

## Det digitale folkebiblioteks indhold Hørings svar fra nuværende praktiserende biblioteksvagter

Bestyrelsen for Det Digitale Folkebibliotek har fremsendt et beslutningsoplæg til et fokuseret bibliotekstilbud, som nuværende praktiserende biblioteksvagter har følgende hørings svar til.

I DDF's høringsbrev fremgår det, at DDF's bestyrelse hælder til materialets scenarium 1, som *ikke* inkluderer net tjenesten Biblioteksvagten og på medlemsmødet d. 24.2., blev det slået fast, at heller ikke *funktionen*, hvor borgerne kan få svar på deres spørgsmål, er indeholdt i scenariet.

Scenarium 2 indeholder Biblioteksvagten, men sandsynligvis forstået som funktion og ikke som nuværende tjeneste. DDF's bestyrelse anbefaler, at net tjenesten Biblioteksvagten ikke skal fortsætte i sin nuværende form, men at en kommunikationsplatform, der giver adgang for brugerne til at få besvaret spørgsmål i det fælles digitale tilbud, skal indarbejdes i det fælles CMS.

Det scenarium giver god mening, idet et digitalt folkebibliotek uden mulighed for, at brugerne kan stille spørgsmål og få fagligt kvalificerede svar, for os at se er helt utænkeligt. – Et digitalt folkebibliotek skal et langt stykke af vejen give brugerne de samme muligheder som de lokale fysiske biblioteker:

- Søgning efter konkrete materialer (bøger, ebøger, lydbøger, musik, film...)
- Inspiration til læsning/lytning af såvel skøn- som faglitteratur
- Vejledning i søgning efter konkrete materialer og information om "alt mellem himmel og jord", herunder også hjælp til anvendelse af websites og digitale tjenester fx eReolen og Filmstriben, eBook Central og bibliotek.dk

Det sidste punkt udgør ét af de to ben, som danske folkebiblioteker altid har stået på, nemlig det ben, som omhandler folkebibliotekernes rolle ift. at fremme oplysning, jf. bibliotekslovens formålsparagraf.

Funktionen med at levere troværdig og verificeret information er en af folkebibliotekernes kerneopgaver, og denne funktion er i dag mere nødvendig end nogensinde, hvor folkebibliotekernes berettigelse netop må være at sikre en vidende og reflekterende/kritisk tænkende befolkning, som er i stand til at træffe beslutninger på et vidensbaseret grundlag og fremme den demokratiske samtale.

En teknisk platform til kommunikation med borgerne bør derfor medtænkes i det digitale folkebibliotek, og denne platform skal dels kunne anvendes til kommunikation mellem det enkelte folkebibliotek og deres primære brugere, men vil også kunne anvendes til etablering af et fællesskab om en spørgetjeneste i lighed med den nuværende spørgetjeneste Biblioteksvagten. Med en sådan teknisk platform vil man kunne sikre, at borgerne uanset kommune vil kunne komme i kontakt med biblioteket, og platformen bør derfor være et logisk element i en grundpakke under DDF.

En sådan teknisk dialogplatform bør i øvrigt kunne slå igennem ikke kun via cms'et, men også via apps, bibliotekers selvbetjenings-skærme og andre digitale tilbud, således at "et fokuseret tilbud" bliver genkendeligt alle veje ind.

Vi vil gerne slå fast, at dette hørings-svar ikke skal læses som et ønske om, at Biblioteksvagten skal fortsætte fuldstændig som i dag. Vi er helt klar over, at såvel finansiering som organisering skal nytænkes, men den overordnede idé om, at danske folkebiblioteker samarbejder om at besvare brugernes spørgsmål, giver stadig rigtig god mening – for både borgere og biblioteker:

- God tilgængelighed – i dag 84 bemandede åbningstimer/uge
- Mulighed for fri og lige adgang uanset om man bor i midten af en storby eller på kanten af Danmark jf. verdensmål nr. 4 om at sikre lige adgang til kvalitetsuddannelse og fremme alles muligheder for livslang læring.
- Fagligt højt kvalitetsniveau, idet en fælles spørgetjeneste giver langt større variation af biblioteks-faglige spørgsmål end tilfældet er ved arbejdet på et lokalt bibliotek og her-ved opnås kompetencer (søgekompetencer, erfaring med chatkommunikation, erfaring i at arbejde med digital service/digitalt værtskab) til gavn for det lokale bibliotek.
- Let adgang til specialviden, idet der trækkes på den samlede viden hos alle deltagende biblioteker

Hertil kommer muligheden for fortsat kompetenceudvikling via den allerede eksisterende kompetenceudviklingsplatform samt afvikling af faglige temadage og/eller konferencer. Dette kompetencefællesskab er, efter bibliotekaruddannelsernes nedlæggelser, i øvrigt det eneste sted i væsnet, hvor der tilbydes kompetenceudvikling på informationsområdet for bibliotekspersonale, og dermed den eneste mulighed for at opretholde og videregive faglige

kompetencer inden for informationssøgning. Hvis de kompetencemuligheder, som dette fællesskab giver mulighed for, forsvinder, vil det udfordre - og på sigt ødelægge – bibliotekernes mulighed for at levere og formidle troværdig og verificeret information til borgerne. Bibliotekerne vil således ikke længere kunne varetage rollen som vidensformidlere og ikke kunne leve op til bibliotekslovens formålsparagraf.

I Biblioteksvagten modtager vi dagligt spørgsmål, som viser, at borgerne har mange forskellige typer af spørgsmål. Både spørgsmål i tilknytning til det bibliotekerne tilbyder, men også mere komplekse spørgsmål om alverdens emner, spørgsmål, som kræver biblioteksfaglige kompetencer at besvare, og som ingen søgefunktion, uanset hvor avanceret den er, vil kunne løse fagligt forsvarligt.

En undersøgelse af de 2.240 spørgsmål Biblioteksvagten fx modtog i perioden 1.- 31. januar 2023 viser fordeling på spørgsmålskategorier således:

"Kategori"	Andel procent	"Kategori"	Andel procent
Titelspørgsmål (bøger, artikler, film...)	27	Lånerstatus/fornyelser/pinkode/gebyrer	22
Komplicerede titelspørgsmål	3	Oprette bruger	1
Emnespørgsmål (udover SRP o. l. og uden musik)	18	Diverse spørgsmål om fysiske biblioteker	8
Studieopgavespørgsmål	9	Bibliotek.dk	1
Emnespørgsmål inden for musik	2	Hjælp til downloads af dokumenter	1
Problemer med licensadgange (udover eReolen og Filmstriben)	2	IT-problemer/MitID/Borgerservice	19
eReolen & Filmstriben	3	Loginproblemer	2

Undertegnede biblioteksvagter anbefaler på det kraftigste, på baggrund af ovenstående, at det digitale folkebibliotek vil indeholde en moderne kommunikationsplatform, som kan understøtte muligheden for et fagligt og praktisk fællesskab, således at bibliotekerne i fællesskab fortsat kan tilbyde tilgængelighed samt give borgerne kvalificeret hjælp til vidensøgning.

Dit navn	Dit bibliotek	Dit navn	Dit bibliotek
Malene Munk	Odder Bibliotek	Rikke Bedker	Randers
Marianne Henningsen	Midelfart	Sanne Brøndum Andersen	Randers Bibliotek
Sesse Maria Nisted Atkin	Ishøj Bibliotek	Sigurd Dam Jensen	Næstved Bibliotek
Merete Stockfleth	Vordingborg Bibliotekerne	Søren Jensen	Biblioteket Sønderborg
Morten Flacheberg Andersen	Furesø	Susanne Hedegaard Petersen	Vejen
Marie Meldgaard Kjær	Esbjerg Kommunes Biblioteker	Susanne Brandt Nielsen	Randers Bibliotek
Martin Jensen	Næstved Bibliotek	Stine Ravn Harlou	Fredericia
Mette Holmgård Schjødt-Pedersen	Vejen Kommunes Biblioteker	Stine Thomsen Strømsted	Helsingør Kommunes Biblioteker
Mette Trøjgaard Nielsen	Næstved Bibliotek	tina kragelund	hjørring bibliotek
Mads Vennike Nielsen	Gribskov Biblioteker	Tove Juul Hansen	Syddansk Universitetsbibliotek
Niels Ulrik Schack	Egedal Bibliotekerne	Trine Louise Bernicken	Syddansk Universitetsbibliotek
Niels Johannes Jakobsen	Aabenraa Biblioteker og Kulturhuse	Tracey Ann Pavitt	Roskilde Bibliotek
Patrick Falgren	Odense Biblioteker & Borgerservice	Ulla Andersen	Silkeborg Bibliotekerne
Pernille Kjær Larsen	Odense Bibliotek og Borgerservice	Ulla Merete Alsing Stangerup	Hillerød Bibliotek
Pernille Mølhede	Vejen Kommunes Biblioteker	Vibeke Riis	Guldborgsund-bibliotekerne
Rasmus Hald Jensen	Hoje-Taastrup Kommunes Biblioteker	Vibeke Schmidt	Biblioteket Frederiksberg
		Wanda Lykke Mortensen	Hoje-Taastrup Bibliotekerne

- Underskrifter fortsætter på næste side...

Dit navn	Dit bibliotek	Dit navn	Dit bibliotek
Anne Christoffersen	Aabenraa Bibliotek	Hanne Bjørn	Roskilde
Anna Kristensen	Jammerbugt Bibliotekerne	Henriette Elkjær Smedebøl	Odsherred Bibliotek
Ane Knudsdatter Schlage	Kulturium Ishøj Bibliotek	Michael Bach	Biblioteket Frederiksberg
Allan Johannes Brandt Andersen	Brønderslev Bibliotek	Heidi Knudsen Rostholm	Kulturium Ishøj Bibliotek
Anders Michael Helms	Guldborgsund-bibliotekerne	Helle Friis Tolstrup	Odder Bibliotek
Anne Mette Kragsgig	Odense Bibliotek	Henriette Lind Nissen	Kulturium Ishøj Bibliotek
Andreas Toft	Høje-Taastrup kommunes biblioteker	Henrik Schou	Aalborg Bibliotekerne
Ane Øhrstrøm	Holbæk Bibliotekerne	Helle Rekdal Schonemann	Odsherred Bibliotek og Kulturhuse
Anita Bjerg Elleby	Vejle	Heidi Kjølbj Andersen	Viborg Bibliotekerne
Anja Gamskjær Hansen	Aalborg Bibliotekerne	Helle Larsen	Biblioteket Sønderborg
Anne Kathrine Steen Cauchi	Ishøj	John Rudolf Holm Olsen	LollandBibliotekerne
Anne Krogsgaard Hansen	Fredericia Bibliotek	Inger Enemark	Biblioteket Sønderborg
Annelise Rønnow	Aalborg Bibliotekerne	Iben Rosa Thrane Thomsen	Frederikshavn Bibliotek
Anders Frankær Olsen	Frederikssund	Inger Gitte Andersen	Odense Bibliotekerne
Annika Sehested Laursen	Silkeborg Bibliotekerne	Ingrid Hjorth Hansen	Guldborgsund bibliotekerne
Anne-Marie van de Weerd	Syddjurs	Inger Andersen	Horsens Bibliotek
Berit Elisabeth Alving	Syddansk Universitetsbibliotek	Ingeborg Nielsen	Hilleroed Bibliotek
Birgitte Gyldendal Mikkelsen	Esbjerg Kommunes Biblioteker	Ida Stærk Østergaard	Randers Bibliotek
Birthe Hvid Iversen	Randers Bibliotek	Jacob Skou Gaardsted Bæk	Aalborg Bibliotekerne
Dinna Andrup Madsen	Herning Bibliotekerne	Jan Broholm Andersen	Roskilde Bibliotekerne
Dorte Grout	Herning Bibliotekerne	Janus Bjarke Andersen	Horsens kommunes biblioteker
Grete Ninette Halling	Herning Bibliotekerne	Jeanette Vaarum Willrodt Andersen	Svendborg Bibliotek
Hanne Riis Nielsen	Herning Bibliotekerne	Jens Christensen	Middelfart Bibliotek
Hanne Sørensen	Tønder Kommunes Biblioteker	Jeppe Thorsen	Gladsaxe Bibliotekerne
Ole Bang Christensen	Tønder Kommunes Biblioteker	Jesper Morup Handberg	Viborg Bibliotekerne
Pia Kristensen	Tønder Kommunes Biblioteker	Jørgen Bech Pedersen	Aalborg Bibliotekerne
Trine Jacobsen	Herning	Jan Plougmann	Vejle Bibliotek
Vera Daugaard	Herning Bibliotekerne	Jørgen Salling	Syddansk Universitetsbibliotek - Esbjerg
Birte Ron	Ringkøbing-Skjern Bibliotekerne	Julie Ørum Aquist	Biblioteket Frederiksberg
Birgitte Haag Jespersen	Holbæk Bibliotekerne	Kalle Nielsen	Vejle Bibliotekerne
Bo Bülow	Svendborg Bibliotek	Karen-Margrethe Revsbæk	Roskilde
Bo Gerner Nielsen	Hjørring	Kasper Hagel Madsen	Svendborg Bibliotek
Bodil Fryland Hejlsvig	Ringkøbing-Skjern Bibliotekerne	Kenneth Roy Henriksen	Holbæk Bibliotek
Cecilia Kristensen	Esbjerg Bibliotek	Kirsten Marie Dreier	Ringkøbing-Skjern Bibliotekerne
Charlotte Fruergaard Rosenvinge	Skive Bibliotek	Kirsten Annette Gundersen	Hjørring Bibliotekerne
Christina Søe Rotboll	Vejle Kommunes Biblioteker	Kirstine Grøngaard	Brønderslev
Christine Marie Josiasen	Horsens Kommunes Biblioteker	Kirsten Schandorff Jensen	Skive bibliotek
Claus Jacobsen	Biblioteket Sønderborg	Kis Walther	Syddjurs Bibliotek / Rønde Bibliotek
Claus Tornho	Vejle Kommunes Biblioteker	kristian Jessen	Aalborg Bibliotekerne
Dina Lemming Pedersen	Gentofte Bibliotekerne	Kasper Svangren	Frederikssund Bibliotekerne
Ditte Trudslev	Aalborg Bibliotekerne	Lars Månsson	Næstved Bibliotek & Borgerservice
Dorte Bjørn Silvsgaard	Svendborg Bibliotek	Loke Daugbjerg Andersen	Randers Bibliotek
Dorte Søndergaard	Middelfart Bibliotek	Leif Jensen	Høje Taastrup Bibliotek
Dorthe Gaardboe	Brønderslev Bibliotek	Lena Kristin Berard Høyer	Egedal Bibliotekerne
Dorthe Svendsen	Aalborg Bibliotekerne	Lene Østergaard	Skive Bibliotek
Hannah Elisabeth Bennetsrn	Faaborg-Midtfyn Bibliotekerne	Lilian Hansen	Faaborg Midtfyn
Elisabeth Sode Kaper Buch	Holstebro Bibliotek	Lis Kjeldsmark Gregersen	Vejle
Erla Einarsdóttir	Odsherred Bibliotek	Lisbeth Stoltze	Esbjerg kommunes biblioteker
Erik Just Hansen	Ringkøbing-Skjern Bibliotekerne	liselotte barker	aabenraa bibliotek
Eva Jensen	Svendborg Bibliotek	Lene Moldrup Jensen	Skive Bibliotek
Eva Themsén	Vordingborg Bibliotek	Lone Aarslev	Egedal Bibliotekerne
Gitte Bach Markussen	Syddansk Universitetsbibliotek	Lotte Stühr Pedersen	Gladsaxe bibliotekerne
Gitte Buur Rasmussen	Odder Bibliotek	Lisbeth Roed	Vejle Bibliotekerne
Hanne Friis Jensen	Silkeborg	Lars Thomsen	Aabenraa Bibliotekerne
Hanne Klinting	Vejle Kommunes Biblioteker	Lene Tolberg Overgaard	Horsens Kommunes Biblioteker