

Netværk af biblioteker, trådløse netværk og kompetencenetværk – og hvordan hænger det sammen!

Af Gunhild Søndergaard

Biblioteksnetværk Storkøbenhavn er etableret i 2005 og består af Frederiksberg Kommunes Biblioteker, CBS Bibliotek, Gentofte Bibliotekerne, Det Kongelige Bibliotek, Nationalbibliotek og Københavns Universitetsbibliotek, Københavns Biblioteker, Roskilde Bibliotekerne og Roskilde Universitetsbibliotek.

Gunhild Søndergaard
Bibliotekar, projektleder KKB
gsoend@kff.kk.dk



Baggrund

Studerende i alle afskygninger udgør en stor del af den daglige brugerskare også i folkebibliotekerne. Det opleves i publikumsbetjeningen, og det er dokumenteret i Niels Ole Pors' undersøgelser gennem årene og i bibliotekernes egne brugerundersøgelser. Det er åbenlyst, at blandt andet nærheden til det fysiske bibliotek spiller en rolle for studerende i dagligdagen. Det illustreres ved et stort antal fjernlån, som formidles og lånes af folkebibliotekerne via forskningsbibliotekerne til de studerende.

Andre undersøgelser beskriver, at brugere generelt ikke har indblik i (biblioteks)systemernes kompleksitet, og at det er heller ikke et mål, at de skal have det. Tværtimod er udfordringen for bibliotekssektoren at opnå en høj grad af sømløshed for brugeren.

I Københavns Biblioteker har vi længe arbejdet aktivt med elektroniske ressourcer i mange former - både som musikfiler, e-bøger, film og det, der med en bred betegnelse, kaldes licenser. De aftaler, vi har på de områder, indgås for størstedelens vedkommende i et samarbejde mellem folkebibliotekerne. Imidlertid mente vi, at det kunne være attraktivt at få adgang til nogle af de e-ressourcer, forskningsbibliotekerne har adgang til. Det kunne eventuelt ske som pay-per-view. På initiativ af den daværende chef for Københavns Hovedbibliotek, Børge Sørensen inviterede vi Biblioteksstyrelsen og efterfølgende CBS Bibliotek, Det Kongelige Bibliotek og RUB til en drøftelse af mulighederne.

Fælles licensaftaler over en bred kam for hele bibliotekssektoren viste sig ret hurtigt ikke at være en farbar vej for indeværende. Der er imidlertid

andre muligheder. Det trådløse net er hastigt blevet etableret på de fleste folke- og forskningsbiblioteker. Det gør i sig selv bibliotekerne endnu mere attraktive som arbejdsplads for studerende og andre. Det betyder nemlig, at man med sin bærbare ved hånden, uanset hvor man som studerende befinder sig, har fri adgang til de e-ressourcer, som ens universitetsbibliotek giver adgang til. Der er samtidig adgang til hjemkommunens e-ressourcer. Sidder den studerende og arbejder på et "fremmed" forskningsbibliotek, er der altså adgang både til hovedparten af dette biblioteks e-ressourcer og til hjemkommunens ressourcer.

Vi var inspireret til at dyrke disse muligheder, som - bevares - ikke er den optimale sømløshed, men et godt bud på et stort kvalitetstilbud også for de elektroniske ressourcers vedkommende.

Biblioteksnetværket bliver dannet

På et tidspunkt blev kredsen af biblioteker udvidet med 3 store folkebiblioteker, nemlig Frederiksberg, Gentofte og Roskilde. Vi er blevet spurgt, hvorfor initiativet ikke har taget flere forskningsbiblioteker, f.eks. DTU med. Udgangspunktet har været, at de tre forskningsbiblioteker, som er med i samarbejdet, har mange studerende, som også bruger folkebibliotekerne.

Lene Stampe, RUB siger for eksempel: "RUB's motivation for at gå ind i dette netværk, er jo den viden, vi har om, at vores studerende "belaster" folkebiblioteker og forskningsbiblioteker i København" og hun tilføjer: "En filial på Hovedbanegården ville være fint for os."

Der er også et spørgsmål om fysisk nærhed for de studerende. Vi kan i flere tilfælde bogstaveligt talt se hinandens biblioteker. Det kan de studerende også. Det udelukker ikke, at andre biblioteker er relevante i samarbejdet.

Projektmodning

Biblioteksnetværket fik aftalt rammerne for samarbejdet med inspiration blandt andet fra et lignende netværk i Århus. Arbejdet kunne begynde. Vi identificerede hurtigt tre områder, som alle er interessante i forhold til de studerende i Storkøbenhavn, som andre steder: Markedsføring af e-ressourcer, fysiske materialer og fælles brugergrænseflader var på dagsordenen.

For at kvalificere arbejdet med de tre områder udarbejdede netværkets biblioteker en ansøgning til Biblioteksstyrelsen om støtte til et modningsprojekt for de tre emner. Vi modtog 100.000 fra Udviklingspuljen for folke- og skolebiblioteker til projektmodning. Bibliotekerne etablerede 3 arbejdsgrupper: markedsføring, materialesamarbejde og brugergrænseflader. Den sidste arbejdsgruppe kom ikke i gang, og der foreligger derfor ingen rapport.

De to øvrige arbejdsgrupper udarbejdede imidlertid begge rapporter om deres arbejde og konklusioner. Rapporterne kan eventuelt ses på Biblioteksstyrelsens hjemmeside. <http://bsweb.intrasuite.dk/content.aspx?itemguid={4EC8AE82-C692-4F0A-BD88-D9863581B1F1}>

Udfordringen for bibliotekssektoren er at opnå en høj grad af sømløshed for brugeren.

Vi identificerede hurtigt tre områder, som alle er interessante i forhold til de studerende i Storkøbenhavn, som andre steder. Markedsføring af e-ressourcer, fysiske materialer og fælles brugergrænseflader var på dagsordenen.



Materialesamarbejde – fysiske materialer
Arbejdsgruppen tog afsæt i tidligere erfaringer med forsøg om målrettet indkøb til studerende. Dertil undersøgte den forskellige tekniske muligheder for at koordinere indkøbet. Det viste sig, at der var forskellige udfordringer på den tekniske side. En udelukkende manuel arbejdsgang omkring koordineret materialekøb er tung og ressourcekrævende – udbyttet står ikke mål med resultaterne.

En ”ideel” model med køb ud fra kompendier støder også ind i forhindringer, som udspringer af vanskelighederne ved at få fat i litteraturlisterne før semesterstart, og igen er det relativt ressourcekrævende at købe ind i forhold til mange uddannelser. Som rapporten beskriver, forsøger bibliotekerne at følge op på fjernlånsbestillinger, som er én af rettesnorene for efterspørgslen.

Konklusionen var, at en mekanisk/teknisk løsning via Netpunkt/BoB-basen er at foretrække. Styregruppen i Biblioteksnetværk Storkøbenhavn vurderede efterfølgende, at der ikke i netværkets regi skal arbejdes videre med dette projekt. Det er til gengæld indtrykket, at de enkelte biblioteker i netværket i dagligdagen er meget opmærksomme på at optimere indkøbet til de studerende. I Køben-

havns Biblioteker giver det sig udtryk i opgradering af kontoen til indkøb af udenlandske bøger og i en overvågning af materialer, som hyppigt indlånes. På trods af det er indlånet fra forskningsbibliotekerne stadig meget stort, om end kurven flader lidt ud nu.

Markedsføring af e-ressourcer og fjernadgang

Arbejdsgruppen har tre afsnit i sin konklusion: Virtuel markedsføring af e-ressourcer, fysiske markedsføringstiltag og ønskescenariet (se nedenfor).

Styregruppen identificerede markedsføringsaspektet som det felt, hvor det næste skridt i samarbejdet skulle tages. En brugerundersøgelse, som går i dybden med de studerendes brug af (folke-) bibliotekerne var og er også på listen over ønskede projekter.

På baggrund af tilskuddet til projektmodning og resultaterne fra arbejdsgruppen vedrørende markedsføring, sendte vi med en god portion optimisme en ny ansøgning til Udviklingspuljen for folke- og skolebiblioteker. Ansøgningen drejede sig om støtte til et egentligt markedsføringsprojekt i forhold til slutbrugere og kolleger, som er de to målgrupper, som arbejdsgruppen ovenfor peger på. Desuden indeholdt ansøgningen et beløb til en brugerundersøgelse.

Det skulle vise sig, at Biblioteksstyrelsen og Det Rådgivende Udvalg ikke støttede ansøgningen trods det, at man fandt både markedsførings- og videndelingsaspektet var gode indsatsområder. Man fandt at en undersøgelse af biblioteksbenyttelsen for en gruppe studerende fra RUC og CBS falder uden for Udviklingspuljens område. Desuden begrundes afslaget med, at det er Biblioteksstyrelsens intention at støtte bredere, nationale markedsføringstiltag.

”Less is more”

Uden tilskudsmidler til det fortsatte arbejde tog netværkets styregruppe beslutning om at udsætte brugerundersøgelsen og iværksætte markedsføringssidéerne i en mindre målestok finansieret af bibliotekerne i netværket. Helt kort blev det besluttet, at vi skulle gå i gang med en kombineret markedsføring og kompetenceudvikling i forhold til kollegerne i de 7 biblioteker. I forhold til slutbrugeren skulle der sættes gang i en markedsføring af e-ressourcer og fjernadgang til e-ressourcerne. I den markedsføring af e-ressourcerne, der var henvendt til slutbrugeren skulle der især fokuseres på det trådløse netværk som en meget vigtig mulighed for fjernadgang til e-ressourcerne.

”I forhold til virtuel markedsføring af licenserne anbefaler projektgruppen, at der findes en synlig og markant placeret indgang til biblioteksinformationer målrettet studerende. Man kunne overveje ens logo og grafisk udtryk, således at branding af ydelsen bliver så synlig som muligt. Vi foreslår yderligere, at der udarbejdes en grafisk løsning, hvor de forskellige bibliotekstyper og deres tilgang er tydelige.¹ Den grafiske model kan kombineres med en tekst med praktisk information om licenser m.m., der gør de studerende opmærksom på, hvilke muligheder de har på de forskellige biblioteker og i de forskellige baser. Vi anbefaler, at der udarbejdes/oplistes regelsæt med hensyn til benyttelse i samspil med Fjernadgang.dk.

I forhold til fysiske markedsføringstiltag ser projektgruppen to målgrupper: Studerende og bibliotekspersonale. Det er vigtigt at koble elektroniske tiltag på en fysisk markedsføring og man kan vælge at iværksætte en kampagneperiode på de deltagende biblioteker. Projektgruppen foreslår, at man går videre med tanker om at lave en fælles side, hvor man samler al viden på et sted i form af en samlet indgang med en egen webmaster.

Projektgruppen konkluderer, at for den studerende som slutbruger er sømløs adgang til alle de indkøbte e-ressourcer på tværs af folke- og forskningsbiblioteker et ønskescenarie, der kan opstilles som det overordnede mål. Tiltag på området kan arbejde hen imod en sømløs arkitektur – en fælles indgang i både folke- og forskningsbiblioteker til de samme ydelser, blandt andet bedre adgangsveje til netjenester. Dette må stå som et mål, der overordnet set kan arbejdes hen imod. Desuden skal det i ”det hybride bibliotek” være et mål, at integrere den virtuelle information i den daglige liv- og arbejdsituation for så mange grupper som muligt”

¹ Projektgruppen er ikke helt enige om det smarte i at udarbejde ens logo og grafisk udtryk, med mindre det refererer til kendte og indarbejdede systemer eller tjenester.



Vort mål har således ikke været at uddanne kollegerne til at give en egentlig faglig vejledning i de andre bibliotekers baser. Vores mål har været, at vi udover at have detaljeret kendskab til egne e-ressourcer også skal have et godt kendskab til de andre bibliotekers enorme kvalitetstilbud af e-ressourcer, som kun er et tastatur-tryk væk for den studerende.

Kollegerne

Til opgaven med markedsføring og kompetenceudvikling i forhold til kollegerne udpegede netværket repræsentanter fra de 7 biblioteker. Der er tale om personer, som har et stort kendskab til deres eget og eventuelt andre bibliotekers e-ressourcer. Dertil er det personer, som er vant til at introducere og undervise. Med rette fik denne gruppe navnet "Kompetencenetværket". Opgaven for netværket defineres i biblioteksnetværkets handlingsplan for 2007 til at være følgende:

Der afholdes 6 temaformiddage vedrørende elektroniske ressourcer for biblioteksnetværket og der udarbejdes markedsføringskampagne målrettet slutbrugere/studerende i biblioteksnetværkets område vedrørende elektroniske ressourcer og trådløst netværk

Kompetencenetværket planlagde i løbet af 2 møder de 6 temaformiddage, som blev afholdt for kollegerne i de 7 biblioteker og for kolleger fra nogle af de øvrige store folkebiblioteker i Storkøbenhavn.

Der var en del overvejelser i planlægningen, emnebaseerede introduktioner, bred pensel med bibliotekernes 'sortiment' af e-ressourcer, skiftende program eller 6 ens temaformiddage. Resultatet blev, at repræsentanterne fra de tre forskningsbiblioteker hver havde et oplæg om deres ressourcer med en vis 'arbejdsdeling', så universalsbibliotekerne Det Kongelige Bibliotek og Roskilde Universitetsbibliotek lagde vægten på forskellige ressourcer. CBS Bibliotek lagde naturligvis vægten på de e-ressourcer som i særlig grad kendetegner CBS.

Folkebibliotekerne bidrog med et fælles oplæg med et udpluk af e-ressourcerne i folkebibliotekerne om licensguide.dk og om fjernadgang.dk.

Vores tanke med temaformiddagene var at give kollegerne i de deltagende biblioteker værktøjer til at give de studerende, som vi ovenfor har konstateret 'vandrer', et indblik i det samlede tilbud af e-ressourcer. Erfaringsmæssigt har langtfra alle studerende et overblik, ej heller altid viden om de e-ressourcer, de via campuslicenser har adgang til fra et hvilket som helst sted i verden. Vort mål har således ikke været at uddanne kollegerne til at give en egentlig faglig vejledning i de andre bibliotekers baser. Vores mål har været, at vi udover at have detaljeret kendskab til egne e-ressourcer også skal have et godt kendskab til de andre bibliotekers enorme kvalitetstilbud af e-ressourcer, som kun er et tastatur-tryk væk for den studerende.

Vi ville også gerne slå et stort slag for fjernadgang. Så i temaformiddagen indgik, at de enkelte biblioteker fortalte, hvordan man netop hos dem opnår fjernadgang og ikke mindst vigtigt, hvem der kan få fjernadgang.

Lene Stampe fra RUB siger: "*På RUB er vi nu blevet mere opmærksomme på, at enhver bruger også har adgang til sin hjemkommunes elektroniske ressourcer*".

Vi har endnu ikke det sømløse bibliotek, men præ-sømløshed kan vi måske tillade os at tale om. I min optik kræver dette stor viden hos medarbejderne – også i de omliggende biblioteker, og det kræver transparens og oplysning om adgangsveje

Evaluering af temaformiddagene

Der var cirka 80 deltagere i temaformiddagene i alt. Fra den skriftlige evaluering er det vores indtryk, at langt hovedparten var godt tilfreds med udbyttet.

Det giver sig udslag i en generelt set god vurdering af indhold og niveau og enkeltstående positive kommentarer:

Rigtig godt med en introduktion til forskningsbibliotekernes tilbud og muligheder + licensguide og netværket. En god måde at profilere databaserne på – giver også mulighed for videndeling på tværs. Det vil blive en stor hjælp med det kommende website.

Der er naturligvis også deltagere, som havde forventet noget andet, og udtrykker dette i deres kommentarer.

Pjece, plakat og kollegaweb

En mindre gruppe i kompetencenetværket udarbejdede en brochure og plakat, som er distribueret via bibliotekerne og som i denne vinter vil blive yderligere distribueret for eksempel via kollegier og lignende. Brochuren indeholder i meget kort form en anvisning om brugen af e-ressourcer både via fjernadgang og i bibliotekerne. Desuden indeholder den oplysninger om den vejledning og book-en-bibliotekar, som bibliotekerne tilbyder. Det har været svært at måle effekten af brochuren og plakaten, idet det ikke inden for de beskudte økonomiske rammer har været muligt at foretage nogen egentlig evaluering af denne del af indsatsen.

I kompetencenetværket fandt man, at en webside for kollegerne med oplysninger om betingelser for fjernadgang på de enkelte biblioteker ville være en hjælp. Undervejs i arbejdet har det udviklet sig til, at websiden også kommer til at indeholde nyheder om e-ressourcer og en blog. Alt sammen beregnet for bibliotekskolleger. En betaversion eller måske



en "Release Candidate" vil være tilgængelig, når dette DF Revy udkommer. Adressen er www.bibliotek.kk.dk/storkoebenhavn. Den planlagte kollegaweb blev overordentlig positivt modtaget på temaformiddagene.

Hvordan fortsætter samarbejdet i netværket i fremtiden

Biblioteksnetværkets styregruppe har besluttet, at kompetencenetværket kan genoplives i det omfang, der opstår idéer til temaformiddage eller kurser. Der kommer nye ressourcer til, og kravene fra slutbrugerne ændrer sig over tid.

Vi har stadig planer om en undersøgelse, som – eventuelt i interviewform, undersøger de studerendes motiver for valg af biblioteker. Især Roskilde Universitetsbibliotek har talt for

denne undersøgelse; CBS Bibliotek, København og formentlig flere andre biblioteker i netværket er interesserede i at indgå.

Den 25. januar 2008 blev der afholdt et idéseminar om sociale teknologier. Herfra kommer et idékatalog, og det er hensigten at iværksætte et antal af disse. For nogle af idéernes vedkommende vil dette sikkert ske med tanke på en ansøgning om udviklingsmidler.

Netværkets arbejde baseres på de ressourcer, som bibliotekerne lægger i det. Der arbejdes med møder i styregruppen og efter behov i ad hoc arbejdsgrupper. Københavns Biblioteker varetager sekretariatsfunktionen for netværket.

Interesserede biblioteker er velkomne til at henvende sig til denne artikels forfatter for flere informationer.

En betaversion eller måske en "Release Candidate" af denne kollegaweb vil være tilgængelig, når dette DF Revy udkommer.

Adressen er: www.bibliotek.kk.dk/storkoebenhavn.

