**5th International Evidence Based Library and**

**Information Practice Conference**

**Stockholm, 29. juni – 3. juli 2009**

 **Spesialbibliotekar Ingeborg Teigland, Akershus universitetssykehus, Medisinsk fag- og forskningsbibliotek**

Siste uken i juni, mandag 29. juni – fredag 3. juli var det klart for den femte internasjonale konferansen om kunnskapsbasert biblioteks- og informasjonspraksis. Konferansen ble holdt i Stockholm. Mandag og fredag var satt av til ”workshops” hvor man kunne få grunnleggende kunnskaper om kunnskapsbasert bibliotekspraksis eller ta kurs som gikk mer i dybden, for eksempel om hvordan man skriver artikler for publisering i internasjonale tidsskrifter.

Selv var jeg bare med på foredragsdelen av konferansen som strakk seg over tirsdag, onsdag og torsdag.

Postere, videoopptak og bilder fra konferansen er lagt ut på konferansens hjemmesider:

http://blogs.kib.ki.se/eblip5/

Tema for konferansen var ”Bridging the gap”, brobygging mellom skillene. Det var et rikholdig program, men en god fordeling av felles forelesninger og parallelle forelesninger hvor en kunne velge ut fra interesse. Til sammen var det 46 foredrag, som skulle favne om alle bibliotekstyper. De kunne skryte av å ha forelesere fra Europa, Nord-Amerika, Afrika, Asia og Australia. Kunnskapsbasert praksis har lengst tradisjon i fagbibliotekene og en av broene som må styrkes er den som går over til folkebiblioteksektoren. Bro-metaforen ble videre brukt på sentrale temaer som å minske skille mellom brukere og systemene, forskning og praksis, og tjenestetilbudet og brukernes forventinger. Forelesningene var i stor grad rapporter fra små og store forskningsprosjekter.

Det var en god blanding av lettere tilgjengelige forelesninger og de tyngre og mer teoretiske. Det må sies at det var stor forskjell på foreleserne hvor i hvertfall jeg enkelte ganger hadde store problemer med å få med meg det som ble sagt fordi de enten snakket for fort, lavt eller gebrokkent engelsk. Eller alt på en gang!:-)

Jeg vil trekke fram et par av foredragene som ga meg inspirasjon. Sue McKnight, Nottingham Trent University (England) tok opp temaet brukernes forventninger kontra bibliotekets tjenestetilbud.

Utgangspunktet er at brukernes forventinger er i stadig forandring ettersom miljøet, personlige erfaringer, teknologien og andres tjenestetilbud forandrer seg. Det er en viktig utfordring for bibliotekene å avdekke brukernes nye forventninger og endre tilbudet i forhold til det.

For å avdekke brukernes forventninger var deres erfaring å benytte seg av flere metoder, de hadde blant annet brukt både brukerundersøkelser og intervjuer. Hun nevnte også at hennes erfaring med brukerundersøkelsen ”Libqual”, som mange også i Norge benytter seg av, var at dataen kunne være vanskelig å tolke. Det var viktig å få fram hva brukerne eventuelt var misfornøyd med og hvilke tilbud de savnet og da ha kapasitet til å gjøre noe med det.

For å få til denne kommunikasjonen med brukerne var en avhengig av en ledelse som klarte å motivere personalet til å stadig ville lete etter det de kunne gjøre bedre ut fra brukernes forventninger.

En må ha opparbeidet seg en god basis før en kan imponere med spesielle tjenester. Får ikke brukerne det de forventer blir de misfornøyd, får de ikke spesialservice er det helt greit. Samtidig vil dagens ”spesialservice” være en del av basisen i morgen.

Susan C Withmore & Suzanne F. Grefsheim, National Institutes of Health (USA) gjennomførte en studie i 2008 for å avdekke hvordan forskere og klinisk personell ved National Institute of Health gikk fram for å skaffe seg informasjon/dokumentasjon. I utgangspunktet er dette personalet tunge brukere av biblioteket ved instituttet.

Utfra et utvalg på 501 personer, viste studien at de aller fleste foretrakk å bruke bibliotekets web-sider framfor å besøke det fysiske biblioteket. Hvis de kom til biblioteket var det hovedsaklig for å få tak i trykt informasjon eller finne et rolig sted for å lese/studere. De var selvstendige i informasjonssøke-prosessen og fordelte seg likt mellom bibliotekets web-sider og søkemotorer på internett i forhold til hvor de startet å søke. De som benyttet tidsskrifter jevnlig foretrakk de elektroniske versjonene. Nyere medier som blogg, ”You Tube” og sosiale nettverk ble i liten grad benyttet.

Ellers var det lagt opp til bra med pauser slik at vi fikk tid til å bli litt kjent med andre deltagere og sett på mange av de interessante posterne som var utstilt.

Konferansemiddagen fant sted på den flotte restauranten Solliden på Skansen. Vi hadde nydelig sommervær og utsikt over Stockholm. Etter en deilig middag spilte bandet opp til dans, og vi danset! Musikken så ut til å treffe den norske delegasjonen godt for da siste bussen tilbake skulle gå, var det bare nordmenn igjen☺ Samtlige så svette og lykkelige ut!