

Reserapport NVBFs studieresa till USA 3-14 november 2004

Jag hade förmånen att, med hjälp av resestipendium från Svensk biblioteksforening och Ingeborg Heintzes resestipendium, Malmö stadsbibliotek, delta i NVBFs studieresa i november 2004. På Karen Blixens kafé på Kastrup samlades vi, en grupp om 24 nordiska bibliotekarier för att tillsammans göra denna. Danskarna var i majoritet, därefter vi svenskar, men även Norge och Finland var representerade i denna grupp som alla redan arbetar med, eller planerar att göra, virtuell referenstjänst. Resans syfte var att besöka folk- och universitetsbibliotek som arbetar med chat- och/eller eposttjänst. Inom ramen för resan fanns också möjlighet att delta i VRD (<http://www.vrd.org>) – en av världens största och mest ansedda konferenser på området. För min del, som arbetat med chatt- och eposttjänst sedan 2001, hoppades jag hitta nya vinklingar och nya idéer att ta mig an frågorna i den virtuella referenstjänsten. Eftersom folkbibliotekets tjänst *Fråga biblioteket* mest har skolelever i sin chatt, hoppades jag också få lite nya impulser i arbetet med den användargruppen. Schemat var välfyllt och vi hann besöka många bibliotek under de 11 dagar vi var i landet. I denna rapport har jag valt att kommentera de bibliotek som gjorde starkast intryck på mig och de föredrag från konferensen som har fastnat och som kommer att resultera i något konkret i min egen verksamhet i *Fråga biblioteket*. Kompletta förteckning på de bibliotek vi besökte återfinns sist i rapporten.

Först kan jag konstatera att vi i Sverige på många sätt ligger långt fram i utvecklingen, både i det fysiska och virtuella biblioteket. Det som slår mig när jag tänker tillbaka på biblioteken var att mycket var oerhört flott med fina möbler, mycket yta, stora informationsdiskar och trådlöst för besökarna, men i andra änden, dvs bakom de stängda dörrarna till arbetsrummen är det trångt, gammaldags och allt annat än flott. Ett enda av alla bibliotek vi besökte hade utlåningsautomater och de visade stolt upp dem som en riktig modernitet. På Malmö stadsbibliotek, som är min arbetsplats, har vi haft automatiserad utlåning och återlämning i åtta år. Att amerikanska bibliotek har en annan kultur när det gäller volontärarbete är såklart en förklaring, men det är slående vilka kontraster det finns inom en och samma byggnad. De flesta bibliotek som arbetar med virtuell referenstjänst i USA arbetar i konsortier, större eller mindre. USA började med sådana här tjänster några år före Sverige, men det är intressant att se att statistiken liknar varandra. Hos folkbibliotekens tjänster är antalet frågor högt, och mest är det skolelever som ställer frågor, så är det i *Fråga biblioteket*

också. Dock kan man, inte utan en stor portion stolthet, konstatera att Fråga bibliotekets chatt som i dagsläget består av 13 bibliotek har rekordmånga chattar per dag. Med våra ca 40-50 chattar per dag ligger vi bland de mest välbesökta virtuella referenstjänster i världen!

VRD 2004 – Creating a Reference Future

Att de flesta användare i chatten på de amerikanska tjänsterna är skolelever och ungdomar vittnade de många föredragen på VRD om. Jag lyssnade på några av dem med varierande intresse. Marie Radford från Rutgers University, New Jersey höll en presentation med den humoristiska titeln *Yo Dude! Y R U Typing So Slow?* Hon hade gjort en undersökning som resulterade i riktlinjer som operatörer – och användare – kan använda för att få ut maximalt av chattsessionen. Bl a menar hon att en positiv attityd från operatören ger ett bättre slutresultat för användaren än om man är mer negativ. Självklarheter kanhända, men väl värda att beakta! Hon gav också handfasta råd hur man handskas med, framförallt ungdomar, som är otrevliga i chatten. Exemplet på otrevliga chattar fick dock inte oss svenska operatörer att trilla baklänges. Vi har sett mycket värre och otrevligare kommentarer än så!

Ett annat föredrag som jag uppskattade mycket var det med titeln *Teen and Chat Reference: a match in heaven or...?* Louise Greene från Anne Arundel Community College i Maryland, Laura Kortz från New Jersey City University och Sharon Morris från AskColorado, Colorado State University, diskuterade varför ungdomar uppför sig som de gör i chatten och hur man bäst hanterar dem. Även här fick man handfasta råd som är lätta att anpassa till svenska förhållanden.

Pascal Lupien från University of Guelph, Ontario, Canada, talade om hur man bygger upp en tvåspråkig virtuell referenstjänst. Hans egen erfarenhet på området är att bygga upp en fansk- och engelskspråkig tjänst och han talade om problem och möjligheter, krav och utmaningar. Vad som är värt att notera, är att han som svar på en fråga från åhörarna om det finns något liknande någon annanstans i världen, nämner Ordbrons epostservice i Sverige! Jag blir inte lite stolt att denna tjänst som ännu inte marknadsförts nämnvärt, är bekant för en bibliotekarie i Canada och som dessutom får stå som exempel på något så unikt som en flerspråkig virtuell referenstjänst!

Steve Coffman, Vice President, Business Development, LSSI, Inc. och Linda Arret Library Consultant, Reference Services and Technologies får stå som sista exempel på intressanta föredrag på konferensen. Steve Coffman anses vara en guru när det gäller virtuell referenstjänst och jag har tidigare haft förmånen att träffa honom då han var en av föreläsarna

på den nordiska konferensen om virtuell referenstjänst i Malmö för några år sedan. Han har tillsammans med Linda Arret skrivit en mycket uppmärksam artikel som handlar om hur kostnadseffektiv en chatt i biblioteksmiljö egentligen är.

(http://www.infotoday.com/searcher/jul04/arret_coffman.shtml) De höll en intressant föreläsning om vad man måste tänka på när man väljer att ha en virtuell referenstjänst i sitt bibliotek och hur man ska tänka rent ekonomiskt för att det ska vara hållbart och försvarbart.

Bibliotek

Vi besökte sammanlagt sex bibliotek under resan och här presenteras de tre som gjorde starkast intryck på mig. Columbus Metropolitan Library (<http://www.cml.lib.oh.us/>) är ett stort folkbibliotek med en enorm barn- och ungdoms avdelning, musik- och filmavdelning och ett imponerande ”skyltfönster” på första våningsplanet som mer liknade en bokhandel än ett bibliotek. Här hade man samlat allt nytt, attraktivt material inom alla ämnesområden så att det lätt skulle vara tillgängligt för besökarna. Snyggt, lockande och välbesökt. På biblioteket fanns också ett callcenter dit alla telefonsamtal dirigerades. För allmänheten är det omöjligt att ringa direkt till en informationsdisk, alla samtal går till detta callcenter som, om det blir nödvändigt, kopplar vidare ut till informationsdisken. Oftast klarar dock personalen här av att besvara de frågor som kommer in på telefon. Man hanterar ungefär 1000 telefonfrågor per dag i detta callcenter. Är möjligen detta något som svenska folkbibliotek kommer att ta efter om några år? Man kan också undra om vi tvingas ha samma sorts skylt i entrén som mötte oss, ”No Weapons Allowed!” och så en överkryssad revolver. Man hade också, som på flera andra av de bibliotek vi besökte, en vakt vid utgången som man utan pardon var tvungen att passera samt uppvisa medhavd väska för, innan man kom ut.

Brooklyn College Library (<http://library.brooklyn.cuny.edu/>) är ett stort, vackert och påkostat bibliotek som öppnades efter en renovering så sent som 2002. Här har man imponerande 900 publika Internetdatorer, både Mac och PC, allt för att möta användarnas behov och önskemål.

Rutgers University Libraries (<http://www.libraries.rutgers.edu/>) i New Jersey är egentligen 26 olika bibliotek varav vi besökte ett av dem. Vackert, lugnt, nyrenoverat och innovativt. En stor sal med läsbord och sköna fåtöljer på ena sidan och en sponsrad ”datadjungel” på andra möter besökarna som kliver in i biblioteket. Ena långväggen var helt i glas och vätte ut mot träd och gräsmatta och här hade man placerat fyra gungstolar i trä för att

visa på vilan och behovet av kontemplation. Vackert och genomtänkt, här kunde jag stannat länge!

Sammanfattning

Jag är glad att jag fick möjlighet att följa med på denna mycket välplanerade och genomtänkta resa. Att viga sina vyer och se andra bibliotek, träffa kollegor både inom och utanför landets gränser är oerhört stimulerande. Att höra och se saker som man redan själv gör eller har är ingen nackdel, tvärtom kan det stärka en i arbetet att man gör rätt och att fler tänkt i dessa banor. Det nya jag tagit till mig ska under våren omvandlas i praktik och jag ser fram emot det arbetet.

Program för resan med samtliga studiebesök presenterade:

<http://dpb.dpu.dk/nvbf/usa2004.html>

Marita Wästerfors

Malmö 14 november 2004