



HAL
open science

Best Practise – om fire forskningsbibliotekers anvendelse af sociale teknologier

Asger Væring Larsen

► **To cite this version:**

Asger Væring Larsen. Best Practise – om fire forskningsbibliotekers anvendelse af sociale teknologier. 2009. hprints-00448105

HAL Id: hprints-00448105

<https://hal-hprints.archives-ouvertes.fr/hprints-00448105>

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.

Best Practice – om fire forskningsbibliotekers anvendelse af sociale teknologier

Videncenter for Videnskabelig Kommunikation

På foranledning af Universitetsbibliotekaren (jf. KUBIS-LG 14, BP 09-53), har KUBIS Videncenter for Videnskabelig Kommunikation iværksat en best practice-analyse af fire forskningsbibliotekers anvendelse af sociale teknologier. I analysen følges der op på en tidligere undersøgelse af universitetsbiblioteker og sociale teknologier. Den vedhæftede rapport er baseret på undersøgelser af de fire udvalgte bibliotekers websites, samt af en analyse af en spørgeskema-besvarelse fra ét af bibliotekerne.

Rapportens indhold:

- Executive summary
- Forord og indledning
- Det Kongelige Bibliotek
- New York University Libraries
- Library at Helsinki University of Technology
- British Library
- Yale University Libraries
- Konklusion
- Ordliste
- Appendiks

Anbefaling:

Det anbefales i rapporten, at biblioteket bør etablere forsøg med Instant Messaging, konkret en SMS-tjeneste, samt at der etableres en fælles politik, rutiner og evaluering for brugen af sociale teknologier: Derudover viser rapporten, at det er essentielt for succesen af en indsats på området Sociale Teknologier, at institutionen reelt kommitterer sig, ej blot i en indledende opstartsfasen, men at der sættes ressourcer af til egentlig drift – en blog, en Facebook-side, en webside m.m. er dømt til fiasko, hvis den ikke er levende – dvs. den skal opdateres og udvikles med meget høj frekvens. Yderligere anbefales det her, at bibliotekets brug af udadrettede sociale teknologier samles i et KUBIS Tweet – dvs. at der oprettes en fælles Twitter-konto, der opdateres løbende med korte Tweets fra alle bibliotekets kanaler, dvs. diverse blogs, Facebook-sider, RSS og nyheder – som én fælles service, der kan abonneres på.

Centerleder, Bertil F. Dorch

Best Practice – om fire forskningsbibliotekers anvendelse af sociale teknologier

Indhold

Executive Summary.....	4
Forord.....	5
Indledning	5
Det Kongelige Bibliotek.....	5
New York University Libraries.....	6
Spørgeskemaundersøgelsen	6
Library at Helsinki University of Technology.....	8
British Library	8
Yale University Libraries.....	9
Konklusion.....	10
Anbefalinger.....	10
Ordliste.....	12
Litteraturliste	12
Appendiks.....	13

Executive Summary

Fire bibliotekers anvendelse af sociale teknologier i deres markedsføring og serviceformidling er undersøgt ved gennemgang af deres hjemmesider samt for et biblioteks vedkommende en spørgeskemaundersøgelse. De fire biblioteker er New York University Libraries, British Library, Yale University Libraries og Library at Helsinkis University of Technology.

Der er et stort sammenfald i de teknologier og services, der anvendes de fire steder, og består af Facebook, Flickr, Blogs, Wikipedia og RSS-feeds. Disse services er forholdsvis billige og simple, med undtagelse af blogs, der på trods af simpel teknologi koster i form af tiden det kræver at skrive indlæg. En blogs succes afhænger af upload-frekvensen af indlæg. Teknologier som chat (i rapporten benævnt Instant messaging eller IM) og SMS er services, der kræver, at der udarbejdes procedurer for deres anvendelse i vagtordningerne, og at der udvikles tekniske løsninger. Det er umiddelbart to succesfulde services, som modtager de fleste henvendelser, og som er etableret som svar på efterspørgsel fra brugerne på New York University Libraries.

En række andre teknologier opstræder kun et eller to steder, og kan ses som eksperimenter, som det er umuligt at vurdere succes'en af udefra.

Det er vurderingen at forsøg med SMS service samt IM, bør etableres på et eller flere af KUBIS' fakultetsbiblioteker, at der udvikles politikker og procedurer for deres anvendelse, og at forsøgene evalueres med faste intervaller. Succeskriterier bør fastsættes efter en undersøgelse af forventet antal henvendelser, og der bør sættes tilstrækkeligt lang tid af til forsøgene, da det erfaringsmæssigt tager nogen tid for brugerne at opdage og vænne sig til at bruge denne slags services. Endelig anbefales det at markedsføre disse nye services på en samlet og koordineret måde centralt på KBs og de aktuelle fakultetsbibliotekers hjemmesider. Succes'en afhænger af, at brugerne ved de er der. SMS servicen kunne omfatte mulighed for: At få beskeder om snarligt udløb af lån (allerede en mulighed i nuværende system), at stille spørgsmål til biblioteket, søge i katalogen og reservere fremsøgt materiale, søge information på kb.dk, m.m. IM bør være tilgængelig for brugerne til at stille spørgsmål til biblioteket. Infovagter og/eller særligt udpegede fagreferenter bør også kunne kontaktes via denne kanal i bestemte tidsrum.

Forord

Følgende rapport om fire forskningsbibliotekers anvendelse af sociale teknologier (ST) er forfattet på foranledning af Universitetsbibliotekar, Michael Cotta-Schønberg, Det Kongelige Bibliotek/KUBIS. De fire biblioteker er New York University Libraries, Library at Helsinki University of Technology, British Library og Yale University Libraries, og blev identificeret under udarbejdelsen af rapporten Universitetsbibliotekerne og sociale teknologier¹. Rapporten har til formål at belyse de fire bibliotekers anvendelse og erfaringer med anvendelse af sociale teknologier til markedsføring og service formidling.

Indledning

Anvendelsen af sociale teknologier og sociale netværk udvikler sig meget de sidste år både blandt private, men også organisationer og firmaer anvender i stigende grad disse teknologier til at nå deres kunder eller brugere.

Rapporten starter med kort at opremse Det Kongelige Biblioteks egen anvendelse af sociale teknologier. Herefter vil de fire bibliotekers anvendelse blive beskrevet. Dette sker på basis af en undersøgelse af deres hjemmesider, samt for New York University Libraries vedkommende det før omtalte spørgeskema. Det var desværre kun muligt at indhente svar på spørgeskemaet fra dette ene bibliotek. Skemaet er besvaret af bibliotekar Dawn Lawson, der har beskrevet sit forsøg med anvendelse af Facebook til generelt outreach til de studerende på East Asian Studies i bogen Library 2.0 – Initiatives in Academic Libraries².

Rapporten er et best practise dokument, der har som mål at beskrive hvorledes de fire biblioteker anvender sociale teknologier på nuværende tidspunkt. Der kan derfor ikke tages højde for, at udviklingen af en eksisterende teknologis eller services' popularitet kan ændre præmisserne for den givne anbefaling af et bestemt produkt/teknologi.

Det Kongelige Bibliotek

Det Kongelige Bibliotek anvender i dag en række forskellige web 2.0 teknologier. Det Samfundsvidenskabelige Fakultetsbibliotek og Det Natur- og Sundhedsvidenskabelige fakultetsbibliotek har en side på Facebook, som bliver brugt til nyhedsformidling. Det samme har Videncenter for Videnskabelig Kommunikation. Det Kongelige Bibliotek er også til stede med en kort artikel på Wikipedia. Det Kongelige Bibliotek har følgende blogs: Innovationsgruppen, Students Only!, eBøger, Kemibloggen, Open Access, KUBIS bloggen og Scholar Blog og alle indlæg er samlet i en fælles KB-blog. I katalogen er det muligt at tage de enkelte materialer. Der bliver i Rex foreslået andre emneord at søge på, hvilket også kan beskrives som en web 2.0 teknologi, der typisk bliver sammenlignet med Amazon.com.

RSS-feeds bliver også anvendt, men som regel kun i forbindelse med fagsiderne til at oplyse om nye bøger om det aktuelle fagområde. Herudover er der RSS-feeds på bloggene, hvor den viser nye indlæg og i Rex, hvor den viser nye bøger, der passer ind i den søgning, man har foretaget. Som en udvidelse til Internet Explorer og Firefox-browserne er der lavet plugins, der muliggør søgning i katalogen via sin browser. Disse plugins er ydermere lavet som widgets (små programmer), der på samme måde gør det muligt at søge i katalogen og på KB's hjemmeside via [iGoogle](#). iGoogle er en mash-up-side, hvor man kan

¹ Larsen (2009)

² Cohen (2007)

oprette en masse widgets eller vinduer, der viser RSS-feeds eller andre små oplysninger. Således kan man for eksempel oprette en nyhedsside, der samler nyheder fra flere forskellige medier i disse små vinduer. Nyhederne linker til de oprindelige kilder på nettet, f.eks. Politiken.dk.

Det annonceres centralt på bibliotekets hjemmeside, om widgets og browser plug-ins, men der er ikke en særskilt annoncering om bibliotekets øvrige web 2.0 services.

New York University Libraries

Gennem en spørgeskema-undersøgelse der havde til formål at belyse hvilke sociale teknologier biblioteket anvender mm., samt en gennemgang af dets hjemmeside, kan følgende liste over anvendte teknologier opstilles:

- Facebook
- Flickr
- Instant Messaging
- Blogs
- Podcasts
- User-tagging in the catalogue
- Cell-phone services
- RSS feeds
- Second Life
- Søgning i andres kataloger via egen søgemaskine (google, amazon)

Spørgeskemaundersøgelsen

Der blev sendt et spørgeskema til bibliotekar Dawn Lawson, der har lavet en undersøgelse af anvendelsen af Facebook som en slags virtuel reference-desk (omtalt i forudgående rapport Undersøgelse af Universitetsbibliotekerne og sociale teknologier). Spørgsmålene og svarene kan ses i sin helhed i Appendiks.

Besvarelsen og analysen af bibliotekets hjemmeside giver følgende overblik: Biblioteket anvender de teknologier, der er listet ovenfor. Facebook bruges ikke af biblioteket som helhed, men en enkelt fagreferent har en side, der informerer om biblioteket, og der udføres generel outreach imod universitetets studerende på dette fag. På Flickr findes der en [fotosamling](#), der er oprettet af Tamiment Library – en del af NYU – med billeder fra bibliotekets samling af materialer inden for politik. Der er også oprettet en liste over nyeste bogindkøb i [LibraryThing](#). LibraryThing er også omtalt i Universitetsbibliotekerne og Sociale Teknologier³ og er en online samling af brugernes fysiske bogsamlinger.

Blogs bliver af biblioteket anvendt på samme måde som på Det Kongelige Bibliotek. Forskellige afdelinger har blogs med generelle nyheder, nye services, nye bogindkøb og events. Formålet med disse blogs er PR, informationservice rettet mod brugerne samt kommunikation mellem bibliotekets medarbejdere.

[Podcasts](#) bliver brugt til at vise tutorials (vejledninger), der demonstrerer, hvordan man anvender bibliotekets forskellige services og resurser på bibliotekets webside.

I katalogen er det muligt at tage materialerne, på samme måde (og med samme platform, Primo) som hos KB.

³ Larsen (2009)

New York University Libraries tilbyder lånerne, at de kan bruge deres mobiltelefoner på en ret unik måde. Det er muligt at sende et materiales fysiske placering fra søgemaskinen (BobCat) til sin mobiltelefon som en SMS. Det letter lokaliseringen af det valgte materiale. Herudover tilbydes det at sende spørgsmål til biblioteket via SMS, på samme måde som man kan via e-mail.

[RSS-feeds](#) bliver anvendt på NYUL til at informere om generelle nyheder, kurser, tutorials, blogindlæg og tilgængelige databaser. Der er også oprettet et antal listservs (maillister), man kan tilmelde sig.

NYUL bruger Second Life til at se præsentationer sammen, men anvendelsen er på eksperimentel basis. Hvad der menes med dette, er uklart, men ud fra svaret formodes det, at der i Second Life afholdes videndelingsaktiviteter rettet mod bibliotekarer ansat på NYUL. Der er ingen services rettet mod brugerne.

Hvis man ser på, hvad biblioteket anvender de forskellige teknologier til, viser det sig, at anvendelsen af Facebook er tænkt som et marketing tiltag samt en måde at kommunikere med lånerne. Chatten er til at kommunikere med lånere og kolleger. Bloggene er beregnet på marketing, informationservice og dialog med lånere og kolleger. Målet med Podcasts er at informere lånerne via tutorials samt at kommunikere med lånerne. Der er dog ikke mulighed for at kommentere på de tilgængelige podcasts, så reaktioner eller kommentarer skal via e-mail eller andre former for kontakt til biblioteket. Se Appendix for at se formålet med de øvrige teknologier.

Under [Dawn Lawsons forsøg](#) i 2007 med at anvende Facebook i sit outreach til nye studerende på East Asia Studies fik hun en svarrate på 20 %. Biblioteket modtager nu 1 henvendelse om måneden via denne kanal, hvorimod der modtages 35 via chatten og 50 via sms. Det skal dog ses i lyset af at antallet af lånere i den faglige gruppe Facebook-profilen er rettet mod, er meget mindre end det samlede antal lånere.

Biblioteket har besluttet at følgende teknologier/services er permanente: chat, blogs, tagging, sms og RSS-feeds. Følgende teknologier er foreløbig på eksperimentel basis: Facebook, Flickr og Second Life.

Adspurgt om succeskriterierne på de forskellige teknologier, svarede Dawn Lawson følgende: Antallet af downloads eller besøg (Flickr, Blog, Podcast) og antal henvendelser, kommentarer eller spørgsmål (Facebook, chat og sms). Hun oplyste ikke om andre succeskriterier på tagging i katalogen eller på Second Life. Det kan være svært at definere et succes kriterium på SL, men antallet af tags kan godt bruges til at evaluere anvendelsen af denne service.

Reklame for bibliotekets anvendelse af disse services er et interessant emne, da en service ikke bliver anvendt, hvis brugerne ikke ved at den er der. Der er da også gjort brug af annoncering på NYUL. De to teknologier der er annonceret mest for, er chat og sms. Der er for dem annonceret på eget website, andres websites, trykte medier og flyers. Der er ikke annonceret hverken på tv eller radio. Samtlige andre anvendte teknologier er kun reklameret for på eget website. Gennemgangen af NYUL's website afslører, at der oplyses om de tilgængelige services men ikke et bestemt sted. Man skal kigge efter "kontakt" for at se, at det er muligt at kontakte biblioteket via sms og chat. Andre biblioteker (se nedenfor) har samlet deres web 2.0 services et bestemt sted, så det er muligt at se, hvilke muligheder der er.

På spørgsmålet hvor mange midler der er sat af til henholdsvis udvikling og drift, svares der "Ved ikke".

Vi ville gerne vide hvad der var motivationen bag deres services. Svarene på spørgsmål 9: "Hvad var bibliotekets motivation for at udvikle og drive de services der er tilgængelige?" kan ses i skemaet i Appendixet: Generelt kan det siges at langt de fleste services blev udviklet og drives nu for at give en bedre service til brugerne. Andre årsager der nævnes er: "For at promovere biblioteket som en moderne institution" og "Som reaktion på brugernes efterspørgsel". Som årsag til aktiviteterne i Second Life nævnes "Som reaktion på sponserernes efterspørgsel".

De forskellige services bliver i hovedsagen drevet af afdelingen "Public Services", en enkelt af "Special Collections" – nemlig Flickr. Det er også materiale herfra, der udgør bestanddelen af det, man finder på Flickr, som stammer fra NYUL.

Library at Helsinki University of Technology

En undersøgelse af dette biblioteks hjemmeside viser, at følgende teknologier anvendes:

- Facebook
- Wikipedia
- RSS feeds
- Browser-plugins
- iGoogle
- Netvibes
- Google Maps

Biblioteket har en side på [Facebook](#), der repræsenterer hele biblioteket og ikke blot en afdeling. På siden er der link til en applikation, der gør brugeren i stand til at søge i katalogen via Facebook. Applikationen kan herfra lægges ind på brugerens egen profil. Herudover er der billeder fra bibliotekets bygninger og omgivelser – altså en billedlig præsentation af biblioteket samt en nyheds-boks, der dog ikke opdateres særlig ofte. Der er også et link til Google Maps, hvorpå man kan se bibliotekets fysiske placering. Siden har 18 fans, hvilket mere end antyder, at den ikke bliver anvendt i særlig stor udstrækning.

Biblioteket har en kort artikel på Wikipedia, der præsenterer stedet. Der er ikke meget information at komme efter. Derimod er der mere i deres [RSS-feeds](#), hvor man kan finde generelle nyheder, nye bogindkøb fordelt på emner og doktor afhandlinger fordelt på elektronisk og trykte materialer.

Biblioteket har udviklet en browser plug-in, der muliggør søgning i flere forskellige databaser via et søgefelt i sin web-browser. Dermed undgår man først at navigere ind på bibliotekets hjemmeside og her søge, men man kan gøre det hurtigt og nemt fra en hvilken som helst side.

Til sidst vil jeg omtale bibliotekets widgets til iGoogle og Netvibes, der gør brugeren i stand til via sine profiler disse to steder, at søge i bibliotekets katalog.

Det annonceres hvilke web 2.0 teknologier biblioteket tilbyder, og hvordan man anvender dem centralt på hjemmesiden.

British Library

En undersøgelse af dette biblioteks hjemmeside viser, at følgende teknologier anvendes:

- Facebook
- YouTube
- Twitter
- Wikipedia
- Flickr
- Blogs
- Podcasts
- User-tagging in the catalogue
- RSS feeds
- Audio Boo

Biblioteket har en side på [Facebook](#), hvor det er muligt at finde nyheder om alt, hvad der har med biblioteket at gøre. Her er billeder af events og af bibliotekets bygninger, fordelt på stedets egne album og fanbilleder. Det er muligt for fans at skrive indlæg på siden og kommentere andres. Siden har en særlig fane til anmeldelser af events på stedet samt et debatforum. Der er pr. 30/8 2009 5897 fans. Der ligger også videoklip fra events og udstillinger afholdt på biblioteket. Efter min mening en meget fyldig side der giver reelt indhold til brugeren.

Bibliotekets hjørne af [YouTube](#) er ligeledes meget indholdsrigt. Det meste af materialet stammer fra The British Library Business & IP Centre, der er en afdeling, der støtter iværksætter og små virksomheder, og har samlet information om erhvervslivet og rettigheder til brug for dem. De fleste videoklip er fra konferencer og andre events inden for dette felt.

British Library Twitter også og har 3319 "fans". Der annonceres her om nye udstillinger og generelle nyheder fra biblioteket eller biblioteksverdenen.

På [Wikipedia](#) er der en omfattende artikel om British Library, og der er mange eksterne links til resurser der har relation til samlingerne og til biblioteket.

På [Flickr](#) er der ikke ret mange billeder (13 stk.), og det lader ikke til at biblioteket er seriøst i dets anvendelse af denne service.

[Blogs](#) er derimod meget anvendt. Der er 12 af slagsen, og de skrives alle af kuratorer og eksperter fra BL. Man kan abonnere med RSS-feed på alle blog-indlæggene. Det er svært at vurdere anvendelsen, men der er nye indlæg på alle sammen, og der er enkelte kommentarer.

BL anvender også [Podcasts](#), og der er 6 forskellige – alle med tidligere eller nuværende udstillinger som emne. Man kan også på disse abonnere med RSS-feed.

User tagging er også muligt men kun i en beta-udgave af deres Primo-baserede søgemaskine.

[Audioboo](#) bruges af BL til at lægge lyd-indlæg om diverse aktiviteter, biblioteket er involveret i på nettet. Det er en bestemt person, der bringer indlæg om hans arbejde. Denne side kan ses som en lyd-blog. Servicen er gratis.

Artiklen på Wikipedia er ikke forfattet af bibliotekets selv men af det britiske kulturministerium.

Der annonceres under et centralt placeret punkt "[Your Library](#)" hvilke web 2.0 teknologier der anvendes.

Yale University Libraries

En undersøgelse af dette biblioteks hjemmeside viser, at følgende teknologier anvendes:

Facebook

Twitter

Wikipedia

Flickr

Instant Messaging

Blogs

Podcast

Cell-phone services

RSS feeds

Preview from Google Books i katalogen

Der er på [Facebook](#) oprettet en side for Yale University Libraries, hvor man kan læse nyheder om biblioteket, kurser og events. Der er ikke så mange informationer at hente her, men der er mulighed for at abonnere på nyhederne med RSS-feeds, og der er under "[Information](#)" søgebokse til JSTOR, WorldCat, CiteMe, og der er links til bibliotekets og universitetets blogs. Siden har 902 fans. Yale Science Libraries har også oprettet en [side](#), der har 145 fans.

På [Twitter](#) kan man se generelle nyheder og informationer om og fra biblioteket.

[Flickr](#) anvendes i et vist omfang med i alt 9 samlinger indeholdende ca. 100 billeder fra udstillinger og forskellige vejledninger. Disse er dog ikke af overbevisende kvalitet, og siden virker umiddelbart som et eksperiment.

Chat eller [Instant messaging](#) anvendes til at modtage henvendelser og spørgsmål fra brugerne. Der er en chat-kanal på hjemmesiden, men der er også mulighed for at tilføje biblioteket til sine lister på chat-programmerne AIM, GTalk, MSN, Yahoo og Meebo. Det er også muligt at sende henvendelser via SMS. Under "[Ask a librarian](#)" er der mulighed for, at se en oversigt over de forskellige muligheder man har for at komme i kontakt med bibliotekets faglige vejledning.

[Blogs](#) anvendes som informationskanal men kun af universitetsbibliotekaren. Der er et pænt antal indlæg, så aktivitetsniveauet viser, at bloggen anvendes seriøst.

[RSS-feeds](#) bruges til at udsende generelle nyheder fra alle bibliotekerne under Yale University Libraries, både generelle nyheder men også nyheder om nye online tidsskrifter og fagspecifikke nyheder fra Yale Law Library.

I katalogen er der (hvor det er muligt) indsat thumbnails (billeder i miniformat) hentet fra Google Books. Dette gør siden til en mash-up, hvilket er en web 2.0 teknologi, og er derfor med her.

Yale University Libraries har oprettet en [side](#) med informationer om hvilke sociale teknologier de anvender centralt på deres hjemmeside.

Konklusion

De sociale teknologier der er mest udbredt blandt de undersøgte biblioteker, er Facebook og RSS-feeds, der anvendes af alle fire, samt Wikipedia, Flickr og Blogs, der anvendes af de tre. Fælles for alle de nævnte teknologier er, at de er forholdsvis nemme og billige at oprette og administrere. Den mest tidskrævende teknologi er bloggen, der kræver, at flere mennesker skriver indlæg. Undtaget er Students only!, der modtager indlæg udefra. Andre teknologier som IM, SMS, Podcasts og YouTube kræver flere forskellige menneskers kompetencer og tid til at oprette og drive indholdet/tjenesten, og er følgelig mere omkostningstunge.

Der er stor forskel på, i hvor stort omfang der er fokus på de anvendte teknologier. En tjeneste som Facebook udnyttes meget effektivt af British Library, mens det på New York University Libraries kun er en enkelt person, der har gjort forsøg med outreach herigennem. British Library's side kan tjene som et godt eksempel på, hvordan og i hvilket omfang en god side ser ud. Men som med alle sociale teknologier er deres succes afhængig af brugernes benyttelse og aktivitet. Udgangspunktet for at opnå dette er, at siden er seriøs og indholdsrig og at der annonceres for siden på en seriøs måde hvor brugerne ser det.

Det har ikke været muligt at få samme detalje i beskrivelsen af de tre bibliotekers anvendelse, som ikke besvarede spørgeskemaet. Det er begrænset hvad man kan læse af deres hjemmesider, man kan blot se hvilke teknologier de anvender – ikke med hvilken motivation og succes. Der er dog flere eksempler på god praksis: RSS-feeds fra mange forskellige kilder på Library at Helsinki University of Technology, Facebook og YouTube på British Library og Flickr og IM på Yale University Library. New York University Libraries' anvendelse af mobilteknologi er inspirerende.

Anbefalinger

Det er vurderingen, at forsøg med SMS service og andre mobiltjenester (se nedenfor) samt IM bør etableres på et eller flere af KB's fakultetsbiblioteker, at der udvikles politikker og procedurer for deres anvendelse og at forsøgene evalueres med faste intervaller. Succeskriterier bør fastsættes efter en undersøgelse af forventet antal henvendelser, og der bør sættes tilstrækkelig lang tid af til forsøgene, da det erfaringsmæssigt tager tid for brugerne at opdage og vænne sig til at bruge denne slags services. Endelig anbefales det at markedsføre disse nye services på en samlet og koordineret måde centralt på KB's

og de aktuelle fakultetsbibliotekers hjemmesider, for deres succes afhænger af at brugerne ved, at de er der. SMS servicen kunne omfatte mulighed for: at få beskeder om snarligt udløb af lån (allerede en mulighed i nuværende system), at stille spørgsmål til biblioteket, søge i katalogen og reservere fremsøgt materiale, søge information på kb.dk, m.m. IM bør være tilgængelig for brugerne til at stille spørgsmål til biblioteket. Infovagter og/eller særligt udpegede fagreferenter bør også kunne kontaktes via denne kanal. Browsing på kb.dk med mobiltelefonen kræver en særskilt sektion af kb.dk, der er specielt udviklet til denne brug.

Ud fra de eksempler der i rapporten her vises, anbefales det herudover, at Det Kongelige Bibliotek udvikler og driver følgende services enten i samlet KB-regi eller som en del af det enkelte (fakultets-)biblioteks services og markedsføring:

- Facebook
- Flickr
- Twitter
- Podcast eller YouTube

Facebook bør benyttes, fordi mange af vores brugere benytter denne portal og ved en markedsføring af en FB-side på KB's hjemmeside, kan antallet af brugere maksimeres. Siden bør udformes i stil med British Libraries', der har mange informationer på siden. En FB-side skal ses som en forlængelse af ens egen hjemmeside og ikke bare en reklameside uden reelt indhold og uden hyppig aktivitet, ligesom det er med blogs.

Flickr kan bruges til at lave PR for events og udstillinger, der har været på KB. Servicen er gratis og enkel at bruge, så hvis billedmateriale findes i forvejen, er det ikke nogen stor byrde at lægge dem ud her også.

Twitter er også en gratis tjeneste, der dels kan bruges til at samle og være indgang for de øvrige aktiviteter der er på Facebook og blogs, og dels være en lille nyhedstjeneste. De små tweets kan ikke indeholde ret meget tekst, men korte nyheder og links til disse er den velegnet til.

Podcasts/webcasts kan udsendes fra egen hjemmeside og/eller via YouTube. Disse kan være optagelser fra udstillinger og events på KB (og filmklip i stil med dem der allerede er lavet med bla. Bjørn Lomborg m.fl. om biblioteker) samt tutorials, der vejleder i bibliotekets systemers funktioner. Der kan tages udgangspunkt i de spørgsmål, biblioteket modtager vedrørende hjælp til brug af kb.dk's services og resurser. Modtagne spørgsmål via e-mail gemmes, og kan gennemgås for relevante spørgsmål med henblik på udvikling af video-klip eller animerede skærm-klip. Laver man sådanne klip, og placerer på egen hjemmeside, kan de med fordel uploades til YouTube, da denne er gratis.

Da jeg ser en stor forskel i, hvordan man bruger informationsservice-værktøjer og markedsførings-værktøjer, bør de udvikles og drives i et samarbejde med folk inden for disse felter henholdsvis. YouTube, Flickr og Podcasts/webcasts er primært markedsføringsværktøjer, og anvendelse af disse bør involvere folk fra blandt andet kulturafdelingen og andre med kompetencer inden for markedsføring og kommunikation. Der bør være en politik for anvendelsen af disse sider på linje med anvendelsen af egen hjemmeside, da også YouTube og Flickr bør opfattes som forlængelser af denne.

Services som IM og SMS er mere brugsorienterede services, og bør udvikles og drives som et samarbejde mellem eksempelvis DIS, informationspecialister fra de relevante fakultetsbiblioteker og teknikere.

Herudover anbefales det, at der et centralt sted på KB.dk laves en side, hvor de forskellige web 2.0 services og teknologier biblioteket benytter sig af præsenteres med links og vejledninger. Da disse teknologier er at betragte som "added value", bør der reklameres for dem. Desuden bør man benytte sig af de eksterne tjenesters (f.eks. Facebooks og Flickr's) web 2.0 services eksempelvis RSS-feeds.

Særligt inden for IT og Internet er brugernes vaner meget omskiftelige, og set i det lys, bør enhver service eller teknologi underlægges løbende evaluering dog inden for en passende lang tidsramme.

En sidste anbefaling er, at der løbende følges med i nye teknologier og services, som findes og/eller som vores brugere efterspørger – dels af Scoutgruppen i KUBIS, dels af Videncenter for Videnskabelig Kommunikation. Formålet er dels at tilbyde brugerne nye og anvendelige services, der højner deres opfattelse af os som gode samarbejdspartnere i deres arbejde og studie, dels for at vise omverdenen at KB er en moderne institution, der har føling med udviklingen og ønsker at imødekomme vores brugere.

Et mere overordnet udviklingsprojekt kunne gennemføres som et samarbejde med KU og her danne yderligere værktøjer til hjælp for de studerende på Punkt KU. En bedre integration af KB-resurser her ville knytte yderligere et bånd mellem KB og de studerende. Et projekt der kunne involvere resursepersoner fra blandt andet DIS, Videncenter for Videnskabelig Kommunikation og KU.

Ordliste

[Audio Boo](#): En online audio blog hvor man altså kan lægge indtalte beskeder i stil med Twitter.

[Blogs](#): En samling små indlæg. Ordet er en sammentrækning af ordene "web" og "log" (dagbog).

[Browser](#): Program til at se internet-sider med.

[Browser Plug-In](#): Et lille tilføjesprogram der udvider browserens features.

[Facebook](#): Socialt netværksside hvor man bl.a. kan kommunikere med hinanden.

[Flickr](#): Fotoalbum på nettet hvor man kan lægge sine billeder ud.

[Google Books](#): En google-side der viser bøger i fuld tekst enten hentet på nettet eller indscannet af Google.

[iGoogle](#): En side hvor man kan hente eller lave et lille vindue, der viser en bestemt bid information.

[Instant Messaging \(IM\)](#): Også kaldet chat. Man skriver til hinanden i real time. En slags sms via pc.

[LibraryThing](#): Et site hvor man kan oprette en liste over ens favoritbøger og kommunikere med andre.

[Netvibes](#): Pendant til iGoogle

[Podcast](#): Multimedie filer til afspilling på pc over internet eller på mp3-afspiller.

[RSS Feed](#): Really Simple Syndication. Små bidder information, der kan læses af browsere.

[Second Life](#): 3D-chat. Bygget op som et computerspil.

[Tagging](#): Emneord der er tilføjet af brugerne. Kan bruges til alle former for elektroniske resurser.

[Twitter](#): Side hvor man kan sende meget korte beskeder til hinanden.

[Widget](#): Lille program der viser indholdet i en RSS-feed eller andre simple datastrømme.

[Wikipedia](#): Brugerredigeret online ordbog.

[YouTube](#): Side hvor man kan lægge sine egne videoklip ud og dele med andre.

Litteraturliste

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

Larsen, A. V. (2009). *Universitetsbibliotekerne og Sociale Teknologier*. København: Det Kongelige Bibliotek/KUBIS.

Appendiks

Samlet skema over alle de fire bibliotekernes anvendelse, til sammenligning.

Spørgsmål og svar på spørgeskema til NYUL (v. Dawn Lawson).