

Nordkons Internet guide

Af Flemming Hvam Lippke og Peder Michael Pedersen

Referencetjeneste på Internettet

Mange bibliotekers første udgave af en web-site præsenterede en side med åbningstider og et billede af biblioteket, en slags hjemmeside. Senere blev der måske tilføjet en liste med URL'er. I dag er langt de fleste bibliotekers web-sites af et betydeligt større omfang, men nogen standardisering eller mindste krav af referencetjenester er der endnu ikke tale om. En traditionel referencetjeneste kan ifølge Moore (1996 s.5) inddeles i tre typer services som er følgende:

- Information services: "...in which an answer is provided to a user's question..."
- Library instruction: "...teaches the patron how to locate information, what reference tools are available and how to use them or teach them how the library is organized and how to use it in the most effective manner..."
- Readers' advisory services: "...which assist the patron by suggesting specific titles and subject headings which will be appropriate for the user's particular interest..."

De tre traditionelle referencetjenester kan overføres til Internettet som henholdsvis en spørgeservice, hjælpefunktioner og en annoteret emneguide. Disse tre services må være et minimums mål for en biblioteksservice, også på Internettet. Der-

udover giver mediet nogle nye muligheder for services som f.eks. foreslå en Internetside, studenteravis eller lokalt diskussionsforum.

Hummelshøj (1999 s. 7) deler bibliotekers Internetservices op i fire typer med følgende eksempler:

- Information services: List of links.
- Value added services: Thematic structure (browsing facility), Searching facility, Help facility, Annotations, Language versions, Internally generated information.
- Communication services: "Ask a" - service, Community networks.
- Transaction services: Reservations, Registrations, Submission of sites, Submissions of forms.

En referencetjeneste model kan indeholde et eller flere elementer af de fire typer for services. Præcis hvilke elementer modellen skal indeholde afhænger af brugerne. Det er derfor nødvendigt at analysere brugerne og deres behov. Det er det udgangspunkt, vi havde, da vi skulle konstruere NORDKONS guiden.

Metode

Det første skridt, der skulle tages, var at etablere kontakt til Nordjysk Musikkonservatorium. Kontakten udmøntede sig i et samarbejde med biblio-

tekaren om spørgeskemaundersøgelse og interviewpersoner. I daglig tale omtales Nordjysk Musikkonservatorium som "Nordkons". Referenceservice modellen er blevet navngivet "NORDKONS INTERNET GUIDE", for at opnå en genkendelses effekt blandt målgruppen. Reference-service modellen anvender informationsøkologiske (Davenport, 1997) - og værdiforøgelses teorier (Taylor, 1986) som grundlag i hele konstruktions processen. Arbejdsgangen for konstruktionen af emneguiden har været: Identifikation af et emne, udføre aspektanalyse, foretage internetsøgning efter ressourcer, selektering, quickevaluering, evaluering, annotering, strukturering, design og fysisk konstruktion, i nævnte rækkefølge. Referenceinterviewet baserer sig på teorien om informationsbehovets udvikling og "De fem filtre" (Taylor, 1968). Der er fundet inspiration til den praktiske konstruktion i 5 eksempler på referenceinterviews på Internet. Eksemplerne er udvalgt på baggrund af en gennemgang af forskellige typer referenceinterviews ved folke- og universitets biblioteker i USA, England og Danmark, og de 5 eksempler udgør et repræsentativt udsnit af de referenceinterviews, der blev fundet på Internettet. Funktionen "Foreslå en side" er udarbejdet efter samme metode. Hjælpefunktionerne er udarbejdet på baggrund af målgruppeanalysen og efter inspiration af andre hjælpefunktioner på Internettet.

Målgruppeanalyse

Før konstruktionen af en referenceservice på Internettet påbegyndes, er det vigtigt at overveje hvad det er man vil opnå med denne service. Hvorfor laver man en service? For brugernes skyld naturligvis. Derfor er det nødvendigt at analysere målgruppen. Den primære målgruppe for Nordkons Internet guide er studerende og lærere på konservatoriet.

Tre metoder blev brugt for at analysere målgruppen.

- En gennemgang af konservatoriets webside og studieordning.
- En spørgeskemaundersøgelse.
- Interviews med både studerende og lærere samt bibliotekaren på konservatoriet.

Brugen af flere metoder til målgruppeanalysen gav et rimeligt bredt og nuanceret billede af de primære brugere. Målgruppeanalysen er essentiel for resten af arbejdet med referenceservicen. Uden denne ville Internetservicen blive mere eller mindre tilfældig i sin udformning og indhold. Dette punkt kan ikke understreges nok! Som grundlag for en musikfaglig Internet guide til Nordjysk Musik Konservatorium, er det nødvendigt at lave en målgruppeanalyse for derigennem at tilpasse og effektivisere guiden i forhold til brugerne.

"...The constant pursuit of knowledge of user's needs and their information-seeking and use behavior will increase the effectiveness with which information services are designed... the service design is based on real needs and actual user behavior patterns..." (Ferguson, 1996 s. 262).

Informationsteorier

Teoriene om informationsøkologi og værdiforøgelse er grundlæggende for konstruktionen af referenceservice modellen. Begge teorier sætter mennesket i centrum.

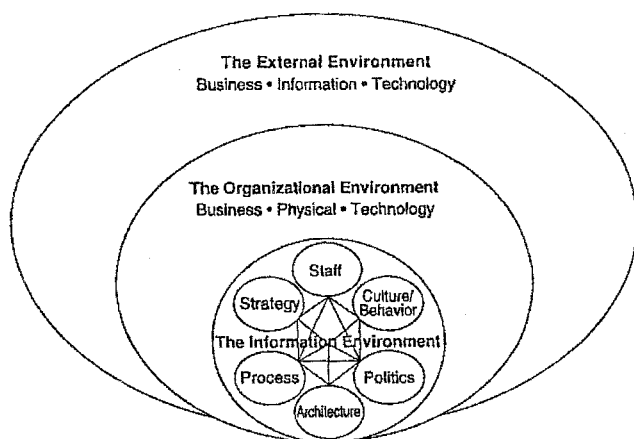
Informationsøkologi

Informationsøkologi omhandler informationen i en organisation set som en helhed i alle informationens aspekter. Det er ikke hensigtsmæssigt at fokusere på en enkelt detalje, f.eks. teknologien, fordi principielt alle aspekter af informationen spiller ind, lige fra udformningen af memoer på opslagstavlen til den langsigtede informationsstrategi. Derfor er det nødvendigt at anlægge et holistisk syn på informationens aspekter for at få den maksimale udnyttelse af den.

"...Rather than a narrow focus on technology, information ecology puts *how* people create, distribute, understand and use information at its center..." (Davenport, 1997 s. 5)

Informationsøkologien sætter mennesket i centrum ved alle aspekter i organisationens omgang med information, da

“...Information and knowledge are quintessentially human creations, and we will never be good at managing them unless we give people a primary role...” og “...Our fascination with technology has made us forget the key purpose of information: to inform people. All the computers in the world won't help if users aren't interested in the information generated...” (Davenport, 1997 s. 3)



Figur 1
(Davenport, 1997 s. 34)

Informationsøkologien indeholder følgende del-elementer, der skal forstås bredest muligt: Informationsstrategi, -politik, -adfærd/kultur, -personale, -processer og -arkitektur samt nogle påvirkende interne (organizational environment) og eksterne faktorer i en given organisation. Alle elementerne indvirker på hinanden.

Kerneelementerne for Nordkons Internet Guide er informationsadfærd/kultur, informationspersonale og informationsprocesser.

Kerneattributter

Ved en holistisk tilgang til en organisations informationsmiljø er det ikke nok at gøre “en” ting for at få maksimalt udbytte af informationen. Davenport opstiller fire kerneattributter der ideelt set alle bør tages i betragtning ved en informationsøkologisk indgang til informationsmiljøet, men som hver for sig kan påvirke en organisation i en informationsøkologisk retning. Disse attributter er henholdsvis

- *Integration af forskellige typer af information*
- *Erkendelse af evolutionære forandringer*
- *Vigtigheden af observation og beskrivelse*
- *Fokus på mennesker og informationsbehov*

Modellen Nordkons Internet Guide indvirker på de fire informationsøkologiske attributter på følgende måde:

Integration af forskellige typer af information

Flere forskellige typer af information er integreret i modellen. Det elektroniske referenceinterview stiller en menneskelig ressource i form af bibliotekaren til rådighed for organisationen. Guidedelen samler annoterede links i en emnestruktur således, at alle kan bruge de samme links uden selv at skulle bruge tid på at finde dem. De enkelte ressourcer på Internettet, der er repræsenteret i guiden har ofte både audio, video og naturligvis tekst i elektronisk form. “Foreslå et link” funktionen giver mulighed for, at organisationens videnseksperter, lærerne og de studerende kan formidle deres specialviden til resten af organisationen. E-mail funktion gør det muligt at komme med kommentarer og forslag til referenceservice modellens almindelige drift og virke. Forbindelsen til den eksisterende web-site med oplysninger om uddannelsesstedet, kulturelle- og organisatoriske forhold bibeholdes med et link.

Større ændringer i organisationens informationsintegration vil finde sted, hvis ikke også organisationens struktur og håndteringen af information ændres. Referenceservice modellen skal som udgangspunkt indgå i konservatoriebibliotekets web-site. For at blive et effektivt informationsredskab skal det klarlægges, hvem der har ansvaret for ajourføring og vedligeholdelse. Den ansvarlige kan f.eks. være bibliotekaren. For at funktionerne, som f.eks. “foreslå et link”, skal blive effektive, kræver det, at brugerne ændrer informationsadfærd og begynder at benytte funktionerne aktivt. Dette opnås ved en senere promovning af servicen. En generel introduktion af referenceservice modellen foretaget af bibliotekaren vil med stor fordel kunne benyttes af konservatoriets informationspersonale.

Erkendelse af evolutionære forandringer

En organisations informationsmiljø vil altid ændre sig. Der kan komme nye medarbejdere eller

kategorier som skal integreres i emneguiden, f.eks. kan nye musikgenrer opstå og der kan udvikles nye musikteoretiske aspekter, der kræver deres helt egen kategori. Kunsten er at opbygge informations-services, der både er af blivende værdi og samtidig er så fleksible, at information kan tilføjes, rettes eller helt fjernes. Der er derfor valgt en åben struktur i guidens emnekategorier. Det er ligeledes muligt at forestille sig en udvikling i referenceinterview delen i den nærmeste fremtid. Et eksempel kunne være udbredelsen af videokonferencer, der, når teknologien tillader en fornuftig løsning på dette område, kunne indgå som en del af den samlede referenceservice model, f.eks. live workshops med en kendt pianist i New York og en gruppe studerende på Nordjysk Musikkonservatorium.

Vigtigheden af observation og beskrivelse.

Det er vigtigt at kende målgruppens informationsbehov, informationsadfærd og informationskultur. Der skal erhverves en indgående forståelse af eksisterende informationsprocesser. Ved udarbejdelsen af servicen er der brugt flere former for indsamling af informationer til observation og beskrivelse af organisationen og målgruppen, men det er principielt umuligt at indsamle tilstrækkelig information til at kende organisationen til bunds. Referenceservice modellen er derfor ikke en fuldt udviklet informations-service, i informationsøkologisk forstand.

Der mangler som minimum afprøvning af modellen af målgruppen og inkorporering af respons. Her er det en fordel med den åbne emnestruktur og dermed modellens fleksibilitet, så der kan justeres efter brugertestens resultat.

Fokus på mennesker og informationsbehov

Igennem interviewene fremkom oplysninger om hvilken information der blev efterspurgt og hvad den blev brugt til. Dette blev indarbejdet i det samlede billede af målgruppens informationsbehov. Referenceservice modellen har i hele konstruktionsforløbet fokuseret på målgruppen og dens informationsbehov, dette forhold afspejler sig bl.a. i annotationerne, strukturen, designet og evalueringen/selektionen af ressourcer. Dele af målgruppen har ikke erfaringer med de nye elektroniske medier, derfor er der udarbejdet flere hjælpefunktioner.

Den største ulempe ved at indføre informationsøkologi i en organisation er, dels at det er meget tidskrævende, og dels at der er så mange faktorer i den holistiske indgang til forandringer i informationsmiljøet, at det er vanskeligt at afgøre, hvilken faktor der har hvilken indflydelse på eventuelle forandringer. Informationsøkologien kan derimod med stor fordel anvendes i mindre målestok på et specifikt område, som f.eks. referenceservice modellen, da det er nemmere at overskue, mindre tidskrævende og pointerne stadig er relevante. Informationsøkologi er således ikke indført på Nordjysk Musikkonservatorium selvom referenceservice modellen indvirker på alle fire kerne attributter, det ville have krævet, at hele organisationen og dens informationsmiljø blev undersøgt i henhold til de fire attributter og modellen for informationsøkologi.

Værdiforøgelse

Taylor (1982 og 1996) ønsker med sine teorier om værdiforøgelse at flytte fokus fra teknologi og indhold til bruger. Ikke fordi teknologi og indhold ikke er vigtige faktorer, men det er for brugerens skyld, arbejdet udføres. Brugerens informationsbehov, forudsætninger og informationsmiljø må derfor undersøges. Informationsmiljøet har indflydelse på hvilke konkrete informationer, den enkelte bruger har brug for og dermed også på hvilken værdi, de enkelte informationer har for brugeren.

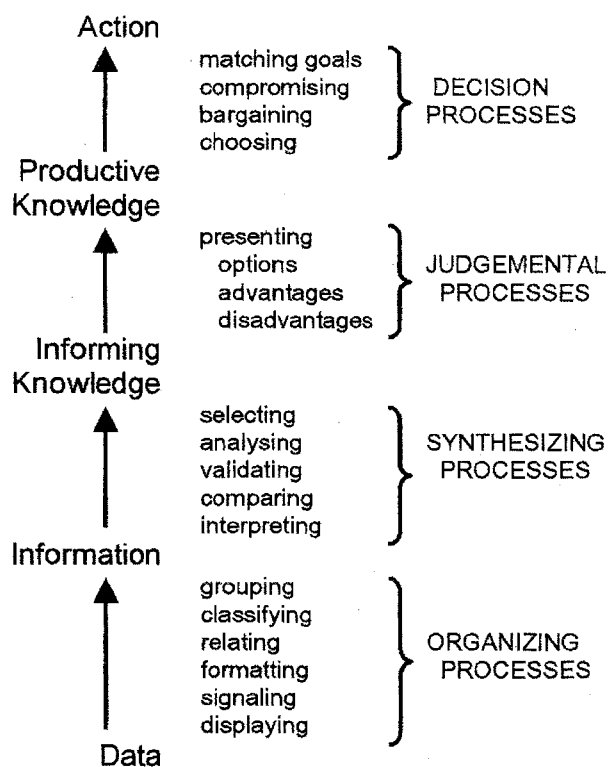
Data er de input, der tilflyder et informationssystem, i dette tilfælde de enkelte ressourcer på Internettet. Dataene omdannes til information ved at der etableres forhold og struktur dataene imellem og ved faste regler for hvordan disse forhold etableres i forhold til brugeren.

“...Since messages carry potential for value, then *value-added processes* are defined as those that: (a) can signal this potential. and or (b) can relate the potential to the needs of a specific environment...” (Taylor, 1982 s. 343).

Informationerne i systemet har potentiel værdi, de har ikke værdi i sig selv. Først i det øjeblik informationerne bliver brugt, får de en værdi. Informationerne har således kun værdi i brugerens kontekst.

Taylor's model viser datas forandring til viden ved hjælp af værdiforøgende processer. Modellen er fortolket i relation til guiden i referenceservice modellen.

VALUE-ADDED SPECTRUM



Værdiforøgelses figur 2
(Taylor, 1982 s. 342)

Værdiforøgelse af data sker ved hjælp af 4 processer:

- **Organiserings processer (organizing processes):** er f.eks. etablering af emnestruktur ved hjælp af aspektanalysen, alfabetiseringsprocesser og genre opdeling af relevante underemner. Disse processer foregår i informationssystemet. (Bibliotekaren)
- **Analyserings processer (analyzing processes):** er f.eks. selektion, evaluering og annotering af ressourcer til guiden. Disse processer foregår i informationssystemet. (Bibliotekaren)
- **Bedømmelses processer (judgemental processes):** er de processer hvor brugeren vurderer den information som systemet præsenterer

ham for og overvejer om den kan bruges. Disse processer foregår i brugeren.

- **Beslutnings processer (decision processes):** er brugerens endelige beslutning af hvordan denne viden kan bruges i praksis. Disse processer foregår i brugeren.

Datas forandring til viden sker på brugerens præmisser:

- **Data:** kan sammenlignes med en lang liste af URL'er i guiden. Det er nødvendigt for brugeren selv at besøge hver enkelt ressource for at se om den kan bruges til brugerens formål.
- **Information:** URL'erne er nu blevet grupperet efter faste regler i informationssystemet, men er stadig kun URL'er. Brugeren kan nøjes med at kigge i den del af strukturen som modsvarer informationsbehovet.
- **Informerende viden (Informing Knowledge):** URL'erne har nu fået tilføjet annotationer. Brugeren kan se en sammenhæng mellem sit konkrete informationsbehov og informationerne i guiden. Informationerne kan bruges til at få mere viden om et interesseområde, f.eks. i form af ny inspiration, men fører ikke direkte til handling.
- **Produktiv viden (Productive Knowledge):** Denne type informationer passer præcist til den enkelte bruger. Det er viden, der senere kan få brugeren til at handle.
- **Handling (Action):** Brugeren har fundet den information, der var brug for i den konkrete situation ved hjælp af systemets værdiforøgende processer. Brugeren har nu den nødvendige viden til at handle.

Informerende- og produktiv viden vil på skærmen se ens ud. Viden kan i systemet samtidig være både informerende og produktiv, det afgøres af brugeren hvilken type af viden, der er tale om. F.eks. vil en klassisk studerende måske blot lytte til et rock nummer, mens en rytmisk studerende, der hører samme nummer, vil aflytte det og gå ned i øvelokalet og spille det. Det samme rock nummer kan senere blive til produktiv viden også for den klassiske studerende. Hvis nummeret f.eks. har bidt sig fast i hukommelsen, kan den klassiske studerende senere blive inspireret til at skrive en klassisk version. Informationssystemet skal forsøge at værdiforøge dataene så de dels bliver til

informerende viden for brugeren, dels til produktiv viden og i sidste instans medfører handling. Værdiforøgelsen må derfor ske med baggrund i den enkelte bruger eller brugergruppe for at øge sandsynligheden for, at dataene bliver til produktiv viden.

Praktisk udarbejdelse af Nordkons Internet Guide

Efter at have den grundlæggende teori på plads, kan det praktiske arbejde begynde.

Aspektanalyse

Aspektanalysen foretages for at emneafgrænse guiden, og danner desuden grundlag for de søgetermer, der er brugt til fremfindning af ressourcer og emnekatogier og dermed også for modellens struktur. Til aspektanalysen er der taget udgangspunkt i en brainstorm foretaget af undertegnede hver for sig, uden at bruge kilder af nogen art, så kreativiteten fik frit spil til at udtrykke sig uden påvirkninger udefra. Derefter sammenstilledes resultaterne og brainstormen udvidede sig med nye aspekter. Det er ikke tilstrækkeligt for udarbejdelsen af en aspektanalyse at foretage brainstorms, der må bruges andre input. Især er målgruppeanalysen og konservatoriebibliotekets klassifikations system (NMK, 1991) brugt. Derudover er der benyttet information fra studieordning og web-site på Internettet. Strukturen i guiden kan ikke umiddelbart efterligne NMK's klassifikations system, da dette ikke ville være særlig brugervenligt. NMK er konstrueret til at kunne dække alle aspekter af et musikbiblioteks samling og er ikke konstrueret med Internet for øje. Nogle af de kategorier, der er mange informationer til på nettet, skulle presses sammen i få kategorier i NMK.

“...It is recommended that the classificatory structures should be developed to reflect a high degree of compatibility between the users' needs (“user warrant”) and the overall organisation of the information space. This implies avoiding direct application of standard classifications which often have a more narrow focus on subjects of traditional public library collections...” (Liberator, 1999 s. 27).

Dette imødegås ved at sætte målgruppeanalysen i centrum i aspektanalysen og supplere med de øvrige kilder.

Ressourcesøgning til emneguiden

Til søgeprocessen efter ressourcer på Internettet er emnerne fra aspektanalysen brugt til at planlægge søgningerne set i forhold til målgruppeanalysen og emneafgrænsningen.

“...The first step in any online search is to define your audience, your topic, and a list of related terms...” (Morville, 1996 s. 29)

Formålet med at søge efter ressourcer, er ikke at finde så mange websites om emneområdet som muligt, men at finde ressourcer af kvalitet. Der er to hovedtyper af søgeredskaber på Internettet, henholdsvis søgemaskiner og strukturerede emneindekser, som begge er brugt. Derudover er der brugt forskellige samlinger af links, som er fundet ved hjælp af søgeredskaberne. Enkelte ressourcer er fundet ved hjælp af anmeldelser af websites i fagblade og henvisninger fra interviewpersonerne, samt bogmærker fra konservatoriebiblioteket. Søgemaskinerne blev gennemgået som det første trin i fremfindingen af ressourcer. De var gode til indledende søgninger og til at finde specifik information om smalle emner. Ulempen ved søgemaskinerne var, at det høje recall ledsagedes af en lav precision. Det næste trin var at bruge systematiske indgange til Internettet i form af strukturerede emneindekser. Ressourcerne blev fundet i flere forskellige kategorier, idet der ikke altid findes en kategori der indeholder alle aspekter omkring emnet. Ud over søgemaskiner og strukturerede emneindekser er der til søgningen efter ressourcer brugt referencer fra artikler og omfattende samlinger af links med musik ressourcer. De strukturerede emneindekser gav et bredt overblik over web-sites med musik og var meget anvendelige til de indledende søgninger. Søgemaskinerne var ikke gode til emnesøgninger og de gav et alt for højt recall til, at de var effektive til at finde de bedste web-sites. De mest anvendelige og effektive kilder var linkssamlinger fra musikbiblioteker, konservatorier og Internet guides om musik. Disse steder har allerede foretaget en evaluering og fravalgt de dårligste ressourcer, og ofte

forsynet deres links med annotationer. Det samlede resultat af søgningen efter ressourcer er ikke udtømmende, idet der findes utrolige mængder musikinformation på Internettet.

Selektions- og evalueringskriterier

Det er afgørende at fastlægge kriterier, der skal tjene som retningslinier for selektion og evaluering af ressourcer, der påtænkes medtaget i emneguiden, dels for at bedømme den enkelte ressources kvalitet og egnethed til at blive præsenteret i guiden, dels for at sikre en ensartet selektion og evaluering af ressourcer. Selektionskriterierne tager udgangspunkt i guidens formål og målgruppe og fastsætter nogle krav til ressourcerne før det overhovedet kan overvejes om de kan optages i guiden, f.eks. at sproget skal være dansk eller engelsk. Selektionskriterierne er det første filter, som ressourcerne skal passere før optagelse i guiden og de vil oftest være udformet som ja eller nej: enten vil en ressource falde indenfor selektionskriteriernes rammer eller den vil falde udenfor. Ressourcen skal ikke evalueres men forkastes eller godkendes. (Worsfold, 1998) Samtlige selektionskriterier skal opfyldes før en ressource kan optages til evaluering.

Det primære formål med selektionskriterier er fravælgelse af ressourcer. Evalueringskriterierne tager derefter udgangspunkt i de ressourcer, der ikke blev fravalgt. Kriterierne vil oftest være udformet som en form for kvalitetsbedømmelse af en ressource. Kriterier kan f.eks. omhandle ophav, formål, indhold, fagligt niveau, struktur og ajourføring. Det primære formål med evalueringskriterier er udvælgelse af de bedste ressourcer. Arbejdet med at søge og evaluere ressourcer til Nordkons Internet Guide viste, at det næsten var umuligt at finde ressourcer der opfyldte alle evalueringskriterierne, så optagelsen i guiden blev reelt baseret på et skøn af ressourcernes generelle kvalitet.

Nordkons Internet Guide er selektiv og vil kun optage ressourcer, der opfylder selektionskriterierne og bedømmes til at være relevante for målgruppen igennem evalueringskriterierne. Det er således ikke brugervenligt at samle så mange links som muligt, men at samle de bedste.

I praksis er selektionen og evalueringen udført i to faser. Første fase er et hurtigt check af ressourcen, hvor adgang, sprog, ophav, formål og målgruppe kort undersøges. Dermed skimmes indholdet og det faglige niveau. Undersøgelsen af adgang giver sig selv, hvis man ikke kan komme i kontakt med ressourcen, er den ikke særlig interessant. Selektionskriterierne for sprog skal opfyldes. Ved hurtigt at se, hvem der er ophav til ressourcen, kan der spares tid. Ofte vil en ressource ikke kunne opfylde ophavskriterierne og så er der ikke grund til at bruge tid på at sætte sig ind i indholdet. Formålet med ressourcen skal opfylde målgruppens behov. Det er ikke altid, at formålet med en ressource er direkte angivet, men det skulle gerne fremgå af indholdet i ressourcen. Anden fase er en grundig evaluering med flere kriterier. Denne fase fører til endelig udvælgelse eller kassation af den evaluerede ressource til guiden. De fremkomne data ved evalueringen danner senere grundlag for annotationen.

Annotationselementer

Indholdet i annoteringerne hænger nøje sammen med evalueringskriterierne. Når evalueringen af en ressource er udført, har man et arbejdsredskab for udarbejdelse af annotationer i form af fyldige noter eller et skema. Noterne kan ikke bruges direkte, da de fylder for meget og derfor ville være uoverskuelige for brugeren. De må koges ned til et brugbart redskab for brugeren. Annoteringens indhold må derfor nøje overvejes for hver enkelt ressource. Enkelte elementer valgte vi dog altid at medtage. Disse var: titel, URL, ophav, en beskrivelse af indhold, sprog og signatur. De øvrige elementer i annotationen skal kun medtages, hvis de er væsentlige for ressourcen. Der tilstræbes en form for ensartet struktur af annotationerne, så de for brugerne fremstår ens i udseende. Titlen vil altid stå først efterfulgt af URL og sprog, ophav og signatur vil stå sidst. Opbygningen af indholdsbeskrivelsen i annotationen er afhængig af den enkelte ressource. En annotation skal give de oplysninger til brugerne, som de har behov for, der hvor de vil lede efter dem og i den rækkefølge de har behov for dem. Derfor er annotationerne struktureret fleksibelt, således at ressourcens særpræg og styrker er fremhævet først i annotationen.

Struktur & design

En web-site skal have et hierarki for at fastslå den basale navigationsstruktur. Der skal vedtages et logisk set af prioriteter. (Horton, 1997) Emne-kategorierne har en åben og fleksibel struktur, således der altid kan tilføjes flere kategorier. Hver undermappe struktureres afhængigt af emnet, f.eks. alfabetisk eller geografisk. Det tilstræbes, at hierarkiet ikke bliver dybere end tre til fire niveauer. Kategori overskrifterne i emneguidens menu er i sin korteste form, f.eks. kalender og historie, de hedder ikke f.eks. musikkalender og musikhistorie da "musik" er underforstået. Der medtages kun kategorier og underkategorier, der er fundet ressourcer til på Internettet, i stedet for at lave en fuldt udbygget struktur med en masse tomme kategorier. Dette er mere brugervenligt, fremfor at der eksempelvis står "TOM" eller "under konstruktion" ved en masse kategorier. Den samme ressource kan optræde flere gange i emneguiden. Hvis ressourcen dækker over flere emner i strukturen, er der annoterede links til de enkelte delside i stedet for blot til hovedsiden i ressourcen. Dette kan ses som en værdiforøgelse for brugeren, der kommer direkte til det ønskede emne. For maksimal funktionalitet og læsbarhed skal designet bygge på et fast mønster af enhedsmoduler der alle har den samme basis lay-out, grafisk tema og redaktionelle stil. (Horton, 1997) Design elementer som logo, linier, grafik, typologi, menu og farver er fælles for alle sider. De valgte farver i referenceservice modellen er de farver, der bruges i Nordjysk Musik Konservatoriums web-kompleks.

Spørg biblioteket

"Spørg biblioteket" er navnet på referenceinterviewet der er integreret i modellen. Navnet er appellerende og indikerer overfor brugerne, at der står levende bibliotekar bag servicen. "Spørg biblioteket" er baseret på det traditionelle referenceinterview, hvor spørgsmål om nødvendigt uddybes og analyseres indtil det i situationen korrekte svar gives. Interviewet er struktureret og organiseret i en formular. Øverst på formularen er der en kort instruktion skrevet om servicens begrænsninger (kun for studerende og lærere på konservatoriet). Formålet med formularen er at afkla-

re emnet, årsagen og formålet, som brugeren har med sit spørgsmål. Der er en balancegang mellem at konstruere en formular, der er så forholdsvis kort, at brugerne overhovedet gider besvare sig med at udfylde felterne og samtidig så omfattende, at der gives oplysninger nok til, at spørgsmålene kan analyseres og tolkes af bibliotekaren og besvares på rette niveau. En stor formular som brugerne ikke kan overskue eller ikke har tid til at udfylde er ikke heldig, men en for kort formular kan virke overfladisk og signalerer, at der ikke afsættes meget tid til besvarelse af brugerens spørgsmål. Meget detaljerede spørgsmål om personlige forhold bør undgås, da brugere kan blive skræmt væk, hvis de føler, at oplysningerne er til statistisk brug. Problemet om formularens længde blev løst ved at formularen blev delt i to halvdele. Den øverste del af formularen består af navn, e-mail adresse, og en tekstboks hvor brugeren kan stille sit spørgsmål. Denne del er forsynet med en send knap, så brugeren kan sende sit spørgsmål uden at skulle igennem den anden halvdel. Felterne i den øveste del er obligatoriske, idet disse er nødvendige, for at et svar kan gives. Felterne i den anden halvdel er frivillige for brugeren at udfylde. De er en ekstra hjælp til fremfindning af det korrekte svar på brugerens informationsbehov. Felterne omhandler oplysninger om brugeren, hvad denne skal bruge svaret til og hvilket videns- og uddannelsesniveau brugeren befinder sig på. Brugeren opfordres til at udfylde alle felterne, men det er ikke noget krav.

Hjælp og instruktionsfaciliteter

For at hjælpe især de blandt målgruppen, der ikke har de store erfaringer med Internet, er der konstrueret en række hjælpefunktioner, som er samlet under linket "Hjælp". Øverst på hjælpeskærmen bliver brugeren opfordret til bare at prøve løs, for de kan ikke ødelægge noget. Under denne opfordring er en kort forklaring til de forskellige klikbare links der typisk er på nettet. Derefter kommer en lille oversigt over indholdet i hjælpefunktionerne. Linket "Internet selvstudium" henviser til Microsofts guide i brug af Internet for begyndere og passer til den rutinerede del af målgruppen. Ressourcen er på dansk og forklarer de helt basale ting om Internet, hvad det er og hvordan det bruges. I letforståeligt sprog forklarer linket

“Bibliotekets Internet Guide” hvilke elementer, der er i guiden og ganske kort, hvordan de bruges. Det er vigtigt, at forklaringerne både er korte og kan forstås. Få vil læse en kæmpe brugervejledning inden de går i gang. Der er links til de enkelte dele af modellen, der omtales. Øvrige hjælpefunktioner omfatter hvordan man skal bære sig ad med at åbne lyd-eksempler, en kort forklaring på hvordan man printer og downloader, samt præsentation af to steder hvor man kan få oprettet en e-mail adresse. Linket “Ud på Internettet” giver en introduktion til hvordan man søger mest effektivt på Internettet med henholdsvis brug af søgemaskiner og strukturerede emneindekser. Hjælpefunktionerne kan eventuelt printes ud og ligge i en mappe ved siden af computeren så potentielle brugere først kan slå op i den skriftlige udgave uden at skulle prøve kræfter med den indviklede teknik.

Foreslå en side

Med funktionen “Foreslå en side” kan brugeren udfylde en formular og foreslå en ressource, der kan komme med i emneguiden. Brugeren skal ikke tage stilling til hvilken kategori, den foreslåede side falder indenfor. Det er bibliotekspersonalets opgave at tage beslutning herom, samt at vurdere om siden skal med i guiden på baggrund af selektions- og evalueringskriterierne. En ekstra fordel ved “foreslå links funktionen” er at bibliotekaren, der ikke er musikekspert, vil få links foreslået, som sandsynligvis vil være fagligt interessante. Bibliotekarens opgave er derefter at evaluere og annotere.

Alternative indgange

Der er tre indgange til emneguiden: emnekategorierne, den alfabetiske indgang og sideoversigten. Emnekategorierne fungerer som hovedindgang til guiden, og vil blive brugt ved emnesøgning, men kan også bruges ved søgning efter en allerede kendt side i guiden, samt til browsing. Den alfabetiske indgang er en samlet oversigt over de ressourcer, der er med i guiden, ordnet alfabetisk efter ressourcens navn, således at brugerne har mulighed for nemt at finde en ressource, de kender navnet på. Sideoversigten er en oversigt over alle emnekategorierne og deres respektive

undermappeoverskrifter i guiden. Den er medtaget for at give brugeren mulighed for at få et hurtigt overblik over alle kategoriernes indhold og dermed en hjælp til at finde den kategori der ledes efter. De tre indgange støtter hinanden og giver brugeren forskellige muligheder for at bruge guidens søgefaciliteter og gør derved guiden fleksibel for brugeren.

Konklusion

En referenceservice på Internettet bør indeholde de samme tilbud som en traditionel referenceservice indeholder: mulighed for at stille spørgsmål, udvalgte bøger/tidsskrifter/ressourcer stillet til rådighed og vejledning i at benytte samlingen. Derudover kan der indrages flere funktioner som egner sig til Internettet. Ved konstruktionen af en web-site som Nordkons Internet Guide, skal der fokuseres på målgruppens informationsbehov. Emneguiden, referenceinterviewet og hjælpefunktionerne giver tilsammen brugeren mulighed for at få opfyldt stort set alle sine musikfaglige informationsbehov. De enkelte delelementer understøtter og værdiforøger indbyrdes hinanden. Alle faciliteter og funktioner i modellen er vigtige og indvirker på hinanden. Til sidst skal det lige nævnes, at vedligeholdelse og formidling af en web-site er meget vigtig. Uden formidling af en given web-site vil den ikke blive brugt og uden vedligeholdelse vil den ikke blive brugt særlig længe.

Referencer

AM (1992): Almen Musiklærer Studieordning.- Grå litteratur fra studieordningen på Nordjysk Musikkonservatorium. - Aalborg: Nordjysk Musikkonservatorium, 1992. - s. 27

Clausen, Helge (1999): User-oriented evaluation of library and information centre Web sites. -i: *New Library World* 1999 nr. 1146, volume 100, s. 5-10.

Davenport, Thomas H. og Pruzak, Lawrence (1997): *Information Ecology: Mastering the Information and Knowledge Environment.* - New York: Oxford University Press. 1997. -s. 255.ill. - heraf kap. 1 - 3: s.1-45

Ferguson, Chris D. og Charles A. Bunge (1996): The Shape of Services to Come: Value-Based Reference Service for the Largely Digital Library. - i: College and Research Libraries. - 1996 May, s. 252-265.

Hahn, Karla (1998): Qualitative investigation of an e-mail mediated help service. - i: Internet Research 1998 vol. 8, no. 2. - s.123-135

Horton, Sarah og Lynch, Patrick (1997): Yale C/AIM Web Style Guide – basic design principles for creating web sites. - USA: Yale University of Medicines Center for Advanced Instructional Media, 1997 (<http://info.med.yale.edu/caim/manual/contents.html>) citeret 19.01.99.

Hummelshøj, Marianne og Skovrup, Nanna (1999): Regional Information Services in European Public Libraries. - grå litteratur udleveret af vejleder i form af endnu ikke udgivet artikel. - 1999 s. 1-9.

Liberator (1998): Regional Information Services - a Role for Public Libraries in Europe. - Rapport: Projekt Liberator. - Project nr.: 5646. - 1998 (<http://ris.niaa.org.uk/liberator/keynote/>) citeret: 15.03.99.

Lippke, Flemming Hvam og Pedersen, Peder Michael (1999): Nordkons Internet Guide. - Hovedopgave 8. sem. - Danmarks Biblioteksskole Aalborg. - 1999, - 67 s.

Lund, Anne Katrine (1998): Skriv så det passer til skærmen. - i: Retorik Magasinet. - 1998 nr. 27 marts, s. 11-13.

Moore, Audrey D. (1996): Reference Librarianship: "it was the best of times, it was...". - i: Reference Librarian, nr.54, 1996. - s. 3-10.

Morville, Peter S. og Wickhorst, Susan J. (1996): Building subject-specific guides to Internet resources. - i: Internet Research 1996 nr. 4, Volume 6, s. 27-32.

NMK (1991): Grå litteratur. - Klassifikationssystem anvendt på Nordjysk Musikkonservatorium med håndskrevne noter. - s. 1-35. - udarbejdet på

grundlag af: NMK: Systematike für öffentliche Musikbibliotheken. - Jeweils 3. vollständig überarbeitete Auflage. - Berlin 1991. - Deutsches Bibliotheksinstitut.

Nordjysk (1998): Nordjysk Musik Konservatorium - Home Page. - 1998 (<http://www.nordkons.dk/>) citeret 14.02.99

Taylor, R.S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. I: College and research libraries. Vol. 29, No. 3, p. 178-194.

Taylor, Robert S. (1982): Value-added Processes in the Information Life Cycle. -i: Journal of the American Society for Information Science. - September 1982 s. 341-346.

Taylor, Robert S. (1986): Value-added Processes in Information Systems. - Ablex Publishing 1986. -s. 257. heraf kap. 1-4 og 10: s. 1-70 og s. 201-227.

Wilkinson I, Gene L. et al. (1997): Evaluation Criteria and Indicators for Internet Resources. -i: Educational Technology 1997 nr. 3, Volume 37, s. 52-58.

Worsfold, Emma og Hiom, Debra og Peereboom, Marianne (1998): Internet Detective. -DESIRE. - May 1998 (<http://www.netskills.ac.uk/TonicNG/content/detective/1.html>) citeret 23-03-99.