

CBS Library FAQ

Af Søren Madsen

CBS Bibliotek lancerede hen over vinteren en 'CBS Library FAQ', som er et engelsksproget hjælpeværktøj med ofte stillede spørgsmål & svar om informationssøgning og emner på biblioteket. Det nye værktøj er resultatet af et samarbejde med University of Pennsylvania Library/ Wharton School.

Søren Madsen
Bibliotekar
sm.lib@cbs.dk



Business FAQ'en er opdelt i 12 kategorier (f.eks. 'Finance') og indeholder ca. 250 spørgsmål/svar, f.eks.: "Where do I find the Council Company law directives of the EU?". Hvert spørgsmål har et kortfattet svar, der er beregnet til at føre spørgeren videre til den rette database, bog eller hjælpside. Man kan enten bladere gennem hierarkiet eller søge på keywords i spørgsmålene. CBS Library FAQ'en tjener 2 formål:

1. Et hjælpeværktøj for bibliotekets brugere. De får hurtig hjælp til deres problem. Spørgsmålene er udformet sådan, at spørgeren med det samme bliver ledt hen til svaret.
2. Et videndelingsværktøj internt på biblioteket. Som informationsvagt kan man bruge FAQ'en, hvis man f.eks. er kommet i tvivl om et fagligt spørgsmål eller hvilken database, der er bedst til en specifik emnesøgning osv. Man har mulighed for at dele sin viden med sine kollegaer.

Baggrund

University of Pennsylvania Library har udviklet softwaret og strukturen bag hele FAQ-systemet. Lippincott Library har stået for udviklingen af "Business FAQ'en", som bl.a. også er implemen-

teret af business bibliotekerne ved University of Columbia, Michigan Ross School of Business, Massachusetts Institute of Technology, New York University, Princeton University, Purdue University, Stanford Graduate School of Business og Yale University.

CBS Bibliotek er det første bibliotek udenfor Nordamerika, der tager FAQ-systemet i brug.

Teknik

University of Pennsylvania Library er vært for datter-systemerne. Indholdet har karakter af open source og kan således genbruges af alle de deltagende biblioteker. CBS Bibliotek overtog en pulje med alle Lippincott Library's spørgsmål. De relevante spørgsmål blev herefter redigeret, så de matchede de lokale forhold hos os og tilføjet vores lokale videnbank. Herudover kan alle nye og redigerede spørgsmål fra de andre biblioteker i FAQ-netværket nemt redigeres og tilføjes lokalt.

FAQ'en har et indbygget statistikværktøj, der hjælper med at holde styr på brugen med hensyn til typer af søgninger, visninger efter kategori og efter popularitet. Det er en væsentlig feature, der giver CBS Bibliotek mulighed for at se, om brugerne har søgt efter emner uden at finde svar.

Dette giver input til oprettelse af nye spørgsmål & svar. På denne måde er systemet yderst anvendeligt i forhold til at opfange nye problemer og interesseområder hos brugerne og til hurtigt at få etableret nye spørgsmål i FAQ'en.

Fordele

1. Det er nemt at arbejde med - kræver kun begrænset kendskab til nogle enkelte html-koder
2. Hurtigt og decentralt i forhold til opdatering af indhold
3. Man bliver selv klogere af at sidde og formulere sin viden ned på tekst

Ulemper

1. Kun mulighed for et sprog
2. Systemet kan være tungt og langsomt at arbejde med
3. Ligger eksternt. Vi kan ikke arbejde direkte i systemet med de enkelte elementer
4. Arbejde med opdatering og vedligeholdelse af indhold, links m.m.

Litteratur

Halperin, Michael et al: *Just the FAQs, Ma'am: Sharing a Business Knowledge Database*, Journal of Business & Finance Librarianship. 2006, vol. 12, iss. 1, s. 33-40

CBS Library FAQ'en kan findes via CBS Biblioteks hjemmeside:
www.cbs.dk/bibliotek

