

Internettet i referencearbejdet - et øjebliksbillede

Af Inger Heyerdahl-Jensen

Som referencebibliotekar på et af de mange folkebiblioteker hvor man har adgang til Internettet møder jeg ofte spørgsmålet om Internettet kan bruges til noget - sådan rigtigt, seriøst - andet end til computerspil og andet tant og fjas? Og hvor jeg for få år siden svarede at der (med undtagelse af alle bibliotekskatalogerne) tit var småt med indhold når man skrællede grafikken væk, er det nu ved at være svært at forestille sig hvordan vi skulle klare os uden Internettet.

Nedenfor vil jeg give nogle eksempler på hvad vi på "min" læsesal på Det nordjyske Landsbibliotek i Aalborg finder på Internettet her i efteråret 1997, dernæst give mine synspunkter på om Internettets eksistens ændrer referencearbejdets karakter eller de krav man kan stille til bibliotekarernes kvalifikationer og endelig afslutte med nogle af de spørgsmål som jeg synes man kan stille sig selv lige nu - og så er det jo op til eventuelle læsere at afgøre om de er værd at tænke over eller ej.

Hvad finder vi på nettet?

De vigtigste opgaver på læsesalen er fjernlån og

referencearbejde. Når det gælder fjernlånet vil jeg i løbet af en typisk arbejdsdag verificere, lokalisere og bestille et antal bøger og periodica fra forskellige danske biblioteker via DANBIB, desuden kan jeg have fundet en stribe henvisninger til anmeldelser af en engelsksproget bog via en af vore amerikanske baser, bestilt de anmeldelser der var i danske biblioteker - igen via DANBIB, kikket i fælleskataloger for norske, svenske, tyske og amerikanske biblioteker, bestilt en bog direkte i Sverige, en anden via e-mail fra Norge, en artikel fra England. Dette er ikke væsentligt anderledes end da vi for 10-12 år siden fik online adgang til bibliografiske baser, men med Internettet har vi bl.a. fået adgang til mange flere bibliotekskataloger, og WWW-grænsefladen gør det nemt at bruge kataloger i lande hvis sprog jeg ikke behersker. Det er forbløffende nemt at gætte hvilke felter der skal udfyldes med hvilke oplysninger. Til gengæld ville jeg indtil videre ikke drømme om at bruge WWW versionerne af de baser jeg bruger tit, den tid det tager at bygge diverse smarte billeder op vil jeg heller bruge til at få nogle bestillinger fra hånden, desuden synes jeg indtil videre at den kommandostyrede søgning er hurtigere og mere fleksibel.

Når det drejer sig om informationssøgning har arbejdet derimod ændret sig fra den gang der blev meget lidt tilbage når man slog grafikken fra. For nylig fandt jeg i løbet af en vagt fx oplysninger om den obligatoriske sprogtest TOEFL via den amerikanske ambassades hjemmeside til en ung pige der ville læse i USA; til en bekymret mor hvis barn havde fået diagnosticeret en meget sjælden sygdom referater af et par svært læselige - og jævnt deprimerende - artikler via Medline, titel på og omtale af en tilsyneladende lettere læselig amerikansk bog om et tilsvarende sygdomsforløb - med lykkelig udgang - og e-mail adressen til en patientforening; til en svært nyhedsinteresseret låner et par URLer til lister over aviser på nettet. De sidste tog jeg fra vor liste over bookmarks, oprindeligt havde vi fundet dem via DBCs internetvejviser. Ud af øjenkrogen havde jeg set en kollega finde teksten til en engelsk boliglov, en anden helt aktuelle oplysninger om den sydafrikanske sandhedskommissions arbejde.

Den engelske lovtæst ville vi fx ikke have fundet i de kilder vi havde adgang til i præinternettiden, hverken trykte eller elektroniske. Ingen af spørgsmålene havde vi kunnet svare så udtømmende på.

Bliver referencebibliotekarer overflødige i en nær fremtid?

Et andet spørgsmål vi jævnligt hører - og ofte som en konstatering. Det fremgår nærmest dagligt af medierne hvordan vi alle nu kan sidde hjemme ved køkkenbordet og hente alle de oplysninger vi har brug for. Plus selvfølgelig megabytes som vi ikke har brug for. For at undgå de overflødige megabytes mener vi derfor at der er brug for bibliotekarer til at "navigere" på nettet, dvs. vi ved hvor man skal søge og ikke mindst hvordan vi får et "passende" antal hits, og endelig kan vi vurdere det vi finder og udvælge det, eller de, dokumenter/oplysninger/referencer som er bedst egnede til formålet. Store krav at leve op til?

Der er selvfølgelig også andre grunde til at vi ikke bliver overflødige lige med det samme: mange

oplysninger kan stadig kun findes i trykte kilder. For det første er der en række ældre håndbøger og bibliografier som antagelig ikke bliver digitaliserede. For det andet er der en række spørgsmål som besvares hurtigere i bøgerne på reolen bag bibliotekaren end via nettet, selv om man har lagt de rigtige bookmarks ind. I et af de seneste numre af tidskriftet RQ gennemgår en amerikansk bibliotekar en række eksempler på spørgsmål hvor det er mest effektivt at finde det rigtige svar i en trykt kilde. (1)

Endelig er der et (måske stigende) antal baser enkeltpersoner ikke kan få adgang til, eller har råd til at abonnere på. Der er rigtignok - og vil sikkert fortsat være - meget "gratis" information på nettet. Fra tid til anden læser vi at amerikanske netguruer hævder at det kan betale sig (og har uvurderlig PR-værdi) at give informationerne væk gratis. Men det ser p.t. - forståeligt nok - ikke ud til at være et synspunkt de kommercielle forlag går ind for. Vi ser et (om end langsomt) voksende antal referencværker og tidsskrifter blive lagt på nettet i fuld tekst, men gratis er de ikke. Når det gælder tidskrifterne er der tilsyneladende stor panik om copyright, abonnementerne er dyre og det er ofte umuligt at få lov til at give andre end det enkelte biblioteks registrerede brugere adgang til de elektroniske artikler. Fjernlån forbydes simpelthen. Omvendt har vi også set, at specielt bibliografier er blevet helt eller delvis gratis at benytte, fx Medline (omtalt i en anden artikel i dette hæfte) og LIBRIS (en svensk fælleskatalog som indtil videre kun medtager forskningsbibliotekernes, og dermed den svenske bogfortegnelse og et enkelt folkebiblioteks materialebestand).

Ændres referencearbejdet eller kravene til vore kvalifikationer?

"Hvordan ser biblioteket (og dermed referencearbejdet) ud om 10 år?" spurgte en gruppe biblioteksskolestuderende for nogen tid siden. Jeg var ude af stand til at svare og kan stadig ikke, clairvoyance er en af mine mange manglende egenskaber, det eneste jeg kan gisne om er den allernærme-

ste fremtid på mit eget bibliotek. Jeg tror ikke at indholdet af referencearbejdet ændrer sig, men jeg tror at de stadig stigende mængder af informationer som vi får adgang til kan ændre organiseringen af arbejdet og jeg synes også at mængderne tydeliggør, men ikke skaber, kvalifikationsproblemer. Formålet med referencearbejdet er at finde de rigtige (både korrekte og forståelige) oplysninger og formidle dem til brugerne, hvad enten det er ved at vise dem en bog på hylden, "oversætte" en lovparagraf til forståeligt dansk, opgive telefonnummer til en institution, ringe til en anden osv.

Enhver som har prøvet at løse referencespørgsmål på nettet ved hjælp af nogle af de store søgemaskiner ved hvor tidrøvende det er. Diverse tricks for at indskrænke søgningerne og fuzzy logic reducerer antallet hits en del, men der bliver tit for meget tilbage og for meget hvis kvalitet er uigennemskuelig.

På samme måde som vi har købt trykte kilder efter anmeldelser af fagfolk (læs: som regel andre referencebibliotekarer med særlig faglig indsigt) skal vi selvfølgelig nu benytte os af de velordnede og emneorienterede lister hvor dygtige bibliotekarer har samlet links sammen - det er jo ingen grund til at vi alle sammen opfinder den dybe tallerken forfra - hver gang. Det handler altså om at følge med i fremkomsten af nye kvalificerede lister, ved hjælp af online vejvisere, news groups for bibliotekarer og trykte(!) og elektroniske anmeldelser.

Der er selvfølgelig andre end bibliotekarer som bedømmer sites på nettet, men det er min erfaring at James Rettig (en af mine yndlingsbibliotekarer) har ret når han påpeger, at bedømmelserne sjældent kommer til indholdet (2) og at den indholdsmæssige kvalitet i mange af de "encyclopedier" som behjertede amatører skraber sammen på nettet er langt under enhver kritik når man begynder at gå dem efter i sømmene, uanset superlativer fra andre lige så behjertede amatører.

Så når vi ind i mellem selv skal opfinde den dybe tallerken så sidder vi der, med links til op over

ørerne, gavmildt forsynede af en søgemaskine og skal finde det "bedste". Er det så nok at vi - sammen med en række edb-freaks - er i stand til at begrænse vore søgninger? Næppe - faglig indsigt i de emner vi arbejder med er af uvurderlig nytte. Det er en af bibliotekarernes mange smukke myter, at bare vi behersker de rigtige teknikker kan finde det rigtige dokument til den trængende låner på det rigtige tidspunkt, uanset hvilket fagområde det drejer sig om. Det holder måske når det drejer sig om meget elementære oplysninger og dokumenter indenfor meget afgrænsede fagområder og med en meget entydig terminologi. Og man kan erhverve viden om "fremmede" fagområder - i løbet af nogle år, men forhåndsviden ud over almindelig biblioteksskoleniveau er nu ret nyttigt. Man behøver selvfølgelig ikke have en ph.d. i sammenlignende litteratur for at finde en god bog til fru Pedersen (man behøver måske ikke en gang være bibliotekar - men kan nøjes med at holde af folk og bøger?) Men en B.A. i litteratur og en grundig viden om niveau og indhold i gymnasiets undervisning gør både låner-bibliotekarsamtalen og det endelige resultat en kende mere kvalificeret. Hvor tit har vi ikke savnet en medarbejder med en grundig uddannelse i fx socialret, eller statistik. På "min" læsesal har politikken været "hjælp til selvhjælp" dvs. brugerne har fået hjælp til at lave søgninger og har så selv skullet vælge de relevante titler ud, ud fra devisen at de selv bedst måtte vide hvad de kunne bruge. Men den politik holder næppe hvis man ikke har nogen forhåndsviden at vurdere ud fra - og det har man jo ofte ikke når man som bruger skal i gang med et nyt emne. Man kan selvfølgelig skubbe ansvaret over på læreren, men nu er alle vore brugere jo ikke uddannelsessøgende - og læreren er i øvrigt sjældent til stede. Måske er det også vor opgave at hjælpe folk med "at lære at lære", og måske skal vi selv erkende, at til det formål er Internettet bare et hjælpemiddel og at en vis grad af mekanisk beherskelse af informationssøgning ikke er tilstrækkelig til at opnå formålet. Men dette kan en ny bibliotekaruddannelse måske bøde på? Måske kan vi få muligheden for at ansætte bibliotekarer med en BA i musik eller jura og en overbygning i biblioteks"videnskab" - eller biblioteka-

rer med forskellige faglige efteruddannelser? Problemstillingen er ikke ny, men tydeliggjort af de enorme mængder informationer vi kan finde og skal vurdere - på samme måde som onlinesøgningerne i sin tid tydeliggjorde behovet for kvalificerede låner-bibliotekar samtaler.

Alle problemer med Internettet i bibliotekernes referencearbejde kan selvfølgelig ikke løses via en ny uddannelse. Det ligger i nettets "natur" at referencearbejdet decentraliseres, har man adgang til nettet har man også adgang til al verdens informationer, små almene biblioteker har ikke en jordisk chance for at lave kvalificeret arbejde indenfor alle fagområder - vi må have tættere samarbejde, indgå i netværk med kollegaer som kan de ting vi ikke selv kan klare - hurtigt.

For huhej hvor skal det gå hurtigt efterhånden - de traditionelle opfattelser af tid og sted er snart passé. Hele verden er en global landsby og det hele foregår samtidigt. Store dele af verdens befolkning kan hulke synkront når Diana bliver begravet, eller trække på skuldrene når man finder en ny massegrav i Bosnien, i Rwanda, i... Hvor blev det af det fysiske nærvær, af tiden til eftertanke, af muligheden for at oparbejde virkelig indsigt i et emne og ikke bare være velinformeret? Er det ikke sådan at vi med muligheden for at få adgang til enorme mængder af informationer (og viden) også har fået muligheden for at blive afskåret fra de samme mængder informationer. Hvordan sikrer vi at de oplysninger som var pålidelige i går er lige pålidelige i morgen - at ingen har været inde at pille, bliver vi alligevel nødt til at indføre en centralisering, evt. skarp kontrol af hvem der har adgang, personlig registrering? Foranstaltninger som i givet fald ligger langt fra bibliotekernes idégrundlag... Og hvordan sikrer vi at oplysningerne overhovedet er der i morgen, er siden flyttet, filen slettet? Hvad nu hvis nettet går ned med tab af data til følge? Er kapaciteten i øvrigt ikke ved at være nået. En række store amerikanske universiteter er i gang med planer om et alternativt, lukket net - godt nok med adgang for biblioteker, men... Hvor lang holdbarhed har elektronisk information forresten? Det er

der ingen som ved, vi ved papir med bogtryk holder i 500 år, vi kan ifølge en af de amerikanske biblioteksedpionerer (3) være ret sikre på at den elektroniske information ikke holder så længe. Skal vi bruge nogle granskove på at lave print? Hvor længe holder de i givet fald? Og forresten hvad med indholdet, hvorfor er et nej til at købe bøger af Barbara Cartland en håndhævelse af kvalitetskriterierne, mens nej til børneporno er censur?

Og sidst men ikke mindst, hvor er (reference)bibliotekarerne i denne debat? Biblioteksfolk har (heldigvis) været dygtige til at placere os langt foran på informationsmotorvejen, men skal vi nøjes med den tekniske beherskelse og gå ind i historien som en profession som fordi den elsker at sejle ikke vil indse at der med store skibe også kom risiko for store skibskatastrofer? (4)

Noter og litteratur

1. Koutnik, Chuck: The World Wide Web is here: Is the end of printed reference sources near? I: RQ, Vol 36, No. 3. Spring 1997. Side 422-429.
2. Rettig, James: Beyond "Cool", analog models for reviewing digital resources. I: Online. September 1996. (Hentet på nettet).
3. McLuhan, Marshall: Understanding media. Reprinted. London, 1994.
4. Eksemplet er tyvstjålet fra Tine Byrckels anmeldelse i Information 24.7.1996 af Paul Virilio: Cybermonde la politique du pire. Paris, 1996.