

Virtuel reference og biblioteker i USA

Søndergaard, Peter; Dyrbye, Holger; Poulsen, Gert; Erlandsen, Poul

Published in:
DF Revy

Publication date:
2005

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

Citation for published version (APA):
Søndergaard, P., Dyrbye, H., Poulsen, G., & Erlandsen, P. (2005). Virtuel reference og biblioteker i USA. *DF Revy*, 28(2), 4-9. <http://www.dfrevy.dk>

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact rucforsk@kb.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Virtuel reference og biblioteker i USA

Af Peter Søndergaard, Gert Poulsen, Poul Erlandsen og Holger Dyrbye

I november havde NVBF arrangeret en studietur til USA med deltagelse i Virtual Reference Desk Conference som det centrale omdrejningspunkt. Turen indeholdt imidlertid også besøg på en række større biblioteker i Ohio og New York og en dag som gæster i det imponerende OCLC-kompleks.

Peter Søndergaard
Publikumschef
Roskilde Universitetsbibliotek
pso@ruc.dk

Poul Erlandsen
Afdelingsleder
Danmarks Pædagogiske Bibliotek
poer@dpu.dk

Gert Poulsen
Førstebibliotekar
Handelshøjskolens Bibliotek i København
gp.lib@cbs.dk

Holger Dyrbye
Publikumschef
Syddansk Universitetsbibliotek
dyrbye@bib.sdu.dk

Forfatterne til denne artikel er alle medlemmer af den gruppe der udgør programområdet Brugerfaciliteter under DEF. Programområdet beskæftiger sig blandt andet med det område der dækker virtuel reference i Danmark. Vi fire deltog i studieturen for at hente ny inspiration og idéer til områder der kan opdyrkes herhjemme, og deltagelsen blev mulig blandt andet takket være økonomisk støtte fra DEF. Herunder beskrives de første år i den virtuelle references levetid samt nogle af de dominerende nye indtryk der blev hentet med hjem fra USA.

Baggrunden for Virtual Reference

Virtual reference er et rigtigt godt begreb og bedre end den konkurrerende term "digital reference" fordi der kan indgå andet end digitale tjenester i fjernvejledning, selv om det digitale aspekt er det fremherskende. Og hermed er det også angivet at virtual reference er en form for fjernvejledning hvor man ved hjælp af ny og gammel informationsteknologi kommunikerer med biblioteksbrugere om referencespørgsmål eller andre vejledningskrævende spørgsmål.

Fjernreference eller brugervejledning på fysisk afstand er ikke noget nyt fænomen. Vel har brevet ikke fyldt alverden i bibliotekernes almindelige vejledning, men alle referencebibliotekarere og fagreferenter kender til at besvare vejledningsforespørgsler pr. brev – som i de sidste ti år er blevet erstattet af e-mailen. Selv om det er lettere, billigere og går hurtigere, foruden at mailen kan besvares straks, er

der i princippet tale om det traditionelle brev. Sammen med telefonforespørgslerne er brevene og e-mailen forløbere for de nye virtual referencehjælpemidler, eller de kombineres med disse til virkningsfulde kanaler for fjernkommunikation. Beklageligvis findes der i den danske biblioteksstatistik ingen årlige opgørelser over hvad biblioteksvejledningerne omfatter og hvor meget de forskellige typer vejledningsforespørgsler fylder. Indtil vi får samlet statistik på området, må man forsigtigt nøjes med at konstatere at nogle danske forskningsbiblioteker mærker en nedgang i de traditionelle henvendelser i vejledningerne. Hører man til denne gruppe danske biblioteker, er det muligt at man er underlagt den samme udvikling som den der afspejler sig i den amerikanske ARL-statistik. ARL har siden 1995 opgjort omfanget af traditionel biblioteksvejledning fra "library reference desks", og de første tre år viste statistikken en stigende aktivitet. Men fra 1998 vendte billedet og frem til 2003 er aktiviteten faldet med mere end 40 %. www.arl.org/stats/arlstat/

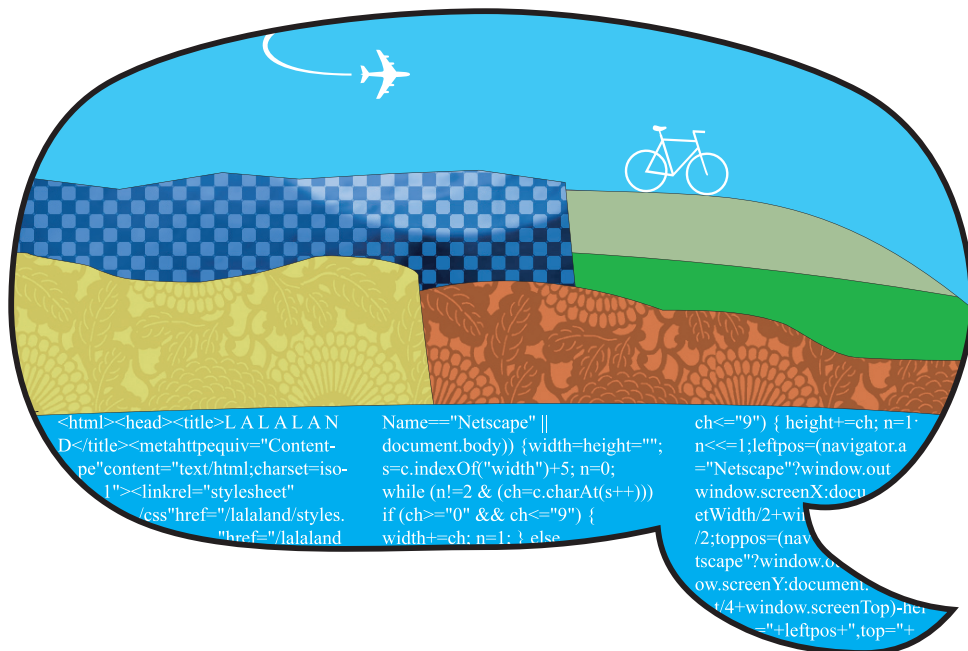
Der er næppe nogen grund til at tro at en dansk statistik ikke vil ligne den amerikanske, og den mest nærliggende forklaring som også er den forklaring de amerikanske bibliotekarere læner sig op ad, er at internettet og nettets søgefaciliteter, senest Google, har gjort biblioteksbrugere mere selvhjulpne så de i hvert fald føler at de er i stand til at klare sig selv så meget at de kan undgå den tidskrævende tur omkring bibliotekets vejledningsskranke.

Anne Lipow

I begyndelsen af året 2002 holdt den amerikanske bibliotekar Anne Lipow forelæsninger i danske biblioteksfora, og her kunne man opleve en meget engageret fortæller for virtual reference som en mulighed for at dynamisere de traditionelle vejledninger og et forsøg på at understøtte eller genindfange de biblioteks- og netbrugere som mente de kunne klare sig uden bibliotekarens kompetence. Kort efter indledtes et samarbejde mellem de danske folke- og forskningsbiblioteker om Biblioteksvagten. Midlet hed virtual reference og består af bibliotekarisk kompetence formidlet gennem en værktøjskasse af software til at lette kommunikationen mellem to arbejdsstationer; bibliotekarens og brugerens. Værktøjsskassen kan sammensættes med forskellige ingredienser: chat, web-formularer, e-mail, push-facilitet, co-browsing og lyd.

I 2003 udkom Anne Lipows "The virtual reference librarian's handbook", og da var en række af hendes anbefalinger allerede almindelig praksis inden for virtual reference.

For en række amerikanske biblioteker var det indlysende at hvis man skulle matche nettets muligheder og de kommercielle netreferencetjenester som skød op, så var e-mail ikke tilstrækkeligt; man måtte kunne tilbyde en bruger-bibliotekar kommunikationskanal som var interaktiv og "real time". Samtidig havde en række private firmaer taget software i brug som tillod dem at handle og servicere deres



Det er slående at mange amerikanske bibliotekarer, som er aktive indenfor VR, opfatter deres engagement som banebrydende og grænseoverskridende i forhold til det traditionelle referencearbejde.

kunder på nettet, ofte bestående af et chatprogram "page-pushing", "escorting" "remote control" og co-browsing, så man virtuelt kunne lede brugeren til det sted på nettet hvor svaret var. Disse programmer kunne uden større problem overtages af de amerikanske biblioteker – og blev det. Det første egentlige specialfremstillede og bibliotekstilpassede program til biblioteker kunne præsenteres på ALA Annual Conference, Chicago 2000. Programmet var "Virtual Reference Desk", men andre produkter af samme type fulgte umiddelbart efter¹. Bibliotekernes virtuelle fremstød var i virkeligheden i mindre grad fremkaldt af tilbagegangen i den traditionelle vejledningsstatistik, men mere båret af en IT-optimisme hos firmaer, udviklere og brugere. En bølge som dog er fladet betydeligt ud i dag hvor stort set ingen af de kommercielle ekspert- og referencetjenester er tilbage.

Virtual Reference Desk Conference

Siden 1999 har Virtual Reference Desk (VRD) afholdt en årlig konference og samlet biblioteksfolk med fokus på det digitale referencearbejde. Denne gang fandt konferencen sted i Cincinnati, Ohio, 8.-9. november under overskriften "Creating a Reference Future". Det er således

ikke længere til diskussion om bibliotekerne skal tilbyde virtuel reference (VR) i form af e-mail, chat eller andet. I dag er spørgsmålet hvordan den kan tilbydes med optimalt udbytte for bibliotek og bruger. VRD er et amerikansk, regeringsstøttet initiativ, som styres fra Information Institute (IIS), Syracuse University. Herfra koordineres udviklingen af netbaserede spørgetjenester på universiteter og uddannelsesinstitutioner overalt i USA. Ud over den årlige konference står instituttet blandt andet for et virtuelt læringscenter, vidensdatabase, softwareudvikling, support og forskning i virtuel reference.

Om konferencen

Deltagerne var en skøn blanding af biblioteksfolk fra universiteter, colleges, folkebiblioteker, private firmaer og organisationer. Hertil kom teknikere med en særlig interesse for digital kommunikation og formidling. VRD er naturligt nok domineret af amerikanske indslag, selv om der også i år var indlæg fra Canada, Australien og Danmark(!).

Det er slående at mange amerikanske bibliotekarer, som er aktive indenfor VR, opfatter deres engagement som banebrydende og grænseoverskridende i forhold til det traditionelle referencearbejde. Således

også David Lankes, Executive Director på IIS og leder af VRD-projektet, som både indledte og afsluttede årets konference med en energi der kunne gøre selv en tilbageholdende dansk bibliotekar begejstret.

Konferencen lægger op til udveksling af erfaringer og til at få skabt kontakter på tværs af bibliotekstyper og delstater. Den primære aktivitet på konferencen foregik derfor i de 50 workshops som kørte i fire parallelle spor. De mange indslag afspejlede en forfriskende mangfoldighed og forskellighed i virtuel reference. Selv om de langt fra alle var lige relevante set med danske forskningsbiblioteksbriller, kan der udvælges tre gennemgående temaer:

• Kvalitetssikring af svar i virtuel reference

Evaluerings af tjenesterne med udvikling af fælles standarder var et af de fire spor. Gang på gang blev værdien af veldefinerede performancemål i virtuel referencetjeneste fremhævet. Vancouver Public Library havde stort udbytte af at benchmark disse performancemål med tilsvarende tjenester fra andre sammenlignelige biblioteker.

I staten Washington var bibliotekerne gået sammen om at udvikle et fælles sæt af kvalitetsstandarder – "Virtual Evalua-



Næste år er der mulighed for selv at prøve en VRD konference. Den 7. i rækken afholdes d. 14.-15. november i San Francisco under overskriften 'Information at a glance'.

tion Toolkit". Andre påviste at RUSAs reviderede "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers" også kan bruges til at evaluere og derigennem kvalitetssikre VR.

Flere talte også om 'peer review' inden for VR. Det drejer sig først og fremmest om at kvalitetssikre scripts til mail og chat, men også om at evaluere de besvarelser som er givet i de enkelte sessioner. Alt er skriftligt, og derfor er der en enestående mulighed for at vurdere besvarelserne og derigennem skabe en kollegial læringsplatform med udvikling af fælles forståelse for det gode svar og den gode adfærd over for brugeren af referencetjenesten.

• *Kommunikation med brugerne*

Online kommunikation, både gennem e-mail og chat, stiller helt særlige krav til bibliotekaren, som skal prøve at matche spørgerens forventninger om hurtigt svar og reaktion. Et studie fra Rutgers havde således resulteret i en række praktiske anbefalinger til bibliotekaren for at imødekomme de utålmodige eller ligefrem uhøflige brugere af spørgetjenesterne.

At få tilpasset referenceinterviewet med chatsprog kan være en stor udfordring for mange af os. Ikke kun på grund af kodesprog og smarte vendinger, men også fordi kommunikationsformens relative anonymitet gør det lettere at sprænge de kendte grænser for adfærd og sprogbrug. Flere indlæg kom med anvisninger til hvorledes kommunikationsgabet mellem

bibliotekaren og brugeren inden for VR kan mindskes. Det drejer sig især om chat-situationer med teenagere, brugere med anden kulturbaggrund, andet sprog osv.

• *Fremtidstrends inden for VR*

Økonomi og politik var meget i fokus. Ikke blot fordi konferencen fandt sted få dage efter præsidentvalget, men også fordi flere biblioteker og universiteter er økonomisk presset til at prioritere og dokumentere ydelserne. Omkostninger til uddannelse og bemanning af VR-tjenesterne betyder at man på flere biblioteker har rejst spørgsmålet hvornår brugerne skal tilbydes en chat-service. Fra Purdue University dokumenterer en undersøgelse at den potentielle brugerskare primært findes online mellem kl. 10 og 18. En chat-service i dette tidsrum har derfor sin relevans som supplement til den e-mail-baserede service.

Andre stillede spørgsmålstejn ved udbyttet af en national, samarbejdende VR-tjeneste i forhold til udbud af lokale tjenester. En undersøgelse fra Maryland University prøver på baggrund af mere end 1.600 VR-sessioner både at definere de direkte og indirekte omkostninger ved VR og at vurdere kvaliteten mellem den nationale og den lokale besvarelse af spørgsmålene. Undersøgelsen rejser flere spørgsmål end den giver svar, og resultaterne er svære at omsætte til danske forhold. Men det er værd at bemærke at undersøgelsen viser at kvaliteten af VR daler jo længere væk fra det lokale miljø

spørgsmålet bliver besvaret.

Udviklingen i ny teknologi stiller tilsvarende nye krav til bibliotekernes referencetjenester. I Orange County, Florida, bruger man i stor stil trådløs teknologi for at give brugerne 'her-og-nu' service såsom håndholdte computere til hurtigt katalogopslag mellem reolerne. På biblioteket går personalet rundt med små telebadges så alle kan kontaktes overalt, f.eks. som back-up til referencespørgsmål. I VR benyttes ud over e-mail og chat også videokonferencesystemer så spørgeren og bibliotekaren kan være i online web-cam forbindelse under VR-sessionen, og de kan samtidig tale med hinanden over nettet.

Den nordiske dimension

Biblioteksvagten var repræsenteret med en workshop om det danske samarbejdsprojekt mellem folke- og forskningsbibliotekerne. Der var stor interesse for de danske erfaringer, som blev fremlagt af Ellen Nielsen, Vera Daugaard og Morten Fogh. Som et særligt arrangement kun for studieturens deltagere gav tre konferencedeltagere fra Högskolan i Jönköping, Sverige, en demonstration af det aktuelle svenske samarbejdsprojekt mellem forskningsbibliotekernes 'Jourhavande Bibliotekarie' og folkebibliotekernes 'Fråga Biblioteket'. Ved hjælp en såkaldt systembro mellem de to services vil de fremover tilbyde et sømløst virtuelt samarbejde som kan udbygges med andre spørgetjenester på tværs af bibliotekstyper, fag og lokalitet. VRL+ softwaren fra Docutek er blevet tilrettet og



Markedsføringen af de virtuelle referencetjenester blev gang på gang fremhævet som en kritisk faktor der er afgørende for succesen

oversat til svensk, og efter projektperioden vil den fra foråret 2005 blive anvendt i den fælles platform for begge services med mulighed for chat og co-browsing. En række tilhørende features er udviklet til at markedsføre servicen som et lokalt præget tilbud. Efter arrangementet på studieturen er kontakten til det svenske projekt opretholdt, og de svenske erfaringer indgår nu i Biblioteksvagtens og DEF-Brugerfaciliteters overvejelser om videre udvikling af en lokal, regional og national – evt. nordisk – virtual referencetjeneste. Allerede i løbet af foråret 2005 forsøger Brugerfaciliteter og Biblioteksvagten at få en aftale med de svenske udviklere om at teste det svensk-amerikanske software.

Mere VRD

Næste år er der mulighed for selv at prøve en VRD konference. Den 7. i rækken afholdes d. 14.-15. november i San Francisco under overskriften 'Information at a glance'.

Konferencens hjemmeside med online proceedings kan ses på adressen: www.vrd2004.org/

Besøg hos OCLC

Besøget hos OCLC i Dublin, Ohio, var primært arrangeret for at få en præsentation af udviklingsplanerne for produktet QuestionPoint, men også for at høre om andre af OCLC's aktiviteter. Tidligere i 2004 har OCLC publiceret en såkaldt "Environmental Scan: Pattern Recognition" som er et resultat af interviews foretaget i

løbet af sommeren 2003 med 100 personer fra informationsverdenen, læsning af 300 relevante artikler samt fokusgruppesamtaler med pensionister, lærere og studerende. Endvidere er der indsamlet data vedrørende udgifter til undervisning, biblioteker og teknologi i 29 lande som repræsenterer 60 procent af Jordens befolkning.

Den færdige rapport, som findes på www.oclc.org/membership/escan/summary, er interessant læsning og kan varmt anbefales. Der redegøres for status og trends for en række "landskaber": det sociale, økonomiske, teknologiske, forskning og læring og endelig bibliotekslandskabet. På baggrund af de mange interviews og indsamlede data kan der naturligvis konkluderes vidt forskelligt, men ingen vil kunne fornægte Webbens betydning for informationsforbrugers adfærd og brug af biblioteker.

Hos de professionelle i branchen er der en følelse af at have mistet kontrol over hvad der plejede at være et pænt, velordnet univers, som var selvfølgelig for dem som arbejdede i det. Samtidig med en undren over hvorfor "folk" ikke kan forstå at biblioteker og bibliotekarer er anvendelige, relevante og vigtige i Google-alderen?

Bibliotekernes velordnede verden i modsætning til anarkiet på webben. Hvem kan retfærdigvis påstå at et biblioteks samling, som blot repræsenterer en delmængde af al information, er mere værdifuld for en bruger end et upubliceret paper på nettet? Og hvordan møder bibliotekerne deres brugere på nettet hvor de er vant til

selvbetjening og sømløs navigering ved hjælp af en teknologi som netop nedbryder den traditionelle opdeling mellem studier, fritid og arbejde? Relevante spørgsmål der skitserer udfordringen som bibliotekerne står overfor.

OCLC har inddraget rapportens konklusioner i deres strategi. Med ca. 52.500 biblioteker i 94 lande som aftagere af OCLC's produkter og serviceydelser er det en udfordring at tilbyde løsninger der er anvendelige overalt, og Phyllis B. Spies, Vice President, Collection Management Services, gav gruppen et indblik i en række af de nye servicestrategier som er målrettet mod biblioteker i en "Amazon-zooge" tidsalder. I dagens løb blev de enkelte strategiområder uddybet gennem selvstændige præsentationer ved cheferne for aktiviteterne, og her skal blot berøres et par af dem.

Open WorldCat

At give brugerne adgang til biblioteksressourcer når de benytter deres foretrukne søgemaskine på nettet, kunne det ikke være en måde at synliggøre bibliotekerne, en måde at få brugeren til overhovedet at indtænke muligheden "bibliotek" i sin søgeproces? Det måtte prøves! Så i starten af 2004 lykkedes det for OCLC at få Google som medspiller i et pilotprojekt, hvor ca. to millioner bibliografiske poster blev høstet og lagt frit tilgængelige på nettet. Linket til den enkelte post præsenteres på skærmen som "Find in a Library" efterfulgt af materialets titel, og i løbet



af ganske få klik er brugeren i sit lokale biblioteks webkatalog eller har adgang til materialet, hvis dette er elektronisk (og man ellers har ret til adgang). Til brug for pilotprojektet var der bevidst udvalgt poster med mere end 100 lokaliseringer knyttet til den enkelte post, således at der skulle være en realistisk chance for at kunne få fat i materialet på et bibliotek nær søgeren.

Her var der for en gangs skyld et biblioteksprojekt som medierne gad skrive om! Aftaler med andre søgemaskiner, f.eks. Yahoo, er kommet på plads, og som noget af det vigtigste bliver ”Find in a Library” links præsenteret meget højt i et søgesæt – normalt på første side. Hen over sommeren er der oplevet en enorm vækst i antallet af hits i Open WorldCat, og i oktober passeredes fire millioner hits i løbet af en måned. Her var en succes – både slutbrugere og medvirkende biblioteker er ovenud begejstrede, og som følge heraf traf OCLC i oktober beslutningen om at afslutte pilotprojektet og transformere det til et program som vil betyde, at med udgangen af november 2004 er samtlige cirka 56 millioner bibliografiske poster i WorldCat givet fri og kan høstes af søgemaskinerne. Denne proces kommer til at vare et stykke tid, så hvornår samtlige poster er tilgængelige, kan ikke siges præcist.

Der arbejdes allerede på diverse udviklingsinitiativer, f.eks. var der få dage efter vort besøg fastsat deadline for ibrugtagning af en emnesøgningsfacilitet, idet emneord nu frigives sammen med den bibliografiske post. Dette var ikke tilfældet i pilotprojektet.

QuestionPoint

Et andet initiativ som synliggør bibliotekernes service for brugere på nettet, er de virtuelle reference- eller spørgetjenester som var studierejsens hovedemne. Også på dette område er OCLC i front – først med udviklingen af QuestionPoint i samarbejde med the Library of Congress og senest med opkøbet af produktet 24/7 Reference. Ved udgangen af 2005 vil de to produkter være smeltet sammen til ét, således at de bedste faciliteter fra begge systemer – det førstnævnte oprindeligt et redskab for den professionelle bruger og sidstnævnte for slutbrugere – vil være bevaret. Ved hjælp af samarbejde mellem biblioteker på tværs af tidszoner vil man kunne tilbyde den virtuelle referenceservice 24 timer i døgnet året rundt. Især for biblioteker i engelsktalende lande vil et sådant samarbejde betyde et unikt tilbud til den bruger som søger hjælp uden for eget biblioteks åbningstid, og det kan ske uden nævneværdig belastning af dette biblioteks budget.

Amerikanske biblioteker

På studieturen blev seks større biblioteker besøgt. Udgangspunktet for besøgene var at få en introduktion til de enkelte bibliotekers tilbud omkring virtuel reference, men vi blev præsenteret for meget andet. Når man herhjemme taler om de store amerikanske forskningsbiblioteker, er det ofte med den udtalte forudsætning at de er langt foran os her i Danmark. På en række punkter er de også et stykke længere fremme sammenlignet med danske forhold, men lad det være sagt med det samme, vi følte os generelt ikke frygteligt langt ”bagefter”.

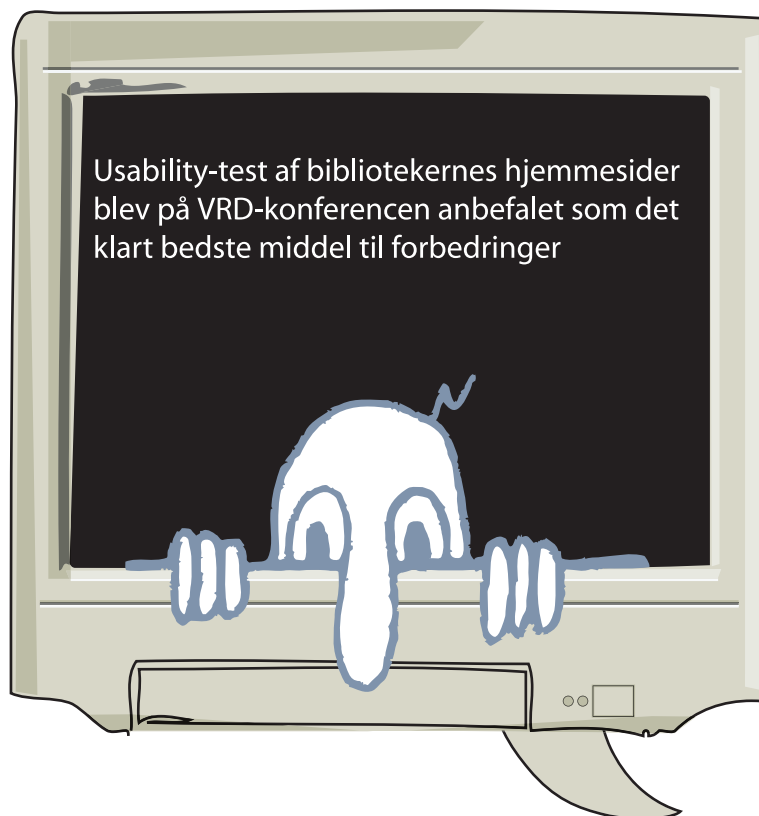
De biblioteker vi besøgte, havde taget

den virtuelle reference til sig og havde generelt arbejdet med området længere end vi har herhjemme. Chat var de fleste steder en del af forskningsbibliotekernes tilbud til deres brugere, men flere var begyndt at se kritisk på åbningstiderne for chat. 24/7-service har de seneste år stået højt på dagsordenen, men i praksis oplevede vi at man begyndte at indskrænke chattens åbningstider til de tidspunkter på dagen hvor der erfaringsmæssigt er størst behov – typisk om eftermiddagen.

Markedsføringen af de virtuelle referencetjenester blev gang på gang fremhævet som en kritisk faktor der er afgørende for succes. Bliver der gjort opmærksom på muligheden på web’ens undersider, ved databaser og når søgninger ikke giver resultat, så bliver chatmuligheden også brugt. I modsat fald glemmer brugerne hurtigt muligheden.

De fysiske biblioteker imponerede ved deres størrelse og ved de opgaver de havde tiltaget sig. Med mange studerende på de enkelte campusser er der naturligvis også basis for store biblioteker, men hertil kommer så, at de amerikanske forskningsbiblioteker har påtaget sig opgaven med at stille pc-faciliteter til rådighed for de studerende. Det betyder at der er rigtigt mange pc-arbejdspladser på bibliotekerne og dermed et aktivitetsniveau og et besøgstal der er ukendt for de fleste danske forskningsbiblioteker.

Anderledes var det også at se de graderede elektroniske tilbud der på samme bibliotek kunne betyde at pc’erne var opstillet mange forskellige steder og med flere niveauer af programmel og assistance fra personale. På Brooklyn College Library var der f.eks. indrettet særligt IT- og



medierum med det mest "hotte" inden for kommunikationsteknologien og personale til at assistere.

Et særligt område der bliver opdyrket en del på universitetsbibliotekerne, er kontakten til tidligere studerende – flere steder hørte vi om særlige arrangementer for de færdiguddannede, og på Ohio State University Libraries er der opbygget en hjemmeside med services rettet specielt mod denne gruppe: <http://library.osu.edu/sites/alumni/>.

Generelt virkede det IT-teknologiske niveau en anelse længere fremme end herhjemme. For eksempel så vi også på Brooklyn et bibliotekssystem der kan vise præcist hvor en ønsket bog står i biblioteket, og ved en simpel kommando kunne kortet overføres til en håndholdt computer som kan tages med ud til hylden!

Usability-test af bibliotekernes hjemmesider blev på VRD-konferencen anbefalet som det klart bedste middel til forbedringer af disse, og det kunne konstateres at det endnu kun er relativt få amerikanske biblioteker der er gået aktivt ind på dette område, så de erfaringer 11 større danske forskningsbiblioteker har gjort med usabilitytest sammen med UNI-C, må siges at

være helt på forkant.

Fremtidens biblioteker

De amerikanske biblioteker er i høj grad ved at omstille sig til at være elektroniske biblioteker med mindre vægt på de fysiske materialer. Transformationen går helt klart i retning af at blive mere sociale rum. De fleste steder var der indrettet caféområder i forbindelse med bibliotekerne, og alle steder var der sofaer, lænestole, smukke designermøbler og på Rutgers University Libraries endog et større antal gyngestole. Der var alle steder tillige indrettet relativt mange lokaler til studiebrug for enkeltpersoner eller grupper, med eller uden tekniske faciliteter som pc'er, storskærm, video, tv osv. Og de fleste gav udtryk for at der var behov for endnu flere studierum – angiveligt fordi de forbedrede muligheder for studier på distancen har medført en slags modreaktion der giver mange studerende behov for faciliteter med mulighed for en struktureret arbejdsform og en social kontakt.

En anden tendens vi observerede, var en tilgængeliggørelse af hele biblioteket så lånerne kan bevæge sig i kældre og

magasinagtige samlinger.

At der stadig er kulturforskel mellem et dansk og et amerikansk bibliotek, fik vi et indtryk af da vi på et bibliotek i Ohio blev mødt af skilte der forbød at medtage våben på biblioteket – det sætter unægteligt vores forsøg på at undgå madpakker på danske biblioteker i relief.

Virtuel reference og fremtiden

Efter deltagelse i VRD-konferencen og besøg på en række amerikanske biblioteker er vi ikke i tvivl om at den virtuelle reference er kommet for at blive. Spørgsmålet er nu i højere grad hvilke virtuelle tjenester vi skal tilbyde og hvad fremtiden giver af teknologiske muligheder.

Telefon, chat og mail er de redskaber der lige nu er i brug, men forventningerne er store til teknologiudviklingen i de nærmeste år, og meget tyder på at vi snart skal se seriøst på mulighederne for kommunikation med både lyd og billede via pc'en.

i Af software produkter kan nævnes: QuestionPoint/OCLC, 24/7 Reference, Docutek, Convey Systems.