

Forord

Tema: Referenceservices på Internet

De danske bibliotekers referencearbejde er under forandring i disse år. Denne forandring viser sig ikke alene i det fysiske bibliotek, hvor Internetkilder anvendes som dokumentation på linie med de traditionelle trykte kilder, men også som behov for udvikling af services, som brugerne kan få adgang til hjemmefra eller fra arbejde, helst også uden for de kendte åbningstider. Bibliotekerne har en enestående chance for at udvikle services, som imødekommer brugerbehov som adgang til kvalitetsressourcer og til spørgeservices. Det er desværre ikke alene en chance, men også en nødvendighed at udvikle disse services både i biblioteket og på Internettet, hvis vi vil være et alternativ til de kommercielle services. Bibliotekernes styrke vil være at udvikle services på grundlag af den formidlingstradition, som har resulteret i, at de benyttes af en større andel af befolkningen end i langt de fleste andre lande. Den udvikling, som vi hidtil har set på dette område, viser dog et meget uensartet billede af referenceservices og peger i retning af behov for større ensartethed af hensyn til de forventninger, som brugerne har til en biblioteksservice. Samarbejde på det lokale, det regionale og det nationale plan, som der allerede er godt i gang, vil være både en fordel og en nødvendighed for de fleste biblioteker og vil kunne bidrage hertil. Artiklerne i dette nummer af Biblioteksarbejde er oplæg til diskussionen af disse emner og vil i bedste fald kunne anvendes som inspirati-

on for den udvikling, som det enkelte bibliotek skal påbegynde eller fortsætte med. De kan endvidere ses som en fortsættelse af tidligere numre, bl.a. nr. 53, som ligeledes beskæftigede sig med information og informationsformidling. Artiklerne er udvalgt med henblik på både at præsentere analyser, teori, metoder og praksis i formidlingen af information via Internet som den fremtræder ved indgangen til det nye årtusinde.

Præsentation af forfattere

Flemming Hvam Lippke (Fredericia Bibliotek) og Peder M. Pedersen (Videbæk Bibliotek) er begge nyudannede bibliotekarer fra 1999. I samarbejde med biblioteket på Nordjysk Musikkonservatorium udarbejdede de som hovedopgave en referenceservice på Internet til de musikstuderende på konservatoriet. Denne service består dels af en guide over udvalgte og anoterede internetressourcer dels af en spørgefacilitet. I denne artikel gør de rede for det omfattende arbejde, det bl.a. er at analysere brugernes informationsbehov for at kunne udarbejde en service, som i udvalg af kilder, i annotationer og i spørgefaciliteten er baseret herpå.

Benedicte Kierkegaard og Gitte Rosenø har begge i en årrække arbejdet i Gentofte Bibliotekerne. De beskriver projektet Folkebibliotekernes Net-

guide i daglig tale FNG, et samarbejdsprojekt, som involverer mere end en snes biblioteker landet over. Idéen er gratis at tilbyde udvalgte, annoterede kvalitetsressourcer til alle brugere. Projektet er et eksempel på en af de muligheder, den ny teknologi giver for, dels at bibliotekerne kan etablere samarbejdsprojekter, dels at bibliotekerne kan profilere sig imellem de mange andre services. FNG burde være det helt naturlige udgangspunkt for en informationssøgning på Internettet.

Steen Ammentorp (stud. scient. bibl.) og Christine Josiasen Urskov (Odder Bibliotek) er bibliotekarer fra 1998. De arbejdede i deres hovedopgave med det elektroniske referenceinterview. Nærværende artikel er et uddrag af denne opgave. En grundig vurdering af teorier vedrørende både det traditionelle referenceinterview og det elektroniske er deres udgangspunkt for undersøgelser af danske og amerikanske bibliotekers spørgeservices. På baggrund heraf konkluderer de, at kvaliteten af bibliotekernes spørgeservices kan forbedres, hvis brugeren besvarer en række spørgsmål, som kan hjælpe bibliotekaren i søgningen efter det rette svar. De udarbejder endvidere et forslag til en formular, som kan tilpasses de aktuelle forhold i biblioteket.

Gitte Sølberg, der i sin artikel beskriver den nu landsdækkende "stumper" service, har erfaring fra læsesalarbejdet i Gentofte. Den idé at kunne udnytte den samlede ekspertise blandt bibliotekarer i både folke- og forskningsbiblioteker er jo ret indlysende, men er dog først blevet mulig ved hjælp fra teknologien. Servicen er ikke lukket for slutbrugere, men er dog primært et netværk, som bibliotekarerne kan benytte, hvis de er "stumped" (stødt imod en mur) i et vanskeligt spørgsmål.

Lisbet Olesen, ligeledes Gentofte Bibliotekerne, repræsenterer endnu et samarbejdsprojekt: BiblioteksVagten, som er en central spørgeservice. Der findes spørgeservices i de lokale biblioteker landet over, men i bestræbelserne på at manifestere *biblioteket* i brugernes bevidsthed blev en lands-

dækkende spørgeservice præsenteret på nettet i efteråret 99. I erkendelsen af, at brugerne også ønsker svar på deres spørgsmål uden for den traditionelle åbningstid er servicen åben det meste af ugen til kl. 22.00, der kan dog stilles spørgsmål døgnet rundt.

Marianne Hummelshøj og Bo Gerner Nielsen er begge ansat på Danmarks Biblioteksskole i Aalborg. De præsenterer i deres artikel en undersøgelse af referenceservices på de danske folkebibliotekers web-sites. Undersøgelsen er gennemført ved hjælp af et analyseskema, som medtager de vigtigste services, som bibliotekerne burde udvikle for deres brugere. Den viser dog, at der stadig er mangler og at det er nødvendigt løbende at udvikle sine lokale services i relation til bl.a. de landsdækkende services.

Dorthe Aurvig (Danmarks Biblioteksskole) har skrevet en artikel om den vanskelige kunst at skrive en manual. Artikel er skrevet uden for tidskriftets tema, men den handler lige som de øvrige artikler om formidling af information. Hvor det i udarbejdelsen af en netguide er vigtigt at medtænke brugerne og deres informationsbehov, er det lige så vigtigt ved udformningen af teksten i en manual at vurdere hvilken viden og øvrige baggrund en bruger har. Hertil kommer, at manualen blot er en del af den dokumentation, der findes vedrørende et informationssystem og at den derfor skal fungere i den helhed.

Jan Bitsch Steffensen er ansat på Danmarks Biblioteksskole i Aalborg. Han har arbejdet med Internettet siden starten og har dermed en god baggrund for at skrive denne anmeldelse om Internet, World Wide Web og netværk, en samling af artikler, redigeret af Jens F. Jensen, der er forsker ved Aalborg Universitet. På trods af, at Jan Bitsch Steffensen skriver, at nogle af samlingens artikler er forældede, repræsenterer de væsentlige teoretiske bidrag til forståelse af udviklingen af Internettet som rum og som medie og kan dermed supplere dette temanummers øvrige artikler.