



Universitetsbibliotekerne og Sociale Teknologier

Asger Væring Larsen

► To cite this version:

| Asger Væring Larsen. Universitetsbibliotekerne og Sociale Teknologier. 2009. hprints-00448103

HAL Id: hprints-00448103

<https://hal-hprints.archives-ouvertes.fr/hprints-00448103>

Preprint submitted on 18 Jan 2010

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

4. juni 2009

Sagsnr. 2008-006349

Universitetsbibliotekerne og Sociale Teknologier

Videncenter for Videnskabelig Kommunikation

På foranledning af Universitetsbibliotekaren pr. den 25. februar 2009, har KUBIS Videncenter for Videnskabelig Kommunikation (VIVIKOM) iværksat en undersøgelse, af universitetsbiblioteker og sociale teknologier. Undersøgelsen er baseret på den eksisterende litteratur om emnet og suppleret med beskrivelser af nogle konkrete cases, hvor universitetsbiblioteker benytter sociale teknologier til markedsføring og serviceformidling.

Rapporten vil indgå i ledelsens overvejelser af emnet, og vil eventuelt kunne danne grundlag for senere udarbejdelse af konkrete forslag på området.

En drafterapport blev drøftet på et møde for interesserede kolleger og specialister i den 2. juni 2009: Et referat af hovedsynspunkter og meninger fremsat på mødet afleveres her sammen med rapporten – og at disse kommentarer er så vidt muligt indarbejdet i den endelige rapport.

Rapportens indhold:

- Executive summary
 - Forord og indledning
 - Definitioner
 - Bibliotekernes anvendelse af sociale teknologier
 - Konklusion
 - Litteraturliste
-
- Referat fra møde om drafterapporten den 2. juni 2009

Anbefaling:

Det anbefales, at KUBIS iværksætter en undersøgelse, af hvilke erfaringer de biblioteker, der er nævnt i denne rapport, har gjort sig, samt udvælger teknologier, der kan understøtte bibliotekets strategi på den baggrund. Det anses for vigtigt, at universitetsbiblioteket danner sig en vision, samt en strategi, for anvendelse af de sociale teknologier, og at der i den forbindelse overvejes organisatoriske tiltag, for at kunne udvælge og implementere disse strategi-støttende teknologier: Eksempelvis gennem en udvidelse af KUBIS' scoutgruppe, til at indbefatte eksplorative innovationsprojekter.

Sektionsleder, Bertil F. Dorch (VIVIKOM)

Det Kongelige Bibliotek, KUBIS/KB, Videncenter for Videnskabelig
Kommunikation

Universitetsbiblioteker og sociale teknologier

Asger Væring Larsen

[4. juni 2009]

Indhold

Executive Summery	4
Forord	5
Indledning.....	5
Definitioner.....	5
Web 2.0	5
Sociale teknologier	6
RSS	7
Multimedier.....	7
Blog.....	7
Chat.....	8
Tagging.....	8
Mashup.....	9
Mobilteknologi	9
Social Network Sites – sociale netværkssider	10
Flickr	11
Twitter	11
Friendster, Facebook og MySpace.....	11
Wikis	12
Second Life.....	12
Library 2.0.....	13
Definition	13
Anvendte Library 2.0 elementer.....	14
Bibliotekernes anvendelse af sociale teknologier	15
Litteraturen.....	15
Lånerne.....	15
Bibliotekerne	17
Konkret anvendelse og forsøg.....	19
Fremtidig udvikling	22
Cases.....	23
Konklusion	25
Litteraturliste	27

Executive Summery

I denne rapport forsøges at skabe et overblik over de mest udbredte eksisterende sociale teknologier og sociale netværkssider samt at sammenstille et review af litteraturen om emnet. De sociale teknologier omfatter blandt andet RSS-feeds, Wikis, blogs, multimedie filer, Instant Messaging, tagging. I denne forbindelse defineres begreberne Web 2.0 og Library 2.0. De teknologier der er rygraden i Web 2.0 (og dermed Library 2.0), er som det vises i rapporten ikke nok til at definere Web 2.0 og Library 2.0, fordi disse begreber er mere en måde at tænke på i designet af hjemmesider end en liste af værktøj. Indbegrebet af Web 2.0 er at delagtiggøre brugerne, således at de er medskabere af indholdet på siden og ikke kun forbrugere. Deres aktiviteter (hvad enten det er upload, download eller trafik) er med til at definere sidens indhold. Library 2.0 er biblioteksinformationsservice på en ny måde, hvor lånerne kan opleve en mere dynamisk og integreret service samtidig med at de teknologier, siden benytter sig af, gør det muligt at "atomisere" informationerne, altså tilgængeliggøre information fra biblioteket således at den kan bruges af andres services. Et godt eksempel er RSS-feeds, der giver information på en simpel måde, som andres hjemmesider kan gøre brug af.

Universitets- og forskningsbibliotekerne benytter sig i stigende omfang af de forskellige sociale teknologier, herunder mobiltelefoneteknologi til at skabe tidssvarende internetsider og –services. De sociale netværkssider, som f.eks. Facebook, MySpace og Twitter anvendes også i stigende grad dels til at markedsføre biblioteket og dels til at tilbyde sine services.

Der er en til stadighed voksende mængde litteratur om forskningsbiblioteker og sociale teknologier/netværkssider. Denne litteratur findes i form af rapporter, bøger og artikler i tidsskrifter og magasiner men også i de nye informationskanaler som blogs og wikis.

De fleste forfattere er positive over for udviklingen på området. De peger på, at eftersom antallet af besøgende på bibliotekernes hjemmesider er faldende, på trods af at den generelle benyttelse af internet er stigende, må bibliotekerne finde nye måder at tilbyde sine services på samt markedsføre disse bedre. Som det fremgår, findes der mange forskellige måder at gribe det an på, og litteraturen præsenterer mange forskellige eksempler på bibliotekers eksperimenter med den nye teknologi og måder at designe services på. Langt de fleste, hvis ikke alle, biblioteker har en RSS-feed, men det er langt fra alle, der har præsentationer af biblioteket på YouTube, eller tillader tagging og rating i kataloget.

Til sidst konkluderes det, at selvom eller rettere fordi der er faldgruber i enhver udvikling, er de fleste forfattere enige om, at man er nødt til at undersøge og afprøve forskellige teknologier og til stadighed evaluere deres succes. Ikke for teknologiernes skyld men for at få mere viden om hvordan bibliotekerne kan udvikle og forbedre deres services til glæde for forskere, undervisere og studerende.

Det anbefales, at Det Kongelige Bibliotek påbegynder en undersøgelse af hvilke erfaringer, bibliotekerne har gjort sig, udvikler en vision for fremtiden, der skal danne grundlag for en kommunikationsstrategi og en strategi for anvendelse af sociale teknologier i denne sammenhæng. I den forbindelse bør det overvejes, hvilke organisatoriske ændringer der er behov for for at imødekomme den hastige teknologiske udvikling. Endvidere bør der foretages en udvælgelse af eksisterende teknologier, der kan understøtte denne strategi samt herefter tilbydes Web 2.0 services i stil med f.eks. Yale University Libraries eller British Library i den udtrækning det opfylder før omtalte strategi og vision.

Forord

Følgende rapport om universitetsbibliotekerne og sociale teknologier er forfattet på foranledning af Michael Cotta-Schønberg, Universitetsbibliotekar, Det Kongelige Bibliotek. Rapporten har til formål at belyse litteraturens beskrivelse af, på hvilken måde sociale teknologier bliver anvendt af universitetsbiblioteker til markedsføring og service formidling samt give eksempler på det.

Indledning

Anvendelsen af sociale netværk og teknologier har udviklet sig voldsomt de seneste år blandt almindelige internetbrugere men også af virksomheder, organisationer og foreninger. I takt med at folk er blevet mere vant til at anvende internettet og flere af deres aktiviteter foregår på eller via internet, er der blevet udviklet flere websites og applikationer, der har åbnet op for at anvende nettet på nye måder. Denne udvikling er i forskelligt omfang blevet adapteret af forskningsbibliotekerne rundt om i verden, og jeg vil i det følgende anvende eksisterende litteratur til at:

1. Definere begreberne og teknologierne
2. Se på hvordan sociale teknologier kan anvendes
3. Beskrive nogle eksempler på bibliotekernes anvendelse

Blogs og wikis er kun i beskedent omfang blevet anvendt under udarbejdelsen af denne rapport på grund af det tidsforbrug, der er forbundet med at søge i og evaluere disse. Reviewet omfatter således primært bøger og artikler.

Definitioner

Web 2.0

Da Web 2.0 omfatter internettets sociale teknologier (ST), vil jeg begynde med at definere dette begreb. Web 2.0 har i et vist omfang været omtalt som en internet revolution. Begrebet Web 2.0 opstod i 2005-2006¹ og fænomenet blev beskrevet som en ny måde at anvende nettet på - ikke som en ny version af software. Der er dog ikke enighed om den præcise definition af begrebet, eller om der i det hele taget kan tales om en revolution i anvendelsen af internettet. Teknologien er basalt set den samme, men det ligger i begrebet Web 2.0, at der er sket en ændring i den måde, udviklere og brugere af internet services anvender nettet på fra 1990'erne til nu.

En typisk Web 1.0 hjemmeside er bygget op som en mængde information, der præsenteres og tilbydes besøgende brugere. Her kan man finde, læse, gemme og printe information, der er gjort tilgængelig af ejerne af denne information. I starten blev siderne kodet af professionelle programmører, men efterhånden er der kommet softwareprodukter til, som kan hjælpe almindelige brugere at skabe deres egen hjemmeside. Dermed har alle med lyst og interesse fået en mulighed for at udbrede kendskab til et bestemt emne til alle mennesker med en computer og netadgang. Det har man også med den nuværende teknologi, så hvad adskiller så Web 1.0 fra Web 2.0?

¹ Courtney 2007

I den oprindelige definition af Tim O'Reilly (grundlægger af forlaget O'Reilly Media Inc.) omtales Web 2.0 som samspillet mellem udviklere af et stykke software og brugerne. Softwaren anvendes af brugerne, men programmet eksekveres på serveren. Et eksempel på dette kunne være en ruteplanlægger, der kan hjælpe med at finde vej fra A til B. Softwaren udvikles konstant i overensstemmelse med brugernes reaktioner, så hvis en funktionalitet i et program ikke anvendes, kan den ændres, eller fjernes inden for relativt kort tid. Kommer der ændringer i kortmaterialet, kan det ændres ved at opdatere det på serveren. I Web 1.0 ville man udsende en opdateret version med fejlrettelser og tilføjelser, evt. på en CD-ROM. O'Reilly udsendte i 2005 nogle tilføjelser til konceptet Web 2.0, og de inkluderede: At brugerne bidrager med konkret indhold til en hjemmeside, at statistik fra hjemmesiden anvendes direkte til at redigere indholdet (for eksempel at præsentere de mest downloadede filer øverst i en liste af relevante alternativer til den fil brugeren havde søgt frem) og at man kan tilslutte eksterne enheder (MP3-afspillere, GPS-enheder mv) til nettet, hvorved ny software eller data kan overføres mellem enheden og hjemmesiden. Alle disse måder at bruge nettet på bidrager til at definere Web 2.0. Web 2.0 kan ses som en mere interaktiv måde at skabe internetsider på, hvor brugeren har større indflydelse på indholdet. Brugere af Web 2.0 er således blevet bidragsydere af information ikke kun modtagere af information. Ifølge Jack M. Maness er dette kernen i Web 2.0: Nemlig at Web 2.0 er en matrix af dialoger og ikke en samling monologer². Det er bruger-centreret netværk, og kommer til udtryk på mange forskellige måder. Det er f.eks. dels i form af blogs eller wikis, hvor man kan skrive indlæg på en hjemmeside, der læses af mange tusinde brugere, eller MySpace hvor multi-medie filer skabes og lægges ud på nettet. Men brugerne er også bidragsydere i form af deres adfærd på nettet. Trafikken på en hjemmeside kan analyseres og indholdet ændres automatisk alt efter hvem, der besøger siden.

Anvendelsen af internettet er steget de senere år, og måderne hvorpå det anvendes har ændret sig. Afsendelse og modtagelse af e-mail i USA er stort set uændret fra 2000 til 2005, men andelen af internetbrugere, der lægger billeder ud på nettet er steget fra 20 % i 2001 til 34 % i 2005. 19 % af internetbrugere har i en undersøgelse fra 2006, angivet at de har skabt og distribueret indhold på internettet³. En undersøgelse lavet af OCLC (Online Computer Library Center) i 2007 om internetbrugeres anvendelse af nettet kunne rapportere om 350 millioner besøgende til de tre største sociale netværkssider (YouTube, MySpace og Facebook) i juni 2007⁴.

En nøgle til forståelse af hvad Web 2.0 er, er de komponenter, der udgør Web 2.0 – for eksempel sociale teknologier og sociale hjemmesider eller "Social Network Sites" – i det følgende kaldet SNS.

Sociale teknologier

Sociale teknologier er en samlebetegnelse for internetsiders indbyggede funktionaliteter, der har det sigte at forøge brugernes oplevelse af siden og forøge sidens anvendelighed. Herudover dækker begrebet også den teknologi, der muliggør brugernes deltagelse i at udvikle og (ideelt set) forbedre en internetside eller en ekstern elektronisk enhed. Som eksempel kan nævnes muligheden for at sende fejlrettelser til GPS-enheder ind til fabrikantens hjemmeside. Hvis tilstrækkelig mange sender den samme fejlrettelse ind, bliver den accepteret og indbygget i det elektroniske kort. Når brugerne næste gang sætter deres enhed til pc'en, bliver den opdateret med de nyeste fejlrettelser.

² Maness 2006

³ Courtney 2007

⁴ De Rosa 2007

Ph.d. Martin Sønderlev Christensen, strategisk konsulent i SocialSquare (et IT-firma med speciale i blogs) definerer sociale teknologier eller sociale værktøjer som bestående af: Sociale databaser, social bogmærke annotering, social publicering, diskussionsfora, instant messaging, Wiki's, kollaborative værktøjer og sociale netværk. Byggeklodserne som Martin Sønderlev Christensen kalder dem, i de sociale teknologier er "Identitet" – brugerne kan lave profiler (for eksempel Facebook, MySpace), "Tilstedeværelse" – brugerne kan vise hvad man laver lige nu (Facebook, Twitter), "Deling" – brugerne deler indhold (YouTube, Del.icio.us), "Samtale" – brugerne har dialoger (Blogs), "Grupper" – brugerne danner kollaborative grupper (Community), "Reputation" – brugerne vurderer f.eks. tillid eller autencitet gennem social reference (Linkedin) og "Fællesskab" – brugerne skaber nære fællesskaber, i form af venner eller familie (Facebook)⁵.

RSS

Et kendt eksempel på en social teknologi er RSS-teknologien. RSS står for *Really Simple Syndication*, og betyder en "meget simpel opdatering" af data. RSS-feeds giver f.eks. brugeren en liste over de nyeste opdateringer fra en hjemmeside. Wikipedia kalder RSS-feeds for et dynamisk bogmærke. Et eksempel kunne være Politikens hjemmeside, hvor man kan abonnere på deres RSS nyheds-feed. Den lægger sig i browseren og ved at klikke på RSS-ikonet, får man en liste over de seneste nyheder eller andre valgfrie emner. Klikker man på en overskrift på sit RSS-feed, bliver man dirigeret over på politiken.dk, hvor man kan læse hele artiklen. Indholdet i en RSS-feed kan også bruges på andre måder nemlig ved at klippe informationen ud og sætte den ind andre steder – sin egen hjemmeside f.eks. Dette kan man gøre, da informationen er åben for alle.

Multimedier

Multimedier kan anvendes til at vejlede brugerne. Man kan bruge video, lyd og/eller animation til at informere om biblioteket og instruere brugerne i de services biblioteket tilbyder. Men hvis det skal være et Web 2.0 element, skal det helst indgå i flere sammenhænge end blot på bibliotekets hjemmeside. De skal lægges ud hvor brugerne er: Nemlig på de andre sociale netsider og der, hvor brugerne søger information i forvejen. Et eksempel er University of Illinois, der har lagt video tutorials ud på universitetets profil på YouTube.⁶

Blog

En del hjemmesider har som element (nogle som eneste element) en blog. Ordet kommer af Web-log, og er i sin oprindelige betydning en dagbog (log) på nettet (web). En blog kan bruges til at skrive korte indlæg om hvad som helst, der interesserer en. Mens en mailing-liste kan skrives af alle, er bloggen mere styret. Man skal have ret til at skrive indlæg til en blog, og det begrænser antallet af indlæg og bidragydere, hvilket skulle øge kvaliteten eller i det mindste styre indholdet til en hvis grad. Herudover kan man med blogs nå et større publikum end med mailing-lister. Overskrift.dk er ifølge siden selv Danmarks største weblog og RSS portal. Den samler information fra mere end 130.000 danske weblogs. Trenden med at blogge har bredt sig, og omfatter stort set alle områder – privat/social, politik, forretning og videnskab. Et opslag i Technorati (der er et katalog over eksisterende blogs) afslører, at der er registreret 133 millioner blog-indlæg siden 2002. Der er flere eksempler på biblioteker, der anvender blogs i deres serviceformidling. Her kan nævnes New York University Libraries og University at Buffalo Library, hvor man via bloggen kan hente oplysninger

⁵ Christensen 2007

⁶ ARL Bimonthly Report 2008

om biblioteket og dets services rettet mod studerende og undervisere ved universiteterne.⁷ På Københavns Universitet findes blandt andet en "specialeblog", hvor specialestuderende kan skrive og læse indlæg om dette emne. Der findes flere indlæg skrevet af ansatte på Det Kongelige Bibliotek, hvor bibliotekets services tilbydes i forbindelse med informationssøgning mm⁸.

Chat

Chat (også kaldet Instant Messaging eller VRS – Virtual Reference Services – i bibliotekssammenhæng) er kommunikation i real-time mellem individer. IM kræver normalt, at man installerer speciel software på sin computer (MSN, ICQ, Skype), men kan også eksekveres via webbrowser. Flere biblioteker bruger det som yderligere en måde at kunne kommunikere med biblioteket på. Maness foreslår endda at indbygge denne service i kataloget, således at brugeren bliver spurgt, om han/hun har brug for hjælp af en IM-service, når systemet opdager at brugeren, opfører sig på en bestemt måde. Eksempelvis hvis samme søgning bliver gentaget med meget få ændringer, eller der bliver foretaget andre gentagelser. På samme måde som hvis en bibliotekar opdager en låner, der går søgende rundt i gangene, og så spørger, om vedkommende har brug for hjælp⁹. Københavns Universitetsbibliotek havde en sådan chat som forsøg, men den blev nedlagt i 2008, da erfaringerne med den ikke levede op til forventningerne. Grunden til at det ikke blev opfattet som en succes kan være at servicen ikke blev markedsført og kommunikeret tilstrækkeligt til brugerne. Herudover blev chatten placeret på en underordnet side, hvor brugerne ikke fandt den.

Tagging

Tagging er, som nævnt, den måde hvorpå brugerne laver emneord til sig selv og ikke mindst andre, så de nemmere kan finde den relevante information næste gang. I bibliotekssammenhæng bruges de for eksempel til at tilføje egne emneord til bøger og andet materiale. På Det Kongelige Bibliotek er der i søgesystemet Rex mulighed for at brugerne kan tilføje deres egne tags til alle materialerne i kataloget. Når man er logget ind, kan man se hvilke tags andre har brugt og lave søgninger efter materiale med et af de tags som søgeord. For at visualisere en liste med tags som brugerskaren har sat på de forskellige indlæg på en hjemmeside, kan man lave en "tag cloud". Den viser emneordene alfabetisk men med en skriftstørrelse, der korresponderer med antallet af gange, det enkelte emneord er anvendt. Jo større frekvens et ord optræder med jo større skriftstørrelse. Dermed kan man få et overblik over hvilke emner, der er de hyppigst anvendte. Dette ud fra den idé at de mest populære tags ofte er de mest relevante ligesom man i videnskabens verden, har mere tiltro til en artikel eller bog, der er citeret ofte. Efterhånden som der kommer flere og flere tags til på en hjemmeside, begynder der at fremkomme en opdeling af objekterne i emnegrupper. Dette er kaldet en folksonomy (efter "folks" og "taxonomy") og betyder altså en ikke-hierakisk ontologi over brugernes egne metadata¹⁰. Der er en række problemer med folksonomies: Ofte vil et tag kun blive brugt én gang, der er ingen synonymkontrol (man kan tage en bog "kat" eller "katte"), man kan give en bog et tag selvom det er et yderst perifert emne (eller slet ikke eksisterende) og man kan tildele en bog et meget bredt tag som f.eks. "transport"¹¹. Der er også problemer med blanding af sprog i en folksonomy, som Auray (2007) gør opmærksom på. Hvis en bog er tagget med "java", handler den så om musik, computerprogrammering eller en by i Wyoming? Auray lister tre mulige veje til at løse

⁷ ARL Bimonthly Report 2008

⁸ Speciale bloggen <http://specialebloggen.hum.ku.dk/skrivecentret/index.php?noid=-1>

⁹ Maness 2006

¹⁰ Courtney 2007

¹¹ Peterson (2009)

problemet på: 1. Såkaldt facetteret klassifikation, hvor fremsøgte objekter kan sorteres efter typeopdelte emneord f.eks. "sted", "teknologi" eller "egenskab". 2. Brugertræning, f.eks. gennem spil (ESP-games) og endelig den der bliver anset som den mest effektive: 3. Ved brug af forslag til emneord, så der dannes mere ensartede tags. Brugeren får således en liste med forslag til emneord og brugeren kan se de andres emneord til samme objekt.

Mashup

Mashups er sider, der viser information, der stammer fra flere forskellige domæner. Et simpelt eksempel på mashup-sider er ejendomsmæglernes hjemmesider, der viser ejendommene på kort, der er hentet fra Krak.dk eller Google Maps. Et mere avanceret eksempel er Netvibes, hvor man som bruger via en profil kan lægge RSS-feeds og andre informationskanaler ind på sin side. Man kan dermed have en side, der viser små bokse kaldet widgits (også kendt fra Windows Vista) med det indhold, man som bruger selv vælger, og som er konstant opdateret: Eksempelvis vejrudsigten fra DMI, Hotmail indbakke, nyheder fra DR og RSS-feeds fra de utallige udbydere. Det Kongelige Bibliotek tilbyder en widgit til iGoogle, der fungerer ligesom Netvibes. Det er således ikke biblioteket, der anvender et mash-up på sin side, men biblioteket tilbyder information til brug på andres mash-ups. Således bliver ens RSS-feed en social teknologi – ikke kun fordi biblioteket tilbyder den, men også fordi en anden webservice tilbyder dens indhold.

Mobilteknologi

Mobiltelefonen som andet og mere end en telefon kan også ses som en "add-on" til de sociale teknologier. Mobilteknologien og nettet er smeltet sammen, idet der mange steder tilbydes services til mobiltelefon ud over de, der kan tilgås med pc og netbrowser. Eksempler herpå viser Dempsey i sin artikel om bibliotekerne og mobile services: North Carolina State Universitys mobil-site (<http://www.lib.ncsu.edu/m/>)¹². Her har man mulighed for at søge i bibliotekets katalog, se åbningstider, se om der er ledige computere og endvidere se hvor busserne, der kører forbi campus, er henne via Google Maps – alt sammen ved hjælp af sin mobiltelefon.

Kort fortalt dækker sociale teknologier over de forskellige metoder med hvilke, man kan forbinde brugerne med hjemmesider og gøre disse mere dynamiske i deres indhold og services. Men det handler også om at tilbyde services til andre hjemmesider via webservices (programmer, der sørger for udveksling af data mellem to systemer) eller tilbyde ressourcer fra andres sider.

¹² Dempsey 2007

Social Network Sites – sociale netværkssider



Figur 1: Eksempler på de mange sociale tjenester på nettet. Kilde: Jane Seckers PowerPoint om projektet Libraries as a social space: enhancing the experience for distance learners using social software.

Sociale Netværks Sider (SNS) varierer meget i målgruppe, formål og de teknologier der tilbydes, og der er mange af dem. Den klassiske definition af et sådant sted er, at det tillader individer: At lave en offentlig eller halv-offentlig profil, at lave en liste over andre brugere, som de har forbindelse til og at få adgang til andres liste over brugere.

Eksempler på tidlige SNS er Six Degrees, AsianAvenue, BlackPlanet og MiGente. Disse var alle rent sociale sider henvendt til hver sin etniske gruppe i USA (asiater, sorte og latinoer), og levede op til definitionen på et SNS. De tre sidste eksisterer stadig, men Six Degrees måtte lukke i 2000¹³.

Efterhånden som teknologien er blevet udviklet, er forskellige funktionaliteter blevet tilgængelige og sider, der før handlede om fildeling (billeder, video), adopterede forskellige SNS-elementer (f.eks Flickr og YouTube). YouTube er en hjemmeside, hvor man kan lægge videosekvenser ud. Typisk egne optagelser men

¹³ Boyd 2008

det kan også være kopier af optagelser fra TV. Man kan lave en profil og tilmelde sig grupper med særlige interesser (community).

Flickr

Flickr er en hjemmeside, hvor man kan lægge sine billeder ud, redigere og organisere dem i albums. Det er her også muligt at lave eller tilmelde sig grupper, der har bestemte interesser og styre hvem, der må se ens billeder ud fra en liste af "venner".

Twitter

Twitter er også et socialt netværk, der kan bruges til at holde venner, familie og andre løbende orienteret om, hvad man laver på en kort og enkel måde. Man kan opdatere sin profil enten via sin pc eller mobiltelefon.

Friendster, Facebook og MySpace

Eksempler på eksisterende og nogle af de mest betydningsfulde SNS'er er Friendster, Facebook og MySpace. En anden type SNS er LinkedIn, og den er rettet mod dem, der i uddannelses- eller forretningsmæssig sammenhæng vil skabe kontakt til andre. Plaxo er en lignende tjeneste, der både kan bruges i professionel og social sammenhæng. En SNS som Delicious eller Magnolia er specialiseret til at håndtere brugernes links eller bogmærker til sider på internettet. Hvis man finder en interessant internetside, man gerne vil besøge igen, kan man i sin browser gemme linket til siden under "Bogmærker" eller "Foretrukne". Men disse lister er knyttet til den bestemte pc, man sidder ved, og kommer ikke frem, når man bruger en anden pc. Nutidens brugere er meget orienteret mod nettet, og benytter ofte flere forskellige PC'er i løbet af en dag: Den private, arbejds- pc'en, pc'en på biblioteket, vennernes pc eller den i lufthavnen. Derfor oprettede man en online service, der holder styr på brugernes links. Det sociale ligger i, at disse links kan ses af andre, og der kan knyttets emneord (kaldet "tags") til dem, og dermed er der åbnet op for at udbrede kendskabet til bestemte hjemmesider til andre brugere, der enten kan se sine "venners" links eller fremsøge lister af links ud fra søgninger på de tilknyttede tags.

Facebook

Facebook som et af de hastigt voksende sociale netværkssteder fortjener særligt fokus i biblioteksmæssig sammenhæng. Flere forfattere har behandlet samspillet mellem FB og bibliotekerne, og jeg vil i afsnittet om litteraturen komme nærmere ind på det. Her vil jeg blot nævne de muligheder FB giver. Facebook blev oprettet i 2004 på Harvard som et SNS kun for de studerende og ansatte ved universitetet. Man kunne kun oprette en profil, hvis man havde en harvard.edu e-mail adresse. FB giver mulighed for at finde andre brugere og kommunikere med dem. Flere forfattere peger på, at brugerne primært søger og kontakter brugere, man i forvejen har et forhold til i den virkelige verden. Man kan lægge billeder ud og tage personer eller steder på billederne. En meget anvendt feature i FB er at skrive en kort besked om, hvad man foretager sig lige nu ligesom i Twitter. I FB er det muligt at oprette og tilmelde sig grupper. Brugere i disse grupper har en fælles interesse, som de skriver, lægger billeder og andet ud om. Nogle grupper har rent underholdningsmæssig værdi, mens andre har uddannelsesmæssig eller professionel karakter. I 2005 begyndte FB at tilbyde først gymnasieelever, folk i erhvervslivet og endelig alle at oprette profiler. Det er dog stadig sådan, at det kræver godkendelse at tilmelde sin profil blandt andet de særlige universitetsgrupper. Noget af det der adskiller FB fra andre SNS, er, at man i FB ikke kan gøre sin profil fuldt synlig for brugere der ikke er ens "ven". Det betyder at der fra sitets side, er taget stilling til beskyttelse af private oplysninger. Andre sites giver mulighed for, at man deler alle personlige oplysninger med andre brugere,

også selv de ikke er registreret som "ven". En anden forskel er, at FB giver mulighed for at lave sine egne applikationer, eller små programmer, der kan gøre ens profil mere personlig eller udføre forskellige opgaver som at sammenligne andre brugeres oplysninger¹⁴. Dette gør FB mere avanceret end mange andre SNS.

Wikis

Wikis er ofte det, man først forbinder med Web 2.0. Her er brugeren nemlig i centrum, som skaber af indhold, og/eller som kommentator af andres indhold. I 2001 blev Wikipedia oprettet som en online encyklopædi, hvor indholdet er åbent, dvs. at alle har redigeringsadgang til siden¹⁵. Herefter er alle internetsider, hvor brugerne har direkte adgang til at tilføje og redigere indhold blevet kaldet wiki's. Ordet wiki har sin oprindelse fra Hawaii, og stammer fra wiki wiki der betyder "hurtig"¹⁶. Siderne kan konstrueres, så det kun er bestemte brugere, der kan redigere, men konceptet er, at man kan arbejde med og udvikle tekster i fællesskab. Af andre wiki's kan nævnes: Portland Pattern Repository¹⁷, der nævnes som den første wiki-side på nettet. Den blev oprettet i 1995, og omhandler computerprogrammer. Geowiki¹⁸ der omhandler geocatching (en slags orienteringsløb vha. GPS), er et eksempel på en dansk wiki. En mere kontrolleret form for wiki kunne være mitkbh.dk, der er en "brugerstyret hjemmeside", og indeholder brugernes egne anmeldelser af forskellige kulturelle tilbud i København.

Andre eksempler på SNS er: Cyworld (site af sydkoreansk oprindelse, der minder meget om Facebook), LinkedIn (et SNS af primært forretningsmæssig karakter), Livejournal (online dagbog/blog), Orkut (Googles pendant til Facebook), Live Spaces (Windows miljø, der indeholder mail, IM, fotoalbum, profil mm) og Xanga (blog community).

Second Life

Second Life (SL) er en grafisk set avanceret SNS, idet man som i et computerspil kan bevæge en figur, der repræsenterer en selv rundt i en 3-dimensionel verden. Her har man mulighed for at oprette en profil, tildele andre brugere "venne"-status og dermed få yderligere oplysninger om dem og oprette genveje til dem, så man nemmere kan mødes i den virtuelle verden. Personer, organisationer og virksomheder kan købe "land" i Second Life og her bygge huse. Husene kan man bruge til at udstille effekter – digitale effekter eller digitale repræsentationer af analoge effekter eller blot indrette sig en privat "bolig". Second Life er af stærk underholdningsmæssig karakter, og det sociale liv spiller en stor rolle, men der er mange andre muligheder. Brugere kan oprette butikker, hvor de sælger produkter enten til brug i SL eller uden for. Dermed er der opstået en økonomi i SL, som kan udveksles med den "rigtige". Nogle biblioteker og universiteter er også repræsenteret i SL med virtuelle bygninger, hvor man kan gå ind. Indholdet i deres bygninger er meget forskelligt. Nogle har udstillinger, andre virtuelle PC'ere hvor man kan søge information om stedet. Nogle universiteter holder forelæsninger i SL's Virtual Campus. Det Kongelige Bibliotek havde i et halvt år et virtuelt bibliotek i SL, hvor man havde succes med 3D-repræsentationer, men forsøget blev standset efter skuffende resultater i form af et lavt antal besøgende¹⁹. Nature er også repræsenteret i SL under navnet Second Nature. De har hjemme på Elucian Islands, hvor også nogle universiteter har deres

¹⁴ Cohen 2007

¹⁵ <http://da.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>

¹⁶ <http://c2.com/doc/etymology.html>

¹⁷ <http://c2.com/ppr/>

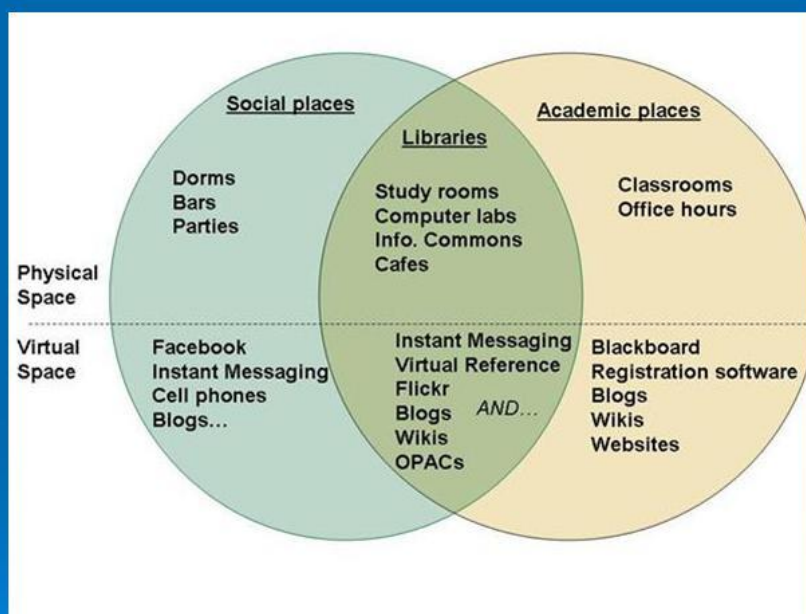
¹⁸ <http://geowiki.wegge.dk/wiki/Forside>

¹⁹ Knudsen (2007)

"campus". De præsenterer her ca. 3-5 gæsteforelæsninger hver måned om mange forskellige emner. Herudover har de et antal auditorier, der kan bruges til konferencer, samt en række udstillinger om forskellige emner lige fra kunst til industri og videnskab. Universitetsbibliotekernes tilstedeværelse i SL er meget begrænset og deres services ligeså (se beskrivelsen heraf side 22).

Library 2.0

What is Library 2.0?



From Michael Habib's Flickr site (Licensed under Creative Commons):
http://www.flickr.com/photo_zoom.gne?id=222296001&size=o

7

Figur 2: Illustration af sammenhængen mellem sociale og akademiske steder – virtuelle som fysiske. Kilde: Jane Seckers PowerPoint om projektet Libraries as a social space: enhancing the experience for distance learners using social software.

Definition

Library 2.0 er et begreb, der har sit udspring i Web 2.0, og indeholder de samme elementer – sociale teknologier og filosofien bag. Biblioteker der tilbyder services af Library 2.0-typen, anvender således det teknologiske værktøj, der understøtter Web 2.0, og anerkender og tillader brugernes evner til at bidrage til bibliotekets arbejde. Maness definerer Library 2.0 som "applikationen af interaktive, kollaborative og multi-medie baserede teknologier til web-baserede biblioteksservices og samlinger"²⁰. Der er dog ikke enighed i definitionen. I OCLC's rapport om digitale sociale netværk konkluderes det, at det ikke er nok bare at

²⁰ Maness 2006

inkorporere en liste af sociale teknologier til sin hjemmeside. Man skal også overlade en del af kontrollen med indholdet på hjemmesiden til brugerne²¹. Dette er det mest yderligtgående synspunkt, og lægger op til, at man lader brugerne tage initiativ, lave nye regler og producere og organisere indhold. Uanset i hvilken ende af spektret man befinder sig er billedet det samme: Der skal i langt højere grad åbnes op for brugerdeltagelse og bidrag, hvis man vil kalde sit bibliotek en del af Web 2.0.

Nogle forfattere formulerer sig lidt anderledes. Jason A. Clark definerer Library 2.0 som web-applikationer, der er sociale, konstant i udvikling (evige beta-versioner), bygget vha. relativt simple programmerings modeller (så det er nemt og hurtigt at ændre), er dannet med åbne data-strukturer (der tillader indholdet at indgå i mash-ups), og der udnytter mange forskellige distributions kanaler. Hans erfaringer fra Montana State University's projekt TERRA har lært ham følgende: "stol på brugerne og lær af dem", "skab et fællesskab omkring siden", "brug open source software", "frigiv servicen tidligt og ofte" og "udnyt flere kanaler til udsendelse"²².

Der ser dog ud til at der er konsensus om at biblioteksnet af 2.0-typen, skal indeholde følgende elementer:

1. Brugeren i centrum. Brugere bidrager med indhold og service, blandt andet i bibliotekets katalog. Rollefordelingen mellem bruger og bibliotekar udviskes til dels i denne henseende. Brugere af bibliotekets hjemmeside skal være synlige og medvirkende.
2. Multi-medie. Informationen på hjemmesiden er ikke kun tekst, men er også i form af billede og lyd.
3. Der skal være stor tilslutning fra brugerne til hjemmesiden og dens services. Disse skal omfatte synkron kommunikation – f.eks. chat med en bibliotekar, og asynkron kommunikation i form af wiki's. Dette sætter brugerne i stand til at kommunikere med hinanden og med biblioteket.
4. Innovation. Biblioteket skal være innovativt i forhold til de services det tilbyder fællesskabet og ændre sig sammen med fællesskabet (eller rettere: Lade sig ændre).

Anvendte Library 2.0 elementer

Bibliotekerne er i stigende grad begyndt at anvende teknologier, der knytter sig til Library 2.0 konceptet. Der er mange eksempler på simple anvendelser, der blandt andet omfatter brug af Facebook og MySpace til at annoncere om biblioteket og dets services over de mere avancerede som for eksempel integrerede sites, der ikke kun tilbyder services på eget site men via andres sites.

En af de mest almindelige teknologier er RSS-feeds, der f.eks. oplyser om nyanskaffelser, generelle nyheder fra og om biblioteket.

Flere biblioteker har en profil på Facebook, hvor de præsenterer biblioteket og har nyheder om for eksempel seminarer, konferencer og andre arrangementer. Her er også plads til diskussionsfora og billeder/videoer, der fortæller om biblioteket. Billederne og videofilmene kan uploades direkte til Facebook, men Facebook giver også mulighed for at hente disse resurser fra eksempelvis Flickr. Så bibliotekets profil-side kan fungere som et mash-up, der gør brug af eksterne informationer. På British Library's Flickr-profil er der et RSS-feed, der informerer om de nyeste billeder, som British Library lægger

²¹ De Rosa 2007

²² Cohen 2007

ud. I øvrigt giver Flickr mulighed for at lave sine egne programmer, lige som Facebook, også kaldet API'er (Application Programming Interface), der for eksempel kan præsentere billederne på en ny måde (<http://www.flickr.com/services/>).

MySpace giver også mulighed for at oprette profiler og har mere karakter af et dating-site.

Det som mange forfattere nævnes som kerneproblemet for bibliotekerne, og som søges løst gennem Library 2.0, er, at traditionelt set, er samtlige et biblioteks online services kun tilgængelige på bibliotekets egen hjemmeside, og selvom flere og flere anvender internettet aktivt, er antallet af besøgende på bibliotekernes hjemmesider faldende. De Rosa-rapporten viser at det procentuelle antal af besøgende på bibliotekernes²³ hjemmesider fra Canada, USA, Storbritannien fra 2005 til 2007 faldt fra 30 % til 20 % af respondenterne²⁴. Mange biblioteker tilbyder på deres hjemmeside brugerne at søge information, e-maile, chatte eller skabe kontakt via IM, men det kan dog kun lade sig gøre, hvis brugeren faktisk besøger disse sider. Svaret på det problem er, ifølge Library 2.0 filosofien, at biblioteket går hen, hvor brugeren er, og altså "skubber" sine informationer ud til brugerne i stedet for at forvente, at brugerne besøger dets hjemmeside.

Bibliotekernes anvendelse af sociale teknologier

Jeg vil i det følgende give et review af litteraturens beskrivelse af forskningsbibliotekernes potentielle og aktuelle anvendelse af sociale teknologier.

Litteraturen

Der findes en hel del artikler, rapporter og bøger om emnet Web 2.0, Library 2.0 og bibliotekernes arbejde i den netværksbaserede virkelighed, og der kommer flere og flere. Jeg har i denne rapport medtaget et uddrag, som jeg mener, er repræsentativt for udbuddet af rapporter om og holdninger til emnet.

Lånerne

Spændvidden af mange artikler om emnet går lige fra eksempler på biblioteker, der har erfaringer med anvendelse af sociale teknologier, Facebook eller andre SNS's i sin serviceformidling til ideer om, hvordan man bør tænke Web 2.0 filosofien ind i alle dele af bibliotekets elektroniske services til brugerne. Boyd (2008) gennemgår de mest almindelige teknologiers definition og historie, og forskningen i hvordan især Facebook bliver anvendt af brugerne. Den giver et godt overblik over de tilgængelige teknologier. Med mere fokus på forsknings- og folkebibliotekernes anvendelse af mobilteknologi gør Dempsey (2009) status over lånernes elektroniske virkelighed i forhold til informationssøgning. Han gør opmærksom på at efterhånden, som der opstår flere og flere kanaler til informationssøgning, vil brugernes fokus på de enkelte services eller hjemmesider mindskes. Derfor gælder det for bibliotekerne om, at gøre sig synlig mange steder og gøre sine services så brugervenlige som muligt. De studerende er nemlig resultatorienterede, og værdsætter bekvemmelighed. Han rejser flere interessante spørgsmål, der har betydning for, hvordan bibliotekerne vælger at udvikle sine services: Skulle biblioteket lave sit eget SNS eller anvende specialiserede applikationer til eksisterende som for eksempel Flickr? Skulle biblioteket lave særlige elektroniske samlinger, målrettet bestemte kurser på universitetet? Etablere mulighed for

²³ Både folke- og forskningsbiblioteker

²⁴ De Rosa 2007

oprettelse af profiler og personalisering af interface på bibliotekets hjemmeside? Skulle biblioteket samarbejde med andre biblioteker om dette eller udvikle selv? Der bliver også præsenteret forskellige muligheder for at udvide sin service for eksempel Virtual Reference Desk, audio- og e-books, information og tutorials på YouTube, RSS og Widgets og endelig mulighed for at søge i bibliotekets katalog via mobiltelefon. Der bliver ingen svar givet på de mange spørgsmål men fokuseret på, at brugernes behov ændrer sig, og derfor bør bibliotekernes services afspejle et respons på disse behov.

Claus Vesterager Pedersen²⁵ (souschef og førstebibliotekar på Roskilde Universitet) har også fokus på de studerendes behov og vaner. CVP peger på en voksende narcissisme blandt brugerne, der driver deres behov, og er bekymret for tendensen til at demokratisere "sandheden" i et forsøg på at tilfredsstille brugernes forventning om at være medbestemmende og skabende. Han peger på nødvendigheden af at filtrere underholdningen ud af de sociale teknologier primært ved inklusion frem for eksklusion. Der er derfor taget en række web 2.0 initiativer på Roskilde Universitetsbibliotek på området som for eksempel chat og virtual reference. Der er endvidere planer om blog i samarbejde med universitetet samt podcasting.

En stor undersøgelse fra 2008 foretaget af OCLC har også blandt andet kigget på brugernes vaner og ønsker i forhold til brugen af bibliotekernes tilbud af internetservices. Studiet omfatter blot 8 % studerende ud af de 6163 respondenter, resten er "general public", men der er lavet et understudie af de universitetsstuderende, og det viser for det første, at de studerende benytter sig af online services i højere grad end den generelle befolkning – det være sig på SNS (56 % mod 28 %), blogs (59 % mod 45 %), bibliotekers hjemmesider (38 % mod 20 %) og som bidragydere til andre blogs (27 % mod 17 %). Så i forhold til andre brugere har studerende et større og måske mere alsidigt internetbrug. Man kunne derfor forvente, at de også er det i deres studiemæssige informationssøgning. Kun 13 % af de studerende synes at bibliotekerne bør lave SNS, men 56 % af dem bruger et SNS. De studerende opfatter det ikke som bibliotekets rolle at lave et SNS, men de efterspørger samtidig visse elementer fra SNS, som for eksempel at kunne lave lister over favorit-tidsskrifter. Samtidig ser de anderledes end den generelle befolkning på beskyttelse af personlige oplysninger. De ser det som mere vigtigt at kunne dele oplysninger end at beskytte dem. Rapporten afsluttes med blandt andet at konkludere: At hvis man som bibliotek ønsker at lave sin hjemmeside om til en side, hvor brugerne i højere grad bidrager med indhold, er det ikke nok kun at tage en liste med sociale teknologier og lægge ned på sin eksisterende hjemmeside. Brugerne skal lukkes ind og tillades adgang til at skabe indhold under andre rammer. Dermed lægger rapporten sig op ad Maness (2006), der konkluderer, at selvom ideen med Library 2.0 er helt i tråd med, hvad biblioteket i øvrigt står for, er det stadig et paradigmeskifte for en bibliotekar at tillade brugere ikke bare adgang til bibliotekets katalog men også adgang til kontrollen med dets organisering. Maness mener at man i stedet for at lave systemer og services for brugerne, skal man sætte dem i stand til at lave dem selv. OCLC's rapport belyser også spørgsmålet om beskyttelse af personlige oplysninger. På dette område skiller brugerne sig fra bibliotekarerne. Brugerne er mere optagede af, om de selv kan bestemme, hvor meget de vil dele, mens bibliotekarerne ser sig som beskyttere af deres personlige oplysninger. Biblioteksdirektørerne har samme holdning, og er blandt dem, der deler færrest personlige oplysninger om sig selv på de sociale netværkssider. Brugerne har den holdning at beskyttelse af personlige oplysninger, ikke må stå for meget i vejen for deling af informationer. Der skal være en beskyttelse, men den skal være

²⁵ Pedersen 2007

fleksibel. Valgfrihed og personalisering er også dette felt i højsædet for brugerne²⁶. Selvom tallene peger på, at biblioteksverdenen ikke er overbevist om de sociale teknologiers værdi, er rapportens forfattere positivt indstillede overfor Library 2.0 ideen, og peger på, at det ikke er nok med de rette værktøjer, men at de skal anvendes rigtigt. Dette bringer os tilbage til den påstand, der går igen hos flere forfattere, nemlig at Web 2.0 ikke er en række teknologier men en måde at tænke internet på.

Flere artikler fokuserer på at den hastige udvikling af anvendelsen af internet og de øvrige elektroniske medier, gør det nødvendigt for bibliotekerne at udvikle sig med. I den forbindelse har Dempsey (2008) som nævnt noteret sig at, idet brugerne anvender flere og flere forskellige kanaler til informationssøgning og – indhentning, er man nødt til at lave biblioteksservices, der har brugernes "workflow" som omdrejningspunkt, og som er bekvemme at anvende, og leverer et momentant resultat. Ellers er der fare for, at brugerne i stedet for henter deres informationer og materialer andre steder. Dempsey omtaler i denne artikel de underliggende systemer til håndtering af bog- og tidsskriftsamlingen, af det licenserede materiale og repositorier, der adskiller sig fra hinanden i, hvordan data bliver leveret til front-end'en. Der er sket en fragmentering af datagangene, der øger omkostningerne af systemet, og gør det mindre brugervenligt. Frontend'en kommer til at afspejle, hvordan back-end'en er skruet sammen, og den bør i stedet afspejle brugernes behov. Kunne man integrere systemerne, ville man kunne højne servicen for brugerne. Som eksempel nævnes UPS's "track and trace" funktion, der gør det muligt at se, hvor langt ens bestilling er i leveringsprocessen.

Det Kongelige Bibliotek lavede i 2008 en rapport om Fremtidens Forskningsbibliotek, hvori det kunne konstateres, at bibliotekarerne umiddelbart er de mest positive stemmer, der taler for at bibliotekerne skal anvende SNS og andre Web 2.0 teknologier. De studerende vægter tilsyneladende ikke de sociale teknologier særligt højt. Derimod nævner de muligheden for at kunne lave en personlig profil på en side, der integrerer deres studiekalender, etablere en litteraturlibrary, skrive og gemme noter og andre studierelevante features. I rapporten hvor der spørges til, hvad de studerende kunne tænke sig af services fra bibliotekerne, nævnes især, at bibliotekerne skal være en integreret del af studiemiljøet, at biblioteket er et fagligt mødested – fysisk og virtuelt og at bibliotekerne kommunikerer igennem de kanaler, som de studerende allerede bruger til dagligt, for eksempel Campusnet og Blackboard, og at man kan tilgå bibliotekerne gennem forskellige medier. Herudover nævnes download af forelæsninger, podcasts, kommunikation gennem Skype eller web, at man kan se, hvad andre lånere har lånt, andre låneres rangordning af litteratur i forhold til relevans og vennegrupper som på Facebook. Dermed er der altså en række web 2.0 komponenter på de studerendes ønskeliste alligevel. Det er blot defineret anderledes – ikke som et socialt netværks site. Der lægges dog også meget høj vægt på, at de fysiske rammer skal være i orden med mange tilbud, samt at bibliotekets services integreres mere i deres studie – også fysisk, for eksempel i form af en såkaldt Imbedded Librarian, der er med i dele af undervisningen²⁷.

Bibliotekerne

I et studie af Charnigo og Barnett-Ellis fra 2007²⁸ har forfatterne spurgt 126 forskningsbiblioteker om deres holdning og anvendelse af Facebook. 48 % af institutionerne som bibliotekerne er tilknyttet, var registreret ved Facebook, 12 % var ikke, 19 % havde aldrig hørt om Facebook og 21 % vidste det ikke. Dette studie

²⁶ De Rosa 2007

²⁷ Nygaard 2008

²⁸ Barnett-Ellis 2007

adskiller sig lidt fra ovenstående rapport ved at på spørgsmålet om, hvorvidt Facebook har et akademisk formål for bibliotekerne, svarer 54 % nej, 12 % svarer ja og 34 % er "ikke sikker". Andre undersøgelser viser ellers, at det primært er bibliotekarerne, der er positivt stemt for anvendelse af Facebook og tilsvarende SNS (som omtalt i Fremtidens Forskningsbibliotek). 46 % af de adspurgte ville dog ikke afvise Facebook som helt og holdent rekreativt. Det blev foreslået, at Facebook kunne bruges som et kommunikations- og samarbejdsmiddel for de studerende, der ikke fysisk er på campus. Af de bibliotekarere der var mest entusiastiske, blev det foreslået, at Facebook kunne bruges til at markedsføre bibliotekets services, events og til at lave online book clubs. En respondent svarede: "Jeg har ikke set studerende bruge Facebook på en akademisk måde, men der var engang hvor bibliotekarere også rynkede på næsen ad e-mail og AIM [AOL Instant Messaging]. Hvis det bliver en del af de studerendes liv, er vi nødt til at byde det velkommen. Det er også en del af at byde dem velkommen." Andre respondenter mente ikke, at Facebook er et passende sted at promovere sine services. Studiet peger også på, at bibliotekarerne ikke er særlig bekymrede for manglen på kontrol med personlige oplysninger på internet, men samtidig at de måske føler et ansvar i forhold til at gøre brugerne klar over, at folk uden for deres "venne"-kreds også kan se deres oplysninger på SNS. Dette stemmer fint med den tidligere nævnte observation omkring bibliotekarers selvopfattelse i forhold til beskyttelse af lånernes personlige oplysninger. Charnigo og Barnett-Ellis slutter af med at konkludere at: "By exploring new types of internet services such as Facebook instead of quickly dismissing them as irrelevant to librarianship, we might learn new ways to reach out and communicate better with a larger segment of our users."

I bogen Library 2.0: Initiatives in Academic Libraries, nævner Dawn Lawson en Facebook-gruppe oprettet af Charnigo og Barnett-Ellis i 2007 med titlen "Librarians and Facebook". Denne gruppe havde 1.391 medlemmer i juni 2007, den har i dag 9.708. Dette er ikke den eneste gruppe om emnet og, som Lawson påpeger, er dette en indikation af, at bibliotekarerne har taget denne kommunikationsform til sig. Lawson nævner, at der er to måder, hvorpå et bibliotek kan etablere sig på Facebook: Som gruppe eller som en profil. Da en organisation eller anden form for gruppering ikke kan lave en profil som sådan, må den enkelte bibliotekar lave en sådan, mens biblioteket som organisation laver en gruppe. Gruppen har den store fordel, at man kan sende e-mails til samtlige medlemmer af gruppen. Masseudsendelse kan ikke lade sig gøre fra en almindelig profil. Denne forskel opdagede hun, da hun i februar 2007 lavede et forsøg med at komme kontakt med studerende på NYU i East Asian Studies ved hjælp af FB. Meningen var at fremsøge dem i FB og kontakte dem med en e-mail, som gav de studerende oplysninger om, hvilke services hun kunne tilbyde som bibliotekar med dette speciale. Efter en del problemer med at sende alle sine mails ud (man kan kun sende et bestemt, men ukendt, antal mails inden for et bestemt tidsrum, før ens profil bliver spærret) fik hun sendt 140 mails til studerende. 24 reagerede, svarende til en svarprocent på 17 %, med spørgsmål af forskellig karakter. Dawn Lawson konkluderer af sit forsøg, at der er studerende med biblioteksrelevante spørgsmål, de ikke ville have taget initiativ til at stille ved hjælp af e-mail eller personlig kontakt men kun ved opsøgende kontakt. Man kan diskutere resultatet af forsøget, og hun refererer også selv til en anden forfatter, Brian Matthews, der initialt havde været entusiastisk ved anvendelsen af Facebook, men som i sin blog betvivler nytten af Facebook som en VRS. Men hun henviser til den 20 % positive feedback rate, hun fik ud af det og fraværet af negativ feedback. Facebook kan dog bruges på andre måder, som Dawn Lawson påpeger. En kollega, Shannon Kealey, har oprettet en gruppe opkaldt efter biblioteket, og bruger den til at annoncere med. Herudover henviser Dawn Lawson til mulighederne for at

lave API'er, der kan søge i kataloget. Der er lavet forsøg med dette, men Facebooks holdning til dette er stadig uklar²⁹.

Meredith Farkas diskuterer i sin artikel, hvad blogs og wikis kan bruges til internt for bibliotekarer og andre ansatte ved bibliotekerne. Hun peger på fordelene ved at videndele på denne måde, idet hun karakteriserer dem som gode værktøjer til at administrere viden. De er gode til at vise vejledninger, manualer og instruktioner man som bibliotekar, kan få brug for i informationsskranken, da de er søgbare og permanente – i modsætning til oplysninger gemt i en e-mail. Da blog-indlæg lægges med de nyeste øverst, er de ganske velegnede til nyhedsformidling³⁰. Dette er et af de eksempler på anvendelse af Web 2.0 teknologi til formål, der ikke direkte involverer lånerne, men er rettet mod bibliotekarernes arbejde.

Til sidst i dette afsnit vil jeg omtale et online-kursus om emnet biblioteker og sociale teknologier, der blev afholdt i februar og marts 2007 med titlen: "Five weeks to a Social Library". Det var arrangeret af blandt andet Meredith Farkas, og behandlede emnerne:

1. Blogs
2. RSS
3. Wikis
4. Social Networking Software and SecondLife
5. Flickr
6. Social Bookmarking Software
7. Selling Social Software @ Your Library

På <http://www.sociallibraries.com/course/> kan man se alle de dokumenter og slides, der blev præsenteret samt tilhørende lydoptagelser, chat transcripts og blogs om de forelæsninger eller præsentationer, der blev holdt. Kurset omfatter akademiske biblioteker, men har primært fokus på folkebiblioteker. Grunden til at jeg har den med her, er, at det er et godt eksempel på, hvordan bibliotekarer kan lave undervisning, seminarer, kurser mm. ved hjælp af Web 2.0 værktøj i et miks af PowerPoints, audio filer og blogs.

Konkret anvendelse og forsøg

Mack et al. (2007) rapporterer om anvendelsen af Facebook på Pennsylvania State University's bibliotek. Det beskrives hvordan de registrerede, hvilke kanaler de studerende anvendte, når de ønskede hjælp fra en bibliotekar. Hen over efterårssemestret fordelte henvendelserne sig på 122 e-mails, 12 telefonopkald, 69 IM henvendelser, 126 Facebook henvendelser og 112 personlige henvendelser – i alt 441 henvendelser. Disse var henvendelser i kontortiden men uden for informationsskranke-regi. Man kunne altså notere sig, at Facebook er lige så populær at anvende som e-mail og mere populær end personlig henvendelse. Det var især undergraduates, der anvendte Facebook til dette formål. Artiklen konkluderer at på trods af de negative holdninger til bibliotekers anvendelse af Facebook hos nogle forfattere, bør man se på hvilke sites de studerende bruger og så overveje hvilke services biblioteket, kan tilbyde her. Det anbefales, at bibliotekarerne opretter en Facebook profil, og bruger den aktivt, da man når nogle studerende, man ellers ikke ville nå. De skriver: "If you're using Facebook effectively, you may find that it provides you with a new, undergraduate-friendly medium for asynchronous communication" [asynkron i modsætning til IM].

²⁹ Cohen 2007

³⁰ Farkas 2007

En artikel af Graham et al (2007) fra Kimbel Library beskriver ligeledes et forsøg med anvendelse af Facebook til at komme i kontakt med de studerende. Man valgte Facebook i stedet for MySpace med den begrundelse, at Facebook oprindeligt blev oprettet til studerende, og at Facebook havde flere brugere end MySpace på universitetet. Man besluttede at lave en profil for hver bibliotekar, der var med i projektet, i det man ønskede at fremstille biblioteket mere menneskeligt, og at det kunne få flere studerende til at henvende sig. Hovedformålet med profilerne var at holde de studerende opdateret med information om nye produkter, nye services og generelle nyheder fra biblioteket. Man oprettede også diskussionsfora, fotoalbum og links til den enkelte bibliotekar, således at profilen kunne fungere som en VRS. For at gøre de studerende opmærksom på bibliotekarernes profiler benyttede man sig kreativt af en studentermedhjælps omfattende "venneliste" til at invitere ud fra. I løbet af et semester steg antallet af deltagere i gruppen til 165.

Herefter blev en spørgeskemaundersøgelse sat i værk, der skulle finde ud af, hvordan andre biblioteker anvender Facebook. Undersøgelsen viste at ud af 100 respondenter, svarede 52 ja til, at de brugte Facebook på en eller anden måde. De fleste (62,7 %) brugte Facebook til at markedsføre events. 56,9 % svarede at, de brugte Facebook til underholdning uden arbejdsrelevans. Adspurgte hvor stor succes de følte de havde med deres tilstedeværelse på Facebook, var svarene spredt fra ingen succes til stor succes og 27,5 % svarede midt imellem de to ekstremer. Sluttelig svarede 52 %, at de ville fortsætte med at markedsføre sig ad denne kanal, 13 % at de ville stoppe og 32 % vidste ikke. Samlet set er det svært at drage en konklusion af succes'en med Facebook, men under forøget opdagelse man, at der var universiteter, der havde lavet applikationer (API'er) til Facebook, som satte brugerne i stand til at søge i bibliotekets katalog. (API'er der kan søge i JSTOR og Worldcat findes også til Facebook.) Visual Bookshelf der kan installeres på ens Facebook profil, kan man bruge til at lave lister over bøger, man har læst, eller gerne vil læse, og anbefale dem til venner. Dette kunne måske anvendes som et værktøj for bibliotekarer, noterer forfatterne. En anden uventet effekt af Facebook-anvendelsen var, at bibliotekernes ansatte fik kontakter til kolleger med samme interesser som dem selv. Artiklen påpeger dog også en ulempe ved Facebook: det kan være svært at opretholde sin professionalisme i denne SNS, da mange elementer i Facebook har underholdningsmæssig karakter. Det kræver derfor en hvis mængde selvdisciplin at være bruge Facebook. Artiklen fra Kimbel Library påpeger, at selvom det kan være svært at måle bibliotekets succes med markedsføring og serviceformidling på Facebook (antal venner, antal fans i ens gruppe, antal besvarede henvendelser), så vil man fortsætte med at udvide den til også at omfatte en mulighed for at søge i bibliotekets katalog via Facebook.

VRS (Virtual Reference Services) er, som tidligere nævnt en mulighed for brugeren af biblioteket at kommunikere via chat. Der er ikke lavet (jeg har i hvert fald ikke fundet) nogen undersøgelser af denne teknologis succes i bibliotekssammenhæng, men der er dog gennemført et projekt, kaldet Seeking Synchronicity. Produktet af dette projekt samt artikler om emnet bliver diskuteret af Connaway et al. (2008). Idet bibliotekerne anerkender, at det for mange brugere er vigtigt, at deres informationssøgning er bekvem, og at resultatet leveres hurtigt (eller ligefrem momentant), har man mange steder oprettet en online service. Men der er dog en stor gruppe af brugere, der ikke anvender denne service og et survey viser, at det skyldes flere ting: At brugerne foretrækker personlig betjening, at de ikke vil evalueres negativt af bibliotekaren eller have transskriptioner fra chatten skal ses af deres professorer. Mange sidestiller eller opfatter også en IM med en almindelig chat og ikke som et sted, hvor man kan finde seriøs information. Dermed er der også nogle sikkerhedsmæssige faktorer (beskyttelse af personlig information), der spiller

ind. Om dette mønster også gælder for brugerne af forskningsbiblioteker, vides ikke. Seeking Synchronicity omfatter både studerende fra gymnasium og bachelor-delen af universitetsuddannelserne. Jeg har valgt at tage dette element med i denne rapport, da Det Kongelige Bibliotek har haft en sådan chat og erfaringerne med den, har ledt til dens nedlæggelse. I Seeking Synchronicity-projektet konkluderes det, at antallet af brugere af en VRS kan øges, hvis man fremhæver bekvemmeligheden af servicen (at den er åben 24/7 og tilgængelig via internet), øger markedsføringen af den, øger antallet af instruktioner og tutorials, omtaler den i bibliotekets kurser, underviser bibliotekarerne i brugen af VRS, får undervisere til at anbefale dem og fører VRS frem som en sikker og pålidelig service på linje med personlig kontakt³¹.

Mobilteknologien er også i hastig udvikling, og selv om man måske ikke tænker på mobiltelefonen som en social teknologi, er den imidlertid smeltet sammen med de sociale teknologier, og fungerer ofte som en integreret del af dem. Depsey (2009) sætter mobiltelefonen ind i en sammenhæng med netværket, og giver eksempler på, hvordan den kan tænkes med i, hvordan bibliotekerne formidler deres services. Dempsey mener ikke, man kan forvente, at brugerne kan have bibliotekets hjemmeside som omdrejningspunkt i deres informationssøgning. Derfor må man lægge sine services ud, hvor brugerne fokuserer deres opmærksomhed og forsøge at personalisere disse services. Depsey rejser en række spørgsmål, som han mener bibliotekerne bør tage stilling til: Tagging systemer, mobiltjenester, atomizing og blanding af indhold, samt personalisering. Atomizing er at tage dele af et set informationer og præsentere dem for sig selv. Et eksempel kunne være at præsentere dele af bibliotekets services på en hjemmeside som YouTube i form af video, andre dele som RSS, andre dele igen i form af Twitter-opdateringer eller som en mobil tjeneste.

To artikler i ARL's (Association of Research Libraries) rapport om forskningsbibliotekerne der udkommer to gange om måneden, skal have en kort omtale. Den første behandler også emnet mobil teknologi og forskningsbibliotekernes anvendelse af den³². Beskrivelsen af brugerne af mobilteknologi og grunden til at forskningsbibliotekerne bør udvikle services inden for dette område, er den samme som hos Dempsey, og der er mange eksempler på tilgængelige services på forskellige universitetsbiblioteker. Lippinkott definerer brugergruppen til at omfatte for eksempel ansatte på biblioteket, der forsker eller underviser, studerende der tager kurser som fjernstudie, studerende eller forskere på feltstudier osv. De tilbudte services eksemplificeres, og omfatter blandt andet, at man kan se hvilke bøger, man har lånt, og hvornår de skal afleveres, søgning i kataloget og podcast tutorials mm. på mobiltelefon. Hvis bibliotekerne overvejer at tage initiativ til at udvikle sådanne services, er der en række ting, der skal overvejes og tages stilling til inden, som der peges på i artiklen. Det er lige fra identificering af brugerne og indkøb af hard- og software (udlån af iPods og videokameraer), præserving af nye typer indhold til aktivt at inkorporere teknologien i bibliotekets egen undervisning. Især konkluderer artiklen at det for forskningsbibliotekerne er vigtigt at være med i udviklingen af services på dette område, da der ellers vil være andre aktører, der træder til og tager beslutninger, der kan have betydning for kompatibilitet på længere sigt. Den anden ARL-artikel jeg vil drage frem fra rapporten, er af Crit Stuart, og hedder "Virtual Resources and instructional initiatives: Snapshots of Library experiments". Den giver en lang række eksempler på forskningsbiblioteker, der har taget initiativ til at tage forskellige sociale teknologier i anvendelse. Jeg vil ikke remse dem alle op men nævne nogle af hovedområderne: Podcasts/Vodcasts, Blogs, Facebook og

³¹ Connaway et al. 2008

³² Lippinkott 2008

korte multimedie-tutorials. Eksemplerne er fundet gennem et survey af 77 biblioteker, der er medlemmer af ARL.

I 2008 udkom en rapport fra London School of Economics and Political Science af Jane Secker med titlen: Social Software, Libraries and distance learners: literature review. Rapporten er resultatet af en undersøgelse ved navn LASSIE: Libraries and Social Software in Education, og ser specielt på de fjernstuderende og deres anvendelsesmuligheder af disse teknologier. Rapporten har også en generel gennemgang af bibliotekernes anvendelse af sociale teknologier og eksempler, og drager de samme pointer frem som allerede gennemgået i det foregående. Dog vil jeg nævne den, da den har en lang række eksempler på teknologier, der bliver anvendt af folke- og forskningsbiblioteker: RSS feeds på MIT, LSE's Centre for Learning Technology (inkl. bibliotek, der også bruger wikis) og Open University's bibliotek, social bookmarking tools på University of Pennsylvania's bibliotek, Del.icio.us på en række biblioteker f.eks. Stamford University's bibliotek, brugergenereret indhold i bibliotekets katalog på University og Huddersfields bibliotek og dertil en lang liste med blogs drevet af bibliotekarere. Nogle af disse blogs er endog blevet brugt under udarbejdelsen af ovennævnte rapport. Herudover nævnes de sociale netværk med mange eksempler på biblioteker, der anvender disse sites. Et fokuspunkt i denne forbindelse er Second Life, som jeg ikke har omtalt ret meget. Jeg vil dog nævne, at der i Second Life er mulighed for at besøge Cybrary Island, hvor en række universitetsbiblioteker har etableret sig. En liste med deltagende biblioteker kan ses på <http://infoisland.org/directory/index.php>, og den omfatter blandt andet Harvard College Library, UCLA Library og Stanford University Libraries.

Forskningsbibliotekernes tilstedeværelse i SL er primært af eksperimentel karakter og i markedsføringsøjemed. Den består af en virtuel bygning med virtuelle arbejdsstationer, hvor man kan søge i bibliotekets hjemmeside og katalog. Men der holdes f.eks. også symposier i SL arrangeret blandt andet af American Library Association (ALA), der også er repræsenteret i her. Emnet for det første symposium var netop akademiske biblioteker i SL.³³ Det har ikke været muligt af tidsmæssige årsager at udforske alle bibliotekernes SL aktiviteter, men mit umiddelbare indtryk er, at de omfatter VRS, informationsdisseminering, workshops og lignende, og at emnet for disse er, hvordan man bruger SL, hvordan laver man sin avatar (figur), og hvordan flytter man den rundt i den 3-dimensionelle verden. De bruger tilsyneladende ikke deres tilstedeværelse til andre fagligt relevante aktiviteter. Det er bemærkelsesværdigt, at man på disse universitetsbiblioteker ikke i højere grad ser dem markedsføre deres tilstedeværelse i SL. Markedsføringen ser ud til i højere grad at gå den anden vej. Det skyldes sandsynligvis det forhold, at anvendelsen stadig er på eksperimentalstadiet.

Fremtidig udvikling

I et JISC Briefing Paper fra 2008 af Laurie Phipps nævnes flere ting, der skal tages hensyn til i forbindelse med anvendelse af de sociale teknologier af bibliotekerne. Der skal være kontrol med Intellectual Property Rights and copyright i forhold til det materiale, man lægger offentligt tilgængeligt. Hvis man vælger at anvende eksisterende applikationer og sites, og der er i hundredvis, skal man udvælge dem nøje, da deres stabilitet og pålidelighed er svingende. Hvad sker der med materialet, hvis hjemmesiden lukker, og er der adgang for de studerende uden krav om brug af speciel hardware? Der peges på faren ved, at ens "Brand" udvandes på visse typer af Web 2.0 aktivitet (der tænkes for eksempel på usaglige sites) og behovet for at monitorere indholdet for at fjerne "upassende materiale" lagt ind af brugerne. Herudover skal man

³³ Kirriemuir 2007

overveje, om det materiale man lægger i for eksempel YouTube, Slideshare og Facebook, kan søges på tværs af disse platforme. Der skal også tages hensyn til præservering af materialet. Hvis dette er et krav, skal der udarbejdes nøje planlægning for, hvordan det gøres. Det er ikke lige til i Web 2.0, da dette materiale kan være placeret mange forskellige steder. Der skal også tages hensyn til særlige grupper af studerende – blinde, døve og dysleksikere – kan de bruge materialet? På hvilke sites bør biblioteket være tilstede, og hvilke skal de ikke? Der skal være en politik på dette område, for der er en risiko for at vælge sites, hvor biblioteket ikke er velkomment. Der peges her på studenterforeninger mv.³⁴ Bibliotekerne bør ifølge Dempsey (2008) også samarbejde i højere grad på denne måde, og her nævnes DEFF, der har flere integrerede ressourcer på deres hjemmeside som eksempel. Men samtidig med at man samler og integrerer services på hjemmesiden, bør man atomize altså sprede sine services på mange forskellige kanaler (RSS, toolbars, portaler, facebook, iGoogle) for at nå så mange brugere som muligt. Der peges på, at samtidig med at man bør integrere sine services i andre services, og da man dermed bliver mindre synlig (idet man kun indgår som et element af mange), er der behov for, at bibliotekerne gør sig synlige på andre måder. Dette er en udfordring for bibliotekerne, der skal markedsføres på en ny måde, så de kan komme af med det image af bare at være et hus med bøger, som mange mennesker har, er Dempseys konklusion.

Cases

Jeg vil i det følgende præsentere fire forskningsbiblioteker, der anvender sociale teknologier i deres markedsføring og/eller service formidling. Kriterierne for valget af netop disse fire har været, at det skulle være et stort og anerkendt forskningsbibliotek, og der skulle være et repræsentativt udsnit af de mest almindelige teknologier og hjemmesider.

New York University Libraries

Dette bibliotek har på dets hjemmeside en række Web 2.0 features. "Ask a librarian" er en side med kontaktoplysninger til stedets bibliotekarer via blandt andet IM. Denne benytter Gmail Chat, Yahoo!, AIM og MSN, og er åbent på de fleste hverdage fra 10 til 24. Man skal dermed benytte et af ovenstående programmer og søge efter bibliotekets profil kaldet AskBobst. Man kan på hjemmesiden se, om der er en bibliotekar online. Man kan også sende SMS med spørgsmål. Herudover findes de sædvanlige kontaktmuligheder. På bibliotekets hjemmeside findes en lang række multimedie tutorials, der guider brugerne til at finde rundt i biblioteket, søge i kataloget og bruge reference administrations software (RefWorks osv). Herudover findes der naturligvis RSS-feeds fordelt på forskellige emner som udbudte kurser, generelle biblioteksrelevante nyheder, nyheder med fokus på universitetet og en liste over tilgængelige databaser. Denne liste giver fjernadgang til baserne efter login direkte fra browseren bogmærkeliste ("foretrukne" i IE). Dermed behøver man ikke gå ind på bibliotekets hjemmeside for at få adgang til databasen. Søgefeltet på bibliotekets hjemmeside giver mulighed for at søge i en række interne og eksterne kataloger herunder WorldCat, Google Books, Google Scholar og Amazon. Biblioteket på NYU anvender ikke som så mange andre biblioteker Facebook i sin markedsføring. Derimod har Dawn Lawson lavet et outreach eksperiment med Facebook omtalt tidligere i denne rapport³⁵.

Library at Helsinki University of Technology

³⁴ JISC 2007

³⁵ Cohen 2007

Dette bibliotek anvender en række forskellige teknologier, og reklamerer med det på hjemmesiden (http://lib.tkk.fi/en/services/web2_0/). Listen af services omfatter iGoogle, Facebook, Netvibes, Web browser søgefelt, Google Maps, Wikipedia og RSS Feeds. På iGoogle og Netvibes kan man søge i kataloget gennem en widget, og på Facebook (<http://apps.facebook.com/tkklibrary/>) tilbydes en tilsvarende service. Der er endvidere udviklet en browser toolbar til søgning i kataloget. Google Maps anvendes til at vise bibliotekets forskellige afdelingers placering i byen. Biblioteket har yderligere en generel præsentation i Wikipedia (http://en.wikipedia.org/wiki/Helsinki_University_of_Technology_Library). Sluttelig har biblioteket et antal RSS-feeds fordelt på fagområder, hvor der informeres om nyindkøb af bøger, nyheder, information om biblioteket, for eksempel åbningstider i kommende helligdage.

British Library

British Library har et faneblad med oplysninger vedrørende bibliotekets anvendelse af en række sociale teknologier og SNS placeret synligt på forsiden af deres website. Disse omfatter:

- Facebook (<http://www.new.facebook.com/pages/The-British-Library/8579062138>)
- Twitter (<http://twitter.com/britishlibrary>)
- Flickr (<http://www.flickr.com/photos/britishlibrary/>) (flickr giver mulighed for at bogmærke flickr-profilen i delicious)
- YouTube (<http://www.youtube.com/bipctv?gl=GB&hl=en-GB>). På YouTube er der et arkiv af videoklip fra de foredrag, der har været holdt på British Library om mange forskellige emner samt en generel præsentation af biblioteket.
- Links til en beta-version af deres søgemaskine i kataloget. Den omfatter blandt andet muligheden for tagging og indstilling af personlige præferencer.
- Links til 10 forskellige blogs hvor der er mulighed for at kommentere indlæggene på normal vis.
- Links til bibliotekets podcasts omhandlende en række forskellige emner.
- Mulighed for at sende et e-card (elektronisk postkort med billeder fra samlingen)
- RSS Feeds med nyheder fra biblioteket og biblioteksverdenen.

Yale University Libraries

Biblioteket på Yale University har en meget bred anvendelse af de sociale netværkssider og teknologier. Som det første kan nævnes deres brug af RSS til nyhedsformidling. Det er herudover muligt at kontakte en bibliotekar vha. IM (egen IM-boks eller AIM, GTalk, og Yahoo chat programmer), via sms samt de almindelige kontaktmuligheder. Herudover har universitetsbibliotekaren en blog, der bruges som en slags nyhedsbrev. Disse elementer er alle placeret på bibliotekets forside (<http://www.library.yale.edu/>), og er dermed centralt placeret i bibliotekets måde at kommunikere med brugerne af hjemmesiden på. Herudover er biblioteket tilstede på Facebook (<http://www.facebook.com/pages/New-Haven-CT/Yale-University-Library/20272332453>), hvor man kan se nyheder, søge bøger og artikler via JSTOR, WorldCat (inkl. CiteMe), se universitetsbibliotekarens blog, Cushing/Whitney Medical Library Blog (en del af Yale), Yale Arts Library Blog. Yale har 712 fans til sin gruppe. Ifølge deres profil på Facebook giver Yale nu mulighed for, at brugerne kan tagge bibliotekets digitale samling på linje med Det Kongelige Bibliotek. På Flickr (<http://www.flickr.com/photos/yalescilib/>) har Yale Science Libraries en photostream med billeder af biblioteket og tutorials til søgning i kataloget. Hver undergruppe af billeder har en RSS-feed til at informere om nye billedeuploads.

På Twitter er Yale også til stede, og da Twitter er beregnet til korte beskeder, præsenterer man her nyheder om biblioteket i overskrifter. Også dette site anvender RSS til at holde brugerne opdateret om ny aktivitet (<http://twitter.com/yalescilib>).

MySpace anvendes som en Mash-up af alle de forskellige teknologier, Yale anvender, så her kan man finde billederne fra Flickr, deres IM, video præsentationer af biblioteket samt en opslagstavle til diverse nyheder samt en liste med "venner" (<http://www.myspace.com/yalescilib>).

Konklusion

Der er stor fokus på forskningsbibliotekernes udvikling inden for net-teknologien. Visionerne er mange, og har givet ophav til fænomenet Library 2.0. Denne model kan virke ekstrem, men da den består af mange del-elementer, er det muligt, at enkelte af disse elementer kan benyttes separat med større succes end andre – selvom Maness advarer imod det. Library 2.0 består ifølge ham ikke af en række teknologier stablet oven på hinanden, men af en nytænkning i måden at organisere informationsstrømmen på mellem bibliotek og bruger, således at brugeren ikke alene skaber indhold, men også sættes i stand til at lave værkstøj til kontrol med indholdets organisering og visning.

Gruppen af bibliotekarer ser ud til at være mest positivt stemte over for anvendelsen af de sociale teknologier i service formidling og markedsføring. I forhold til sociale netværkssider kan de studerende ikke helt se begrundelsen for, at bibliotekerne er til stede her. Ej heller at bibliotekerne skaber et SNS selv. I svarene på hvad de studerende efterspørger af tilbudte services, indgår der alligevel mange elementer af sociale teknologier. Denne forskel kan skyldes, at man har forskellig opfattelse af hvad sociale teknologier er, og hvad de kan, og ikke mindst i hvilken sammenhæng man tænker dem implementeret. Budskabet må være at bibliotekerne tager ved lære af hinandens forsøg med forskellige services, og ikke er bange for at eksperimentere selv – og fejle.

I forbindelse med anvendelse af sociale teknologier er der ikke enighed om, hvor langt man skal gå, men trenden blandt biblioteker der faktisk anvender disse teknologier, er, at man forsøger at blande Web 1.0 og Web 2.0 for på den måde, at tilbyde både den traditionelle service som vi kender den men samtidig koble en eller flere elementer til – i form af RSS, Facebook annoncering eller VRS. Nogle går længere end andre, men en total Library 2.0 findes så vidt vides ikke. Teknologien er endnu så ny, at ingen kan overskue det fulde omfang af, hvad den kan bruges til, og hvad brugerne konkret ønsker. Der er derfor brug for mere forskning i emnet, og et egnet udgangspunkt kunne være at med afsæt i Fremtidens forskningsbibliotek foretage undersøgelser af de studerendes behov for at integrere forskningsbibliotekets services i universitetets vha. de sociale teknologier. Der er ingen tvivl om at litteraturen anbefaler, at man som bibliotek tager stilling til de tilgængelige muligheder, og undersøger andre bibliotekers erfaringer på området, og således sætter sig i stand til at udstikke retningen for ens egen udvikling og forbedring af sine services til glæde for forskerne, underviserne og de studerende.

Udviklingen inden for IT går ekstremt hurtig og brugernes vaner og præferencer, kan ændres lige så hurtigt. Derfor kan en stor succes have relativt beskeden holdbarhed, da brugerne af internet services nemt mister interessen, og en konstant evaluering og udvikling af hvilke services og platforme der anvendes, er nødvendig. Dette har stor betydning for bibliotekets organisation. For at en mulighed der byder sig, kan udnyttes, skal der træffes hurtige beslutninger for at have tid til at udvikle, implementere og markedsføre

den, således at brugerne opdager den, og lærer at bruge den, før teknologien glider i baggrunden. Der er derfor brug for at: der på ledelsesplan udvikles visioner for hvad man ønsker at opnå på dette felt, hvordan dette søges opnået og hvilke beføjelser til at træffe selvstændige beslutninger man vil give længere nede i organisationen til at afprøve nye services. Herefter er det vigtigt at der støttes op om forsøget og at det markedsføres helhjertet.

Det er således anbefalingen, at Det Kongelige Bibliotek påbegynder en undersøgelse af hvilke erfaringer bibliotekerne, der er nævnt i denne rapport, har gjort sig, udvikler en vision og en strategi for det Kongelige Biblioteks anvendelse af sociale teknologier og i den forbindelse overvejer de organisatoriske ændringer der er behov for, foretager en udvælgelse af eksisterende teknologier, der kan understøtte denne strategi, samt herefter at tilbyde Web 2.0 services i stil med Yale University Libraries eller British Library i den udtrækning det opfylder før omtalte strategi og vision.

Litteraturliste

Auray, N. (2007). *Folksonomy: the New Way to Serendipity*.

Barnett-Ellis, L. C. (2007, March). Checking Out Facebook.com: The Impact of a Digital Trend on Academic Libraries. *Information Technology and Libraries* .

Boyd, D. M. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication* , pp. 210-230.

Christensen, M. S. (2007).

<http://www.db.dk/kurser/temadage/e2007/soctek/martin%20s%C3%B8nderlev%20christensen.pdf>.

Retrieved from <http://www.db.dk/>.

Cohen, L. B. (Ed.). (2007). *Library 2.0 - Initiatives in Academic Libraries*. Association of College and Research Libraries.

Connaway, L. (2008, December/Januar). On the Trail of the Elusive Non-User: What Research in Virtual Reference Environments Reveals. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* .

Courtney, N. (Ed.). (2007). *Library 2.0 and Beyond - Innovative Yechнологies and Tomorrow's User*. Libraries Unlimited.

De Rosa, C. e. (2007). *Sharing, Privacy and Trust in Our Networked World*. OCLC.

Dempsey, L. (2009, Januar). Always on: Libraries in a world of permanent connectivity. *First Monday* .

Dempsey, L. (2008, April). Reconfiguring the Library Systems Environment. *portal: Library and the Academy*.

Farkas, M. (2007). Who moved my e-mail. *American Libraries* , 30.

Kirriemuir, J. (2007). A July 2007 "snapshot" of UK Higher and Further Education Developments in Second Life.

Knudsen, C. B. (2007, Vol 30 No 7). Second Life: Bristet boble eller beskæftigelsesterapi? *DF Revy* , p. 28.

Lippincott, J. K. (2008). *Mobile Technologies, Mobile Users: Implications for Academic Libraries*. ARL.

Mack, D. e. (2007). Reaching students with Facebook: data and best practices. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship* .

Maness, J. M. (2006). Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries. *Webology* , 3 (2).

Nygaard, T. o. (2008). *Fremtidens forskningsbibliotek*. Gesamtkunstwerk.

Pedersen, C. V. (2007, March). Who are the oracles - is Web 2.0 the fulfilment of our dreams?

Peterson, E. (2009). Patron Preferences for Folksonomy Tags. *Evidence Based Library and Information Practice* .

Phipps, L. (2008). *Web 2.0 and social software: An introduction*. Retrieved from JISC:
<http://www.jisc.ac.uk/publications/publications/web2socialsoftwarev1.aspx>

Secker, J. *Social Software, Libraries and distance learners: literature review, LASSIE: Libraries and Social Software in Education*. London School of Economics and Political Science.

Specialebloggen. (n.d.). Retrieved from Akademisk Skrivecenter:
<http://specialebloggen.hum.ku.dk/skrivecentret/index.php?noid=-1>

Stuart, C. (2008). *Research, Teaching & Learning*. ARL.

Referat af hovedsynspunkter og kommentarer fra mødet vedrørende drafterapport om universitetsbiblioteker og sociale teknologier.

Tirsdag den 2. juni 2009 kl. 14:00-16:00, i Diamanten

Ordstyrer: Asger V. Larsen

Tilstede: Henrik Laursen, Bertil Dorch, Jan E. Hansen, Steen Bille Larsen, Gitte Petersen, Ingbritt Butina, Mark Røge og Christian Kaatmann.

Formål

Formålet med denne undersøgelse er at bidrage med viden til at danne grundlag for udarbejdelse af en politik og nogle retningslinjer for Det Kongelige Biblioteks anvendelse af sociale teknologier.

Forslag til yderligere belysning i rapporten

Beskrivelse af folksonomier, samt bibliotekernes erfaringer hermed.

Omtale af de forsøg der er lavet på Københavns Universitet og Det Kongelige Bibliotek med blogs og tagging.

Omtale af Second Nature som et element i afsnittene om Second Life.

Omtale af behovet for at der på ledelsesniveau udarbejdes en vision, der skal danne grundlag for en kommunikationsstrategi og en strategi for anvendelse af sociale teknologier i denne sammenhæng.

Beskrivelse af behovet for en vurdering samt ændring af Det Kongelige Biblioteks organisation i forhold til at kunne sætte personer på lavere organisatorisk niveau i stand til at træffe hurtige, selvstændige beslutninger vedrørende igangsættelse af forsøg med aktuelle eller nye teknologier.

Holdninger og kommentarer

Der var på mødet enighed om, at der på Det Kongelige Bibliotek bør være en udvikling af web 2.0 services, men at de bør funderes i undersøgelser af muligheder, relevans og succes. Endvidere bør der udarbejdes succeskriterier for de services der tilbydes. Baseret på ovennævnte undersøgelser bør der satses på de mest stabile teknologier, som f.eks. mobilteknologier og ikke på sites der udelukkende kan betragtes som modefænomener. Dog bør man seriøst overveje de nyeste og mest lovende teknologier, da erfaringen viser at det kan tage lang tid fra man implementerer et nyt tilbud, til det bliver anvendt i stor stil. Der er derfor en fare for at en teknologi ikke længere er interessant for brugerne, når servicen er afprøvet og klar til anvendelse.

Herudover var der udbredt enighed om at tiltagene nævnt under Forslag bør sættes i gang.

Asger Væring Larsen