

Användaren och den elektroniska referenstjänsten

KRISTINA LIDBERG
SUSANNE LINDÉN



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

Svensk titel: Användaren och den elektroniska referenstjänsten

Engelsk titel: The User and the Electronic Reference Service

Författare: Kristina Lidberg & Susanne Lindén

Kollegium: 3

Färdigställt: 2008

Handledare: Maria Lindh

Abstract: The purpose of this master's thesis is to study an electronic reference service from a user perspective. By qualitative interviews with eight students the thesis examines their information behaviour, why and when they use the service, the user's experiences of the service and the communication with the librarian. The users have all used the Swedish electronic reference service *Fråga biblioteket – Forskningsbibliotek*. We analyse the material by extracting conceptions of literature and earlier research concerning the questions our study is based on. Our theoretical framework is based on Brenda Dervin's theory on sense-making and Carol Kuhlthau's model of the information seeking process.

The results of the interviews show that students want quick answers and a service that is convenient and easy to use, which they consider this service to be. They also want useful information but that does not mean that they actually use the information they receive, sometimes they change it to suit their situation.

Despite being experienced users of the library, this new service can generate feelings of uncertainty but information on how to use the service and the reception by the librarian can alter this.

Questions students have do not cause any thoughts on issues of integrity or anonymity and they seem to have a solid trust in libraries and librarians in general.

The conclusion of this study is that users do not really know what demands they can have on the service, but that can change by clearer information about the service and by user education.

Nyckelord: elektroniska referenstjänster, användare, referenstjänst, chatt, e-post, informationsbeteende, referensintervju, kommunikation

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Problemformulering, syfte och frågeställning.....	2
1.2	Avgränsningar	2
1.3	Definitioner	3
1.4	Valda källor	3
2	Användaren och referenstjänsten.....	5
2.1	Användarens informationsbehov.....	5
2.2	Kommunikationen mellan användare och bibliotekarie.....	6
2.3	Den traditionella referenstjänsten.....	8
2.4	Den elektroniska referenstjänsten	8
2.4.1	E-post	10
2.4.2	Chatt	11
2.5	En svensk elektronisk referenstjänst – Fråga biblioteket.....	12
2.5.1	Bakgrund	12
2.5.2	Fråga biblioteket 2007.....	13
3	Studier kring användarperspektivet	14
3.1	Utvalda studier	14
3.2	Varför, i vilka situationer och hur utnyttjar användaren den elektroniska referenstjänsten?.....	16
3.2.1	Hur finner användarna tjänsten?	16
3.2.2	Varför använder man tjänsten?	17
3.2.3	Vilka frågeställningar har användarna?.....	17
3.3	Hur upplever användaren den elektroniska referenstjänsten och kommunikationen med bibliotekarien?.....	19
3.3.1	Hur nöjda är användarna med tjänsten?	19
4	Teori.....	21
4.1	Sense-making	21
4.2	Informationssökningsprocessen	23
5	Metod.....	26
5.1	Metodval och genomförande.....	26
5.2	Urval.....	28
5.3	Analys och tolkning	29
5.4	Generalisering och giltighet	30
5.5	Problem och reflektioner	31
6	Resultatredovisning.....	32
6.1	Varför just den här tjänsten?	33
6.2	Anledning till kontakten.....	33
6.3	Tidigare informationssökningserfarenheter?.....	35
6.4	Förväntningar och upplevelser	36
6.5	Tillgänglighet	37
6.6	Anonymitet.....	38
6.7	Kommunikation med bibliotekarien.....	38
6.8	Utveckling i informationssökning?	40

6.9	Övrigt	41
7	Analys	43
7.1	Varför, i vilka situationer och hur utnyttjar användaren den elektroniska referenstjänsten?	43
7.1.1	Varför just den här tjänsten	43
7.1.2	Anledning till kontakten	44
7.2	Hur upplever användaren den elektroniska referenstjänsten och kommunikationen med bibliotekarien via e-post/chat?	46
7.2.1	Förväntningar och upplevelser	47
7.2.2	Tillgänglighet	48
7.2.3	Anonymitet	50
7.2.4	Kommunikation med bibliotekarien	50
7.2.5	Utveckling i informationssökning	51
7.3	Användarens informationsbeteende	52
7.3.1	Sense-making	52
7.3.2	Informationssökningsprocessen	54
8	Diskussion och slutsatser	56
9	Slutord och förslag till fortsatt forskning	59
10	Sammanfattning	61
11	Litteratur- och källförteckning	63
12	Bilagor	67

1 Inledning

Information och tillgänglighet är viktiga ledord inom dagens samhälle, och de kombineras gärna. Detta är något som även biblioteken har fått anpassa sig till, och även utvecklats igenom. Nya tjänster, som ofta kräver tillgång till en dator, har vuxit fram under senare år och användarna har möjlighet att över nätet utföra vissa bibliotekstjänster såsom att söka i bibliotekskatalogen, reservera eller göra omlån dygnet runt. Dessutom behöver man inte längre fysiskt komma till biblioteket för att ställa en fråga till en bibliotekarie, nu finns det möjlighet att skicka in sin fråga via e-post eller att under vissa begränsade öppettider chatta med bibliotekarie via en dator. Hur upplever användarna denna möjlighet att elektroniskt kunna ta kontakt med biblioteket?

Vi beslutade att se närmare på de elektroniska referenstjänsterna och när vi läste *Slutrapport för Fråga biblioteket projektperiod 060101-060630* och såg resultatet för en användarundersökning som var gjord inom projektet väcktes vår nyfikenhet.

Av enkäten, som genomfördes under drygt två veckor våren 2006 med 122 personer som svarade, framgick bland annat att 23 % av användarna var missnöjda med tjänsten och endast 47,5 % ansåg att de var nöjda, 82 % av respondenterna ansåg att webbplatsen var bra eller mycket bra och de flesta, 55,7 %, utnyttjade webbplatsen hemifrån (Klingberg, Nygren & Sjögren 2006, s. 37). Enkäten gav en bild av hur användarna ser på elektroniska tjänster men vi ville veta lite mera och ville höra användarnas egna ord kring de erfarenheter, känslor och åsikter som uppstår vid informationsbehov – inte nya siffror.

Vi var också intresserade av hur användare beslutar sig för att välja just den elektroniska referenstjänsten som sin informationskälla och hur de tänker när de formulerar sin fråga.

Själva hade vi, trots att vi är distansstudenter, aldrig ens testat en elektronisk referenstjänst, men vi tyckte ändå att området var spännande. Dessutom passade det våra intentioner eftersom vi tidigt hade klart för oss att vi ville göra en användarstudie inom ramen för vår magisteruppsats. Alltsedan första terminen har vi tyckt att användarperspektivet varit intressant och också det bästa sättet att studera och utforska en service eller tjänst. Den som använder tjänsten borde vara den självklara informationskällan kring användbarhet.

Efter att ha gjort sökningar i olika databaser, tittat på tidigare magisteruppsatser och pratat med personal på "Fråga biblioteket" insåg vi att det fanns ganska mycket material kring ämnet men att det inte fanns så många studier gjorda ur ett användarperspektiv, utan snarare ett bibliotekarieperspektiv. Dit hör flera magisteruppsatser såsom Maria Hagelsjö och Maria Sanderis studie *Nya förutsättningar – en jämförelse med traditionellt och elektroniskt referensarbete* (2006) där de har undersökt hur bibliotekarier upplever skillnaden mellan att göra en referensintervju ansikte mot ansikte jämfört med en elektronisk intervju. Här ligger fokus på bibliotekariernas upplevelser. Det gör det även i Ulrika Svensson och Eva Ångmans studie *Elektronisk referenstjänst vid några universitets- och högskolebibliotek* (2000). Denna studie som gjordes när de akademiska bibliotekens elektroniska referenstjänster var ganska nya beskriver också hur bibliotekarierna upplever tjänsten men även vad man bör tänka på när man inför en sådan tjänst. Thomas Wikings (2007) uppsats med titeln *Referensservice + Internet = Sant? Bibliotekariers tankar kring användandet av Internet under referensservicen* utgår också den, från ett bibliotekarie perspektiv. I uppsatsen undersöker han hur bibliotekarierna upplever att Internet har påverkat referenstjänsten och då även kvalitén på servicen till användarna. Han behandlar också hur bibliotekarierna upplever Internetutvecklingen och vad de gör för att kunna hantera förändringarna.

1.1 Problemformulering, syfte och frågeställning

När användaren och bibliotekarien möts i ett referenssamtal på ett bibliotek sker en stor del av kommunikationen mellan parterna genom att man tolkar varandras ansiktsuttryck, kroppsspråk och röster. Vid en elektronisk referenstjänst försvinner den personliga kontakten och användaren kanske upplever att han/hon måste vara tydligare i sin frågeformulering och drar sig för att ställa frågor som kräver förklaringar från användarens sida. Samtidigt kan användaren uppleva det som positivt att inte behöva möta bibliotekarien och kan känna sig anonym och ställa andra typer av frågor.

Förutsättningarna för att lära sig hur bibliotekarien fick fram de önskade uppgifterna förändras också genom de elektroniska referenstjänsterna. Hur upplever användarna att deras kunskaper om informationssökning förändras när de utnyttjar en sådan här tjänst. Saknar de direktdialogen med bibliotekarien eller kanske en del upplever det som en förbättring av servicen, speciellt om de utnyttjar chatt funktionen och kan följa med i sökprocessen via co-browsing? Vi kan tänka oss att användaren kan uppleva både fördelar och nackdelar med dessa tjänster som vi vill försöka att lyfta fram.

Syftet med denna uppsats är att undersöka en av dessa relativt nya tjänster (Om Fråga biblioteket 2007), där man ställer en fråga till en bibliotekarie antingen genom e-post eller genom att chatta, ur ett användarperspektiv där både användarnas informationsbeteende och upplevelser står i fokus.

Detta vill vi undersöka utifrån följande frågeställningar:

- Varför, i vilka situationer och hur utnyttjar användaren den elektroniska referenstjänsten?
- Hur upplever användaren den elektroniska referenstjänsten?
- Hur upplever användaren kommunikationen med bibliotekarien via e-post/chatt?

Användarna av dessa tjänster är garanterade anonymitet, så vi kunde inte kontakta dem själva för att fråga om de kunde ställa upp på en intervju, detta var vi tvungna att få hjälp med. Denna hjälp fick vi genom att kontakta Fråga biblioteket (2007) där ett forskningsbibliotek har hjälpt oss att hitta de flesta av våra informanter.

Användares informationsbeteende kan, som vi också själva upplevt som användare, se olika ut vid olika tillfällen och i olika situationer och vi använder oss av Dervins sense-makingteori och Kuhlthaus informationssökningsmodell för att beskriva detta. I informationsbeteendet ingår valet av informationskanal som en faktor som i sin tur påverkar användarens fortsatta informationssökande handlingsätt.

1.2 Avgränsningar

Vi har valt att avgränsa vår uppsats till att försöka förstå hur användaren upplever en elektronisk referenstjänst med utgångspunkt i hur den fungerar att tillfredsställa en användares informationsbehov. Utifrån detta har vi koncentrerat oss på användarnas tankar och

upplevelser kring bland annat tillgänglighet, användbarhet och kontakten med bibliotekarier. Vi har inte varit intresserade av tekniska detaljer eller vad de anser om utformningen av den elektroniska referenstjänstens webbplats ur ett estetiskt perspektiv. Vi gör heller ingen djupare analys av etiska aspekter, som privacy eller personuppgiftshantering men vi tar upp frågan om anonymitet för att få en uppfattning om hur användaren uppfattar, eller om de alls har tankar om, detta.

1.3 Definitioner

Vi använder oss av ett antal begrepp som är bra att definiera och förklara närmare eftersom de kan tolkas och användas på olika sätt.

Användare. Vi har valt att använda termen användare om en person som ställer en fråga antingen på det traditionella sättet vid en informationsdisk på biblioteket, eller via en elektronisk referenstjänst.

Elektronisk, digital eller virtuell referenstjänst. Enligt IFLA¹s riktlinjer för digital referensservice (2005) är dessa termer utbytbara och "används för att beskriva referenstjänster där man använder sig av datorteknologi i någon form..." (Reference and Information Services Section – Riktlinjer för digital referensservice 2005). Vi kommer att använda oss av begreppet *elektronisk referenstjänst*. Svensk biblioteks förening har termerna elektronisk referenstjänst eller digital referensservice i sina rekommendationer för referens- och informationsarbete (Svensk biblioteks förening 2002) och vi valde då elektronisk referenstjänst eftersom även Fråga biblioteket använder termen tjänst i sina dokument.

Forskningsbibliotek. Under våra studier har vi stött på flera olika benämningar: universitets- och högskolebibliotek, akademiska bibliotek och forskningsbibliotek. Vi anar att en utredning av dessa namn skulle kunna bli en mindre uppsats så vi nöjer oss med att konstatera att olika namn förekommer. Vi använder forskningsbibliotek eftersom denna term används av den elektroniska referenstjänsten Fråga biblioteket (Fråga biblioteket 2007).

Informationsbeteende. Begreppet informationsbeteende handlar inte bara om att aktivt söka information, som begreppet informationssökning gör, utan inkluderar också passiva val som att inte använda information som mottagits (Case 2002, s. 75f.).

1.4 Valda källor

Den litteratur som vi har använt oss av i vår studie har vi sökt fram i databaser såsom Samsök, LISA, Library Literature & Information Science och Artikelsök. Vi har även haft stor användning av referenslistor i den litteratur som vi har funnit och av källförteckningar i magisteruppsatser. Genom sökningar och referenser har vi hittat litteratur av författare och forskare som skriver och forskar om referensarbete, både traditionellt och elektroniskt. Vi har försökt finna nyare forskning men även en del äldre som vi ansett vara av värde för vår studie. Dit hör exempelvis Robert Taylor och hans artikel från 1968, *Question-negotiation and information seeking in libraries*, som citeras av många författare. Vi har även utnyttjat en webbplats på Internet där Bernie Sloan, som arbetar som rådgivare vid universitet i Illinois

¹ IFLA - The International Federation of Library Associations and Institutions

angående bibliotekssystem, har webbplats. Den innehåller en bibliografi över artiklar inom området elektroniska referenstjänster, och som är uppdaterad fram till september 2004 (Sloan 2004).

Det har funnits en hel del litteratur att välja bland och den har dominerats av amerikanska forskare. Svensk litteratur har varit svår att hitta. Vi har försökt fokusera på de texter som tar upp ämnet på ett sätt som ligger nära vår problemformulering och vårt syfte där användaren står i centrum.

2 Användaren och referenstjänsten

Syftet med detta kapitel är att ge en generell beskrivning av både den traditionella och den elektroniska referenstjänsten och även visa på skillnader mellan dessa som kommit fram i den litteratur som vi har läst. I detta ämne finns en stor mängd litteratur att tillgå och källorna har valts utifrån främst två kriterier: litteratur av färskare datum och litteratur som ofta citerats av andra författare och forskare. Vi beskriver hur användaren blir medveten om sitt informationsbehov och formulerar det i en fråga och hur litteraturen skildrar interaktionen mellan användare och bibliotekarie och eventuella problem som uppstår. Därefter kommer vi in på själva referenstjänsterna där vi beskriver den traditionella referenstjänsten på biblioteket och vilka barriärer som användarna kan uppleva samt den elektroniska referenstjänsten där vi tar upp skillnaden mellan traditionell och elektronisk referenstjänst, hur kommunikation över nätet kan se ut samt frågan om integritet. Här diskuteras även referenstjänsterna för chatt och e-post. Avslutningsvis berättar vi om den svenska referenstjänsten Fråga biblioteket.

2.1 Användarens informationsbehov

Informationsbehov kan uppstå hos en användare i samband med en mängd olika situationer och tillfällen. Ett exempel är när en användare försöker förstå världen runt om eller behöver fatta ett beslut där man inte har tillräckliga kunskaper för att kunna fatta beslutet (Katz, 2002b, s. 17f.). Oftast löser individen detta behov med minsta möjliga ansträngning, dvs. på det sätt som är enklast och kräver minst möda. Det innebär att sådana källor utnyttjas som finns nära till hands och dit hör först och främst personer i den nära omgivningen, därefter medier som Internet och sedan andra källor som finns hemma såsom litteratur, tidningar m.m. och först därefter kommer biblioteket som en möjlig källa (Ibid., s. 30f.). Hur lätta källorna är att använda och tillgängligheten, liksom tidigare erfarenhet, påverkar alltså hur människor söker information (Abels 2004, s. 154).

Hur och varför människor kontaktar referenstjänster beskriver Taylor i fyra steg där individen först har en känsla av ett behov av information men har svårt att uttrycka detta, the visceral need. När hjärnan medvetet kan beskriva behovet har man nått andra steget, the conscious need och därefter the formalized need, som innebär att behovet kan uttalas men individen är osäker på om den kan besvaras av någon. I det fjärde och sista steget, the compromised need, kan användaren ställa frågan till ett informationssystem, men frågan kanske omformuleras för att den, som användaren tror, bättre ska passa informationssystemet (Taylor 1968, s. 182f.). I referensintervjun, som bibliotekarien behöver genomföra när användaren kontaktar referenstjänsten, kan bibliotekarien behöva gå tillbaka i dessa olika steg för att kunna skapa en sökstrategi. Det kan vara svårt för användaren att hitta information på egen hand om han/hon inte är riktigt klar över vad man behöver, och även om användaren vet kan det vara besvärligt att hitta den om man har otillräckliga kunskaper, i exempelvis hur man söker i bibliotekets katalog (Ibid., s. 179). Det är då också självklart att frågan eller frågorna användaren ställer vid referensdisken, när man väl vågat sig dit, ibland blir diffusa, osäkra och man är kanske dessutom irriterad. Användaren har svårt att formulera sig och ställer frågor som kan göra att bibliotekarien tror det handlar om något helt annat än det behov användaren faktiskt har.

2.2 Kommunikationen mellan användare och bibliotekarie

Bibliotekariens mål i referensintervjun är att få veta så mycket som möjligt om användarens informationsbehov för att kunna söka och hitta den information användaren behöver. Det innebär att få klart för sig vilken information som behövs, vem som behöver den, vilken nivå informationen ska ligga på, hur mycket information användaren vill ha och när användaren behöver informationen (Katz 2002b, s. 133). Bibliotekarien behöver också ta reda på hur behovet uppstått och hur användaren tänkt använda informationen (Dewdney & Michell 1997, s. 51). Detta utan att skapa missförstånd eller ovilja hos användaren i en situation där användaren kanske redan känner sig utsatt och kanhända irriterad efter att själv kanske försökt hitta informationen. De kan också befinna sig i någon av Taylors tidiga steg och känner en viss frustration. Hur bibliotekarien betar sig, vilka frågor som ställs och vilket språkbruk han/hon använder är då faktorer som kan avgöra hur användaren uppfattar bibliotekarien och följaktligen också hur frågeställaren upplever situationen i stort. Det har också visat sig att detta kan ha en större betydelse än att få ett korrekt svar. I en studie från 1989 kom Joan Durrance fram till att användare hade större överseende med dålig intervjuteknik eller felaktigt svar från bibliotekarien om bibliotekarierna var vänliga och visade intresse (1989, s. 35).

Taylor talar om en "negotiation process" där referensintervjun ses som en förhandling där kommunikationen mellan de båda parterna - bibliotekarien och användaren – spelar en viktig roll för resultatet av denna förhandling. Det är viktigt att båda parter når en grad av förståelse för varandra och för bibliotekariens del handlar det, enligt Taylor om att vara empatisk, ha ämneskunskap samt kunskap om källor och användarna. Dialog och feedback är betydelsefulla verktyg för att kunna förstå vad användaren behöver och är ute efter, för ofta kan användaren diskutera *varför* de behöver något men inte *vad* de behöver (Taylor 1968, s. 183ff.). William Katz menar att en öppen attityd och bra kommunikationsförmåga från referensbibliotekariens sida är väsentliga faktorer för en bra referensintervju. Dit hör att kunna lyssna och vara öppen, visa intresse för användarens informationsbehov och ämne och att inte ha förutfattade meningar om användarna utifrån klädsel, gester och sättet man ställer frågan på (Katz 2002b, s.134-137). Samtidigt innebär interaktionen mellan användare och bibliotekarie under referensintervjun i den traditionella referenstjänsten ett samspel där inte bara verbal kommunikation utan också visuell kommunikation såsom kroppsspråk, blickar och tonfall påverkar hur man uppfattar varandra. Vi kopplar detta till den elektroniska tjänsten där kunskap om nätetikett och hur människor uppfattar skriven text kan vara faktorer som påverkar utgången av referenssamtalet.

Hur man som bibliotekarie ställer frågorna i intervjun beror på situationen, på användaren och på frågan (Ibid., s. 125). Vissa frågor är ganska lätta att klargöra medan andra kräver mer tid och kommunikation mellan parterna. Kommunikationen underlättas om bibliotekarien är medveten om de missförstånd som kan uppstå beroende på hur han/hon själv ställer en fråga och vilken eller vilka frågor användaren ställer. En del av dialogen är också att användaren får förståelse för varför bibliotekarien ställer alla dessa frågor (Dewdney & Michell 1997, s. 56). En reaktion som annars kan uppstå är att användaren inte tycker bibliotekarien har med det att göra eller att de upplever att de och deras problem blir ifrågasatta.

Varför-frågan i referensintervjun kan vara en aning tvetydig och tolkas på olika sätt. Den kontext båda parter befinner sig i, frågans ämne och de sociala roller och positioner de inblandade har är av betydelse (Ibid., s. 58). I en situation där en part känner sig underlägsen, har en fråga som behandlar ett känsligt ämne eller där användaren har negativa erfarenheter

kan "varför" innebära att användaren upplever frågan som påträngande eller kanske kränkande. Den kan lätt misstolkas som nyfikenhet, avoghet eller avfärdande. Ställer bibliotekarien frågan "Varför behöver du veta det?" i en referensintervju kanske användaren i stället hör "Vad behöver du veta det för" eller "Vad menar du att fråga mig och inte leta själv" och ger svaret "Har du inte med att göra" (Ibid., s. 57). Det kan knappast räknas som ett särskilt framgångsrikt möte och referensintervjun är en situation där användare och bibliotekarie tillsammans ska finna en lösning på ett problem användaren har. Då är det bättre att använda sig av andra typer av frågor och i referenssammanhang är det främst tre typer av frågor flera författare vi läst talar om: slutna, öppna och neutrala. De öppna och neutrala frågorna är positiva frågor och det finns andra författare som beskriver dessa men vi har här valt Dervin & Patricia Dewdney eftersom vi tycker att de gör en djupare analys av ämnet.

- Slutna frågor är frågor som ofta bara behöver besvaras med ett ja eller nej. Det är frågor där bibliotekarien leder användaren framåt genom att tolka svaren men dessa kan lätt leda helt fel eftersom det ju är bibliotekariens antaganden som styr samtalet (Dervin & Dewdney 1986, s. 506). En sluten fråga kan vara "Behöver du informationen för ett skolarbete?"
- "Kan du berätta vad du behöver informationen till?" är en mer öppen fråga och dessa kännetecknas av att de är generella, breda och uppmuntrar användaren att prata. Det ger användaren möjligheten att svara med egna ord men innebär samtidigt att bibliotekarien kan få information som egentligen är ovidkommande för referensintervjun och de viktiga ledtrådarna kring frågan går förlorade i mängden (Ibid., s. 508).
- Neutrala frågor är öppna till formen men delas upp i flera delfrågor. Det ger användaren möjligheten att berätta och ger samtidigt bibliotekarien möjligheten att kunna hålla samtalet på rätt spår (Ibid., s. 509). Bibliotekarien utgår från användarens synpunkter för att själv kunna förstå användarens situation. Det är den frågan som är mest användarorienterad samtidigt som den håller sig inom referensintervjuns ramar. Exempel på neutrala frågor är: Hur har du tänkt använda den här informationen? Vad är det du skulle vilja ha hjälp med? Hur kan det här hjälpa dig/Vad hjälper det dig att göra? (Ibid., s. 509f.).

Flera författare tar upp frågan om användarundervisning där de är eniga om att utbildning kan vara en del av referensintervjun även om Joseph Janes anser att det inte får bli för mycket (Janes 2003, s. 79). Katz menar att det inte är rättvist att lära ut något så viktigt som informationssökning på den korta tid som referensintervjun pågår och att det bör vara användaren som får bestämma om, hur mycket och vad de vill ha reda på. De flesta användare är mer intresserade av att få svar än att få veta hur svaret hittades (2002b, s.169, 174). Det beror emellertid på vilket bibliotek det är och vem användaren är. Skolbibliotek eller forskningsbibliotek befinner sig i en lärande miljö där instruktioner i hur informationssökning går till uppfattas som en del av utbildningen. Bibliotekarien kan, för att få klart för sig om just den här användaren är intresserad, ge instruktioner uppdelad i mindre delar (Abels 2004, s. 165, 167). Referensintervjun är trots allt ett bra tillfälle att visa hur det går att söka i olika källor. Undervisning i informationssökning vid andra tidpunkter och genom korta, guide turer i biblioteket gör att användaren glömt bort vad han/hon lärt sig om detta när ett verkligt behov uppstår (Katz 2002b, s. 172).

En annan faktor att ta hänsyn till i detta sammanhang är tiden. Det är av vikt att bibliotekarien får klart för sig vilken information han/hon ska söka efter och var, göra själva sökningen och

redovisa resultatet för användaren samt summera intervjun men det får samtidigt inte ta för lång tid. Användaren kan bli otålig och andra användare kanske står i kö för att få hjälp med sitt informationsbehov. Hur lång tid det bör ta beror på vid vilken tidpunkt användaren behöver informationen och hur komplex frågan är. Allt från några minuter om det är en kort och faktabaserad fråga till dagar om den är komplicerad (Ibid., s. 155). Det sistnämnda innebär att bibliotekarien gör själva sökningen vid ett annat tillfälle och att användaren får återkomma. Avslutningen av intervjun kan vara att användaren säger att han/hon vill leta själv eller att bibliotekarien frågar om det är något mer användaren vill ha hjälp med. Vill bibliotekarien få ett omedelbart mätinstrument för hur framgångsrik kommunikationen varit kan bibliotekarien fråga om svaret var till någon hjälp (Janes 2003, s. 96).

Ovanstående kommunikativa normer för hur man kan kommunicera på ett, för båda parter, tillfredsställande sätt ser i stort likadana ut oavsett om det gäller en traditionell eller en elektronisk referenstjänst – men det finns olikheter och dessa kommer vi att ta upp under nästkommande rubriker.

2.3 Den traditionella referenstjänsten

Den traditionella referensdisken känner de flesta som besökt ett bibliotek nog till, även om benämningen referensdisk kanske inte används, och de har kanske också vänt sig till denna disk för att ställa frågor av olika slag. Samtidigt är det inte så självklart, det finns flera barriärer som behöver forceras för att kunna eller våga ta kontakt med den referensbibliotekarie som finns till hands. Blyghet, känslan av att störa, att frågan man vill ställa är för dum eller är alldeles för enkel – eller för svår- eller att man inte vet hur eller vad man egentligen ska fråga är bara några av de känslor och tankar som kan behöva övervinnas innan man ens nått fram till referensdisken (Katz 2002b, s. 126; Abels 2004, s. 158f.). Hur själva referensdisken ser ut och var den är placerad kan också ha betydelse vilket innebär att även miljön spelar en roll för hur och om användare vågar ställa sina frågor (Katz 2002b, s. 3; Durrance 1989, s. 36). Ytterligare hinder på vägen för användaren kan vara referensbibliotekariens attityd, uppsyn, klädsel och kroppsspråk. Andra, mer fysiska hinder, är att överhuvudtaget kunna besöka referensdisken. Alla har inte möjlighet att ta sig till biblioteket och dess öppettider kan innebära problem för en del användare.

Kommunikationen mellan användare och bibliotekarie här är inte bara verbal utan också icke-verbal. Den inkluderar, som vi redan beskrivit i förra kapitlet, kroppsspråk, gester, uttryck mm. och användarutbildningen i detta sammanhang kan ske genom att bibliotekarien, efter att ha gjort klart frågan, visar och förklarar för användaren hur det går att söka och låta användaren se dataskärmen och berätta om händelseförloppet (Fagan & Desai 2002/2003, s. 133).

2.4 Den elektroniska referenstjänsten

Det finns många likheter mellan traditionell och elektronisk referenstjänst och det är inte så konstigt. Den traditionella tjänsten har utvecklats under 100 års tid medan den elektroniska funnits betydligt kortare tid. I grunden är det i båda fallen användare som behöver hjälp med ett informationsbehov och kommunikationen mellan användare och bibliotekarie är lika viktig i den elektroniska referenstjänsten som i den traditionella. Den mest påtagliga skillnaden är att

den elektroniska tjänsten inte behöver besökas fysiskt. Användaren kan kontakta tjänsten hemifrån eller där man befinner sig om man vill ha hjälp och behöver inte ta sig till ett bibliotek eller tänka på öppettider. Marianne Foley ger som exempel användare som i sin anonymitet kan ställa frågor som de tycker är pinsamma eller som de skäms över att de inte redan kan. Det kan även vara lättare för personer med hörselskador, personer som har problem med språket eller bara det faktum att det är betydligt enklare att skicka krångliga URL adresser till användaren via datorn än att förklara vid en referensdisk eller via telefon (Foley 2002, s. 37). Elektronisk referenstjänst beskrivs ofta som öppen dygnet runt hela veckan och många användare förväntar sig svar direkt när de kontaktar en elektronisk tjänst. Visst kan användarna när som helst ställa sina frågor men det är, beroende på när på dygnet frågan ställs, inte säkert användaren får svar på en gång beroende på om tjänsten är bemannad eller inte. Janes är en av de författare som tycker att detta är fel och att det inte ska finnas tillgång utan service (2003, s. 45f.).

Andra barriärer för att använda elektronisk tjänst kan vara att alla inte har tillgång till dator eller att alla inte vet hur den, eller hur tjänsten, fungerar. Eileen Abels menar att det kan vara en generationsfråga där personer födda på 1960-talet och senare har lättare att använda, och är mer vana vid, den sortens kommunikation som förs elektroniskt (2004, s. 159). Tekniken kan också ställa till problem med exempelvis långa väntetider eller att användaren kopplas bort som följd. Just att användare av olika anledningar plötsligt blir bortkopplade kan ställa till svårigheter i kommunikationen mellan användaren och bibliotekarien. Båda parter kan lätt bli osäkra om anledningen till försvinnandet där både användare och bibliotekarie kan undra om man ställt fel fråga eller om andra kommunikativa fel begåtts (Hodges 2006, s. 171). En annan orsak kanske kan vara att den andre anser att intervjun är avslutad. På samma gång anser vi att det kan vara detta som är fördelen med den elektroniska referenstjänsten. Användaren kan när som helst ångra sig och försvinna från den förhandling en referensintervju innebär och det utan att bibliotekarien vet vem den personen är (Fagan & Desai 2002/2003, s. 152).

I den elektroniska referenstjänsten har bibliotekarien och användarna inte fysisk direktkontakt med varandra så aktörerna kan inte se varandra och har därför inte samma möjlighet att läsa varandras icke-verbala uttryck som ansiktsuttryck, kroppsspråk eller röstläge. Janes frågar sig om det inte är bra att den icke-verbala interaktionen saknas. Den stereotypa indelningen av människor efter hur de ser ut, talar eller klär sig försvinner men samtidigt kan i stället den skriftliga kommunikationen leda till andra förutfattade meningar (Janes 2003, s. 62f.). Kommunikationen mellan användaren och bibliotekarien blir inte lika personlig som när man möts ansikte mot ansikte i traditionell referenstjänst men det, menar Jody Fagan & Christina Desai, beror på att det sociala och känslomässiga måste göras på ett annorlunda sätt. De anser att det går att introducera känslor i skriven text genom att exempelvis lägga in humörkommentarer, tecken och emoticons i texten (2002/2003, s. 125f., 130).

Jana Ronan tycker att man, förutom att använda emoticons, kan beskriva vad man gör i sina chatt- meddelanden eller e-post. Aktiviteter sätter man inom klammerparentes < >. Emoticons, eller smileys som de också kallas, är teckenkombinationer som ger uttryck för en känsla såsom :-) när man är glad, :-(när man är ledsen eller andra kombinationer som visar att man är arg, rasande eller likgiltig. Via versaler och genom att stryka under text kan känslor uttryckas, versaler innebär att man skriker och understrykning innebär att man vill markera något tydligt. Även genom att tänka på hur ord och uttryck används när man skriver kan en mening tas emot av den andra parten på väldigt olika sätt (Ronan 2003, s. 148f.). Fagan & Desai kommer här ändå med en liten varning och säger att det gäller att vara klar över vad

användaren känner till om dessa genvägar i skriftspråket. Det är trots allt viktigast att kommunikationen fungerar på ett sätt som gör att användaren känner sig nöjd (2002/2003, s.154). Det gör att bibliotekarien behöver vara lyhörd för vad just den här användaren tycker och kan. Är det en användare som vill ha svar snabbt eller en användare med lite erfarenhet av elektronisk kommunikation som inte vet vad olika emoticons eller förkortningar står för?

En referensintervju i en elektronisk tjänst kan sparas och användas i utbildningssyfte för att utbilda personal eller för att utvärdera tjänsten men samtidigt kan det innebära ett integritetsproblem menar Janes (2003, s. 93). Det är därför viktigt att dessa elektroniska tjänster är tydliga med hur utskrifter används, vilka personliga uppgifter som samlas in och inte minst hur de hanteras av systemet och dess personal. Han menar ändå att elektronisk referenstjänst är mindre integritetskränkande än en traditionell där man måste lämna ut vad han kallar ”potentially embarrassing or private or personal information needs *in public* and *in a loud, clear voice*” (Ibid., s. 94). Samtidigt menar Paul Sturges att användningen av Internet alltid lämnar elektroniska spår vilket gör att andra, genom olika spionprogram exempelvis, kan ta del av olika uppgifter (2002, s. 212). Han tycker att hanteringen av de uppgifter referenstjänster får är frågor som behöver diskuteras mera. Sturges tycker att tjänsternas policy i det här fallet inte alltid har användarnas bästa för ögonen och att det finns en skillnad mellan vad användare tror och vad personalen inom de elektroniska referenstjänsterna tror när det gäller integriteten (Ibid., s. 214).

2.4.1 E-post

E-posten är asynkronisk, meddelanden som skrivs och tas emot sker vid olika tillfällen, och en referensintervju kan därför ta dagar att genomföra. Fördelarna med e-post är att den är lätt och ekonomisk att starta upp och underhålla och att fler har kunskap och erfarenhet av e-post än chatt. Den ger även parterna en chans att tänka igenom de svar man skickar. Janes menar också att det ger mer tid att kunna ta hand om svårare frågor. På samma gång är detta en av nackdelarna – det tar tid att besvara en fråga och användaren kan få vänta ett tag på sitt svar och bibliotekarien kan behöva ställa en eller flera motfrågor för att få klarhet i vad användaren verkligen menar (Janes 2003, s. 115f.). Detta kan resultera i ett antal e-post meddelanden mellan användare och bibliotekarie innan ett svar kan levereras och med en trolig fördröjning mellan varje meddelande (Hodges 2006, s. 26).

Flera författare, däribland Janes, menar att ett sätt att effektivisera e-posttjänsten är att använda sig av formulär som användaren fyller i. Janes tycker att det ger användaren möjligheter att noggrannare uttrycka sitt informationsbehov, vilket i sin tur leder till kortare väntetid eftersom intervjun kan kortas ner - parterna behöver inte skicka så många frågor och motfrågor sinsemellan (2003, s. 60). Vad och hur användaren ställer frågor kan se olika ut inom olika tjänster men de liknar de frågor som ställs vid en traditionell referensintervju men Janes menar att en skillnad är att formulären ger en bättre chans att förklara varför användaren ställer dessa frågor och han/hon får mer tid på sig att svara på frågorna (2003, s. 62). Kritik mot formulär finns också, däribland att ingen form av mänsklig kontakt finns vilket gör att det inte blir någon diskussion mellan användare och bibliotekarie, att de lätt kan bli för detaljerade eller formella vilket gör att människor inte orkar fylla i dem eller blir skrämde av den och av den anledningen inte vill använda tjänsten (Ibid., s. 62f.).

2.4.2 Chatt

Chatten är synkronisk, frågor och svar bollas mellan användare och bibliotekarie här och nu, vilket gör att chatten mer liknar en vanlig dialog, men med en viss fördröjning eftersom mottagaren inte ser den text som skrivs in förrän den skickas iväg till denne (Hodges 2006, s 8; Desai 2003, s. 21). En annan skillnad är att man använder skriftspråket i stället för talspråket i dialogen. Det innebär i sin tur att man som referensbibliotekarie i en chattjänst kan behöva vara snabb vid tangentbordet och tipsen på vad bibliotekarien bör göra för att hålla användarens intresse vid liv är många. Dit hör att skriva bara några meningar i taget innan man skickar till användaren om man behöver skriva en längre text, att snabbt ge positiv feedback, att uppdatera användaren ofta kring vad man gör och vad som händer samt även använda sig av tecken och förkortningar (Fagan & Desai 2002/2003, s. 126, 133; Foley 2002, s. 37; Janes 2003, s. 89). Detta för att det kan vara jobbigt för mottagaren att läsa för långa texter och för att mottagaren kan uppleva väntetiden som väldigt lång. Ett problem kan vara att man inte vet när någon har ”pratad” klart. Det är lätt att avbryta någon. Vana chattanvändare brukar ofta hålla på med ett antal uppgifter samtidigt och de upplever ofta inte väntetiden som något problem eftersom de har ett antal aktiviteter igång parallellt (Ronan 2003, s.147f.).

Åsikterna om användarnas tålmodighet går annars lite isär. Foleys erfarenhet är att användaren är tålmodig, vänlig och tacksam och att det snarare kan vara bibliotekarierna som är oroliga att de inte är tillräckligt snabba (Foley 2002, s. 43). I en undersökning av chatt sekvenser märkte Fagan och Desai att användarna ofta inte har bråttom med att få svaret men att de förväntar sig en kontinuerlig respons så att de får feedback på att någonting händer med sökningen. Författarna menar att användaren kan påverka interaktionen med bibliotekarien i högre grad än vad de kan vid ett referenssamtal över disk. Detta genom att användarna kan avsluta sessionen när som helst, de kan ignorera bibliotekarien och även utföra andra aktiviteter under tiden de utnyttjar referensstjänsten. Nackdelen för användaren är, menar Fagan och Desai, att är deras insikt om hur referenssamtalet utvecklas är lägre än vid ett vanligt referenssamtal då de inte kan se bibliotekarien. Bibliotekariens kontroll över samtalet minskar men detta kan hon/han påverka genom sina kunskaper och försöka styra samtalet så att användaren får den hjälp den behöver (Fagan & Desai 2002/2003, s. 152). Stephen Francouer, å sin sida, menar att chattanvändare ofta har höga krav på tjänsten, kräver snabba svar och inte har tid att vänta på svaret från bibliotekarien (2001, s. 200f.).

Fördelarna med chatten, menar Janes, är att den är ganska lätt att använda. Många användare, särskilt unga, ser den som ett naturligt kommunikationsmedel och den liknar den traditionella intervjun i mångt och mycket (Janes 2003, s. 118). En annan fördel är att man kan använda sig av co-browsing där användaren, på sin egen dator, kan följa det som bibliotekarien gör på sin skärm och se hur exempelvis databaser letas upp och hur sökningar utförs. Det gör att användarens intresse på ett naturligt sätt hålls vid liv då de kan se vad och hur man gör vilket också gör det till ett bra instruktionstillfälle (Ibid., s. 78f.). Fagan och Desai menar att co-browsing inte alltid är en fördel, användarens utrustning eller Internet uppkoppling kanske gör att dessa metoder blir ineffektiva eller att den databas som ska utnyttjas inte tillåter co-browsing. Det kan också vara så att användaren lär sig bättre om den utför alla kommandon själv istället för att bibliotekarien styr användarens skärm. De skriver att det kan vara besvärligare att göra på detta sätt, men att det brukar fungera om bibliotekarien bryter ner instruktionerna i korta sekvenser och hela tiden kontrollerar att användaren hänger med (2002/2003, s.134). Ytterligare fördelar med chattekniken är att bibliotekarien kan fokusera på en användare i taget och hjälpa honom/henne till hon är nöjd med svaret, detta kan vara svårt i en referensdisk om det står flera användare i kö (Ruppel & Fagan 2002, s. 193).

Nackdelar kan vara att användaren väntar på svar vilket kan ge upphov till viss stress, särskilt om man inte är snabb vid tangentbordet och att det kan vara svårt att förstå varandra om exempelvis många förkortningar används (Janes 2003, s. 118).

Kommunikationen mellan parterna i ett referenssamtal är, som beskrivits ovan, viktig för hur användaren upplever samtalet och för bibliotekarien innebär detta att vara lyhörd, kunna lyssna, visa intresse och ha en öppen attityd. Även den icke-verbala kommunikationen spelar en roll som kommunikativ faktor. Det elektroniska referenssamtalet liknar i stor grad det traditionella samtalet med några undantag. Den icke-verbala kommunikationen uteblir, vilket ändå kan vara en fördel, förutfattade meningar baserade på utseende är ett exempel. Den personliga kommunikationen blir också annorlunda men behöver inte försvinna. Det går att använda sig av känslomässiga och sociala element för att skapa en känsla av ett ”vanligt” samtal även via tekniken. Samtidigt beror detta på vilken form av kommunikation användaren väljer. I e-posten blir samtalet fördröjt till skillnad mot i en chatt som är den elektroniska kommunikationsform som främst liknar ett personligt samtal ansikte-mot-ansikte.

2.5 En svensk elektronisk referenstjänst – Fråga biblioteket

Vår inriktning är användare av forskningsbibliotekens elektroniska tjänst och vi beskriver därför främst den referenstjänst som forskningsbiblioteken har utvecklat. Eftersom ett samarbete med folkbibliotekens referenstjänst utvecklats under de år tjänsterna funnits vill vi även delvis beskriva denna tjänst. Däremot exkluderar vi lokala elektroniska referenstjänster vid folk- och forskningsbibliotek som inte deltar i de rikstäckande tjänsterna och även specialinriktade tjänster. En ny gemensam webbsida är under utveckling vilket gör att information vi tar upp i detta avsnitt numera kan se annorlunda ut.

2.5.1 Bakgrund

Fråga biblioteket e-posttjänst startades inom folkbiblioteken 1998 som en ideell verksamhet och har sedan 2003 utvecklats i projektform med Örebro stadsbibliotek som ansvarigt. Den 1 juli 2006 blev Informations- och lånecentralerna i Malmö, Stockholm och Umeå administratörer av tjänsten. Det är ca 70 folkbibliotek som hjälps åt att bemanna tjänsten. Jourhavande bibliotekarie startade som ett projekt 2003 med ett samarbete mellan biblioteken på 4 högskolor. 2005 tog Kungliga biblioteket över ansvaret för tjänsten och ett tjugotal forskningsbibliotek var involverade (Om Fråga biblioteket 2007). Fråga bibliotekets och Jourhavande bibliotekaries tjänster fanns på olika webbsidor vilket gjorde att användare var tvungna att vända sig till två olika tjänster med olika utformning och olika användargränssnitt. Detta ledde till att ett samarbete diskuterades där användare skulle kunna slussas mellan tjänsterna när så behövdes.

Kungliga biblioteket/BIBSAM, Nätuniversitetet och Kulturrådet stod bakom E-referens i Sverige som öppnades i april 2005 som ett samarbete mellan folk- och forskningsbiblioteken där både Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie ingick. Även Ordbron, för de användare med annat modersmål än svenska, och Barnens bibliotek, dit barn kunde ställa frågor, deltog (Hagelsjö & Sanderi 2006, s.36f.). Det var ändå fortfarande fråga om två olika tjänster med olika logotyper och olika ingångar till e-post och chatt så under 2007 inleddes ett tätare samarbete och en ny webbplats, med det gemensamma namnet Fråga biblioteket,

introducerades. Där ingår även Fråga teknikbiblioteken, Fråga på andra språk samt Fråga barnens bibliotek (Om Fråga biblioteket 2007).

2.5.2 Fråga biblioteket 2007

På den nya gemensamma webbplatsen för Fråga biblioteket kan användaren välja att antingen chatta eller skicka e-post till ett bibliotek för att få svar på en fråga. Inom chatt och e-post kan användaren välja att ställa sin fråga till ett folkbibliotek, forskningsbibliotek eller ett teknikbibliotek. Det finns även möjlighet att ställa en e-postfråga på andra språk eller för barn att skicka sin fråga till Barnens bibliotek (Fråga biblioteket 2007). I e-postformuläret, som återfinns på ingångssidan, kan användaren ange sitt informationsbehov och här finns också en kort information om att personuppgifterna lagras i och med att en fråga skickas in. Målet är att användaren ska få ett svar senast nästa arbetsdag. Chatten i Fråga biblioteket är öppen vardagar klockan 9-21 samt helger 13-17, men det betyder inte att samtliga chattar för de olika bibliotekskategorierna är öppna dessa tider (Ibid.). I chattformuläret finns en kort information om att personuppgifter lagras i och med att chatten startas och att användare av chatten bör avaktivera popup-blockeraren (Fråga biblioteket – forskningsbibliotek 2007). Syftet med samarbetet var alltså att göra det lättare för användare att använda sig av tjänsten. Det är färre ingångar och val som användaren behöver göra vid kontakten. Andra fördelar som uppnås med ett samgående är att marknadsföring och informationsspridning kan bli effektivare och att kompetensutveckling och utbildning för personalen kan samordnas (Nationella referensgruppen, 2007).

Fråga biblioteket – forskningsbibliotek beskrivs som en pedagogisk tjänst där studerande ska få vägledning och guidad hjälp att själv kunna söka vidare. Det betyder att användaren, i form av popup-fönster, co-browsing och ”pushning” av länkar, både kan följa hur bibliotekarien söker för att själv kunna söka vidare och att en dialog kan föras mellan bibliotekarie och användare kring möjliga sökvägar och källor. Riktlinjerna i Fråga biblioteket - forskningsbibliotek bygger på RUSA², IFLA och Svensk biblioteksförnings rekommendationer och dessa överensstämmer i sin tur till stor del med de olika aspekterna på kommunikation vi tar upp tidigare i detta kapitel. Riktlinjerna i Fråga biblioteket - forskningsbibliotek behandlar hur användare bör bemötas och hur bibliotekarien bör ställa sina frågor till användaren. Konkret innebär det att bibliotekarien försöker använda sig av öppna frågor, svara så snabbt som möjligt, utgå från användarens behov och nivå i dialogen. Vikten av att vara tydlig och att i chatten tala om vad som händer på skärmen påtalas. I e-posten är det förtydligande av frågan som nämns särskilt liksom hur viktigt det är att användaren kan återkomma, detta görs dels genom att det finns en tydlig kontaktinformation i svaret och dels genom en inbjudningsfras (Jourhavande bibliotekarie, 2005).

² RUSA - Reference and User Services Association

3 Studier kring användarperspektivet

I kapitel 2 tog vi upp en del rön som har diskuterats kring användare och referenstjänster som har diskuterats, analyserats och forskats fram genom åren. Vi vill i detta kapitel ta upp några speciella användarstudier som bygger på en kombination av hur användare har utnyttjat elektroniska referenstjänster och deras upplevelser av den. Detta eftersom det är dessa frågeställningar som är extra intressanta för vår studie. De flesta studier som vi har hittat har genomförts på olika universitet i USA och är främst gjorda för att utvärdera en chattreferenstjänst. Jeffrey Pomerantz och Lili Luos undersökning (2006) är lite annorlunda eftersom den bygger på chattreferenstjänst där ett antal olika bibliotek samarbetar om en gemensam service. De flesta av de studier vi har funnit har varit av kvantitativ art, vi anser dock att de har varit av värde för oss eftersom de har undersökt och beskrivit den elektroniska referenstjänsten utifrån ett användarperspektiv.

Många av de studier som har genomförts kring elektroniska referenstjänster har gjorts utifrån bibliotekens eller bibliotekariens perspektiv. Ofta har studierna byggt på att jämföra det traditionella referensarbetet med det elektroniska. Pomerantz och Luo (presentation av författarna, se avsnitt 4.1) skriver att det inte är så många arbeten som har genomförts ur ett användarperspektiv med fokus på användarnas motivation till varför de använder tjänsten och det är något som vi också har märkt när vi har sökt litteratur (Pomerantz & Luo 2006, s. 353).

Först presenterar vi de olika studierna och de personer som har utfört dem och sedan redogör vi för resultaten. Pomerantz och Luo, som är ansvariga för en av de studier som vi redovisar påpekar att det finns tre tillfällen när användaren kan få ge uttryck för sina åsikter angående användningen av tjänsten: innan tjänsten utnyttjas (varför vill användaren dra nytta av den), direkt efter att man har använt sig av tjänsten för att se hur tjänsten upplevdes av användaren eller en tid efter användandet för att se hur informationen som mottogs genom tjänsten togs i anspråk. De menar att de tre utvärderingstillfällen motsvarar de tre faserna i Dervins sense-making teori (se kapitel 4). Hos användaren uppstår en informationslucka, ”gap”, som är användarens motivation för att söka information vilket motsvarar det första utvärderingstillfället. Det andra är användarens upplevelse av tjänsten som, Pomerantz och Luo menar är jämförbart med Dervins ”gapbridging”, där användaren utnyttjar strategier för att bli av med sitt ”gap”. Det tredje utvärderingstillfället visar vilken nytta som användaren hade av tjänsten vilket motsvarar Dervins ”use” (Pomerantz & Luo 2006, s. 353). I vår studie har vi intervjuat våra informanter en tid efter att de har använt sig av tjänsten eftersom vi anser att det är vid detta tillfälle som vi har kunnat få information om deras helhetsintryck av tjänsten.

3.1 Utvalda studier

Här ger vi en kort presentation av de forskare som vi har valt att ta upp och deras användarstudier.

Kelly Broughton, högskolelektor och referenskoordinator vid ett universitet med 20 000 studenter i Ohio, undersökte användarnas perspektiv på en chattreferenstjänst genom att studera transaktionsdata och att göra en enkätundersökning (2002/2003, s. 187f.). Enkäten

kunde studenterna fylla i när de genomfört en chattsession och svarsfrekvensen låg på 34 % (209 svar) och genomfördes under en åtta månadersperiod (Ibid., s. 193).

Christina Desai, referensbibliotekarie på Morris universitetsbibliotek i Illinois, utförde en studie där alla chattkonversationer som genomförts under en månad analyserades. Syftet var främst att jämföra chattreferenstjänsten med den traditionella tjänsten men eftersom hennes resultat är intressanta och även kan användas i våra frågeställningar presenterar vi delar av den här (Desai 2003, s. 21).

Marianne Foley arbetar som systembibliotekarie på ett akademiskt bibliotek i Buffalo, där en chattreferenstjänst infördes under 2000-2001. Då genomfördes också en enkätundersökning för användarna i samband med chattsessionen. Även bibliotekariens synpunkter utvärderades i studien liksom implementationen av systemet (Foley 2002, s. 36).

Ruth A. Hodges undersökte i sin doktorsavhandling hur verktyg såsom ”pushning” av webbsidor och co-browsing upplevdes av användarna. Detta gjordes genom att studera utskrifter av chattkonversationer inom tjänsten samt att göra tre chattintervjuer med användare om deras upplevelse av sina chattsessioner (2006). Hodges hade, liksom vi, stora problem att få tag på användare därför blev det bara tre intervjuer. Vi ville ändå presentera lite om hennes resultat eftersom hon intervjuade sina informanter och frågade om deras upplevelser av tjänsten/bibliotekarien.

Jeffrey Pomerantz och Lili Luo, båda verksamma vid Institutionen för Information och biblioteksvetenskap vid universitet i North Carolina, studerade en elektronisk referenstjänst där nitton bibliotek samarbetade och tillsammans skötte en gemensam chatttjänst. Studien utfördes under tjänstens utvärderingsperiod som varade under arton månader. Många olika typer av bibliotek hade gått samman om tjänsten såsom allmänna, forsknings- och skolbibliotek. Pomerantz och Luo menar att i många studier har användarnas åsikter och upplevelser av tjänsten fångats upp direkt i samband med utnyttjandet av den (se ovan om när en användare kan avge synpunkter). Detta är oftast innan de har haft möjlighet att verkligen se om de verkligen har haft nytta av informationen och verkligen kunde utnyttja den i det syfte som den var tänkt för (Pomerantz & Luo 2006 s. 354). I sin undersökning använde Pomerantz och Luo två olika metoder; dels en enkät i direkt samband med utnyttjande av tjänsten och dels en semistrukturerad intervju som gjordes med användare som anmälde sitt intresse för detta när de fyllde i enkäten. Om användaren kunde tänka sig att delta skickades en e-post med inbjudan till en telefonintervju och intervjufrågorna ut. Intervjuerna genomfördes två veckor efter chattsessionen. Svarsfrekvensen var inte speciellt hög men 8,6 % av användarna fyllde i enkäten och av dem intervjuades 73 stycken via telefon eller e-post (Ibid., s. 355f.).

Margie Ruppel och Condit Fagan arbetar som högskolelektorer och bibliotekarier vid samma universitet som Christina Desai. De utförde en användarundersökning som bestod av två delar. Den första delen bestod av liten kortare enkät med några få frågor, med möjlighet att lämna en kommentar om referenstjänsten, denna del fick användaren fylla i när frågan ställdes till den elektroniska referenstjänsten. Den andra delen bestod av en pappersenkät med ett femtontal frågor som lämnades ut till studenter som deltog i en kurs om bibliotekskunskap och av denna fick man in femtiotvå svar. Den långa enkäten innehöll frågor av hur studenterna upplevde chattreferenstjänsten som den var och i jämförelse med en traditionell referenstjänst (Ruppel & Fagan 2002, s. 189).

David Ward arbetar som referenskoordinator vid ett av biblioteken vid universitetet i Illinois och har gjort en användarstudie där under 2003 (2005, s. 29). Han använde sig av en enkätundersökning för att få svar på tre frågeställningar angående bibliotekets chattreferenstjänst. Dessa var:

- 1) Vilken sorts arbete håller användaren på med när de vänder sig till tjänsten?
- 2) Varför vänder de sig till den här typen av tjänst och vilken sorts frågor lämpar sig tjänsten för?
- 3) Fungerar tjänsten för den typ av frågor som de ställer?

Han ville även undersöka om det fanns skillnader mellan studerande på grundnivå och forskarstuderande. Enkäten presenterades i slutet av varje chattsession och bestod endast av sju frågor där alla frågor utom en gav användaren ett antal svarsalternativ att kryssa för. Enkäten gjordes medvetet kort för att få så stor svarsfrekvens som möjligt och för att informanterna skulle svara på hela enkäten och inte hoppa över några frågor (Ibid., s. 30ff.). Samtidigt upplever vi att den var ganska kortfattad för att täcka de relativt omfattande frågeställningar som hade ställts upp av Ward. Dock lyckades han att få drygt 50 % av dem som genomförde en hel chatt under undersökningsperioden att svara vilket han själv menar är en hyfsad svarsnivå (Ibid., s. 33).

3.2 Varför, i vilka situationer och hur utnyttjar användaren den elektroniska referenstjänsten?

”Varför, i vilka situationer och hur utnyttjar användaren den elektroniska referenstjänsten?” är den första frågeställningen i vår studie, som mest rör den praktiska delen av utnyttjandet av en tjänst. Här har vi valt att presentera resultatet från vår litteraturgenomgång, som handlar om detta, under några olika frågeställningar som har varit vanligt förekommande i det material som vi har läst. Procenttalen i resultaten anges utifrån de personer som svarade i undersökningarna.

3.2.1 Hur finner användarna tjänsten?

Att få användarna att ens hitta till tjänsten kan vara svårt. Catherine Jane och Dawn McMillan som var med och startade en chattreferenstjänst vid sitt universitet på Nya Zeeland skriver att marknadsföring är väldigt viktigt. De provade olika sätt att marknadsföra sin tjänst, och de bästa sätten att få ut budskapet var genom att en student skrev en artikel om tjänsten i deras studenttidning och att skicka ut ett e-postmeddelande till alla studenter som innehöll en annons för tjänsten. Dagarna efter dessa aktiviteter märkte de en klar uppgång av utnyttjandet. De provade även andra alternativ såsom att sätta upp affischer, sätta ut tjänstens logo på olika webbsidor och dela ut reklambokmärken på biblioteken (Jane & McMillan 2003, s. 244).

I Broughtons studie hade mer än hälften av användarna hittat till tjänsten via bibliotekets webbplats (57 %). Det nästa vanligaste svaret var ett annat sätt än genom biblioteket, såsom genom lärare, en länk på en webbplats eller genom en vän. Detta förvånade Broughton och hennes medhjälpare som hade utformat enkäten, men de hade tyvärr inte möjliggjort för informanterna att berätta i enkäten hur de fann tjänsten (2002/2003, s. 194).

Pomerantz och Luo fick också svaret i sina intervjufrågor att nästan 70 % av användarna hade upptäckt tjänsten genom bibliotekets personal eller via material som tillhandahölls via biblioteket såsom bibliotekets webbplats, nyhetsbrev eller reklamblad. Annars var det vanligaste sättet att användaren hade gjort sökningar via Internet och funnit en länk (de hade

varit omedvetna om tjänsten tidigare), genom skolan eller genom vänner och arbetskamrater (Pomerantz & Luo 2006, s. 357).

Abels anser att man ska sträva efter att få användarna att lägga in referenstjänstens startsida i sina favoriter så att om man söker efter information ska biblioteket vara det lättillgängligaste alternativet och den naturliga vägen att ställa sin fråga. Att behöva gå via biblioteks webbplats för att nå tjänsten menar Abels kan kännas som ett hinder för många användare (Abels 2004, s. 159).

3.2.2 Varför använder man tjänsten?

Foley ställde frågan i sin enkätintervju varför användaren föredrar chatttjänsten framför den vanliga referenstjänsten, använda telefon eller skicka e-post. De flesta svarade att det var för att det kändes som det snabbaste alternativet, de satt och jobbade med en uppgift vid datorn och behövde svaret direkt. E-post tog för lång tid och någon svarade att de kunde jobba med en annan uppgift medan de väntade. Några hade inte möjlighet att ta sig till biblioteket och någon tyckte att det hade varit pinsamt att fråga på annat sätt eftersom han/hon borde ha kunnat svaret (Foley 2002, s. 44).

Ruppel och Fagan ställde också frågan om varför studenterna utnyttjar tjänsten och även här svarade nästan hälften av respondenterna att det berodde på bekvämligheten, de slapp lämna datorn. Det näst vanligaste svaret var att de uppskattade anonymiteten, där angav studenterna kommentarer som att man kände sig mindre blyg och man kunde fråga dumma saker utan att bli avslöjad. Nästan lika många som angav anonymitet som orsak svarade att de uppskattade snabbheten med tjänsten och flera studenter uppskattade enkelheten och tyckte att de fick bättre och mer specifika svar än i ett vanligt referenssamtal, studenterna kommenterade att de tyckte att hjälpsamheten hos bibliotekarierna var större via chatt tjänsten (Ruppel & Fagan 2002, s. 190).

Även i Pomerantz och Luos undersökning var bekvämligheten det klart vanligaste svaret på intervjufrågan varför man använder tjänsten. Användarna upplevde tjänsten som snabb, effektiv och enkel och att deras geografiska position saknade betydelse. De fick också svaret att användarna hade försökt med andra informationskällor men inte funnit svaret där, så tjänsten var en alternativ lösning. Många användare var också nyfikna på tjänsten eller hade funnit den genom en tillfällighet och velat prova. Cirka 5 % hade fått tjänsten rekommenderad av andra och valde därför att använda den medan lika stor del användarna svarade att de utnyttjade en sådan typ av tjänst för att de inte kunde språket så bra, var blyga eller att de brukade utnyttja datorn till så mycket som möjligt (Pomerantz & Luo 2006, s. 357).

Ward fann i sin undersökning, liksom även de andra gjort i sina studier, att bekvämlighet och snabbhet var de klart vanligaste motiveringarna till varför man valde att använda en chatt tjänst. Liksom i Pomerantz och Luos studie var det inte speciellt stor procent som svarade att de använde tjänsten för att slippa fråga någon vid ett direkt personligt möte (Ward 2005, s. 36f.).

3.2.3 Vilka frågeställningar har användarna?

Vilken typ av frågor ställer användarna? Det verkar vara en ganska enkel fråga vid första anblick. Det finns dock väldigt många olika sätt att gruppera frågeställningar i men det är

inget som vi går djupare in på. Vi presenterar några av författarnas val utan att göra en enhetlig indelning.

Desai delade in sina frågeställningar i fyra kategorier som hon byggde på Katz' (2002a, s. 16-18) förslag till uppdelning av referensfrågor i olika klasser.

- Rikttningsfrågor, var kan jag finna det och det?
- Snabbreferensfrågor, frågor med klara snabba svar
- Speciella sökfrågor, frågor inom ett ämne som tar lite längre tid
- Forskningsfrågor, frågor på djupare nivå inom ett ämne och som tar tid att svara på

De flesta frågor var snabbreferens eller speciella sökfrågor. Väldigt få gällde rikttningsfrågor eller forskningsfrågor. Om det var rikttningsfrågor så gällde det hur man hittade olika saker på nätet och ville ha URL adressen. Desai konstaterar att användarna verkar tycka att chatttjänsten passar bäst till korta frågor som avslutas vid sessionstillfället (2003, s. 23). Hon påpekar också att i nästan en tredjedel av konversationerna bestod öppningsfrågan av ett ord eller en fras. Desai tror att detta beror på att många användare inte väntar sig ett svar från en levande person utan tror att svaret kommer automatiskt från en sökmotor (Ibid., s. 25).

I Pomerantz och Luos intervjuer svarade mer än hälften att de behövde informationen för sina arbeten. I denna kategori räknas även in studenter som behövde svaren för sina studier. Många sökte även information som de behövde privat såsom frågor om olika hobbies. Åtskilliga informanter kände också till delar av den information som de behövde. De kände exempelvis till källan men kunde inte hitta den eller de visste en titel på en dikt men inte var man kunde finna den (Pomerantz & Luo 2006, s. 359).

Ward satte upp ett antal svarsalternativ som användaren kunde kryssa för på vilken typ av fråga man hade till den elektroniska referenstjänsten. Det fanns sju alternativ att välja mellan, och det vanligaste svaret bland hela gruppen var att man inte kunde hitta en specifik bok eller artikel. Det som var intressant och som skiljde sig mellan de forskarstuderande och de studerande på lägre nivåerna var att bland de sistnämnda kryssade nästan 30 % för alternativet att de inte visste hur de skulle starta sina projekt utan det var därför som de kontaktade tjänsten. Bland de studerande på högre nivå svarade i sin tur betydligt fler än i den andra gruppen att de kontaktade tjänsten för att de hade tekniska problem med webben eller en bibliotekskälla. Ward ser detta som naturligt att mer erfarna studenter har mer vana i sina studier och använder sig av mer avancerade sökningar i databaser och har kunskap om hur dessa fungerar och därför upptäcker mer problem med dem medan nyare studenter behöver mer hjälp med att komma igång med sina arbeten. Detta är något som man får tänka på vid användarundervisning menar Ward och lägga ner mer tid på grundläggande strategier för de vanliga studenterna och satsa på citeringsanalys, informationsåtervinning och avancerade databassökningar för de högre årskurserna (Ward 2005, s. 33f.).

3.3 Hur upplever användaren den elektroniska referenstjänsten och kommunikationen med bibliotekarien?

Vi har valt att slå samman de två sista frågeställningarna i vår studie under en rubrik i vår presentation av litteraturstudierna. Detta beroende på att det är svårt att särskilja dem inom litteraturen eftersom undersökningarna oftast fokuserat på frågan:

Hur nöjda är användarna med tjänsten? Där har både upplevelsen av själva tjänsten och kommunikationen med bibliotekarien sammansvetsats till en erfarenhet.

3.3.1 Hur nöjda är användarna med tjänsten?

Är användarna nöjda med tjänsten, vad anser de om tillgänglighet och känner de att de har kommit vidare, antingen med sitt arbete eller som informationssökare?

Broughton ställde frågor till användarna i sin enkätintervju om hur nöjda de var med sin session, om de hade funnit den information de hade förväntat sig, om de tyckte att tjänsten var en hjälp i deras arbete och om de skulle använda tjänsten igen. Här svarade över 90 % av informanterna att de hade haft nytta av tjänsten, 90 % svarade att de var nöjda med den information de funnit och 83 % tyckte att de hade haft den hjälp av tjänsten som de förväntade sig. Mer än 90 % svarade att de skulle använda tjänsten igen (2002/2003, s. 197f.).

I Ruppel och Fagans undersökning framkom ungefär samma siffror med väldigt få missnöjda användare, de flesta ansåg att de var hjälpta av de svar som de hade fått och att chatta med bibliotekarie var ett bra sätt att få hjälp. Majoriteten av användarna trodde att de endast skulle bli hänvisade till elektroniska källor när de utnyttjade en sådan typ av tjänst, samtidigt önskade mer än 90 % av dem att bli hänvisade både till tryckta och elektroniska källor (Ruppel & Fagan 2002, s. 189).

Även de flesta användare som svarade på enkätdelen av Pomerantz och Luos studie var nöjda eller mycket nöjda med tjänsten. De var också nöjda med hur lätt tjänsten var att använda, hur snabbt de fick svaret och personalens hjälpsamhet. Författarna påpekar dock att folk i allmänhet tenderar att svara väldigt positivt på den här typen frågor där de har haft personlig kontakt och varnar för att det stora positiva mottagandet kan vara lite överdrivet. Därför kompletterade de sin enkät med en fråga om användaren kunde tänka sig att rekommendera tjänsten till någon annan och där fick de också en hög positiv procentsats, vilket de tolkar som att användarna var nöjda med tjänsten (Pomerantz & Luo 2006, s.360f.).

I uppföljningsintervjuerna märkte de att det var studenterna som hade haft mest nytta av den information som de fann genom tjänsten. Studerande på lägre nivåer hörde dock till undantagen, men de som använde informationen använde den oftast inom väldigt snar framtid. Detta förklarar Pomerantz och Luo med att de studenter som inte använde informationen ofta hade lite längre tid på sig för sitt uppdrag och gärna bytte inriktning, medan de som använde den snabbt förmodligen var ute i sista minuten med sin uppgift (Ibid., s. 362).

Ward hade i sin enkät delat upp frågan hur nöjda användarna var med sin chattsession genom att användarna satte betyg på de olika svarsalternativen. De flesta användarna gav högsta eller näst högsta betyg åt kategorier såsom tidsåtgång, tillförlitlighet, användarvänlighet,

bemötande, svarets fullständighet och det allmänna intrycket. Det som urskiljde sig var upplevelsen av användarinstruktionen. Där kunde man urskilja att en större andel av användarna gett ett lägre betyg. När Ward kopplade dessa svar till en annan fråga i formuläret där användaren angivit vilken typ av uppgift som användaren ville ha hjälp med såg han ett samband. En stor del av de studenter som hade angett att de ville utnyttja tjänsten till att få hjälp att komma igång med ett projekt, sökte en speciell bok/artikel eller behövde hjälp med databaser hade gett ett lägre betyg för användarinstruktionen och detta, menar Ward, innebär att personalen måste analysera hur man ger instruktioner via chatt och arbeta på att förbättra detta (Ward 2005, s. 39).

Hodges informanter var också nöjda med tjänsten och hade för avsikt att använda den igen (2006, s. 147). Det negativa som framfördes var att det var problem med tekniken, bibliotekarien skulle visa användaren hur hon skulle göra sin sökning men co-browsingen fungerade inte utan bibliotekarien fick skicka resultatet via e-post. En annan informant hade gjort flera saker parallellt på datorn och inte uppmärksammat att bibliotekarien behövde hans uppmärksamhet vilket gjorde att hon förmodligen blev osäker på om han var med i konversationen och avslutade dialogen till hans förtret (Ibid., s. 149f.). Användarna ansåg att bibliotekarierna var mycket hjälpsamma och att de hade nytta av hur bibliotekarierna hjälpte dem igenom sökningen så att de lärde sig hur de skulle söka själva i framtiden (Ibid., s. 153ff.). Det som någon användare tyckte var jobbigt var att bibliotekarien skickat så många URL till olika sidor att hon inte visste vilka hon hade nytta av i sitt arbete (Ibid., s. 161). Samtidigt uppskattades det att bibliotekarien fanns där med sin kunskap genom hela söksessionen, att man som användare hade tillgång till dialogen skriftligt efteråt och de snabba svaren (Ibid., s. 164).

Ruppel och Fagan frågade om studenternas åsikt när de tyckte att tjänsten skulle vara öppen. Där ansåg en stor majoritet av studenterna att det var viktigast att tjänsten var öppen kvällstid under vardagarna sedan följde vardags- och helgeftermiddagar. Minst viktigt var det att kunna nå tjänsten under förmiddagar ansåg studenterna (Ruppel & Fagan 2002, s. 189). Det visade även Foleys studie där hon också undersökte hur studenterna faktiskt använde tjänsten och fann att den utnyttjades mest under måndag till torsdag då mer än 70 % av frågorna ställdes. De flesta frågor ställdes mellan kl. 13.00–17.00, men även kvällarna var populära, minst frågor ställdes under morgontimmarna (Foley 2002, s. 42).

I studierna ligger ofta fokus på de mer praktiska delarna av referenstjänsten såsom hur användarna finner tjänsten, varför de utnyttjar den, var de befinner sig och vilka frågor de ställer. Lite mindre information finns om hur de upplever tjänsten och bibliotekariens bemötande. Detta kan bero på att många studier varit av kvantitativ art och att dessa frågeställningar blir svårare att ställa. Det förefaller ändå i studierna som att flertalet användare som har prövat en elektronisk referenstjänst har positiva erfarenheter av att använda den.

4 Teori

I vår studie ville vi ta reda på användarnas erfarenheter och uppfattningar av en viss situation och här kan sense-making teorin vara användbar för oss. Den är framarbetad av Brenda Dervin som är professor i kommunikation vid Ohio State University. Teorin ger ett bra verktyg för att tolka den kommunikation som referensintervjun innebär och för att beskriva den process användarna genomgår och befinner sig i när det uppstår behov av information i vardagen (Savolainen 1993; Dervin & Nilan 1986; Dervin 1999). Av egen erfarenhet vet vi att man beter sig olika beroende på när, var, hur och varför informationsbehovet uppstår. Sense-making teorin försöker ge en bild av hur situationen spelar roll för hur en individ försöker lösa sitt informationsbehov. Även Carol Kuhlthau, professor i biblioteks- och informationsvetenskap vid Rutgers University i New Jersey, sätter användarna i fokus och menar att det är genom att sätta sig in i hur användarna upplever sin informationssökning som det går att bygga bra informationssystem (Kuhlthau 2004, s. 13). Därför har vi valt att även ha med Kuhlthau i vårt teoriavsnitt. En annan kompletterande orsak är att hon beskriver studenters situation närmare och det passar våra syften eftersom vi har koncentrerat oss på att ha studenter som informanter.

4.1 Sense-making

Dervin har alltsedan 1972 utvecklat sense-making teorin som används för att studera människors erfarenheter av, uppfattningar om och behov av informationskommunikationssystem. Teorin förklarar människors informationsbehov, som Dervin definierar som skapande av mening, och faktorer som påverkar både behov och användning av information.

I en artikel från 1986 efterlyste Dervin och Michael Nilan ett skifte från systemorienterade studier av informationsbeteende till användarorienterade där systemen bör anpassas till användaren istället för att användaren ska anpassas till systemen. Författarna kritiserade att man tror sig veta användarnas behov genom att studera hur de använder olika system, trots att man inte har undersökt vilka faktorer som gjort att användarna vänt sig till informationssystem (Dervin & Nilan 1986, s. 10ff.).

Teorin baserar sig dels på en konstruktivistisk syn där individen står i centrum och dels på antagandet om bristen på sammanhang (discontinuity) som uppstår i det verkliga livet där människor på olika sätt försöker skapa en mening i dessa förändringar (Savolainen 1993, s. 16; Dervin & Nilan 1986, s. 21). Sense-making är därmed en process som pågår hela tiden i människors vardagsliv. När problem, eller 'discontinuity', uppstår finns det flera sätt att lösa dessa på för att skapa mening. Att skapa mening innebär att skaffa sig kunskap men det finns även andra faktorer som hjälper till att skapa denna mening och som människor använder för att tolka situationer exempelvis intuition, frågor och åsikter (Savolainen 1993, s. 16). Mening skapas alltså i människorna själva vilket också innebär att man måste fokusera på individen och hur de skapar mening av den information de får.

Teorin har kritiserats för att vara alltför individualistiskt inriktad där kommunikation med andra för att skapa mening kommer i andra hand (Ibid., s. 26) men Dervin säger att sense-making är en kommunikativ process som sker internt inom individen genom tankar eller

minnen, men för att överbrygga de problem som individen upplever behövs ofta en extern kommunikation med andra (Dervin & Frenette 2003, s. 239). I sense-making teorin talas om 'gap', eller informationsbrist, som människor råkar ut för i situationer där det krävs information för att komma vidare. De frågor som då uppstår, och som också påverkas av situationen, behöver besvaras - det skapas ett gap. Det kan översättas med informationsbrist men vi väljer att fortsättningsvis använda begreppet gap då det är ett etablerat begrepp inom teorin.

Detta gap kan överbryggas med hjälp av olika strategier för att söka och konstruera information från källor. Hur individer går tillväga för att överbrygga gapet för att kunna gå vidare, dvs. vilken eller vilka strategier som de använder för att få svar kallas 'gap-bridging'. Strategier kan vara att identifiera, hitta och kombinera idéer, erfarenheter och berättelser. Man kan även råka ut för barriärer vid sina försök att överbrygga gapet där stoppet i sökandet betyder att en ny strategi behöver utformas. Hur individen sedan använder, eller inte använder, informationen man får ('use') är också ett centralt begrepp i teorin. Dessa begrepp; 'gap', 'gap-bridging', 'situation' och 'use' påverkar alltså varandra (Savolainen 1993, s. 17). Eftersom gapet uppstår mellan en persons inre värld och yttre verklighet (Ibid., s. 16) behövs en yttre källa för att hitta den information som behövs. I ett referenssamtal kan gapet vara den information som saknas och som gör att en fråga behöver ställas, och 'gap-bridging' hur och till vem de ställer frågan samt svaret som överbryggat det. 'Use' är hur individen blir hjälpt, eller inte blir hjälpt, av svaret.

Information är här en subjektiv, flexibel konstruktion som förändras beroende på/utifrån vem som mottar den. Det är användaren som nyttjar informationen på sitt sätt och för sina behov vilket gör att samma information kan se olika ut beroende på hur den har tolkats av mottagaren (Ibid., s. 18f.). Utifrån de texter som vi har läst om sense-making tolkar vi det som att informationsbehov inte kan separeras från de situationer de uppstår i och en och samma situation kan ge upphov till flera olika informationsbehov. Information som användaren fått som svar på sin fråga, kan också göra att ytterligare informationsbehov uppstår.

Verkligheten kan tolkas olika beroende på de förändringar som uppstår beroende på plats, tid och genom hur människor ser på verkligheten just här och nu (Dervin 1999, s. 730). En persons erfarenheter, behov och kontext påverkar hur han/hon tar emot, bearbetar och använder information, men det innebär inte att det sätt personen ifråga gör detta på alltid ser likadant ut. Varje situation i en kontext ser olika ut vid olika tillfällen och vid olika tider vilket gör att också nya erfarenheter uppstår i varje situation. Eftersom man handlar utifrån sina erfarenheter påverkar detta i sin tur nästa situation som uppstår. Följaktligen uppfattar också olika människor en och samma situation på olika sätt. Det är dessutom inte bara den kontext i vilken situationen uppstår som påverkar hur människor uppträder. Även andra förutsättningar i form av exempelvis utbildning, klasstillhörighet och inkomst är faktorer som kan spela in i en persons informationsbeteende. Det innebär att den information man får och kan använda i en viss situation för att lösa problemet – överbrygga gapet - inte är användbar i en annan situation och informationen kan vara oanvändbar för en annan person i en liknande situation. Människor ställer frågor utifrån den kontext och situation de befinner sig i just här och nu (Dervin & Frenette 2003, s. 238).

De beter sig och reagerar alltså olika beroende på situation, tidigare erfarenheter, vanor och på när dessa händelser inträffar. De gör, tänker, känner och utvärderar för att förstå sin värld och de gör detta beroende på var, när, hur och varför. Det betyder att man egentligen inte kan förutse människors beteenden. Däremot kan man genom att lyssna på människors erfarenheter

i olika situationer och sammanhang få en bild av vad som kan förändras eller förbättras, vilket vi försöker göra i denna studie.

4.2 Informationssökningsprocessen

Kuhlthau har genom att studera skolungdomars reaktioner och angreppssätt när de skulle samla information utföra självständiga skolarbeten skapat en modell för en informationssökningsprocess. Den innehåller sex steg och beskriver för varje fas som ska utföras tankar och känslor som studenten kan känna, vilka strategier och handlingar som bör planeras och genomföras och vilken sinnesstämning studenterna hade vid tillfället (Kuhlthau 2004, s. 40f.).

De sex steg som ingår i modellen är följande;

1. Task Initiation
2. Topic Selection
3. Prefocus Exploration
4. Focus Formulation
5. Information Collection
6. Search Closure

(Kuhlthau 2004, s. 45)

Modellen bygger liksom Dervins teori (Savolainen 1993, s. 16f.) på ett konstruktivistiskt tänkande där lärandet är en unik process för varje individ där han/hon av ny information skapar en innebörd utifrån sitt eget perspektiv som bygger på tidigare kunskaper och erfarenheter. I detta tänkande ingår även vilka känslor människor upplever när de går igenom en sådan här process (Kuhlthau 2006, s. 17). Kuhlthau menar att det som skiljer hennes modell från Dervins sense-making teori är att Dervins teori är mer generell och att den även gäller för informationssökning i vardagssituationer. Kuhlthaus egen modell förutsätter att en speciell uppgift tilldelas en person och att denna uppgift påbörjar individens process att söka information och hela vägen tills ett resultat kan redovisas och utvärderas (Kuhlthau 2004, s. 196).

Steg 3 och 5 i Kuhlthaus informationssökningsmodell beskriver vi lite närmare eftersom vi tror att det är inom dessa steg som studenter mest vänder sig till en elektronisk referenstjänst med sina frågor. Steg 1 och 2 i modellen, där eleverna förbereder sig och väljer ett ämne, kan behöva flera diskussioner med olika mediatorer (Kuhlthau 2006, s. 44, 46). Då kan den elektroniska kommunikationen förväntas bli för tidskrävande. I steg 4 är det studenterna själva som antingen väljer och bestämmer fokus och i steg 6 avslutas sökarbetet (Ibid., s. 48, 50) då fokus ligger mer på individuellt arbete hos studenten som då inte behöver så mycket kontakt med andra. Vi förväntar oss inte att studenterna vänder sig till en elektronisk referenstjänst för att lösa detta.

Steg 3 innebär att eleven närmare ska utforska informationstillgången inom det valda ämnet. Här ska man hitta material, läsa mycket dokument och teckna ned viktiga fakta och olika källor. Här är det viktigt att eleven försöker vara flexibel menar Kuhlthau och verkligen utforskar olika källor (Ibid., s. 85). I denna fas kan det vara svårt som student att beskriva vad man verkligen söker efter och känslor som kan dyka upp är förvirring och osäkerhet (Ibid., s.81). Kuhlthau påpekar också att det är viktigt att bibliotekarierna visar eleverna bibliotekets

tillgångar och vilka sökmöjligheter som finns och även hjälper dem att hitta ämnesord (Ibid., s. 93).

Steg 5, Samla information, innebär för eleven att han/hon ska samla ihop sitt material och avgränsa det så att det motsvarar det fokus som är tänkt för uppgiften eller eventuellt anpassa fokus till materialet. Nu ska eleven använda sina sökord och hitta mer användbart material i olika källor. Inom denna fas bör eleven ha stor hjälp av bibliotekets personal och Kuhlthau menar att nu ökar oftast intresset hos eleverna och de inser hur arbetet kommer att formas och de känner självförtroende att klara av det (Ibid., s. 141-153).

Studenter går igenom olika steg när de söker information då individen kan uppleva olika känslor under tiden. Då är det viktigt hur bibliotekarien delar med sig av sina kunskaper så att eleven både känner sig säkrare och utvecklas som informationssökare. I en elektronisk referenstjänst misstänker vi att fokus ligger på de steg där studenten utforskar informationstillgången inom sitt ämne och senare samlar ihop och avgränsar sitt material.

Kuhlthau menar att det är lika viktigt för eleven att lära sig om hur man söker information som att tillgodogöra sig den information som han/hon finner till skoluppgiften. Ofta glöms de faktauppgifter som eleven har sammanställt bort men processen att söka information är något som eleven bör få med sig för att kunna utveckla och använda inom olika situationer. Kuhlthau påpekar att det är viktigt att eleverna är medvetna om tankar och känslor som kan komma under processen för att ha möjlighet att öka sin medvetenhet och lättare arbeta sig igenom dessa känlostadier (Ibid., s. 25). Om användarna upplever att de har lärt sig något om informationssökning är något vi har undersökt i vår studie och hur de känner sig inför kontakten med en elektronisk referenstjänst.

Slutligen studerar vi också hur användarna upplever bibliotekarien, som Kuhlthau själv benämner som en formell mediator. Familj och vänner tillhör elevernas informella mediatorer som är viktiga i inledningsskedet av processen när eleverna ska välja ämne (Kuhlthau 2004, s.43).

Den formella mediators roll är förutom bibliotekarien även studenternas lärare men det är bibliotekariens förmedlingsroller som Kuhlthau (2004, s. 114-120) närmare beskriver och delar in i fem nivåer;

Nivå 1 där bibliotekarien fungerar som en Organizer (organisatör) som inte har någon direkt förmedlingsfunktion mot användaren

Nivå 2 där användaren ställer en enkel snabbpreferensfråga till bibliotekarien som hon/han genom att vara en Locator (lokalisatör) kan ge en direkt källa eller ett svar till. Frågorna är enkla och avslutas vid det aktuella tillfället.

Nivå 3 bibliotekarien förväntar sig att möta användaren en gång. Användaren har ämne som hon/han vill ha mer information om eller ett problem som måste lösas. Bibliotekarien fungerar som Identifier (identifierare) och användaren får ofta ett antal källor att välja mellan, de anges dock inte i någon prioritetsordning. Denna nivå fungerar bäst när användaren håller på att identifiera sitt fokus eller är klar med detta och håller på att samla information, i de tidigare faserna av informationssökning kan användaren känna sig dränkt i information.

Nivå 4 bibliotekarien fungerar som en Advisor (vägledare). Här följer bibliotekarien upp källorna på ett annat sätt och visar användaren hur och i vilken ordning de kan utnyttjas. Dock tas ingen hänsyn till användarens speciella situation där hänsyn tas till hur långt han/hon kommit i informationssökningsprocessen eller tidigare kunskaper inom ämnet, samma förmedlingsprincip används för alla

Nivå 5 den högsta nivån där bibliotekarien fungerar som en Counselor (rådgivare). Bibliotekarie och användare förväntas mötas ett antal gånger och användaren blir hjälpt utifrån sitt eget unika perspektiv under alla stegen i informationssökningsprocessen. Här finns ett helhetstänkande där det inte finns ett rätt svar och en rätt ordning utan allt utgår från användarens behov och dennes kunskaper.

5 Metod

I detta kapitel beskriver vi vilka metoder vi använt oss av i studien samt hur och varför. Vi beskriver även problem och tankar i samband med intervjuerna och analysen av resultaten.

I vår empiriska studie ville vi ta reda på i vilka situationer människor använder och hur de upplever en elektronisk referenstjänst och ansåg då en kvalitativ studie vara det bästa sättet för att kunna analysera och tolka detta. Kvalitativa studier handlar just om att tolka och analysera människors handlingar, åsikter och tankar och det innebär också att vi måste vara noga med att förklara, motivera och redogöra för hur vi genomfört denna studie (Widerberg 2002, s. 18).

5.1 Metodval och genomförande

Vi har valt kvalitativa intervjuer som metod och ville utgå från de frågeställningar vi har men utan att ha helt färdigformulerade frågor. Vår undersökning har ett användarperspektiv där våra åtta användare själva har berättat om sin verklighet med egna ord och där vi, genom att tolka det de berättade, försökt förstå deras verklighet. Med verklighet menar vi den situation användarna befann sig i, deras förväntningar på tjänsten och deras erfarenheter och upplevelser av tjänsten, just vid intervjutillfället (Widerberg 2002, s.16). Att vi ville höra användarnas egna berättelser utifrån deras kontext innebar, menar vi, att intervjuer var den enda möjligheten.

Vi diskuterade andra metoder, som till exempel enkäter, men de gav inte samma möjligheter att kunna ställa följdfrågor för att förstå bättre och för att kontrollera att vi tolkade deras berättelser rätt. Det kändes också lättare att genom samtal med en annan människa kunna uttrycka sig så att den andre förstår vad man menar än att göra detta i skrift. Vi antog också att intervjuer skulle ge oss möjlighet till ett rikare och mer nyanserat material. Eftersom den elektroniska tjänsten sker via skrift behövde vi vara uppmärksamma på att denna förförståelse, att vi upplever att det är lättare att uttrycka sig i tal än i skrift, inte också gjordes till informanternas åsikt.

Om intervjuer verkligen ger en bild av informanternas vardag diskuteras av flera författare, exempelvis Alan Bryman, som menar att det finns mycket som påverkar hur informanterna besvarar frågor. Deras uppfattning om oss kan spela roll liksom hur vi ställer våra frågor och vilken kontakt vi får sinsemellan (1997, s. 137f.). Kontakten får inte bli för formell men får samtidigt inte vara för informell. Vi försökte vara väl förberedda och medvetna om vad det var som vi behövde veta för att kunna besvara våra frågeställningar, men samtidigt låta informanterna få uttrycka sig på sitt sätt. Även miljön för intervjun kan spela en roll för de svar vi får (Widerberg 2002, s. 93). Dessa aspekter hade vi också i åtanke när vi skulle boka plats för intervjuerna och vi gav informanterna möjlighet att välja miljö. Av våra åtta informanter valde sex biblioteket medan två informanter av geografiska skäl ville intervjuas per telefon.

Vi menar ändå att öppna informella intervjuer var bästa sättet att få svar på våra frågeställningar, dvs. en halvstrukturerad typ av intervju, och som stöd för våra frågor utnyttjades en intervjuguide (Bilaga 1). Frågorna är baserade på våra frågeställningar, de

teorier som vi behandlar och vår litteraturgenomgång där grunden är användares informationsbeteende.

Vi fick i några fall utesluta ett par frågeställningar. Ett exempel är några av delfrågorna kring användarens förväntningar och upplevelser av bibliotekarien, eftersom frågan informanten ställde till tjänsten var av sådan art att han/hon inte blev guidad eller fick information kring hur man söker själv och därför inte hade någon möjlighet att besvara dessa frågor (se även avsnitt om Urval).

Jan Trost avråder från att ställa frågor som innehåller ordet ”Varför”. Han menar att det ofta används för att ifrågasätta något eller att den som intervjuas ska svara med ett orsaksförhållande som det kan vara svårt att ställa följdfrågor till. Trost anser att det är bättre att ställa raka och enkla frågor på ett språk som är anpassat till den intervjuade så den förstår innebörden av det man frågar (2005, s. 75-84). Vår ambition var att utforma intervjuerna till ett samtal eller dialog med frågor av typen Hur...? På vilket sätt... och Berätta om... där vi hade möjlighet att ställa följdfrågor och be om förtydliganden för att försöka förstå vad och hur informanten menade vid oklarheter eller där missuppfattningar kunde uppstå. Av denna anledning ville vi båda två delta vid intervjutillfällena, där den ena fokuserade på vad informanten berättade och den andre på kroppsspråk och tonfall. Det innebar också att vi använde oss av inspelningsutrustning – i vårt fall en MP3-spelare. Vi ville koncentrera oss på vad informanten svarade och gjorde, inte på att få det dokumenterat i skrift. Helheten gjorde att man kunde dra en slutsats, exempelvis via ansiktsuttryck, tonfall mm som ju inte syns i utskrifter. Förutom att vi inte behövde skriva ner allt, kunde vi registrera tonfall och också hinna anteckna andra iakttagelser kring intervjumiljö samt reaktioner från den intervjuade som en MP3-spelare inte kan registrera.

Två informanter ville intervjuas per telefon vilket innebar att vi inte kunde fullfölja alla dessa intentioner fullt ut men å andra sidan ansåg vi, efter att ha genomfört fem intervjuer, att våra frågor inte gav upphov till någon större förändring i ansiktsuttryck och kroppsspråk. Vi kände oss dessutom mer vana som intervjuare och tyckte att vi kunde genomföra intervjuer på egen hand där så krävdes. Detta skedde i telefonintervjuerna samt i ytterligare ett fall där geografiska och tidsmässiga hinder gjorde att bara en av oss kunde genomföra intervjun. En nackdel var att som ensam intervjuare var det svårt att både fokusera på samtalet och ha kontroll över vilka frågor som redan besvarats och vilka som behövde upprepas och återvändas till. Även dessa intervjuer spelade vi in via MP3.

Efter att ha läst igenom utskrifterna för samtliga intervjuer tyckte vi ändå att dessa intervjuer som gjordes av endast en intervjuare inte avvek från övriga intervjuer och därför kan användas i vår studie.

En nackdel med att vara två intervjuare är att informanten kan känna sig underlägsen men det var något vi försökte eliminera genom att inte sätta oss bredvid varandra och också genom att försöka göra intervjun till ett samtal i form av ”Kan du berätta om” frågor och vi berättade redan i den första personliga kontakten via e-post att vi skulle vara två intervjuare.

Vi genomförde intervjuerna under en tidsperiod av cirka en och en halv månad. Varje intervju tog ungefär 25 minuter, telefonintervjuerna blev något kortare vilket vi tror beror på att vi inte kunde komplettera varandra på samma sätt som när vi var två. Vi gjorde som mest två intervjuer på en dag och detta skedde vid två tillfällen.

Den etiska aspekten är viktig i alla delar av studien. Informerat samtycke är en fras som kan

innebära mycket. I vår studie betyder det att informanternas konfidentiella situation måste garanteras, att vi i vår första personliga kontakt berättade om syftet med studien och varför vi ville intervju. Vi frågade även informanterna om i vilken utsträckning de ville ta del av resultatet av studien. I den samtalsmiljö vi försökte uppnå, där informanterna förhoppningsvis kände att vi var genuint intresserade av deras åsikter och erfarenheter och kände sig trygga att säga sin mening innebar också ett ansvar att respektera deras vilja. Däremot kan inte den intervjuade komma efter intervjun och ångra det som sagts, detta är något som Trost poängterar starkt, efter intervjun är det intervjuaren som bestämmer över materialet (2005, s. 43). Ingen av våra informanter ångrade något av det de hade sagt och samtliga ville ta del av våra resultat.

5.2 Urval

Det är inte bara bibliotek som har elektroniska referenstjänster utan det finns även tjänster såsom *Fråga en expert*, *Fråga forskarna* eller *Lapponica – nordlig informationstjänst*. I vår studie avser vi endast Fråga biblioteket - forskningsbibliotek, som är en del av den elektroniska referenstjänsten Fråga biblioteket. Denna tjänst är tillgänglig för allmänheten och bygger på ett samarbete mellan ett antal svenska folk- och forskningsbibliotek, här ingår även Fråga teknikbiblioteken, Fråga på andra språk och Fråga barnens bibliotek. Vi valde denna inriktning eftersom folkbiblioteken, vid vår första kontakt, inte hade möjlighet att hjälpa oss nå informanter (se avsnitt om Problem och reflektioner).

Vår möjlighet att påverka urvalet blev begränsat vilket vi hade klart för oss tidigt. Detta hänger till stor del samman med Personuppgiftslagen (PuL) som säger att en persons personliga uppgifter inte får lämnas vidare (Isaksson 2007). I 3 § står att personuppgift är ”all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet” (SFS 1998:204 1998). 10 § säger att behandling av personuppgifter bara får behandlas om den registrerade samtyckt till det eller om det finns en intresseavvägning (Ibid.). Det är, som vi förstått det, den personuppgiftsansvarige som avgör detta (Broms 2005, s.187f.) och i vårt fall måste samtycke fås av de registrerade. Det innebär att referenstjänster som användare kontaktar och eventuellt lämnar personliga uppgifter till inte får lämnas vidare av tjänsten. Av denna anledning behövde vi ta hjälp av den bibliotekspersonal som tar hand om användarnas frågor för att kunna skicka ut ett kontaktbrev till användarna. I vårt kontaktbrev gav vi en mycket kort presentation av oss och varför vi ville komma i kontakt med dem (Bilaga 2). Den utförligare presentationen av syftet med intervjuerna och studien och oss själva lämnade vi till de användare som gav biblioteket tillstånd att skicka deras e-postadresser till oss.

Vi hade ändå från början tre punkter klara för oss angående vårt urval av informanter:

1. Första urvalet kunde vi bara påverka till en del. Det var bibliotekarierna på Fråga biblioteket – forskningsbibliotek som besvarade frågorna i referenstjänsten, som valde ut till vilka de skulle skicka vår förfrågan om intervju. Vi kunde endast uttrycka önsningar. Vårt önskemål var att de tillfrågade ställt frågor av sådan art att en referensintervju genomförts när användaren utnyttjade referenstjänsten.
2. I detta steg två kunde vi endast påverka genom att få användarna som fick vår förfrågan att känna sig motiverade att avstå en timme av sin tid för att bli intervjuade. Trost menar att intervjuer inte bör vara för långa, det är viktigt att respektera andra människors tid (2005, s. 62). Här var det viktigt att fånga möjliga

intervjupersoners intresse att delta i vår studie genom att utforma ett intressant kontaktbrev.

3. Möjligheten att välja informanter i detta sista steg berodde på om och hur stor svarsfrekvens vi skulle få på vårt kontaktbrev.

Det visade sig att varken vi eller, vad vi vet, Fråga biblioteket – forskningsbibliotek kunde göra något större urval. Vårt första önskemål, att frågan användarna ställde skulle vara mer komplex, försökte bibliotekarierna emotse men skickade till slut de som samtyckte till att deras e-postadress lämnades vidare till oss. Hur detta såg ut exakt och hur stor del som inte gav sitt samtycke har vi inga uppgifter omkring. Den enda kommentaren vi fått var från en bibliotekarie som skickade e-post till oss och sa att svårigheten med att hitta informanter som ställt mer komplexa frågor kanske berodde på att studenternas uppsatsskrivande inte kommit igång ordentligt vid denna tidpunkt. En fråga vi också har ställt oss är om vårt kontaktbrev inte var tillräckligt intressant. De informanter vi har fått har alltså övervägande ställt lite enklare frågor till referenstjänsten vilket har gjort att en del frågor i vår intervjuguide har varit svåra att svara på.

Ett problem som eventuellt kunnat uppstå hade varit om referenstjänsten valt att sända förfrågan bara till nöjda användare, men samtidigt är det svårt för dem att veta i vilken utsträckning användarna är nöjda. Ofta är användarna anonyma, med bara korta signaturer, när referensintervjun genomförs och enda sättet att få veta om användarna är nöjda eller missnöjda är om användarna själva ger respons direkt efter referensintervjun eller om man kontaktar dem på det sätt som vi har gjort.

5.3 Analys och tolkning

Vår avsikt var att efter intervjuerna skriva ut dem, gå igenom materialet och därifrån utgå från vårt syfte och våra frågeställningar samt Dervins sense-making teori och också Kuhlthaus teori kring informationssökning. Samtliga intervjuer transkriberades och skrevs ut på papper. Vi har i princip följt Karin Widerbergs idéer för hur en analys kan genomföras. Hon menar att helheten men också delarna i materialet är viktiga (2002, s. 148) och exemplifierar med hur det ofta är så att man, via helhetsperspektivet, upptäcker något som egentligen inte kan pekas ut exakt i en utskrift eller i en separat intervju. Att först läsa igenom hela materialet översiktligt för att få en helhetsbild och kanske idéer för den fortsatta tolkningen tyckte vi var bäst, men även att sedan tolka varje intervju i detalj (Ibid., s. 162).

Vid genomläsningen avlägsnade vi material som vi ansåg irrelevant för våra frågeställningar och syfte (Kvale 1997, s. 156). Efter genomläsning plockade vi ut de teman vi tyckte oss upptäcka. I första hand utifrån våra frågeställningar men där vissa delar har kommit mer i fokus beroende på de svar som våra informanter gav i intervjuerna. Enligt sense-making teorin utvecklar användaren strategier under sin informationssökning och dessa strategier påverkas av det sammanhang han/hon befinner sig i och av erfarenheter användaren har och får under sin informationssökning. Vi valde därför teman utifrån situationen där hur, varför och när användaren valde denna tjänst, hur det aktuella informationsbehovet såg ut samt förväntningar, upplevelser och tidigare erfarenheter av informationssökning ingår, för att få en uppfattning om detta. Dit hör inte bara hur och varför tjänsten kontaktades utan också tillgänglighet, användarundervisning och anonymitetsaspekt. Vi försökte även, utifrån Kuhlthaus informationssökningsmodell och teori om bibliotekariens förmedlingsroller, få en

bild av när i sin informationssökning användaren tar kontakt med referenstjänsten och vilken roll bibliotekarien har. Kommunikationen med bibliotekarien, anledningen till kontakten, utvecklingen i informationssökning samt förväntningar och upplevelser är teman som ger oss möjligheter att analysera detta. Vi avslutar analyskapitlet med en övergripande analys av användarnas informationsbeteende och bibliotekariens förmedlingsroller utifrån de använda teorierna. Andra teman hade varit möjliga som exempelvis uttalanden från informanterna om marknadsföringen av tjänsten dit även vilka möjligheter som finns inom tjänsten hör, men vi har valt att inte analysera detta djupare då vår kunskap kring marknadsföringen är otillräcklig. Vi har däremot valt att, i samband med förväntningar och upplevelser samt tillgänglighet, analysera hur detta kan påverka användarens informationsbeteende.

Några tolkningar gjordes redan vid intervjutillfällena och vi ställde då återkopplande frågor för att få dessa tolkningar verifierade och i några fall fick vi korrigera våra tolkningar då de inte stämde. Vi fann även i analysfasen några teman som vi gärna hade utvecklat men som vi missade att ställa frågor om vid intervjutillfällena. Det finns också delar där vi kunnat ställa mer djupgående frågor för att bättre kunna klargöra vad informanten menade. Vi har i något fall gjort meningstolkningar där vi ansett detta nödvändigt då informanten inte klart uttalat en åsikt men där helheten i intervjumaterialet gör att vi anser denna tolkning riktig. Genom att först ha analyserat materialet individuellt för att sedan kontrollera dessa tolkningar med den andre har vi försökt validera de tolkningar som behövt göras och undvika att dessa tolkningar är resultatet av egen förförståelse. Det har resulterat i att några tolkningar strukits då vi konstaterat, efter flera diskussioner, att tolkningen som gjorts bara stöds av en av oss.

5.4 Generalisering och giltighet

Eftersom våra informanter inte valdes ut genom ett slumpmässigt urval fungerar det inte, enligt Kvale (1997, s. 210), att göra en statistisk generalisering. Den statistiska generaliseringen bygger på just ett slumpmässigt urval och att resultaten kan kvantifieras, vilket våra resultat inte heller kan. Han beskriver emellertid även andra former av generalisering såsom naturalistisk och analytisk generalisering. Den analytiska generaliserbarheten bygger på att erfarenheten från en studie hjälper till att förutsäga vad som kan ske i en annan situation, här studeras också vilka likheter och skillnader som finns mellan de olika situationerna. Den naturalistiska generaliserbarheten grundar sig på erfarenheter och växer fram ur tyst kunskap om olika tillstånd som leder till förväntningar och som genom verbalisering övergår till en uttalad påståendekunskap (Ibid., s. 210).

Även om vårt material inte är så omfattande ger det en bild av hur universitets- och högskolestuderande, som har erfarenhet av en elektrisk referenstjänst, använder och upplever en sådan tjänst. Detta styrks även i många fall av den tidigare forskning som vi har läst och våra utvalda teorier. Vårt resultat gäller framför allt studenter som är nybörjare på elektroniska referenstjänster och som har datorvana, men som inte är uppvuxna med datorer på det sätt som personer födda på 80-talet och senare är. Detta är gemensamt för våra informanter i likhet med att de är vana informationssökare som har studerat en längre tid. Det är en ganska stor grupp av studenter som hamnar inom denna ram och vår studie visar hur en del av dessa personer kan uppleva sin kontakt med en sådan här tjänst i ett inledningsskede.

Reliabilitet innebär att upprepade mätningar ger samma resultat vilket kan vara svårt att påvisa i en kvalitativ studie eftersom det handlar om personers upplevelser, tankar och känslor. Vi har dock försökt att vara noggranna vid transkribering av intervjuer och vid beskrivningar av hur vi har arbetat under processens gång. Ett exempel är de diskussioner som förts kring hur vi tolkat uttalanden från informanter (se 5.3).

Validitet avser att forskaren verkligen mäter det som är avsikten med studien. Här är det också viktigt att vår arbetsprocess är väldokumenterad, att våra frågeställningar och syfte är tydliga och kan besvaras av våra frågor i intervjuguiden. Den litteratur som vi har valt och våra teorier är även de en grund för att stärka giltigheten i vår uppsats.

Vi har försökt beskriva vårt tillvägagångssätt i denna studie i alla dess delar och redovisa de ställningstaganden vi gjort under arbetets gång för att ge läsaren möjlighet att avgöra dess validitet och reliabilitet.

5.5 Problem och reflektioner

Ett av våra största problem under arbetets gång har varit att få tag på informanter till våra intervjuer. Det började bra när vi nästan direkt fick en kontakt på referenstjänsten Fråga biblioteket som sa att de skulle försöka hjälpa oss att få tag på personer att intervjua. Innan vi närmare hann diskutera tillvägagångssätt fick vi besked om att de nog tyvärr inte hade tid eftersom det skulle ske stora förändringar av tjänsten under våren och sommaren. Detta hade vi naturligtvis förståelse för. Istället satte vi upp lappar på anslagstavlor på högskolan i Borås samtidigt som skolans administratörer av Luvit (en lärplattform för distansundervisning) la ut en efterlysning åt oss i många årskurser. Båda sätten saknade tyvärr framgång. Då kontaktade vi Kungliga biblioteket men det gav inte heller något resultat. Stockholms universitetsbibliotek var också mycket hjälpsamma, samtidigt som de svarade på en användares fråga skickade de ett meddelande till användaren om de fick lämna ut hans/hennes mailadress till oss. På detta sätt fick vi ett positivt svar och vi hade en e-post växling med en person som vi i det närmaste hade bestämt att vi skulle träffa i Stockholm. Tyvärr drog sig personen ur intervjun vid denna tidpunkt. Då kontaktade vi ett av de större högskolornas bibliotek som var intresserade att hjälpa oss under förutsättning att fall fler bibliotek runtom i landet var involverade, vilket de då inte var och detta fick till följd att denna kontakt inte gav något resultat.

I början av hösten hade vi fortfarande inga informanter vilket gjorde att vi var tvungna att fundera på alternativa tillvägagångssätt att få tag på personer att intervjua. Vi bestämde oss för att kontakta samtliga forskningsbibliotek som deltar i tjänsten Fråga biblioteket och dels att fråga personer i vår bekantskapskrets om de använt sig av en sådan tjänst eller skulle kunna tänka sig att göra detta. Vi fick respons från ett av dessa forskningsbibliotek som lyckades förmedla fem informanter. Tre informanter har vi fått genom att fråga personer i vår närhet. De tillfrågades om de kunde tänka sig att kontakta Fråga biblioteket – forskningsbibliotek men vi gav inga direktiv kring vare sig vad, eller hur de skulle fråga och vi talade heller inte om vilka frågor vi skulle ställa vid intervjun för att inte påverka mer än att de är bekanta med oss. Ingen av dessa tre informanter hade kontaktat tjänsten tidigare men en av dem kände till att den fanns. Utifrån de svar vi fått från dessa informanter anser vi att de inte avviker från övriga informanters svar och därför kan användas i vårt resultat.

6 Resultatredovisning

I detta kapitel redovisar vi resultatet av våra intervjuer. Först ger vi en redogörelse för omständigheterna kring intervjuerna, sedan en kort presentation av våra informanter för att avsluta med en redovisning av det resultat som vi fick fram. Vi har till största del valt att följa teman enligt strukturen i vår intervjuguide när vi redovisar vårt resultat.

Vi har intervjuat åtta studenter vid olika högskolor/universitet i Sverige som vid ett eller flera tillfällen har kontaktat den elektroniska referenstjänsten Fråga biblioteket – forskningsbibliotek för sina studier. Som vi beskrivit i kapitel 2.1 genomförde vi de första fem intervjuerna tillsammans vid ett personligt möte med informanten. Detta underlättade för oss att kunna vara koncentrerade lyssnare samtidigt som vi hade lätt att följa vår intervjuguide. De tre sista intervjuerna genomförde vi ensamma, två av dem ägde rum via telefon efter önskemål från informanterna och den sista genom ett personligt möte där bara en av oss kunde närvara av geografiska skäl. Alla informanter accepterade att våra intervjuer spelades in på MP3-spelare. Efter intervjuerna skrevs innehållet ner direkt och vi gick båda igenom texten flera gånger för att reda ut eventuella frågetecken.

Vi presenterar här våra informanter för att ge en bild av deras kontext och tidigare erfarenheter. Av de intervjuade var två män och sex kvinnor och vi vet inte om könsfördelningen haft någon betydelse för denna studie men eftersom vår undersökning inte bygger på ett genusperspektiv har vi valt att bortse från denna eventuella påverkan då den, som vi anser, inte varit framträdande. Vi har åtminstone inte kunnat se någon större skillnad i de svar vi fått från män respektive kvinnor i denna studie. I presentationen finns en del generella och allmänt hållna detaljer för att informanternas identitet inte ska äventyras, därför är också deras namn fingerade.

Vi kommer i fortsättningen att referera till Fråga biblioteket – forskningsbibliotek som **tjänsten** i texten.

Anna är 25 år och distansstuderande vid högskola och vikarierar ibland inom det yrkesområde hon nu studerar. Anna har tidigare studerat utomlands inom ett helt annat ämnesområde och hon har även läst olika fristående kurser. Hennes informationsbehov uppstod när hon, inom en av dessa fristående kurser, ville få hjälp att komma igång med ett ämne som hon blivit tilldelad. Hon använde tjänsten genom att först ta kontakt via e-posten och, i ett senare skede av arbetet, använda sig av chatten. Det var första gången hon kontaktade tjänsten.

Bengt är 30 år och har studerat enstaka kurser inom olika ämnesområden och är nu i slutet av en längre utbildning. Hans informationsbehov uppstod inom utbildningen när han ville se om en specifik källa fanns på biblioteket innan han fysiskt besökte det. Han kontaktade tjänsten via chatten och hade tidigare använt sig av tjänsten en gång, då ställde han sin fråga via e-post.

Camilla 47 år, forskarstuderande som skriver en avhandling. Hon har tidigare studerat upp till fil.mag. och arbetade ett antal år efter detta. Camilla behövde hjälp att finna lösning på ett problem med att skapa automatiska referenser och kontaktade därför tjänsten via e-post. Hon har haft kontakt med tjänsten tidigare, även då via e-post.

David som är 50 år, har arbetat i många år men studerar nu på deltid. Han har använt sig av tjänsten två gånger när han behövt material till sina studier och då har han utnyttjat chatten.

Vid ena tillfället försökte han finna en tidskrift utan att lyckas och vid andra tillfället för att fråga om en källa fanns på biblioteket.

Erika, 48 år, är forskarstuderande som skriver på sin avhandling. Hon har en längre utbildning sedan tidigare och varit yrkesverksam i flera år före nuvarande utbildning. Erika behövde finna en källa för sin avhandling och kontaktade tjänsten via e-posten. Eftersom hon inte blev hjälpt av det svaret vände hon sig till chatten och ställde samma fråga en gång till. Dessa tillfällen var hennes första kontakter med tjänsten.

Felicia är 42 år och har varit yrkesverksam i flera år efter sin gymnasieutbildning. Numera är hon distansstuderande vid högskola och i slutet av sin utbildning. Felicia arbetar extra dels inom utbildningens yrkesområde och dels inom sitt tidigare yrkesområde. Informationsbehovet uppstod då hon ville få bakgrundsinformation kring ett studiearbete och hon tog då kontakten med tjänsten via e-post. Hon hade ingen tidigare erfarenhet av informationssökning på detta sätt.

Gunilla, 24 år, studerar sista året vid universitet. Hon kontaktade tjänsten för första gången, via chatten, för ett studiearbete. Gunilla behövde hjälp att finna en källa som hon tidigare, utan framgång, försökt finna på egen hand.

Helena är 33 år och har tidigare studerat utomlands men är nu distansstuderande vid högskola i Sverige samtidigt som hon arbetar. Helena behövde finna information för en uppsats och kontaktade tjänsten via e-post för att få tips på länkar och böcker. Hon hade ingen tidigare erfarenhet av tjänsten.

6.1 Varför just den här tjänsten?

Alla informanter utom två hade funnit tjänsten via bibliotekets webbplats. De hade varit inne där för att hitta möjliga informationsvägar och då sett att tjänsten fanns. David kommenterade att det inte var några problem att hitta till den när man började leta efter ett sätt att fylla sitt informationsbehov. Anna hade hört talas om tjänsten men aldrig använt den då hon blev påmind av en kompis. Även Helena hade hört talas om den via vänner. Anledningen till att de flesta informanter valde bort andra sökmöjligheter via nätet var att deras frågor var av den typ att biblioteket var det enda alternativ som fungerade som informationskälla. Anna valde bort sökmotorer såsom Google vid sin informationssökning för att hon tänkte att dels brukar det bli så många träffar dels känns inte träffarna alltid så tillförlitliga, det kändes säkrare att fråga en bibliotekarie som borde ha bättre ”koll”. Även Felicia tyckte att andra sökmotorer tenderar att ge för många träffar som svar, hon önskade sig ett mer komprimerat svar med tips på databaser, länkar och sökord som hon kunde utnyttja. Helena önskade sig ett mer omfattande svar med olika tips.

6.2 Anledning till kontakten

Bengt sökte efter en speciell tidskrift som han undrade om biblioteket hade. Han hade tidigare skickat en fråga via e-post men såg vid detta tillfälle att chatten var öppen och passade på att prova den. Bengt sitter mycket hemma och söker och när han behöver något på biblioteket vill han vara säker på att materialet finns tillgängligt eftersom han har en bit att åka. Nu var detta

en elektronisk tidskrift som han letade efter och som han inte tror att han hade hittat utan hjälp. Han gillar inte att söka själv utan tycker att det är lätt att missa saker och är tacksam för hjälp ”All hjälp tar man liksom emot”. Han föredrar att kunna ta kontakt via dator framför att använda telefon.

David satt också hemma när han ställde sin fråga om en viss bok fanns på hyllan på biblioteket. Det var kanske inte en akut fråga egentligen men han kommenterar att när man sitter med problemet vill man gärna ha ett direkt svar. Det var precis som i Bengts fall en kontroll för att inte behöva åka till biblioteket i onödan. I hans tidigare, första kontakt, med tjänsten var det för att kontrollera om biblioteket hade en speciell tidskrift vilket också gjorde att biblioteket var den enda sökmöjligheten. David sa också att han inte visste om han kunde ringa om sådana här ärenden, i så fall hade det varit hans förstahands val vad gäller kontakt. Hade han befunnit sig på skolan hade han gått ner och pratat direkt med bibliotekarien. David förstår inte riktigt mervärdet med chatt annat än om man kan återanvända den information som kommer fram och lagra den i en databas. Han upplever att det tar längre tid med en konversation via dator än en dialog ansikte-mot-ansikte eller via telefon.

Erika behövde hjälp med att finna en artikel som hon inte kunde finna själv och vände sig då till tjänsten, annars brukar hon hitta det mesta på egen hand.

Gunilla hade funderingar på att ringa till biblioteket när hon såg möjligheten att chatta med bibliotekarie på bibliotekets webbplats, hon behövde hjälp att söka i en tjänst som biblioteket tillhandahöll och behövde ett snabbt svar. Hon såg chatt möjligheten som en fördel eftersom hon tycker att det kan vara lättare att formulera sig skriftligt och att det är lättare att bli förstådd eftersom personen som tar emot frågan har möjlighet att läsa om den flera gånger.

Camillas fråga var inte av det akuta slaget även om hon väntade sig ett snabbt svar. Hon behövde få hjälp med ett tekniskt problem att kunna återanvända referenser som fanns i en biblioteksdatabas automatiskt. Hade det varit en akut fråga hade hon valt att använda telefonen.

Anna hade fått ett ämne som hon skulle skriva om tilldelat av skolan och skickade en e-post till tjänsten för att få tips om var hon skulle börja leta information. När det mesta av arbetet var klart gick hon in och chattade med en bibliotekarie på tjänsten för att kontrollera så att hon inte hade glömt några viktiga referenser.

Felicia och Helena ville också undersöka vad de kunde få för tips inom sitt ämne till sina uppsatser och ställde inte akuta frågor.

Hur kände sig informanterna inför kontakten med tjänsten? Helena kände sig lite skeptisk till tjänsten när hon skickade iväg sin e-post eftersom man inte hade den direkta personkontakten. Erika skickade först en e-post där hon fick ett svar som inte hjälpte henne utan hon ställde om samma fråga via chatten. Hon kände sig obekvämt att utnyttja chatten och hon berättade ”men det känns lite som man besvärar tycker jag”. Denna känsla försvann snabbt eftersom Erika upplevde ett mycket positivt mottagande. Anna var lite osäker på hur chatt tjänsten fungerade eftersom hon inte fann några instruktioner om detta på tjänstens webbplats och kommenterade också att ”Det är ju lite läskigt att prata med en främmande människa”. Hon skickade därför iväg en e-post först för att ”det är ju mindre läskigt att mejla än att chatta, inte för att det är något jättehemsamt med båda men mejl är ju jättelätt att slänga iväg”.

Annas fråga var inte akut utan hon hade tid att vänta på svaret, annars hade hon nog vänt sig till en bibliotekarie. Fast efter att hon har provat på chatten och vet mer om dess funktion så har tjänsten blivit ett alternativ även för akuta frågor. De andra informanterna hade inga speciella funderingar eller känslor över att ta kontakt med tjänsten.

Camilla, Felicia och Helena skickade sina frågor via e-post och vid frågan varför de inte utnyttjat chatten för ändamålet svarade flera stycken de inte ens hade funderat på det. Som Felicia konstaterade: ”det vet jag knappt hur jag skulle göra faktiskt, det slog mig aldrig ens att använda den eftersom jag aldrig har chattat då”.

Camilla valde att använda e-post för att kunna läsa svaret när det passade henne. Hon tror att chatten skulle upplevas stressande för henne att sitta och vänta, speciellt om hon fick någon som inte förstod vad hon frågade om ”Jag skulle nog tycka att det tog för lång tid för mig. Sitta där och vänta på ett svar!” Hon sa också att det förmodligen beror på att hon inte har hållit på med chatt som hon har den inställningen.

Helena skickade iväg sin e-post fråga när hon satt på jobbet och såg det som en fördel att hon kunde göra så och sedan gå igenom svaret när hon kom hem. Hade hon varit hemma hade hon använt chatten för att få en direktkontakt, men det fungerade inte praktiskt eftersom hon arbetade mycket.

Endast två av informanterna tyckte att det finns frågor som inte passar att ställa till tjänsten. Felicia tyckte att tjänsten bör användas till frågor som är lite bredare och kräver lite mer utförliga svar, till enklare frågor finns det andra sökvägar menade hon. Inom tjänsten har man möjlighet att få en sammanfattning av olika möjligheter att gå vidare med ”istället för att leta på måfå”. Camilla ansåg att tjänsten passar till ”förstagångsfrågor”, frågor som blir avslutade med en gång och inte kräver någon uppföljning eller att den som tar emot frågan behöver uppdateras med en massa bakgrundsinformation varje gång.

6.3 Tidigare informationssökningserfarenheter?

Våra informanter verkar alla vara ganska vana informationssökare men ingen har haft mer än max två kontakter med den tjänst som vi undersöker i vår studie.

Vad gäller informanternas vanor angående informationssökning verkar det de inte skilja sig åt så mycket; de flesta brukar använda sig av nätet och då främst Google. Som Anna säger ”Det blir ju förstås väldigt mycket Google eftersom det är lättast, lättast att börja med”.

Helena och Felicia brukar även använda sig av olika databaser och söka artiklar och även LIBRIS för att söka litteratur till sina studier. Bengt och David brukar söka i bibliotekets e-tidskrifter.

Erika har perioder där hon söker väldigt mycket information och ofta får hon tips av någon professor på olika referenser. Många gånger är dessa referenser inte helt klara utan hon får lägga ner arbete på att hitta de artiklar och uppsatser som hon har fått tips om. Hon använder Google en hel del men säger att ibland kostar de artiklar hon finner pengar så det är inte alltid det fungerar så bra. Hon har inte själv aktivt frågat efter om hennes bibliotek prenumererar på några databaser men är medveten om att det troligen är så. Erika påpekar att ofta vet man om att det finns databaser men titlarna på dem ger ingen ledtråd vad de behandlar. Camilla utnyttjar flitigt databaser till sin informationssökning och känner sig ganska säker på vad hon

ska leta efter. Det är om hon inte hittar den källan som hon vill ha som hon utnyttjar en sådan här tjänst för att få hjälp med lite mer avancerad sökhjälp. Hon anser att det är svårt att ta just den elektroniska referenstjänsten och upplevelser av den ur helhetsupplevelsen av biblioteket och dess tjänster.

6.4 Förväntningar och upplevelser

Förväntningarna på tjänsten hos informanterna finns från inga förväntningar alls till kort, snabbt och korrekt svar. Gunilla upptäckte tjänsten av en slump när hon letade kontaktmöjligheter på ett biblioteks webbplats och säger att ”allting hände på en gång så jag hann inte tänka efter”. David och Anna hade inga förväntningar alls på tjänsten medan Camilla svarade ”att få ett svar”. Bengt, Felicia och Helena förväntade sig korta, enkla svar och för Bengts del även ett snabbt svar medan Erika trodde att hon skulle vara till besvär.

De hade inga eller mindre förväntningar på tjänsten men beskriver hur lätt de tyckte den var att använda och de blev överraskade över att den innehöll så avancerade funktioner. Av de informanter som använt både e-post och chatt (Anna, Bengt, Erika) upplevde både Anna och Erika att de fick vänta längre på svaret i e-posten och att det var kortare och enklare än när de kontaktade chatten. Anna beskrev det som att ”utförligt det var det verkligen inte och sen chatten, den var ju mycket bättre”. Anna fick vänta några dagar och Erika fick ett svar som hon inte var nöjd med eftersom svaret gav förslag på en sökväg hon redan prövat på egen hand, men där inte lyckats hitta den informationskälla hon var i behov av. Därför kontaktade hon chatten i stället och upplevde att svaret kom ”*vääldigt* snabbt”. Bengt å sin sida tyckte både e-posten och chatten gav snabba och bra svar och förvånades också över att co-browsing användes vilket han upplevde som mycket positivt. Av den anledningen tyckte han att chatten var bättre och också för att där kan man få, och själv ställa, följdfrågor.

Övriga informanter använde sig av antingen e-post eller chatt men deras svar överensstämmer i stort med varandra. David och Gunilla upplevde att svaret kom snabbt och gav ett tillfredsställande svar medan Camilla är något mer kritisk och tycker att svaret kom snabbt men ändå bara delvis var tillfredsställande: ”... ett korrekt svar och det var väl... delvis uppfylldes väl det”. Felicia säger:

... jag fick ett svar ganska omgående då, jag tror att det var under samma dag i alla fall och jag fick ett ganska utförligt svar med flera tips och flera källor som jag kunde använda. Och det var nog mer än jag trodde för jag trodde att det skulle vara mer... ja ett enkelt svar att ”sök där” bara liksom.

Helena som förväntat sig ett kort svar blev överraskad över att svaret i stället var långt och gav, som hon tyckte, mycket bra information. Hon tyckte även att ”de verkade intresserade av det som man skulle söka om också. Så man fick lite feedback på det, det var lite mer personligt än vad jag trodde”.

Samtliga informanter tyckte att svaret de fick var användbart. Informationskällan David sökte visade sig vara svår att få tag på, men han var nöjd ändå eftersom han då inte behövde leta vidare utan sökte informationen han behövde på annat håll. Camilla skickades vidare till en annan tjänst som tillhandahöll teknisk support som kunde hjälpa henne med hennes problem. Hon var lite kritisk till hur tjänsten fungerade och hade på ett tidigare stadium velat få reda på att ”så här kan man inte göra, att det inte fanns någon här som visste om det här jag frågade

om”. Gunilla kommenterade att ”jag hittade det faktiskt direkt”. Felicia berättade att hon fick ett ganska utförligt svar med flera tips och flera källor som hon kunde använda sig av.

Vad är viktigast - bli väl mottagen eller få ett korrekt svar? Bengt, Camilla och David tyckte inte att mottagandet alls spelade någon roll utan de ville ha ett användbart svar. David undrade om bibliotekarier kan vara otrevliga för han har ”aldrig blivit ovänligt bemött i *något* sammanhang som har med bibliotek att göra”. Camilla tyckte att det alltid är trevligt att få leenden när hon går till det fysiska biblioteket men inte har behov av detta i e-postmeddelanden och tillägger ”om inte mitt problem är löst så är det ju skit samma”. Felicia sade att ”det är ju svaret som är viktigast såklart ... sen är det ju extra trevligt om de är trevliga” och Anna tyckte att både mottagande och rätt svar är lika viktiga men sade också ”egentligen är det ju lika viktigt båda två men eftersom hon var så trevlig så fick jag så bra intryck av det”. Erika menade att mottagandet är viktigt första gången kontakt tas för då är känslor mer inblandade eftersom man är mer ovan, medan Gunilla tyckte att mottagandet är viktigare än ett rätt svar. Hon gav ett exempel då hon efter kontakten med tjänsten hade kontakt med en rådgivning för att få lite information, och upplevde personen ifråga som mycket otrevlig och ovillig att svara på hennes frågor. Detta ledde till att hon ångrade att hon tagit kontakt. Också Helena tyckte att mottagandet är viktigare för hon menar att det är svårt för bibliotekarien att veta ”exakt vad man söker efter utan någon vidare förklaring”.

6.5 Tillgänglighet

När det gäller tillgänglighet är meningarna lite delade. Ingen av de informanter vi intervjuade ansåg att de direkt hindrats i sina möjligheter att få hjälp med sitt informationsbehov vid just detta tillfälle, men de har åsikter om hur tillgängligheten kunde göras bättre.

Anna och Helena menade att det är väldigt lätt att gå in på nätet och skicka iväg en fråga och snabbt få ett svar bara man har en dator. Däremot tyckte Anna att det var svårt att veta om man kunde kontakta tjänsten som vanlig student. Benämningen forskningsbibliotek gjorde att hon först trodde att den var till endast för forskare och hon skulle gärna se någon form av förklaring att tjänsten är öppen för alla och även information om hur tjänsten fungerar så att ”man kan gå in och kolla så att man vet innan”. David tyckte om att han inte behövde stå i någon kö utan direkt var det någon som svarade och var beredd att ta emot en fråga. Både Felicia och Helena kommenterade att det var lätt att nå e-postformuläret och Gunilla sade att det är bra att ha den här tjänsten som alternativ för ”man slipper låsa sig vid telefon/öppettider”. Hon menade att det ibland är problem med telefonsamtal för ofta kommer man inte fram vilket inte är något problem i den här tjänsten. Har man inte tid att vänta kan man skriva in sin fråga och få den skickad via e-post. Erika påpekade att det kan vara svårt för den som inte är van att chatta för när det är online kan man uppleva att allting måste gå snabbt medan ”... om man skulle gå och ställa sig i lånedisken där skulle man kunna resonera och ta sin tid och det tror jag är en åldersfråga lite”.

Bengt hade svårt att få grepp om när chatten egentligen är öppen och var den ende som reflekterade över öppettiderna:

Jag tror det är mellan 12 och 14 eller något sånt varje dag så om man verkligen vill chatta med dem så måste man passa den där korta tiden. Jag tror att det var nånting sånt där, 12 till 14 eller 12-15, måndag till torsdag eller något sånt ... det skulle inte vara fel med lite längre öppettider kanske.

Övriga informanter funderade inte alls på öppettiderna annat än när vi frågade. David kommenterade att chatten i alla fall var öppen just när han kontaktade dem medan Erika hade registrerat att tjänsten hade öppettider och att den var öppen just då vilket gjorde att hon direkt tog och fick kontakt. Av våra åtta informanter var det två som tog kontakt när de visste att tjänsten var öppen medan övriga informanter inte alls tänkte på när/om den var öppen men de fick kontakt på en gång i alla fall.

6.6 Anonymitet

Även på frågan om anonymitet var meningarna bland informanterna lite delade. Bengt tyckte att man är väl anonym om man ringer också. Annars hade han inte reflekterat alls kring detta och undrade om det fanns någon fråga som kunde vara så känslig att man behövde fundera på detta. David menade att han inte hade några svårigheter att ställa frågor oavsett vad det gällde, men att det kanske fanns ett sådant behov som denna tjänst då kunde tillgodose. Camilla tyckte inte hon kände sig mer anonym när hon använde tjänsten än om hon gick till det fysiska biblioteket. Anna tyckte att det var lättare att gå in på nätet för man var mer anonym där medan Felicia kommenterade att man lämnar ju ut sin e-postadress och då är man inte anonym men hon säger också att om man har en obekväm eller, som man själv tycker, dum fråga så kan det vara skönt att vara anonym. Detta är något Erika håller med om för som hon säger:

Det har varit perioder där jag känt ”gud jag har ingen koll hur man gör, jag vet knappt var grejerna står här”. Då kan man tänka att det skulle vara skönare att vara anonym än att stå där och visa upp sig. Att man inte kan söka, det är pinsamt.

Gunilla tyckte det är skönt att kunna vara anonym för ”man kan ju skriva i vilket namn som helst” och hon tycker också att det är just detta som är så positivt med tjänsten för det finns människor som är lite rädda att personligen ställa frågor ”så det är skönt att man ändå kan vara lite anonym och skriva ner sin fråga och skicka iväg och... ja, få svar på den”.

6.7 Kommunikation med bibliotekarien

Beroende på om användaren använt sig av chatt eller e-post vid kontakten blir upplevelsen av bibliotekarien lite olika, i alla fall för våra informanter. Vi delar därför upp redovisningen av resultatet här för dessa två kategorier.

De informanter som endast använt sig av e-post hade inte så mycket att berätta om sina upplevelser av kontakten med bibliotekarien. Camilla med sitt tekniska problem fick ett svar där hon hänvisades till en annan person som arbetade på skolan och som kunde mer om dessa saker. Det löste hennes problem men hon önskade att de kanske hade ringt upp henne och diskuterat hennes fråga, hon tyckte att det var litet snopet att ”bara” få en hänvisning. Camilla tycker att bibliotekets främsta mål ska vara att ”hjälpa dem [användarna; förf. anm.] på bästa sätt och så hela tiden ha det perspektivet”. Detta innebär, menar Camilla, att det inte är så noga om det är chatt, e-post, telefon eller någonting annat utan att man från bibliotekets sida ska vara så flexibel som möjligt. Både Felicia och Helena upplevde bibliotekarien som skickade e-postsvar till dem som trevliga och tillmötesgående. Helena säger att bibliotekarien verkade engagerad och att kontakten kändes mer personlig än vad hon trodde den skulle vara.

Båda fick vägledning om hur de skulle söka vidare även om det i deras fall inte gav så mycket nytt. Ingen av informanterna hade någon e-postväxling mellan sig och bibliotekarierna utan de ställde sina frågor och fick i deras tycke ett bra svar där bibliotekarierna också skrev att de gärna fick återkomma om de behövde mer hjälp. Ingen av dem hade heller problem att formulera sina frågor, men Helena säger att nästa gång skulle hon vara mer detaljerad i sin frågeställning för att hjälpa bibliotekarien att ge ett mer specifikt svar.

Övriga informanter hade använt sig antingen av bara chatttjänsten eller både chatttjänst och e-post. Att co-browsing användes i chatten var inget informanterna förväntade sig och flera blev förvånade att tjänsten var så pass avancerad. Några informanter ställde frågor av sådan art att det inte förekom (Camilla, David), men de som upplevde funktionen var mycket positiva efteråt. De kunde följa med på skärmen och se var och hur bibliotekarien sökte i stället för att sitta och vänta på ett svar. Bengt kommenterade att:

... tydligen var det så att hon eller han kunde liksom gå in och söka och så kom detsamma upp på min skärm och det blev jag lite förvånad över. Så avancerat trodde jag inte att det var, utan att det de gjorde syntes på min skärm också.[...] Då får man se vad de gör istället för att de är borta ett tag och sen kommer de tillbaka med svaret [...] här fick man ju se vad de gjorde hela tiden.

Erika, Anna och Bengt hade provat både chatt och e-post. Erika, som först skickade sin fråga till e-post och fick ett svar som inte fungerade och då skickade frågan via chatten, var mycket nöjd med det bemötande hon fick. Det var samma bibliotekarie som svarade henne i bägge fallen. Eftersom det var första gången hon chattade kände hon sig lite stressad och obekvämlig men de känslorna försvann snabbt eftersom bibliotekarien var så "vänlig och förstående" samtidigt som hon upplevde bibliotekarien som snabb. Erika blev också positivt överraskad över att bibliotekarien var så pedagogisk och inte bara tog fram informationen hon behövde utan också visade på skärmen och sa "ser du nu och så gör man så här". Kommunikationen mellan henne och bibliotekarien upplevde hon som om de förde ett vanligt samtal, och hon menar att det var småorden i den som gjorde att det kändes så.

Anna upplevde inte att hon fick något utförligt svar när hon använde sig av e-postdelen av tjänsten och kände att hon inte fick någon kontakt med den bibliotekarie som svarade fast hon konstaterar "men samtidigt kan jag ju förstå om de vill få en att söka själv så de skickar en början sen så kanske man ska mejla tillbaks, jag vet inte".

Hennes uppfattning om den bibliotekarie som svarade när hon skickade sin fråga via chatten var å andra sidan mycket positiv. Detta fast hon hade oturen, tyckte hon själv, att tjänsten hade tekniska problem vilket gjorde att co-browsing inte fungerade:

... när jag insåg att man kunde följa med i sökningen, den här grejen som inte funkade nu då. Och det var ganska fascinerande att de egentligen skulle få det att fungera, det kändes som en väldigt bra grej och det var jättetråkigt att det inte funkade.

Bibliotekarien kunde inte visa henne själva sökningsmomentet utan Anna fick nöja sig med en länklista. Hon upplevde bibliotekarien som väldigt tillmötesgående, intresserad och trevlig. Bibliotekarien presenterade sig med namn och också var hon befann sig vilket Anna upplevde som positivt. Hon tyckte inte att det var svårt att formulera sina frågor för hon upplever det som en fördel med chatten att man kan utveckla sina frågor och ställa motfrågor, något som

även skedde under Annas chattsession. Däremot, nu när Anna vet hur chatten fungerar, skulle hon ställa sin första fråga på ett annat sätt, hon skulle börja med att berätta om vilken information hon redan hade för att sedan tala om vilken information hon behöver mera. Anna hade inga direkta förväntningar innan på bibliotekarien och kommunikationen utom att ”de skulle kunna mer än mig” och att förväntningarna inte skiljde sig mot vad de skulle ha gjort i ett vanligt referenssamtal.

Bengt ställde en kort och koncis fråga via chatten och hade inga problem med att formulera den och hans förväntningar på bibliotekarien var att få ett snabbt och precist svar. Han hade inte så mycket kommunikation med bibliotekarien, som förstod frågan med en gång och visade Bengt på hans skärm hur han skulle söka och detta upplevde Bengt, som tidigare nämnts, väldigt positivt för han visste inte om att den funktionen fanns och han var även nöjd med att svaret kom snabbt. Han tror att bibliotekarierna tycker att det är ganska roligt att arbeta med chatten ”De tycker nog att det är ganska kul det där också... nytt och ett annorlunda sätt liksom”. Han kommenterade inte hur han upplevde bibliotekarien när han skickade e-post utan det var också en rak fråga med ett rakt svar. Han tycker ändå att det är en fördel att chatta om någon av parterna måste ställa motfrågor istället för att behöva vänta i en e-postväxling.

David som har chattat två gånger upplevde bibliotekarien som ”snabb och kunnig”. Han har också ställt relativt raka frågor så det har inte blivit någon längre kommunikation. David var nog medveten om att möjligheten till co-browsing fanns, men för hans fråga behövdes det inte. Ett problem var dock att den artikeln som David ville ha inte fanns tillgänglig och det var bibliotekarien först inte medveten om utan upptäckte det när han försökte göra sökningen själv som han rekommenderat till David. Han berättade då för David att artikeln inte fanns men att David kunde beställa artikeln och då skulle få betala för den. David tycker att han blev trevligt bemött och säger liksom Bengt att personalen verkar vara engagerade och tycka om att hålla på med informationssökning. David uttryckte också att han tycker att kommunikation elektroniskt med skriftspråk via ett tangentbord inte är det bästa sättet att kommunicera utan då är telefon bättre för:

... kommunicera via skrivmaskin i alla lägen är ju inte så där... [...] ibland känns det lättare att göra det verbalt helt enkelt. Men det är väl en lägningsfråga. Det mest optimala, det är förmodligen att sitta face-to-face så här.

Gunilla som chattade för första gången hade också en enklare fråga som bibliotekarien förstod med en gång och han visade henne hur hon kunde söka. Även hon upplevde bemötandet som positivt och beskrev bibliotekarien som trevlig och engagerad ”Han var jättehjälpsam och han föreslog till och med andra vägar att kunna gå tillväga”.

6.8 Utveckling i informationssökning?

Co-browsing är ett sätt att lära användare att själva kunna söka den information de behöver. Detta visade sig också i svaret på frågan om informanterna tyckte de lärt sig något om informationssökning efter kontakten med tjänsten. När Anna kontaktade tjänsten gick det inte att använda co-browsingfunktionen vilket hon kommenterade med att ”det var ju jättesynd för det tror jag verkligen skulle ha varit bra så hade de kunnat guida en genom sökningen och genom databaser och nätet” och hon uttalade klart att hon hoppades att funktionen skulle fungera nästa gång hon kontaktade tjänsten. Detta trots att hon innan kontakten bara hade

förväntat sig att få en lista på källor. Bengt tyckte att hans fråga var lite för enkel för att han hade möjlighet att lära sig något om informationssökning men att han ändå lärt sig att om en bok eller tidskrift inte går att finna på biblioteket så finns LIBRIS som en möjlig sökväg. Han påpekade också att han inte letar själv för det känns som att det alltid är något han missar. Gunilla tyckte hon lärde sig mera om olika sätt att söka på och vilken eller vilka vägar som kan vara möjliga eftersom ”han hjälpte till och föreslog lite”. Helena var av samma åsikt för ”hon liksom pushade vidare till att man själv kunde gå vidare på de här länkarna eller till biblioteket”. Erika menade att just för att bibliotekarien var så pedagogisk och visade hur man skulle söka, inte bara tog fram själva informationen, så utvecklades hon som informationssökare.

David fick instruktioner om hur han skulle gå tillväga för att själv hitta källan han behövde men det var samma sökväg han själv försökt använda sig av och det visade sig att biblioteket inte prenumererade på källan ifråga. Felicia menade att hon i sin utbildning lärt sig en del om att söka information så hon tyckte inte hon lärde sig något nytt utan använde tjänsten främst för att kontrollera om det var någon källa hon själv missat att använda sig av. Några informanter (Helena, Anna, Erika) upplevde att följdfrågor ställdes och att de genom dessa frågor fick klart för sig att ju mer information omkring ämnet de ger till bibliotekarien desto mer eller bättre information kring källor och sökvägar kan de få.

6.9 Övrigt

När vi frågade om våra informanter hade något att tillägga var det två ämnen som framfördes. Dels att tjänsten var lätt att använda utan långa väntetider, att den var så bra och upplevs som ett bra alternativ till det fysiska biblioteket (David, Erika, Felicia, Gunilla, Helena) och dels tankar kring dess marknadsföring (Anna, David, Erika, Felicia).

Erika undrade i vilken utsträckning tjänsten egentligen utnyttjas för de personer i hennes omgivning, som också studerar eller doktorerar, och som hon pratat med är ovetande om att tjänsten finns eller har inte vågat kontakta den och hon säger:

... det känns som fler skulle kunna utnyttja det eller om det är för biblioteket inte vill det, det vet jag inte. Om det ligger i bibliotekets intresse att få fler användare så tror jag att det finns en potential men det är inte säkert att det ligger i bibliotekets intresse heller, de kanske vill ha sin informationsdisk.

Felicia säger att hon tänkte varför hon inte upptäckt tjänsten förut för den var ju egentligen lätt att finna och använda och Anna menade att det nog var få som vet om att tjänsten finns. Hon visste själv att den fanns men hur hon från början fick reda på det har hon ingen aning om. David tyckte marknadsföringen kunde vara bättre och ger också förslag där han menade att det borde kunna gå att marknadsföra sig gentemot studenter då alla får en e-postadress när de börjar studera. Tjänsten kunde skicka information om att de finns via e-post till alla studenter eller på bibliotekets webbplats använda pop-up med ”visste du att du kan använda...”.

Vi diskuterade också med våra informanter som hade chattat med en bibliotekarie, hur de upplevde vilka möjligheter och tjänster som finns i chatten. Flera informanter hade inte tänkt på att de kunde utnyttja tjänsten till att ställa djupare frågor inom sitt ämne för att få tips om möjliga sökvägar och sökord. De var inte heller medvetna om att man kan få upp samma bild

på skärmen som bibliotekarien har, så att det går att följa med i de sökningar han/hon gör. David konstaterade att han kommer nog att försöka utnyttja tjänsten på ett annat sätt i framtiden. Han menar att istället för att få ”sjuttioelva miljoner svar” på Google är det bättre att utnyttja bibliotekspersonalen som är mer selektiva och som vet var man ska leta. Även Erika kommenterade att hon i framtiden nog kommer att ställa frågor till tjänsten där svaren är mer omfattande eftersom hon upplevde den som så positiv.

7 Analys

I vårt analysavsnitt utgår vi ifrån vårt syfte och de tre frågeställningar som presenterades i kapitel 1. Vårt syfte var att undersöka en elektronisk referenstjänst ur ett användarperspektiv där både användarnas informationsbeteende och upplevelser står i fokus. För att uppnå det har vi använt oss av följande frågeställningar:

- Varför, i vilka situationer och hur utnyttjar användaren den elektroniska referenstjänsten?
- Hur upplever användaren den elektroniska referenstjänsten?
- Hur upplever användaren kommunikationen med bibliotekarien via e-post/chatt?

Vi väljer att analysera de två sista frågeställningarna tillsammans eftersom vi i vår resultatdel märkte att de var svåra att hålla isär. Analysen utgår från ett antal teman som presenterades i resultatdelen och som till stor del bygger på vår intervjuguide. För varje tema analyserar vi våra intervjuresultat och jämför med resultat från litteraturen och tidigare forskning kring referenstjänster. Vi relaterar även till det material som vi har fått fram till våra utvalda teorier som bygger på Brenda Dervins och Carol Kuhlthaus forskning kring användares informationsbeteende och bibliotekariens förmedlingsroll. Detta gör vi dels i de olika temaavsnitten men också i ett avslutande avsnitt kring användarens informationsbeteende och bibliotekariens förmedlingsroller.

7.1 Varför, i vilka situationer och hur utnyttjar användaren den elektroniska referenstjänsten?

Under den första frågeställningen analyserar vi närmare varför användarna valde att vända sig till tjänsten och anledningen till kontakten för att få en bild av deras situation och informationsbeteende.

7.1.1 Varför just den här tjänsten

I dagens läge, när det finns så många olika sökmöjligheter och så stort utbud, varför väljer användaren en elektronisk referenstjänst och hur finner man den?

De flesta av våra informanter fann tjänsten genom bibliotekets webbplats när de upptäckte att de saknade information för sina studier. Så var det också i de användarstudier som Broughton (2002/2003, s. 194) och Pomerantz och Luo (2006, s. 357) genomförde, där majoriteten av användarna hittat till den elektroniska referenstjänsten via webbplatsen för biblioteket. Att tjänsten hittas på detta sätt ser vi som ganska naturligt eftersom studenter som söker information ofta vänder sig till biblioteket och dess webbplats, även om upptäckten av tjänsten blev mer slumpartad än planerad. I vårt fall hade majoriteten av informanterna också frågor som de endast kunde ställa till sitt bibliotek för att få veta svaret. Det andra svaret vi fick om hur våra informanter hade funnit tjänsten var genom vänner vilket också var frekvent i ovan nämnda undersökningar. Eftersom de flesta informanter hade frågor som var specifika för biblioteket så var alternativa sökvägar inte aktuella för flertalet vid det här tillfället. Alla informanter brukade dock utnyttja kommersiella sökmotorer såsom Google, även om de

verkade tycka att de ofta fick för många svar och att det var svårt att sälla informationen och ibland gick det inte att få tag på information de hittade – om de inte var villiga att betala för den. Det fysiska biblioteket ses som en naturlig del av utbildningen och har så varit i flera år för dessa informanter. De har vant sig vid att biblioteket kan tillhandahålla information som informanterna ser som säker i motsats till att söka information på webben och ser av den anledningen biblioteket som en viktig källa att vända sig, egentligen utan att fundera närmare på varför.

Katz menar att individen gärna löser sitt informationsbehov på enklast möjliga sätt (2002b, s. 30f.), vilket också delvis framkom i våra intervjuer. Flera av informanterna satt hemma och ville inte åka till skolan i onödan när de ställde sin fråga till tjänsten, eller satt på sina rum på universitetet och då var detta det enkla alternativet. Även i vår genomgång av tidigare användarstudier var bekvämligheten det vanligaste skälet till varför användaren valde just den elektroniska referenstjänsten, två studier tar upp både snabbheten och att användaren inte hade möjlighet att ta sig till biblioteket just då (Foley 2002, s. 44; Pomerantz & Luo 2006, s. 357). Ruppel och Fagan hade också bekvämligheten som det vanligaste svarsalternativet följt av möjligheten till anonymitet, mer specifika svar än i referensdisken och att användarna upplevde bibliotekarierna som trevligare i chatt tjänsten (2002, s. 190). Dessa sistnämnda svar fanns inte alls med i vår undersökning som anledning till varför man valde att använda tjänsten. Ward fick också svaret att användarna tyckte det var skönt att slippa ett personligt möte (2005, s. 36f.) men den orsaken upplevde vi inte att våra informanter hade som skäl även om Bengt föredrog att använda datorn vid sina kontakter med biblioteket. Katz (2002b, s.126) och Fagan & Desai (2002/2003, s. 133) är några författare som menar att bibliotekariens kroppsspråk, gester och utseende kan påverka hur användaren uppfattar mötet i det traditionella referenssamtalet likaväl som användarens utseende och språk kan påverka bibliotekariens syn på användaren. Upplever användaren att bibliotekarien är ointresserad eller ger ett ointresserat intryck påverkas deras syn på samtalet i sin helhet. Det är nära till hands att tro att användare som upplevt detta i ett traditionellt samtal i stället väljer att chatta nästa gång. Informanterna här ansåg sig däremot aldrig ha upplevt en otrevlig bibliotekarie i det sammanhang, eller något sammanhang alls, vilket gör att de inte känner att det finns någon anledning att välja bort personlig kontakt. De väljer den elektroniska tjänsten för att den är bekvämast i just denna situation, vid just detta tillfälle.

Ingen av informanterna hade någon större erfarenhet av tjänsten, det fanns ingen som hade utnyttjat den mer än två gånger och tre av våra informanter endast en gång. Detta tyder på att de tidigare hellre vänt sig till andra sökvägar och hade kanske gjort så även denna gång om det inte hade varit så att biblioteket i de allra flesta fall varit i princip den enda källa som kunde svara på deras frågor.

7.1.2 Anledning till kontakten

Fem av våra informanter letade efter en speciell artikel eller tidskrift på biblioteket eller behövde hjälp av biblioteket med någon specifik tjänst och det var därför de kontaktade tjänsten. De tre övriga informanterna behövde stöd i sina skrivarbeten med tips på källor och sökningar. Desai såg i sin studie att användarna gärna ställer frågor till en elektronisk referenstjänst som har ganska klara svar och som inte tar så lång tid att svara på (2003, s. 23). De frågor som våra informanter har ställt faller inom ramen för snabbreferens eller speciella sökfrågor enligt Katz indelning av referensfrågor (2002a s. 16-18). Camilla säger att det är så hon tycker att tjänsten ska utnyttjas, till just förstagångsfrågor, där det är enkla svar och frågorna blir avslutade med en gång. Övriga informanter menar att det går ju bra att ställa

vilka frågor som helst även om de flesta av dem inte utnyttjat det. Felicia anser däremot att tjänsten bör användas till lite mer avancerade frågor annars anser hon att svaren kan hittas på annat håll. Ingen av de personer som vi har intervjuat verkar ha funderat över vilken typ av frågor de har kunnat ställa till tjänsten innan vi ställde den frågan till dem. Desai märkte i sin studie att många av studenterna frågade korta enkla frågor som ofta bestod av en fras eller ett ord för att de sökte likadant som de gjorde i en sökmotor, de förstod inte att det var en person som skulle svara (2003, s. 25). Våra informanter verkade dock medvetna om att det var skillnad på en sökmotor och den här tjänsten och att det fanns bibliotekarier bakom svaren men att de inte visste riktigt vilken typ av frågor de kunde ställa, de kände inte till vilka möjligheter som fanns. I slutet av våra intervjuer berättade flera informanter att de började förstå, genom våra frågor, att tjänsten kunde utnyttjas till mer avancerade frågor och att det fanns möjligheter för bibliotekarien att visa dem sökningarna direkt på skärmen.

Beror det på att de inte har någon större erfarenhet av tjänsten och om detta kommer att ändras nu när de har den erfarenheten? En mer van användare kan göra ett mer analytiskt val när de har bättre kunskap om hur en tjänst fungerar och vad den kan göra för dem. Det innebär att de i förväg tänker igenom vilken tjänst som passar bäst för det behov de har. I viss mån har de ju gjort det här också i och med att de trodde att de skulle få ett snabbare svar via tjänsten, men inte vilken sorts svar. Samtidigt menar Dervin att verkligheten tolkas olika beroende på förändringar som alltid uppstår i, som Dervin uttrycker det, ”space and time” (1999, s. 730). Det betyder att varje situation är olik den andra och att ha erfarenhet av informationssökning behöver inte betyda att det är enklare att söka information, men att känna till hur en tjänst fungerar och att ha använt den tidigare kan ge en bättre möjlighet för användare att ta ställning till vilken fråga de bör ställa till vilken informationskälla.

I Wards undersökning var den vanligaste frågan att man sökte efter en viss bok eller artikel och att det var de studerande på lägre nivå som behövde mer hjälp med att komma igång med projekt och sökningar till dessa. Studenter på högre nivå behöver mer ofta hjälp med avancerade sökningar och information om olika databaser (2005, s. 33f.). Alla våra informanter är studerande på en högre nivå och vi ser en viss parallell här med Wards resultat i vår studie. De är vana att söka information och även om de oftast har ställt enkla raka frågor så har svaren inte varit självklara utan krävt experthjälp för att göra sökningarna, eller så har de ställt frågor för att se om de har hittat rätt information och få en bekräftelse på att de varit på rätt väg.

Ward konstaterade också att vid användarundervisning bör bibliotekspersonal reflektera över detta och lägga fokus på olika saker beroende på vilken nivå studenten befinner sig, mer av sökstrategier för studenter på lägre nivå och mer fokus på databaser, citeringsanalys och informationsåtervinning för studenter på högre nivå (2005, s. 33f.). Eftersom våra informanter inte visste riktigt hur de kunde utnyttja tjänsten framstår det som viktigt att den finns med som en del av bibliotekens användarundervisning för att studenterna ska veta hur de kan utnyttja den. Hur användarundervisningen ser ut för just dessa informanter i deras universitetsbibliotek har vi inga uppgifter om annat än att några informanter sa att de inte fått någon undervisning och det var påfallande många av informanterna som inte visste att det fanns databaser inom universitetsbiblioteket de kunde använda sig av. Samtidigt menar Katz att användarundervisning som inte sker i samband med ett referenssamtal lätt glöms bort av studenterna eftersom det inte har ett praktiskt samband med ett problem som ska lösas (2002b, s. 172). Det är ändå bra om studenterna vid eventuell användarundervisning får höra om tjänsten och kan få en demonstration hur den fungerar och även optimalt själva prova på hur den fungerar.

Det fanns även känslomässiga tankar inför och vid kontakten. I den litteratur vi använt oss av, handlar osäkerheten mycket om att användarna inte riktigt har sitt informationsbehov klart för sig och att de då inte vet hur och vilka frågor de ska ställa (Taylor 1968, s. 179,182f.) eller också handlar det om de känslor som en person upplever i samband med den process informationssökning i en lärande miljö som Kuhlthau beskriver, där osäkerhet kan uppstå i olika faser av informationssökningen. Det kan vara en fråga om vilken information man behöver, vilka källor man behöver använda osv. (Kuhlthau 2006, s. 81). I vår studie var det inte frågorna utan användandet av tjänsten som skapade osäkerhet. Anna tyckte i efterhand att tjänsten var lätt att använda men hon hade flera funderingar när hon tog kontakt och kände stor osäkerhet över om tjänsten var till för henne, eftersom hon "bara" var student och inte forskare, liksom hur tjänsten och chatten skulle fungera. Också Erika uttryckte osäkerhet inför kontakten, då hon trodde att hon mest skulle vara till besvär vilket Katz menar är en vanlig känsla som användare kan ha när de behöver kontakta en referenstjänst (2002, s. 126). Denna osäkerhet övervann informanterna och det kan bero på hur stor osäkerheten är från början hos användarna. Informanterna i denna studie är en ganska homogen grupp vad gäller deras vana att söka information och de har alla studerat en längre tid. Så det var inte fråga om att avstå från kontakten pga. den osäkerhet några upplevde men hur är det med ovana informationssökare eller studerande i början av sin utbildning? Sådana känslor misstänker vi kan få många att avstå, så om tjänsten kan minska denna osäkerhet med hjälp av mer och tydligare information skulle denna potentiella barriär kunna undvikas.

Att inte veta hur tjänsten fungerar är en barriär för användaren som även Abels tar upp. Hon menar att det är lättare för personer födda på 60-talet och senare att använda sig av elektronisk kommunikation än tidigare generationer (2004, s. 159). Eftersom ingen av våra informanter var födda tidigare än sent 50-tal är detta inget som kunde påvisas i vår studie. Alla våra informanter verkade vara vana datoranvändare även om några av dem var tveksamma inför att kontakta biblioteket via chatt tjänsten eftersom det inte var ett sätt som de brukade kommunicera på. Två informanter tyckte att telefonen var ett effektivare kommunikationsmedel än att gå via datorn och skulle nog ha valt det om de vetat att frågan varit möjlig att ställa via telefon eller om frågan varit mer akut. De upplever båda att det tar längre tid att föra en konversation via datorn än att samtala via telefon eller ansikte-mot-ansikte. En annan av informanterna hade rakt motsatt åsikt. Hon tyckte det var lättare att formulera sig skriftligt och menade att det är lättare att bli förstörd eftersom personen som tar emot frågan har möjlighet att läsa om den flera gånger. Det visar att det i en situation inte bara är erfarenhet som påverkar hur en användare löser sitt informationsbehov utan dessutom personlighet och vanor (Savolainen 1993, s.17).

7.2 Hur upplever användaren den elektroniska referenstjänsten och kommunikationen med bibliotekarien via e-post/chatt?

Här har vi slagit ihop den andra och tredje frågeställningen eftersom de var svåra att särskilja. Vi analyserar användarnas förväntningar och upplevelser av tjänsten och bibliotekarien, eventuella barriärer och om användarna upplevde att de utvecklades som informationssökare.

7.2.1 Förväntningar och upplevelser

Francouer tycker att chattanvändare har höga krav och kräver snabba svar från tjänsten (2001, s. 200f). Informanterna i vår studie hade inga förväntningar alls eller ”bara” att de skulle få svar, och i några fall att få ett snabbt eller korrekt svar så på sätt och vis stämmer denna sista förväntan bra med Francouers uppfattning. Att få ett svar kan annars kännas som en självklar förväntan enligt vårt sätt att se och likaså att få ett svar som på något sätt hjälper mig med mitt informationsbehov eller skickar mig vidare till någon som kan hjälpa till. Det är ju anledningen till att tjänsten överhuvudtaget kontaktas - jag har ett informationsbehov jag inte kan lösa på egen hand. De förväntningar som våra informanter hade kan bero på att de inte tidigare haft någon kontakt med tjänsten och därför heller inte visste vilka krav de kunde ställa. Abels tar upp tidigare erfarenhet som en faktor när det handlar om att välja informationskanal (2004, s. 154). Är det erfarenhet som avgör hur stora förväntningar eller krav, som användaren ställer på referenstjänster? Mycket tyder på det, för David kommenterade att han skulle ställa lite högre krav nästa gång han kontaktar tjänsten, nu när han vet vad han kan/bör förvänta sig. Även om informanterna är vana informationssökare är detta ett nytt sätt att söka information på som de fortfarande håller på att utforska. Eftersom de har upptäckt tjänsten mera av en tillfällighet eller via vänner har de inte fått reda på vilka möjligheter den har eller hur de kan relatera den till den traditionella referenstjänsten.

Förväntningar på tjänsten kan vara betydelsefulla för hur användaren upplever den. Lägre förväntningar betyder ofta en mer positiv upplevelse, för har användaren inga förväntningar blir den inte besviken över att något saknas eller är annorlunda än han/hon tänkt. Detta märktes i vår studie där alla informanter hade låga förväntningar på tjänsten och där praktiskt taget alla informanter blev positivt överraskade över hur lätt den var att använda, hur avancerade funktioner den innehöll, de snabba svaren och hur hjälpsam personalen var. De påtalade också att de rekommenderat andra att använda sig av tjänsten och att de själva tänkte utnyttja den igen. Detta motsvarar de svar Pomerantz och Luo fick i sin studie där användarna var av samma åsikt angående hur enkelt det var att utnyttja en elektronisk referenstjänst, snabbheten och personalens vänliga bemötande (2006, s.360f.). Hur lätta och tillgängliga källorna är påverkar också vilken källa användare kontaktar menar Abels (2004, s. 154).

Informanterna förväntade sig alltså korta svar men istället fick flera av dem längre svar. Trots det ansåg de att det var mer positivt än negativt. De menade att det var spännande att bli överraskade och att få lite fler möjliga källor att välja på.

Samtliga informanter fick ett svar som de hade nytta av även om det i Davids fall blev så att han skippade en informationskälla eftersom han skulle behöva betala för den. I Pomerantz och Luos studie var det studenter som hade mest nytta av de svar de fick och speciellt de studenter som skulle använda dem inom en snar framtid (2006, s. 362). De flesta av våra informanter, som alla är studenter, hade frågor där de avsåg att utnyttja svaren ganska snart och därför förmodar vi att de upplevde sina svar som så användbara. Användbara betyder inte att de faktiskt använder informationen i sitt arbete. Den källa David behövde var ju svår att få tag på utan att betala för den så han beslöt sig för att leta efter informationen han behövde på annat håll.

Svaren upplevdes som användbara av i princip alla men det framkom ändå några avvikande meningar i vår studie. Camilla fick ett svar men hon hade önskat sig ett klarare, bättre svar. Kanske hade en tydligare förklaring där bibliotekarien gett ett skäl till varför tjänsten inte kunde besvara hennes fråga, varit bra? Tydlighet kan betyda olika för olika personer och Camilla befann sig i en situation där hon säkert kände sig frustrerad, stressad och avbruten i

sitt arbete för att en teknisk detalj som hon visste egentligen skulle fungera inte fungerade. Att då vänta på svar och få svaret att tjänsten inte kan hjälpa till men kontakta den här personen i stället visade sig vara otillfredsställande för Camilla. Detta trots att hon därefter fick hjälp av den person som referenstjänsten hänvisade till. Vi uppfattade det ändå som att hon i efterhand var nöjd med både svaret och biblioteket. Vi tolkar det som att hon vid tillfället blev överraskad över att biblioteket inte kunde svara, och också lite irriterad för det innebar en tidsförlust. När hon sedan fick klart för sig att det fanns andra vägar att gå och kunde vända sig till en annan närbelägen källa blev hon nöjd – informationsbehovet kunde trots allt lösas.

I vår studie kommer osäkerheten hos informanterna fram i samband med kontakten med tjänsten. Katz (2002b, s. 126) och Abels (2004, s. 158f.) tar upp osäkerheten vid kontakten med den traditionella referensdisken och det verkar vara detsamma när det gäller elektronisk referenstjänst. Miljön är en faktor som kan påverka användarens känslor inför kontakten och i den traditionella referenstjänsten kan det vara exempelvis referensdiskens placering (Katz 2002b, s. 3) medan motsvarande i de elektroniska referenstjänsterna är informationen och utseendet på deras hemsidor.

Durrance fick i sin studie fram att mottagandet, med visat intresse och vänlighet från bibliotekariernas sida, var viktigare än svaret (1989, s. 35) men detta var inte lika uppenbart i vår studie. Några informanter menade att mottagandet var viktigt för att minska osäkerheten, särskilt första gången man tar kontakt då känslor är mer involverade. Helena tyckte att mottagande var viktigare då det kan vara svårt att få rätt svar. Hon menade att det inte är säkert att bibliotekarien vet vad han/hon ska söka efter. Att en referensintervju kan lösa det problemet hade hon inte klart för sig men det är inte heller att begära då det både var hennes första kontakt med tjänsten och ingen följdfråga heller behövde ställas i hennes fall. Ett par informanter ansåg att mottagandet inte var oviktigt, eller lika viktigt som användbarheten av svaret medan ytterligare några informanter mest förvånades över frågan om svaret eller mottagandet var viktigast och kunde inte koppla detta till dem själva utan gjorde en mer allmän reflektion att det nog för många kunde vara viktigt med hur de togs emot. Orsaken till skillnaden mellan Durrance och denna studie kan vara flera, men det kan bero på vilka informanterna är eller att fler idag är bekanta med elektronisk kommunikation. Dessutom handlade det i Durrance studie om det traditionella samtalet vid en referensdisk och det kan då även vara så att mottagande inte är lika viktigt när den fysiska direktkontakten saknas och som Janes påpekar kan man inte läsa av varandra på samma sätt som vid en personlig kontakt (2003, s. 62f.). Det elektroniska samtalet blir mindre personligt när användaren inte ser bibliotekarien och vice versa. Några informanter var lite förvånade över frågan eftersom de inte alls kopplade bibliotek och bibliotekarier till att man kunde bemötas på ett otrevligt sätt.

7.2.2 Tillgänglighet

Tillgänglighet är en av de faktorer som påverkar hur människor söker information (Abels 2004, s. 154) och tjänsten var lätt att hitta och använda tyckte informanterna. Erfarenheten av kontakt med biblioteket antingen via den vanliga referensdisken eller via telefon var annars att de ofta fått stå i kö. Det fanns ändå några punkter där informanterna tyckte tillgängligheten kunde bli bättre. Dels information om vem tjänsten är till för och dels tydligare information om öppettider. Anna var mycket osäker på om hon kunde använda tjänsten och tolkade forskningsbibliotek som en avancerad tjänst för forskning på högre nivå. Elektroniska referenstjänster kan ibland ge intrycket av eller beskrivas som 24/7 tjänster, dvs. öppna dygnet runt hela veckan, men så är oftast inte fallet. Att kunna ställa sin fråga när som helst stämmer, men inte att man då får svar på en gång vilket många användare förväntar sig och Janes menar

att det inte är bra att ge användarna det intrycket (2003, s. 45f.). Det gäller på sätt och vis denna tjänst också. Två av informanterna trodde sig veta på ett ungefär när tjänsten var öppen och av dessa tyckte en att det var alldeles för kort tid medan övriga informanter inte hade öppettider klart för sig utan skickade iväg sin fråga när de upptäckte tjänsten. De konstaterade att den nog var öppen då eftersom de fick svar omedelbart eller i alla fall inom, som de ansåg, rimlig tid. En av informanterna fick svar efter flera dagar, men kopplade inte direkt ihop detta med öppettider. En annan informant tyckte tjänsten var bra för att hon inte behövde låsa sig vid telefon- eller öppettider. Hur hon egentligen menade vet vi inte eftersom vi missade att ställa en följdfråga om detta men kanske tror hon att tjänsten är öppen dygnet runt, eller menade att tjänsten var bekvämare och lättare att kontakta och att det spelar mindre roll om den är stängd än när hon besöker biblioteket. Ska hon bege sig till biblioteket måste hon först också ta reda på de exakta öppettiderna.

Informationen om öppettider lyckades vi inte finna när vi letade på tjänstens hemsidor. Den enda indikationen på att just forskningsbibliotekets chatt inte var öppen för tillfället, var att länken till denna tjänst var släckt på Fråga bibliotekets webbplats (Fråga biblioteket 2007). Information om att övriga länkar, till folkbiblioteken eller teknikbiblioteken, kanske kan användas i stället är oklar. Däremot kan e-postens formulär användas när som helst men när frågan besvaras beror naturligtvis på när frågan ställs i relation till när det finns personal som kan besvara den och det ges ingen information om några öppettider här heller. Att ha klart för sig när tjänsten är öppen är information som gör tjänsten än mer tillgänglig och också ger användaren en chans att välja hur han/hon vill lösa sitt informationsbehov på bästa och effektivaste sätt.

I studien Ruppel & Fagan genomförde tyckte de flesta studenter att tjänsten skulle vara öppen främst kvällstid på vardagar och eftermiddagar vardagar och helger (2002, s. 189). I Foleys studie framkom att tjänsten användes mest på måndag – torsdag eftermiddagar och kvällar (2002, s. 42). Statistiken från forskningsbiblioteken 2006 visar att de klart flesta sessioner i chatten skedde eftermiddagar och kvällar tisdag till lördag medan måndagar och söndagar hade klart lägre andel sessioner (Jourhavande bibliotekarie 2006). Informanterna i denna studie gav inte uttryck för några sådana önskemål förutom att nuvarande öppettider kanske var lite väl korta, eller att de var omedvetna om öppettiderna överhuvudtaget. Främsta anledningen är troligtvis att de inte tyckte sig hindrade i att få svar på sin fråga av detta.

Andra aspekter på tillgänglighet kan vara att inte ha så stora kunskaper om hur tekniken används eller att inte ha tillgång till dator (Abels 2004, s. 159). Detta var inget som kom fram i denna studie men några informanter var lite tveksamma till att använda chatten. De hade liten eller ingen erfarenhet hur chatt fungerar eller används och även farhågor om att det skulle ta för lång tid att vänta på svar. Det är liknande tankar som kommer fram i litteraturen och tidigare användarstudier. Francoeur menar att användare har bråttom och svårt att vänta i kommunikationen med bibliotekarien (2001, s. 200f.). Foley säger att det ofta är bibliotekarien som är orolig över att själv inte vara tillräckligt snabb vid tangentbordet och att användaren i stället är mer tålmodig (2002, s. 43) men det tyckte inte en av informanterna i denna studie. Hon trodde att bibliotekarien inte skulle vara tillräckligt snabb att skriva och att hon därför skulle tycka det tog alldeles för lång tid och bli irriterad. E-posten är flera informanter mer förtrogna med och situationen och tillfället kan göra att det inte är möjligt att sitta framför skärmen och invänta svar, eller kommunicera, via chatt. Med e-post kan en fråga snabbt skickas iväg när omständigheterna så tillåter och svaret bestämmer användaren själv när och var han/hon vill, eller kan, läsa. Annars menar Hodges att nackdelen är att e-postkommunikationen riskerar att bli mycket utdragen (2006 s. 26). I en situation som några

andra informanter befann sig i, där de ville ha ett snabbt svar, är då e-postens eventuella tidsfördröjning en nackdel.

7.2.3 Anonymitet

Fördelen med elektronisk referenstjänst anses vara att användare kan känna sig mer anonyma i stället för att behöva ställa sin fråga offentligt så att andra hör (Janes 2003, s. 94).

Meningarna hos informanterna här går lite isär där några hävdade att de inte alls tänkt eller tänker så medan andra håller med. Foley menar att det finns frågor eller tillfällen då användaren kan tycka att frågan är pinsam (2002, s. 37) och samma tanke framförde en informant som tyckte att det ibland känns pinsamt att inte själv hitta källor. Att det kan vara pinsamt hänger samman med att informanten anser att hon är så pass erfaren så hon borde kunna hitta information hon behöver på egen hand, och det är ett antagande fler användare i vår studie verkar ha, vilket gör att de vid ett annat tillfälle kan känna sig generade över att inte kunna. För övrigt pratar informanterna en del om tredje person. De tycker inte själva det känns konstigt eller pinsamt men tror att det nog finns andra som känner så.

Våra frågor kan ha gett intrycket av att det enbart handlade om denna aspekt på anonymitet dvs. den offentliga, där jag som individ kopplas till ett ansikte men det finns ytterligare en aspekt som handlar om att inte kunna kopplas till något med namn. Anonym står ju för att inte vara namngiven och Sturges menar att användare av elektroniska tjänster tror att de är anonyma men att det inte är alltför svårt att få reda på vem användaren ifråga är (2002, s. 212). Informanterna verkade medvetna om att de inte är helt anonyma men att de frågor de ställde var sådana att det för informanterna inte spelade någon roll. En informant menar att man ju inte är anonym för man lämnar ut sin e-postadress men säger samtidigt att det är skönt att vara anonym om man känner sig dum och man kan, vilket en av de andra informanterna påpekade, ha en anonym e-postadress även om det går att spåra IP-adressen. I den elektroniska referenstjänsten sparas också chattsessionerna och även uppgifter från e-posten. Tjänsten upplyser om det både i chatten och i e-posten men ingen informant kommenterade detta vilket vi tolkar som att anonymiteten i den här situationen inte spelade så stor roll för dem. Vi misstänker att det beror på att de ställer frågor som handlar om deras studier och som inte känns obekväma för dem. En annan förklaring är förstås att de inte ser eller reflekterar alls över sådana aspekter på sitt användande av tjänsten eller att de litar fullt ut på tjänsten.

7.2.4 Kommunikation med bibliotekarien

Skillnaden mellan e-post och chatt är inte så stora i vår undersökning. Ett par informanter tyckte e-posten hade en längre svarstid och kortare svar än chatten. Åsikten är dock inte entydig. Andra informanter tyckte e-posten både var snabb och gav utförlig information. Skälet till detta kan vara flera. En är att några informanter bara använde sig av e-posten och således inte kunde göra några jämförelser. Andra orsaker är att hur och när svaret återkommer kan bero på när frågan skickades till tjänsten (öppettider), vem som besvarar frågan och också på hur utförlig användaren är i sin frågeställning. Janes menar att det tar mer tid att besvara frågor via e-post och att användaren då både får vänta längre på svar och om frågan är oklar eller innehåller ofullständiga uppgifter så följdfrågor behöver ställas tar det än längre tid (2003, s. 115f.). Också en av informanterna tog upp följdfrågor som en av fördelarna med chatten. En ytterligare fördel med chatten som av våra informanter upplevdes som både överraskande och intressant handlade om co-browsing. En informant upplevde ett tekniskt problem när hon kontaktade tjänsten vilket ledde till att co-browsing inte kunde användas och detta saknade hon. I Wards studie var användarna delvis missnöjda med sättet på vilket

användarinstruktioner genomfördes och frågan är vilken form av användarinstruktion som getts i Wards fall (2005, s. 39). Informanterna här ville inte ha hjälp att påbörja ett projekt, men de behövde hjälp att hitta tidskrifter, artiklar och databaser vilket var fallet också i Wards undersökning.

I de användarstudier som vi har redovisat i vår uppsats har användarna varit väldigt positiva till bibliotekariernas bemötande och deras hjälpsamhet (Hodges 2006, s. 147; Pomerantz & Luo 2006, s. 360f.; Ward 2005, s. 39). Detta var också tydligt i vår studie där de flesta informanterna verkligen berömde bibliotekarierna för deras engagemang. De informanter som var allra mest positiva var de som använt sig av chatttjänsten. Eftersom kommunikationen ansikte-mot-ansikte saknas menar Fagan och Desai att man måste lägga in känslor och socialt engagemang på annat sätt i kommunikationen genom att använda humörkommentarer, tecken och emoticons i texten (2002/2003, s. 125f.; 130). Ingen av våra informanter nämnde att dessa sätt hade förekommit i kontakten. Även flera av dem som hade använt e-post tyckte att bibliotekarierna var trevliga och tillmötesgående. Detta genom att vara intresserade av deras frågor och att be dem återkomma om de behövde mer hjälp. Janes menar att det kan vara en fördel för användaren att utnyttja ett formulär när frågan ställs via e-post för att lättare formulera sitt informationsbehov (2003, s. 60). Något särskilt formulär fanns inte i denna tjänst men av våra informanter som använde sig av e-post var det bara en som sa att hon skulle formulera sin fråga annorlunda nästa gång hon använde tjänsten. Vi upplever det inte som om våra användare tyckte att det var problematiskt att ställa frågorna. Återigen kan det bero på att de ställt sådana frågor flera gånger vid andra tillfällen men den främsta anledningen är antagligen att de flesta frågorna som ställdes inte behövde något klagande.

Vad är då anledningen till att användare är så positivt inställda? Det kanske är så att bibliotekarier överlag faktiskt är så rutinerade eller har sådana kunskaper om elektronisk kommunikation att användarna tycker det är en positiv upplevelse. Exempel på detta fick vi i denna studie där David menade att han aldrig blivit otrevligt bemött i bibliotekssammanhang och gjorde reflektionen om bibliotekarier kunde vara otrevliga och Bengt trodde att bibliotekarier nog var väldigt intresserade av sitt arbete och roade av att söka information åt andra. Pomerantz och Luo (2006, s. 360f.) menade i sin studie att människor har en tendens att svara positivt på frågor där de haft en personlig kontakt med en annan människa.

Eftersom ingen av våra informanter har ställt chattfrågor som har krävt något djupare referenssamtal har det inte varit någon längre dialog mellan bibliotekarien och användaren. Katz tycker att kunna lyssna och vara öppen och visa intresse för användarens informationsbehov och ämne är av betydelse för en bra referensintervju (2002b, s. 134-137) och alla informanter som utnyttjade chatten har varit väldigt nöjda med sina kontakter. Erika påpekar att hon upplevde konversationen som ett vanligt samtal och att det var småorden som gjorde det till en så avslappnad och positiv upplevelse. Andra detaljer som informanterna upplevde som positiva i kommunikationen med bibliotekarien var att bibliotekarien presenterade sig, visade hur sökningarna skulle gå till genom co-browsing, kontrollerade så att användaren hängde med, visade på alternativa sökvägar och var snabb.

7.2.5 Utveckling i informationssökning

Flera författare är lite tveksamma till att plocka in användarutbildning i den elektroniska referenstjänsten – eller i referenssamtalet överhuvudtaget. Främst för att det är så kort tid att göra något så pass viktigt, men också för att användaren kanske inte vill ha det (Katz 2002, s. 169; Janes 2003, s. 79). I Wards studie var användarna inte nöjda med den instruktion de

fick och speciellt gällde det dem som hade frågor kring databaser och att hitta artiklar (2005, s. 39). Men då vet vi inte hur utbildningen genomfördes eller planerades och det är faktorer som har betydelse för hur den upplevs av användare. Co-browsing, där användaren kan följa det arbete bibliotekarien utför och där bibliotekarien kan visa och låta användaren delta, verkar upplevas som positivt av informanterna i denna studie. Att få följa den eller de sökningar bibliotekarien gör i stället för att sitta och titta på en tom skärm och undra över vad bibliotekarien gör tyckte en informant var positivt. Informanterna befinner sig i en lärandemiljö vilket kan vara anledningen till den positiva inställningen men även i Wards studie var informanterna studerande. Det är naturligtvis också beroende på situation. Ställer användaren en kort fråga med ett kort svar är undervisning inte aktuellt vilket också visade sig här då flera informanter hade just en kort fråga med ett lika kort svar och där inte instruktioner heller gavs. Kuhlthau menar att det är lika viktigt att lära sig hur man söker information som att tillgodogöra sig information (2006, s. 25) men det är samtidigt viktigt vara lyhörd för hur användaren ser på detta. En informant tyckte det var pinsamt att inte kunna finna en del information på egen hand. Det var främst efter en period då hon inte gjort sökningar utan bara suttit och skrivit och när hon sedan ska söka har glömt eller är ”ringrostig” och inte riktigt vet hur hon ska göra trots att hon själv menar att så pass enkla sökningar som det kan handla om inte borde vara några problem för henne. Det ger en bild av hur lätt det är att glömma bort hur man gör och att användarundervisning inte är något som kan läras ut bara vid ett tillfälle utan är något som behöver ske kontinuerligt. Även om användare ges flera möjligheter till undervisning så är i alla fall situationen och när information behöver eftersökas av betydelse för hur framgångsrik användaren är med att själv söka informationen

7.3 Användarens informationsbeteende

I detta avsnitt beskriver vi användarnas informationsbeteende mer övergripande med hjälp av Dervins sense-making teori och Kuhlthaus informationssökningsprocess.

7.3.1 Sense-making

Dervins sense-making teori beskriver individens informationsbehov som ett skapande av mening beroende på olika faktorer som påverkar både behovet och hur information används.

Reijo Savolainen beskriver Dervins teori som konstruktivistisk (1993, s. 16) vilket innebär att individen själv konstruerar sin förståelse och skapar mening av det de förnimmar. Hur varje individ gör detta beror på flera faktorer, som bakgrund och hur situationen där gapet uppstår ser ut. Individens tidigare erfarenheter är en del av situationen och kan påverka informationsbeteendet. Sense-makingteorin används för att bättre förstå informationsbeteenden i olika sammanhang (Dervin & Nilan 1986, s. 20) och beskriver hur individer på olika sätt försöker skapa mening (Savolainen 1993, s. 16). Situation, gap, gap-bridging och use är de centrala begreppen där gap står för det behov eller frågor som behöver ställas, gap-bridging för strategival och use för hur svaret som erhålls används. Dervin menar att dessa begrepp påverkar varandra och detta är något vi också kunnat se i vår studie.

Vi har här fokuserat på hur och varför informanterna väljer olika strategier och hur de ändrar sin strategi utifrån att situationen förändras. Situationen spelar i sense-makingteorin en stor roll för vilken strategi användaren begagnar sig av för att lösa ett informationsbehov (Savolainen 1993, s. 20). Användarna i denna studie har erfarenhet både av studier och av yrkesarbete före studierna och kan söka på egen hand. De har använt olika informationskällor

i studiesammanhang förut men valt bort alla utom biblioteket för de anser detta vara den säkraste källan. De har ingen eller liten erfarenhet av elektronisk referenstjänst men har antingen inte tid eller inte möjlighet att besöka det fysiska biblioteket just då. Det är dessutom frågor som de själva bedömer vara passande för tjänsten, raka biblioteksrelaterade frågor som ger dem ett snabbt svar och som inte behöver följas upp med följdfrågor. Informationsbehovet har heller inte gett upphov till någon större oro eller andra känslor som vi kunde uppfatta. Flera av användarna kände frustration över att en källa inte kunde hittas eller att en teknisk detalj inte fungerade men erfarenheten har minskat både oro och frustration; finner de inte svaret så vet de genom erfarenhet att biblioteket alltid kan hjälpa till.

Situationen kräver således en snabb lösning på deras informationsbehov men inte bara det utan också en relevant lösning. Google används i andra situationer men ger ett alltför omfattande svar där de själva kritiskt måste granska det material de får fram och det tar alldeles för lång tid dessutom. Hur det skulle se ut i en situation där informanterna har ett informationsbehov som inte involverar studierna utan exempelvis är av mer privat natur är något helt annat, då val av informationskanal kanske inte är lika självklart som det kan vara i en lärande situation, dvs. de måste använda sig av en annan strategi. I andra situationer kan det i stället vara Internet och olika sökmotorer eller individer i deras omgivning som används som informationskällor. Användarnas gap/informationsbehov har skapats av den situation de befinner sig i och det har i sin tur påverkat valet av informationskanal. Användaren förändrar sitt informationsbeteende när de upptäcker en ny informationskanal, den elektroniska tjänsten, som de bedömer vara användbar för informationsbehovet de har. Användbar är för användaren att informationskanalen är bekväm att använda och ger ett snabbt svar.

Det finns inget rätt eller fel när det gäller att överbrygga gapet. Ibland upprepar individen hur han/hon gjort tidigare, ibland använder de vad de lärt sig under sin uppväxt och ibland följer de en ingivelse (Dervin & Frenette 2003, s. 238). I vår studie upprepar användarna hur de gjort förut. De vänder sig till biblioteket *men* de upptäcker att det finns ett annat, för dem bekvämare, sätt att kontakta biblioteket på. Omständigheterna gör att de då väljer den elektroniska tjänsten eller kanske det är en ingivelse? Det kan även vara erfarenheten – de har kontaktat biblioteket via telefon förut, och begett sig till referensdisken – men det har inneburit att de fått vänta i någon form av kö. De användare som påpekade att snabba svar var viktigt påtalade också att de tidigare fått vänta och det ser ut att vara en mycket viktig faktor i just deras informationsbeteende. Det kanske hör samman med att studiearbetet kräver ett snabbt svar men det kan även vara deras bakgrund som gör denna faktor så viktig. De tre övriga användarna säger att de vill ha snabba svar men ser inte ut att uppleva väntande som något problem. Användarna förändrar alltså ibland sin strategi här för att få ett snabbare och bekvämare svar.

Enligt Savolainen (1993, s. 18f.), menar Dervin att informationen användaren får efter att ha ställt sin fråga förändras av samme användare utifrån det behov han/hon har i den situationen, vilket innebär att strategin behöver förändras. Information som kan synas vara negativ eller egentligen inte ger ett exakt svar kan ändå vara av vikt för användaren som då i stället kan konstruera en ny strategi för att lösa sitt informationsbehov. I vår studie framkom två exempel på detta. David, som efter att ha fått ett svar som sa att han var tvungen att betala för den artikel han behövde, bestämde sig för att söka information i en annan källa i stället. Camilla fick svaret att biblioteket inte kunde hjälpa henne vilket gjorde henne besviken. Hennes otillfredsställelse kan tolkas som att hennes ursprungliga strategi, att kontakta den elektroniska referenstjänsten, inte riktigt fungerade för de kunde inte svara. Men efter att ha omvärderat och ändrat strategin kunde hennes gap överbryggas med hjälp av en person inom

universitetet som hade de tekniska kunskaper som krävdes (Ibid., s. 17). Detta förefaller som en rimlig förklaring för vi uppfattade det som att hon i efterhand ändå var nöjd både med svaret och med biblioteket.

Den kritik som framförts mot sense-makingteorin har främst handlat om att den är, eller varit, alltför individualistiskt inriktad (Ibid., s. 26). Även om processen sker inom en individ - genom tidigare erfarenhet, genom den socio-kulturella bakgrunden som påverkar exempelvis tankar, idéer och vanor – behövs även kommunikation med andra. Erfarenhet och idéer får man inte bara genom att själv uppleva utan också genom att diskutera med andra individer. Men Dervin menar också att kommunikation sker både inom men också utanför individen genom frågor eller invändningar (Dervin & Frenette 2003, s. 239). Det tolkar vi som att Dervin menar att kommunikationen med andra också är en del av teorin. Samtidigt är det ändå så att det är inom individen förändringar sker genom att exempelvis tankar och idéer förändras *men* ofta gör de detta med hjälp av andra individer.

Situationen i denna undersökning är studierelaterad och gapet är relaterad till dessa studier. Att det är frågan om studier gör att användaren väljer en källa som enligt användaren ger material som redan granskats och inte kan ifrågasättas på samma sätt som en egen informationssökning skulle kunna göra. Det är dessutom ett snabbt och bekvämt sätt att överbrygga gapet på. Strategier som användarna har behöver ibland förändras beroende på situationen och på hur svaret ser ut, men samtliga användare tyckte svaren de fick var användbara om än på olika sätt. Det visar att informationsbeteenden inte kan isoleras från den situation de uppstår i. Användaren kommunicerar externt med en bibliotekarie för att få råd eller hjälp med sitt gap men de har använt sina interna tillgångar, som innehåller kognitiva och känslomässiga beståndsdelar, för att bestämma strategi för att överbrygga gapet. Det är också med sina interna tillgångar de avgör hur och om de ska använda det svar de får eller om de behöver lägga upp en ny strategi.

7.3.2 Informationssökningsprocessen

I Kuhlthaus informationssökningsprocess har vi främst fokuserat på hennes informationssökningsmodell och bibliotekariens förmedlingsroller.

Informationssökningsmodellen innehåller sex steg (Kuhlthau 2004, s. 40f.) men vi trodde innan intervjuerna att det speciellt var inom steg 3, Prefocus Exploration, och steg 5, Information Collection, som studenterna skulle komma att använda sig av tjänsten. Detta har varit svårt att påvisa eftersom endast tre av våra informanter ställde frågor till tjänsten som var mer omfattande. Informanten Anna utnyttjade tjänsten två gånger där hon först ställde en fråga för att utforska informationstillgången vilket motsvarar steg 3 Kuhlthaus informationssökningsmodell, och den andra frågan ställdes för att avgränsa och samla information till uppgiften vilket motsvarar steg 5. Inom steg 3 utforskar studenten informationstillgången inom sitt ämne, känslor av osäkerhet kan dyka upp och det är viktigt att bibliotekarierna hjälper eleven med källor och sökord (Kuhlthau 2006, s. 81, 93). Anna skickade först en e-post för att utforska informationstillgången inom sitt ämne och fick då tips om informationskällor även om hon inte tyckte att svaret var så utförligt. Hon kände en viss osäkerhet men den berodde inte på hennes uppgift utan var mer kopplad till funderingar kring hur tjänsten fungerade. Eftersom Anna har studerat länge och är van att få uppgifter och söka efter information till dessa, kände hon inte den osäkerhet som Kuhlthau beskriver. När hon behövde mer material återkom hon till tjänsten för att få tips om mer information och kontrollera om det material hon hade var relevant. Här säger Kuhlthau att studenterna känner

sig ganska självsäkra och behöver mycket hjälp av bibliotekspersonalen (Ibid., s. 141-153). Detta stämde bra in på Anna som var ganska säker och nöjd med sitt material och med det hon hade åstadkommit, hon var även mycket nöjd med den hjälp hon fick av bibliotekarien i chattsessionen. Även Felicia och Helena ställde frågor som krävde lite mer utförliga svar till tjänsten och som vi bedömer motsvarar steg 3 inom Kuhlthaus modell (Ibid., s. 81). Eftersom de också är vana informationssökare kände de ingen osäkerhet inför kontakten och de upplevde som att de fick stöd av bibliotekarien och hade inga problem att formulera sina frågor.

I vårt teoriavsnitt tar vi även upp hur Kuhlthau beskriver bibliotekariens förmedlingsroller, som de uppfattas av användarna, i fem nivåer (2004, s. 114-120). När vi ser hur våra informanter har fått hjälp har bibliotekarien i de flesta fall fungerat som en Locator och gett användaren en direkt källa eller svar. Användaren och bibliotekarien har inte behövt mer kontakt utan dialogen har avslutats vid det aktuella tillfället. Denna roll framkom tydligast i de fem fall där informanterna hade biblioteksrelaterade frågor. Frågorna var enkla att formulera och även om svaren krävde experthjälp kunde bibliotekarien ge ett svar direkt och ingen mer kontakt behövdes.

Felicia och Helena, som behövde hjälp med att utforska informationstillgången till sina uppsatser, fick tips om några olika källor att välja mellan av bibliotekarien vilket motsvarar rollen av en Identifier i Kuhlthaus modell. Användarna och bibliotekarie möttes en gång även om bibliotekarien bad informanterna att återkomma om de hade fler funderingar. Detta blir inte riktigt det som Kuhlthau beskriver som ett definitivt avslutat möte. Samtidigt kan det vara svårt för våra informanter att på tag på samma bibliotekarie igen utan de skulle behöva formulera sin frågeställning från början. Att inbjuda användaren att återkomma blir förmodligen ofta ett sätt för bibliotekarien att visa användarna sitt intresse och sin hjälpsamhet, och detta uppskattades också av våra informanter. Anna som ställde både en e-postfråga och en fråga via chatt fick hjälp av den bibliotekarie som hon mötte både som en Identifier (e-post), då hon fick tips på olika informationskällor, och via chatttjänsten minst som en Advisor. Denna högre roll beror på att Anna kände att bibliotekarien var mer engagerad genom att fråga efter vilken information som hon redan hade och tydligare visa henne på källorna.

Kuhlthaus indelningar i bibliotekariens förmedlingsroller verkar ibland vara lite stela. Anna fick till exempel, när hon ställde sin fråga via chatt tjänsten, beskriva vilket material hon redan hade, något som Kuhlthau beskriver som högsta nivå (Counselor) och som ger bibliotekarien möjlighet att svara utifrån individens behov (Ibid., s. 114-120). Samtidigt låg inte förväntningarna, i alla fall inte hos Anna, på att de skulle mötas flera gånger och att bibliotekarien skulle hjälpa henne genom hela informationssökningsprocessen. Här märker vi ändå hur mycket bibliotekariens engagemang betyder, Anna var mer nöjd med det mottagande som hon fick via chatt än e-post, samtidigt som det är lättare för båda parter att föra en konversation via chatten. Att nå upp till Kuhlthaus högsta nivå där bibliotekarien är engagerad genom hela informationssökningsprocessen och ger råd utifrån varje individs perspektiv kan vara svårt, nästan omöjligt, eftersom det i en elektronisk referenstjänst är svårt för användaren att få möta samma bibliotekarie vid varje kontakt och även för bibliotekarien som har många ärenden och inte kan vara insatt i varje students speciella fall.

8 Diskussion och slutsatser

De slutsatser som vi presenterar nedan bygger på åtta intervjuer med studenter som använt sig av den elektroniska referenstjänsten Fråga biblioteket – Forskningsbibliotek minst en gång. Då det är ett mindre antal intervjuer menar vi inte att våra slutsatser kan sägas vara allmängiltiga, men vi har ändå kunnat se en del samstämmighet i det material som vi har fått fram och menar därför att vårt resultat även kan gälla för andra individer med liknande bakgrund och erfarenheter som våra informanter. Eftersom ingen av våra informanter hade utnyttjat tjänsten mer än två gånger är det svårt att säga att våra slutsatser är giltiga för användare med större erfarenhet av tjänsten. De som har provat tjänsten ett antal gånger har förmodligen lärt sig mer om tjänstens funktioner genom sin erfarenhet och vet vad de kan förvänta sig. Inte heller kan vi säga hur ungdomar som är uppvuxna med Internet och som kommunicerar mycket via datorer upplever en sådan här tjänst då alla våra informanter var födda innan 1980, utom två som var födda tidigt 80-tal. Vår studie ger en bild av hur lite äldre studenter, med vana att söka information men med mindre erfarenhet av informationssökning via en elektronisk referenstjänst, använder och upplever en sådan här tjänst.

Vi kan konstatera att erfarenhet är en viktig faktor i informationssökning och det är en av beståndsdelarna som påverkar situationen. Både erfarenhet av att söka information på egen hand men också erfarenhet av att ha sökt och fått hjälp av andra med sitt informationsbehov. Det påverkar vilken eller vilka strategier användaren utnyttjar när de upplever ett gap, för att använda sense-making teorins metafor. Informanterna har ofta tidsbrist och vill inte söka igenom en stor mängd information för att finna den mest relevanta informationen. Biblioteket ses som en säker källa med hög kvalitet som ger de svar den studerande behöver på kort tid. De flesta av våra informanter ställde frågor som var biblioteksrelaterade, eftersom de trodde att biblioteket var den källa de kunde använda för att få reda på svaret. De hittade tjänsten via bibliotekets webbplats och när de hade problem som hade biblioteksanknytning, sökte de efter ett sätt att få svar på bibliotekets webbplats och fann på så sätt den här tjänsten. Eftersom dessa informanter endast hade utnyttjat tjänsten i samband med biblioteksrelaterade frågor hade de förmodligen valt en annan informationskälla om de inte hade haft den typen av fråga. Några användare hade hört talas om tjänsten via vänner vilket också var vanligt i tidigare användarstudier.

Det finns flera barriärer, däribland otillräckliga kunskaper om hur tjänsten kan användas för att kunna få maximal utdelning. Ett exempel är att de trots vana av biblioteksanvändning när de upplever ett gap, i stor utsträckning inte är medvetna om vilka tillgångar tjänsten har som de skulle kunna utnyttja.

De flesta informanter ställde raka, enkla frågor som kunde avslutas inom sessionen, vilket också var frekvent inom de studier som vi har redovisat. Endast några informanter ställde frågor som resulterade i lite längre svar. I denna studie har vi använt oss av Kuhlthaus informationssökningsmodell och vi menade att studenter skulle vända sig till tjänsten när de behövde utforska informationstillgången och/eller när de skulle samla information, vilket motsvarar steg 3 och 5 i modellen. Eftersom det endast var tre informanter som ställde längre eller mer avancerade frågor som var relaterade till större studieprojekt kan vi inte dra några slutsatser utifrån detta. Det enda vi kan konstatera är att dessa informanter, som ställde lite mer omfattande frågor, gjorde detta när de befann sig i dessa steg.

Studerande vill ha svar som är användbara och ofta inom en snar framtid men behöver inte betyda att det används direkt i användarens arbete. Användbarhet kan vara att en källa överges

till förmån för en annan eller att ny källa behöver eftersökas. Användaren förändrar informationen de får för att passa i deras situation vilket kan leda till att ett nytt informationsbehov uppkommer.

När det är en förstagångskontakt med en för användaren ny tjänst som i denna studie är det svårt för dem att ha några förväntningar eller krav på tjänsten. De vet inte riktigt hur tjänsten fungerar eller hur den kan utnyttjas vilket gör att de inte vet vilka krav de kan ställa på tjänsten. Att de kan använda sig av tjänsten för att få svar på mer avancerade, ej biblioteksrelaterade, frågor inom sitt ämne är de flesta informanter inte medvetna om och inte heller att bibliotekarien kan hjälpa dem genom sökningarna via co-browsing, utan deras förväntan är att få ett snabbt svar. De tror visserligen att mer avancerade frågor kan ställas men det är en insikt som kommer med att de får mer kunskap om tjänstens möjligheter. Genom dessa växande kunskaper kommer också användarnas frågeställningar att bli mer avancerade.

Att vara förstagångsanvändare av en källa eller informationskanal kan ge upphov till osäkerhet trots att användaren har erfarenhet av informationssökning i stort. Det är främst osäkerhet kring användande och tillvägagångssätt som gav upphov till denna känsla hos våra informanter. Osäkerheten skapas utifrån det okända och visar att det är viktigt att användare får kunskap om hur olika tjänster eller informationskanaler fungerar. Miljön, som i en elektronisk tjänst är hur webbplatsen är utformad och hur informationen kring hur tjänsten kan användas ser ut, och hur användaren upplever bibliotekarien påverkar hur kontakten upplevs. Hade användarna i denna studie varit mer oerfarna som informationssökare kanske de valt att ta sig till det fysiska biblioteket, trots att det varit besvärligare. Det framstår som om det saknas information om tjänsten på webbplatsen där den beskrivs lite närmare och där användaren kan få reda på vem tjänsten är avsedd för.

En fördel med den elektroniska referenstjänsten kontra den traditionella kan vara att kontakten inte blir lika personlig och att användare kan känna sig mer anonyma. Det är en uppfattning som inte verifieras i denna studie. Användarna här har inga eller få funderingar om detta och trots att det är några som tycker att det visst kan kännas bra att vara anonym och slippa personlig kontakt i vissa sammanhang, är detta inget de reflekterar över när de ska välja tjänst. De har heller inga funderingar om integriteten utan menar att om de någon gång vill känna sig anonyma kan de i e-posten använda sig av en oidentifierbar e-postadress och tankar om att de kan spåras på andra sätt bekymrar dem inte. De känner inte obehag över sitt informationsbehov och de undrar om frågor som ställs till en bibliotekarie överhuvudtaget kan vålla sådana dilemman – eller få någon att göra sig besväret att försöka personifiera kontakten. Förtroendet för biblioteket som institution är stort och kontakten med bibliotekarien är en viktig beståndsdel i detta förtroende. Informanternas kommunikation var kort och enkel vilket gör det lite svårare att dra tydliga slutsatser men två viktiga egenskaper hos bibliotekarien är att visa intresse och vara engagerad.

Både chatt och e-post behövs som kommunikationssätt i den elektroniska referenstjänsten. Många användare har ingen erfarenhet av chatt och väljer då helst e-posten som är ett vanligare sätt för dem att kommunicera, något de använt tidigare i andra sammanhang och som de känner sig säkra på. Användaren vill eller har kanske heller inte möjlighet att sitta och vänta på svar framför skärmen, med e-post kan användaren själv välja när han/hon vill läsa svaret. Chatten väljer användare för att de vet hur man chattar, för att användaren får ett snabbt svar, för att följdfrågor kan ställas och för att de kan följa med i de sökningar bibliotekarien gör. Denna sista möjlighet, co-browsing, är inget förstagångsanvändare av den

elektroniska referenstjänsten känner till i förväg men uppskattades av samtliga användare som fick uppleva det i denna studie.

Användarundervisning är ett sätt att lära sig söka information på egen hand men det behöver ske kontinuerligt men situationen och användarens önskemål är av betydelse för när/om det kan genomföras. Användarundervisningen bör även ske när användaren har ett faktiskt informationsbehov. Co-browsing i chatten är det mest naturliga sättet för närvarande att instruera i informationssökning. Det ger användaren en chans att delta i sökningen och att se vad bibliotekarien gör.

Våra informanter var överlag nöjda med tjänsten och flera av dem blev positivt överraskade av det vänliga bemötande och den hjälp som de fick av bibliotekarierna. De ville gärna använda sig av tjänsten igen och har rekommenderat tjänsten till andra. Vi har försökt översätta hur våra informanter blev bemötta av bibliotekarien utifrån Kuhlthaus indelning av bibliotekariens förmedlingsroller. Bibliotekariens engagemang är väldigt viktigt för hur användaren upplever sin session, vilket har märkts i tidigare forskning och som vi även upplevde i vår studie. Det är dock svårt att dela in förmedlarens roll inom olika nivåer då de ofta går över gränserna. De flesta av våra informanter mötte dock bibliotekarien som en Locator där svaren gavs inom sessionen och mötet avslutades inom det. Med lite mer omfattande frågor blir gränsdragningarna svårare eftersom kontakter mellan användare och bibliotekarie upprepas men där bibliotekarien varierar och användaren får upprepa sina frågeställningar. Den högsta nivån är svår att nå eftersom det är olika bibliotekarier som svarar och det är många ärenden som kommer in till tjänsten.

Inte många känner till att tjänsten finns och tydligare marknadsföring skulle få fler användare att hitta till tjänsten. De flesta av våra informanter hade funnit tjänsten mest av en slump och flera av dem tyckte att den kunde marknadsföras bättre. Någon informant föreslog att alla studenter kunde få en e-post om tjänsten när de började eller att bibliotekets webbplats kunde använda sig av pop-up fönster. Jane och McMillan märkte också att det var svårt att få användarna att hitta till tjänsten. De märkte att utnyttjandegraden ökade direkt efter det att de hade skickat ut e-post till studenterna och att ett reportage hade gjorts om den elektroniska referenstjänsten i studenttidningen (2003, s. 244). Tjänsten som sådan är lätt att använda men bättre information om dess funktioner och öppettider kan göra att användarna då bättre kan avgöra när, om och i vilka situationer den här tjänsten kan utnyttjas.

Denna studie visar att både den vanliga referenstjänsten och den elektroniska referenstjänsten verkar ha en framtid. Användare har olika behov i olika situationer och vill kunna välja på vilket sätt de löser sitt informationsbehov. Det gäller inte bara om de ska söka själva eller kontakta en bibliotekarie utan också vilken tjänst eller kommunikationssätt de ska välja. Utvecklingen av tjänsten sker hela tiden och inte minst användarna själva kommer att ställa högre krav och med den all högre andelen distansstuderande där undervisning sker via teknik och där användaren kan befinna sig långt från ett fysiskt bibliotek gör att tjänsten har en funktion att fylla.

Vår slutsats är att användarna är mycket positiva till den elektroniska referenstjänsten trots att de inte känner till alla dess möjligheter. Genom tydligare information via dess webbplats och genom att vara en integrerad del vid användarundervisning skulle tjänsten kunna utnyttjas bättre och nå ut till fler användare.

9 Slutord och förslag till fortsatt forskning

I vår studie har vi använt oss av en kvalitativ metod och intervjuat åtta personer om deras upplevelser av den elektroniska referenstjänsten Fråga biblioteket - Forskningsbibliotek. Ingen av våra informanter hade använt denna tjänst mer än högst två gånger. Det verkar finnas väldigt få undersökningar gjorda ur ett användarperspektiv i Sverige och vi tror att det behövs göras fler och med olika inriktningar. Vår kvalitativa metod gör det besvärligt att generalisera våra slutsatser men eftersom våra resultat pekar på samstämmighet, och i en mängd fall överensstämmer med det som kommit fram i vår litteraturgenomgång, vill vi påstå att våra slutsatser till viss del kan vara giltiga för studerande som är användare av den elektroniska referenstjänsten. Det är svårt att via exempelvis enkäter gå djupare in på vad informanterna menar eller hur de känner och nästan omöjligt att ställa uppföljningsfrågor. Vi menar därför att det var rätt att använda oss av kvalitativa intervjuer men vi hade egentligen velat ha möjligheten att påverka urvalet av informanter.

Vår möjlighet att påverka urvalet av informanter var, som tidigare påpekats, liten eftersom vi i ett första steg behövde hjälp av ett bibliotek för att nå användarna och sedan i steg två försöka få dem att ställa upp på en intervju. Utifrån vilka frågor informanterna ställde till tjänsten hade det varit intressant att ha haft fler användare som inte haft en biblioteksrelaterad fråga för att se hur dessa hade funnit tjänsten. Vi hade också gärna velat intervju studerande som varit i början av större projektarbeten för att kunna se om vår förmodan att det är vid Kuhlthaus steg 3 och 5 som en elektronisk referenstjänst utnyttjas stämmer. Förmodligen var det kanske vid fel tidpunkt vår kontakt med biblioteket knöts och att större studiearbeten inte hunnit påbörjas då. Bibliotekarien, inom referenstjänsten vi hade kontakt med, menade att det kunde vara en anledning till frånvaron av sådana frågor till tjänsten just då.

Det skulle ha varit spännande att ha haft med användare som använt tjänsten ett flertal gånger, och som då också utnyttjat den till att ställa mer omfattande frågor för att få djupare kunskap om hur de upplever tjänsten och kommunikationen med bibliotekarien. Vi utgår från att det hade varit lättare för informanterna att ha synpunkter på själva tjänsten, möjligheten att utvecklas som informationssökare och bibliotekariens bemötande, om man använt sig av tjänsten ett antal gånger. Vi tror emellertid att det, för att få tag på och locka dessa individer till att ställa upp, behövs någon form av belöning för att få dem att delta vilket kan vara problematiskt om studien genomförs på magisteruppsatsnivå utan sponsring.

Alla våra informanter var över 25 år, det skulle vara intressant att intervju en grupp med lite yngre personer som har använt sig av tjänsten för att se om deras förväntningar och upplevelser var jämförbara med våra informanters. Detta är personer som har växt upp med datorer på ett helt annat sätt än tidigare generationer och där många är vana, sedan tidig ålder, att kommunicera och söka sin information via nätet.

Andra perspektiv som skulle kunna vara givande är att göra en kombinerad kvantitativ och kvalitativ studie av icke-användare. Genom den kvantitativa studien kunde man få ett begrepp om hur många som inte kände till den alls och hur många som känner till den men sedan inte använder den. Här vore det intressant att fördjupa sig med en kvalitativ metod för att undersöka varför studenter som känner till tjänsten inte använder den.

Finns tjänsten med vid användarundervisning på landets högskolor och universitet? Om den finns med hur går undervisningen till och är tjänsten mer frekvent utnyttjad vid dessa platser?

Om den saknas, varför gör den det? Och hur ser användarundervisningen i stort ut? Det ser ut som om den inte håller en särskilt hög nivå eller alls existerar. Flera av informanterna var tveksamma till eller hade inte en aning om ifall de fått någon användarutbildning och knappt hade en aning om att de, genom sitt universitetsbibliotek, hade tillgång till databaser som biblioteket prenumererar på.

Vår studie har inte varit inriktad mot marknadsföringen av tjänsten men vi har märkt att detta är ett område som kan undersökas närmare. En intressant synpunkt som kom upp var också att det kanske låg i bibliotekets intresse att inte alltför många sökte sig till den elektroniska tjänsten utan vill behålla sin referensdisk. Är/kan det vara så? Vi har inga kunskaper om hur biblioteken eller referenstjänster ser på detta men det visar på hur användare *kan* tänka.

Det finns också andra tänkvärda aspekter såsom hur marknadsförs den här tjänsten och hur mycket vill egentligen biblioteken att de utnyttjas? Detta var frågor som kom upp med våra informanter under intervjuerna. De ansåg inte att biblioteken marknadsförde den här tjänsten speciellt väl fastän de tyckte att den hade så mycket att erbjuda.

En ytterligare möjlighet vore att analysera de chattsessioner som genomförs i Fråga Biblioteket. Detta är något som Fråga biblioteket själva är mycket intresserade av och vi fick förfrågan om att göra detta när vi kontaktade tjänsten i början av vårt arbete, men vi ville veta mera om användarens åsikter och tankar.

Något som förvånade oss lite var att användarna var så positiva. Det är i och för sig bra att det är så men ser verkligheten ut så? Finns det missnöjda användare? Det verkar självklart att det måste finnas. Det skulle kunna bli en intressant och användbar studie för det är ju egentligen det som kan utveckla referensarbetet. Är alla nöjda sker ju en stagnation men problemet kan förstås vara att finna dessa användare.

Vad är bibliotekens uppfattning om elektronisk referenstjänst? Vi vet att flera bibliotek lämnat Fråga Biblioteket under 2007. Vad beror det på? Är det av ekonomiska skäl eller finns det andra skäl?

I denna studie är det användare av Fråga Biblioteket – forskningsbibliotek som studerats. Hur ser användare av Fråga Biblioteket – folkbibliotek på tjänsten? Skulle det ge samma slutsatser och resultat som i denna studie? Inom folkbiblioteken är användarnas situation mer varierad där det kan vara fråga om både personliga och studierelaterade informationsbehov medan det i denna studie enbart är studerande på högskole- universitetsnivå och med längre utbildningar.

10 Sammanfattning

Studierande är idag vana att söka information för sina studier. Biblioteken är en naturlig och lättillgänglig källa och bibliotekarierna kan hjälpa till med de problem som otvivelaktigt uppstår både under inledningsskedet av ett studiearbete och när de behöver söka information. Den traditionella referensdisken är mer välkänd, tydligare och mer synlig än den elektroniska referenstjänsten som bara är tillgänglig för användaren via dator. Användare av en elektronisk referenstjänst förväntar sig att få ett snabbare svar och det är bekvämare än att fysiskt ta sig till biblioteket. De flesta studenter har tillgång till en dator hemma eller i skolan, vilket gör det enkelt att via den få hjälp med de informationsbehov som uppstår.

Syftet med denna magisteruppsats är att undersöka hur användarna upplever dessa elektroniska referenstjänster. För att uppnå detta syfte har vi ställt upp följande frågeställningar;

- Varför, i vilka situationer och hur utnyttjar användaren den elektroniska referenstjänsten?
- Hur upplever användaren den elektroniska referenstjänsten?
- Hur upplever användaren kommunikationen med bibliotekarien via e-post/chatt?

Vår litteraturgenomgång har vi delat upp i två kapitel. I den ena kapitlet beskriver vi hur användarens informationsbehov uppstår och kontakten med referenstjänsten. Den traditionella och den elektroniska referenstjänsten jämförs och fördelar och nackdelar berörs. Här tar vi även upp kommunikationstekniker, som kan användas mellan användaren och bibliotekarien, och de elektroniska referenstjänsterna beskrivs mer ingående. Eftersom våra informanter har utnyttjat de svenska bibliotekens elektroniska referenstjänst gör vi en presentation av Fråga biblioteket. I det andra kapitlet redogör vi för några olika användarstudier som utförts och resultat från dessa som har koppling till våra frågeställningar.

Uppsatsens teoretiska utgångspunkter bygger på Brenda Dervins sense-making teori och Carol Kuhlthaus informationssökningsprocess. De sätter båda användaren i fokus. Dervin fokuserar på hur användarens informationsbehov uppstår och på deras informationsbeteende. Användaren agerar utifrån kontext, erfarenhet och andra faktorer som exempelvis utbildning. Kuhlthau utgår ifrån hur användarna upplever sin informationssökning, lärandeprocess och interaktionen med de mediatorer som användaren har i sin närhet och där vi är speciellt intresserade av bibliotekarien.

Eftersom vi ville ha möjlighet att ställa mer djupgående frågor och även kunna följa upp svaren valde vi att göra kvalitativa intervjuer. Det innebar dock stora problem att få tag på informanter och vi har fått lägga ner mycket arbete på att få personer att intervjua. Vi har dock kunnat göra åtta intervjuer med studenter som alla, minst en gång, har använt sig av den elektroniska referenstjänsten Fråga biblioteket - Forskningsbibliotek.

I resultatdelen presenteras först våra åtta informanter. Därefter redogör vi för resultatet av intervjuerna utifrån den struktur vi skapade i vår intervjuguide.

I analyskapitlet utgår vi ifrån våra frågeställningar, den andra och tredje frågeställningen var svåra att särskilja och diskuteras därför under samma huvudrubrik. Vi jämför våra informanternas svar med det som har kommit fram i litteraturgenomgången. Vi ser även hur våra valda teorier kan tillämpas på det material som vi har fått fram.

Vår studie visar att användarna gärna ställer biblioteksrelaterade frågor till tjänsten annars tenderar de att söka svaren via andra informationskällor. De finner den oftast med hjälp av bibliotekets webbplats, ett annat alternativ är genom vänner.

I princip alla ställde frågor som avslutades under chattsessionen eller med ett e-post svar från bibliotekarien. Kontakten var inte repetitiv och bibliotekariens roll var främst som en Locator enligt Kuhlthaus indelning av bibliotekariens förmedlingsroller

Användare vet inte riktigt vad de kan förvänta sig av tjänsten, de känner inte till dess funktioner och är därför inte medvetna om vilka krav de kan ställa på den. Den osäkerhet som användarna eventuellt känner inför tjänsten beror oftast på dessa omständigheter. De är emellertid väldigt nöjda med bemötandet från bibliotekarien och den service de får. Något som chattanvändare var positivt överraskade av var den möjlighet till användarundervisning som finns inom tjänsten via co-browsing. Integriteten inom tjänsten är inget de funderar över men användarna anser att det kan vara bra att möjligheten finns att vara anonym.

Användare väljer antingen chatt eller e-post beroende på hur de är vana att kommunicera sedan tidigare. Fördelar med e-post är att de kan skicka frågan och läsa svaret när de passar dem medan chattkommunikation är snabbare, följdfrågor kan ställas och användaren kan följa med i bibliotekariens sökningar.

Användare är ofta nöjda med tillgängligheten men vill, beroende på vilken fråga han/hon ställer och i vilken situation de befinner sig, ha ett snabbt svar som är användbart men som också ger dem idéer som för dem vidare, som tips på andra källor. Detta gäller främst studenter som är en bit in i sitt arbete, som vill ha stöd eller bekräftelse på att det inte finns information som de missat och som kan vara av betydelse för arbetet. Användaren kan också vara nöjd med ett svar även om det innebär att en gammal strategi måste överges och en ny skapas.

11 Litteratur- och källförteckning

Muntliga uppgifter:

Intervjuer med åtta användare av den elektroniska referenstjänsten Fråga biblioteket – Forskningbibliotek, utförda i oktober-november 2007.

Ljudupptagningar samt utskrifter av samtliga intervjuer finns i författarnas ägo

Isaksson, Karl handläggare, Kungliga Biblioteket. Telefonsamtal 2007-03-02

Opublicerade källor:

Jourhavande bibliotekarie (2005). Riktlinjer.

Jourhavande bibliotekarie (2006). Statistiksammanställning 2006.

Publicerade källor:

Abels, Eileen (2004). Information seekers' perspectives of libraries and librarians
Advances in librarianship, 28 Danuta A Nitecki, ed. Associate University Librarian, Yale
University, CT, USA. S. 151-170

Broms, Susanna (2005). *Biblioteken och juridiken*. Lund: Studentlitteratur.

Broughton, Kelly M. (2002/2003). Usage and User Analysis of a Real-Time Digital Reference
Service. *The reference librarian* nr 79/80 s. 183-200

Bryman, Alan (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund:
Studentlitteratur

Case, Donald O. (2002). *Looking for information: a survey of research on information
seeking, needs, and behavior*. San Diego, Calif.: Academic Press

Dervin, Brenda & Nilan, Michael (1986). Information needs and uses. Ingår i M.E. Williams,
ed., *Annual review of information science and technology*, vol.21, S. 3-33.

Dervin, Brenda (1999). On studying information seeking methodologically: the implications
of connecting metatheory to method. *Information Processing and Management*, vol.35, nr.6,
s. 727-750.

Dervin, Brenda & Dewdney, Patricia (1986). Neutral questioning: A new approach to the
reference interview. *Reference Quarterly*, nr. 25, s. 506-513.

Dervin, Brenda & Frenette, Micheline (2003). Sense-making methodology: Communicating
Communicatively with campaign audiences. Ingår i Dervin, Brenda & Foreman-Wernet, Lois
(with Lauterbach, Eric), eds. *Sense-making methodology reader: Selected writings of Brenda
Dervin*. Cresskill, NJ.:Hampton Press Inc. S. 233-250.

- Dewdney, Patricia & Michell, Gillian (1997). Asking “why” questions in the reference interview: A theoretical justification. *Library Quarterly*, vol.67, no. 1, s. 50-71.
- Desai, Christina M. (2003). Instant messaging reference: How does it compare? *The Electronic Library*, vol. 21, nr. 1, s. 21-30
- Durrance, Joan (1989). Reference success: Does the 55 percent rule tell the whole story? *Library Journal*, vol. 114, nr. 7, s. 31-36.
- Fagan, Jody & Condit Desai, Christina M. (2002/2003). Communication strategies for instant messaging and chat reference service. *The Reference librarian*, no.79/80, s. 121-155.
- Foley, Marianne. 2002. Instant messaging reference in an academic library: A case study. *College & Research Libraries* 63: 36-45.
- Francoeur, Stephen. 2001. An analytical survey of chat reference services. *Reference Services Review* 29: 189-203.
- Fråga biblioteket (2007). *Fråga biblioteket – Hem*.
www.fragabiblioteket.se/ [2007-11-12]
- Fråga biblioteket (2007). *Fråga biblioteket – forskningsbibliotek**.
www.eref.se/se-admin/vrl_login_patron.asp?virtual_desk_id=42 [2007-10-24]
- Hagelsjö, Maria & Sanderi, Maria (2006) *Nya förutsättningar – en jämförelse mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete*. Borås: Högskolan i Borås, Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap (Magisteruppsats 2006:16)
- Hodges, Ruth A. (2006). *The impact if collaborative tools on digital reference users: an exploratory study* Dissertation
- Jane, Catherine & McMillan, Dawn (2003). Online in real-time?: Deciding whether to offer a real-time virtual reference service. *Electronic library*, vol. 21, nr. 3, s. 240-245.
- Janes, Joseph (2003). *Introduction to reference work in the digital age*. New York: Neal Schuman Publishers, Inc.
- Katz, William (2002a). *Introduction to Reference Work, volume I*. Boston: McGraw-Hill.
- Katz, William (2002b). *Introduction to reference work, volume II*. New York: McGraw-Hill.
- Klingberg, Christer & Nygren, Åke & Sjögren, Linnéa (2006). *Slutrapport för Fråga biblioteket projektperiod 060101 – 060630*
- Kuhlthau, Carol C. (2004). *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Andra uppl., Westport, Conn.: Libraries unlimited.
- Kuhlthau, Carol C. (2006). *Informationssökningsprocessen*. Lund: Btj
- Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

- Nationella referensgruppen (2007). Protokoll 2007-06-18.
http://www.kb.se/Dokument/Bibliotek/referensgrupper/nationella/protokoll18juni2007_slutversion.pdf [2008-02-07]
- Om Fråga Biblioteket (2007). *Fråga biblioteket - Om.*
www.fragabiblioteket.se/OmFB.htm [2007-10-17]
- Personuppgiftslagen: SFS 1998:204(1998).
<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3910> [2007-03-19]
- Pomerantz, Jeffrey & Luo, Lili (2006). Motivations and uses: Evaluating virtual reference service from the users' perspective. *Library & Information Science Research*, vol. 28 nr.3, s. 350-373
- Reference and Information Services Section: Riktlinjer för digital referensservice (2005). IFLA <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-se.htm> [2007-03-12]
- Ronan, Jana S. (2003). *Chat reference: A guide to live virtual reference services*. Westport: Libraries Unlimited.
- Ruppel, Margie & Fagan Jody Condit (2002). Instant messaging reference: users' evaluation of library chat. *Reference Services Review*, vol.3, nr. 3, s. 183-197
- Savolainen, Reijo (1993). The sense-making theory: Reviewing the interests of a user-centered approach to information seeking and use. *Information Processing & Management*, vol. 29, nr. 1, s. 13-28.
- Sloan, Bernie (2004). <http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html> [2007-02-07]
- Sturges, Paul (2002). Remember the human: The first rule of netiquette, librarians and the Internet. *Online Information Review*, vol. 26, no. 3, s. 209-216.
- Svensk biblioteksforening (2002). *Svenska biblioteksforeningens rekommendationer för referens- och informationsarbete.*
<http://www.bibl.foreningen.org/organisation/dokument/pdf/Rekommendationer.pdf> [2007-11-14]
- Svensson, Ulrika & Ångman, Eva (2000) *Elektronisk referenstjänst vid några universitets- och högskolebibliotek*. Borås: Högskolan i Borås, Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap (Magisteruppsats 2000:54)
- Taylor, Robert S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, vol.29, nr. 3,s.178-194.
- Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Ward, David (2005). Why Users Choose Chat: A Survey of Behavior and Motivations. *Internet Reference Services Quarterly* 10, 1 s. 29-46.

Widerberg, Karin (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur

Wiking, Thomas (2007) *Referensservice + Internet = Sant? Bibliotekariers tankar kring användandet av Internet under referensservicen*. Borås: Högskolan i Borås, Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap (Magisteruppsats 2007:27)

12 Bilagor

Bilaga 1 Intervjuguide

Allmänna frågor

- Ålder?
- Utbildning?
- Sysselsättning?

Varför, i vilka situationer och hur utnyttjar användaren den elektroniska referenstjänsten?

- På vilket sätt använder du tjänsten?
 - En/Flera ggr?
 - Chatt/e-post?
 - Akuta frågor?
 - Annat?
- Hur bestämde du dig för att använda just ”Fråga biblioteket -forskningsbibliotek”
 - Hur fann du tjänsten?
 - Av vilken anledning valde du FB och inte ex.vis Google eller det fysiska biblioteket?
 - Finns det ngt tillfälle då du INTE kan tänka dig att använda referenstjänsten?
- Berätta om anledningen till kontakten med ”Fråga biblioteket - forskningsbibliotek”
 - Hur insåg du att du behövde information?
 - I vilket sammanhang ställs frågan (jobb, studier, privat?)
 - Känslor inför att ta kontakten
 - Har du ställt samma fråga till flera olika källor?
 - Vilken typ av frågor passar att ställa korta, längre, känsliga?
- Tidigare informationssökningserfarenheter
 - Har du använt dig av FB förut?
 - Hur söker du information vid andra tillfällen?

Hur upplever användaren tjänsten elektroniska referenstjänsten?

- Vilka var dina förväntningar/upplevelser av tjänsten. Hur trodde du att det skulle vara och hur blev det?
 - Snabba svar?
 - Utförliga svar?
 - Kvalitet på svaren?
 - Vad är viktigast bli väl mottagen eller få ”rätt” svar?
 - Annat?

- Berätta om vad du upplever som positivt/negativt med tjänsten
 - Väntetider/Tillgänglighet?
 - Andra Hinder?
 - Saknar du ngt i tjänsten?
 - Är det något du skulle vilja ändra på?
 - Hur användbart var svaret du fick?
 - Hur upplevde du möjligheten att vara anonym?
 - Annat?
- Utvecklades du som informationssökare?
 - Ville du lära dig något om detta?
 - Lärde du dig ngt om informationssökning, användning av i framtiden?
 - Skulle du ställa frågan på ett annat sätt nästa gång?

Hur upplever användaren kommunikationen med bibliotekarien via e-post/chatt?

- Hur upplevde du kontakten med bibliotekarien
 - Svårt formulera fråga?
 - Stöd vid frågeformulering?
 - Förstår bibliotekarien frågan?
 - Har du fått motfrågor?
 - Feedback?
 - Annat?
- Förväntning/upplevelse av bibliotekarien
 - Vänlig?
 - Förklarande?
 - Snabb?
 - Intresserad?
 - Ville veta mera om hur och vad du behövde det till?
 - Talade om var det du behövde fanns?
 - Visade hur du skulle söka själv? Gav tips på hur man kan söka?
 - Fick du följa hur bibliotekarien sökte och förklarade bibliotekarien då ngt för dej?
 - Hade ni ett samtal anser du eller fick du ett direkt svar?
 - Fick du ett antal förslag på ställen (källor) där du fick leta i själv?
 - Annat?

Övrigt

- Kommentar/Tillägg

Bilaga 2 Brev till Fråga biblioteket - Forskningsbibliotek

Hej!

Vi är två distansstudenter som läser vårt sista år på linjen för Biblioteks- och Informationsvetenskap vid högskolan i Borås. Vi arbetar nu med vår magisteruppsats som ska handla om hur användare upplever en elektronisk referenstjänst, och vi i är stort behov av informanter.

Vi hoppas ni kan hjälpa oss genom att skicka med en förfrågan till användaren när ni har svarat på en referensfråga om ni har användarens tillåtelse att skicka dennes e-post adress till oss så att vi kan kontakta honom/henne för en intervju.

Vi skulle vara väldigt tacksamma om ni kunde hjälpa oss med detta och lägga ut ett meddelande liknande detta;

Kan du tänka dig att ställa upp på en intervju för att berätta hur du upplevde att ställa frågor via Fråga biblioteket - forskningsbibliotek? Vi är två studenter vid Bibliotekshögskolan i Borås som skriver en uppsats om detta och behöver din hjälp. Intervjun sker via personlig kontakt, telefon eller chatt och tar ca 45 min-1 timme. Vi hoppas att du ger biblioteket tillåtelse att skicka din mailadress till oss, så hör vi av oss till dig inom en snar framtid.

Hälsningar S. Lindén och K. Lidberg

Detta skulle ske under en kortare tidsperiod och skickas med till personer som ställer en referensfråga. Vi har varit i kontakt med enstaka bibliotek tidigare men inte lyckats få några informanter och vänder oss därför nu till alla bibliotek inom Fråga biblioteket - forskningsbibliotek.

Hälsningar
Susanne Lindén
Kristina Lidberg