokus ydermere nedtoner/usynliggør bibliotekarens rolle.

I en publikation fra Biblioteksstyrelsen (2006a) peges der på, at selvom biblioteket ikke fremstår som en central vidensleverandør i regeringens rapport om globalisering, kan biblioteket arbejde ”strategisk mod at tilegne sig en vigtig rolle, ved at blive leverandør og udvikle produkter, der understøtter den overordnede danske samfundsstrategi for et globalt videnssamfund” (s. 41.). Baggrunden for behovet for nytænkning er, at anvendelsen af bibliotekerne har ændret sig i de senere år, ikke mindst som følge af udviklingen af en række services på Internettet. Det er derfor af afgørende betydning til stadig at aflæse brugernes vaner og behov og i dialog udvikle nye produkter, som er attraktive for brugerne og som kan supplere og/eller værdiforøge de produkter, der findes uden for bibliotekerne.

Der opstilles 3 scenarier i Det innovative bibliotek fra Biblioteksstyrelsen (2006a, s. 45-46): Viden til virksomheder, læringsrum og innovationscenter og center for kulturformidling. Det kan måske forekomme uoverkommeligt for folkebibliotekerne at skulle rumme alle 3 scenarier. Udvikling af de di-

gitale services i det enkelte bibliotek og i de samarbejdende netbiblioteker muliggør en specialisering. Rapporten peger på, at bibliotekernes mission stadig er den samme, men at justering/ændring af visionerne løbende skal afspejle udviklingen i samfundet, så bibliotekerne ikke bliver ”bypassed”, men spiller sammen med de strategier, som er centrale for samfundsudviklingen.

Endnu en publikation, som udelukkende belyser folkebibliotekernes opgaver nu og i den nærmeste fremtid, er værd at se på i denne sammenhæng. I fokus er især folkebibliotekets mission og den lægger vægt på, at den bliver styrende for udviklingen. Udgangspunktet er, at der ikke som tidligere er et fælles projekt for folkebibliotekerne. Det er derimod sådan, at den verden, som folkebibliotekerne skal agere i, er præget af uoverskuelighed og som følge heraf usikkerhed og uenighed om i hvilken retning de skal bevæge sig. Den tid, hvor de traditionelle opgaver til fremme af dannelse og oplysning ved hjælp af bogen som medie, er definitivt forbi. Da der således ikke længere er et fælles projekt er der mulighed for, at de kan udvikle sig i forskellige retninger. Med forankringen i det lokale kan det enkelte folkebibliotek vælge at udvikle sig til et center, der primært lægger vægten på kultur, viden, information eller sociale aktiviteter. (Jochumsen og Rasmussen, 2006). At have styr på bibliotekets mission er en meget væsentlig pointe, som også tydeliggøres når vi ser nærmere på de muligheder, som de nye teknologier, som kan samles under betegnelsen web 2.0, giver folkebibliotekerne.

Det lokale fokus spiller en rolle hos Chowdhury (2006), der mener, at folkebibliotekerne (både de virtuelle og de fysiske) har en særlig mission i lokalsamfundet, hvor de ikke alene skal fungere som indgang til information, men spille en aktiv rolle i relation til den lokale information. Der vil være et behov for med hjælp af de nye teknologier at opbygge lokale vidensnetværk. Det er en interessant problemstilling, som vil blive aktuel, når mange digitale/virtuelle services ikke mere er knyttet til det lokale folkebibliotek.

Endnu et bud på en mere eksplicit mission for folkebibliotekerne er opgaver, der kan relateres til livslang læring. Det er vel blot en understregning af den betydning som folkebibliotekerne altid har haft for borgernes uddannelse og efteruddannelse, tidli-

gere måske mest ved at have relevante materialer, nu mere hen mod udviklingen af informationskompetence. En norsk diplomopgave med titlen: ”Det handler om læring” (Egeland, 2004), beskæftiger sig indgående med folkebibliotekernes rolle på dette område. Afslutningsvis lyder det her: ”Min konklusion er at bibliotekerne må tydeliggøre sin betydning for læring” (s. 47).

Bibliotekernes services skal for at være attraktive kunne noget mere end mange af de gratis services, som findes andre steder. I den sammenhæng kunne man pege på, at bibliotekerne i lighed med Danmarks Radio er public service institutioner, som har en særlig forpligtelse til at kunne guide og vejlede brugerne i de enorme mængder af henholdsvis nyheder og information. *Kvalitet* er det helt centrale her, idet de selektionskriterier, som public service institutioner arbejder med altid må indeholde krav om kvalitet. Daværende chef på Radioavisen, Lisbeth Knudsen udtalte ved Radioavisens 80 års jubilæum i efteråret 2006<sup>13</sup>, at dens opgave og dermed journalisternes opgave var at være ”befolkningens betroede guide” i de store mængder af nyheder, som er tilgængelige hver dag. Det handler om troværdighed og at have tillid til, at der er hjælp at få til at vælge mellem de mange muligheder. Den samme tillid bør brugerne have til bibliotekernes rolle i det digitale univers. Bibliotekerne bør være den guide, som brugerne har tillid til kan rådgive, vejlede og undervise i et differentieret informationsunivers. Det stiller store krav til bibliotekerne. Derfor er det en vigtig opgave at udvikle bibliotekarernes kompetencer i det digitale univers, både når det gælder søgning, selektion, undervisning og formidling.

Udviklingen i teknologien og hermed diskussionen om web 2.0 er i bibliotekssammenhæng blevet til bibliotek 2.0. Udfordringen for bibliotekerne er at udvikle web-baserede services, som lever op til de forventninger, som brugerne har fået gennem anvendelse af andre web services. (Benson & Favini, 2006). Det brugerne møder er personaliserede services, selvbetjeningsfaciliteter og services, der er tilgængelige på mobiltelefoner, I-pods og lign. Bibliotekets mission er dog stadig afgørende for hvilke services der skal udvikles. Det gælder derfor ikke om blindt at indføre de nyeste tiltag på det teknologiske område, men derimod grundigt at vurdere hvilken værdi den ny teknologi kan tilføre de services, som biblioteket ønsker at udvikle. Teknologien er med

andre ord et redskab, der kan være nyttigt i gennemførelsen af bibliotekets mission og visioner. Udvikling af nye services og anvendelse af nye services, som er tilgængelige på nettet stiller krav til bibliotekerne om øget viden om og erfaring med anvendelse af teknologien. Bibliotekerne må derudover kunne hjælpe brugerne med at anvende de nye services.

Markedsføring/synliggørelse er et andet vigtigt indsatsområde, som ikke har haft den store bevågenhed, men som kan blive en vigtig faktor for bibliotekernes overlevelse på sigt. Bibliotekerne har ikke længere monopol på informationsressourcer, hvilket betyder, at det er vigtigt at fokusere på, at bibliotekerne kan/ skal yde *værdiforøgede services*. Det betyder, at viden om brugerne og deres kontekst bliver understreget i højere grad end tidligere, (Mi & Nesta, 2006). Med hensyn til synliggørelse gør de digitale services det muligt, at biblioteket/bibliotekaren kan være til stede dér hvor der er brug for det. Indgående viden om lokalsamfundets borgere, dets institutioner og aktiviteter er forudsætningen for at målrette bibliotekets services og ”være der hvor brugerne er”.

Et bibliotek, der skal leve op til de forandringer som sker i omverdenen er ikke bare nødsaget til at udvikle nye services baseret på de elektroniske resurser. Det vil også blive nødsaget til at ændre i hele kæden fra valg og anskaffelse til formidling. Denne ændring får afgørende betydning for bibliotekerne på en række områder, som det fremgår af de efterfølgende afsnit i denne rapport.

#### *Brugerne og internettet*

Det er efterhånden en banalitet at gøre opmærksom på, at befolkningen og dermed bibliotekets brugere i stadig mere udstrakt grad anvender internettet som informations- og kommunikationstilbud. Stigningen i den del af befolkningen der har adgang til internettet fortsætter. I 2005 var det 79% af befolkningen, i 2006 83%. For par med børn er det 94%. For lavindkomstfamilier dog kun 82%, hvilket relativt set alligevel betegner en stor dækning (Danmarks Statistik, 2006).

Hvad bruger de så nettet til? 74% anvender det til e-mail kommunikation . 17 % til at ’chatte’ forstået som at deltage i diskussionsgrupper. Her er Danmarks Statistik ikke helt på mærkerne, for der er ingen tal for deltagelse i blogs eller IM-tjenester. Men

at e-mail er den dominerende kommunikationsform, er der ingen tvivl om.

80% anvender det til at søge information og benytte online services, men dette tal dækker et bredt felt, således f.eks. også de 68%, der bruger nettet til at søge information om varer og tjenester. 84 % har anvendt søgemaskiner. Her gælder det, at de yngste 16-19 årige næsten alle anvender søgemaskiner (98 %), 95 % blandt de 20-39 årige gør det, mens de ældste aldersgrupper i sjældnere grad gør det. 46 % anvender nettet til gratis at læse aviser og tidsskrifter (her er klart et felt hvor bibliotekernes tilbud er blevet afløst af digitale gratisydelse).

61% anvender nettet til at købe eller sælge varer eller ordne bankforbindelser.

Danmarks Statistik kan altså dokumentere en stadigt stigende udbredelse og anvendelse af internettet, der er blevet hverdag i flertallet af danskernes arbejde og fritid. Samtidig har den stærke højkonjunktur og pengeregighed bevirket en vækst i ejerskaber af digitale medier og digitale afspilnings- og optageapparater, der i større eller mindre grad også kan kobles til computere og web-mediet med henblik på download, lagring m.v. Det drejer sig om digitale kameraer og videokameraer, mobiltelefoner, iPod, PDA, mp3-afspillere m.m.

Dertil kommer de forandringer i brugen af internettet, som samles under paraplybetegnelsen Web 2.0 (jf. afsnittet ”Web 2.0 og Bibliotek 2.0”). Disse forandringer drejer sig i stor udstrækning om, at brugerne i stigende grad benytter sig af bruger-genererede netjenester. Dannelsen af brugerfællesskaber (”communities”) til videndeling har altid været et væsentligt træk ved internettet, men i de seneste år er fænomenet blevet udbredt og populært i hidtil uset grad. Projektet Brugernes Bibliotek ved Roskilde Bibliotek omtaler fænomenet således:

”Brugerne i dag danner communities på nettet, hvor de udvikler og deler viden, deltager i interessefællesskaber, udveksler oplevelser og meget andet. Wikipedia, del.icio.us, flickr og weblogs er eksempler på dette. Pointen er, at i forhold til bibliotekerne sker der et ”library bypass”. Der er ingen tvivl om, at dette vil forstærkes meget i de kommende år.

Der er derfor et behov for, at der udvikles en national strategi for, hvorledes bibliotekerne kan deltage i - samt facilitere - brugernes netværk.” (Om Brugernes Bibliotek)<sup>14</sup>

Man kan endnu – i 2007 – diskutere, om de nævnte webtjenester er så udbredte i Danmark, at der ligefrem bør udvikles en national strategi, men at tendensen vil brede sig taler for, at bibliotekerne i hvert fald begynder at udvikle kompetencer til at håndtere de nye webtjenester. I et biblioteksperspektiv er det interessant at Web 2.0 indebærer, at brugerne selv udvikler tjenester med de formål, der har stået i centrum af bibliotekernes virke: lagring, vidensorganisering, videndeling og formidling.

Det er også interessant, at brugerne efterhånden befinder sig alle andre steder end på biblioteket (fysisk eller virtuelt). Her er det bibliotekernes udfordring at finde brugerne og kommunikere med dem i det digitale miljø, hvor de befinder sig: På Google, MSN, blogs og feltet af videndeling-tjenester, samt ved hjælp af nye medier og kommunikationsveje: SMS, iPod, RSS.

#### *Brugerne og biblioteket: fra klienter til kunder og forandringsagenter*

Web 2.0-fænomenet har sat brugernes egne netværk i fokus. Det er imidlertid værd at opholde sig ved, at denne ”bruger-autonomi” eller brugeren-i-centrum strategi ikke kun begrænser sig til internet og web. Den har en bredere samfundsmæssig baggrund og i biblioteksregi kender vi udviklingen under flere navne. Man har talt om en øget demokratisering og en øget anerkendelse af brugernes egne behov. Det har været en udvikling bort fra faste samlinger i biblioteket til dækning af adgangen til information og materialer. Man har også talt om udviklingen frem mod det efterspørgselsstyrede bibliotek, hvor brugeren som kunde skal have tilfredsstillet sin efterspørgsel.

Henrik Jochumsen og Casper Hvenegaard Rasmussen (2006) udtrykker det sådan, at brugeren af biblioteksvæsenet endnu ved Bibliotekslovens vedtagelse i 1964 blev betragtet som en *klient* og betragtede sig selv som klient. Som klienter efterspørger brugerne eksperthjælp. Klienter kræver det bedste stillet til rådighed, og systemerne – herunder bibliotekerne – opfatter sig som ekspertsystemer, der udvælger det rette for brugerne. Biblioteket forvaltes på den måde gennem en slags formynderi, et ”smagsdommeri”. I



velfærdsstatens udfoldelsesfase – i 1960'erne – blev det ikke set som et problem. Tværtimod: alle borgere skulle nu have de samme goder stillet til rådighed, herunder kulturgoder, og af bibliotekerne måtte man kunne forlange, at de stillede det bedste af den højeste kvalitet til rådighed.

Efter slutningen af 60erne blev samfundet ifølge Jochumsen og Hvenegaard aldrig mere det samme. Et antiautoritært oprør satte sig igennem på flere planer. I de følgende årtier skete et sammenbrud af de kulturelle hierarkier. Alle kulturer og typer af smag blev i højere grad opfattet som sideordnede. Horisontalitet i stedet for vertikalitet. I biblioteket blev det mere almindeligt at anse populærlitteratur og underholdningslitteratur som legitime. Hvad der derfor kan betragtes som en kulturel demokratisering, kan ud fra en anden synsvinkel betragtes som en større eftergivenhed over for et markedsstyret efterspørgselspres. Fra at være *klient* gik brugeren måske nok over til at blive en *borger* i sin egen kulturelle ret, men samtidig blev han især fra slutningen af 1980erne betragtet som *kunde*.

Den historiske udvikling skal imidlertid tages med et gran salt, for som Jochumsen og Rasmussen gør opmærksom på, er klienten, borgeren og kunden mest at betragte som idealtyper på brugeren, og i den forstand kan man måske også betragte dem som idealtyper, der er inkorporeret i enhver bruger. I bibliotekssammenhæng kunne man tænke dem som brugeraspekter, der bør holdes i balance.

*Brugeren som klient:* Det har længe lydt ilde at omtale bibliotekaren som en ekspert, der er i stand til at udpege den nødvendige viden og kultur og brugeren som en bruger, der taknemmeligt tager imod. Formynderi kaldte man det i 60erne. Smagsdommeri kalder man det i dag. På den anden side: er det ikke netop, hvad man kan forvente af bibliotekaren? Når jeg som bruger har tilkendegivet mit behov, forventer jeg vel at bibliotekaren som ekspert er i stand til at udpege de kvalitetsressurser jeg har brug for? I en vis forstand er det vel essensen af biblioteket? Som bruger/klient har jeg *ret* til at få udpeget de bedste kvalitetsressurser. Er bibliotekaren og biblioteket ikke i stand til det, har jeg ikke brug for dem. Men udpegningen bør ske uden formynderi, i dialog med brugeren, under hensyntagen til brugerens egen viden og behov.

*Brugeren som kunde:* Behov og efterspørgsel har længe været et acceptabelt mantra i biblioteket. Brugeren er en skatteborger, der har ret til at få, hvad han forlanger, en kunde i butikken Bibliotek. Men hvis brugeren som kunde er styret af markedet og kun kan gentage bestsellerlisterne som kulturelt behov, skal biblioteket da under alle omstændigheder blot efterkomme kundens ønsker? Det forestiller vi os næppe. Det må være muligt også at udpege andre kvalitetsvarer, ikke fordi kundens behov er uacceptable, men fordi kunden kan hjælpes bedre ved at få udpeget andre varer på hylden.

*Brugeren som borger:* I synet på brugeren som borger ligger, at man respekterer brugeren som individ med egne behov, og at man respekterer brugerens kultur og smag. Brugeren som borger er en bruger man går i dialog med, én man får ideer af. Det er måske også en bruger, der ikke bare er en krævende kunde, men som i dialog med biblioteket kan være med til at udvikle biblioteket til alles tilfredshed. Brugeren som ”en ressource som biblioteket kan trække på”, en ”forandringsagent”, som det udtrykkes af Jochumsen og Rasmussen (2006)

Betragtet på denne måde er alle tre aspekter dele af brugerbegrebet. I dag er de ikke i balance. ’Brugeren som kunde’ dominerer folkebibliotekernes strategi. Spørgsmålet er, om strategien ikke er ved at nå sin grænse. Efterspørgselsstyret materialevalg eller automatiseret materialevalg ud fra bibliotekets ”brugerprofil” synes ikke at være en vinderstrategi, hvis man betragter udlånstillene. En strategi kunne være at biblioteket igen turde udpege de bedste informationsressurser og de bedste kvalitetsmaterialer, men at man gjorde det i dialog med brugeren.

Her er det slående at tanken om brugeren som ”en ressource biblioteket kan trække på” er i fin overensstemmelse med den udvikling der er kaldt Web 2.0 og Bibliotek 2.0.

Til den digitale bibliotekars kompetencer hører også refleksion og overvejelser over under hvilken synsvinkel man betragter brugeren. Brugeren som kunde i en passiv efterspørgselsstrategi vil f.eks. passe dårligt med 2.0-tankerne.



## Digitalisering og mediekompetencer

Biblioteket som sted har ændret sig som følge af informations- og kommunikationsteknologiernes digitalisering. Brugernes kommunikation med biblioteket sker i stigende omfang via internettet. Biblioteket er stadig et fysisk sted, men i stigende omfang samtidig et virtuelt kommunikationsrum.

- Interaktionen med bibliotekskatalogen – lokalt eller bibliotek.dk – er blevet hverdag og rutine for et stort antal biblioteksbrugere.
- Bibliotekerne forsøger i øget omfang at stille digitale informations-resurser til rådighed gennem licenskøb af tidsskrifter, databaser etc. (folkebiblioteker i mindre grad end forskningsbiblioteker). Som BS har gjort opmærksom på, anvendes disse elektroniske resurser og services endnu i for ringe grad af brugerne (Biblioteksstyrelsen, 2006b), men på sigt er de med til at placere biblioteket som et virtuelt rum.
- Endelig har bibliotekerne i øget omfang fået øjnene åbne for de kommunikationsmuligheder internet og www tilbyder med henblik på bibliotekernes egen formidling, indholdsproduktion og dialogisk kommunikation med brugerne. Inden for dette felt vil udviklingen gå meget stærkt inden for de næste år, bl.a. i relation til det der allerede som en almindelighed kaldes Web 2.0 og Bibliotek 2.0.

Udviklingen af det digitale bibliotek og den digitale bibliotekars kompetencer finder sted inden for disse tre områder. Det kan være frugtbart at gøre sig klart, hvilket /hvilke af disse tre områder man vil prioritere, for de udtrykker hver især forskellige forestillinger om formålet med biblioteket. Både den landsdækkende, nationale prioritering (via Biblioteksstyrelsen, bibliotek.dk, m.m.) og de lokale bibliotekers prioriteringer inden for felterne hænger dybt sammen med den mission, der vælges på forskellige niveauer (jf. afsnittet ”Omverdensanalyse og folkebibliotekerne”). Prioriteringerne kalder dermed også på forskellige typer af ”digital faglighed”, et begreb der ofte er gentaget i forbindelse med projektet Den digitale bibliotekar.

### *Interaktion med katalog og bibliotekssystem*

Bibliotekets katalog befinder sig ikke kun ét fysisk sted, men er i digitaliseret form distribueret ud i det

globale netværk, hvor den enkelte bruger altid kan finde det på sin egen computer, søge og bestille materialer. Er der tale om digitale materialer, kan det udlånes og distribueres til låneren med det samme som et ”downlaan” o.l. I princippet kunne man også udlåne fysiske materialer i denne brugerdialog med systemet. Kan man *købe* materialer over nettet, kan man vel også *låne* dem og få dem tilsendt med posten eller med bibliotekernes egne servicevogne. Biblioteket som en slags postordrefirma. Eksemplet er ikke så søgt som det kan synes. Der findes allerede private firmaer i udlandet, der forsøger sig med et sådant postordre-bibliotek (jf. BookSwim.com).

Brugerne kommunikerer i stigende grad med *bibliotekssystemet*, ikke med bibliotekarere. Det er rationelt og funktionelt. Bibliotekerne har selv villet det sådan, og en stor del af bibliotekernes udviklingsarbejde består netop i at gøre denne interaktion mellem system og bruger så smidigt og funktionelt som muligt.

Udviklingen af bibliotek.dk har været flagskipet i bibliotekernes digitale service. Der kan næppe rejse seriøse indvendinger mod at der er blevet satset på denne udvikling. Det er af uvurderlig betydning, at der på denne måde er skaffet adgang for alle borgere til at søge, finde og bestille alt, hvad der befinder sig på danske biblioteker og i princippet alt, hvad der udgives under bibliografisk kontrol i Danmark af bøger, artikler m.v. Udviklingen går i retning af et mere brugervenligt interface, synliggørelse af katalog i andre søgetjenester (f.eks. i Google Book Search) samt integration af digitale resurser og dokumenter med trykte i søgning og fremvisning.

I lighed med andre aktuelle udviklingsprojekter forekommer det, at udviklingen af bibliotekskatalogerne dels vil fokusere mere på brugerne og brugernes behov dels vil placere bibliotekskatalogen i et samspil med det øvrige informationsmiljø på www, men samtidig med bibeholdelse af katalogens muligheder for præcis søgning og genfindning (Larsen, 2007).

I en årrække var bibliotekskatalogen nærmest bibliotekernes eneste digitale resurse, og den digitale bibliotekars kompetencer bestod først og fremmest i at søge, genfinde og verificere samt at oplære bibliotekets brugere i at anvende katalogen samt ”internet” som helhed. Der kan stadig være behov for at lære brugerne katalogens søgefunktioner, men det er

et marginalt segment blandt bibliotekets brugere der har behov for undervisning i brug af internettet. Problemet er snarere, at bibliotekerne i mange tilfælde halter bagefter brugerne i udnyttelsen af internettets og webmediets rige repertoire af kommunikationsmuligheder. Bibliotekskataloger og bibliografiske databaser kan opleves som nyttige redskaber, men hvis de bliver det eneste, der tegner bibliotekernes profil og dialog med brugerne, kan man godt forstå, at mange brugere kan opleve bibliotekerne som lidt uspændende tilbud. Det kom bl.a. frem på konferencen "Brugernes bibliotek – fra silo til samtale" afholdt på CBS 17. januar 2007<sup>15</sup> og i efterfølgende blog-diskussioner.

Især den unge generation af brugere har vænnet sig til at www som internettets platform tilbyder en lang række muligheder for at få information, oplysning og oplevelser, og der er ikke tale om det passive forbrug, som bekymrede ved de elektroniske massemedier (tv, video m.v.). Webbens grafiske brugergrænseflade er født som et interaktivt medie, og som netværksmedie har internettet også fra "fødslen" integreret en række dialogiske kommunikationstjenester: asynkrone posttjenester, synkron kommunikation (chat, instant messenger, telefoni, videofoni). Dertil kommer en lang række fildelingstjenester og fildelingsprogrammer. Det man har kaldt web 2.0 er for en stor del karakteriseret ved brugergenere-rede og brugerstyrede arkiver og fildelingstjenester. Når man dertil lægger det multimediale aspekt, hvor video, audio, grafik og billeder væves sammen med skrift og tekst, ja, så kan det ikke undre, at en bibliotekskatalog kan opleves som uspændende, om end undertiden et nødvendigt onde, hvis man søger information og materialer.

Udfordringen i de kommende år bliver at bringe interaktionen med bibliotekskatalogen i overensstemmelse med udviklingen i det samlede digitale web-miljø.

I denne rapport vil vi nøjes med at pege på behovet, fordi det er et vigtigt element i problemstillingen om den digitale bibliotekar. I projektet Den digitale bibliotekar er det ikke interaktionen mellem system og bruger der har været i fokus. AUB der er en af partnerne i projektet nævner dog bibliotekets deltagelse i interfacet Primo, der netop integrerer digitale og trykte resurser.

Udviklingen af bibliotek.dk er ikke en opgave for den lokale bibliotekar, men det kan ikke afvises, at udviklingen af bibliotekskatalogen også kan blive en opgave for den lokale digitale bibliotekar. Hvis man vil følge visionen om i stadig højere grad at involvere brugerne, kan også en lokal værdiforøgning af katalogen komme på tale. Katalogposter kan beriges med brugerkommentarer eller brugergenere-rede emneord ("social tagging"). Eller katalogen kan samkøres med systemets brugeroplysninger i kollaborativ filtrering (som en "mashup" for at anvende jargonen fra Web 2.0), sådan at man kan få informationer a la "Brugere der har lånt denne bog har også lånt..."

Man kan diskutere, om det er bibliotekarer eller teknikere, der skal udvikle sådanne services, men de udvikles ikke uden bibliotekarernes medvirken.

#### *Digitale resurser*

I "Proceskatalogen" for projektet Den digitale bibliotekar refereres til nogle udsagn fra ansatte i biblioteksvæsenet vedrørende begrebet "digital faglighed". Flere definerer digital faglighed som "it-kompetencer", og - når det konkretiseres - kompetencer til at kunne finde information: "at udnytte internettets resurser, herunder især betalingsdatabaser", "begå sig i diverse databaser" o.l.

En sådan forståelse af den digitale faglighed bevæger sig inden for det fastslåede bibliotekskoncept: biblioteket stiller materialer til rådighed, herunder elektroniske resurser. Til bibliotekarens faglighed hører da at kunne søge og finde relevante dokumenter og informationer i de databaser og digitale services, som biblioteket via licenser stiller til rådighed. Man kan tilføje at udfordringen også er at udvide denne dimension af den digitale faglighed gennem en mere *aktiv formidling* (jf. afsnittet "Omverdensanalyse og folkebiblioteker", s. 8). Det er altså ikke *nok* at kunne "begå sig i diverse databaser".

Projektet Den digitale bibliotekar gør imidlertid opmærksom på at en første forudsætning for at bibliotekarerne kan anvende og formidle e-resurserne er, at de selv har kendskab til dem. Projektet har derfor først og fremmest koncentreret sig om en intern videndeling.

Til en mere aktiv formidling af de digitale resurser kræves imidlertid kompetencer, der går ud over de

klassiske kompetencer at kunne søge og genfinde informationer og dokumenter. Mere om det nedenfor.

#### Kompetencer i relation til www

Det tredje område hvor den digitale bibliotekar kan udvikle mediekompetencer er bredere, men ikke desto mindre vigtigt netop i disse år, hvor brugerne i stadig højere grad befinder sig i et differentieret web-miljø. Mens de ovenstående to områder dækker de klassiske bibliotekariske kompetencer, er der i stigende omfang brug for andre typer af mediekompetencer. Mens de klassiske kompetencer udspringer af formålet at stille materialer til rådighed samt søge og genfinde informationer, så udspringer andre nødvendige mediekompetencer af nødvendigheden af den aktive formidling og af et stadigt større behov for at inddrage brugerne.

Digitale kompetencer drejer sig altså også om kompetencer til aktiv formidling og til kommunikation.

Esben Fjord peger i et udsagn der gengives i proceskatalogen på kompetencer, der ”gør dem i stand til at møde og interagere med brugerne de steder på nettet hvor de er”<sup>16</sup>.

Den digitale faglighed omfatter i dag et langt bredere spektrum end de kompetencer, der er knyttet til håndtering af katalog og vidensressurser, søgning, genfindning og formidling af ressurser organiseret i databaser og kataloger.

Den digitale bibliotekar er i en mere omfattende forstand en mediekompetent person der bevæger sig i det nye digitale mediemiljø som en fisk i vandet.

Før det kan ske, kræves en tilegnelse af mediekompetencer, der kan beskrives således:

1. *Viden om og forståelse* af internet og web og om de forskellige genrer og kommunikationsmuligheder. Viden omfatter også viden om brugernes adfærd på internettet, om de nye tjenester der dukker op.
2. *Færdigheder i at anvende mediet*. Den digitale bibliotekar bør f.eks. selv afprøve og blive fortrolig med mediets muligheder: skrive i webgenrer som blogs o.l., uploade til diverse fildelingstjenester, anvende synkroner tjenester som IM, chat o.l.
3. *Evne til innovativt at afprøve* genrer, kommunikationstjenester o.l. på sit eget bibliotek. Kan

disse webtjenester bruges på biblioteket? Hvordan kan vi anvende hjemmesider, blogs, RSS, fildelingstjenester m.v. til biblioteksformål?

Opdelingen er niveaudelt og har en lighed med Benjamin Blooms kognitive taksonomi der er et kendt redskab i uddannelsessektoren til måling af progression i videnstilegnelse. Bloom opererer med seks niveauer: 1) Viden 2) Forståelse 3) Anvendelse 4) Analyse 5) Syntese 6) Evaluering, vurdering. Mediekompetencens første niveau i ovenstående opstilling dækker de to første niveauer i den Bloomske taksonomi. Andet niveau er lig med Blooms tredje niveau, og med lidt god vilje kan man sige, at tredje niveau dækker Blooms tre sidste. Det innovative aspekt i niveau 3 forudsætter nemlig, at bibliotekarerne har tilegnet sig mediekompetencerne så grundigt, at de er i stand til at anvende dem til nyskabelser inden for bibliotekssektoren ud fra bibliotekernes aktuelle visioner, mål og muligheder.

I mange år har man ved kombinationen af biblioteker og digitalisering primært forstået to opgaver: digitalisering af katalogen og indførelse af digitale materialer og ressurser i bibliotekets bestand. Det er sket ud fra den også lovbestemte primære mission for biblioteket, nemlig at stille materialer til rådighed (jf. afsnittet Omverdensanalyse, s. 8). Den digitale bibliotekars opgaver begrænser sig ved disse opgaver til varetagelse af katalogen (kombineret med søgevejledning o.l.) samt til anvendelse og formidling af digitale ressourcer (e-licenser o.l.).

I det følgende redegøres for, hvordan bibliotekarer i 90'erne begyndte at anvende webmediet til en mere aktiv formidling. Her blev høstet en række erfaringer, der stadig er aktuelle.

#### Digital formidling i ”Web 1.0”

Bibliotekerne var hurtigt ude, hvad angår tilegnelsen af den nye digitale teknologi. Det gjaldt også udviklingen af det, vi måske nu skal kalde web 1.0. Efter udviklingen af de digitale kataloger findes der en række eksempler på, at bibliotekerne har været fremme i skoene, hvad angår udviklingen af webmediet som formidlingsmedie. Flagskibet er Litteratursiden.dk<sup>17</sup> der herhjemme er det mest avancerede og udbyggede eksempel på webbaseret formidling af skønlitteratur. Litteratursiden startede med en række lokale sider. Det var grupperne omkring BogWeb i Århus, Andreas's Kommode i Horsens og PletsKud

i Vejle som var pionerer i dannelsen af det, der blev et litterært web-magasin. I udviklingen af Litteratursiden.dk udviklede de involverede bibliotekarer kompetencer til at arbejde i netværk og med netværksmedier. Hovedparten af Litteratursiden.dk blev bygget op som en *remediering* (Bolter, 2001, Bolter og Grusin, 1999) af trykte litterære tidsskrifter, dvs bibliotekarerne skrev i genrer som anmeldelser, litterære portrætter, interviews, baggrundsartikler. Den litterære kulturjournalistik var forbilledet (Nielsen 2006a, Nielsen 2006b).

I den fase udviklede de tilknyttede bibliotekarer mediekompetencer på alle de ovennævnte tre niveauer.

1) De udviklede en *viden om og forståelse af* www, bl.a. om de multimediale muligheder og om det centrale, at www er et globalt medie. Bibliotekarerne på BogWeb i Århus havde pludselig brugere fra København og Oslo som læsere. Det lokale biblioteks grænser var for alvor sprængte. De gjorde også den erfaring, at de *kommunikerede* med disse og andre brugere: internettet er et dialogisk medie med muligheder for mange kommunikationsmønstre: en til mange, mange til mange, en til en. Man anvendte E-mail, nyhedsbreve, litterært ekspertpanel, hvor brugerne kan forespørge elektronisk. Det var nogle af de interaktive kommunikationsmuligheder, der blev sat i værk.

2) Litteratursidens bibliotekarer udviklede også *færdigheder i at anvende mediet*. Artikler skal skræres til og ”chunkes”, forsiden skal indeholde nyheder og spændende appetitvækkere, der inspirerer brugerne til at gå udforskende videre. Igen var det kompetencer, som blev til i en efterligning af trykte og elektroniske mediers kulturjournalistik. Man lærte at publicere et magasin. I den forstand blev det et eksempel på, at ”web 1.0” remedierede massemedierne. Et tydeligt eksempel er forfatterinterviews der optages på video og i et samarbejde med dk4 *transmitteres* i tv for bagefter at kunne ses på Litteratursiden.dk.

3) Litteratursiden.dk var *innovativ*. Hvem kan pege på eksempler på, at bibliotekarer tidligere – og i ældre medier – har været så produktive i litteraturformidlende genrer? Genren ”anbefalinger” var også innovativ. Anbefalingen er på den ene side en anmeldelse, på den anden side har den ikke anmeldelsens litterære analyse eller smagsdom. Det er en personlig læsning, der skal inspirere brugerne til lån

og læsning. Mange bibliotekarer har praktiseret dette i låner-bibliotekar-samtalen. Nu blev det først og fremmest en skriftlig genre.

Tilegnelsen og udviklingen af disse kompetencer fandt primært sted uden for et formelt (efter)uddannelsessystem og udtrykker sikkert noget om digital kompetenceudvikling. Kendskabet til mediet har bibliotekarerne fået primært ved egen brug af mediet, også i privatlivet. Sekundært gennem ”sidemandsoplæring”.

#### Skriftlig formidling

En overset kompetence i forbindelse med webmediets indtog på bibliotekerne har været skriftlig formidling. I erkendelsen af webmediets multimediale potentialer må man ikke glemme at mediets genrer i høj grad også har været skriftlige. I remedieringen af de trykte medier har det været de trykte mediers genrer man har anvendt og tilpasset. Det er naturligvis ikke alle bibliotekarer der har udfoldet deres skrivekompetencer på nettet. Sandsynligvis har det været bibliotekarer som i forvejen har haft grundkompetencer inden for skriftlig fremstilling der har meldt sig til f.eks. Litteratursiden.dk. Når Litteratursiden.dk formidlingsmæssigt er blevet så vellykket skyldes det at en række bibliotekarer her har kunnet udfolde nogle grundkompetencer og skyggekompetencer. Samtidig har de gennem ”learning by doing” lært sig at skrive anbefalinger, formidlende artikler o.l.

De individuelle kompetencer har dog samtidig udviklet sig gennem *netværks-samarbejdet*. Kompetenceudviklingen har draget fordel af internettet som netværksmedie. Mange bibliotekarer har f.eks. i forbindelse med Litteratursiden.dk arbejdet i samme genrer hvorved de gennem former for videndeling har lært af hinanden. Udviklingen af den digitale bibliotekars kompetencer hænger uden tvivl tæt sammen med netværkssamarbejde og videndeling. Genrer og diskurser tilpasses ad den vej, sådan at en anbefaling f.eks. hurtigt får en bestemt form. Man lærer af hinanden.

Litteratursiden.dk er et godt eksempel på at kompetencen til aktiv formidling hænger sammen med evnen til at formidle i skriftlige genrer. Denne evne har ikke kun at gøre med evnen til at kunne stave og sætte sætninger sammen. Grundlæggende hænger den sammen med evnen til at *kommunikere*. Det positive i udviklingen af Litteratursidens formidling



gennem anbefalinger o.a. er udviklingen af en stærk bevidsthed om den kommunikative proces, d.v.s. bevidsthed om, hvem brugerne er, og hvordan man skal henvende sig til dem. Bevidst eller ubevidst arbejder den skriftlige formidling på Litteratursiden med retoriske greb og appel-funktioner, som bl.a. kendes fra reklame og marketing. Den retoriske appelfunktion fanger læseren med overraskende og sprogligt ”frække” udtryk. Aktiv formidling er også at gøre ”reklame” for bibliotekets materialer.

Udviklingen af Litteratursiden.dk viser også at bibliotekets aktive formidling kan støde på grænser hvor man må overveje om det er bibliotekarens opgave eller andre aktørers opgaver man er i gang med. Når bibliotekarer skriver kulturjournalistik, laver forfatterinterviews, forfatterskabsintroduktioner o.l., så udfolder de sig i et felt, som de strengt taget ikke er uddannede til. Her bør både bibliotekargruppen og bibliotekets ledelser samt kulturministerium og Biblioteksskolen stoppe op og gøre sig nogle overvejelser: hvis bibliotekarerne skal udfolde sig i disse baner, så bør de gives den nødvendige uddannelse også helt formelt. I øjeblikket lever bibliotekets litteraturformidling højt på at en række engagerede bibliotekarer ganske gratis læser romaner i deres fritid og lærer sig selv at skrive medrivende og engageret om dem i en brugerrettet, appellerende formidling. Ad den vej skaber man også et A og et B hold blandt bibliotekarerne: de der af sig selv skaber sig kompetencer til at virke i de nye webmiljøer og de, der sækker håbløst bagud, måske fordi det i første omgang ikke interesserer dem. Her har arbejdsgiveren en forpligtelse.

At mediekompetencen også mere formelt kunne kræve udvikling af skriftlig formidling viser sig, hvis man går uden for de websteder, der som Litteratursiden har specialiseret sig i skriftlig formidling. Mange bibliotekers hjemmesider er endnu katastrofalt dårlige i deres formidling. Biblioteker anvender stadig et formelt kontorsprog med juridiske udtryk, når de henvender sig til brugerne. Biblioteket tænker ofte i regler og jura frem for formidling, marketing og reklame.

#### Web 2.0

I relation til det meget omtalte 2.0 fænomen kan man måske i dag se Litteratursiden.dk som et eksempel på en fase i bibliotekernes udvikling og anvendelse af webmediet. Ikke sådan at forstå at Litteratursiden

og andre resultater af dette arbejde er blevet overflødige, men på den måde at Litteratursidens artikler, anmeldelser, litteraturlister m.m. er én måde for bibliotekerne at skabe indhold og formidle på webben. Magasinet og portalen er webgenrer der skal *kon-sulteres*. Brugere skal klikke sig ind på sitet, blive inspireret af et spændende design og indbydende navigationsruter gennem informationer, der i sidste instans leder frem til bibliotekernes materialer.

”Web 1.0 – fasen” medførte som omtalt også en udvikling af den skriftlige formidling i remedieringen af en række trykte genrer. Disse erfaringer må ikke hældes ud med badevandet, når man taler Web 2.0. Der vil stadigvæk være brug for web-magasinet og portalen med læseværdige artikler og anbefalinger til inspiration ved bibliotekslånet.

Den næste fase i bibliotekernes anvendelse og udnyttelse af webmediet går i lidt andre retninger. Aalborg bibliotekerne og AUB’s forsøg med Instant Messengers giver et hint. Mens katalogen, portalen og inspirationssitet (som f.eks. Litteratursiden) kræver af brugeren at hun ”møder op” på det virtuelle bibliotek for at få service, så går bibliotekaren via IM ud hvor brugeren er, møder brugeren i det virtuelle miljø hvor hun befinder sig. En sådan strategi er ikke spritny, men er formuleret flere gange, også lang tid før man begyndte at tale om 2.0. Melchionda (2007) gennemgår litteraturen om bibliotekarens holdninger til internettet 1995-2005, hvor det ofte formuleres at de nye digitale services bør være bruger-orienterede og at det er en udbredt opfattelse ”that librarians in the internet age need to come to terms with their patrons’ new information habits first and then with a working environment always more dematerialized”.

I relation til ovenstående tre kompetenceniveauer kan man sige at det at sætte sig ind i brugernes nye informationsvaner hele tiden kræver ny viden og forståelse, da disse informationsvaner ændrer sig. Projektforsøget med IM er udtryk for tilegnelsen af en viden om den synkrone kommunikation via IM som især blandt skoleelever og unge mennesker er blevet en del af det at være på internettet og en vigtig del af den daglige kommunikation i lighed med SMS. Den mest udbredte IM-plattform er Microsofts MSN, men andre platforme for synkron kommunikation/chat kan naturligvis tænkes og praktiseres i andre lande.

Brugen af ”instant messaging” er en af de ting der nævnes i forbindelse med Web 2.0 fænomenet. Det er iagttaget at webmediet i disse år i stadigt højere grad er ved at udvikle sig til det interaktive, multimedie-prægede kommunikative rum som vel altid har ligget i kim som mulighed i www. I en artikel i Webology ridser Jack M. Maness de vigtigste træk op ved web 2.0 som baggrund for at definere Bibliotek 2.0 (Maness 2006):

- Det interaktive og dialogiske
- ”Culture of participation”
- Alle er både producenter og brugere
- Fra hjemmesider til blogs (det dynamiske)
- Fra encyklopædi til wikipedia
- Fra taxonomi til folksonomi (social tagging)
- Fra e-mail tjenester (asynkron) til ”instant messaging (IM) services” (synkron)
- Videndeling, ”sharing”, ”social networking”

Fælles for disse ting er at kommunikationen er mere direkte og dialogisk, og at alle brugere indgår i diverse ”communities” (brugerfællesskaber) hvor de er såvel brugere som indholdsproducenter, både modtagere og givere.

Der er flere typer af web 2.0 tjenester:

1. En type fungerer som tjenester for lagring, vidensorganisering og videndeling i relation til individuelle brugeres produkter eller ”vidensamlinger” (”repositories”).
  - a. Det kan være tjenester der samler brugernes egne produktioner. Flickr er således et websted til lagring, organisering og deling af private fotos. YouTube har samme funktioner for videoer.
  - b. Det kan også være tjenester der organiserer hvad brugerne har fundet på nettet eller hvad de ejer af dokumenter. På del.icio.us kan man samle, organisere og dele sine bogmærker / links til nettet, og på LibraryThing kan man få styr på sin bogsamling, give bøgerne emneord og give andre brugere adgang til at kigge ind i bogsamlingen. Alle disse tjenester giver samtidig mulighed for at søge og udforske i emnerne på kryds og tværs: søge i brugerprofiler, i emneord (”tags”) m.m.
2. En anden type fungerer som tjenester for fælles vidensproduktion og indholdsproduktion omkring diverse emner. Det drejer sig om de såkaldte

”wikis”, først og fremmest kendt fra det globale Wikipedia, der er blevet det mest benyttede leksikon på webben. Det er først og fremmest denne type der er baggrund for at web 2.0 er blevet kaldt ”et radikalt eksperiment i tillid”. Wikipedia og andre former for brugergenererede ”wikis” åbner mulighed for at alle brugere kan logge ind og skrive artikler, rette artikler eller tilføje informationer og vurderinger i dette kollektive produkt.

3. Den tredje type tjenester fungerer først og fremmest som kommunikative tjenester til dialogisk udveksling af informationer og kommentarer. Weblogs (eller blogs) er logbøger, dagbøger eller nyhedstjenester omkring diverse emner. Blogs spænder vidt i dette felt, fra det rent private til det journalistiske eller videnskabelige nyhedsnotat. En væsentlig del af funktionen er også at kommunikere meddelelser og links videre som bloggen har fundet på nettet. Nogle blogs opdateres dagligt, andre mere uregelmæssigt.

Til den tredje type tjenester hører Instant Messaging, der jo ikke er et nyt fænomen. Denne type chattetjenester har eksisteret i mange år, men når den indlemmes i web 2.0 arsenalet kan det skyldes, at der i praksis er store ligheder med de ”communities” (brugerfællesskaber) der skabes her. Mange brugere har deres Instant Messenger åben når de er på nettet, og kan her kommunikere synkront med de venner, familie eller kolleger der samtidig er logget på. Man kunne i den forbindelse også have nævnt SMS som synkron kommunikationstjeneste der har ligheder med de andre.

I praksis kan man næppe sige at Aalborg-projektets referencetjeneste via IM er et rent eksempel på web 2.0. Man kan hævde at det har været et udtryk for en ”Bibliotek 2.0” strategi der går ud på at forankre det digitale bibliotek i de digitale tjenester og de digitale netværkspunkter hvor brugerne befinder sig. På den måde har det været en succes. Når det samtidig har været en succes som referencearbejde har det baggrund i et helt traditionelt kommunikationsmønster, nemlig konsultationsmønstret: en bruger sender en forespørgsel og bibliotekaren svarer.

IM-tjenesten kan altså ses som en bibliotekarisk kerneydelse der placerer sig i det kommunikative netværk som er blevet en del af brugernes hverdag. Ifølge nogle iagttagere er dette kommunikative net-



værk ved at ændre vores livsstil. Webben kan ikke længere kun forstås som en række ”steder” (sites) og et medie hvor man søger information. I en artikel i OCLC Newsletter hedder det:

“In Web 2.0, the Web becomes the center of a new digital lifestyle that changes our culture and touches every aspect of our lives. The Web moves from simply being sites and search engines to a shared network space that drives work, research, education, entertainment and social activities—essentially everything people do. You and your mobile and nonmobile devices—PDA, MP3, laptop, cell phone, camera, PC, TV, etc.—are always online, connected to one another and to the Web.” (Storey, 2006)

### Bibliotek 2.0

Bibliotek 2.0 bliver ofte defineret som bibliotekets anvendelse af de tjenester og programmer der er nævnt under web 2.0. Et eksempel kunne da være Need2Know forsøget.

Andre ser Bibliotek 2.0 som uafhængig af teknologien på den måde at teknologi ikke kræves men kan hjælpe biblioteker til at skabe ”a customer-driven 2.0 environment” (Casey & Savastinuk, 2006). Det centrale i den sidste opfattelse er altså, at Bibliotek 2.0 sætter brugeren i centrum, ny teknologi eller ej. Bibliotek 2.0 repræsenterer altså den almene større fokus på og inddragelse af brugeren som er central for folkebibliotekers udvikling de seneste år.

I den forstand er Bibliotek 2.0 en revitalisering af bibliotekets brugerservice med inddragelse også af nye brugere. Brugerne tildeles en deltager-rolle og skal medvirke til en værdiforøgelse af bibliotekets service. Det svarer lidt til den ”citizen journalism” eller ”participatory journalism” man taler om i journalistikken, hvor brugerne selv er med i medieproduktionen ved at rapportere, skrive, sende mobilbilleder etc. Ved Bibliotek 2.0 taler man om at give brugerne ”a participatory role in the services libraries offer” (Casey og Savastinuk, 2006).

I den forstand repræsenterer projektet Den digitale bibliotekar ikke Bibliotek 2.0. Man vil sikkert i de kommende år se projekter der i højere grad gør det. I den bibliotekariske ”blogosfære” skrives der meget om at berige biblioteks-sites eller katalogen med brugerkommentar, brugeremneord (”tags”) eller

ratings, eller på anden vis skabe betingelser for brugerskabt indhold. I amerikansk kontekst skrives der om at skabe wikis, der kan fungere som emneguides med muligheder for bruger-feedback. På den måde kan brugeren i bogstaveligste forstand anvendes som resurse.

### Den digitale bibliotekar

Aviser og andre medier har fokus på de offentlige biblioteker og lukninger af disse<sup>18</sup>. Bibliotekarprofessionen føler sig naturligt nok trængt som følge heraf. En af årsagerne er, at brugerne efter udbredelsen af Internettet foretager sine søgninger uden bibliotekarens hjælp. En anden årsag er, at der sker store omvæltninger på informationsmarkedet, hvor brugerne deler viden med hinanden uden om biblioteket og bibliotekaren. Der er derfor god grund til at se nærmere på, hvad det er den digitale bibliotekar kan og skal i videnssamfundet. Hvilke af bibliotekarens nuværende kompetencer er det værd at sætte fokus på og hvilke er der behov for at tilegne sig for at kunne modsvare brugernes krav?

Borgman (2001) peger på at bibliotekaren ikke er så synlig i det digitale bibliotek, fordi meget af bibliotekarens arbejde består i at vælge ressourcer, organisere dem, gøre dem tilgængelige, forhandle licenser, m.v. Brugere er ikke opmærksomme på, at der ligger et stort arbejde her. Det er en kritisk situation, som bibliotekaren må skabe opmærksomhed omkring for at fastholde betydningen af sine kompetencer. Det er en problemstilling, som også har været diskuteret i forbindelse med udvikling af folkebibliotekernes websites. F.eks. efterlyser Hummelshøj (2006) at bibliotekaren og dennes kompetencer er mere synlige i de biblioteksservices, som præsenteres på Internet. Undersøgelser af en række bibliotekers websites viser usikkerhed om hvilken funktion bibliotekerne ønsker deres websites skal have. Det betyder bl.a., at bibliotekarens kompetencer vedrørende formidling og vejledning ikke får tilstrækkelig gennemslagskraft over for brugerne. Teknologien udnyttes primært til udvikling af selvbetjeningservices, f.eks. reservation og fornyelse af materialer. Det er services, som er efterspurgt af brugerne i lighed med services, som findes i andre offentlige institutioner, men de er ikke medvirkende til profilering af bibliotekarens kompetencer.

### *Digital bibliotekar vs. virtuel bibliotekar*

Lipow (2003) diskuterer ordet digital vs. virtuel og forklarer, at digital er knyttet til de digitale materialer, hvilket især drejer sig om digitalisering af traditionelle materialer eller produktion af nye materialer, som ikke findes i anden form. Det hører også til den digitale bibliotekars opgaver at gøre disse materialer tilgængelige og at yde personaliseret referencetjeneste via Internettet enten via e-mail eller chat. Betegnelsen den digitale bibliotekar er relateret til den brede definition af området. Lipow anvender imidlertid selv den mere snævre definition *virtuel bibliotekar* når hun alene refererer til en bibliotekar, der i en synkron kommunikation behandler spørgsmål ved hjælp af en chat funktion. Da der her både er tale om håndtering af materialer og betjening af chat service m.v. vil det være korrekt at fastholde betegnelsen *digital bibliotekar* i denne rapport.

Et kortfattet tilbageblik på bibliotekarprofessionen og dens udvikling vil kunne bidrage til en forståelse af, hvilke opgaver der har været centrale og dermed pege frem mod, hvordan de skal vægtes under nye krav fra brugerne. Det er derfor interessant, at der sidste år netop kom en publikation, som behandler problemstillinger vedrørende bibliotekarernes kompetencer relateret til danske forhold. Flere kapitler herfra vil blive inddraget i det følgende. I forordet til Bibliotekarerne. En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi (Schreiber & Elbeshausen (red.), 2006) fremhæves det, at bibliotekarprofessionen i lighed med andre professioner i den offentlige sektor, der har tæt kontakt til brugerne har behov for at fremhæve sine kompetencer med henblik på at sikre sin beskæftigelse, bl.a. ved at være med i en modernisering af den offentlige sektor. ”Professionerne er derfor nødsaget til at se nærmere på deres selvforståelse og forsøge at sætte sig selv på dagsordenen i forhold til omverdenen”. (s.12).

Med henvisning til Brantes påpeger Schreiber (Schreiber, 2006) at en professions medlemmer ”kan være tvungne til alt efter forandringer i brugernes krav at skulle investere i erhvervelsen af en ny viden. Det forudsætter, at mennesket er i stand til meget hurtigt at skifte sin viden ud”. (s. 33). Et interessant synspunkt er, at bibliotekarerne altid har været påvirket af to paradigmer, et *teknologisk* og et *humanistisk*, som har skullet spille sammen. På den ene side har det været materialeanskaffelse, tilgængeliggørelse, mv., på den anden side har der været relationen

til brugerne. Begge paradigmer har udviklet sig over tid, udviklingen i det teknologiske er umiddelbart synlig og forståelig, mens udviklingen af det humanistiske paradigme kan være vanskeligere at forklare. (Skouvig, 2006). Det bør her nævnes, at Hesselbjerg (2005) ser at den humanistiske side har været nedtonet som følge af, at bibliotekarernes primære opgave har udviklet sig hen imod at *finde* og *fremskaffe* materialer. I projektet Den digitale bibliotekar er det samspillet mellem det teknologiske og det humanistiske der er meget eksplicit, som det også fremgår af denne rapport. Projektet har været koncentreret om materialerne og formidlingen af dem.

### *Bibliotekarens faglighed*

Bibliotekarens faglighed kan både relateres til økonomien og til identiteten. Skouvig (2006) har undersøgt, hvordan fagligheden opstår i relationerne mellem bibliotekaren, låneren og bogen. I den sammenhæng peger Skouvig på, at bibliotekaren gennem uddannelsen ud over de bibliotekstekniske kvalifikationer også skulle erhverve sig kvalifikationer en forretningsmand, der *ledte biblioteket som en butik* og derfor skulle sørge for at tiltrække og tilfredsstille kunderne. Hermed er der et økonomisk aspekt, som betyder at bibliotekarerne også måtte underkaste sig procedurer, der sikrede *optimal udnyttelse af resurserne*. *Bogvalget* stod centralt i definitionen af fagligheden. Det var på den ene side nødvendigt med en faglig viden om litteraturen og de hjælpemidler, som var knyttet hertil. På den anden side var en viden om låneren også af stor betydning for at kunne træffe det rette valg og dermed en optimal udnyttelse af resurserne. Denne opfattelse af faglighed er meget eksplicit i den ene del af Aalborg Bibliotekernes projekt. Det ene forsøg under projektet er netop et forsøg på at opnå større udnyttelse af de anskaffede digitale resurser. Det har været påpeget, at bibliotekarernes øgede viden om indhold, m.v. i de digitale resurser kunne medvirke til bedre udnyttelse. Med hensyn til forholdet til låneren, var de faglige krav bl.a., at bibliotekaren måtte have viden om, hvilket udbytte lånerne kunne have af en bestemt bog. Vejledning får derfor en central betydning for den bibliotekariske identitet. Vejledningen måtte tage hensyn til lånerens læseevne men samtidig være baseret på et godt kendskab til bøgerne. Det var altså mere et personligt skøn hvorvidt en bog kunne matche en person frem for en mere videnskabelig tilgang. I Aalborg Bibliotekernes projekt bliver det personlige skøn meget centralt i forsøget med Need2know. Kravet om et

meget hurtigt svar til sidesætter den videnskabelige tilgang hvor flere kilder evt. undersøges systematisk til fordel for netop et *personligt skøn* om en resurces anvendelighed. Erfaringerne fra projektet er, at der måske ikke er brug for bibliotekaren som pædagog i den gammeldags forstand, men på bibliotekaren som vejleder/konsulent i en uoverskuelig medieverden. Brugeren tænker ikke nødvendigvis på bibliotekaren som den professionelle ekspert, hvilket bl.a. diskuteres hos Sundin (2006). Derimod i højere grad på en person, som man kan kommunikere i sit eget sprog med og hvis råd/forslag man lytter til. Dette stiller nogle helt nye krav til bibliotekaren med hensyn til accept af, at brugerne kommer meget tæt på. Det er ikke en rolle, som bibliotekaren spiller i kontakten med brugeren, det er *bibliotekaren som person* med de holdninger og den personlige baggrund, som meget mere eksplicit end tidligere bliver inddraget i kommunikationen. Den synkrone kommunikation mellem bruger og bibliotekar nedbryder muligheden for at kunne dække sig bag en usynlig skranke. Bibliotekaren kommunikerer med brugeren som borger og ikke som klient. (Jf. afsnittet om Brugere og biblioteket: fra klienter til kunder og forandringsagenter, s. 11). Det er vanskeligt at undgå helt personlige spørgsmål om f.eks. alder, jobbet og personlige holdninger. Af fokussamtale på Aalborg Bibliotekerne (5.december 2006) fremgår det, at det er en helt ny oplevelse at få den slags spørgsmål og at skulle sætte grænser for hvor meget man vil afsløre om sin person. Denne oplevelse svarer til diskussionen om ændringer i professioner som har tæt tilknytning til sine brugere i det vidensbaserede samfund. Hvis autoriteten skal opretholdes er det ikke længere tilstrækkeligt at holde sig til sin professionelle viden. Det forventes også at den professionelle handler som et medmenneske og engagerer sig i en dialog med brugeren. (Moring & Hedman, 2006 og Krejsler, 2005). Nogle deltagere oplever det som svært at skulle yde mere end det rent faglige i kontakten med brugerne, mens andre oplever det som en udfordring og måske endda som en god profilering af bibliotekaren.

### *Informationskompetence*

I en diskussion om informationskompetence er det vigtigt at relatere begrebet både til brugerne og til bibliotekarne. Der er således behov for at sikre, at bibliotekarne til stadighed udvikler deres egne informationskompetencer og at de samtidig kan undervise/vejlede brugerne i at blive informationskompetente og kritisk tænkende. En egentlig undervisning

vil desuden betyde, at bibliotekarne har viden om både pædagogik og læring. Robinson og Bawden understregede på et conferenceindlæg i 2001 bibliotekernes og bibliotekarernes betydning for formidling af information og viden i åbne samfund (Robinson & Bawden, 2001). De baserer deres opfattelse af et åbent samfund på filosofen Karl Popper, som erklærede, at ingen har adgang til den ultimative sandhed, at verden er uperfekt og at et perfekt samfund er uopnåeligt, derfor bliver det åbne samfund den bedste løsning. Biblioteker og informationstjenester får rollen som leverandører af viden og information, ny teknologi, kritisk tænkning og digitale færdigheder i det åbne samfund. De opstiller 7 principper for biblioteker og bibliotekarere. Det vigtigste budskab i disse principper er at bibliotekerne ikke må have censur, men derimod skal promovere *kritisk tænkning* og *informationskompetence*, som netop i et åbent samfund er af stor betydning. Internettet er i dag borgernes primære indgang til information. Det er information, som ikke er censureret og evalueret, hvilket stiller krav til borgernes informationskompetence og deres kritiske tænkning. Det gælder om at kunne stille de rigtige spørgsmål, at kunne evaluere informationskilder og at kunne bruge dem til problemløsning. I den forbindelse er leksikonet Wikipedia<sup>19</sup>, som skrives af frivillige i hele verden uden autoritær kontrol eller censur, et godt eksempel på, at den kritiske tænkning er særdeles vigtig både for bibliotekarere og andre brugere. Bibliotekarne må være bevidste om deres egen informationskompetence og kritiske tænkning samtidig med, at de skal vejlede og undervise brugerne i de samme områder. I Need2Know forsøget, hvor Internetkilder indgår i de fleste svar, er informationskompetence og kritiske tænkning ekstremt vigtige fordi dialogen er kort og svaret skal falde prompte. Informationskompetence knytter sig ikke alene til tanker om det åbne samfund. At være informationskompetent er også kendetegnet ved, at man kan håndtere de digitale services og medier. Bibliotekerne og bibliotekarne skal også på dette område kunne undervise de brugere, som har behov for det.

### *Bibliotekarens identitet og selvværd*

I proceskatalogen udtrykker projektgruppen, at ”Den digitale bibliotekar er både identitet og teknik” og at projektet har fokuseret på identiteten. ”Vi har koncentreret os om den digitale *bibliotekar*”<sup>20</sup>. På den anden side er der også en erkendelse af, at den digitale bibliotekars identitet ikke eksisterer uden teknikken. Need2know projektet har bekræftet, at der

blandt nogle af bibliotekarerne er en usikkerhed om deres eget værd. Det kommer f.eks. til udtryk i ”Fokussamtale den 5. december 2006”. De er utrygge ved at skulle prøve noget nyt og usikre på, om de faglige kompetencer rækker i det nye projekt. Det kommer også til udtryk, at det for nogle var nyttigt at blive tvunget ud i projektet, da de ellers ikke havde meldt sig selv. Erfaringerne fra projektdeltagelsen har betydet, at bibliotekarerne oplever, at deres nuværende, traditionelle kompetencer stadig er noget værd. Det gælder f.eks. kompetencer i informations-søgning. De oplever også, at de kan håndtere teknologien, som måske var den største barriere for dem. Det betyder meget for dem personligt og det betyder opbakning til projektet nu og i fremtidige projekter. Det er ikke alene fagligheden og nye roller der skal sættes fokus på i forbindelse med den digitale bibliotekar. Bibliotekarens identitet og følelse af eget værd bør også tages alvorligt.

#### *Kompetenceudvikling og innovation*

Udvikling af bibliotekarernes kompetencer i det digitale miljø er tæt forbundet med udviklingen af bibliotekerne. Se endvidere afsnittet: Kompetencer i relation til www, s. 15, som omtaler kompetencer på forskellige niveauer i relation til medierne. Det er spørgsmålet, hvordan bibliotekaren kan bidrage til et innovativt miljø i biblioteket for at modvirke den trussel, som teknologien opfattes som. Carpenters succeskriterier for udvikling af digitale projekter peger på betydningen af den brede opbakning hos hele personalet:

“Clearly successful digital development projects have built on the particular technical talents and interpersonal skills of project teams, but also to a large extent upon the willingness of other staff to participate in change, to learn new skills and to seize new opportunities”. (Carpenter 1999, s. 53-54).

En artikel fra efteråret 2006 (Choi & Rasmussen, 2006) peger på det særlige behov, der er for at udanne digitale bibliotekarere. På baggrund af en undersøgelse blandt bibliotekarere i en række amerikanske forskningsbiblioteker konkluderes det, at der både er brug for færdigheder og viden om teknologien, om det biblioteksfaglige og om kommunikation, projektstyring, undervisning, etc. Samarbejdsevner og evner til at kunne arbejde i team-work vægtes også højt. Af konklusionen fremgår det, at digitale biblioteker ændrer sig hele tiden og at det derfor er

vigtigt at de digitale bibliotekarere er i stand til at tilpasse sig disse ændringer og til stadighed lære nyt.

Innovation og kompetenceudvikling sker som nævnt ofte gennem projektforsøg. Imidlertid går udviklingen på det digitale område meget hurtigt, ikke mindst efter der er kommet fokus på udvikling af services, som understøtter interaktivitet i højere grad end vi har været vant til. Der synes derfor at være behov for en mere gennemgribende kompetenceudvikling i bibliotekerne, som vil kunne være igangsatte for yderligere innovation.

I relation til diskussionen om Web 2.0 og Bibliotek 2.0 er der udgivet et manifest om Bibliotek 2.0 af Cohen (2006) og i en dansk version af Høy (2006). Hvis bibliotekarere skal tilslutte sig dette manifest skal de gennem 17 løfter forpligte sig til bl. a. at være åbne for forandringer, for uddannelse, for mod på at foreslå nye services, for at være der hvor brugerne er, etc. Manifestet udtrykker umiddelbart et ønske om at skabe en ”bibliotekarspirit”, som hvis den gennemføres vil kunne redde bibliotekerne inden for en ikke fjern fremtid. Den negative fortolkning er, at det kunne være bibliotekarernes ansvar at bibliotekernes statistikker ikke går den positive vej i disse år. Det er selvfølgelig ikke retfærdigt. Bibliotekarere har været aktive deltagere i store forandringer i de sidste to årtier. Den store udfordring er nu, at udviklingen i teknologien sker i et meget højt tempo i øjeblikket og at den vil betyde grundlæggende ændringer i relationen mellem bibliotekaren og brugeren. Hvis man vælger at bruge manifestet vil det kunne være til igangsætning af en proces med fokus på bibliotekarernes kompetencer. Det vil herved kunne fremme erkendelsen af hvilke af disse kompetencer, der skal styrkes. Et andet forslag som måske kunne siges at ligge i forlængelse af manifestet er mere fokuseret på en egentlig kompetenceudvikling i et bibliotek 2.0 univers. Læringsprogrammet er udviklet i et innovativt folkebibliotek i North Carolina<sup>21</sup>. Programmet har basis i idéen om *livslang læring* for bibliotekarere. Oftest er livslang læring et begreb som diskuteres i forskellige miljøer, her er det derimod omsat til praksis. Det består af 23 øvelser, som alle kan udføres individuelt af den enkelte bibliotekar på Internettet<sup>22</sup>. Øvelserne skal bl. a. medvirke til at udvikle færdigheder i hvordan man etablerer sin egen blog, hvordan RSS og wikis fungerer, hvordan man håndterer billeder, hvad tagging og folksonomier kan bruges til, etc. Den oprindelige idé er, at program-



met kan/skal gennemføres inden for en periode på 2 måneder. Ved at gennemføre alle de øvelser, der er indlagt i programmet vil bibliotekaren have udviklet en række IT kompetencer, som ikke alene vil være værdifulde i bibliotekarens daglige arbejde med håndtering af information på Internet. De vil også være nødvendige at besidde for at kunne undervise og vejlede brugerne i deres søgning efter og anvendelse af Internetressourcer.

Det er som nævnt ikke tilstrækkeligt at basere bibliotekarers kompetenceudvikling udelukkende på udviklingsprojekter. Det er derimod nødvendigt at sikre, at bibliotekarerne løbende får mulighed for også individuelt at deltage i kurser eller træningsprogrammer som gør dem i stand til at hjælpe brugerne med at anvende de nyeste services på Internet. De ovenfor nævnte 23 øvelser er et godt aktuelt bud på den form for træning og læring.

### *Videndeling*

Videndeling er der en lang tradition for i bibliotekerne. Videndelingen har som endemål at give brugerne den bedst mulige service. Derfor har forbedringer af services altid været drøftet i bibliotekets fora. Den mere uformelle udnyttelse af faglig og personlig viden har også været almindelig praksis i bibliotekerne. Videndeling, vedrørende det faglige indhold, organiseringen af indhold, m.v. i bibliotekets resurser, har ikke nødvendigvis haft en fast og formuleret praksis. Mange biblioteker har haft en orienteringshylde eller lignende til referencematerialer, som den enkelte kunne anvende lidt eller meget tid på. Den personlige ambition, om at være forberedt så godt som muligt på at hjælpe eller vejlede brugeren, spillede for mange en vigtig rolle. Formidling af denne viden til kolleger har muligvis fundet sted i enkelte biblioteker. De betydelige omkostninger, der er forbundet med anskaffelse af elektroniske resurser og den relativt ringe anvendelse af dem, er årsagen til at bibliotekerne ønsker at gøre en indsats for at øge udnyttelsen. Dette kræver imidlertid en helt ny praksis. Her giver teknologien bibliotekarerne øgede muligheder for samarbejde og deling af viden. De kompetencer, som bibliotekarerne har brug for, er foruden de rent faglige, primært de *skriftlige kompetencer*, som det er nævnt tidlige i denne rapport. Udviklingen af Netbibliotekerne<sup>23</sup> er et godt eksempel på videndeling inden for en lang række områder. Bibliotekarer over hele landet bidrager med deres specialviden til denne udvikling. Det er også et eksempel på, at de danske

biblioteker har en lang tradition for samarbejde og derfor relativt hurtigt og let kunne etablere disse informationssystemer. Netbibliotekerne er ikke alene rettet mod slutbrugerne, men er også værdifulde arbejdsredskaber for bibliotekarerne. Et godt eksempel herpå er Bibliotekernes Netguide<sup>24</sup>, udviklet efter det amerikanske forbillede Librarians' Internet Index<sup>25</sup>. Informationsportalen<sup>26</sup> er et eksempel på videndeling fra det centrale fagbibliotek på biblioteks- og informationsområdet til biblioteker og bibliotekarer. Udviklingen af *blogs* er sket med udnyttelse af de nyere teknologiske muligheder for øget interaktivitet og deling af viden. Blogs udvikles til mange forskellige formål. I den danske biblioteksverden anvendes blogs f.eks. til information om projekter<sup>27</sup> og til mere generel videndeling<sup>28</sup>. Videndeling med brugerne finder naturligvis sted ganske uformelt i dialog med brugerne. Et amerikansk folkebibliotek er gået et stort skridt videre. Det annoncerer efter teenagere, som vil være med til at udvikle et bibliotek for dem i Second life<sup>29</sup>. Der skal nok være nogle bibliotekarer, der i det forsøg lærer noget om, både hvad de unge ønsker et bibliotek skal kunne og om den teknik, der skal til for at gennemføre det.

### *Elektroniske spørgeservices*

Forsøget med Need2know er nyeste bud på en synkron virtuel elektronisk spørgeservice. Det kunne derfor være nyttigt at give et overblik over udviklingen af virtuelle spørgeservices i bibliotekerne som indledning til analyse af Need2Know. Bibliotekerne blev for alvor synlige på Internettet omkring slutningen af 90'erne. Først med en præsentation af de fysiske samlinger og andre services, som var tilgængelige i det fysiske bibliotek. Dette kunne hurtigt suppleres med en e-mail adresse, som muliggjorde, at brugeren kunne komme i kontakt med biblioteket/bibliotekaren. En undersøgelse af 77 folkebiblioteker på Internet (Hummelshøj & Skovrup, 1998) pegede på behovet for at støtte brugeren i formuleringen af sit spørgsmål. Der var brug for en formular til erstatning for det traditionelle referenceinterview. Der er her tale om en asynkron kommunikation, hvor både bruger og bibliotekar er indstillet på, at der går nogen tid mellem spørgsmålet og svaret. En amerikansk undersøgelse af Abels (1996) havde vist, at det både for brugeren og bibliotekaren ville være en fordel at få en mere struktureret kommunikation. Brugeren blev hjulpet med at formulere sit spørgsmål og bibliotekaren fik de nødvendige oplysninger til at finde det bedste svar uden resurcespild. Denne

opfattelse er i tråd med den klassiske opfattelse af referencearbejdet og undersøgelser af referencearbejdets kvalitet. Den kommer f.eks. til udtryk hos Bruhns (1996), som netop peger på sammenhængen mellem kvaliteten i bibliotekarernes svar og deres gennemførelse af et omhyggeligt referenceinterview. Nilsen (2005) peger også på dette problem idet hun påpeger, at de dårlige vaner i den traditionelle referenceservice overføres til det virtuelle og dermed fører en dårlig kvalitet i svarene med sig. Den landsdækkende danske spørgeservice Biblioteksvagten har mest fokus på afkrydsning og de formelle krav på sin spørgeside<sup>30</sup>. I modsætning hertil står den udførlige formular, som er tilgængelig hos Internet Public Library<sup>31</sup>, hvor brugeren bliver guidet igennem en række spørgsmål, som måske for nogle vil være en stopklods for anvendelsen af servicen. I et forsøg på at hjælpe dem, som måske ikke er så meget til udfyldelse af skemaer og for at komme så tæt på en synkron kommunikation som muligt tilbyder Biblioteksvagten en chatservice på visse tidspunkter af dagen. Det er her muligt for brugeren at være i direkte kontakt med bibliotekaren, som forventes at kunne give et fyldestgørende svar inden for den korte tid dialogen varer. Her vil det traditionelle referenceinterview ikke være i fokus. Både den asynkrone og den synkrone service hos Biblioteksvagten er services, som kræver at brugerne er aktivt opsøgende.

### *Need2Know*

Udviklingen i teknologien har nu gjort det muligt, at synliggøre bibliotekets spørgeservice på en mere offensiv og nogle vil måske sige provokerende måde. På den ene side er der tale om at bruge alle midler for at få fat i brugerne. På den anden side drejer det sig om at bruge teknologien til at imødekomme brugerne i deres forskellige måder at kommunikere på. Ved at eksponere nogle interessante spørgsmål på Messenger, som anvendes af mange teenagere, ”fanges” disse ind af nysgerrigheden ved at få det rigtige svar. Derefter vil de som faste brugere kunne stille deres egne spørgsmål. Kommunikationen i Messenger er som i chat’en synkron med en meget stor forventning hos brugerne om et prompte svar. Med hensyn til kvaliteten af svarene vil mange af dem efter den klassiske målemetode sandsynligvis ikke modsvare de krav, som er velkendte, men det er ikke nødvendigvis det der skal afprøves her. Messengerforsøget har vist, at det måske ikke er så afgørende om det er det rigtige svar i klassisk forstand, men snarere et spørgsmål om at have en kontakt til en person og

en vejledning som opleves som professionel. Der er altså tale om, at svaret får en større værdi for brugeren, end hvis vedkommende selv havde fundet svaret via en søgemaskine eller lignende. Det er denne *værdiforøgelse*, som giver servicen sin berettigelse. I forsøget viste det sig, at mange af brugerne anvendte servicen flere gange og det er måske et større succeskriterium end om svaret kan stå sig i en professionel kvalitetsvurdering. Dette er dog ikke ensbetydende med, at der ikke er brug for de klassiske bibliotekariske kompetencer, som vi kender fra det traditionelle referencearbejde. Der er endda behov for at sætte særligt fokus på disse kompetencer, når de skal anvendes i et øget tempo. Det vil betyde, at viden og færdigheder skal være umiddelbart omsættelige og tilgængelige, når der skal handles meget hurtigt. Det er derfor nødvendigt at stille nogle krav til sådan en service, hvis den vil kaldes professionel. Her vil der være fokus på de kompetencer, som er nødvendige for dem, der skal udføre arbejdet. Viden og erfaring vedrørende referenceinterview, informationssøgning, vurdering af informationsressursers kvalitet er således helt centrale. Hertil kommer viden om den gruppe af brugere, som er servicens målgruppe. I etablering af en spørgeservice på Messenger er det velkendt, at den p.t. anvendes fortrinsvis anvendes af teenagere. De interesser og den anvendelse af slang og lign., som anvendes af brugere i den alder vil det være nyttigt/nødvendigt at skaffe sig viden om, for at kunne give en service, som de vil tage alvorligt og som de vil bruge gentagne gange. Det står også klart, at gennemførelse af det klassiske referenceinterview, evt. med en formular ikke vil være befordrende for kommunikationen. Men viden om problemstillinger i referenceinterviewet bliver ikke mindre vigtig. Endelig er håndteringen af teknologien i servicesituationen selvfølgelig vigtig. Kompetencerne vedr. anvendelse af IT er vigtige, men de bør ikke være i centrum. I en forsøgssituation er det dog naturligt og nødvendigt at træne et bestemt værktøj. Værktøjet er dog uden betydning, hvis det ikke anvendes med et bestemt formål, i dette tilfælde til kommunikation og formidling af et optimalt svar.

I dette afsnit om den digitale bibliotekar er det med inspiration i litteraturen forsøgt at relatere nogle af de erfaringer, der er gjort i projektet. Navnlig har der været fokus på forsøget i Messenger, som på mange måder peger fremad. Her er såvel de traditionelle kompetencer som ny teknologi og ny bibliotekarrolle blevet afprøvet. Deltagerne har oplevet det som



en succes, ikke bare i antallet af brugere, men også i deres egen oplevelse af, at de løste opgaven og at de syntes, det var en sjov udfordring.

En afsluttende opmuntrende konstatering fra USA: I en pressemeddelelse vedrørende udgivelsen af helt ny rapport<sup>32</sup> fra ALA (American Library Association) fastslår foreningens præsident, at ”..unlike the Internet, ....libraries still serve a unique function in providing those who seek knowledge and information with guidance from *trained and educated professionals*”<sup>33</sup> (vores kursivering).

De erfaringer, som kan udledes af det samlede projekt kan læses i sammenfatningen, som indleder rapporten.

## Noter

1. Ifølge notat fra Aalborg Universitetsbibliotek af 20. marts 2006
2. Den digitale bibliotekar lokaliseret 26.4. 2007 på WWW: [http://digitalbibliotekar.blogspot.com/2006\\_03\\_01\\_archive.html](http://digitalbibliotekar.blogspot.com/2006_03_01_archive.html)
3. Ifølge notat fra Aalborg Bibliotekerne om materialevalg på NJL af 3. maj 2006
4. Den digitale bibliotekar...er du et rigtig menneske. Virtuel messenger, formidling, svar, brugere, online, her&nu., s. 16.
5. Liste over e-ressourcer, lokaliseret 19.4. 2007 på WWW: [http://www.njl.dk/soeg/e-resurser\\_licenskategori2.aspx?licenskategori\\_id=22](http://www.njl.dk/soeg/e-resurser_licenskategori2.aspx?licenskategori_id=22)
6. Lokaliseret 19.4. 2007 på WWW: <http://www.biblioteksvagten.dk/>
7. Internt papir fra Aalborg bibliotekerne vedrørende ”Ugens e-resurce”.
8. Lokaliseret 19.4. 2007 på WWW: <http://www.digitalbibliotekar.blogspot.com/>
9. Lokaliseret 19.4. 2007 på WWW: <http://www.materialevalgportalen.dk/cms/default.asp>
10. Program lokaliseret 19.4. 2007 på WWW: <http://www.db.dk/kurser/temadage/f2007/digitalbibliotekar.asp>
11. Lokaliseret 19.4. 2007 på WWW: <http://www.bobcatsss2008.org/>
12. Folke- og forskningsbiblioteksstatistik 2005, s. 11-12. Lokaliseret 25.4.2007 på WWW: <http://www.bs.dk/content.aspx?itemguid={D9A1DF3D-6DE9-42F1-B13E-D04CEF1941E0}>
13. Danmarks Radio: P1 eftermiddag 1. august 2006.
14. Om Brugernes Bibliotek (2007). Roskilde Bibliotek. Lokaliseret 29.4.2007 på www: [http://remixbiblioteket.dk/brugernesbibliotek/?page\\_id=2](http://remixbiblioteket.dk/brugernesbibliotek/?page_id=2)
15. Brugernes bibliotek (2007). Konference afholdt af Roskilde Bibliotek og Copenhagen Business School, 17. januar 2007. Omtale lokaliseret 29/4 2007 på www: <http://www.roskildebib.dk/CB/Projekter%20og%20analyser/Projekter/Brugernes%20bibliotek.aspx>
16. Den digitale bibliotekar...er du et rigtig menneske. Virtuel messenger, formidling, svar, brugere, online, her&nu., s.
17. Litteratursiden.dk. Lokaliseret 30.4.2007 på WWW: <http://www.litteratursiden.dk/>
18. Eksempelvis Bibliotekspressen 2006, s.11: Biblioteksdød truer vidensamfundet. Se også Danmarks Biblioteksforenings oversigt: Konsekvenser af bibliotekslukninger. Lokaliseret 4.09.07 på WWW: <http://www.dbf.dk/Default.aspx?ID=4937>
19. Lokaliseret 1.5.2007 på WWW: <http://www.wikipedia.org/>
20. Indledning til den foreløbige udgave af proceskatalogen: Den digitale bibliotekar...er du et rigtig menneske. Virtuel messenger, formidling, svar, brugere, online, her&nu., s. 2.
21. The Public Library of Charlotte and Mecklenburg County. Lokaliseret 24.4.2007 på WWW: <http://www.plcmc.org/>
22. earning 2.0. Lokaliseret 24.4.2007 på WWW: <http://plcmcl2-things.blogspot.com/>
23. Netbibliotekerne lokaliseret 26.4.2007 på WWW: <http://bibliotek.dk/netbib.php>
24. BNG lokaliseret 26.4.2007 på WWW: <http://www.bibliotekernesnetguide.dk/>
25. LII lokaliseret 26.4.2007 på WWW: <http://lii.org/>
26. Informationsportalen (udg. af Danmarks Biblioteksskoles Bibliotek) lokaliseret 26.4.2007 på WWW: <http://www.informationsportalen.dk/>
27. Den digitale bibliotekar lokaliseret 26.4.2007 på WWW: <http://www.digitalbibliotekar.blogspot.com/>
28. Bibliotek og IT lokaliseret 26.4.2007 på WWW: <http://www.bib-log.blogspot.com/>

29. The Public Library of Charlotte and Mecklenburg County. Lokaliseret 24.4.2007 på WWW: <http://www.plcmc.org/teens/secondlife.asp>
30. Lokaliseret 9.4. 2007 på WWW: <http://www.biblioteksvagten.dk/sporg.asp>
31. Lokaliseret 9.4. 2007 på WWW: <http://www.ipl.org/div/askus/>
32. Lokaliseret 25.4.2007 på WWW: [http://www.ala.org/ala/pressreleases2007/march2007/SAL\\_AnnualReport-FINAL.pdf](http://www.ala.org/ala/pressreleases2007/march2007/SAL_AnnualReport-FINAL.pdf)
33. Lokaliseret 25.4.2007 på WWW: <http://www.ala.org/ala/pressreleases2007/april2007/salpr07.htm>

## Litteratur

Abels, E. G. (1996). The e-mail reference interview. *RQ* 35(3), 345-358.

Benson, A. and Favini, R. (2006). Evolving Web, Evolving librarian. *Library Hi Tech News* 23 (7), 18-21.

Betænkning om bibliotekerne i Informationssamfundet (1997). - Udvalget om Bibliotekerne i Informationssamfundet. UBIS. Betænkning nr. 1347. Kulturministeriet.

Biblioteksstyrelsen (2006a). *Det innovative bibliotek – en strategisk partner i svaret på globaliseringens udfordringer*. Udgivet af Huset Mandag Morgen for Biblioteksstyrelsen. Lokaliseret 2. april 2007 på WWW: [http://www.bs.dk/publikationer/rapporter/innovative\\_bibliotek/index.htm](http://www.bs.dk/publikationer/rapporter/innovative_bibliotek/index.htm)

Biblioteksstyrelsen (2006b) *Strategi: Fra information til viden. På vej til videnssamfundets bibliotek*. Introduktion til Biblioteksstyrelsens strategi: Fra information til viden. Lokaliseret den 28.3.2007 på WWW: <http://www.bs.dk/publikationer/rapporter/strategi/index.htm>

Bolter, J. D. (2001). *Writing Space. Computers, Hypertext, and the Remediation of Print* (second Edition). New Jersey, London: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers

Bolter, J. D. og Grusin, R (1999). *Remediation : understanding new media* Cambridge, Mass. : MIT Press

Borgman, C.L. (2001). Where is the librarian in the digital library? *Communications of the ACM* 44 (5), 66-67.

Bruhns, S. (1996). 27 procent eller svenske og norske tilstande i referencearbejdet. *Bibliotekspresen* 2 (16), 461-463.

Carpenter, J. (1999). *What makes a digital librarian? A critical analysis of the management culture needed for effective digital library development*. British Library and Innovation Report 174. Wetherby, UK: British Library Research and Innovation Centre.

Casey, M.E. & Savastinuk, L.C. (2006): Library 2.0 – Service for the next-generation library. *Library Journal*, September 1, 2006

Choi, Y. & Rasmussen, E. (2006) What is needed to educate future digital librarians. A study of current practice and staffing patterns in academic and research libraries. *D-Lib Magazine* 12 (9), 1-8. Lokaliseret 26.4. 2007 på WWW: <http://www.dlib.org/dlib/september06/choi/09choi.html>

Chowdhury, G. et al. (2006). At the sharp end. Public Library 2.0. Towards a new mission for public libraries as a “network of community knowledge”. *Online Information Review*. 30 (4), 454-460. Lokaliseret 2.2. 2007 på WWW: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?Filename=html/Output/Published/EmeraldFull-TextArticle/Pdf/2640300408.pdf>

Cohen, L. (2006). Librarian’s 2.0 Manifesto. Lokaliseret 2.1. 2007 på WWW: [http://liblogs.albany.edu/library20/2006/11/a\\_librarians\\_20\\_manifesto.html](http://liblogs.albany.edu/library20/2006/11/a_librarians_20_manifesto.html). Danmarks Statistik (2006). *Befolkningens brug af internet* 2006. Statistiske Efterretninger 2006:35, 21. juni 2006. Lokaliseret 27.4.2007 på WWW: [http://www.dst.dk/upload/bef2006e\\_001.pdf](http://www.dst.dk/upload/bef2006e_001.pdf)

Det Digitale Danmark – omstilling til netværkssamfundet (1998). Lokaliseret 26. 3. 2007 på WWW: [http://itst.dk/static/Statistik/andre\\_publicationer/Det%20Digitale%20Danmark%20-%20omstilling%20til%20netv%C3%A6rkssamfundet%20-%20hovedrapport%20-%20doc.doc](http://itst.dk/static/Statistik/andre_publicationer/Det%20Digitale%20Danmark%20-%20omstilling%20til%20netv%C3%A6rkssamfundet%20-%20hovedrapport%20-%20doc.doc)

- Egeland, L. (2004). *Det handler om læring*. Oslo: ABM Utvikling. (ABM-skrift 9). Lokaliseret 26.3.2007 på WWW: <http://www.abm-utvikling.no/publisert/ABM-skrift/2004/laring.pdf>
- Hesselbjerg, P. (2005). *Folkebiblioteket i videnssamfundet. Stille til rådighed – eller aktiv formidling*. Bacheloropgave DB Aalborg – maj 2005.
- Hummelshøj, M. (2006). Folkebibliotekernes web-baserede services og bibliotekarens rolle. *Dansk Biblioteksforskning*. 2 (2), 43-53. Lokaliseret 24.4.2007 på WWW: [http://www2.db.dk/dbf/2006/Nr2\\_2006/hummelshoj.pdf](http://www2.db.dk/dbf/2006/Nr2_2006/hummelshoj.pdf)
- Hummelshøj, M. & Skovrup, N. (1998). En ny model for referenceservice i folkebiblioteker. *Referencen*, 28 (6). Lokaliseret 3.april 2007 på WWW: <http://grupper.bf.dk/reference/referencen/refnr198/page2.htm>
- Høy, E. (2006). Manifest for 'bibliotekar 2.0'. Lokaliseret 2.1.2007 på WWW: <http://bib-log.blogspot.com/2006/11/manifest-for-bibliotekar-20.html>. (kommentar og oversættelse af L. Cohen's Librarian's 2.0 Manifesto).
- Jochumsen, H. & Rasmussen, C.H. (2006). *Bibliotekets brugere – fra klienter til forandringsagenter*. : Leif Emerek, Casper Hvenegaard Rasmussen og Dorte Skot-Hansen (red.): Folkebiblioteket som forandringsrum. Perspektiver på folkebiblioteket i kultur- og medielandskabet, s. 41-52. Kbh.: Danmarks Biblioteksforening og Danmarks Biblioteksskole.
- Larsen, K. (2007). *Google er Gud – myten om den gnidningsløse informationssøgning*. DF-Revy, 30 (2),16-19.
- Krejsler, J. (2005). Professions and their identities: How to explore professional development among (semi)-professions. *Scandinavian Journal of Educational Research*. 49 (4), 335-357.
- Lipow, A.G. (2003). *The Virtual Reference Librarian's Handbook*. New York: Neal-Schuman.
- Lov om biblioteksvirksomhed. (2000). *LOV nr 340 af 17/05/2000*. Lokaliseret 13.4.2007: [http://147.29.40.91/\\_GETDOCM\\_/ACCN/A20000034030](http://147.29.40.91/_GETDOCM_/ACCN/A20000034030)
- Maness, J. M. (2006). *Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries*. *Webology*, 3 (2) June, 2006. Lokaliseret 21.4.2007 på WWW: <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>
- Melchionda, M. G. (2007). *Librarians in the Age of the Internet: their Attitudes and Roles*. *New Library World*, 108 (3-4), 123-140.
- Mi, J. & Nesta, F. (2006). Marketing library services to the next generation. *Library Management* 27(6/7), 411-422. Lokaliseret 23.1.2007 på WWW: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0150270610.pdf>
- Moring, C. & Hedman J. (2006). At blive bibliotekar – om læring og udvikling af professionsidentitet i uddannelse og praksis. *Bibliotekarerne: En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. Schreiber, T. & Elbeshausen, H. (red.) Frederiksberg: Samfundslitteratur, s. 97-118.
- Mortensen, M. (2007). Hvad koster et par nye bryster? ... og andre gode spørgsmål. *Bibliotekspressen* 2007 (5), 16-18.
- Nielsen, H. J. (2006a) :*Litteratursiden.dk: Netbibliotek og litterært netmagasin*. Dansk Biblioteksforskning, Elektronisk skriftserie nr. 1
- Nielsen, H.J. (2006b). *Litteratursiden.dk - litterært magasin og bibliotekarisk tjenesteydelse*. I: Leif Emerek, Casper Hvenegaard Rasmussen og Dorte Skot-Hansen (red.): Folkebiblioteket som forandringsrum. Perspektiver på folkebiblioteket i kultur- og medielandskabet, s. 183-197. Kbh.: Danmarks Biblioteksforening og Danmarks Biblioteksskole.
- Nilsen, K. (2005). Virtual versus Face-toFace Reference: Comparing Users' Perspectives on visits to Physical and Virtual Reference Desks in Public and Academic libraries. *World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and council*. August 14th – 18th 2005, Oslo, Norway. Lokaliseret 9.4.2007 på WWW: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf>
- Robinson, L. & Bawden, D. (2001). Libraries, information and Knowledge in open societies. *Nordinfo-Nytt*, 2001 (2) 21-28.

Schreiber, T. (2006). Bibliotekarprofessionen siden 1960'erne. *Bibliotekarerne: En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. Schreiber, T. & Elbeshausen, H. (red.) Frederiksberg: Samfundslitteratur, s. 15-46.

Schreiber, T. & Elbeshausen, H. (red.) (2006). *Bibliotekarerne: En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Skouvig, L. (2006). Hvordan bibliotekaren opstod – et historisk perspektiv på bibliotekarprofessionen i Danmark i perioden 1880-1920. *Bibliotekarerne: En*

*profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. Schreiber, T. & Elbeshausen, H. (red.) Frederiksberg: Samfundslitteratur, s. 47-76.

Sundin, O. (2006). Informationskompetence, ikt og bibliotekarernes professionelle ekspertise. *Bibliotekarerne: En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. Schreiber, T. & Elbeshausen, H. (red.) Frederiksberg: Samfundslitteratur, s. 77-96.

Storey, T. (2006): Web 2.0: Where will the Next Generation Web take Libraries? *Next Space, The OCLC Newsletter* no. 2. Lokaliseret 10.9 2007 på WWW: <http://www.oclc.org/nextspace/002/1.htm>