

Folkebibliotekernes web-baserede referenceservices og bibliotekarens rolle

Af Marianne Hummelshøj

Abstrakt

Artiklen præsenterer en undersøgelse af web-baserede referenceservices i 63 danske folkebiblioteker i kommuner med 20.000 indbyggere eller derover. Undersøgelsen er gennemført i efteråret 2005. Det analyseres om, og hvordan folkebibliotekerne formidler referenceservices på internettet, og hvordan brugerne støttes i anvendelsen af disse services. Med afsæt i forskningslitteraturen behandles centrale begreber som det digitale bibliotek og den digitale bibliotekar, og der sættes fokus på formidling af relevante informationsressourcer, kommunikations- og transaktionsmuligheder samt anden hjælp, der kan erstatte den bibliotekar, som brugeren møder i det fysiske bibliotek. Undersøgelsens metode er en deskriptiv indholdsanalyse af de udvalgte bibliotekers websites. Undersøgelsens resultater giver indblik i den aktuelle status for referenceservices på nettet. Den giver inspiration til forbedring og videreudvikling af eksisterende referenceservices samt afdækker indsatsområder og udviklingsmuligheder.

Marianne Hummelshøj er lektor ved Institut for Informationsstudier, Danmarks Biblioteksskole
mhh@db.dk

Indledning

I denne artikel præsenteres en undersøgelse af i hvor høj grad det er lykkedes for folkebibliotekerne og bibliotekarerne at imødekomme brugernes krav og behov for hjælp og støtte i de virtuelle referenceservices. Formålet med undersøgelsen er, at analysere om og hvordan større folkebiblioteker formidler referenceservices på Internettet, og i hvor høj grad de yder deres brugere støtte i søgning og anvendelse af information. Baggrunden er den aktuelle debat om de danske folkebibliotekers fremtidige rolle. Et frisk eksempel på kritik af bibliotekerne kommer uden for biblioteksverdenen fra Irmas salgs- og personaleledende direktør, som i Bibliotekspressen (Larsen, 2006, s. 20) giver til kende, at det er personalet, der er afgørende for overlevelsesmulighederne. Han mener, at biblioteks-personalets kompetencer i dag stort set er "ikke eksisterende". Undersøgelsen er baseret på 63 danske folkebibliotekers websites, og sammenholder de services bibliotekerne udbyder via de respektive websites med udnyttelse af bibliotekarens kompetencer. Undersøgelsen viser, at de virtuelle services ikke i tilstrækkeligt omfang synliggør bibliotekarens arbejde med henblik på at støtte brugerne i deres informationssøgning. På samtlige websites tilbydes brugerne services som elektronisk reservation og fornyelse af lån. Disse resultater er ikke overraskende, da udviklingen af de digitale biblioteker først og fremmest har været drevet af de seneste årtiers teknologiske landvindinger. Der er nu imidlertid et øget behov for at se på samspillet mellem de tekniske muligheder og den support, som er nødvendig for mange brugere i

deres informationssøgning. Det er en central problemstilling i diskussion af udviklingen i fremtidens biblioteker. Artiklen er struktureret således at næste afsnit med udgangspunkt i forskningslitteraturen definerer centrale begreber som *det digitale bibliotek*, *web-baserede referenceservices* og *den digitale bibliotekar*. Herefter introduceres i efterfølgende afsnit formål og funktion med referenceinterviewet. Med et eksempel på elektronisk referenceinterview illustreres det hvordan interviewet kan implementeres i den virtuelle referenceservice. Med afsæt i litteraturen redegøres der herefter for behovet for undervisning i informationssøgning i det virtuelle miljø. Dernæst præsenteres baggrunden for undersøgelsen, samt hvordan undersøgelsen blev gennemført og data er blevet analyseret. Undersøgelsens resultater præsenteres i et selvstændigt afsnit, hvor der skelnes mellem *informationsservices*, *værdiforøgende services*, *kommunikationsservices* og *transaktionsservices*, og efterfølgende diskuteres undersøgelsens resultater. Der opsummeres, konkluderes og perspektiveres i et afsluttede afsnit.

Det digitale bibliotek

Det digitale bibliotek er karakteriseret ved at det indeholder elektroniske ressourcer, som er tilgængelige via computere. Udviklingen startede med digitalisering af bibliotekernes kataloger og indekser over tidsskriftsartikler. Derefter er den fortsat med digitalisering af den fulde tekst i tidsskriftsartikler og referenceværker. I disse faser har teknologien overvejende været i fokus. Dette teknologiske fokus afspejles i forskningslitteraturen vedrørende det digitale bibliotek (Chowdhury og Chowdhury, 1999). I de seneste år er fokus dog blevet rettet mod servicen og slutbrugeren af det digitale bibliotek, og herved flyttes opmærksomheden fra teknologi til service, på linie med andre områder i samfundet. Marchionini og Fox (1999, s. 222) opfatter de digitale biblioteker som et informationssystem, idet han mener, at de spiller en mere integreret rolle end andre informationssystemer. Han lægger vægt på det forhold, at de kan betragtes som "super information systems", hvor der er fokus på aktiv support af brugernes behov, og han pointerer, at der her kan gøres en større indsats. Chowdhury (2002, s. 259-260) udtrykker det således: "It is obvious that the current digital libraries, and most of the digital library research projects, have focused on access to, and retrieval of, digital information rather than on the services that have been

provided to the users by traditional libraries...to change the notion of digital libraries from information *access points* to information *service provider*" [min kursivering]. Hummelshøj (2002, s. 1), påpeger ligeledes, at der er behov for mere fokus på, hvordan information *kan anvendes* af brugerne frem for at fokusere på *adgang* til ressourcerne. Chowdhury (2002) henviser til en række undersøgelser af slutbrugeres informationsadfærd i det digitale miljø, som alle viser, at den almindelige bruger oplever vanskeligheder med at søge. Dette på trods af, at de fleste selv føler sig tilfredse med det de finder på Google. Han mener, at denne viden er nyttig for udviklingen af det digitale bibliotek, idet der er brug for at indarbejde støtte til brugeren. Marchionini og Fox (1999, s. 220) lægger også vægt på serviceaspektet i næste fase i udviklingen af digitale biblioteker. Efter fokus på adgang og søgning retter han søgelyset mod referenceservices: "...but there is a great need for attention to reference and question answering, on-demand help and fostering of citizenship and literacy mechanisms to simplify participatory involvement of user communities..."

Endelig sættes der i disse år mere fokus på de humane ressourcer som en naturlig følge de foregående års megen opmærksomhed mod teknologien og dens anvendelse. Dette ses blandt andet hos Deegan og Tanner: "The real benefits from technology now for libraries are improving resources and services, not replacing the human factor" (2002, s. 29). Denne artikels sigte er at præsentere en analyse af referenceservices i de virtuelle biblioteker med identificering af synligheden af bibliotekaren i disse services. Vi vil derfor indlede med at præsentere en række definitioner af de virtuelle referenceservices, som de anvendes i forskningslitteraturen.

Web-baserede referenceservices

Der er flere opfattelser af referenceservices i det digitale miljø. Det er derfor nødvendigt at præsentere nogle af disse opfattelser og vælge den definition, som anvendes i den efterfølgende undersøgelse af folkebibliotekernes websites. I denne artikel anvendes betegnelsen web-baserede referenceservices. I litteraturen anvendes også betegnelser som digital og virtual referenceservice. Virtual referenceservice defineres f.eks. af netværket Virtual Reference Desk: "Digital reference", or "AskA", services are Internet-based question-and-answer services that connect users with experts and subject expertise. Digital refe-

rence services use the Internet to connect *people* with *people* who can answer questions and support the development of skills” (<http://www.vrd.org/>). I denne definition ligger vægten på spørgeservice, mens den klassiske definition af referenceservices er mere omfattende. For eksempel påpeger Moore (1996, s. 5-9) at følgende opgaver findes i referenceservices: *Informational services, Library instruction og Readers' advisory services*. Bunge (1999, s. 185) taler i lighed med Moore om 3 kategorier af referenceservices:

1. “information service, which consists of finding the needed information for the user, or assisting the user in finding such information;
2. instruction in library use, consisting of helping users learn the skills they need to find and use library materials;
3. guidance, in which users are assisted in choosing library materials appropriate to their educational, informational, or recreational needs”.

Det pointeres her, at referenceservices er personliserede services, fordi der i de fleste tilfælde er en personlig dialog mellem bibliotekar og bruger. På grundlag heraf udpeger bibliotekaren de materialer, som på bedste vis modsvarer brugerens informationsbehov. I undervisning og vejledning yder bibliotekaren tilsvarende en personlig service til brugeren. Spørgsmålet er, hvordan de personlige services kan etableres i det digitale miljø. At sætte fokus på referenceservices kan derfor være særdeles nyttigt for arbejdet med udvikling af virtuelle/digitale services. I relation hertil vil det være nyttigt at belyse, hvordan bibliotekarens kompetencer kan indarbejdes. I det følgende afsnit vil vi derfor se nærmere på, hvordan begrebet den digitale bibliotekar bliver behandlet i litteraturen.

Den digitale bibliotekar

Fokus på den personlige service og bibliotekarens rolle er som nævnt afgørende for udvikling af de virtuelle referenceservices. Siden midten af 1990'erne, hvor bibliotekerne begyndte at blive synlige på WWW, er den digitale bibliotekars rolle blevet diskuteret (Wilson, 1995). Wilson forestiller sig i en række scenarier, hvordan fremtiden vil se ud for bibliotekerne og bibliotekarerne i det 21. århundrede. Han konkluderer, at den fremtidige rolle afhænger af, hvad man lægger i den. Der er derfor behov for at få belyst, hvordan andre forskere ser på bibliotekarens ændrede rolle. Som et nyere eksempel herpå

kan nævnes Sreenivasulu (2000, s. 12), der definerer de forskellige roller således: “Digital librarians add value and can make digital libraries truly useful and user friendly..... A digital librarian, a type of specialist information professional who manages and organizes the digital library, combines the functionality for information, elicitation, planning, data mining, knowledge mining, digital reference services, electronic information services, representation of information, extraction, and distribution of information, co-ordination, searching notably CD-Roms, online, Internet-based WWW, multimedia access and retrieval. The ultimate goal of a DL is to facilitate access to information just-in-time to the critical wants of end users and additionally to facilitate electronic publishing”.

Det er ikke alene management og organisering af det digitale bibliotek, som Sreenivasulu nævner her som værende opgaver for den digitale bibliotekar. Det er også håndteringen af forskellige typer af services, herunder digitale referenceservices. Han fremhæver i den forbindelse arbejdet med værdiforøgelse, nytteværdi og brugervenlighed. I sin konklusion opsummerer Sreenivasulu (2000) den digitale bibliotekars opgaver til bl.a. at være konsulent for brugerne, f.eks. ved at finde og formidle de store mængder af digital viden. Han understreger samtidigt betydningen af bibliotekarernes intellektuelle potentiale i de services, som de er med til at udvikle. Sreenivasulu (2000, s. 18) konkluderer at: “Digital library collections will be more appreciated with the “intellectual processes and services” that a digital librarian might provide”. Deegan og Tanner (2002, s. 215-16) mener ligeledes, at det er servicen, som bibliotekarerne kan levere, og ikke institutionerne, der er i fokus: “The traditional library placed in buildings with large collections remains of great importance, but maybe that importance is based more on the value added services and skilled librarians it houses than the rows of shelves filled with books and journals”. Andre forskere peger på risikoen for at fokusere på bibliotekarens styring af kommunikationen med brugeren, som kan resultere i en belærende og formynderisk adfærd og derfor må nedtones. Det er tilfældet hos f.eks. Stover (2004) og Jochumsen og Rasmussen (2006). Det der derimod diskuteres her er alene bibliotekarens ressourcer og kompetencer i den digitale formidling af information. Bibliotekarens viden og faglighed kommer blandt andet til udtryk i referenceinterviewet, hvor bibliotekaren i dialog med brugeren finder frem

til den rette information. Afsnit 3 ser således nærmere på referenceinterviewet både i det traditionelle og i det virtuelle miljø.

Referenceinterviewet

Bibliotekarens rolle i referenceinterviewet spiller en central rolle både i bibliotekaruddannelsen og i bibliotekernes referenceservices. Siden midten af 80'erne er referenceinterviewet desuden blevet relateret til kvaliteten af det arbejde, som bibliotekaren udfører og dermed til kvaliteten af de svar, som brugeren får på sine spørgsmål (Bruhns, 1996; Nilsen, 2005).

Undersøgelser af kvaliteten af referenceservices, her forstået som bibliotekarens hjælp med at finde de rette informationsressourcer til brugeren viser, at der er en sammenhæng mellem svarets kvalitet og en omhyggelig gennemførelse af et egentligt referenceinterview. Dette ses bl.a. hos Bruhns (1996), der gennemgår resultaterne af flere norske og svenske undersøgelser, som alle peger på det mangelfulde referenceinterview, som én af hovedårsagerne til den dårlige kvalitet i referenceservicen. Det elektroniske referenceinterview, som bygger på principperne fra det traditionelle, sikrer en effektiv kommunikation mellem bruger og bibliotekar (Abels, 1996). Abels anbefaler derfor at der udarbejdes en formular, som kan støtte brugeren i udformningen af spørgsmål til den virtuelle service. Nilsen (2005) har sammenlignet brugertilfredsheden i både traditionelle referenceservices og i virtuelle. Hendes undersøgelse viser, at de dårlige vaner fra den traditionelle service, som for eksempel er at undlade at gennemføre et passende referenceinterview overføres til det virtuelle miljø, hvilket resulterer i dårlig kvalitet i referenceservicen. Nilsen (2005, s. 8) konkluderer at: "In both face-to-face and virtual reference, it would be much more cost and time efficient if, at the outset, a few minutes were taken to conduct a reference interview to find out what the patron wants to know before starting to search library catalogues or bombard him or her with URLs, and pushed pages". En eksemplarisk formular er udviklet og finder anvendelse på Internet Public Library (<http://www.ipl.org/div/askus/>). Denne formular er udformet efter anerkendte anbefalinger for referenceinterviewet. Det drejer sig om at få brugeren til at fortælle om den kontekst, som informationen skal anvendes i, om det niveau informationen skal være på, og hvor brugeren allerede har søgt, m.v. Ross kalder disse spørgsmål "sense making

questions" (Ross et al. 2002, s. 96). I takt med at faktuelle oplysninger er blevet meget let tilgængelige for den almindelige bruger på internettet, må det formodes, at de informationer, som brugeren vil søge svar på, via biblioteket vil være mere komplekse og derfor kræve et mere indgående virtuelt referenceinterview. Bibliotekarens viden og kompetencer vil på samme måde, som det er tilfældet med referenceinterviewet skulle indarbejdes i andre services, som undervisning i informationssøgning og vejledning. I det efterfølgende afsnit præsenteres forhold vedrørende undervisning i informationssøgning.

Undervisning

Informationskompetence har fået almindelig opmærksomhed i samfundet i forbindelse med udbredelsen af IT. Informationssøgning udføres ikke mere alene af professionelle informationssøgere, men af alle med adgang til internet. Undervisning af brugere med henblik på at gøre dem informationskompetente, indebærer at lære dem at søge information og at vurdere de kilder, de finder. Bibliotekarernes viden er naturligvis særlig værdifuld i denne sammenhæng. Lipow (1999) ser generelt på, hvilken rolle bibliotekaren har i referenceservicen. Det er således bibliotekarens opgave at hjælpe brugeren med at finde frem til den information, som kan udfylde det hul som brugeren har i sin viden om et emne. Hun siger bl.a.: "... the information seeker will always get stuck some time or other and will want immediate help that can best be given by a human intermediary...to bring the information seeker in contact with the subset that would fill the [information] gap" (Lipow, 1999, s. 5). Hun lægger desuden vægt på den personaliserede service, hvor brugeren kan få et råd fra bibliotekaren: "The reference librarian fits perfectly the concept of the intermediary whose intervention makes the difference between the success and failure of their customers' requests. And the reference librarian fits perfectly the information seeker's ideal: getting advice from an expert-evaluated service, personalised service, and efficient service" (Lipow, 1999, s. 5). Kuhlthau (2004) er mere specifik omkring bibliotekarens rolle. Med udgangspunkt i brugernes informationssøgning, har hun observeret, at den kan ses som en proces med flere forskellige faser. Hun har gennemført en række interviews med brugere for at indsamle viden om, hvordan de reagerer i denne proces og hvornår de henvender sig til bibliotekaren. På baggrund heraf gør hun opmærksom på, i hvilke

faser af informationssøgningsprocessen, bibliotekaren skal være parat til at hjælpe brugeren. Hun anvender begrebet *zone of intervention*, som er baseret på Vygotsky (1978), for at identificere de faser, hvor brugeren vil opleve et behov for bibliotekarens hjælp: "The zone of intervention is that area in which a user can do with guidance and assistance what she or he cannot do alone or can do only with difficulty" (Kuhlthau, 2004, s. 129). Kuhlthau forklarer begrebet således: "Intervention in this zone enables the person to move along in the information search process. ... The concept of a zone of intervention is a new approach to analyzing users' information needs and calls for an active diagnostic role for librarians and information professionals" (Kuhlthau, 2004, s. 202). Det er vigtigt at understrege, at det kun er nødvendigt at bibliotekaren er til rådighed når brugeren oplever behovet herfor. Al anden indgriben vil være til gene for brugeren. Herom siger Kuhlthau: "Intervention into the areas where the individual is self-sufficient is unnecessary, as well as intrusive and annoying" (Kuhlthau, 2004, s. 128). Foruden den direkte kontakt mellem bruger og bibliotekar i søgesituationen vil der være brug for en generel undervisning i informationssøgningsstrategier. Eksempler på den type undervisning er især udviklet i de akademiske biblioteker, hvor den som regel tager udgangspunkt i de studerendes undervisning eller projekter¹. I folkebibliotekerne er gruppen af brugere imidlertid mere uensartet. Det er derfor vanskeligere at relatere undervisningen til formålet med informationssøgningen. I de efterfølgende afsnit præsenteres undersøgelsen af udvalgte danske folkebibliotekers virtuelle referenceservices. Hensigten er at afdække, om og hvordan ovennævnte problemstillinger fremtræder i disse services.

Undersøgelsen. Design og procedure.

Til undersøgelsen er udvalgt 63 web-sites fra danske folkebiblioteker i kommuner med 20.000 indbyggere

eller derover. Baggrunden for at vælge biblioteker i kommuner af denne størrelse er, at de fleste biblioteker efter kommunesammenlægningerne i 2007 vil have et brugerunderlag, der svarer til en kommune med dette antal indbyggere. Det vil endvidere kunne forventes, at de sammenlagte bibliotekers websites vil blive udviklet i de nærmeste år på basis af de nuværende større bibliotekers websites. Der er tale om en deskriptiv analyse af indholdet på de undersøgte web-sites. Hensigten er alene at vurdere de virtuelle services, som de præsenteres for brugeren. Undersøgelsen er gennemført i perioden september til november 2005. De 63 folkebibliotekers websites er besøgt 4 gange i undersøgelsesperioden. Den anvendte metode i undersøgelsen er inspireret af en publikation fra EU ((Kommissionen for de Europæiske Fællesskaber, 1998). I denne publikation skitseres en model for udvikling af offentlige services med særlig vægt på brugerens adgang til forbedrede offentlige services i det virtuelle miljø. Der skelnes mellem 3 typer af services: *informationsservices*, *kommunikationsservices* og *transaktionsservices*. For at understrege bibliotekarens særlige rolle som underviser/formidler er her tilføjet endnu en type af services, der kan betegnes som *værdiforøgende services*. Det betyder at de nævnte 4 typer er undersøgt separat for at fastholde fokus i den aktuelle undersøgelse. I hver servicetype er opstillet kriterier som checkes på bibliotekernes websites. Kriterierne fremgår dels af tabel 1, dels af afsnittet om undersøgelsens resultater.

Undersøgelsens resultater

En oversigt over undersøgelsens resultater fremgår af tabel 1. Kommentarer til disse resultater findes i de efterfølgende underafsnit. Endelig diskuteres resultaterne af undersøgelsen i afsnittet "Diskussion af undersøgelsens resultater".

Informations-services	Biblioteker 63	Værdiforøgende services	Biblioteker 63	Kommunikations-services	Biblioteker 63	Transaktions-services	Biblioteker 63
Nationale Services (BNG og netbiblioteker)	62	Undervisning i informations-søgning	6	Lokal spørgeservice og/eller Biblioteksvagten	59	Reservation og fornyelse	63
Lokale services	58			Fuld formular	1	Nyhedsservice e-mail	31
Selektionspolitik og kriterier	0			Simpel formular	21	Nyhedsservice SMS	8
Organisation	34			Alm. e-mail	25	Nyhedsservice RSS	6
Annotationer	21			Aktiv opfordring til kommunikation (hjælp)	5		
Noter	21						

Tabel 1. Undersøgelsens resultater

Informationsservices

Informationsservices kan relateres til definitionen af referenceservices, hvor vejledning er en hjælp til brugeren med at finde specifikke titler og emneindgange, som passer til brugerens særlige interesse. Eller som det fremgår af EU's definition: "...to retrieve sorted and classified information on demand" (Kommissionen for de Europæiske Fællesskaber, 1998, s. 8). I denne type service er bibliotekernes websites undersøgt for internetressourcer, hvordan disse er organiseret og beskrevet.

Internetressourcer

Som det fremgår af tabel 1 har 62 biblioteker link til de nationale services med Internetressourcer. Det drejer sig om Bibliotekernes Netguide (BNG) (<http://www.bng.dk/>) og Netbibliotekerne (<http://bibliotek.dk/netbib.php>). De fleste biblioteker (58 af de 63) vælger at supplere de nationale services med en eller flere lister over lokalt udvalgte ressourcer. Ingen af de undersøgte biblioteker oplyser, som det er tilfældet med BNG², hvilke kriterier der ligger bag udvælgelsen. De oplyser heller ikke om, hvilket formål der er med listen over informationsressourcer. Det nærmeste man kommer politikker på folkebibliotekernes websites, er politikker og strategier for hele websitet samt virksomhedsplaner og evt. resultatkontrakter.

Organisation af Internetressourcerne

De lokalt udvalgte ressourcer præsenteres enten i en tilfældig orden eller i en eller anden organisation, normalt efter emner. Dette er tilfældet på 34 af de 58 biblioteker, som har lokale lister over Internetressourcer. Overskriften er f.eks. "gode links", "ud på nettet", "find på nettet", eller lignende.

Annotationer og noter

Selv om beskrivelser af Internetressourcer anses for en vigtig hjælp for brugeren er det dog kun ca. 2/3 (42) af bibliotekerne, der præsenterer annotationer eller korte noter til de udvalgte ressourcer.

Det samlede billede af informationsservices giver indtryk af, at de fleste biblioteker (58) ønsker at præsentere Internetressourcer på deres websites. Det synes dog tilfældigt, hvad der medtages, da brugerne ikke har adgang til oplysninger om baggrund og kriterier for udvalget. Organisation og beskrivelser af ressourcerne er ikke gennemført i fuldt omfang.

Værdiforøgende services

De værdiforøgende services kan f.eks. omfatte forklarende beskrivelser af services eller emner, som kræver en uddybende formidling. Den form for formidling stiller nye krav til bibliotekarens viden og kompetencer i det virtuelle miljø. De kan også inkludere virtuel undervisning i informationssøgning, som i højere grad ligger i forlængelse af de traditionelle

services. Det eneste undersøgte kriterium i denne undersøgelse i værdiforøgende services er forekomsten af undervisning eller hjælp til informationssøgning. I de undersøgte biblioteker har 6 et virtuelt undervisningsprogram. Foruden den virtuelle undervisning tilbyder 18 biblioteker kurser i Internetsøgning på biblioteket i undersøgelsesperioden. Hertil kommer at nogle biblioteker tilbyder, at bibliotekarer kan give personlig undervisning/hjælp til opgave skrivning eller lign. hvori undervisning i informationssøgning indgår. Endelig er der mange biblioteker, der har et link til skrivopgave.dk (<http://www.skrivopgave.dk/>), som er en service under Netbibliotekerne. Skrivopgave.dk rummer både undervisning i generel informationssøgning og i kildekritik. Servicen er et eksempel på, hvordan folkebibliotekerne har målrettet indsatsen omkring undervisning mod en udvalgt målgruppe. Dette svarer til den almindelige opfattelse af, at udbyttet af undervisning vil være størst når den finder sted i relation til en konkret situation. Det er dog et problem, at der i mange tilfælde ikke sker en aktiv formidling af servicen, men at brugeren selv skal finde den gennem Netbibliotekerne.

Det samlede billede af indsatsen vedrørende undervisning og informationskompetence er, at den er utilstrækkelig.

Kommunikationsservices

Kommunikationsservices betegnes ifølge definitionen af referenceservice som formidlet service, hvor der gives et svar på brugerens spørgsmål. EU Kommissionen lægger vægt på, at der skal være kommunikationsmuligheder for den enkelte borger i de virtuelle services. Det er formuleret således: "...to interact with individuals ... e.g. via e-mail or discussion fora" (Kommissionen for de Europæiske Fællesskaber, 1998, s. 8).

Spørgeservices

De fleste bibliotekers websites, 59 ud af de 63, har link til den nationale spørgeservice Biblioteksvagten (<http://biblioteksvagten.dk/>). I mange tilfælde også til en lokal spørgeservice. De resterende 4 biblioteker har imidlertid ingen af disse services. Ca. 1/3 af bibliotekerne præsenterer spørgeservicen med en forklaring, f.eks. hvad der kan spørges om, hvornår der kan spørges og hvornår der kan forventes svar.

Formular

Kun et enkelt bibliotek har en fuld formular, som tager afsæt i de anbefalinger, der blev diskuteret i afsnit 3. Dette bibliotek har relateret denne formular til et konkret emne, nemlig litteratursøgning. I denne sammenhæng kan nævnes, at der desuden ses enkelte biblioteker, der henviser spørgsmål til bibliotekarer med faglig viden inden for et specifikt emne. Undersøgelsen viser, at 21 af bibliotekerne anvender en simpel formular. Den simple formular er karakteriseret ved, at den ikke støtter brugeren i formuleringen af sit spørgsmål. Den indeholder en spørgeboks, som suppleres med praktiske oplysninger, f.eks. om svartid. I Biblioteksvagten opfordres brugeren til at uddybe sit spørgsmål, men brugeren støttes ikke i denne uddybning. Her ønskes kun supplerende oplysninger om anvendelsen af informationen, hobby, skoleopgave, etc. I 25 biblioteker har brugerne udelukkende adgang til en almindelig e-mail, som ikke kan betragtes som en egentlig spørgeservice.

Aktiv opfordring til kontakt

Der ses kun 5 biblioteker, der aktivt opfordrer brugeren til at kontakte bibliotekaren, hvis vedkommende ikke finder den ønskede information. Hermed forstås, at der på alle sider hvor der præsenteres informationsressourcer er et link til spørgeservicen. Samlet kan man sige, at bibliotekerne har kommunikationsservices, men at brugerne ikke får den optimale støtte i anvendelsen af dem. Det er afgørende både for benyttelsen af servicen og for kvaliteten af de leverede svar.

Transaktionsservices

Transaktionsservices skal gøre det lettere for brugerne at betjene sig selv i de virtuelle services. Det skal kunne lade sig gøre: "...to acquire products or services on-line or to submit data". (Kommissionen for de Europæiske Fællesskaber, 1998, s. 8)

Reservation og fornyelse

Undersøgelsen viser, at alle 63 biblioteker, har selvbetjening, der gør det muligt for brugeren at reservere og forny materialer via bibliotekets website.

Nyhedsservice

Omkring halvdelen af bibliotekerne (31) tilbyder deres brugere en liste via e-mail med nyhervelser og evt. oplysninger om arrangementer på biblioteket. RSS service³ anvendes i 6 biblioteker, som sender overskrifter om nyheder fra biblioteket til de brugere,

der har tilmeldt sig denne service. Det er en service, som kræver at brugeren har installeret et program, der kan modtage informationerne. SMS besked via mobiltelefon om lån og lignende er en service, som 8 biblioteker benytter sig af.

Den ny teknologi udnyttes af samtlige biblioteker til brugernes selvbetjening. Det er meget sandsynligt, at transaktionsservices med den nyeste teknologi (p.t. RSS og SMS) vil blive anvendt i større omfang fremover. Her er det imidlertid ikke bibliotekarens faglige ressourcer der er i fokus.

Diskussion af undersøgelsens resultater

De resultater der fremkommer af undersøgelsen, svarer til resultaterne af lignende undersøgelser i de danske folkebiblioteker med fokus på den humane service (Hummelshøj og Skovrup 1998), (Hummelshøj og Nielsen, 2000). Tilsvarende ses i en undersøgelse af danske, norske og svenske folkebiblioteker (Hummelshøj, 2002). Den væsentligste ændring i forhold til disse undersøgelser er den markante udvikling af transaktionsservices. I det følgende diskuteres nogle af de problemstillinger, som undersøgelsen har identificeret i de 4 typer af services.

Informationsservices

En af hovedproblemstillingerne i informationsservices er balancen mellem de centralt udarbejdede ressourceguides og mindre, lokalt udviklede guides. En anden er, om og i hvilket omfang, ressourcerne tilføjes note eller annotation. Ressourceforbruget til udarbejdelse af ressourceguides er omfattende, hvilket formodentlig er årsagen til at der i de undersøgte biblioteker ikke ses mange lokale guides, men derimod links til de nationale, f.eks. Bibliotekernes Netguide (<http://www.bibliotekernesnetguide.dk/>) og Netbibliotekerne. Sauers (2001) anbefaler dog, at der udarbejdes lokale lister som supplement til centralt udarbejdede lister. Emerek diskuterer i 1990 grundlaget for materialevalg i moderne biblioteker (Emerek, 1990). En af konklusionerne er, at der både er behov for fælles valg samtidig med større differentiering for at leve op til brugernes krav i det lokale bibliotek. Den strategi er også relevant for de digitale ressourcer. Lokal formidling af ressourcer organiseret f.eks. i aktuelle temaer kan desuden være gode redskaber for bibliotekarerne i publikumsbetjeningen. Det er samtidigt redskaber, der forbedrer brugernes muligheder for browsing, som især er ef-

fektiv til dårligt definerede informationsbehov (Marchionini, 1995) og retter sig derfor specielt mod den uøvede informationssøger. Internetressourcer kan ikke umiddelbart sidestilles med trykte kilder, dels på grund af den manglende kvalitetsvurdering, dels på grund af manglende bibliografiske oplysninger. Der er således som minimum behov for en uddybning af overskriften/titlen (Taub, 1997). Taub (1997) påpeger desuden nødvendigheden af en formuleret og offentliggjort politik for udvikling af samlinger af internetressourcer. En politik for resourcesamlinger ses i nogle forsknings- og uddannelsesbiblioteker f.eks. <http://www.internetvejviseren.dk/omos.asp>, men ikke i de undersøgte folkebiblioteker.

Værdiforøgende services

Livslang læring og informationskompetence drøftes generelt i samfundet i relation til anvendelsen af information og den ny teknologi (Forskningsministeriet, 1999). I relation hertil peger forskningen på bibliotekarens rolle som underviser, f.eks. Deegan og Tanner (2002), Tyckoson (2003) og Kuhlthau (2004). Bibliotekerne har optimale forudsætninger for at spille en fremtrædende rolle i undervisning i informationskompetence. Samtidig er der brug for at støtte brugerne bedst muligt i informationssøgningssituationen. Bibliotekernes websites bør derfor både indeholde en generel undervisning i informationssøgning, gode forklaringer til søgefaciliterne og støtte i den konkrete søgesituation. Problemstillingerne ved informationskompetence skal medtænkes i udarbejdelsen af samtlige services for at sikre tilgængeligheden for alle. Det kunne f.eks. være at etablere alternative indgange og links til ressourcer og services.

Kommunikationsservices

”Spørg bibliotekaren” er en service, som giver biblioteket mulighed for at svare på et informationsbehov eller hjælp til at komme videre i en informationsøgning. Spørgeservicen kan derfor ikke ses isoleret, men må koordineres med websitets øvrige services. Den skal derfor aktivt formidles i de sammenhænge hvor den vil kunne støtte brugeren i informationssøgningen, f.eks. sammen med de præsenterede informationsressourcer. Denne sammenhæng ses stort set ikke i undersøgelsen. Endvidere er en formular, som kommer tæt på det traditionelle referenceinterview med til at sikre kvaliteten af svarene (Nilsen, 2005). Den simple formular og en almindelig e-mail giver hverken bibliotekaren eller brugeren den optimale støtte. Den signalerer desuden ikke umiddelbart, at

der er en ”rigtig” bibliotekar bagved. Endelig er det vigtigt, at spørgeservicen præsenteres med udførlig forklaring om, hvilken service brugeren kan forvente. Problemstillingen vedrørende centrale og decentrale services er også nærværende her. Link til Biblioteksvagten, suppleret med en lokal spørgeservice anses for at være optimalt.

Transaktionsservices

Selvbetjening via bibliotekernes websites er knyttet til den teknologiske udvikling. Undersøgelsen viser, at bibliotekerne har været gode til at udnytte de selvbetjeningsmuligheder, som teknologien giver. Brugere vil naturligvis opfatte det som et gode at kunne forny sine bøger hjemmefra. Selvbetjening giver et indtryk af, at folkebibliotekerne er institutioner, som er fulgt med udviklingen. Den sætter imidlertid ikke fokus på bibliotekarens faglighed, som kan adskille biblioteksservicen fra mange andre services på internettet.

Opsummering og perspektivering

Formålet med undersøgelsen har som nævnt været at belyse det aktuelle niveau i *services* på bibliotekernes websites. Der er undersøgelser, der viser andre aspekter af bibliotekernes websites. Det gælder f.eks. den årlige undersøgelse fra IT- og Telestyrelsen, som belyser *teknik, design og brugervenlighed* (<http://bedstpaanettet.dk/>). En undersøgelse af Netbibliotekerne blev gennemført af Biblioteksstyrelsen i 2003 (Nielson og Hansen, 2003). Den indeholder en vurdering af web-sitets *kommunikationsprofil*. Det undersøges om det appellerer mest til intellektet eller til sanserne og hvordan forholdet er mellem disse to kommunikationsformer. Det er afgørende for udvikling af bibliotekernes websites at de bliver undersøgt med forskelligt fokus og ud fra forskellige kriterier. Denne artikel indledtes med en litteraturoversigt inden for de forskningsområder, som kan relateres til referenceservices og digitale biblioteker. Det fremgår af litteraturen at der er behov for at udvikle services, som støtter brugeren i informationssøgningen. Det er således bibliotekarens ressourcer frem for teknologien, der skal være i fokus. Imidlertid må man på baggrund af undersøgelsen konkludere, at referenceservices i de større danske folkebiblioteker ikke lever op til forskningslitteraturens anbefalinger. Der kan være mange årsager hertil, for eksempel at bibliotekets personale ikke er i besiddelse af de kompetencer, som er nødvendige for at kunne udvikle disse

services. En anden årsag kan være, at bibliotekerne enten ikke har, eller ønsker at bruge de nødvendige ressourcer på udvikling af deres websites. Litteraturen har især fokus på bibliotekaren og bibliotekarens nye roller. Udvikling af disse vil være afgørende for bibliotekernes overlevelse i lokalsamfundet. Wilson (1995) mente, at man kunne lægge det i rollen som man ville. Imidlertid må det understreges, at der er behov for både uddannelse og fleksibilitet på bibliotekarsiden. Lakos og Gray (2000, s.173) udtrykker det således: ”Training and better, constant learning will be emphasized and expected. Librarians will have to be flexible, friendly and tolerant and must:

- adapt to constantly changing technological environments;
- maintain healthy scepticism of technology;
- develop and maintain customer focus;
- develop and maintain good relations with faculty as well as students⁴;
- work cooperatively with different types of people; and
- maintain the desire to work independently and cooperate constructively”.

Lakos og Gray påpeger, at udvikling af nyttige websites er en af de måder bibliotekerne kan overleve på. De mener endvidere, at arbejdet med bibliotekets website vil være igangsættende for ændringer i både organisationsstruktur og arbejdsmetoder: “ As the web interface is the preferred interface by patrons, libraries have to undertake organizational changes that will result in new ways of doing their tasks, new organizational structures, using new skills, and reshaping their focus towards the customer with emphasis on customer outcomes and impacts”. (ibid., s. 170). Spørgsmålet er så, hvilke forandringer vi vil se i fremtidens referenceservices. Tyckosons bud er: ” Newer and better tools will be developed. The demand for instruction will rise. The demand for factual information will decrease. The community will be more diverse. The librarians will be more diverse. Librarians will become information generators rather than merely information providers”. (Tyckoson, 2003, s. 15-16).

Det er vigtigt at det enkelte bibliotek er meget bevidst om, hvad det vil med sit website og gør det synligt. Man kan sige, at det både drejer sig om at have en klar profil og et brand. Deegan og Tanner (2002) taler om 4 stadier i etableringen af et *brand*

i relation til udvikling af portaler. 1. Analyse af den service, der tilbydes. 2. Definér værdien for de potentielle brugere. 3. Vælg en position på markedet. 4. Gentag meddelelsen igen og igen. Biblioteksstyrelsens strategioplæg udtrykker, at bibliotekerne må: "...definere nye roller og udvikle nye services...". (2006, s.3). Nærværende undersøgelse har vist behovet for udvikling, og præsenterer nogle muligheder for forbedring af webservices.

Noter

1. SWIM på Aalborg Universitetsbibliotek. Lokaliseret 29.4. 2006 på WWW: http://www.aub.aau.dk/portal/js_pane/forside/article/128
2. BNG. Om Bibliotekernes Netguide. Lokaliseret 30.4. 2006 på WWW: <http://info.bibliotekernes-netguide.dk/om/index.htm>
3. Really Simple Syndication eller Rich Site Summary. Nærmere forklaring på Herning Centralbiblioteks website. Lokaliseret 30.4. 2006 på WWW: <http://www.herningbib.dk/nettips/template.asp?pagenam=rss-feeds>
4. Her er fokus på akademiske biblioteker, men generelt er det relationer til brugere og andre lokale netværk.

Referencer

Abels, E G (1996). The e-mail reference interview. *RQ*. 35 (3), 345-358.

Biblioteksstyrelsen (2006). *Fra information til viden. Biblioteksstyrelsens oplæg til strategi for dansk biblioteksudvikling*. Lokaliseret 11. 07.06 på WWW: <http://www.bs.dk/content.aspx?itemguid={76D747A9-AE5A-40CB-B4A8-1B16C84707A8}>

Bruhns, S (1996). 27 procent eller svenske og norske tilstande i referencearbejdet. *Bibliotekspressen*. 2 (16), 461- 463.

Bunge, C A (1999). Reference Services. *Reference Librarian*. (66), 185-99.

Chowdhury, G (2002). Digital libraries and reference services: present and future. *Journal of Documentation*, 58 (3), 258-283.

Chowdhury, G G & Chowdhury, S. (1999). Digital library research: Major issues and trends. *Journal of Documentation*. 55 (4), 409-448.

Deegan, M & Tanner S. (2002). *Digital futures. Strategies for the information age*. London: Library Association Publishing.

Emerek, L (1990). Kvalitet i 90'ernes materialevalg. *Biblioteksarbejde*. 11 (31), 5-27.

Forskningsministeriet (1999). *DDD – Det digitale Danmark – omstilling til netværkssamfundet*. Hovedrapport. Lokaliseret 30.4.2006 på WWW: http://www.videnskabsministeriet.dk/cgi-bin/doc-show.cgi?doc_id=19166&doc_type=37

Hummelshøj, M (2002). Virtual Reference Services in Public libraries. From "Access to" to "Use of" Information. Proceedings. Virtual Reference Desk Conference, Chicago, November 11-12. Lokaliseret 7.3.2006 på WWW: <http://www.vrd.org/conferences/VRD2002/proceedings/hummelshojpaper.shtml>

Hummelshøj, M & Nielsen, B G (2000). Folkebibliotekernes referenceservices på Internet ved starten af det nye årtusinde. *Biblioteksarbejde*, 58, 45-61.

Hummelshøj, M & Skovrup, N (1998). En ny model for reference service i Folkebiblioteker. *Referencen*, 28 (6). Lokaliseret 6.3.2006 på WWW: <http://grupper.bf.dk/reference/Referencen/refnr698/Page1.htm>

Jochumsen, H & Rasmussen, C H (2006). Bibliotekets brugere – fra klienter til forandringsagenter. *Folkebiblioteket som forvandringsrum. Perspektiver på folkebiblioteket i kultur- og medielandskabet*. Redigeret af Leif Emerek m. fl. (s. 41-52). København: Danmarks Biblioteksforening og Danmarks biblioteksskole.

Kommissionen for De Europæiske Fællesskaber (1998). *Information i den offentlige sektor: En vigtig ressource for Europa*. Grønbog om information i den offentlige sektor i informationsamfundet. KOM 585. Lokaliseret 7.3.2006 på WWW:

- <http://www.eu-oplysningen.dk/upload/application/pdf/e752d81a/kom98585.pdf>
- Kuhlthau, C C (2004). *Seeking meaning: A process approach to Library and information services*. 2nd edition. Libraries Unlimited, Westport, CT.
- Lakos, M & Gray, C (2000). Personalized Library Portals as an Organizational Culture Change Agent. *Information Technology and Libraries*. 19 (4), 169-174.
- Larsen, J (2006) Hvordan overlever bibliotekerne i fremtidens konkurrence? *Bibliotekspressen* (6) 20.
- Lipow, A G (1999). Serving the remote user: reference service in the digital environment. Keynote address. Information online & on disc 99. strategies for the next millennium. *Proceedings of the Ninth Australasian Information Online & on Disc Conference and Exhibition*. Sydney 19-21 January. Lokaliseret 9.3.2006 på [www: http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm](http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm)
- Marchionini, G (1995). *Information Seeking in Electronic Environments*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Marchionini, G & Fox, E A (1999). Editorial, Progress toward digital libraries: augmentation through integration. *Information Processing & Management*. 35 (3), 219-25.
- Moore, A D (1996) Reference Librarianship: "It was the Best of Times, It Was...". *Reference Librarian*, (54), 3-10.
- Nilsen, K (2005). Virtual versus Face-to-Face Reference: Comparing Users' Perspectives on Visits to Physical and Virtual Reference Desks in Public and Academic Libraries. *World Library and Information congress: 71th IFLA General Conference and council*. August 14th – 18th 2005, Oslo, Norway. Lokaliseret 16.3. 2006 på WWW: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf>
- Ross, C S et al. (2002). *Conducting the Reference Interview. A How-To-Do-It Manual*. London: Facet Publishing.
- Nielson, T & Hansen, L (2003). *Kvalitets-evaluering af folkebibliotekernes netbiblioteker*. Rapport. Biblioteksstyrelsen. Lokaliseret 7.3.2006 på WWW: <http://www.bs.dk/content.aspx?itemguid={9611F275-FC7C-49A9-8A16-9701147E0BF0}>
- Sauers, M P (2001). Using the Internet as a Reference Tool: A How-To-Do-It-Manual for Librarians. New York, N.Y. Neal-Schuman. (A How-To-Do-It Manual for Librarians No. 109)
- Sreenivasulu, V (2000). The Role of a Digital Librarian in the Management of Digital Information Systems (DIS). *The Electronic Library*, 18 (1), 12-20.
- Stover, M (2004). The Reference Librarian as Non-Expert: A Postmodern Approach to Expertise. *The Reference Librarian* 42 (87/88), 273-300.
- Taub, S E (1997). Adding value to Internet collections. *Library Hi Tech*. 15 (3), 148-154.
- Tyckoson, D (2003). On the desirableness of personal relations between librarians and the readers: the past and future of reference service. *Reference Services Review*. 31 (1), 12-16.
- Vygotsky, L (1978). *Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes*. Cambridge: Harvard University Press.
- Wilson, T (1995) The Role of the librarian in the 21st Century. Keynote address for the library Association Northern Branch conference. Longhirst, Northumberland, 17th November 1995. Lokaliseret 6.3.2006 på WWW: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/21stcent.html>