

Folkebibliotekernes referenceservices på Internet ved starten af det nye årtusinde

Af Marianne Hummelshøj og Bo Gerner Nielsen

Indledning

Formålet med denne artikel er for det første at fremlægge en analyse af de danske folkebibliotekers præsentation af deres referenceservices på Internet som en opfølgning på den analyse, der blev udført i sommeren 1998 (Hummelshøj, 98). I den mellemliggende periode er flere landsdækkende services kommet til, det vil således være interessant at se, hvor mange folkebiblioteker, der henviser til disse services og hvordan de gør det. For det andet at præsentere og afprøve en ny servicemodell, som synes relevant at anvende som model for den analyse, som gennemføres på folkebibliotekernes web-sites. For det tredje på baggrund af analysen at opstille et forslag til en model for præsentation af referenceservices på de danske folkebibliotekers web-sites. Vi vil altså ikke, som det er tilfældet med den undersøgelse, som blev gennemført i 1998 af "Søndag aften" (1) forsøge at give det enkelte bibliotek karakterer for kunstnerisk og teknisk udførelse, men alene se på det generelle billede af, hvilke referenceservices, der p.t. tilbydes i de danske folkebiblioteker.

Definition af referenceservice

En definition af referenceservice er nødvendig for at kunne vurdere den service, som fremtræder på bibliotekernes web-sites og for at kunne stille for-

slag til forbedringer. De definitioner af reference service som findes i litteraturen, f.eks. Ferguson (1997) og Moore (1996) er ofte relateret til det traditionelle referencearbejde, hvor især besvarelse af brugernes spørgsmål er central. Imidlertid er der nu tale om et informationsmiljø, hvor brugeren i endnu højere grad end tidligere skal klare sig på egen hånd. MackenzieOwen (1996) fokuserer på, hvilke former for service bibliotekerne bør tilbyde i et netbaseret miljø, hvor han lægger vægt på hjælp eller støtte til brugerne, idet han fremhæver deres *brug* af information frem for deres *søgning* af information. Passende metoder til at støtte brugerne defineres som:

- personlig assistance
- hjælp/støtte
- emneguides
- brugerinstruktion

Den personlige assistance skal forstås som mulighed for at kunne kommunikere med en bibliotekar, der kan finde det rigtige svar på brugerens spørgsmål. Denne kommunikation kunne f.eks. foregå ved hjælp af et skema, udarbejdet efter erfaringer med referenceinterviewet i det traditionelle bibliotek. Hjælpefunktioner eller andre former for støtte i anvendelsen af servicen bør integreres i en service, hvor brugeren skal klare sig på egen hånd fjernt fra professionel hjælp. Emneguides med udvalgte kvalitetsvurderede og annoterede informationsressourcer, som præsenteres i en

struktur, der er tilpasset brugerne, er en kerneydelse i den elektroniske referenceservice. Instruktion af brugerne i benyttelsen af de generelle søgeredskaber eller andre informationservices, er endnu et område, som burde indgå i den samlede service fra bibliotekerne. Ovenstående afspejler sig i udviklingen af elektroniske referenceservices og kan relateres til den præsenterede analysemodel.

Metode

For at belyse den nuværende status på folkebibliotekernes præsentation af deres elektroniske referenceservices har vi gennemført en undersøgelse af de danske folkebibliotekers web-sites. Analysen er gennemført i oktober-november måned 1999 i de biblioteker, som er opført på Bibliotekarforbundets og Biblioteksstyrelsens lister (2) over danske folkebiblioteker, som er repræsenteret på Internet. Hvert bibliotek er analyseret ved hjælp af en checkliste, som er udarbejdet på grundlag af nedenstående analysemodel. Herefter er de indsamlede data behandlet i statistikprogrammet SPSS, version 9.0.

Analysemodel

Analysemodellen er anvendt med henblik på at vurdere, hvor udviklede bibliotekernes reference-

services er på nuværende tidspunkt. Vi vil herefter kommentere de enkelte dele af modellen, som er en videreudvikling af en model, præsenteret i Europa-kommissionens publikation fra 1998. (Europa-kommissionen, 1998).

Informationsservices

Disse services defineres som: "Informationstjenester, hvor man på anmodning kan fremhente sorteret og klassificeret information (f.eks. websteder)" (Europa-kommissionen, 1998, p.8). Da vi både i biblioteker og andre steder på Internet imidlertid bliver præsenteret for information, f.eks. nøgne links, der ikke er strukturerede eller på anden måde bearbejdet, har vi valgt at skelne mellem disse og de services, hvor den professionelle informationsformidlers ekspertise kommer til udtryk, som det beskrives i det efterfølgende.

1. Værdiforøgende services

Informations specialistens ekspertise viser sig i evnen til at tilføje informationsressourcerne en øget værdi, f.eks. i form af den struktur, som vælges ved præsentationen for brugeren. Der kan her anvendes de traditionelle klassifikationssystemer, men ofte vil en tematisk struktur relateret til brugergruppens behov forøge brugerens muligheder for at vælge den rette informationskilde. Hertil kommer, at en beskrivelse af informationsressourcen i form af en annotation yderligere vil hjælpe

1 Informations- services	2 Værdiforøgende services	3 Kommunikations- services	4 Transaktions- services
Lister over links	Tematisk struktur (browsing facilitet) Søge facilitet	Spørg bibliotekaren	Reservationer
	Hjælpe facilitet	Diskussionsfora/ netværk mellem brugere	Registrering - blanketter
	Annotationer		
	Sprog versioner		
	Internt udarbejdet information		

brugeren til at træffe det rigtige valg uden først at skulle gennemse en række formodede brugbare ressourcer. En anden service, som er placeret i denne gruppe, er en søgefacilitet, som vil blive nødvendig efterhånden som antallet af ressourcer forøges, men det er en facilitet, som kræver omhyggelig planlægning og evt. indeksering af ressourcerne for at kunne være et brugbart alternativ til browsing faciliteten. Udarbejdelse af en eller flere hjælpefaciliteter, som kan knyttes til f.eks. søgefunktionen og 'spørg bibliotekaren' servicen, som præsenteres nedenfor, vil være nødvendig som en ekstra service for brugeren, som ikke nødvendigvis kan anvende disse faciliteter uden hjælp, selv om biblioteket har bestræbt sig på at anvende udtryk, som er forståelige for den almindelige bruger. Endelig kan det være nødvendigt, at udarbejde information, dels om biblioteket, dels om andre emner, som kræver en nærmere præsentation for brugeren. Mange brugere af folkebibliotekerne er ikke danskere, dels er der her i landet mange udlændinge, dels er web-siten i princippet åben for hele verden, hvilket selvfølgelig burde resultere i, at der som minimum udarbejdes en engelsk udgave af deres web-sites. Den internt udarbejdede information kan f.eks. være beskrivelser af emner som turisme, uddannelse og andre, hvor der vil være behov for en mere aktiv formidling af et emne. Det er naturligvis ressourcekrævende, men et valg, som må foretages i relation til det formidlingsniveau, der ønskes over for brugerne. Dette område indgår imidlertid ikke i vores undersøgelse.

2. Kommunikationsservices

Disse defineres som "Kommunikationstjenester, hvor der er interaktivitet med enkeltpersoner (private eller forretningsmæssige eller grupper af personer (f.eks. via e-post eller diskussionsgrupper)." (Europa-kommissionen, 1998, p.8). I relation til biblioteket drejer det sig om en service, der giver brugeren mulighed for at komme i kontakt med en bibliotekar, som kan hjælpe brugeren med at finde svaret på et konkret spørgsmål. Denne form for service er central i referenceservice og er desuden den service, som helt klart adskiller bibliotekets service fra andre informationservices, som er tilgængelige på Internet. Dels er der det humane og personlige aspekt, dels er der mulighed for at udnytte ressourcer, som ikke nødven-

digvis er elektroniske, men som findes i bibliotekets materialebestand af bøger, tidsskrifter, småtryk, m.m. Det er ligeledes muligt at etablere services, hvor borgere i lokalsamfundet kan diskutere aktuelle samfunds relaterede problemstillinger eller netværk, hvor grupper af borgere kan udveksle idéer eller erfaringer vedrørende fælles interesseområder.

3. Transaktionsservices

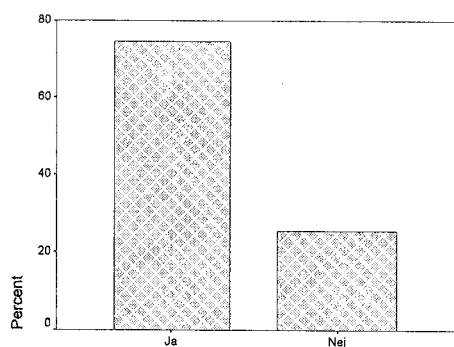
Transaktionsservices er under udvikling på de offentlige web-sites efter anbefalinger om anvendelsen af disse services, der beskriver transaktioner således: "hvor man kan erhverve produkter og tjenester online eller fremsende data" (Europa-kommissionen, 1998, p.8). De kan karakteriseres både som service for brugerne og som ressourcebesparende for de institutioner, der anvender dem. De eksempler, der nævnes i denne forbindelse er bestilling af billetter, elektronisk indsendelse af formularer, valg og folkeafstemninger. Denne form for service kan tilpasses bibliotekernes services vedr. bestillinger og andre former for registreringer.

Analysens resultater

I undersøgelsesperioden (oktober-november 1999) har der været 118 folkebiblioteker på Internettet med en web-site. Herunder er dog også medtaget de biblioteker der giver adgang til deres katalog og intet andet. Bibliotekernes web-sites er, som tidligere nævnt fundet dels via Bibliotekarforbundets liste over folkebiblioteker på Internettet, dels via Biblioteksstyrelsens ditto. Listerne indeholder ikke helt de samme biblioteker og nogle af linksene er "døde".

Informationsservices

Af de 118 folkebiblioteker havde 88 eller 74,6% en eller anden form for liste over links (figur 1.1). Disse lister spænder over alt lige fra ustrukturerede korte lister til velstrukturerede, omfattende netguides.

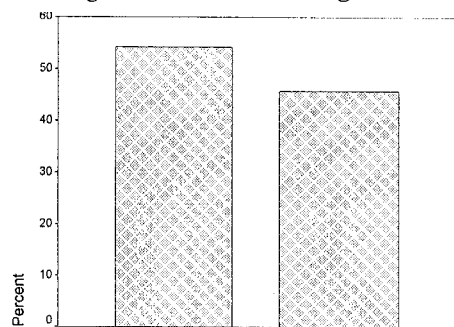


Liste over links
Figur 1.1

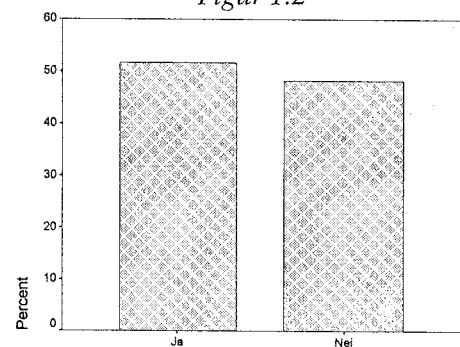
At næsten 75% af alle folkebibliotekerne på Internettet har en form for udvalgte Internetressourcer lyder måske umiddelbart godt, men det betyder samtidig at hele 25% *ikke* giver nogen videre henvisninger til relevante steder, hvor brugerne selv kan finde information.

Lokale informationer

Figur 1.2 og 1.3 viser hvor gode folkebibliotekerne er til at lave henvisninger til lokale informationer, dels til kommunen, dels til andre lokale institutioner, organisationer, foreninger osv.



Link til kommune
Figur 1.2

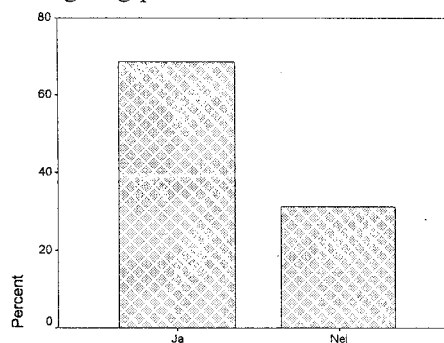


Lokale organisationer, virksomheder, etc.
Figur 1.3

Her viser det sig, at kun ca. halvdelen af bibliotekerne har lokale henvisninger. Det vil altså sige, at det vil være lidt tilfældigt, om man kan bruge sit lokale biblioteks hjemmeside som en indgang til lokal information. Det er dog nødvendigt at gøre opmærksom på, at langt fra alle danske kommuner er repræsenteret på Internet. Gotfredsen (1999) oplyser, at kun 61% af alle danske kommuner har en web-site på nettet. Traditionelt set har det ellers været en klar opgave for folkebiblioteket med lokalkendskab at sørge for at indsamle, registrere og formidle denne form for information.

FNG

Det sidste, vi har undersøgt under niveau 1, er hvorvidt der henvises til Folkebibliotekernes Netguide, der med sine centralt udvalgte kvalitetsressourcer er et meget godt udgangspunkt for informationssøgning på Internettet.



Folkebibliotekernes netguide
Figur 1.4

Det viser sig da også (figur 1.4) at 68,6% af alle folkebibliotekerne på Internettet henviser til Folkebibliotekernes Netguide. Flere biblioteker har udelukkende Folkebibliotekernes Netguide som indgang til informationssøgning på Internettet, men ingen indgang til den lokale information, hvor FNG ikke er fyldestgørende.

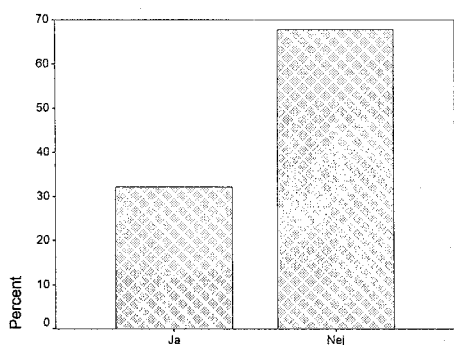
Værdiforøgende services

Generelt set viser vores undersøgelse, at folkebibliotekerne ikke har gjort så meget ud af de værdiforøgende informationer på deres websites.

Struktur

En tematisk strukturering af links, som i høj grad er med til at lette overblikket på en web-site, er

det kun ca. 1/3 del der benytter sig af, som det fremgår af figur 2.1.

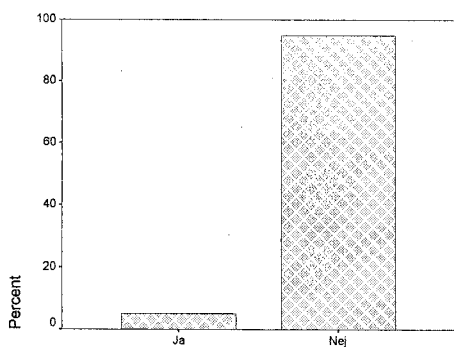


Tematisk struktur
Figur 2.1

Igen kan tallene forhøjes lidt, hvis man kun tager hensyn til de folkebiblioteker, der har en egentlig liste over links – nemlig til 43,2%. Men den tematiske struktur gælder for så vidt også selve organiseringen af web-siten, så det er ikke helt reelt.

Søgefacilitet

En del af folkebibliotekernes web-sites er ret omfattende og der kunne derfor med fordel laves interne søgefaciliteter, der giver brugerne mulighed for at søge specifikke informationer på tværs af den struktur der er lagt ned over web-siten. Selvom det langt fra er alle web-sites der behøver en søgefacilitet er det ikke mere end 5,5% der har en sådan (figur 2.2).

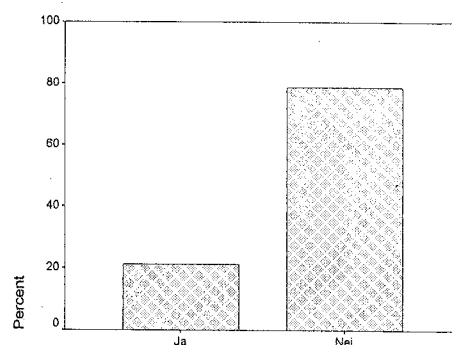


Søge faciliteter
Figur 2.2

Annotationer

Annotationer giver brugerne bedre mulighed for at udvælge de rigtige Internetressourcer på en liste. Egentlige velstrukturerede og ensartede annotationer er der dog kun 21,2% procent der

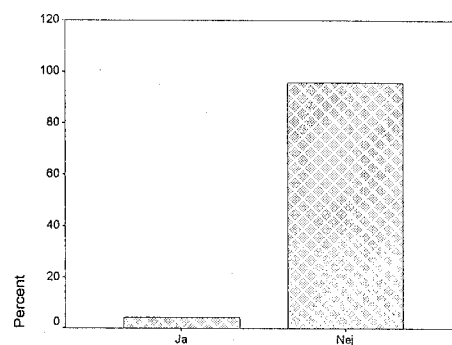
har medtaget. Det bliver hævet til 27,3%, hvis man frasorterer de der ingen lister over links har med.



Annotationer
Figur 2.3

Sprog

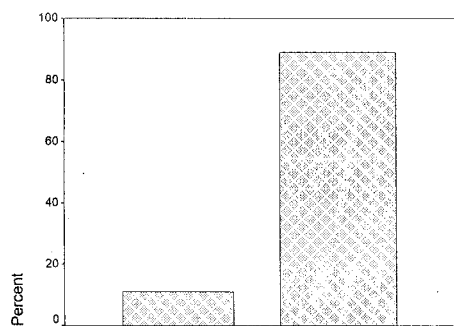
Forskellige sproglige versioner af web-sites er heller ikke noget der bruges meget, hvilket kunne være nyttigt for de mange udenlandsk talende, der bor i Danmark samt for brugere, som befinder sig andre steder i verden. Kun 4,2% har valgt at have dette (figur 2.4).



Sproglige versioner
Figur 2.4

Hjælp

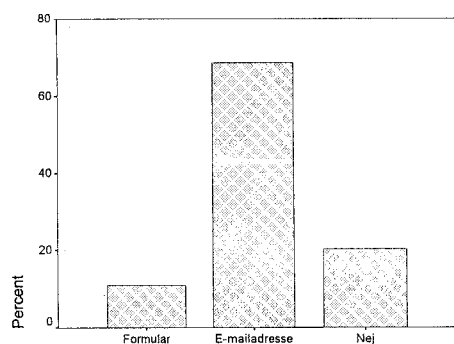
Endelig har vi under niveau 2 undersøgt, hvorvidt der er tilknyttet hjælpefaciliteter til web-sitene. Her har 11% (figur 2.5) valgt at lægge en eller anden form for hjælp ind på siderne. Typisk har det været orientering om bibliotekets tilbud og regler, samt hjælp til at søge information på Internet eller hjælp til at få oprettet en e-mail adresse, vi har kunnet finde.



Hjælpefaciliteter
Figur 2.5

Kommunikations services

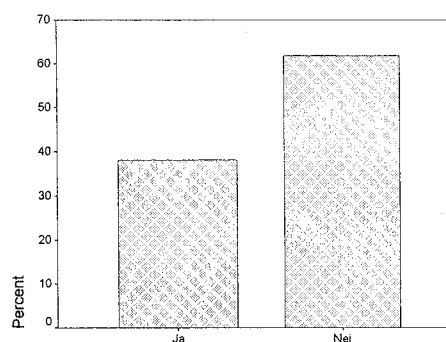
Analysen viser, at det er nødvendigt at skelne mellem den lokale og de nationale spørgeservices. De lokale 'spørg bibliotekaren', optræder som det fremgår af tabel 3.1 i 68,6% af bibliotekerne som almindelige e-mail services, som typisk kan være en kontakt til web-masteren.



Spørg bibliotekaren
Figur 3.1

I disse tilfælde fremgår det ikke, at der kan stilles egentlige referencespørgsmål, lige som de som regel ikke er knyttet til bibliotekets referenceservice. Analysen viste, at kun 11% tilbyder en formular, hvor brugeren bliver bedt om nogle oplysninger, som kan være med til at belyse det spørgsmål, der stilles.

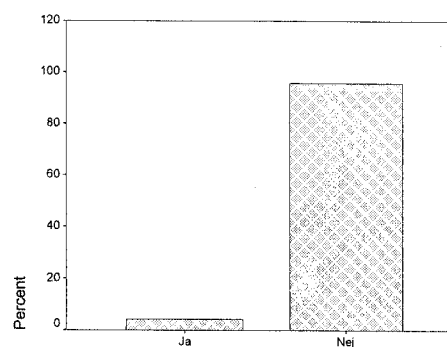
En national spørgeservice: BiblioteksVagten, som omtales i Lisbet Olesens artikel i dette nummer, blev præsenteret i efteråret 99. Vi har derfor valgt at se på, hvilke biblioteker, som etablerer link til denne nye service. Tabel 3.2 viser, at 38,1% har etableret link til BiblioteksVagten.



Biblioteksvagten
Figur 3.2

De biblioteker, som har valgt at tilbyde denne service, kan karakteriseres som de mest dynamiske, idet de inden for en periode på ca. 14 dage fik Biblioteksvagten med på deres web-sites.

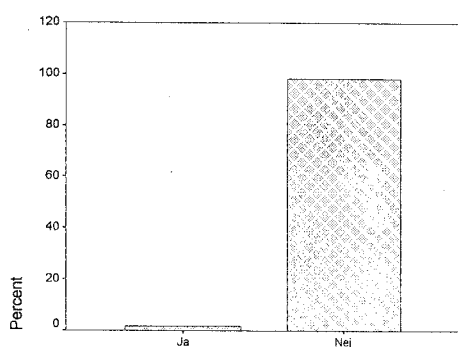
Tabel 3.3 viser, hvilke biblioteker der tilbyder deres brugere adgang til lokale diskussionsfora/netværk. 4,2% af de undersøgte biblioteker har denne form for service.



Diskussionsforum / netværk mellem brugere
Figur 3.3

Transaktions services

Endelig muliggør teknologien overførsel af data fra brugeren, f.eks. via en formular direkte til bibliotekets interne administration af bestillinger og lignende, altså selvbetjeningservices, hvor brugeren kan overføre data, uafhængigt af åbningstid og fysisk placering af både bruger og serviceinstitution. Det ses af tabel 4.1, at disse services kun er tilgængelige på 1,7% eller 2 af bibliotekerne, hvor de er brugt til kursustilmeldinger og tilmeldinger til en bogklub.



Transaktion
Figur 4.1

Sammenfatning af analysens resultater

Sammenfattende kommentarer til undersøgelsens resultater er, at der brug for en klarere markering af folkebibliotekernes referenceservices, både de landsdækkende og de lokale. Et udgangspunkt kunne være at præsentere en mere overskuelig struktur på web-siten end den vi mødte i løbet af undersøgelsen. Ofte er det desuden helt tilfældigt, hvor de forskellige typer af referenceservices er anbragt, hvilket gør det meget uoverskueligt for brugerne. At præsentere en intern struktur over bibliotekets organisation er langt fra den bedste måde at henvende sig til brugerne på (Johnson, 1996).

Et argument for ikke at udvikle løbende på den elektroniske referenceservice, som vi møder, er manglende ressourcer. Det er næppe hele forklaringen, men da det falder uden for denne undersøgelse at identificere årsagerne, vil vi blot konstatere, at det f.eks. ikke vil det være meget ressourcekrævende at etablere links til de landsdækkende services som FNG (68,8%) og BiblioteksVagten (38,1%). Henvvisninger til de lokale informationer finder man som vist kun i ca. 50% af folkebibliotekerne. Det er en vigtig service for det lokale folkebibliotek, at henvise til den lokale information, bl.a. fordi oversigter over lokale foreninger og virksomheder vanskeligt kan findes i de alm. strukturerede emneindekser. Den bibliotekariske ekspertise, som kommer til udtryk i de værdiforøgende services, f.eks. i form af egentlige annotationer til de præsenterede informationer, ser vi kun på under en fjerdedel (21,2%) af bibliotekernes web-sites. Det er naturligvis en meget

tidskrævende service, men kan evt. begrænses til den lokale information, hvis den suppleres med FNG, hvor der er flere involveret i arbejdet. Hjælpefaciliteter og andre sprog ses i henholdsvis 11% og 4,2% af bibliotekerne. De interaktive services som kommunikation og transaktion fremtræder heller ikke tilfredsstillende endnu. Præsentationen af kommunikation kunne forbedres, hvis blot linket til bibliotekets e-mail adresse (findes i 68,6%) blev koblet sammen med en klar indikation af, at man kan stille et spørgsmål til bibliotekaren. Kommunikationen mellem bruger og bibliotekar forbedres klart ved at tilbyde en formular, hvor brugeren skal give nogle formelle oplysninger om navn, m.v. sammen med et interview, som kan belyse spørgsmålet og forhindre fejl og misforståelser. En sådan formular anbefales, f.eks. af Abels (1996) og behandles indgående i Ammentorp og Urskovs artikel i dette nummer, men den findes kun i 11% af bibliotekerne. Endelig ville det være en god idé at offentliggøre lister over tidligere spørgsmål og svar, dels for at reklamere for servicen dels for at give brugerne indsigt i, hvilke typer spørgsmål, man kan få svar på via biblioteket. Den landsdækkende service BiblioteksVagten, som blev lanceret i undersøgelsesperioden, har fundet vej til 38,1% af bibliotekerne. Da servicen er ganske ny, kan vi håbe på, den inden for kort tid vil blive mere udbredt.

Transaktionsservices er stadig forholdsvis nye services, som endnu kun optræder i 1,7% af bibliotekerne. Denne form for service vil blive mere omfattende i de kommende år, f.eks. indebærer 'Danbib' for alle, at der kan overføres data fra brugeren til biblioteket.

Referenceservices på danske folkebibliotekers web-sites

På baggrund af ovenstående analyse af referenceservices på de danske bibliotekers web-sites, mener vi det vil relevant at foreslå en model for, hvordan de bedst vil kunne præsenteres for brugerne. Det er nødvendigt at gøre opmærksom på, at den model, som vælges er afhængig af nationale forhold, f.eks. udbud af landsdækkende services, hvilket betyder, at det ikke er muligt umiddelbart at overføre en model fra et andet land, hvor samarbejdsforhold og dermed services kan være fuld-

stændig anderledes. Det betyder samtidig, at der løbende vil være justeringer at foretage og at der kan være så omfattende ændringer, at web-siten helt skal omorganiseres.

Hovedstrukturen i præsentationen af reference-services kan koncentreres om de formidlede services og de uformidlede, dvs. spørgeservices og guides over udvalgte informationsressourcer. I denne struktur etableres links til henholdsvis de landsdækkende og de lokale services. Hvis denne struktur fastholdes, vil det betyde, at brugeren hurtigt på hovedsiden kan få et overblik over, hvad der findes og gå direkte til den pågældende service. Det betyder også, at man undgår at placere services under overskriften "Ud på nettet" eller lignende, som både kan indeholde guides af uens kvalitet, anvisning på hvordan man opretter en e-mail adresse, eller lignende.

Samarbejdsrelationer i form af 'partnerships' vedrørende udvikling af både nationale og lokale og regionale services (Albrechtsen,1998) er nødvendig for at løse de mange opgaver, som skal løses i de kommende år. Det er vigtigt, at det enkelte bibliotek udnytter de muligheder, der er for at samarbejde med kolleger og med offentlige og private organisationer.

De formidlede services

Den landsdækkende spørgeservice: BiblioteksVagten er dels et samarbejdsprojekt, dels et godt forsøg på at fastholde bibliotekets/bibliotekarens rolle som informationsformidler. Det er imidlertid vigtigt også at tilbyde en lokal spørgeservice, da den både vil kunne løse de lokale opgaver, og samtidigt signalere, at referenceservices også indbefatter den personlige betjening. Det kan diskuteres, hvorvidt den anden landsdækkende spørgeservice SpørgBiblioteket (3) skal formidles aktivt. En aktiv formidling af denne service vil nok virke forvirrende på de almindelige brugere, da de vil have svært ved at differentiere mellem den service de kan få hos BiblioteksVagten og SpørgBiblioteket.

Et andet argument imod er at SpørgBiblioteket primært er tænkt som en service der skal benyttes af bibliotekarer, der har problemer med at besvare konkrete spørgsmål og derfor gerne vil rådsørge andre bibliotekarer.

De uformidlede services

Udviklingen af flere landsdækkende services skulle betyde en lettelse i det arbejde, det enkelte bibliotek skal udføre. Samarbejde vedrørende udarbejdelse af guides, f.eks. FNG synes helt oplagt og flere vil sandsynligvis komme til i den nærmeste fremtid. 'Web-ressourcer af lokal karakter medtages ikke i FNG, bibliotekerne eller centralbibliotekerne må løfte denne opgave' jf. Benedicte Kierkegaards artikel i dette nummer. En vigtig opgave for folkebibliotekerne er således at yde en særlig indsats vedrørende information om det lokalområde, biblioteket betjener. Som tidligere nævnt kan det være vanskeligt at få en oversigt over foreninger og virksomheder i et lokalområde. Denne opgave består i både at etablere et link til kommunens web-site, hvis den findes og at indsamle, beskrive og strukturere den øvrige lokale information.

Konklusion

Vores undersøgelse har vist, at der er sket en udvikling siden den undersøgelse, der blev foretaget i sommeren 1998, bl.a. er væsentligt flere biblioteker kommet på nettet. De statistiske beregninger over de præsenterede services viser dog, at der stadig er brug for udvikling og videreudvikling af referenceservices på Internet. Da bibliotekernes sites har meget uens struktur er det nødvendigt at anvende en checkliste, som gør det muligt at foretage sammenligninger. Den anvendte analysemodel har været brugbar forstået således, at den har kunne opsamle de services, vi var interesseret i at undersøge. Vi har på baggrund af analysen opstillet nogle forslag til præsentation af referenceservices på bibliotekernes web-sites. Disse forslag bør naturligvis tilpasses lokale forhold, vi mener imidlertid, at de kan bruges som inspiration til det videre udviklingsarbejde i bibliotekerne.

De danske folkebiblioteker skal stå stærkt for at kunne klare sig i konkurrencen med de kommercielle informationsformidlere i informationsområdet. Det vil kunne betyde en stærkere markering af folkebiblioteket, hvis serviceniveauet på bibliotekernes web-sites er mere ensartet. Vi har ved hjælp af en analyse over de danske folkebibliotekers web-sites præsenteret enkelte forslag til ændringer, som vi mener vil kunne bidrage til at

forbedre referenceservicen. Den dynamik, som findes på Internettet indebærer en erkendelse af, at services løbende skal justeres og at de skal udvikles parallelt med dem, som tilbydes i det fysiske bibliotek. Det enkelte bibliotek må i højere grad end tidligere finde sin plads i det samlede biblioteksudbud, indgå i relevante samarbejdsrelationer på forskellige niveauer og gøre en særlig indsats i lokalsamfundet. Vores fokus har været referenceservices, de repræsenterer kun en del af det, der præsenteres på bibliotekernes web-sites. Vi har således ikke forsøgt på at give et fuldstændigt billede af den samlede kvalitet af bibliotekerne på Internet.

Noter

1. <http://www.cultur.com/981002.html>
2. <http://www.bf.dk/danbib/> og <http://www.bs.dk/biblio/oversigt.htm>
3. www.sporgbiblioteket.dk

Referencer

Abels, Eileen (1996) – The E-mail Reference Interview. *RQ*, vol 35, no. 3, pp. 345-358.

Albrechtsen, Hanne (ed.) (1998) – Regional Information Services – a Role for Public Libraries in Europe. LB-5646/C LIBERATOR – Libraries in European Regions. Access to Telematics and other resources. Keynote report. 47 sider. [Citeret 13.01.2000] Tilgængelig på Internet: URL: <<http://thenortheast.com/liberator/keynote/index.htm>>

Europa-kommissionen (1998) – Information i den offentlige sektor: en vigtig ressource for Europa. Grøn bog om information i den offentlige sektor i informationsfundet. KOM (1998)585. 29 sider.

Ferguson, Chris D. and Charles A. Bunge (1997) - The Shape of Services to Come: Value-Based Reference Services for the Digital Library *College and Research Libraries*, vol. 58, no. 3, pp. 252-265.

Gotfredsen, Kaare (1999) – Kommuner mangler hjemmesider. *Nyhedsmagasinet danske kommuner*, nr. 38, s. 26-27.

Hummelshøj, Marianne og Nanna Skovrup (1998) – En ny model for reference service i folkebiblioteker. *Referencen*, årg. 28, nr. 6, s. 3-10. (Dansk oversættelse af paper, præsenteret på den 10. NioD konference i Turku, Finland, sept. 1998).

Johnson, Julie (1996) – Government Web pages: the light is on but nobody is home. *The Electronic Library*, vol.14, 2, April, pp. 149-156.

Mackenzie Owen, J.S. and A. Wiercx (1996) - Knowledge models for Networked Library Services. Final report. NBBi -Project Bureau for Information Management, Hague. . [Citeret 13.01.2000] Tilgængelig på Internet: URL: <<http://www.nbbi.nl/kms/kmspage.html>>

Moore, Audrey D. (1996) Reference Librarianship: "It was the Best of Times, It Was...", *Reference Librarian*, no. 54, p. 3-10.