

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN/BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
2002:2

Phibi: Arbetslivsbibliotekets interaktiva referenstjänst online

En fallstudie ur ett förändrings- och kommunikationsteoretiskt perspektiv

JOHANNA ADAMSSON
MARIA HULTQVIST

© **Författaren/Författarna**
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande av författaren/författarna.

Svensk titel: Phibi: Arbetslivsbibliotekets interaktiva referenstjänst online
- en fallstudie ur ett förändrings- och kommunikationsteoretiskt perspektiv

Engelsk titel: Phibi- The interactive reference service online at the Library of the National Institute for Working Life
- a case study from a change and communication theoretical perspective

Författare: Johanna Adamsson & Maria Hultqvist

Färdigställt: 2002

Handledare: Angela Zetterlund, Kollegium 4
Maj Klasson, Kollegium 3

Abstract: The main aim of this master thesis was to see the process of an interactive online reference service from idea to final product. The reference service we have studied is developed and used by the Library of the National Institute for Working Life in Stockholm, Sweden and goes by the name phibi. Our goal was to review the whole realization process from the reasons why a service like this was created, how the service was introduced and implemented inside the organisation and finally what the result and consequences were for both the library staff and for the users of the service.

Phibi is designed to be a tool that fosters communication between the library staff and the remote users where the users get the opportunity to be helped with their questions by the library staff although they are not physically present in the library.

To understand the process we conducted a case study with 11 interviews of the library staff, the superior and the initiator to phibi. We also carried out a questionnaire over the Internet to obtain the users point of view. While the amount of answers to the questionnaire was limited, we nonetheless decided to submit the results.

Based upon our research we found that the major reason, from the superior and the initiator, to starting a service like this was the opportunity to find a new way of communicating with users. Among the staff, the expectations were mixed. During the creating process the most important steps were educating and establishing the product among the staff. After the incorporation of the product into the daily work at the library, we find that the product is working well and fulfilling its purpose as a communication tool. The staff as well as the users find it useful and appreciate its availability. For the staff it has changed the routine of daily work, but the advantages outweigh the disadvantages.

Nyckelord: referenstjänst, interaktion, kommunikation, förändring, fallstudie, specialbibliotek, chat

Förord

Ett stort tack går till vår handledare Angela Zetterlund som har hjälpt oss oerhört mycket och stöttat oss i våra frågor och teoretiska reflektioner.

Vi vill också tacka Maj Klasson som handledde oss under inledningsfasen av vårt arbete då vi ena stunden inte hade någon riktig handledare och nästa stund hade flera stycken, och därefter låtit oss vara med på alla hennes grupphandledningarna.

Ett stort tack går till Arbetslivsbiblioteket och alla dess anställda som avsatte tid åt våra intervjuer och lät oss se verksamheten inifrån. Med deras hjälp gick denna del av arbetet smidigt och detta bidrog till ett bättre resultat. Ett särskilt tack för den hjälp vi fick med vår enkät.

Vi vill också rikta ett tack till BIBSAM, som gav oss ett projektbidrag till våra resor. Det var tack vare detta som vi hade möjlighet att under några dagar besöka Arbetslivsbiblioteket.

Denna uppsats är ett resultat av ett gott samarbete präglad av ömsesidig respekt och förståelse för varandras förtjänster och brister. Vi har på ett bra sätt kompletterat och stöttat varandra. Även ett tack till alla våra vänner som stått ut med oss och vår uppsats under hela denna tid. Ett särskilt tack till B504 och alla dess invånare, utan er hade vi inte klarat detta och vi hade definitivt inte haft så roligt som vi nu haft under arbetets gång!

1. INLEDNING	1
1.1. DISPOSITION	2
1.2. BAKGRUND.....	2
1.2.1. <i>Arbetslivsinstitutet och Arbetslivsbiblioteket</i>	2
1.2.2. <i>En introduktion till phibi</i>	3
1.2.3. <i>Information</i>	4
1.2.4. <i>Referensarbete</i>	6
1.2.5. <i>Kommunikation via Internet</i>	8
1.2.6. <i>Chatbaserad kundservice</i>	9
1.2.7. <i>IRC</i>	10
1.3. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING.....	10
1.4. DEFINITIONER.....	11
1.5. AVGRÄNSNINGAR	11
2. METOD	13
2.1. VAL AV METOD.....	13
2.2. INTERVJUER.....	14
2.3. ENKÄT	15
2.4. VÅR ROLL.....	17
3. TEORI	18
3.1. LITTERATURSÖKNING	18
3.2. TIDIGARE FORSKNING	19
3.3. KOMMUNIKATIONSPERSPEKTIV	21
3.4. FÖRÄNDRINGSPERSPEKTIV	25
4. PRESENTATION AV UNDERSÖKNINGENS RESULTAT	31
4.1 MOTIV, DRIVKRAFTER OCH FÖRVÄNTNINGAR BAKOM EN INTERAKTIV REFERENSTJÄNST ONLINE. EXEMPLET PHIBI	31
4.1.1. <i>Chef och initiativtagare</i>	32
4.1.1.1 Kommunikationsmotivet	32
4.1.1.2 Innovationsmotivet	33
4.1.1.3 Integreringsmotivet.....	33
4.1.2. <i>Personalens förväntningar</i>	34
4.1.2.1 Positiva förväntningar.....	34
4.1.2.2 Osäkra förväntningar	35
4.1.2.3 Negativa förväntningar	35
4.1.2.4 Inga förväntningar alls	36
4.1.3. <i>Sammanfattning</i>	36
4.2. INFÖRANDET AV EN INTERAKTIV REFERENSTJÄNST ONLINE. EXEMPLET PHIBI.	37
4.2.1. <i>Chef och initiativtagare</i>	37
4.2.1.1 Från plan till phibi- skapandet av en interaktiv referenstjänst online.....	37
4.2.1.2 Utbildning av personalen.....	38
4.2.1.3 Förankring hos personalen.....	38
4.2.2. <i>Personalens delaktighet/roll i genomförandeprocessen</i>	39
4.2.2.1 Problematik i processen.....	39
4.2.2.2 Förtjänstfullt i processen.....	40
4.2.3. <i>Sammanfattning</i>	40
4.3. HUR BLEV RESULTATET AV DEN INTERAKTIVA REFERENSTJÄNSTEN ONLINE? EXEMPLET PHIBI.	41
4.3.1. <i>Phibi</i>	42
4.3.1.1 Vad är phibi?	42
4.3.1.2 Ett phibipass	42
4.3.2. <i>Chef och initiativtagare</i>	43
4.3.2.1 Organisatoriska följder	43
4.3.2.2 Produktfunktionellt resultat	43
4.3.2.3 Kundanvändning.....	44
4.3.3. <i>Personalens uppfattningar efter tjänstens införande</i>	44
4.3.3.1 Kommunikativa förändringar	44
4.3.3.2 Produktfunktionellt resultat	47
4.3.3.3 Organisatoriska följder	48

4.3.3.4 Kundanvändning.....	49
4.3.4. <i>Användarnas uppfattningar</i>	49
4.3.4.1 Positiv respons.....	49
4.3.4.2 Negativ respons	50
4.3.5. <i>Sammanfattning</i>	50
5. ANALYS OCH DISKUSSION	52
5.1. MOTIV OCH FÖRVÄNTNINGAR.....	53
5.2. GENOMFÖRANDEPROCESSEN	55
5.3. FÖLJDER OCH UPPFATTNINGAR	60
5.4. FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING	65
6. SAMMANFATTNING	67
7. KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING	70
7.1. TRYCKTA KÄLLOR	70
7.2. ELEKTRONISKA KÄLLOR	71
7.3. OTRYCKTA KÄLLOR.....	72
8. BILAGOR	73
BILAGA 1 ENKÄTFORMULÄR	73
BILAGA 2 INTERVJUGUIDE PERSONAL	75
BILAGA 3 INTERVJUGUIDE LEDNING	76
BILAGA 4 INTERVJUGUIDE INITIATIVTAGARE.....	77

1. Inledning

Denna uppsats handlar om Arbetslivsbibliotekets interaktiva referenstjänst online, som utvecklats för att öka dialogen gentemot kunderna och är den första i sitt slag i bibliotekssverige. Vi har i vår undersökning tittat på hur den nya tekniken förändrar och utvecklar en befintlig tjänst och vad detta medför för en organisation och dess användare. En annan aspekt vi har behandlat är hur kommunikationen vid en referenssituation förändras genom denna tjänst. Arbetet är genomfört utifrån kvalitativa intervjuer och enkäter med såväl bibliotekets personal som tjänstens användare.

Något som intresserade oss båda var organisations- och företagsbibliotekens värld, ett område man inte riktigt fått bekanta sig med under utbildningens gång. Genom kontakter på andra håll insåg vi dock att detta område är otroligt mångfacetterad och fascinerande. När tiden för uppsatsarbetet närmade sig, visste ingen av oss vad vi skulle skriva om eller vem vi skulle skriva med. Många olika faktorer, slumpartade och oplanerade, spelade in och gjorde att just vi två bestämde oss för att undersöka just det här fenomenet just vid den tidpunkt det händer.

På en konferens under hösten 2000 fick en av oss kontakt med chefen för Arbetslivsbiblioteket. Han frågade, då det framgick att vi letade uppsatsämne, om vi var intresserade av att skriva om deras nya chatttjänst, Phibi. Phibi, ”personlig hjälp i biblioteket”, är en referenstjänst där man har använt den teknik som Internet utgör, som verktyg för att utveckla referensarbetet gentemot kunderna. Den idén avfärdades utan närmare eftertanke eftersom vi båda, på var sitt håll, hade funderingar kring helt andra ämnen. När vi efter mycket om och men, kom på att vi skulle bli ett bra uppsatsteam, och våra andra uppslag hade fallit, insåg vi också vilken fantastisk möjlighet detta skulle innebära. Detta lät mycket spännande och intressant och förhoppningsvis även genomförbart inom ramarna för en D-uppsats.

Då denna tjänst kom i bruk så sent som oktober 2000, kommer denna uppsats att befinna sig mitt i händelsernas centrum. Genom att studera denna referenstjänst skulle vi få möjlighet att undersöka en tidstypisk företeelse som Internettjänster utgör, samt att se vad som händer inom en organisation då man förändrar och utvecklar sin kommunikation gentemot omvärlden.

Tillgången till information via Internet har blivit allt större och utvecklingen inom området har gjort det allt viktigare med ett samspel mellan användare och förmedlare. Referenssituation är ett viktigt forum för samspel då detta ger användaren en chans att fråga, be om hjälp och lotsas rätt. Men denna situation har försvårats i och med kundernas möjlighet att själva nå information utanför det fysiska biblioteket. Numera finns en mängd av bibliotekets användare även utlokaliserade runt om i landet och världen. Trots dessa faktorer tycker vi att alla, och även dessa användare, har rätt att få kräva hjälp av bibliotekarier och få sina informationsbehov mötta. Genom att Arbetslivsbiblioteket erbjuder en chatttjänst ges användarna möjligheten att var de än befinner sig gå in på bibliotekets hemsida och få direktkontakt med en bibliotekarie och därigenom få den hjälp som de efterfrågar.

Referenssituationen är inne i en förändring genom den tekniska utveckling som sker och det krävs att bibliotekarierna såväl som användarna är beredda att förändra sitt tänkande kring denna situation. Allt detta gör vårt arbete med denna uppsats mycket spännande och intressant men samtidigt utmanande eftersom tjänsten är ny inom den svenska biblioteksvärlden.

1.1. Disposition

För att underlätta läsningen av uppsatsen presenterar vi här en förklaring till dess struktur och upplägg. I detta första kapitel går vi igenom bakgrunden till uppsatsen, Arbetslivsbibliotekets verksamhet och de delar som spelar in i en interaktiv referenstjänst online. Vårt syfte, våra frågeställningar och de definitioner vi valt att ta med presenteras därefter och även de avgränsningar vi varit tvungna att göra. I kapitel två redogör vi för vårt val av metod och diskuterar kring vår roll som forskare. Vi presenterar även hur materialinsamlingen i samband med intervjuerna och enkäterna genomförts. I vårt tredje kapitel, teorikapitlet, redovisar vi de teorier som vi arbetar utifrån och den tidigare forskning som genomförts inom vårt område. En redogörelse för vår litteratursökning ingår även i detta kapitel. Därefter följer kapitel fyra där vi presenterar undersökningens resultat del för del. Vi har valt att strukturera upp kapitlet i tre större delar utifrån vår problemformulering då dessa tre delar är det som utgör uppsatsens upplägg. I slutet av varje del sammanfattar vi vad vi kommit fram till. Analys och diskussion utgör vårt femte kapitel där vi kopplar våra resultat till litteraturen och utifrån det djupare analyserar resultatet. I kapitel sex sammanfattar vi hela uppsatsen och redogör för hela skedet från syfte till resultat. Det sjunde kapitlet innehåller vår käll- och litteraturförteckning. Sista kapitlet utgörs av de bilagor vi funnit relevanta att ta med i uppsatsen, dessa innefattar intervjuguider och enkätformulär.

1.2. Bakgrund

I detta stycke ger vi en kort presentation av Arbetslivsinstitutet respektive Arbetslivsbiblioteket samt deras verksamhet. Vi ger även en bakgrund till referensarbetet på bibliotek, samt till den utveckling som ligger till grund för uppkomsten av tjänster av den här typen. Dessa olika delar är tänkta att ge en förförståelse till vårt huvudproblem i uppsatsen.

1.2.1. Arbetslivsinstitutet och Arbetslivsbiblioteket

Arbetslivsinstitutet arbetar på uppdrag av Näringsdepartementet. Arbetslivsinstitutet arbetar kring frågor som främst rör arbetsliv, arbetsmarknad, arbetsmiljö och arbetsorganisation. Detta sker genom att de själva bedriver forskning, utvecklingsprojekt och utbildning. Forskning och utbildning sker inom 21 olika forskningsprogram och det händer ofta att forskare från olika discipliner möts och samarbetar inom dessa program. Institutet är utlokaliserat på ett flertal platser i Sverige och ses som en nationell mötesplats för kunskap inom arbetslivsfrågor. De strävar efter ett nära samarbete med olika myndigheter men även en nära kontakt med näringsliv, internationella aktörer, universitet och högskolor.¹

Arbetsbiblioteket som ligger under Arbetslivsinstitutet har sitt säte i Stockholm. Det är ett nationellt bibliotek för arbetsliv och arbetsmiljö. Biblioteket, som räknas som ett expertbibliotek inom sitt område, är öppet för alla. De erbjuder bland annat hjälp med litteratursökningar i databaser som rör arbetsliv och arbetsmiljö. På hemsidan kan man finna länktips till svenska och utländska källor på Internet rörande arbetslivsfrågor, man kan även söka direkt i Arbetslivsbibliotekets egna katalog.² Biblioteket är mycket aktivt när det gäller att arbeta med projekt av olika slag. Just phibi är ett av flera projekt som pågår parallellt i verksamheten. Vi har valt att i uppsatsen stundtals referera till Arbetslivsbiblioteket såsom Ai

¹ Arbetslivsinstitutet (datum för senaste uppdatering okänt). *Om Arbetslivsinstitutet*. <http://www.niwl.se/arbetslivsinstitutet> [2001-02-05].

² Arbetslivsbiblioteket (2001-02-09). *Arbetslivsbiblioteket*. <http://www.niwl.se/bibl/> [2001-03-05].

Arbetslivsbiblioteket är ett associerat ansvarsbibliotek knutet till BIBSAM. BIBSAM, som är en avdelning under Kungliga Biblioteket, arbetar för att samordna och stärka informationsförsörjningen inom bland annat forskning. Det finns ansvarsbibliotek under elva olika ämnesområden och därutöver även två associerade ansvarsbibliotek. De elva ämnesområdena innefattar bland annat biologi, ekonomi, juridik och medicin. Systemet med ansvarsbibliotek startades i mitten av 1980-talet av Delegationen för vetenskaplig och teknisk informationsförsörjning men 1988 övertogs verksamheten av det då nygrundade BIBSAM.

Den huvudtanke som ligger bakom systemet med ansvarsbibliotek är att man genom ekonomiska bidrag skall stödja de bibliotek som verkar inom ett avgränsat ansvarsområde. Man ämnar hjälpa biblioteken med att utveckla och underhålla sin service mot användare utanför organisationen.

Utgångspunkterna för ansvarsbibliotekssystemet som utformats av BIBSAM innefattar bland annat följande punkter:

- Skall förbättra och effektivisera informationsförsörjningen inom forskning, högre utbildning och utveckling.
- Skall, genom ekonomiska bidrag från BIBSAM, förstärka bibliotekets utåtriktade verksamhet.
- Skall inom det egna ansvarsområdet ansvara för bestånds-, referens- och informationsservice, utvecklingsverksamhet, och fortbildning.
- Det skall inom varje ansvarsområde finnas ett ansvarsbibliotek som ansvarar för ett ämnesområde, det kan även knytas flera associerade ansvarsbibliotek till detta som i sin tur ansvarar för en eller flera delar inom området.

Under år 2000 delades sammanlagt 8 miljoner kronor ut till ansvarsbiblioteken. Ai tilldelades till sina ansvarsbiblioteksprojekt 360.000 kr varav projektet kring utvecklingen av phibi fick 150.000 kr.³

1.2.2. En introduktion till phibi

I början av oktober 2000 startade Arbetslivsbiblioteket en interaktiv referenstjänst via Internet, kallad phibi, för sina kunder. Phibi står för *personlig hjälp i biblioteket* och är baserad på ett IRC-protokoll med vissa modifieringar. Tjänsten finns på bibliotekets hemsida och är konstruerad för att passa bibliotekets behov och vara lätthanterligt för användarna.

Phibi är skapad på initiativ från en av Arbetslivsbibliotekets anställda och är den första i sitt slag inom Sveriges biblioteksvärld. Tanken var att göra referenssamtalen enklare för både bibliotek och användare. Tjänsten ger möjligheten att under kontorstid prata direkt med en bibliotekarie. Det kan till exempel handla om frågor kring litteratur, databaser, webbplatser etc, samt omlån och reservation av böcker. Sett ur användarperspektivets synvinkel underlättar tjänsten för de kunder som inte har separata uppkopplingar för telefon och dator. För bibliotekets del innebär phibi till exempel möjligheten att hantera fler kunder samtidigt.

³ Kungl. Biblioteket/BIBSAM (2000-12-08). *Ansvarsbibliotekssystemet*. <http://www.kb.se/bibsam/ansvbibl/ansvbibl.htm> [2001-02-27].

Phibi fungerar som så att en användare kommer till Ai:s hemsida och där finner en klickbar ikon som leder till phibi. När man klickat på ikonen hamnar man på en inloggningssida där man skriver i sitt namn, eller om man så önskar, bara klickar på ok och får ett gästnamn tilldelat sig. Därefter kommer man in i själva phibi, där man i ett fönster välkomnas till phibi av TinMan. TinMan är inte någon bibliotekarie utan ett robotskript som arbetar helt automatiskt. Förutom att han hälsar nya gäster välkomna kan TinMan svara på enklare frågor såsom om vilka öppettider som biblioteket har och hur lång lånetiden på litteratur är. Man kan i kanten av fönstret se namnen på alla de andra som är inloggade i phibi samtidigt som en själv. I detta skede kan man nu tala med de andra personerna, även bibliotekarierna, som är inloggade samtidigt. Det finns också foton med namn på den eller de bibliotekarier som är i tjänst just då, genom att klicka på fotot kan man komma till en privat chat med bibliotekarien. Då öppnas ett nytt fönster upp och man kan inleda sitt enskilda samtal.

Ai har alltså två kanaler för användarnas bruk. Den första allmänna kanalen är det rum man kommer in i allra först som är gemensamt för alla inloggade. Det är tänkt att vara ett gemensamt forum där alla kan prata och ta hjälp av varandra. Den andra kanalen är det privata rummet där referenssamtalet förs med bibliotekarien. Internt har man även en kanal för personalen, den så kallade kaffekanalerna, där personalen kan kontakta varandra och diskutera saker samtidigt som de kan stanna på sina rum. Detta är tänkt att underlätta kommunikationen mellan personalen, särskilt då de sitter inloggade på phibi och genom kaffekanalerna kan ta hjälp av varandra.

1.2.3. Information

Information är ett vitt begrepp som kan användas i många olika sammanhang. Användningen av ordet har förändrats genom tiden men i grunden ligger det latinska ordet *informare* som har ett flertal betydelser såsom *ge form åt*, *föreställa sig*, *teckna*, *skildra* och de kanske främsta betydelserna *föreställning* och *idé*. I boken *Information om information* anges ordet information betyda ”en viss mängd fakta eller föreställningar”⁴. Information kan även innebära den överföring av fakta och föreställningar som sker.

Sedan andra världskriget har informationsflödet ökat dramatiskt i världen. I och med att information spreds och blev tillgänglig ställdes det högre krav på informationsteknologin. Utvecklingen inriktades på att ta fram ny teknik som kunde underlätta användandet och bearbetandet av information. Desto längre utvecklingen gått har informationsanvändaren hamnat i en allt mer central roll. Samhällets roll inom informationsområdet har främst varit att förbättra för informationsanvändarna på så sätt att alla ska ha möjligheten att ta del av information. På flera plan har satsningar gjorts för att öka informationskompetensen hos medborgarna. Man har satsat på utbildning, internationellt informationsarbete, spridning av samhällsinformation m.m. Biblioteken har haft en viktig roll i detta då mycket informationsverksamheten har skett i dess regi.⁵

Informationssamhället är ett ord som används flitigt i dagens debatter om samhället vi lever i. Informationssamhället har dock funnits med i diskussioner länge, redan i mitten av 80-talet diskuterade Allén & Selander kring detta begrepp och de räknade in såväl forskning och utveckling som förlag och massmedier i det.⁶

⁴ Allén, Sture & Selander, Einar (1985). *Information om information*. Lund: Studentlitteratur. s. 22.

⁵ Allén, Sture & Selander, Einar (1985).

⁶ Allén & Selander (1985).

I den tredje IT-kommissionens rapport *Nya tider, nya förutsättningar...* talas det om IT-samhällets skillnad från industrisamhället. Kreativitet, förnyelse och samverkan är ord som gör att IT-samhället skiljer sig från industrisamhället. I och med detta är individens kunskap och förmåga något som blir allt viktigare och flexibiliteten alltmer efterfrågad.⁷

Alvin och Heidi Toffler, författare till ett flertal böcker om framtidssamhället, talar i sin bok *Tredje vågens samhällsbygge* om informationsvågen, den tredje vågen. Denna tredje våg skakar om det befintliga samhället som bygger på den andra vågen, industrisamhället, och detta skapar konflikter mellan anhängarna av de respektive vågorna. Paret Toffler säger att vi antingen är andra vågens människor som kämpar för att behålla det gamla, tredje vågens människor som radikalt förändrar världen eller en förvirrad blandning av de båda. I och med den nya vågen förändras hela samhället, det går helt emot industrisamhällets struktur. Massproduktionen minskar, familjestrukturen förändras och alltmer informationsutbyte krävs, genom detta skapas ett stort behov av datorer och andra nya kommunikationsformer.⁸

Samhällsförändringen blir stor och samhället kommer att fortsätta att växa och vidareutvecklas. De företag som kännetecknar tredje vågen är oftast unga, har små arbetsgrupper och snabb omsättning av verktyg och arbetskraft. Det arbetas även för att utveckla en mängd föränderliga servicetjänster för att förbättra livskvaliteten hos människor.⁹

IT är ett mångfacetterat begrepp, som står för informationsteknik, som vi tycker kan vara svårt att definiera. Man tror sig veta vad IT är men det är svårt att riktigt förklara ordet. Emin Tengström definierar i boken *Hur förändras våra livsvillkor? IT som följande*

I en bredare mening står begreppet för all teknik varmed man kan lagra, återvinna, bearbeta, överföra, mångfaldiga och distribuera information. I en sådan bred definition ingår även medier som t ex radio och TV. I en snävare mening avses med IT främst sammankopplingen av datorer och teleteknik.¹⁰

Men teknologin i sig är inte tillräcklig för att informationssamhället skall fungera och igenom det för att spridandet och användandet av information skall ske. Vad som främst krävs är välutbildade och engagerade personer som kan hantera informationen, bland dessa nämns lärare, journalister och bibliotekarier.¹¹

De senaste 40 åren har utvecklingen inom IT och biblioteken varit stor. Datorernas intåg i biblioteken på 60-talet med sökbara databaser var enbart till för en exklusiv skara men den utvecklades på 70-talet till att vända sig till en större allmänhet. Detta skedde genom att den nya tekniken gjorde det möjligt att finna information online. Senare har man också utvecklat databaserna och katalogerna online vilket lett till ökad användning av dem. Idag är biblioteken i stort sett beroende av datorer till en mängd uppgifter.¹²

⁷ *Nya tider, nya förutsättningar...Betänkande av IT-kommissionen* (1998). IT-kommissionens rapport 8/98. (Statens offentliga utredningar (SOU), 1998:65). Stockholm: Fritzes., s. 7-9.

⁸ Toffler, Alvin & Toffler, Heidi (1997). *Tredje vågens samhällsbygge*. Stockholm: Svenska förlaget. s. 24.

⁹ Toffler & Toffler (1997). s. 78.

¹⁰ Tengström, Emin (1998) *Hur förändras våra livsvillkor? En kritisk betraktelse av K-samhället, IT-samhället och kunskapssamhället*. Stockholm: Rabén Prisma. s. 52.

¹¹ Lancaster, F.W. (1986). The impact of technology on the use of information sources. I Ingwersen, Peter, Kajberg, Leif & Mark Pejtersen, Annelise, ed. *Information technology and information use: Towards a unified view of information and information technology*. s. 5-10. London: Taylor Graham. s. 10.

¹² Lancaster, F.W. (1986). s. 6-7.

År 1994 tillsattes av regeringen en kommission som skulle verka för användningen av informationsteknik. Under åren har IT-kommissionens arbete fortsatt men dess direktiv har skiftat. Det övergripande arbetet är dock detsamma när det gäller att studera och analysera hur informationstekniken påverkar samhällsutvecklingen.¹³

Den första IT-kommissionens arbete resulterade 1994 i betänkandet *Informationsteknologin – Vingar åt människans förmåga* som rör visioner kring det framtida informationssamhället. Där diskuteras det kring den revolution som IT skulle komma att innebära för människorna och deras vardag. IT innebär öppnade möjligheter när det gäller kommunikation, information och utvecklandet av kunskap. Det sägs öka förmågan hos människor att samarbeta och kommunicera, det sägs även öka möjligheten att ta till sig, utnyttja och bearbeta information och kunskap.¹⁴ ”IT är motorn för tillväxten av kunskap och kompetens och förändringen av samhället”.¹⁵

Det är en självklarhet att företag oavsett vilken bransch de tillhör måste ha en egen IT-kompetens för att kunna verka och överleva på marknaden.¹⁶ Det tros att arbeten mellan och inom organisationer kommer att förändras och leda till att vissa arbeten försvinner medan andra växer. Men det talas även om vissa faror med IT-utvecklingen, till exempel kan det komma att skapa klyftor i samhället då inte alla vill använda sig av IT.¹⁷

1.2.4. Referensarbete

Ordet referensbibliotek i Sverige härstammar från slutet av 1800-talet men det var först i början av 1900-talet som genom Valfrid Palmgren begreppet referensarbete blev känt. Referensarbete är en service som bedrivs på alla slags bibliotek, men ordet har huvudsakligen använts i samband med folkbibliotek. Det är en mångfacetterad service som innefattar såväl givandet av upplysningar, vägledning och bibliografiskt beläggande.¹⁸ Referensintervjun är ett samtal mellan en bibliotekarie och en användare där användarens behov identifieras och hjälps ges för att tillgodose detta behov. Det kan handla om såväl kortare, enkla frågor till mer djupgående sökningar. Referenssituationen skiljs åt från det vanliga samtalet mellan bibliotekarie och användare genom att det i denna situation finns ett uttalat och särskilt behov och mål.¹⁹

Numera ses referensservicen som något självklart för alla inom biblioteksvärlden. Redan på sjuttioalet sattes målet för referensservice upp: ”vara att verka för att biblioteken lämnar korrekt information i olika frågor och att ingen utestängs från möjlighet att hämta information ur bibliotekens medier.”²⁰ Referensintervjun är en viktig del av referensservicen, i den snabba takt som informationsflödet ökar krävs det specialister som kan söla informationen och ta fram det väsentligaste. Bibliotekarierna måste använda sin erfarenhet för att anpassa sin

¹³ IT-kommissionen (2001-01-08). *Välkommen till IT-kommissionen* <http://www.itkommissionen.se> [2001-02-28].

¹⁴ *Informationsteknologin – Vingar åt människans förmåga Betänkande av IT-kommissionen* (1994). (Statens offentliga utredningar (SOU), 1994:118). Stockholm: Fritzes. s. 28.

¹⁵ *Nya tider, nya förutsättningar... Betänkande av IT-kommissionen* (1998). s. 12.

¹⁶ *Informationsteknologin – Vingar åt människans förmåga Betänkande av IT-kommissionen* (1994). s. 43.

¹⁷ *Informationsteknologin – Vingar åt människans förmåga Betänkande av IT-kommissionen* (1994). s. 31-32.

¹⁸ Widgren, Lillemor (1977). *Referensarbete*. 2. uppl. Lund: Bibliotekstjänst. s. 13-15.

¹⁹ Sutton, Ellen D. & Edmonds Holt, Leslie (1995). The Reference Interview. I Bopp, Richard E. & Smith, Linda C., ed. *Reference and information services*, 2. ed. s. 36-54. Englewood, CO, USA: Libraries Unlimited, Inc. s.36.

²⁰ Widgren (1977). s. 103.

förmedlarroll till den situation som krävs. Kunskapen om källor, sökvägar och informationssystem såväl som kunskap inom olika ämnesområden är viktiga att ha. Även kunskap om användarnas informationsbehov är grundläggande, ”The reference interview is the part of the process that efficiently connects that knowledge with the user’s information need.”²¹

Referensservicen innebär alltså inte enbart att bibliotekarien ska kunna svaret på användarens fråga utan bibliotekariens främsta uppgift är att ta reda på svaret och helst styrka det med en källa. I en referenssituation är det viktigt att intervjua användaren, att inte bara tro att man vet vad som frågas efter utan att genom utfrågning hitta fram till rätt fråga. Det måste dock finnas en viss känsla för när det passar sig att fråga vidare och när det verkar vara ett känsligt ämne kunna ta ett steg tillbaka. Det är även viktigt att referensbibliotekarien är flexibel och kan anpassa sina sökningar till vem det är som frågar och vad som efterfrågas. Flexibiliteten innefattar även att inte vara rädd för att erkänna sina brister och kunna vända sig vidare med frågan.²²

Vem som ska vara ansvarig för referensservicen på ett bibliotek är inte alltid självklart men det är viktigt att så många som möjligt deltar i referensarbetet. Detta dels för att kunna hålla öppet så mycket som möjligt dels för att inte passen man arbetar skall bli för långa samt för att erbjuda användarna ett så brett register som möjligt. För att utföra ett så bra referensarbete som möjligt så krävs ett samarbete mellan alla delarna av biblioteket.²³

Telefonen har blivit ett allt vanligare verktyg i referensarbetet. Det är viktigt att arbeta med telefonservice då det för vissa är det naturligaste sättet att kontakta biblioteket.²⁴

Vi tror att det genom de nya tekniker som uppkommit har skett en förändring inom referensarbetet, det måste bli alltmer utåtriktat för att nå användarna som inte söker sig till biblioteket. Många människor arbetar i dag i en elektronisk miljö och för att öka servicen mot dessa är det viktigt att utnyttja flera kanaler för referensservice.

Referensservicen kommer att kvarstå som en viktig faktor när de fysiska biblioteken flyttar ut på Internet. Många av de aktiviteter som kan erbjudas via Internet liknar de tjänster som bibliotekarierna redan utför i det fysiska biblioteket. Det krävs fortfarande att användarna får guidning genom sökprocesser och liknande. Många försök med att föra in referensservicen på Internet har gjorts, främst då det gäller service via e-post och genom videokonferens. Det har stötts på en hel del problem men det har även framkommit positiva åsikter och tankar kring servicen. Främst har det varit genom videokonferensservicen man har stött på problem, framförallt då det gäller den teknik och den kunskap kring tekniken som krävs. De flesta av de referensservicesystem som finns i bruk idag, och används flitigast, är de via e-post.²⁵

Inom den amerikanska biblioteksvärlden har ett flertal digitala referenstjänster via chat uppkommit. Många undergår fortfarande en testfas men har än så länge bemötts positivt. Den digitala referensservicen har inneburit att bibliotekarier nu kan sitta vid en dator och med hjälp av ett chatprogram hjälpa de användare som väljer att kontakta biblioteket via Internet.

²¹ Sutton & Edmonds Holt (1995). s.51.

²² Widgren (1977). s. 28-34.

²³ Widgren (1977). s. 101-103.

²⁴ Widgren (1977). s. 86-87.

²⁵ Sloan, Bernie (1997). *Service Perspectives for the digital library: Remote reference services.* <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-ref.html> [2001-02-01].

En viktig grundtanke i detta sammanhang är att det är bibliotekarien som är avlägsen, inte användaren. Man skall sträva efter att nå ut till användarna där de befinner sig och erbjuda sina tjänster. Servicen skall vara baserad utifrån vad användarna är i behov av.²⁶

1.2.5. Kommunikation via Internet

Kommunikation via Internet är en form av kommunikation som blir allt vanligare. Ordet kommunikation grundar sig i det latinska ordet *communicare* som betyder *göra tillsammans*, som ordet syftar på krävs det minst två personer för att kommunikation skall ske. Det finns en mängd kommunikationsmodeller som kan appliceras på olika situationer, de utgår ifrån att det finns åtminstone en sändare och en mottagare. I kommunikationen ingår ett antal grundmoment och ser man på dessa ur ett Internetperspektiv kan de beskrivas enligt följande;

1. Behov/Mål; Målet är det som ska uppnås, det man strävar efter. Målet härstammar ur behovet. Varierar beroende på vem som är sändare respektive mottagare. Olika sändare/mottagare har olika behov/mål.
2. Syfte; Kan vara såväl privat som yrkesmässigt.
3. Budskap; Behovet formas till ett budskap för att nå ut till en mottagare. Detta utformas på olika sätt beroende på vem som är mottagare och vilken typ av budskap det är.
4. Kanaler; De olika vägar som budskapet kan överföras via såsom t ex e-post och chat.
5. Filter; Det som påverkar och avgör mottagarens möjlighet att ta emot budskapet.
6. Budskapsöverföring; Den tekniska biten av kommunikation via Internet.
7. Effekt; Vad utgången av budskapet blir, beror på hur väl sändaren har lyckats få fram sitt budskap.²⁷

Kommunikation via Internet kan ske på en mängd sätt, via chat, e-post, videokonferens osv. Valet av kommunikationssätt via Internet beror på vilket budskap man vill föra fram och vem man vänder sig till. Genom att anpassa sitt kommunikationsverktyg till vad man strävar efter att åstadkomma kan man undgå vissa av de problem som kan uppstå när man kommunicerar via Internet. Att allting går så snabbt via Internet är ett problem, det kan gå för fort i kommunikationen och man kan uppleva att man inte hinner med. Ett annat av de filter som finns är det så kallade informationsbruset som ökar allt mer, bruset innefattar alla de signaler som försöker nå fram till hjärnan. Hjärnan har dock enbart kapacitet att ta till sig en viss mängd signaler och måste därför sälla bland intrycken. Detta gör att vi endast kan tillgodose oss en viss mängd information.²⁸

Att kommunikation via Internet blivit så vanligt och populärt hänger samman med de faktum att det är billigt, enkelt, öppet för alla samt ett nytt sätt att kommunicera med människor på olika platser i världen och i samhället.²⁹ Även nyfikenheten för ny teknik bidrar till viljan att prova nya kommunikationsvägar.

Ett av de sätt som vi nämnt att kommunikation via Internet kan ske på är via chat. Chat är ett sätt att kommunicera i realtid över Internet, fördelar med chatten är att man kan vara anonym

²⁶ Schneider, Karen G. (2000). Internet librarian: The distributed librarian: Live, online, real-time reference. *American Libraries*, nr. 10, s. 64.

²⁷ Litton, Gunilla & Litton, Jan (1998). *Kommunikationshandboken för Internet*. Malmö: Liber Ekonomi. s. 17-18.

²⁸ Litton & Litton (1998). s. 19-20.

²⁹ Litton & Litton (1998). s. 21-22.

samt just det faktum att det sker i realtid och därmed är en direkt kommunikation. Chat kan dock uppfattas som oorganiserat och alltför direkt. Forskare har funnit att via chat sker en helt ny typ av kommunikation, en multilog. Multilogen är en vidareutveckling av vår traditionella dialog.³⁰ Att kommunicera via Internet jämförs med en konversation samtidigt som det är i skriven form. I multilogen ingår ett flertal aktörer där en av dessa startar kommunikationen men därefter har denna person ingen kontroll över utvecklingen. Alla kan tala samtidigt, komma med inlägg och skriftligen göra sin röst hörd.³¹

1.2.6. Chatbaserad kundservice

Många företag och organisationer som säljer produkter och tjänster över Internet erbjuder idag sina användare en direktkontakt med kundservice på hemsidan. Denna kontakt kan bland annat ske genom en textbaserad chat som man når genom att klicka på en ikon på företagets hemsida. När man klickat på ikonen hamnar man i ett fönster där man skriftligen kan tala direkt med en operatör. Det finns även andra funktioner varigenom man kan få hjälp med saker man funderar över, detta kan ske till exempel genom e-post och FAQs (frequently asked questions lists).

I USA finns det en mängd företag som arbetar med att utveckla och sälja dessa elektroniska kommunikationsprodukter. Vissa företag erbjuder enbart chat medan andra även inkluderar e-post, FAQs och så vidare i sina erbjudanden. Produkterna varierar med avseende på prestanda men även i utformning, pris och funktion. Längre har chat-produkterna varit mycket kostsamma att införskaffa men de börjar att alltmer gå ner i pris, vissa företag erbjuder till och med tjänsterna gratis.³²

Ett företag som än så länge erbjuder dessa tjänster gratis är HumanClick Ltd, Oakland Calif. Philippe Land, marknadsföringschef på HumanClick Ltd. påpekar i en artikel rörande den nya elektroniska kundservicen att "Every single Web site that is selling something, whether it is goods, services or even human resources, will be using live customer service...It is natural that people who visit Web sites want to be able to communicate in real time with someone in the back end."³³

Vissa företag kan även påvisa att de ökat sin försäljning sedan de började använda sig av chat som kommunikation med kunderna. Fördelar som dessa kommersiella företag anser chatten besitta är bland annat att den är enkel att använda, användaren behöver inte lämna sin elektroniska miljö som de redan befinner sig i för att kunna kontakta företaget och operatören kan assistera flera kunder samtidigt.³⁴

³⁰ Litton & Litton (1998). s. 49-50.

³¹ Shank, Gary (1995-03-03). *Abductive multiloguing. The semiotic dynamics of navigating the Net.* <http://www.uni-koeln.de/themen/Internet/cmc/text/shank.93a.txt> [2001-03-27].

³² Pearson, John. (Sep. 2000). Talking Web Sites. *Webtechniques.* <http://www.webtechniques.com/archives/2000/10/stratrevu2/> [2001-01-30].

³³ McKeefry, Hailey Lynne. (2000-07-10). Can we chat? Chat technology brings the human touch to online service. *VarBuisness* nr.1614. <http://www.techweb.com/se/directlink.cgi?VAR20000710S0010> s. 1 [2001-01-30].

³⁴ McKeefry (2000-07-10). Can we chat? Chat technology brings the human touch to online service. [2001-01-30].

1.2.7. IRC

Phibi är ett system bestående av olika delar. Den delen som kunden använder, själva chatrummet, är en Java applet som använder sig av ett så kallat IRC-protokoll. IRC står för Internet Relay Chat. IRC skapades på 80-talet i Finland och har sedan dess utvecklats enormt. Det är en chat där man kan kommunicera med andra anslutna användare från hela världen. För att använda sig av IRC krävs det en viss programvara som ansluter sig till en server. I många IRC-system finns det många kanaler där olika ämnen diskuteras.³⁵

Phibi skiljer sig en del från en vanlig IRC. För det första är den en webbaserad tjänst som inte kräver någon särskild programvara då Java appleten är inlagd i en html-sida. Java applets är ett fristående program som kan köras i webläsaren. Detta gör att de flesta webläsare klarar av att köra sidan och användarna kommer åt tjänsten. Det har gjorts vissa modifieringar för att anpassa chatten till bibliotekets och användarnas behov och kunskap. Den största förändring som gjorts gentemot en vanlig IRC är att man tagit bort möjligheten att via olika kommandon förflytta sig mellan olika kanaler. De har även utformat ett kösystem som träder i funktion i fall för många användare loggar in samtidigt. Ytterligare en modifiering är att bibliotekarien kan öppna upp nya fönster för användaren och därigenom direkt länka och visa användarna vidare.

1.3. Syfte och frågeställning

Syftet med denna uppsats är att göra en fallstudie av Arbetslivsbibliotekets interaktiva referenstjänst online, phibi. Vi har som ambition att titta på den utveckling och förändring som har skett genom denna tjänsts tillkomst. Detta gör vi utifrån ett förändringsperspektiv och ett kommunikationsperspektiv. Genom dessa två infallsvinklar vill vi öka förståelsen för vad som sker i samband med en förändring och utveckling av en befintlig tjänst samt hur kommunikationen förändras i och med detta.

Med hjälp av följande problemformulering vill vi definiera och ringa in det område vi har för avsikt att behandla i denna undersökning; Vad ville Ai åstadkomma när de skapade den interaktiva referenstjänsten online, hur gick Ai tillväga när de realiserade phibi och hur blev följderna och konsekvenserna av phibis införande?

Denna övergripande problemformulering har vi valt att bryta upp i ett antal frågeställningar, där vi belyser de olika aktörernas synvinklar, för att på detta sätt försöka skapa en helhetsbild.

- Vilka motiveringar och drivkrafter låg bakom tjänsten, hur har chef och initiativtagare resonerat?
- Vilka förväntningar fanns hos personalen?
- Hur gick Arbetslivsbiblioteket tillväga när de införde den första publika interaktiva referenstjänsten online?
- Vilka följder och konsekvenser har phibi medfört ur chef och initiativtagares synvinkel?
- Vad har förändrats för personalen sedan phibi infördes och vad anser de nu om tjänsten?
- Vad har tjänsten betytt för dess användare och vad anser de om tjänsten?

³⁵ mIRC Co. Ltd. (Vonck, Tjerk webbansvarig) (2001-03-09). *IRC Frequently Asked Questions* <http://www.mirc.com/ircintro.html> [2001-03-14].

1.4. Definitioner

Uppsatsen kommer att kretsa kring vissa begrepp, som vi vill klargöra innebörden av. Nedan förklarar vi kortfattat några av dessa begrepp, dels utifrån litteraturen vi tagit del av och dels utifrån vår egna ståndpunkt.

Chat; ”Ett sätt att ’prata’ med andra användare på Internet med hjälp av tangentbordet.”³⁶ Chat har blivit en allt vanligare kommunikationsform som speciellt ungdomar har tagit till sig. På grund av detta har ordet chat ibland fått en något oseriös klang.

Interaktiv referenstjänst online; Detta är vår benämning på vad phibi rent konkret är. Det är även Ai:s egen benämning. Vi har valt att inte använda oss av ordet chat/chattjänst då detta begrepp inte helt täcker fenomenet phibi, även om tjänsten givetvis är en form utav chat. Ordet interaktiv syftar till det faktum att kommunikation mellan personer sker i realtid. I detta sammanhang är det alltså ett referenssamtal som sker interaktivt. Formen som denna tjänst erbjuds i är via datorer, över Internet, vilket gör det till en onlinetjänst.

Kommunikation; Med termen kommunikation menar vi ”Processen att skapa och dela mening genom överföring och utbyte av tecken. Processen kräver interaktion inom jaget, mellan människor eller mellan människa och maskin.”³⁷

Kunder; ”Med kund avses den eller de personer som behöver eller är intresserade av det verksamheten resulterar i.”³⁸ Vi använder orden kund respektive användare synonymt i uppsatsen.

Personal; Med personal menar vi de personer som arbetar med tjänsten på Arbetslivsbiblioteket. Då alla inte är bibliotekarier har vi valt att vara restriktiva med att använda ordet bibliotekarie.

1.5. Avgränsningar

Det ämne vi valt har visat sig innehålla många olika intressanta aspekter och arbetet kunde i princip ha blivit hur stort som helst. Dock har vi varit tvungna att göra vissa avgränsningar till största del på grund av tidsbegränsning och arbetets omfång. De val vi har tvingats göra är även baserade på personliga intressen, då vi under arbetets gång funnit vissa vinklingar intressantare än andra. Utan tvekan har dessa urval inneburit en viss frustration, då man i sin strävan efter att göra ett så gott och läsvärt arbete som möjligt gärna vill täcka upp alla möjliga tänkbara vinklingar. För att underlätta tolkningen av materialet redogör vi här för de reservationer vi har inför arbetet.

Då detta är en fallstudie, har vi valt ut vissa delar av fenomenet phibi och satt samman till en helhet, som för oss verkat spännande och intressant att arbeta med. Vi har förhållit oss aningen pragmatiska till både undersökningens material och befintliga teorier. Vi har valt att se phibi som ett kommunikativt verktyg mellan Ai och dess kunder. Phibi betraktar vi som ett ytterligare sätt att nå användarna och erbjuda referenstjänst till dessa. Det vi fokuserar på är alltså den referenstjänst och de kommunikationsmöjligheter som phibi erbjuder. Vi har också valt att se phibis uppkomst ur ett förändringsperspektiv där de olika aktörgrupperna, med

³⁶ Litton & Litton (1998). s. 208.

³⁷ Dimpleby & Burton (1999). s. 282.

³⁸ Their, Siv (2000). *Att leda lärande och förändring*. Helsingfors: Pro Futura.

sina skilda utgångspunkter, uppfattar phibi på olika sätt. Främst fokuserar vi oss på hur den enskilda individen har upplevt den förändringsprocess som tillkomsten av phibi inneburit. Tyngdpunkten ligger på personalens erfarenheter och tankar. Användarna har fått spela en mindre roll, detta till följd av det insamlade materialets karaktär. Vi ser dock inte detta som något problem, utan som det förhållningssätt som vi antagit till arbetet.

Vi har valt att inte se till den tekniska biten av phibi då vi känner att vi inte besitter de kunskaper som krävs. Vi går heller inte in och tittar närmare på gränssnittets användaranpassning, även om vi ger en kortare presentation av dess funktion och utseende i bakgrunden. Vi har också fått välja bort att närmare studera förbättringen av den interna kommunikationen, som tjänsten har medfört, mellan personalen på Ai. Möjliga infallsvinklar som vi upplever som relevanta och intressanta för en undersökning av detta slag men som vi valt bort är bland annat omvärldens intresse för phibi, tjänstens användarvänlighet och en större användarundersökning.

2. Metod

Följande kapitel ägnas åt en redogörelse och diskussion kring vårt arbetssätt och den metod vi valt för vår undersökning. Vi inleder med att presentera vårt val av metod för att därefter diskutera djupare kring intervjuer och enkäter.

2.1. Val av metod

Vi har valt att använda oss av fallstudien som metod. Detta gör vi genom att följa de beskrivningar och metoder för fallstudier som pedagogikprofessorn Sharan B. Merriam tar upp i sin bok *Fallstudien som forskningsmetod*.³⁹ En fallstudie beskrivs enligt Merriam som ”Genom att koncentrera sig på en enda företeelse eller situation (”fallet), strävar man med detta angreppssätt efter att belysa i samspelet mellan viktiga faktorer som kännetecknar företeelsen eller situationen i fråga”⁴⁰. Denna fallstudie genomförs utifrån ett kvalitativt angreppssätt, då de filosofiska grunderna för fallstudier oftast kommer från ett kvalitativt forskningsparadigm. Den kvalitativa metoden innebär att man fokuserar på process, förståelse och tolkning.⁴¹

Genom att arbeta utifrån fallstudiemetoden vill man skaffa sig en djupare förståelse och insikt över en given situation, ett givet fall, vid en aktuell tidpunkt. Med en fallstudie vill man se till många olika aspekter och variabler i det fall man valt att studera och genom detta skapa sig en helhetsinriktad bild av fallet. För att göra detta tar man del av flera olika sorters empiriska material såsom interna dokument, intervjuer, observationer osv. Det finns inga bestämmelser över vilka metoder som ska användas vid materialinsamlingen utan det är fritt att använda de som man anser passar ens egna fall bäst.⁴²

Att arbeta parallellt med de olika delarna av undersökningen är ett naturligt steg i en kvalitativ undersökning. Samtidigt som man samlar in information påbörjas analyserandet av den. Genom detta dyker nya infallsvinklar och idéer upp och för arbetet framåt.⁴³

Det första som krävs när man har valt det problemområde man skall studera är att man definierar fallet och därigenom avgränsar sitt problem. Problemet styrs oftast av frågor rörande process och förståelse. Fallet skall därefter avgränsas till att utgöras av till exempel en särskild individ, en händelse eller ett begrepp.⁴⁴ I denna uppsats är fallet koncentrerat kring en händelse. När väl avgränsningen har skett är nästa steg att göra ett urval inom fallet.⁴⁵

Vi kommer att använda oss av olika metoder inom vår fallstudie såsom intervjuer och enkäter. Detta för att ta del av så många delar, nyanser och uppfattningar som möjligt rörande phibi och verksamheten kring tjänsten.

Vårt fall utgörs av phibi, som vi ser som ett verktyg i kommunikationen mellan människor. Inom fallet har vi fått göra ett urval med vilka personer vi velat studera närmare och använda för vårt arbete.

³⁹ Merriam, Sharan B. (1994). *Fallstudien som metod*. Lund: Studentlitteratur.

⁴⁰ Merriam (1994). s. 25.

⁴¹ Merriam (1994). s. 35.

⁴² Merriam (1994). s. 24.

⁴³ Merriam (1994). s. 135.

⁴⁴ Merriam (1994). s. 57-58.

⁴⁵ Merriam (1994). s. 60.

Ett naturligt urval har skett då vi valt att intervjua alla de i personalen som arbetar med phibi och få användarna att besvara en enkät rörande tjänsten.

Vår intention var också att finna och granska interna dokument från Ai, såsom verksamhetsberättelser, sammanträdesprotokoll, statistik och tidigare rapporter. Med detta stötte vi dock på problem då det visade sig att det inte fanns något dokumenterat av Ai som vi fick ta del av. En förklaring till detta är att phibi är en så pass ny företeelse och därför inte ännu hunnit utvärderas. Det som dock finns nedskrivet vill de inte lämna ut med hänsyn till personalen. Det är beklagligt att vi inte kunnat ta del av några dokument då det kunde ha bidragit till en fördjupning för vår uppsats. Nu har vi istället fått lägga större vikt på intervjuerna med de nyckelpersoner som varit med i utformandet och starten av phibi för att få fram de uppfattningar och tankar som arbetet kretsat kring. Det kan dock innebära svårigheter då det som sägs nu kan vara efterkonstruerat och inte alls överensstämmer med det som var ursprunget från början.

Vi har bearbetat vårt empiriska material intensivt. Efter genomförandet av intervjuerna skrev vi ut dessa för att lättare kunna behandla dem. Vi sorterade upp våra svar från såväl intervjuer och enkäter utefter de grupper och kategorier vi ställt upp. För att lättare kunna strukturera upp den stora mängd material vi hade använde vi oss av "mindmaps" där vi grupperade våra svar och på så sätt skapade en helhetsbild av materialet. Djupare bearbetning av de olika kategorierna gjordes där vi tolkade och analyserade materialet och kopplade det till vår litteratur. Litteraturen har allteftersom vävts in i vår undersökning och därigenom har vi befäst vår undersökning i denna. Analysen av materialet innebar en lång process, där vi vid flertalet tillfällen var tvungna att återvända tillbaka i vårt material för att djupare tolka och öka förståelsen för detta.

2.2. Intervjuer

Vårt arbete baseras till stor del på intervjuerna med personalen. Särskilt viktiga blir de eftersom det inte finns några interna skriftliga dokument att ta del av. Vi valde att utforma en intervjuguide för att ha i samband med våra intervjuer. Den bestod inte av precisa, fastställda frågor utan var endast en mall för att ha något att utgå och strukturera upp intervjun utifrån. Den skulle vara oss till hjälp vid intervjuerna och vi lade ner mycket tid på utformandet av den. En intervjuguide skall i och med den strukturerade intervjun bestå av öppna frågor och man kan på detta sätt få ett antal intervjuer som kan jämföras med varandra eftersom de är så pass lika.⁴⁶

Ett första urval av intervjupersoner gjordes genom att vi av chefen för Arbetslivsbiblioteket fick namnen på de elva ur personalen, inklusive chefen själv, som på något sätt är inblandade i arbetet kring phibi. Vi hade funderingar kring att intervjua även personal som inte varit inblandade direkt i projektet för att få se om och i så fall hur de upplevt att phibi förändrat situationen på arbetsplatsen. Vi ansåg att detta skulle vara en intressant infallsvinkel, samtidigt som vi var medvetna om att vi inte kunde täcka in alla aspekter utan var tvungna att begränsa oss. Därför beslöt vi oss för att utesluta dessa personer då vi kände större behov av att lägga vår tid på att intervjua de i personalen som hade störst inblick i phibi. Vi ville även få möjligheten att intervjua två av dessa inblandade närmare, en djupare intervju med chefen för Arbetslivsbiblioteket och en med personen som tagit initiativet till tjänsten och utformat den. Intervjun med initiativtagaren utgör en viktig del av vårt intervjumaterial då en av våra

⁴⁶ Krag Jacobsen, Jan (1993). *Intervju: Konsten att lyssna och fråga*. Lund: Studentlitteratur. s. 19.

frågeställningar kretsar kring just detta område. Genom detta urval kom vår intervjuguide att delas upp i tre varianter med skiftande frågor. En var specifik för personalen, en för chefen och en för initiativtagaren.⁴⁷

Intervjuerna genomfördes under tre dagar i början av mars på Arbetslivsbiblioteket i Stockholm. Det föll sig naturligt att utföra intervjuerna på personalens enskilda kontor där vi fick vara ifred och de intervjuade kände sig trygga i sin invanda miljö. Bandspelare användes vid alla intervjuerna efter att vi inhämtat tillåtelse från varje enskild person. Användandet av bandspelare var främst för att vi skulle få med allt och lättare skulle kunna gå tillbaka i intervjuerna och analysera dem. Vi var bägge två med på alla intervjuerna. En av oss ställde alla frågorna och var den aktive intervjuaren medan den andre var mer passiv, antecknade och ställde vissa frågor som uppkom under intervjun. Anledningen till att vi både förde anteckningar och spelade in intervjun på band var att vi kände behovet av att ha en backupp i fall det skulle uppstå tekniska problem med bandspelaren.

Vi hade inga problem att få intervjuerna genomförda då alla de intervjuade var positiva till intervjuerna och ställde upp under de dagar vi var där. Före intervjuerna upplyste vi intervjupersonerna om anonymiteten och att alla uppgifter skulle behandlas konfidentiellt. Vår anonymisering av intervjupersonerna har gjorts genom att vi gett de nio ur personalen beteckningen P1-P9. Därefter har vi gett chefen ett namn på C och initiativtagaren ett namn som börjar på I. Vi ville kunna urskilja chefen och initiativtagaren från den övriga personalen därav denna indelning. Vi är medvetna om att det lätt går att ta reda på chefen och initiativtagarens riktigt namn men vi har ändå valt att anonymisera dem i uppsatsen. Detta diskuterades även med de berörda personerna och de är medvetna om att möjligheten till identifiering finns. I analysen nämns också en tekniker på Ai som vi i uppsatsen refererar till som T. Med tekniker T har ingen intervju genomförts utan endast ett kortare samtal där vi fått bakgrundsfakta kring phibi tekniska konstruktion. Vi har valt att räkna bort T från övrig personal som arbetar med phibi eftersom T enbart arbetar med phibi tekniska del och inte med phibi som referenstjänst.

2.3. Enkät

För att få tag på användarna av phibi beslöt vi oss för att utforma en enkät.⁴⁸ Enkäten syftade till att ta reda på hur användarna ser på phibi, hur de använder sig av tjänsten och varför. Vi var på det klara med vad vi ville ha reda på och därför var det förhållandevis enkelt för oss att utforma enkäten. Det som orsakade oss större problem var hur vi skulle få tag på användarna. Ai kan av sekretessskäl inte lämna ut några uppgifter om sina användare vilket minskade våra möjligheter till att finna användare. Vi diskuterade kring detta med personalen på Ai och de kom med förslaget att de skulle hjälpa oss att lägga ut enkäten som ett meddelande som kommer upp på användarnas datorskärm när de loggar in på phibi. När enkäten fyllts i och användaren tryckte på klar, så skickades formuläret direkt till vår e-postadress utan att Ai tog del av informationen. Först stod vi tveksamma till detta förslag bland annat av den anledning att vi inte skulle ha någon påverkan på urvalet av användarna. Vi har haft många tankar för och emot detta sätt att utföra en enkät men vi insåg att det i nuläget var vår största chans att få tag på användare. Nu var vi tvungna att helt förlita oss på att användarna tog sig tid att svara på enkäten.

⁴⁷ Se bilaga 2-4

⁴⁸ Se bilaga 1

Ett annat problem var hur en enkät som ligger på Internet enklast besvaras av användare. Vi hade ingen som helst vana av att utforma enkäter särskilt för ett syfte som detta men vi diskuterade detta med både handledare och personal på Ai. Enklast för en användare tror vi skulle vara att ha färdiga svar att endast kryssa i men vi fann inte detta lämpligt för majoriteten av de frågor vi ville ställa. Vi var ute efter de personliga uppfattningar och reflektioner som användarna kunde tänkas ha och ville därför inte kategorisera dem allt för mycket från första början.

Vårt största problem med enkäten har uppkommit genom att många av de som använder sig av phibi gör det för första gången. Eftersom enkäten kommit upp precis när man loggat in på phibi kan dessa första gångs användare, som ännu inte tagit del av phibi, inte uttrycka vad de tycker om tjänstens funktion, fördelar respektive nackdelar och så vidare. Idealet hade varit om man hade kunnat få användarna att fylla i enkäten efter att de använt phibi. Detta skulle dock kunna inverka på vårt resultat på så sätt att vi fått än mindre svar. Vi misstänker att de försvinner snabbt när de väl använt sig av tjänsten och då inte är särskilt benägna att svara på frågor. Detta framkom bland annat i ett tidigare projekt med referenssamtal via Internet där det gjordes ett försök med att be användarna att fylla i en enkät efter referenssamtalets slut. Detta visade sig inte fungera bra då bibliotekarierna i många fall glömde att "ge ut" enkäten och även om de kom ihåg att göra detta så försvann användarna innan enkäten fyllts i.⁴⁹ Vi var medvetna om att fåtalet svar skulle kunna bli ett problem även i vår undersökning men vi kände ändå att enkäten var ett konkret sätt för oss att ta kontakt med phibis användare.

Från Ai:s sida var man tvungna att sätta en spärr på enkäten så att den endast skulle poppa upp en gång hos användarna och inte besvara dem varje gång de loggade in på phibi. Detta med omtanke på användarna som inte skall behöva störas av enkäten flera gånger. Från vårt håll skulle vi dock gärna ha sett att den kunde poppa upp ytterligare en gång just för att försöka fånga in de personer som första gången inte kunde vara på alla frågor men efter att ha använt sig av phibi en gång nu återvänt för att utnyttja tjänsten ytterligare en gång. Vi såg dock problemen i detta, både de etiska och tekniska, och protesterade inte när Ai lade fram detta krav.

Vi fick genom Arbetslivsbibliotek statistik på antalet användare av phibi under den period som vår enkät legat ute. Vår enkät låg ute mellan 2001-02-21 och 2001-04-09. Ur den statistik som vi fått av Arbetslivsbiblioteket kan vi utläsa att det under denna period har varit 359 personer som har tittat på vårt formulär när det poppat upp vid inloggningen till phibi. Antalet personer som faktiskt använt tjänsten uppgår till 223 stycken för perioden. Det påvisas även i statistiken att de svar vi har fått in skulle uppgå till 32 stycken men vi har fått 38 svar skickade till oss. Detta beror på osäkerheter i Ai:s statistikprogram.

Vi fick som vi befarat inte allt för många svar på vår enkät, men vi var som tidigare nämnts medvetna om att detta kunde bli ett problem. Totalt fick vi in 38 enkäter men vi kunde i vår analys av enkäterna endast se till 32 av dessa, de sex tomma enkäterna vi fått in borträknade. 21 stycken av de 32 enkäterna var ifyllda av första gångs användare. Av de 32 enkäterna var 15 från studenter, elva från personer inom företag eller organisationer, fyra från forskare samt en vardera på privatperson och annat. Detta tyder på att Ai har en ordentlig bredd på sina användare. De flesta hade funnit phibi via sökningar i databaser och på Internet eller via Arbetslivsbibliotekets hemsida. De som svarat på enkäten och uppgivit att de är anställda vid

⁴⁹ Shaw, Elisabeth (April, 1996). *Real-time reference in a MOO: Promise and problems*. <http://www-personal.si.umich.edu/~ejshaw/research2.html> [2001-02-01].

Arbetslivsinstitutet har fått informationen genom intranätet eller på annan intern väg. Andra sätt som de funnit phibi på är via tips på föreläsningar och konferenser, via telefonsamtal med biblioteket samt via länkar från andra webbsidor. Av de elva enkäterna som var fullständigt besvarade så var fyra stycken besvarade av studenter, fyra av personer inom företag, två av forskare och en enbart angiven som annat. Tre av dessa sa att de använde sig av phibi varje månad, två varje vecka och de resterande sex svarade annat med förklaring en till ett par gånger tidigare eller varannan månad. Flera av första gångs användarna beklagade att inte enkäten kom upp efter att de provat tjänsten så de kunde svara på vad de ansåg om tjänsten utförigare.

2.4. Vår roll

Vi vill i detta avsnitt förklara och diskutera kring vår roll som uppsatsskrivare och forskare, samt redogöra för förutsättningarna kring denna uppsats. Trots att denna uppsats till stor del uppkommit på grund av chefen på Arbetslivsbiblioteket, vill vi betona att arbetet inte varit något uppdrag för Ai:s räkning. Vi har utifrån det givna ämnet själva valt uppsatsens inriktning och arbetat med materialet på ett självständigt sätt. Ai har på intet sätt deltagit eller fått insyn i arbetet utöver de intervjuer som genomförts. Viktigast för oss har varit att inta en objektiv roll och genomföra arbetet på bästa möjliga sätt. Vi har eftersträvat att följa de krav som finns på en akademisk institution. I största möjliga mån har vi hållit en kritisk distans till materialet och arbetat efter forskningsetiska regler. Vår förhoppning har varit att göra ett fullgott arbete som möjligen kan bidra till relevant forskningsfält.

3. Teori

Vi inleder kapitlet med att förklara hur vi gått tillväga med vår litteratursökning. Därefter presenterar vi den tidigare forskning som vi funnit relevant för vårt område. I detta kapitel redogör vi också för de teorier vi arbetat utifrån. Såväl kommunikationsteorin som förändringsteorin utgör en viktig grund i vårt arbete och hjälper oss att uppnå vårt syfte och svara på våra frågeställningar. Då vår undersökning består av en rad frågor av olika karaktär har vi valt att använda oss av dessa två teorier för att ur olika synvinklar belysa fenomenet phibi. Vi har förhållit oss en aning pragmatiska till teorierna och använt dessa där de för oss varit mest givande. Kommunikationsteorin hjälper till att ge en djupare inblick i hur människor kommunicerar med varandra och hur ny teknik förändrar en redan befintlig företeelse som referenstjänsten är. Förändringsteorin ger en bild av vad som händer när något inom en organisation förändras och hur olika grupper påverkas och kan påverka detta skede.

3.1. Litteratursökning

Vi har ägnat stor del av den inledande uppsatstiden till att söka efter litteratur som skulle kunna vara relevant för vår uppsats. Vi har sökt efter litteratur i en mängd databaser såsom LISA, Nordiskt BDI-index, Mediearkivet och Libris. Sökord vi har använt oss av inkluderar bland annat phibi, chat, chattjänst, referensarbete, organisation, kommunikation, förändring, bibliotek och Internet. Dessa är bara ett fåtal av alla de ord vi sökt på med varierande resultat.

Genom initiativtagaren till phibi har vi fått tips på litteratur som hon själv tog del av i arbetet med phibi. Vi har också tittat igenom litteraturförteckningar i de böcker vi funnit och genom dessa funnit andra relevanta dokument. Under våra sökningar på Internet så har vi stött på ett flertal liknande tjänster på bibliotek i andra länder och genom kontakt med dem per chat och e-post har vi fått ytterligare litteraturtips.

Det har inte varit några problem att finna litteratur utan snarare att sålla fram det som passar vårt syfte. Från början var vårt syfte brett och vi hade problem att avgränsa oss, vilket ledde till ett överflöd av litteratur, men när vi väl fått struktur på syftet underlättades litteratursökningarna. Då vi arbetat med en fallstudie har vi försökt hålla våra arbetsområden så öppna som möjligt vilket resulterat i att vi har litteratur från vitt skilda områden såsom organisation, biblioteks- och informationsvetenskap, psykologi, kommunikation m.m. Det är viktigt att ta reda på vad som det tidigare finns forskat om inom området för att kunna genomföra bra forskning som kan bidra till ökad förståelse och vara till nytta för det avsedda området⁵⁰.

Eftersom phibi är en ny företeelse inom den svenska biblioteksvärlden har det ännu inte forskats inom detta specifika område. Detta har lett till att vi har varit tvungna att bredda våra sökningar och applicera forskning från områden nära relaterade till vårt. Den forskningen som vi funnit är bredare inriktad på referenstjänster, Internet och bibliotek och inte enbart på referens som en chatföreteelse utan snarare oftast som e-post. Vi har dock funnit några artiklar från USA som behandlar tjänster liknande phibi. Eftersom USA dominerar i undersökningar kring detta område så blir det en viss geografisk slagsida i och med detta. Vi har dock inte kunnat finna några artiklar eller liknande från den övriga världen.

⁵⁰ Merriam (1994). s. 75.

3.2. Tidigare forskning

Vi har tagit del av ett paper⁵¹, som diskuterar kring ett experiment med referenstjänst över Internet och de observationer som gjordes i samband med detta. Där tas även upp vissa funderingar kring och förslag på hur man kan vidareutveckla en tjänst som denna. Under fem veckor hösten 1995 utfördes detta experiment med referenstjänst över Internet. Experimentet var en del av ett större projekt gjort av biblioteks- och informationsvetenskapsstuderande på universitetet i Michigan. Det övergripande projektet innebar en nyöppnad bibliotekssajt på Internet med olika funktioner, där man via en programvara kunde ta del av referenstjänsten. Referenstjänsten som erbjöds var utformad som en så kallad "MOO" (Multi-User Object Oriented environment)⁵² vilket är en textbaserad sajt utformad så att man kan röra sig mellan olika rum genom att skriva in särskilda kommandon. I dessa rum kan man prata med andra som är där samtidigt och man kan även kontrollera de objekt som finns inne i rummen. För att kunna hantera och röra sig i en MOO så krävs det vissa förkunskaper gällande kommandon. Dessa går dock att relativt snabbt lära sig. I detta experiment utformades MOO till att likna ett fysiskt bibliotek med alltifrån referensrum till café.

Själva experimentet med MOO gick ut på att i realtid erbjuda en referenstjänst till användare över Internet, samtidigt som det skulle vara ett forum för bibliotekarier att mötas i, diskutera, byta idéer och umgås i. Man ville med experimentet få fram vad användare såväl som bibliotekarier tyckte om denna typ av referenssituation jämfört med en traditionellare form av referensintervjuer. Under själva projektet hade man ett fyrtiotal frivilliga bibliotekarier från olika länder som med schemalagd tjänst på sajten arbetade gruppvis över Internet. De hade alla olika bakgrund i såväl utbildning, arbetssituation och referensarbetserfarenhet. Projektet genomfördes under några bestämda timmar under vissa dagar. En av anledningarna till detta var att man ville se när under dagen tjänsten användes flitigast.

Referensintervjuerna skulle ske i tre särskilda rum på sajten där all aktivitet registrerades. Projektet utvärderas kontinuerligt genom att besökare fick fylla i en utvärdering efter att referensintervjun var genomförd. Efter projektets slut fick även bibliotekarierna genomföra en utvärdering. Viss aktivitet på sajten missades då referensintervjuerna utfördes i andra rum där aktiviteten inte registrerades. Det var även ett bortfall på utvärderingarna, både när det gäller besökarna och bibliotekarierna. Under de fem veckorna och de mer än 100 timmar som referenstjänsten var aktiv hade tjänsten mellan 50-60 användare. Om man satte det i förhållande till de 5000 besökare som varje vecka besökte den övergripande bibliotekssajten, som referenstjänsten ligger under, så känns detta som ett lågt antal användare. Orsakerna som redovisas till varför inte fler använt sig av tjänsten är bland annat otillräcklig marknadsföring av tjänsten, inget behov av referenstjänst i realtid och att formen av referenstjänst genom MOO inte ses som en seriös form.

Många av problemen som uppstod i samband med referensintervjuerna berodde på ovanan, både hos besökare och bibliotekarier, med att hantera den tekniska biten av att utföra detta över Internet. Problemen med att vara i en MOO och därigenom vara tvungen att behärska vissa kommandon försvårade situationen. Av de utvärderingar som skulle genomföras med användarna blev resultatet tunt då man endast fick in 19 svar. Genom dessa kunde man dock dra slutsatserna att de flesta var nöjda med den hjälp de fått av bibliotekarierna och de uppskattade även möjligheten att i realtid få interagera med bibliotekarierna. De flesta

⁵¹ Shaw, Elisabeth (April, 1996). *Real-time reference in a MOO: Promise and problems*. [2001-02-01].

⁵² Då vi inte funnit någon bra term att översätta MOO med så har vi valt att behålla den engelska förkortningen.

negativa kommentarer som framkom hade med själva mediet att göra, särskilt möjligheten för flera personer att delta i samtalet vilket kunde göra det hackigt och svårt att följa. Bland bibliotekarierna varierade svaren på utvärderingarna mycket beroende på när de varit i skift, vilka tekniska problem de stött på och deras intryck av MOO. Det bibliotekarierna fann mest positivt var möjligheten att möta andra bibliotekarier, kunna arbeta oberoende var man befann sig och känslan av att arbeta i grupp och därigenom kunna stödja varandra. Hos bibliotekarierna varierade de negativa uppfattningarna alltifrån att det inte kom tillräckligt med användare och att gränssnittet var användarvänligt till att det var tidsödande eftersom de var bundna till datorn utan att kunna arbeta med annat under den tid de var schemalagda. De hade även samma uppfattningar som användarna hade när det gällde problemen med samtala många på en gång. Övervägande var ändå det faktum att bibliotekarierna tyckte att projektet hade varit intressant och givande att genomföra. Något som bibliotekarierna sa sig sakna jämfört med en traditionell referenssituation, ansikte mot ansikte eller per telefon, var möjligheten att tyda kroppsspråk och röstläge. De tyckte sig därigenom förlora värdefull information. Dock uppskattade de flesta att få frågan nedskriven till sig men samtidigt tyckte de att det tog för lång tid att svara på enkla frågor då man var tvungen att skriva in svaren. Det mesta av problemen kretsade kring tekniska frågor rörande MOO och dess användning. Det gavs förslag på förbättringar som skulle kunna göras där den genomgående åsikten var att man skulle förenkla processen och tekniken. Fler funderingar kring utvecklingen av referenstjänst via Internet uppkom under projektets gång, till exempel om det överhuvudtaget finns ett behov av en sådan referenstjänst, vem man skall vända sig till och om det finns något effektivare verktyg än MOO som man kan använda sig av.

Slutsatsen som dras är att det inte var ett särskilt lyckat projekt då man inte fick många användare och då man stötte på en mängd tekniska problem. Men man anser sig dock ha väckt många frågor kring denna typ av tjänst såväl rörande utformande, användning och teknik. Man hoppas att man genom detta har lärt sig något och att man skall kunna bygga vidare och utveckla liknande tjänster.⁵³ Denna tjänst är relativt lik den vi undersöker, tekniken är den största skillnaden emellan dem. Tekniken i en MOO miljö är mer komplicerad att lära sig och använda gentemot en IRC kanal. Annars finner vi att tjänsterna i stort sett innebär samma sak, de erbjuder referensservice över Internet, de skiljer sig från traditionella metoder och inneär en förnyelse inom biblioteksvärlden. Det är dock svårt att dra några allmängiltiga slutsatser från ett så litet material som detta paper redogör för. Vi ser likväl att det framkommit åsikter och tankar som kan vara relevanta för oss.

I en artikel av Mark Meola och Sam Stormont, anställda på biblioteket vid ett universitet i Philadelphia, USA, rapporteras och diskuteras det kortfattat kring resultaten från ett försök med online referensservice vid universitetet. Det första försöket med referensservicen genomfördes under en sex veckors period hösten 1998. Artikeln jämför de tidigare mest använda referensverktygen såsom telefon och e-post med ny teknologi som chat. De avlägsna användarna definieras här som alla de användare som inte fysiskt befinner sig vid referensdisken. Mängden av dessa har ökat i takt med att allt mer information görs tillgänglig över Internet. Här diskuteras kring telefonen och e-postens för- respektive nackdelar. Chat, som är textbaserad direktkommunikation via Internet, sägs vara en kombination av telefonens direktkommunikation och e-postens textkommunikation. De positiva och negativa upplevelserna med chat diskuteras kort.⁵⁴

⁵³ Shaw, Elisabeth (April, 1996). *Real-time reference in a MOO: Promise and problems*. [2001-02-01].

⁵⁴ Meola, Mark & Stormont, Sam (1999). Real-time reference service for the remote user: From the telephone and electronic mail to Internet chat, instant messaging, and collaborative software. *The reference librarian*. nr. 67/68, s. 29-40.

Artikeln *Träffpunkt Cyberspace* kretsar kring chat och människors utövande av detta. Författaren har utfört intervjuer, per e-post, med några ungdomar kring deras användande av chat. I artikeln diskuteras det mycket om anonymiteten i en chat, mänskliga relationer och känslor kring detta. Även om det är nöjeschattar som artikeln kretsar kring så känner vi att vi till viss del kan tillämpa detta i vår egna undersökning. Det är trots allt en kommunikation med hjälp av datorer och bör därför vara applicerbart även på phibi. Artikeln kan ge oss en djupare insikt i det känslomässiga förfarandet kring chattar.⁵⁵

3.3. Kommunikationsperspektiv

Kommunikationsavsnittet i denna uppsats bildar en grund till vårt syfte att se hur kommunikationen i referenssamtalet förändrats i och med den nya tekniken. För att förstå detta krävs en insikt i vad kommunikation i grunden innebär. Kommunikationsteorin ska hjälpa oss att djupare se till varför människor kommunicerar med varandra och hur denna process går till. I och med utvecklingen av en redan befintlig tjänst undersöker vi om kommunikationen förändrats och i så fall hur. Kommunikation är något självklart inom vår vardag, hela tiden sker det kommunikation på skilda sätt kring oss. Vi kommunicerar med andra människor, såväl ansikte mot ansikte som genom telefon, vi tar emot kommunikation genom tv, tidningar och andra medier, hela tiden sker det någon slags kommunikation även om den ibland kan vara omedveten.

Kommunikation kan bland annat upplevas genom olika kommunikationsmedel. Dessa medel kan anta olika former, till exempel ord och bild. Medium som kombinerar olika former kan vara till exempel en bok eller massmedier där masskommunikation sker, oftast via en teknik som sammanlänkar mottagaren med kommunikatören. Oavsett vilket kommunikationsmedel som används finns det vissa sätt på vilket man använder kommunikation. Det kan till exempel användas för att varna, upplysa, beskriva eller roa. Kommunikation är något som skapar länkar mellan människor, såväl via aktiv kommunikation, till exempel genom ett samtal, som indirekt via till exempel tidningsannonser. I ett samtal är vi aktivt intresserade av att tolka och förstå den andra personen. Ända från födseln sker en inlärningsprocess där vi lär oss att kommunicera på olika sätt, kommunikationsfärdigheterna är inte medfödda.⁵⁶

Varför vi kommunicerar beror på en mängd faktorer. Det finns alltid en bakomliggande anledning till kommunikation. Behovet av att uttrycka sig uppstår och kan genom kommunikation tillgodoses, ”...ett behov känns inifrån, ett syfte erkänner det resultat vi vill ha.”⁵⁷. Syftet kan dock vara mer eller mindre medvetet men kan ofta avslöjas genom ickeverbala uttryck. Det finns ett flertal syften med och behov av kommunikation, till exempel sociala behov, samarbete, makt, relationer och information.⁵⁸

Det finns fyra kategorier som kommunikationen kan delas in i, dessa är intrapersonell kommunikation, gruppkommunikation, masskommunikation och interpersonell kommunikation. Dessa har definierats utifrån de antal människor som involveras i kommunikationen. Den intrapersonella kommunikationen sker inom det egna jaget. Det egna tänkandet som sker inom oss är en slags kommunikation med oss själva, vi såväl skapar som mottager budskapet själva. Gruppkommunikation innebär den kommunikation som sker inom

⁵⁵ Johansson, Barbro (1997). *Träffpunkt cyberspace. Ljuskården*. nr. 17, s. 45-62.

⁵⁶ Dimpleby & Burton (1999). s. 10-16.

⁵⁷ Dimpleby & Burton (1999). s. 18.

⁵⁸ Dimpleby & Burton (1999). s. 18-24.

och mellan olika grupper. Man skiljer dock på stora och små grupper då de är sammansatta utifrån olika förutsättningar och anledningar. Om gruppen blir alltför stor övergår den till att tillhöra kategorin masskommunikation där det som namnet antyder rör sig om kommunikation till en väldigt stor mängd av människor. Den sista kategorin är den vi kommit att intressera oss mest för, den rör den interpersonella kommunikationen. Detta kännetecknas i allmänhet av en kommunikation mellan två personer som befinner sig öga mot öga, där den kontakten såväl som den ickeverbala kommunikationen är viktig. Kategorin skulle även kunna innefatta ett samtal i telefon, därav har vi valt att gå in djupare i denna kategori då kommunikationen via phibi liknar detta samtal.⁵⁹

Inom kommunikationen finns det två skolor med avseende på hur kommunikation studeras. Den första skolan, processskolan, studerar överföringen av meddelanden genom att se hur sändare och mottagare använder sig av olika kanaler för kommunikation och hur dessa kodar och avkodar meddelanden. Inriktningen beskrivs som en process där en person påverkar en annan persons beteende, det förväntas att mottagaren skall påverkas på ett visst sätt och om detta inte sker ses det som ett misslyckande i kommunikationen. Meddelandet ses som det som överförs i processen, i vilket sändaren lagt en betydelse.

Den andra skolan, den semiotiska, ser på skapandet och utbytet av betydelser i kommunikationen. Det är text och kultur som studeras och man ser till människors samverkan med texter i skapandet av betydelser. Denna samverkan skapas genom att tecken i meddelandet tolkas av mottagaren och får en betydelse, sändarens roll i denna process ses endast som överförare av meddelandet.⁶⁰ Det finns en mängd olika tankar och studier inom de båda skolorna. För att få en helhetsbild av kommunikationsperspektivet kan det vara nödvändigt att sätta sig in i dessa båda skolor med dess olika inriktningar. Vi koncentrerar oss dock i första hand på processskolan, dvs den som inriktar sig på kommunikationsprocessen.

I kommunikationsprocessen sker ett oavbrutet aktivt utbyte. Det är ett konstant flöde av tankar och idéer som omvandlas till ord och genom talet överförs mellan de delaktiga människorna. Processen innefattar olika aspekter som kan brytas ner i delmoment. En kommunikationsprocess kan beskrivas i följande steg:

En Sändare
skickar ett Budskap
genom någon Form/något Medium
till en Mottagare
med ett visst Resultat⁶¹

De faktorer som ingår i processen identifierar olika delar av processen och man kan därigenom förklara hur en kommunikationsprocess går till. Processen sker i olika sammanhang. Kommunikation kan ske både i ett fysiskt sammanhang såsom ett samtal inom ett rum, i ett socialt sammanhang vid en begravning eller i ett kulturellt sammanhang som då syftar på till exempel vilket religiöst sammanhang begravning sker i. Processen påverkas naturligtvis av fler faktorer än sammanhanget och genom att bryta ner processen kan dessa olika faktorer utläsas och förklaras. Genom att förstå delarna i processen kan vi förstå kommunikationen som helhet.⁶²

⁵⁹ Dimbleby & Burton (1999). s. 14-15.

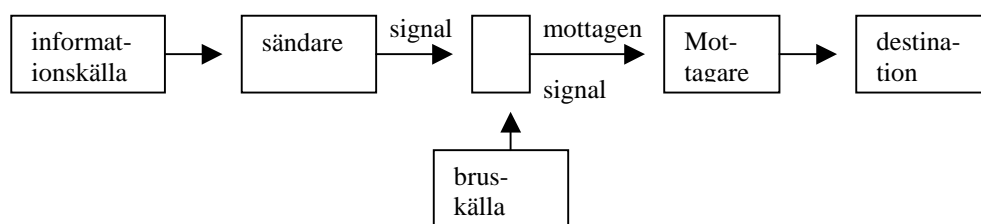
⁶⁰ Fiske, John (1994). *Kommunikationsteorier: En introduktion*. 3. uppl. Stockholm: Wahlström & Widstrand. s. 11-14.

⁶¹ Dimbleby & Burton (1999). s. 29.

⁶² Dimbleby & Burton (1999). s. 28-29.

Inom processkolan har en mängd modeller utformats, vissa av dessa utger sig för att vara allmänt tillämpliga medan andra är specifika för vissa områden. De modeller som utger sig för att vara allmängiltiga kan dock vara svåra att applicera på alla slags situationer, oftast kan det vara något som felar.

En av de mest grundläggande kommunikationsmodeller som konstruerats är Shannons och Weavers modell från 1949. Den är en linjär modell över hur överföringen av kommunikation sker. Modellen, som är väldigt enkel i sin utformning, har legat till grund för en mängd andra modeller men har även fått en hel del kritik för sin linjära utformning. Deras modell inriktar sig till stor del på vilka kanaler som kan användas för kommunikation och hur dessa kan användas på bästa sätt. Detta, i kombination med Shannons och Weavers bakgrund, har gjort att modellen ses som mest lämplig för tekniska och matematiska aspekter men de hävdar att den är lämplig för all slags mänsklig kommunikation. Modellen består av en *informationskälla* vari det bestäms vad för meddelande som skall sändas, därefter omvandlar *sändaren* meddelandet till en *signal* som genom en *kanal* skickas till en *mottagare* och därmed når sin *destination*. Under processen kan också *brus* uppstå vilket gör att det ursprungliga meddelandet inte avkodas på avsett sätt vid destinationen.⁶³



Figur 1. Shannon och Weavers kommunikationmodell.⁶⁴

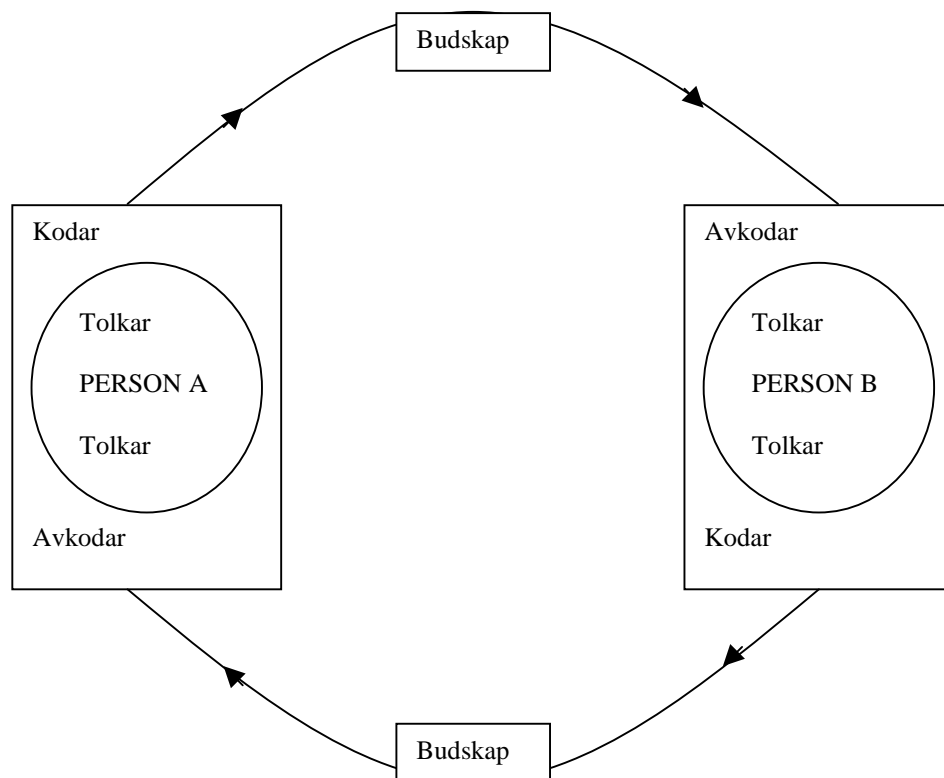
Denna modell och flera av dess linjära efterföljare ser vi dock som alltför enkelspåriga då de inte ser till den dialog som i vårt fall är intressant. Då vi ser kommunikationen genom phibi som en dialog mellan två aktörer krävs det en modell som återspeglar denna dubbelriktade process. Dessa linjära modeller visar inte detta utan ser endast på kommunikationen som en process där en sändare genom en kanal skickar ett budskap till en mottagare. För att mottagaren därefter själv ska bli sändare och skicka ett budskap tillbaka till den ursprungliga sändaren krävs det en utveckling av de linjära modellerna.

Vi har funnit en modell som visar på denna utbytesprocess. I denna process går budskapen åt båda hållen i samtalet, en dialog sker. Modellen visar att såväl person A som person B sänder budskap och tolkar budskap.⁶⁵ Vi har valt att se modellen såsom att personerna befinner sig i en kanal vilken utgörs av phibi, genom kanalen kodas respektive avkodas budskapen som sänds. De kvadratiska fälten utgör phibi medan de cirkulära representerar personerna som använder sig av phibi, person A utgör användaren och person B bibliotekarien.

⁶³ Fiske (1994). s. 16-19.

⁶⁴ Fiske (1994). s. 17.

⁶⁵ Dimpleby & Burton (1999). s. 42-43.



Figur 2. En utbytesmodell för kommunikation.⁶⁶

I utbytesprocessen sker ständigt ett utbyte av budskap mellan de som kommunicerar. I ett samtal så uttalar vi budskap såväl som vi tar emot budskap. Budskapen behöver inte vara muntliga, de kan inkludera kartor och diagram. De är inte enbart faktabaserade utan förmedlar även känslor och attityder, både verbalt och ickeverbalt. Detta gör även att budskap sällan är neutrala. Det handlar inte bara om vad som sägs utan även hur det sägs och genom vilken kanal budskapet går. Att flera kanaler ofta används vid framförandet ger budskapen en mångsidighet som också uppkommer genom att flera budskap framförs samtidigt. Mångsidigheten tar sig även i uttryck genom att alla människor tolkar budskapen utifrån sig själva. ”Kommunikation kan inbegripa fysiska objekt eller fysisk aktivitet, men i sista hand finns allt i vårt huvud.”⁶⁷ Alla skapar sin egna betydelse av budskapet utifrån tidigare erfarenheter och därigenom kan man aldrig vara säker på att budskapet uppfattats exakt som det var tänkt från början.⁶⁸

Ickeverbalt kommunikation är ett viktigt begrepp inom kommunikationsforskningen. De tecken som vi ickeverbalt kommunicerar med varandra med är många och används i stort sett ständigt. Det finns tre huvudgrupper av dessa, de är kroppsspråk, paraspråk och klädsel. Kroppsspråket avspeglar de avsikter och känslor som människor har och kan innefatta såväl gester som kroppshållning. Paraspråket är tecken som är separerade från de egentliga orden som uttalas, de symboliserar ofta reaktioner och känslor som uppstår vid samtal såsom till exempel hmm, även röstens tonfall och volym innefattas i detta. Klädseln förmedlar ofta

⁶⁶ Dimbleby & Burton (1999). s. 43.

⁶⁷ Dimbleby & Burton (1999). s. 34.

⁶⁸ Dimbleby & Burton (1999). s. 30-35.

tankar om identitetsgrupperingar och personlighet. Genom att klä sig och se ut på ett visst sätt ger man andra människor ett budskap om vem man är.⁶⁹ Oavsett om de ickeverbala signalerna som ges är medvetna eller inte så överförs genom dem ett budskap till andra människor. Vi går dock inte in djupare på den ickeverbala kommunikationen då den i vårt fall, med kommunikationen via phibi, inte existerar. Då kommunikationen inte sker genom ett personligt möte så faller de ickeverbala tecknen bort och uteblir.

Det krävs kommunikationsfärdigheter för att ett kommunikationsmedel skall kunna användas på ett rätt och effektivt sätt. Med ett effektivt sätt menas att hänsyn skall tas till den andre personens behov. Färdigheterna innefattar inte enbart en kunnighet att klara av att praktiskt behärska medlet, man måste även behärska den krävda nivån utifrån vissa konventioner.⁷⁰

Vår uppfattning sker utifrån våra egna, individuella bedömningsgrunder när vi träffar, ser på och talar med andra människor. Mycket av den information vi tar till oss när vi bildar oss en uppfattning om andra sker först utifrån deras ickeverbala signaler och våra tankar om vad de tror och tycker. Först därefter när lär vi känna personen och tar del av dess åsikter kan vi lära känna den egentliga personen. Men då i vårt dagliga liv många av de möten med personer vi träffar sker under en begränsad tid har vi inte möjlighet att lära känna alla närmare utan våra bedömningar av personen sker utifrån det första intrycket.⁷¹

Inom organisationer finns det grupper som både inom sig och sinsemellan har kommunikationsbehov. En organisation är en grupp människor som tillsammans arbetar för att nå vissa bestämda mål. För att målen skall uppfyllas krävs det kommunikation såväl inom organisationen som utåt mot användarna, kunderna eller publiken.⁷² Den interna kommunikationen är viktig för att alla skall ha möjlighet att uttrycka sina åsikter och komma till tals. Kommunikationen sker inte enbart uppåt och neråt i organisationen utan även sidleds. Det kan upplevas som lättare att kommunicera med människor som befinner sig på samma nivå som man själv gör. De vänskapsband som finns mellan människor påverkar även hur kommunikationen sker.⁷³ Kommunikationen kan ske genom formella kanaler såsom till exempel möten och PM för att alla skall hållas underrättade om vad som sker. Dock finns det även många informella kanaler att ta hänsyn till, till exempel är det lätt att rykten och spekulationer sprids genom den så kallade djungeltelegrafan. Om kommunikationen fungerar väl är det lättare att undvika konflikter inom organisationen då alla känner sig delaktiga. Konflikter kan uppstå av många orsaker och inte enbart bero på brister i kommunikationen. Dock kan missförstånd lösas genom att en öppen kommunikation och diskussion sker.⁷⁴

3.4. Förändringsperspektiv

Ett projekt som phibi innebär olika grader av förändringar för alla inblandade parter och vårt arbete har ju längre vi studerat fallet phibi blivit alltmer inriktat på aspekterna kring denna förändring som tjänsten inneburit. Förändringar av olika slag förekommer överallt i arbetslivet i allt större utsträckning och i allt snabbare takt och ses av vissa som nödvändigt för att få verksamheten att överleva. Det vi inom detta område funnit mest intressant är samspelet mellan individ och organisation och hur individens förhållande till

⁶⁹ Dimpleby & Burton (1999), s. 54-57.

⁷⁰ Dimpleby & Burton (1999), s. 69.

⁷¹ Dimpleby & Burton (1999), s. 82-83.

⁷² Dimpleby & Burton (1999), s. 143-144.

⁷³ Dimpleby & Burton (1999), s. 145.

⁷⁴ Dimpleby & Burton (1999), s. 153-155.

förändringsprocessen i en organisation ser ut. Reaktionen den enskilda individen uppvisar på förändringar i sitt arbetsliv påverkas av en rad olika faktorer, ”...i vilken omfattning förändringarna är självvalda eller påtvingade, vilka handlingsalternativ vi har samt vilka konsekvenser de får i våra liv.”⁷⁵. I det följande vill vi redogöra för de teorier kring förändring i organisationer, som ligger till grund för senare analysdiskussion. Inom ämnet organisation, förändring och utveckling finns en mängd litteratur som tar avstamp i olika forskningsområden. Vi har i detta teoriavsnitt i huvudsak utgått från fyra olika böcker i ämnet organisation och administration och vi har förhållit oss en aning pragmatiska till innehållet. *Förändring som tillstånd* av Bo Ahrenfelt⁷⁶ och *Att leda lärande och förändring* av Siv Their⁷⁷ beskriver den teoretiska grund för det praktiska förändringsarbetet som äger rum i en organisation och lägger tyngdpunkten på förändringsledaren. I *Det goda förändringsarbetet* av Bosse Angelöw⁷⁸ utgår författaren istället från ett socialpsykologiskt perspektiv på organisationsförändringar där personalens roll kommer i centrum och i Magnus Söderströms *Organisationsteoretiska perspektiv*⁷⁹ beskrivs förändringar i organisationer utifrån ett beteendevetenskapligt synsätt. Vi kommer även till viss del förankra teorin i uppsatsens undersökningsdel för att bättre förklara sambanden.

Det är i regel omvärlden som bildar ett behov av förändringar inom en organisation. Till omvärlden räknas de kunder som är knutna till verksamheten, det omkringliggande samhället och de tekniska framsteg som sker där. Förändring måste också alltid baseras på en försäkran om att den behövs och inte utförs som förändring för förändringens skull.⁸⁰

Grundläggande att beakta när man talar om individer, organisationer och förändring är att alla situationer är olika och det kan vara svårt att standardisera specifika skeenden. Förändring är alltid unik.⁸¹ Vi har dock tagit fasta på vissa grundläggande begrepp när det gäller förändring och förändringsprocesser i organisationer. Ahrenfelt skiljer på förändringar av två olika slag. Den ena kallar han förändring av första ordningen och syftar med detta till en förändring som inte rör det system som organisationen utgörs av. Det är en övergång från ett inre tillstånd till ett annat och det grundläggande tankesättet som finns inom organisationen lever kvar i något reviderad variant. Här finner man förändringar som kan tolkas som utveckling och förbättring av befintlig verksamhet. Förändring av andra ordningen kännetecknas av en grundläggande omstrukturering av hela systemets tankesätt och agerande. Ahrenfelt menar att det är inom andra ordningens förändring som de riktigt betydelsefulla och verkliga förändringarna sker.⁸² Utifrån detta resonemang har vi placerat förändringsarbetet med phibi inom den första ordningens förändring då denna tjänst inte grundläggande förändrar organisationens tankesätt eller struktur. Den förändring som sker handlar mer om att utveckla och komplettera en befintlig verksamhet som referenstjänsten innebär. Icke desto mindre anser vi att det är intressant att titta närmare på vad som händer vid denna förändringsprocess och hur den enskilda individen reagerar i sammanhanget.

Betraktar man organisationen som en helhet, bestående av mindre delar, är det av yttersta vikt att iaktta hur individerna, som utgör delarna, agerar, då resultatet och förloppet alltid kommer

⁷⁵ Angelöw, Bosse (1991). *Det goda förändringsarbetet Om individ och organisation i förändring*. Lund: Studentlitteratur. s. 9.

⁷⁶ Ahrenfelt, Bo (1995). *Förändring som tillstånd*. Lund; Studentlitteratur.

⁷⁷ Their (2000).

⁷⁸ Angelöw (1991).

⁷⁹ Söderström, Magnus (1983). *Organisationsteoretiska perspektiv*. Stockholm: Liber förlag.

⁸⁰ Their (2000). s. 46.

⁸¹ Ahrenfelt (1995). s. 170.

⁸² Ahrenfelt (1995). s. 18.

att påverkas av dessa delar. Vid ett förändringsarbete är det därför grundläggande att man beaktar olika aktörers intressen och behov. Angelöw utgår, genom Göran Hermerén, från ett etiskt perspektiv när han behandlar det han kallar det goda förändringsarbetet och nämner där fyra etiska principer som detta bygger på. Dessa är ;

Autonomiprincipen: personer bör respekteras; människor har rätt att själva bestämma över sina liv.

Rättvisprincipen: personer (saker, handlingar, arbeten) som i relevanta avseenden är lika skall också bedömas (behandlas, betalas) lika.

Godhetsprincipen: vi bör göra gott mot andra varelser, vilket inkluderar att förhindra och förebygga lidande (fysiskt och psykisk skada).

Skadepincipen: vi har en plikt att inte skada andra varelser.⁸³

Avsikten med dessa är att försöka uppnå ett tillfredsställande resultat för alla inblandade parter och på så sätt resultera i goda följder för både anställda och organisation. Alla människor har olika erfarenheter av och förutsättningar att klara en förändring. Bakgrundsfaktorer som ålder, kön, utbildningsnivå och nationalitet spelar en viss roll i detta. Vissa välkomnar förändringar och ser dessa som en utmaning, medan andra ser dem som påfrestande och till och med hotfulla. Det är vanligt att förändringar upplevs negativt och bemöts av motstånd. Anledningarna till att man antingen är motståndare eller välkomnande till en förändring grundar sig givetvis också på förändringens art och omfattning och Angelöw har åskådliggjort det med hjälp av en tabell;

Orsaker till motstånd mot eller välkomnande av förändringar⁸⁴

Orsaker till motstånd mot förändringar	Orsaker till acceptans eller välkomnande av Förändringar
Hotad anställningstrygghet	Trygghet
Omplacering och förlust av Sociala kontakter	Bättre sociala kontakter
Försämrat arbetsinnehåll	Förbättrat arbetsinnehåll
Sämre förmåner	Utökade förmåner
Inkompetent arbetsledning	Kompetent arbetsledning
Lägre status	Högre status
Ingen förändringsvilja	Förändringsvilja
Låg delaktighet	Delaktighet

⁸³ Angelöw (1991). s. 81.

⁸⁴ Modellen är hämtad från Angelöw (1991). s. 22.

Bristande förtroende	Förtroende
Låg självkänsla	Förstärkt självkänsla
Bristfällig information	Information
Dåligt val av tidpunkt	Bra val av tidpunkt
Innebär ett hot	Innebär en utmaning

Utifrån de anställdas inställning kan man urskilja vissa handlingsmönster som de agerar efter i en förändringssituation. Dessa är enligt Angelöw för det första anpassning, där den anställda accepterar och samarbetar för att komma fram till det mål som är ämnat med förändringen. Den andra tänkbara handlingsmönstret är motstånd/kamp, där den anställda motarbetar den kommande förändringen på olika sätt. Tredje punkten gäller integration med egna syften. Här har förändringen godtagits och tolkats så att den anställda förenar denna med sina egna intressen. Pluralism är den fjärde aspekten och den innebär att den nya situationen accepteras hos vissa delar av personalen, medan andra fortfarande låter det tidigare sättet vara rådande. Ett femte handlingsmönster kan vara apati, då den anställda inte handlar alls, varken med motstånd eller omställning. Den sjätte och sista punkten är flykt och handlar om att den anställda, i fall där det finns möjlighet, söker sig från organisationen.⁸⁵

Upplevs situationen med förändring som hotfull har olika människor också olika försvarsmekanismer att ta till, medvetna eller omedvetna. Angelöw pratar om aggressivitet, förnekande, misstänkliggörande, ointresse, rationalisering, regression och projektion.⁸⁶ Dessa försvarsmekanismer kan ses som följdriktiga och naturliga reaktioner på det som händer i den anställdas arbetssituation.

Ledningens handlingsmönster är viktig att beskriva i fall då förändringsprocesser initieras från de underordnade anställda. Är man inte överens om att förändringar är nödvändiga eller att problem föreligger finns en rad metoder som ledningen i förhindrande syfte kan tillämpa. Ett sätt är att hålla personalen i okunnighet och undanhålla information, medvetet eller omedvetet. Ett annat sätt är att ledningen förnekar problemens betydelse och ignorerar de anställdas krav om förbättring. Ledningen kan också aktivera formella hinder och på så sätt förhindra eller fördröja en förändring. Vidare är ett sätt att helt enkelt ge ett negativt beslut till förändringen. Till sist kan ledningen också välja att tolka ett beslut felaktigt, till följd att den förändring som initieringspersonen efterfrågat inte kommer till stånd.⁸⁷

Det finns ett antal faktorer som är grundläggande när man vid förändringar vill åstadkomma det goda förändringsarbetet som ett verktyg att uppnå bästa möjliga resultat. Centralt är att få personalen att känna förändringsvilja genom motivation, delaktighet, trygghet, tilltro och självförtroende samt att tillhandahålla information och kunskap.

Motivation är en av de viktigast premisserna för att få de anställda att göra sitt bästa och utgör en drivkraft för individens handlingar. Detta kan uppnås genom att ledningen formulerar mål och förankrar dessa och att de tydliggör och konkretiserar visioner för att få personalen att

⁸⁵ Angelöw (1991). s. 27.

⁸⁶ Angelöw (1991). s. 29-30.

⁸⁷ Angelöw (1991) s. 25-26.

sträva efter detta. Det gäller att en förändring uppfattas som relevant, realistisk och tydlig. Motivationen och viljan sammankopplas också med stimulans och engagemang samt en möjlighet till att tillförsäkra sig nya kunskaper inom sitt arbetsområde.

Även delaktighet är en av de goda förändringsarbetets främsta kriterier. Om så många som möjligt i den berörda personalgruppen är med och har insyn i förändringsarbetet är det en garanti för att detta blir mer lyckat än om det inte ges möjlighet att ventilera problem och diskutera olika alternativ. Ett förändringsarbete kan enligt Angelöw utgå från tre olika typer av strategier från ledningens sida. Det är den toppstyrda förändringsstrategin, där få aktörer är inblandade och organisationsledningen tar kommando över såväl idéer som process. Ofta stöter denna typ av förändringsstrategi på motstånd och konsekvenserna av utebliven delaktighet kan bli långvariga konflikter och försämrade förhållanden generellt sett.⁸⁸ Den representativa förändringsstrategin baseras på att olika grupper i organisationen representeras av ett antal personer som ska sköta förändringsarbetet. En projektgrupp kan till exempel tillsättas för att utföra arbetet och de anställda får genom denna information om projektets utveckling. Använder man sig av den delaktiga förändringsstrategin är samtliga berörda av förändringsarbetet med och deltar i processen. Denna strategi blir mer tidsödande och kan innebära att väldigt många personer är inblandade, men resultatet av förändringsarbetet blir ofta mer tillfredsställande för alla parter. Undersökningar visar att när den enskilda individen känner att den kan påverka sin situation och är delaktig i ett större sammanhang uppnås ett bättre resultat.⁸⁹

Att det finns ömsesidig tilltro mellan de anställda och ledning borgar också för ett gott förändringsarbete. Har man positiva förväntningar på varandra bidrar det till att skapa ett tillfredsställande förändringsarbete med gott resultat. Detta hänger samman med att om man känner att någon annan räknar med att man ska göra sitt bästa så vill man gärna motsvara de förväntningarna. En positiv förväntan från någon annan bidrar till ökat självförtroende, något som också är mycket viktigt för de anställda, då personer med god självkänsla känner att de vågar och vill skapa förändringar i positiv riktning.

Det är också viktigt att de anställda får omfattande och direkt information om vad som pågår. Speciellt vid förändringar av något slag behöver människor struktur och kunskap om det som sker. Utebliven eller otillräcklig information kan ge upphov till ryktesspridning, som är vanligt förekommande vid förändringsprocesser. Ryktesspridning kan öka stressen hos de anställda och medföra ogynnsamma resultat.

Alla former av förändringar innebär någon grad av otrygghet. Olika människor upplever situationer på olika sätt och det beror i hög grad på vad vi har för erfarenheter och upplevelser från tidigare. Trygghet kan delas upp i något som benämns grundtrygghet och situationsrelaterad trygghet. Grundtryggheten är något vi har med oss från tidigt i barndomen och den påverkar hur vi reagerar på olika situationer. Har man inte en utvecklad grundtrygghet kan man vara mer sårbar inför förändringar. Den situationsrelaterade tryggheten är förknippad med olika situationer och händelser som kan uppkomma under livets gång och den påverkas direkt av hur utvecklad individens grundtrygghet är. Genom ett konstruktivt förändringsarbete där tillit, delaktighet och motivation är självklart kan både grundtrygghet och situationsrelaterad trygghet förstärkas. Vid en förändring kan den enskilda individen uppleva olika typer av otrygghet, driftångest och systemångest. Om en förändring saknar struktur kan personalen uppleva att de saknar kontroll över situationen. Detta kallas då

⁸⁸ Angelöw (1991). s. 93-94.

⁸⁹ Angelöw (1991). s. 95-103.

driftångest och kan framkalla ett hot mot vissa personers behov av stabilitet, identitet och trygghet. Tvärt emot driftångesten upplevs systemångesten som alltför kontrollerande med krav som vissa individer varken kan eller vill följa. Det kan uppfattas som ett hot mot de som behöver utrymme för uppfinningsrikedom, fantasi och självutveckling.⁹⁰

Alla individer, organisationer och förändringar är som tidigare sagts olika till karaktären, men beaktas ovanstående kriterier finns goda möjligheter att skapa något positivt och varaktigt som känns tillfredsställande för alla inblandade.

⁹⁰ Angelöw (1991). s. 120.

4. Presentation av undersökningens resultat

I detta kapitel presenterar vi resultatet av vår undersökning, som bygger på de intervjuer vi gjort och de enkätsvar vi samlat in. Vi har strukturerat kapitlet i förhållande till den övergripande problemformulering som vi arbetat utifrån. Denna problemformulering är; Vad ville Ai åstadkomma när de skapade den interaktiva referenstjänsten online, hur gick Ai tillväga när de realiserade phibi och hur blev följderna och konsekvenserna av phibis införande? Vi går alltså i en kronologisk ordning som är naturlig utifrån händelseförloppet av phibis skapande och införande.

Under rubrik 4.1 presenterar vi de motiv och drivkrafter som fanns hos chefen och initiativtagaren. Vi presenterar även de förväntningar som personalen hade innan införandet av phibi. I begreppet förväntningar innefattas såväl de positiva som negativa aspekterna på phibi.

Under rubrik 4.2 redovisar vi hur införandet av tjänsten gick till. Detta gör vi utifrån de olika aktörsgруппernas berättelser. Vi vill studera både hur chefen och initiativtagaren anser att införandet skett samt hur personalen känt inför detta.

Under rubrik 4.3 analyserar vi uppfattningarna kring hur det egentligen blev efter tjänstens införande. Vi undersöker vad tjänsten inneburit och hur man ser på den i dag. Förutom de tidigare aktörsgруппerna, chef och initiativtagare samt personal, tillkommer här även kunderna och deras uppfattningar.

4.1 Motiv, drivkrafter och förväntningar bakom en interaktiv referenstjänst online. Exemplet phibi.

I detta avsnitt behandlar vi de första två frågeställningarna som rör de motiv, drivkrafter och förväntningar som såväl chef, initiativtagare och personal hade innan phibis införande.

En förändring kan uppfattas på en mängd olika sätt, det kan vara hotfullt, spännande eller oroväckande. Detta är helt individuellt då alla människor använder sitt eget inre som en referenspunkt som man bedömer omvärlden utifrån. Alla bär på någon förväntning eller tanke kring det nya och dessa bygger på individuella upplevelser.⁹¹ De tankar och handlingar som individen uttrycker kan både vara medvetna eller omedvetna.⁹² I dagens samhälle blir det allt vanligare att förändringar sker genom att tekniken integreras i det dagliga arbetet. På ett bibliotek kan detta innebära att Internet utnyttjas för att förbättra servicen gentemot kunderna. Artikeln *Real-time reference service for the remote user: From the telephone and electronic mail to Internet chat, instant messaging, and collaborative software* visar att en stark motivering till sådana tjänster är möjligheten att kommunicera med de användare som inte befinner sig på biblioteket. I samma artikel diskuteras och påvisas också negativa uppfattningar, såsom att chat är oseriöst och tekniken för komplicerad.⁹³ Detta är exempel på tankar som kan uppkomma i samband med införandet av ny teknik.

⁹¹ Ahrenfelt (1995). s. 82.

⁹² Ahrenfelt (1995). s. 165.

⁹³ Meola & Stormont (1999). s. 29-40.

Genom att gå igenom intervjuerna har vi upptäckt och tolkat de uppfattningar som framkommit. Vi har schematiskt gått igenom materialet och fört ihop de utsagor som passat in på de respektive motiven. Dessa motiv är konstruerade av oss och grundar sig på respondenternas svar. De motiv vi fått fram är utformade så att tankarna som uttryckts inte skall kunna placeras in i mer än en kategori. Det är dock svårt att vara helt uteslutande gällande de motiv vi framfört, då personers uppfattningar kan tolkas på olika sätt och därigenom spänna över motivgränserna. Vi anser dock att de motivgrupper vi konstruerat är relevanta för vårt syfte och därigenom användbara. Vi har valt att analysera chefen och initiativtagarens motiv och drivkrafter gemensamt, separat från den övriga personalens tankar. Detta för att deras utgångspunkter rörande phibi skiljer sig åt. Att chefer och anställda har olika tankar kring förändring är naturligt då deras arbetssituationer skiljer sig åt och därigenom gestaltar sig olika. Vi fann även att chefens och initiativtagarens utgångspunkter skiljer sig delvis åt, men vi har ändå valt att analysera dem tillsammans då vi anser att de har ett grundläggande gemensamt intresse.

4.1.1. Chef och initiativtagare

Vi har försökt urskilja de drivkrafter och motiv som ligger bakom skapandet av tjänsten. Vi har ur intervjuerna med chefen Christer och initiativtagaren Ingrid identifierat tre huvudsakliga motiv. Dessa har vi valt att benämna kommunikationsmotivet, innovationsmotivet och integreringsmotivet.

4.1.1.1 Kommunikationsmotivet

Ett tydligt motiv vi har kunnat urskilja är kommunikationsmotivet. Detta är det motiv som vi finner mest påtagligt uttryckt hos chefen och initiativtagaren. Till denna kategori hör olika aspekter av viljan att förbättra kommunikationen mellan biblioteket och dess kunder. En ökning av tillgängligheten och ett flitigare utnyttjande av bibliotekets utbud av information och service var ett mål. Strävan var att öka dialogen med kunderna och öppna upp nya möjligheter till kommunikation. Man ville ge kunderna möjligheten att själv välja sätt att kontakta biblioteket på. Kommunikationsverktyg som redan fanns tillgängliga, såsom telefonen och e-post, ville man komplettera med denna nya interaktiva referenstjänst online. Det var också ett led i utvecklingen av webbplatsen som tidigare startats. Naturligt vore att genom denna kunna föra en dialog med kunderna då de befann sig i denna elektroniska miljö. Detta sätt att kommunicera beskrivs som lätt, snabbt och smidigt. Speciellt användbart kan detta vara om kunden befinner sig i situationen att han har telefon- och Internetuppkoppling gemensamt och är tvungen att koppla ner sig från Internet för att kontakta biblioteket via telefonen. Ofta kan det handla om studenter som arbetar hemma vid datorn. Det är också ett relativt billigt sätt att via chat få kontakt och kommunicera med personer som kan finnas sig var som helst i världen.

När en kund besöker webbplatsen och behovet av hjälp uppstår är det viktigt att kunden har möjligheten att få en direkt kontakt med någon kunnig person på biblioteket så att de kan få den hjälp de behöver. "...när kunden finns på vår webbplats på något sätt, så måste vi också ge möjlighet till dialog och då fanns det ju e-post förut, men det här är ju en spets bättre."⁹⁴ Jämfört med e-post sker denna kommunikation direkt, utan fördröjning. Genom telefonen sker också denna interaktiva kommunikation men fördelen med chatten är att man hela tiden befinner sig i samma medium.

⁹⁴ Intervju med Christer 2001-03-08.

Då Arbetslivsbiblioteket är ett nationellt bibliotek sågs också möjligheten till ämnesdialog i det för kunderna gemensamma första chatrummet. I detta öppna chatrum var det tänkt att folk med liknande intressen skulle kunna diskutera och kommunicera med varandra.

Kommunikationen via chat underlättar även för personer som av olika skäl inte vill eller kan kontakta biblioteket per telefon. Just eftersom Ai är så specifika inom sitt område finns kunderna runt om i hela Sverige och har inte möjlighet att besöka biblioteket. Även anonymiteten som detta medium ger kan locka kunder.

Många tankar kring nya möjligheter att kommunicera var gemensamma men Christer och Ingrids tankar hade dock lite olika utgångspunkter. Christer tänkte mer på att öka tillgängligheten generellt gentemot kunderna genom ett nytt sätt att kommunicera vilket nu råkade bli genom en chat. Han menade att eftersom de är ett nationellt specialbibliotek så är det viktigt att kunna föra en dialog med kunderna på de sätt som passar dem. Ingrids tankar utgick mer ifrån chatten som kommunikationsmedel vilket hon såg som "...ett coolt sätt att prata med folk."⁹⁵ Därigenom ville hon utveckla chatten till ett sätt att komma i kontakt med biblioteket.

4.1.1.2 Innovationsmotivet

Detta motiv handlar om viljan att stimulera till förändring och utveckling av verksamheten och dess resurser. Det tycks finnas en föreställning om att förändringen i sig är viktig för en organisations framåtskridande. Vi anser att skapandet av phibi är ett uttryck för den förändringsbenägenhet som råder på Ai. Förutom phibi bedriver biblioteket en mängd olika projekt parallellt. På så sätt visar man tydligt intresse för förändring och utveckling. En viktig del är att ta vara på den energi och dynamik som ett projekt genererar. Satsningen på ett projekt ger en möjlighet till utveckling på olika nivåer, vilket är nödvändigt inom organisationer. Tanken är att utvecklingen i sin tur leder till än mer energi att våga prova nya saker eller komplettera redan befintliga funktioner, "Många goda saker leder till fler goda saker."⁹⁶ Att skapa en dynamisk och händelserik miljö tycks vara en väsentlig drivkraft för Arbetslivsbiblioteket och dess ledning. Likaså fanns en önskan om att vara först med något nytt. Genom innovativa idéer uppvisar man en vilja att vara bäst och ledande inom sitt område. Att våga testa en idé som fanns och att få vara först med den, skapar än mer nytänkande och framåtanda.

En viktig aspekt av innovationsmotivet var också att våga prova en idé som hade uppkommit i samband med utvecklingen av den nya tekniken. Tekniken fanns där, nu ville man prova vad den kunde användas till. Viljan var också att utveckla och förbättra en redan befintlig tjänst, se hur långt man kunde utveckla den. "Jag tycker att referenstjänsten är hjärtat i biblioteksarbetet, det är så vi visar, det är så vi hjälper."⁹⁷ säger Ingrid och fortsätter lite senare med "Det jag såg är ju att man kan använda chat som ett sätt att göra det på för att få ut det på nätet."⁹⁸.

4.1.1.3 Integreringsmotivet

Integreringsmotivet innebär en vilja att införliva tekniken i organisationen och därmed göra verksamheten bättre och effektivare. Tekniken i det här fallet är Internet och alla dess möjligheter. Det är viktigt att följa med i den tekniska utveckling som sker i samhället. Christer tycker att "...det är oerhört viktigt att biblioteken funderar på just vad det innebär

⁹⁵ Intervju med Ingrid 2001-03-07.

⁹⁶ Intervju med Christer 2001-03-08.

⁹⁷ Intervju med Ingrid 2001-03-07.

⁹⁸ Intervju med Ingrid 2001-03-07.

med IT på olika sätt.”⁹⁹. Tekniken måste integreras i det dagliga arbetet så det blir en naturlig del av arbetsprocessen.

Phibi är ett chatverktyg, men det handlar även om andra aspekter. En vilja som fanns var att synliggöra bibliotekarierna mot omvärlden via Internet. På ett bibliotek är den personliga kontakten viktig men eftersom det i nuläget finns många kunder som aldrig besöker biblioteket är det här ett sätt att visa upp sig för dessa och skapa en slags personlig relation mellan kunderna och bibliotekspersonalen. Genom att lägga till denna tjänst till webbplatsen skapar man en känsla av personlighet genom att man kan se, och få kontakt med, personerna bakom den tekniska fasaden. Man verklighetsförankrar och gör sidan mer levande genom att visa människorna i organisationen.

Tekniken i sig kan också underlätta vissa delar av referensarbetet om man jämför med det personliga mötet eller telefonsamtalet. Nu när många referenser finns tillgängliga på Internet är det ett smidigt sätt att i samma medium skicka dessa, ett exempel på detta är möjligheten att sända urler. Att göra det via telefon är både mer opraktiskt och tidskrävande. Ett mindre tydligt motiv vi uppfattade var en idé om att tekniken inte enbart skulle integreras i organisation för extern kommunikation utan även på ett internt plan. Den så kallade kaffekanalerna är ett exempel på denna integrering av ett internt kommunikativt verktyg. Personalen har fått ytterligare ett sätt att komma i kontakt med varandra och diskutera samt hjälpa varandra med referensfrågor.

En tanke var också att personalen även skulle få möjligheten att använda Internet som ytterligare ett verktyg i arbetet. Allt mer information finns på Internet och det är en viktig resurs för verksamheten. Att bibliotekarierna skall utvecklas och vidareutbildas inom den nya tekniken är ett naturligt led för framåtskridandet i organisationen. Kompetensutvecklingen hos bibliotekarierna är viktig också för den enskilda individen för att känna stimulans och utmaning.

4.1.2. Personalens förväntningar

När personalen fick höra talas om projektet med phibi genererade detta givetvis en mängd förväntningar och tankar hos dessa. I en organisations förändringsarbete har ofta personalen andra uppfattningar än de som ligger bakom förändringen. Personalen har inte de motiv och drivkrafter bakom nya satsningar som chefen och initiativtagaren har och det är därför lämpligt att separera deras uppfattningar för att få helhetsbilden av processen. När vi analyserade materialet fann vi det lämpligt att dela in personalens förväntningar i fyra grupper. Deras reaktioner kunde i fallande ordning beskrivas som positiva, osäkra, negativa och inga alls.

4.1.2.1 Positiva förväntningar

Majoriteten av personalen säger att deras förväntningar kring idén var positiva från första början. Att det var en bra och kul idé samt att det lät spännande och roligt var några av tankarna som fanns. Någon hade själv haft en liknande idé och tänkte ”...äntligen en som kan driva igenom det här.”¹⁰⁰ när idén presenterades.

Förhoppningarna fanns att många kunder skulle upptäcka tjänsten och använda den. De såg det som naturligt att kunderna skulle finna tjänsten användbar och utnyttja den flitigt. Då

⁹⁹ Intervju med Christer 2001-03-08.

¹⁰⁰ Intervju med P8 2001-03-07.

personalen själva såg tjänsten som ett positivt tillskott till kommunikationen mot kunderna hoppades man att de skulle göra detsamma. Man kan enkelt uttrycka det såsom P8 gjorde rörande sina förväntningar, ”Att folk ska tycka det är en bra tjänst.”¹⁰¹.

Det upplevdes även att det nya i sig är roligt. Genom att få vara med om och lära sig något nytt utvecklas man som individ. Att arbeta i en miljö där arbetet aldrig blir stangerande är stimulerande. Vardagsarbetet får nya dimensioner när positiv förändring sker. En positiv nyfikenheten fanns också där. Man visste inte hur det skulle komma att se ut, men man var positivt inställd till förändringen. Också bland personalen fanns det tankar kring chansen att vara först med något nytt inom sitt område. Det sågs som en positiv och rolig möjlighet samtidigt som man hade en känsla av stolthet i och med den ledande positionen inom utvecklingen.

Chattens nöjesfunktion var också en lockande faktor. Detta sätt att kommunicera med människor är i allmänhet både roande och inspirerande. En del hade tidigare sysslat med chat för nöjes skull och tyckte om kommunikationsformen. Generellt sett var det främst de som var vana vid tekniken som hade positiva förväntningar.

4.1.2.2 Osäkra förväntningar

En viss oro över vad tjänsten skulle komma att innebära fanns hos personalen. Det var inte en negativ inställning, utan mer en osäkerhet på hur dess tillkomst skulle påverka arbetet och organisationen i stort.

Det fanns oro över hur det rent arbetsmässigt skulle fungera. Funderingar kring schemaläggning och arbetsbelastning förekom, liksom ovissheten om vilka som skulle jobba med tjänsten när den väl införts. Här fanns en undran om hur bundenheten till ytterligare ett schema att arbeta efter skulle påverka det dagliga upplägget. Hur skulle tjänsten påverka den enskilda individen?

Några hade funderingar kring att det skulle innebära stora förändringar för organisationen och oro för hur man skulle klara av det. En tanke fanns kring arbetsfördelningen och arbetets form, om man skulle arbeta i samma form som förut ”...inte upplösning, men lite grann att gränser mellan kundtjänst och inre arbete skulle tunnna ut då...”¹⁰². En annan osäkerhet rörde referensverksamhetens kvalitet, då man befarade att servicen inte skulle fungera lika bra i det nya mediet. Svårighet att ”lyssna av” kunderna och uttrycka sig nyanserat kunde medföra risken att servicen blev utarmad och förflackad. Man trodde också att det skulle innebära hetsigare arbetstempo, att det av nödvändighet skulle kännas mer stressande att prata via chat. En osäkerhet kring resultatet av tjänsten fanns ”...eftersom det var helt nytt så var det väl svårt att se vad det skulle bli av det på nåt sätt, eftersom det inte fanns något att jämföra med.”¹⁰³. Eftersom detta var den första tjänsten i sitt slag i Sverige kunde man inte visa upp en produkt som var lik den man tänkte skapa. Inte heller kunde det hänvisas till någon tidigare dokumentation från liknande projekt.

4.1.2.3 Negativa förväntningar

En viss skepticism kan man alltid räkna med vid en förändring och detta uttrycktes också av några i personalen. Man förstod inte vitsen med projektet i sig och kände därför sig negativt inställd till det.

¹⁰¹ Intervju med P8 2001-03-07.

¹⁰² Intervju med P7 2001-03-08.

¹⁰³ Intervju med P1 2001-03-09.

En annan tveksamhet gällde tekniken och dess utformande. Då vissa inte tidigare använt sig av chat var de rädda att inte klara av att kommunicera via tjänsten. En del var skeptiska till möjligheten att hinna med ytterligare en arbetsuppgift då de redan innan hade mycket att göra. Det var även en farhåga att tjänsten skulle innebära att man blev låst vid sin arbetsplats under längre perioder. Att få sin frihet beskuren är sällan något som uppfattas positivt.

4.1.2.4 Inga förväntningar alls

Somliga i personalen kunde inte uttala några förväntningar i samband med tjänstens införande. Det fanns inga förväntningar utan mer en känsla av likgiltighet inför tjänsten. Man visste helt enkelt inte vad man tyckt när man först hört talas om idén. Detta kan delvis vara en följd av den tid som förflutit sedan idén presenterades. Vissa hade svårt att beskriva de förväntningar de hade haft och hur de hade tänkt kring tjänsten från första början. Ett flertal sa att förväntningarna var oklara och de hade inte tänkt så mycket kring vad tjänsten skulle innebära, det sågs bara som ett försök.

4.1.3. Sammanfattning

Denna uppsats består av tre huvuddelar av fallet phibi och detta avsnitt har behandlat den första delen rörande vad Ai ville åstadkomma med phibi. För oss var förändringsperspektivet en intressant aspekt av tjänstens tillkomst. I detta avsnitt har vi alltså belyst och visat på de motiveringar, drivkrafter och förväntningar som legat bakom tjänstens införande utifrån de intervjuer vi gjort. Vi har delat upp chef och initiativtagare för sig och personalen för sig då vi funnit att vi på detta sätt kunnat få ut mer av materialet. Svaren vi fått i våra intervjuer rörande detta har dock varit relativt kortfattade. En anledning till detta kan tänkas vara att en lång tid förflutit sedan idén presenterades vilket gör att de inte längre kommer ihåg vad de hade för tankar kring tjänsten i det skedet.

Det vi såg var att för chef och initiativtagare var kommunikationsmotivet det starkaste motivet bakom skapandet och införandet av tjänsten. Där fanns flera aspekter på viljan att öka kommunikationen mellan bibliotek och kunder. Det var dels sätt att komplettera befintliga kanaler till biblioteket och dels ett sätt att öka kommunikationen i stort. Vi såg även att chef och initiativtagare utgick från olika utgångspunkter i sitt resonemang. Innovationsmotivet visade att chef och initiativtagare fann nyskapandet och möjligheten att vara först med något som en betydande faktor, detta sågs också som positivt från delar av personalen. Det som kom i uttryck i integrationsmotivet hade två huvudsakliga aspekter. Dessa var en vilja att effektivisera verksamheten genom att integrera den nya tekniken i organisationen samt möjligheten för personalen att öka sin kompetens och utvecklas inom sitt yrke.

Personalens förväntningar kring phibi var i många fall ganska vaga, men den starkaste tendensen var ändå att de varit positivt inställda till tjänstens skapande. De tyckte att idén verkade rolig och att det var spännande med något nytt. I och med Ai:s många projekt verkade det som att personalen var van vid förändringar av olika slag. Det framkom även osäkerhet och oro hos stora delar av personalen, främst för att dessa inte visste vilka förändringar tjänsten skulle komma att innebära på det dagliga arbetet. Ingrid påpekar dock att ”Det finns ingenstans där alla är positiva till förändring, det ingår inte i människans natur.”¹⁰⁴. Skepticismen var naturlig, då många inte sysslat med denna sorts kommunikation tidigare. Personalen och ledningen hade vissa gemensamma tankar kring tjänsten innan den infördes

¹⁰⁴ Intervju med Ingrid 2001-03-07.

men desto fler som skilde sig åt. Detta anser vi dock naturligt då deras referensramar kring tjänsten skiljer sig åt.

Första steget i den här uppsatsen har vi i och med detta avsnitt genomfört. Med detta som bakgrund har vi skapat en förförståelse för nästa avsnitt som behandlar själva införandet av phibi i organisationen.

4.2. Införandet av en interaktiv referenstjänst online. Exemplet phibi.

Arbetet med skapandet och införandet av en ny tjänst i en organisation sker enligt litteraturen ofta under stort hemlighetsmakeri och tystnad.¹⁰⁵ I litteraturen framgår det också att för att engagera personalen i förändringsarbetet i en verksamhet krävs det en god kommunikation och kunskap. Om denna saknas kan personalen uppfatta situationen som obekväm eller känna osäkerhet inför det nya, man upplever att det är "...förändring för förändringens skull".¹⁰⁶ Som en del i detta avsnitt har vi valt att fokusera på personalens erfarenheter av förverkligandet av tjänsten.

I detta avsnitt behandlar vi den andra delen av uppsatsens övergripande problemformulering och försöker besvara frågan hur Ai gick tillväga när den första publika interaktiva referenstjänsten online infördes.

Efter perioden av planering och fundering vi just beskrivit gick Ai vidare in i nästa fas i skapandet av phibi. Vi vill här beskriva och återge hur det gick till när Ai för första gången realiserade och införde en interaktiv referenstjänst online. Hur gick själva införandet av phibi till och vad gjordes rent konkret? Här har vi återigen valt att dela upp chef och initiativtagare från personalen då deras utgångspunkter och förförståelser varit olika.

4.2.1. Chef och initiativtagare

Genom intervjuerna med Christer och Ingrid har vi fått tillvägagångssättet beskrivet för oss. Då det enligt utsago inte finns några skrivna dokument kring projektet har vi förlitat oss på de muntliga källorna.

Vi skall i det följande presentera och analysera händelseförloppet kring phibis införande och de steg som utifrån respondenterna beskrivs som viktiga i processen. Därefter har vi brutit ut de aspekter som, för oss, framstår som centrala i genomförandeprocessen. De aspekter som vi fann var mest relevanta för vår undersökning var hur de hanterat förankringen hos personalen och utbildningen av densamma.

4.2.1.1 Från plan till phibi- skapandet av en interaktiv referenstjänst online

Tankar om att på något sätt utveckla kommunikationen gentemot kunderna via webbplatsen hade funnits en lång period. Konkret fördes idén med phibi fram i och med Ingrids anställning på Arbetslivsbiblioteket 1998. Hon hade haft idén under en längre tid och såg nu äntligen möjligheten att få utveckla sina tankar. Ingrids anställning ser vi som det första stora steget mot den utvecklingen av kommunikationen som man på Ai hade haft funderingar kring. Detta blev dock möjligt först under 1999, då diskussioner på allvar började föras kring att utveckla en chattjänst på webbplatsen.

¹⁰⁵ Their (2000). s. 127.

¹⁰⁶ Their (2000). s. 46.

Det första konkreta steget i realiseringsprocessen var att skriva en projektansökan till BIBSAM, där man bad om pengar för projektet. Detta beviljades då BIBSAM ansåg detta vara ett av de mest intressanta projekten det året. Christer menar att utan dessa pengar hade projektet förmodligen inte genomförts, då arbetskraft och tillräcklig kompetens hade saknats. När väl projektpengar beviljats togs nästa steg i arbetet och en projektgrupp tillsattes, där det förutom Ingrid och Christer, även ingick en tekniker, T och en bibliotekarie, P6. Ingrid tilldelades rollen som projektledare och fick från chefen fria händer att utveckla tjänsten. Att hon fick fria händer i utvecklandet var en viktig faktor som gjorde att hon kände att man trodde på hennes idé och att hon fick arbeta fritt utifrån sina egna tankar. Det var Ingrid och T som i högsta grad stod för det praktiska utformandet av tjänsten. Bibliotekariens roll i utvecklingen var att se till att projektet knöts an till biblioteksvärlden och referenssituationen som sådan. Man började prata konkret om utformningen och gränssnittet. Användarvänligheten var viktig och som Ingrid uttryckte det ville man ha "...en väldigt rak, öppen väg att prata med en bibliotekarie, men inget tjafs, inget krångel, inget extra."¹⁰⁷. Deadlines sattes upp för programmering och gränssnitt. T gjorde en första prototyp som dock inte godkändes av Ingrid. Den andra prototypen som togs fram blev den som i dag används. Genom materialet fann vi att projektgruppen hela tiden bollade idéerna inom sig för att försöka utveckla en så bra produkt som möjligt. I projektgruppen anordnades även riskseminarier där eventuella scenarier målades upp och diskuterades. När produkten var färdig att användas påbörjades ett för införandet av tjänsten viktigt skede. Detta var en intern testperiod där personalen fick öva sig på att chatta och enligt Ingrid var denna testperiod så pass lång så att de inblandade personerna verkligen skulle vara väl förberedda när tjänsten startade ut mot kunderna. Programmet med både den externa kommunikationskanalen och den interna kaffekanalerna installerades på allas datorer och personalen uppmanades att använda dem. Det tog tio månader från att projektpengarna beviljades tills att projektet sjösattes och tjänsten gjordes tillgänglig för kunderna.

4.2.1.2 Utbildning av personalen

Den ena aspekten som vi i materialet ansett som central i händelseförloppet är utbildningen av personalen. Det har som ett led i arbetet anordnats utbildning för personalen vid flera tillfällen innan phibi sattes igång. Utbildningen bestod dels av instruktioner för själva chattekniken, dels för programtekniken i sig. Mycket tid lades också på att diskutera olika scenarier som skulle kunna uppstå vid ett referenssamtal via chatten. Olika case konstruerades och personalen arbetade två och två utifrån dessa tänkbara situationer. Därefter diskuterades en mängd aspekter såsom de svårigheter som hade uppstått, hur detta skulle lösas och hur folk via chatten skulle bemötas. Utbildningen omfattade ca 20 timmar. Vi finner att chef och initiativtagare anser att personalen uppskattade och tyckte utbildningen var givande samt att den varit tillräcklig men att personalen kanske hade velat ha än mer. Detta gick dock av organisatoriska och tidsmässiga skäl inte att genomföra

4.2.1.3 Förankring hos personalen

Den andra aspekten i händelseförloppet kretsar kring hur phibi förankrats hos personalen. Vi ville undersöka hur chef och initiativtagare ansåg att de förankrat idén hos personalen och i vilken grad man låtit dem uttrycka sina åsikter och funderingar. Till en början presenterades idén för personalen som ett BIBSAM-projekt under kommande år. Dels nämns planeringsdagarna hösten 1999 och senare när de skrev ansökan till BIBSAM på ett enhetsmöte som tillfällen då projektet diskuterades med personalen. Under arbetets gång fanns möjlighet att uttrycka sina synpunkter under till exempel veckomöten. Vi finner i vår analys att det anses att en öppenhet funnits under hela utvecklingsperioden för personalen att

¹⁰⁷ Intervju med Ingrid 2001-03-07.

under mer informella former uttrycka sina åsikter och tankar. De informella mötena där idén diskuterats har ansetts som viktiga, "...att motivera personalen och driva ett sånt här projekt det måste ske på en väldigt personlig nivå. Det skulle inte ha funkat om jag hade gått och delat ut ett papper och sagt att idag ska vi göra så här."¹⁰⁸. Utifrån materialet har vi tolkat att chef och initiativtagare tycker att förankringen hos personalen har skett på ett bra sätt, alla har haft chansen att tycka. Man har varit öppen för åsikter och synpunkter från personalen. Förankringen har enligt Christer varit lyckad, "Jag tycker att vi har lyckats medla så att alla här känner både stolthet och en viss nyfikenhet och uppmuntran kring det här, så att på det viset har det väl stimulerat oss alla."¹⁰⁹.

Däremot är det svårt att säga om personalen verkligen har sagt vad de tyckte, det finns alltid folk som upplever att deras åsikter inte spelar någon roll och därför inte uttrycker sina tankar. Uppfattningen, hos åtminstone initiativtagaren, är att personalen sinsemellan diskuterade och pratade mycket om tjänsten i korridorer och fikarum men inte alltid förde fram sina åsikter till chefen. Genom att själv vara en i personalstyrkan och inte tillhöra ledningen är det möjligt att hon fått ta mer del av personalens åsikter än vad chefen har fått.

4.2.2. Personalens delaktighet/roll i genomförandeprocessen

Här diskuterar vi kring hur personalen har uppfattat och sett på själva skapandet av tjänsten. De uppfattningar vi har analyserat berör hur tjänstens införande förankrats samt om den utbildning de fått varit tillfredsställande och tillräcklig. Vi ville utifrån materialet ta reda på om personalen känt sig delaktiga i processen, hur de uppfattat sin roll i arbetet samt om de upplevt att de har haft något att säga till om. Det är intressant att se om och hur personalens uppfattning skiljer sig från det sätt som chefen och initiativtagaren beskrivit.

4.2.2.1 Problematik i processen

Under vår analys av intervjumaterialet har vi funnit en hel del tankar hos personalen rörande vad de funnit problematiskt under förverkligandet av tjänsten.

Vi har utläst ur materialet att ett flertal av personalen har ansett att de inte har haft tillräcklig insyn i arbetet med tjänsten och inte känt sig delaktiga. "Nej jag har liksom bara stått vid sidan av och tittat på, det har inte frågats så mycket."¹¹⁰ Känslan som framkommer är att tjänsten kommit smygande som ett experiment och aldrig riktigt fått fäste hos vissa delar av personalen. "Kommer inte ihåg, nej, jag har en känsla av att det bara helt plötsligt var färdigt."¹¹¹ Detta innebär inte att man varit helt negativ till tjänstens införande utan enbart önskat lite mera information och diskussion kring förverkligandet. "Jag har inte upplevt att det är någon som har haft nån sån där knivskarp planläggning och lagt upp något superpedagogiskt system så att alla ska bli införstådda, utan man provar."¹¹² Citatet är ett exempel på att somliga inte uppfattat eller fått ta del av de planeringsscheman som ledning och projektgrupp arbetade efter. Projektgruppen har inte alltid lyssnat i den utsträckning som personalen önskat utan arbetat mest utifrån sig själva. Några i personalen ansåg att det har varit öppet för kommentarer men att ledningen inte arbetat aktivt för det, man har inte inbjudit till diskussioner. En stark uppfattning var att mycket prat kring tjänsten skedde informellt, i korridorer och fikarum, främst med övrig personalen men även i viss mån med Ingrid. P6, den

¹⁰⁸ Intervju med Ingrid 2001-03-07.

¹⁰⁹ Intervju med Christer 2001-03-08.

¹¹⁰ Intervju med P4 2001-03-07.

¹¹¹ Intervju med P2 2001-03-08.

¹¹² Intervju med P4 2001-03-07.

bibliotekarie som satt med i projektgruppen, fann att flera i personalen hellre talade med henne och lät henne föra åsikterna vidare till resten av projektgruppen. Många hade synpunkter men höll det inom personalgruppen, ”Kritiken var inte så formulerad och öppen heller...det var inte sådär direkt att man förde fram det formulerat och stod för det liksom...”¹¹³. Det kan upplevas som svårt att ge kritik till överordnade personer. Man måste vara väl insatt i problematiken för att överhuvudtaget känna att man kan yttra sig.

Något som också har varit problematiskt är att inte alla har intresserat sig i så hög grad av projektet. Det personliga intresset hos personalen utgör en stor del i förankringsprocessen. Uppfattningar som framkommit är att ”...är man intresserad av det så frågar man ju själv också och snappar åt sig allting så...”¹¹⁴. Utifrån detta tolkar vi det så att de anser att det krävs ett individuellt ansvar av dem som personal. Att de själva har en viss skyldighet att medverka till att de får insyn och möjlighet att säga sitt. Visar man inte sitt intresse eller blandar sig i diskussioner tolkas detta som om att man är nöjd med det som sker och inte har något att tillföra. Det framkom även att några inte minns så noga hur processen gick till och hur delaktig man kände sig. Det ger en viss antydning till ett lågt intresse för utvecklingen och sin egna förmåga att vara med och påverka.

4.2.2.2 Förtjänstfullt i processen

Utifrån intervjuerna såg vi också att andra ur personalen uppfattade förankringen från chef och initiativtagare som god. De kände att de fick fortlöpande information om vad som pågick och om hur arbetet fortskred. Tjänsten var ofta uppe till diskussion och det ansågs att det fördes en kontinuerlig dialog mellan personal och chef respektive initiativtagare. Vi fann att de uppfattade sina åsikter och tankar som värdefulla för chefen och initiativtagaren. Någon menade dock att det här var baserat på ett individuellt intresse, hur mycket man snappade upp och i hur hög grad man tog till sig det som hände. Var man intresserad av det som skedde så var man också intresserad av att göra sina åsikter hörda och ställa frågor om arbetet. Vi har tolkat att det rådde en viss tyst acceptans, man kände att man litade på projektgruppen och deras kompetens och därigenom inte behövde tänka så mycket.

Något vi upptäckt är att de allra flesta upplevde utbildningen kring tjänsten som bra och nödvändig, man fick relevant information och kunskap samt nödvändig träning i det nya mediet. Det har till och med nämnts att utbildningen var mer än tillräcklig. Särskilt den del av utbildningen där man tränade på olika referenssituationer som skulle kunna uppkomma uppskattades och man kände sig förberedd inför mötet med kunderna. ”Vi fick ju under utbildningen tips och så på saker som man ska tänka på när man för samtal.”¹¹⁵

4.2.3. Sammanfattning

Detta andra avsnitt kretsar kring den andra delen av uppsatsens syfte, alltså kring vad Ai gjorde. Frågeställningen var:

- Hur gick Arbetslivsbiblioteket tillväga när de införde den första publika interaktiva referenstjänsten online?

Vi har studerat skapandet och införandet av den interaktiva referenstjänsten online. Detta har vi gjort utifrån de olika aktörgruppernas synvinklar eftersom vi än en gång funnit det relevant att bryta isär grupperna för att få en så fullständig bild som möjligt. Vi ville, genom

¹¹³ Intervju med P7 2001-03-09.

¹¹⁴ Intervju med P1 2001-03-09.

¹¹⁵ Intervju med P1 2001-03-09.

intervjuerna med chef och initiativtagare, skapa oss en bild av hur införandet av tjänsten gått till och vi har därefter lyft fram två aspekter ur processen som vi sett som centrala för genomförandet. Dessa var förankringen hos personalen och utbildandet av dem. Vi har i detta avsnitt också belyst personalens delaktighet och roll i genomförandeprocessen. Detta för att framhäva de olika uppfattningarna om hur införandet verkligen gått till.

De viktigaste stegen som togs i arbetet mot förverkligandet av tjänsten var först och främst Ingrid's anställning då det var hon som kom med idén, därefter var även projektgruppens tillsättande och den interna testperioden som genomfördes viktiga. Bidraget från BIBSAM var också avgörande för realiserandet av projektet.

Utifrån materialet har vi kommit fram till att åsikterna kring dessa frågor var väldigt spridda inom personalgruppen, i synnerhet rörande hur förankringen hos personalen varit. Det varierade från att man uppfattat förankringen som mycket god till att man inte tyckte att man hade någon insyn i arbetet och att diskussioner kring tjänstens införande saknades. Både chefen och initiativtagaren tyckte att förankringen varit god men var väl medvetna om att alla åsikter inte alltid kommer fram till dem även om de uppmuntrar till en god kommunikation. De flesta i personalen tyckte att utbildningen var bra och relevant, den gav tankar inför hur tjänsten skulle komma att användas och man fick mer konkret uppfattning om dess användning.

Hur förankringen hos personalen och införandet av tjänsten i verksamheten genomförs är viktig för att tjänsten skall tas emot väl och användas. Om tjänsten motsvarar de drivkrafter och förväntningar man hade, hur tjänsten förändrat arbetet och vad användarna tycker om tjänsten är frågor som vi behandlar i nästa avsnitt.

4.3. Hur blev resultatet av den interaktiva referenstjänsten online? Exemplet phibi.

I kommunikationsprocessen sker ett aktivt flöde av budskap. Det är en mängd faktorer som spelar in i processen, såväl syfte, behov och omgivning. Budskap förs fram och tas emot av de inblandade aktörerna i kommunikationen, detta leder till en utbytesprocess.¹¹⁶

I litteraturen har vi funnit en tidigare undersökning om vad användare och bibliotekarier tycker om interaktiv referensservice. Där framgår det att alla användare varit positiva till tjänsten och att den direkta kontakten med bibliotekarien är den största förtjänsten. Bibliotekarierna påpekar några negativ faktorer såsom att tjänsten används för lite och att man blev för låst till sin arbetsplats under arbetet med tjänsten.¹¹⁷

I detta avsnitt presenterar vi de resultat vi funnit kring den tredje delen av vår problemformulering. Denna sista del kretsar kring hur resultatet av tjänsten blivit och hur de inblandade uppfattat detta.

Vi belyser detta utifrån tre aktörsgrupper. De två första är som tidigare chef och initiativtagare respektive personal. I denna del har vi även valt att lägga till användarna som en aktörsgrupp.

¹¹⁶ Dimpleby & Burton (1999). s. 28-30.

¹¹⁷ Shaw, Elisabeth (April, 1996). *Real-time reference in a MOO: Promise and problems* [2001-02-01].

I det första avsnittet har vi valt att ge en kort introduktion till hur ett phibipass ser ut för att ge en inblick i arbetet med tjänsten. Vi presenterar även kortfattat vad phibi nu ses som av de som arbetar med tjänsten.

I det andra och tredje avsnittet går vi in djupare på vad tjänsten inneburit för chef, initiativtagare och personal samt verksamheten i stort. Vi har genom att bearbeta materialet plockat fram de viktigaste aspekterna i resultatet av tjänstens införande.

I det sista avsnittet kommer den tredje aktörsgruppen in i bilden och vi har studerat användarnas uppfattningar om tjänsten utifrån de enkäter vi fått in.

4.3.1. Phibi

Här har vi valt att se till vad phibi nu har blivit, vad chefen, initiativtagaren samt personalen ser phibi som nu när tjänsten varit aktiv ett tag. Vi beskriver även hur ett pass med phibi går till utifrån de intervjuer vi genomfört med personalen.

4.3.1.1 Vad är phibi?

Genom våra analyser av intervjumaterialet kan vi se vad personerna inblandade i arbetet kring phibi har för bild av tjänsten nu när den varit i bruk under en längre period. Överlag är personalen positivare inställda till phibi nu än innan tjänstens införande. Phibi ses som ett nytt sätt att komma i kontakt och kommunicera med kunderna på. Möjligheten för kunderna att ha en dialog med biblioteket har ökat och tillgängligheten har genom detta förbättrats. Det har blivit ett ytterligare sätt att möta kunderna på, ett komplement till övriga tjänster. ”Den största förtjänsten är att vara tillgänglig på alla sätt så att man kan nå oss på vilket sätt man vill. Jag tycker att den här tjänsten ihop med alla andra tjänster är egentligen den största tjänsten.”¹¹⁸

Bilden av phibi verkar i nuläget vara klar för hela arbetsstyrkan. Som vi tolkat det är bilden enhetlig och tjänsten ses som det kommunikationsverktyg i dialogen med kunderna som den avsågs att vara.

4.3.1.2 Ett phibipass

I intervjuerna har de i personalen som arbetar med phibi beskrivit för oss hur ett pass går till och vad frågorna kretsar kring.

Tjänsten har öppet under bibliotekets vanliga öppettider och är alltid bemannad av minst en person i personalen. Ett pass omfattar en till två timmar och under denna tid måste den som är i tjänst befinna sig vid en dator i sitt rum. Personalen förutsätts arbeta med sina ordinarie arbetsuppgifter under passet så länge som det inte finns några användare inloggade på phibi. Hur många phibipass personalen har under en vecka är individuellt och varierar mellan 1-4 pass. Dock kan detta variera mycket beroende på vad som händer inom de övriga arbetsområdena. Många i personalen påpekar att det ofta blir fler pass än vad man från början var schemalagd till, då man får rycka in och täcka upp för varandra till exempel vid sjukdom. Personalen själva uppskattar mängden användare under ett pass till i genomsnitt två stycken, även om mängden användare varierar kraftigt mellan olika tidpunkter. De skiljer de aktiva användarna, dvs de som verkligen använder sig av tjänsten och kommer med frågor, från de personer som bara tittar in på tjänsten för att se vad det är för något men inte kommer med några frågor. De frågor som tycks vara de mest förekommande är de som rör omlån och litteratursökningar. Ämnessökningar är vanliga, användarna vill ofta ha hjälp med sökningar i

¹¹⁸ Intervju med P8 2001-03-07.

bibliotekets katalog och förslag på sökvägar. Även frågor kring litteraturen är vanliga, kunden vill veta om det en viss bok finns inne på biblioteket eller var man kan finna en viss bok eller artikel. Analysen tyder på att bibliotekarierna oftast finner frågorna relativt enkla.

4.3.2. Chef och initiativtagare

Vi har utifrån de motiv och drivkrafter som chef och initiativtagare hade innan tjänstens införande studerat hur det nu blivit när tjänsten varit i funktion under en tid. Vi har fokuserat på de förväntningarna respektive farhågorna som fanns och undersökt om dessa har infriats. Vi undersöker också vad som har förändrats för Ai och vad följderna av detta har blivit. Betydelsen av införandet av phibi för chef och initiativtagare har vi sett på utifrån olika aspekter. De aspekter som vi funnit intressanta är de som innefattar organisatoriska frågor, produktfunktionen och hur kundanvändningen fungerar.

4.3.2.1 Organisatoriska följder

Inom denna kategori kretsar uppfattningarna kring hur tjänsten påverkat organisationen i stort och hur arbetet fungerar. Vi har genom vår analys förstått att chef och initiativtagare fortfarande anser att arbetet är inne i en testperiod och att man därför provar sig fram med olika metoder för att se vad som fungerar bäst rent praktiskt när det gäller schemaläggning osv. Tjänsten har inneburit nya arbetsuppgifter och därigenom har ett behov av alltmer schemaläggning för att få arbetet att flyta skapats. Det krävs en viss omorganisation för att få verksamheten att fungera och:

...jag tror alla inser att detta är en av de viktigaste delarna i kundtjänstarbetet och självklart innebär allt sånt här omorganisation och en tanke kring vilka verksamheter vi måste hålla på med för att klara kunderna, klara oss själva och så vidare, så det blir ju ifrågasättande av den interna verksamheten och allas arbetsuppgifter, självklart.¹¹⁹

Vi kan dock inte i vår analys påvisa att den farhåga som fanns rörande en överhopning med arbete har förverkligats. Inte heller rädslan att trycket på verksamheten skulle bli så stort att man inte organisatoriskt skulle klara av det har visat sig stämma. Detta beror delvis på att tjänsten ännu inte rönt så stor uppmärksamhet från kunderna utan endast används i viss utsträckning. Farhågan kvarstår emellertid fortfarande inför den planerade marknadsföringen.

Analysen visar att såväl chef som initiativtagare anser att införandet av tjänsten gett en kick hos de anställda och inom hela organisationen. Det har skapat den energi och dynamik som man hoppades på. Den interna kommunikationen har också fått en ny dimension genom kaffekanalerna och vi kan utläsa en tydlig känsla av att detta har stärkt samhörigheten inom organisationen.

4.3.2.2 Produktfunktionellt resultat

Med produktfunktion syftar vi till de aspekter kring den konkreta produkten som vi utläst i intervjuerna med chef och initiativtagare. Dessa aspekter kretsar kring hur produkten ser ut rent praktiskt, dess funktion och hur tekniken anses fungera.

Projektet betraktas som lyckat både av chef och initiativtagares i och med att man åstadkommit en färdig och fungerande produkt. Produkten ser i stort sett ut så som de tänkte sig i början av projektet. Tjänsten är dock inte helt färdig utformad, det finns vissa delar som

¹¹⁹ Intervju med Christer 2001-03-08.

eventuellt kommer förändras, förbättras och vidareutvecklas. Tjänsten som sådan är etablerad men ”Kanske inte i den här formen för evigt, men alltså att ha en chatreferenstjänst det är liksom permanent. Det är inget vi kan återgå till något annat läge.”¹²⁰. Analysen visar att det från chefens sida upplevs som att den skepticism kring tekniken som fanns från personalens sida innan tjänsten utvecklades har lagt sig i och med utbildningen och den långa introduktionstiden. Även det faktum att tjänsten nu varit igång en längre period och man har vant sig vid tekniken har bidragit.

4.3.2.3 Kundanvändning

Kategorin kundanvändning innefattar olika aspekter på kundernas användning av tjänsten som chef och initiativtagare har uppfattat det. Det har framkommit en viss besvikelse hos de båda när det gäller denna användning. De anser att kunderna använder tjänsten alltför lite, både på så sätt att antalet kunder är lågt samt att de kunder som väl använder tjänsten inte utnyttjar den i den grad som det är möjligt. Det är möjligt att utnyttjandet av tjänsten kommer att förändras med tiden, att det endast är en vanesak. Chef och initiativtagare anser att kunderna verkar förstå produkten i sig och nyttan av den men att de behöver tid för att lära sig tekniken och vänja sig vid att kommunicera på detta sätt. Det planeras även en marknadsföringskampanj för att locka flera användare. En viss ökning av användandet har redan noterats sedan tjänsten lanserades. Sedan starten av tjänsten har det funnits ett feedbackformulär¹²¹ där kunderna kunnat uttrycka sina uppfattningar kring tjänsten. Undersökningen är inte ännu sammanställd men enligt chef och initiativtagare har denna feedback varit positiv och de flesta kunderna verkar ha varit nöjda med tjänsten och den hjälp de fått.

4.3.3. Personalens uppfattningar efter tjänstens införande

Personalen har nu arbetat med tjänsten en längre tid och hunnit skaffat sig en uppfattning om hur tjänsten egentligen fungerar och vad den inneburit för deras dagliga arbete och verksamheten i stort utifrån deras perspektiv. Med utgångspunkt i intervju materialet har vi delat in de huvudsakliga reaktionerna personalen haft i fyra olika avsnitt.

4.3.3.1 Kommunikativa förändringar

Kommunikationsaspekten innehåller en mängd delar av kommunikationen. Att få ett nytt verktyg att kommunicera genom kräver omvärdering och nytänkande på flera plan. Det vi utifrån materialet tolkat som det mest väsentliga gäller dels personalens uppfattningar om hur kommunikationen i det nya mediet fungerar och hur de i detta skall förhålla sig till kunderna, men också hur referenssituationen förändrats i och med detta. Vi har sett att uppfattningarna hos personalen varierar en hel del kring hur kommunikationen och referensservicen fungerar via chatten. Det är tydligt och ganska naturligt att de uppfattar saker på olika sätt, då de har olika erfarenheter och kunskaper av den nya tekniken. Genom att utgå från och jämföra med de traditionella referenskanalerna, telefon och personligt möte, får vi en uppfattning om nya aspekter det nya mediet har medfört i referenssituationer.

E-post är en annan relativt ny kanal för referenssamtal där man precis som med chatten befinner sig på nätet. Här är det däremot inte fråga om en interaktiv dialog, utan kommunikationen sker med viss fördröjning. Detta medför att de skillnader som uppstår mellan chat och e-post vid ett referenssamtal blir av en annan karaktär än när man jämför med de övriga kanalerna. Användandet av denna kanal vid referenssamtal är heller inte lika ofta förekommande som de övriga.

¹²⁰ Intervju med Christer 2001-03-08.

¹²¹ Vi har inte tagit del av detta feedbackformulär eller dess svar.

Somliga i personalen anser inte att referenssituationen via chat har förändrats i jämförelse med det personliga mötet eller telefonkontakten, men de flesta håller med om att det ändå kräver ett visst förfarande som man varit tvungen att anpassa sig till. Agerandet är lite olika beroende på vilket medium som används och de olika medierna har både fördelar och nackdelar. Vi har inte kunnat urskilja om telefonkontakten upplevs som bättre än kontakten via chatten eller tvärtom. Det som framkommit är snarare att man ser det som två skilda verktyg som fungerar olika bra i olika situationer och med olika människor.

En tydlig tendens som framkommit visar att det via phibi är svårare att lägga rätt nivå på samtalet. Att varken höra eller se personen man talar med gör att man till viss del tappar känslan i referenssamtalet. Det blir svårare att läsa av den person man pratar med. I telefon eller vid personligt möte kommunicerar man inte bara med ord, utan man kan även uppfatta subtila signaler som röstläge, kroppsspråk mm, vilket gör att man kan 'läsa mellan raderna'. I inledningsfasen av ett referenssamtal kan det uppstå vissa problem som via chat kan ta längre tid att genomföra och upplevas som en aning känsligt för kunderna. Det är till exempel svårare att få reda på vem personen är och vad den är ute efter och vissa upplever det som jobbigt att fråga hur gammal användaren är, vilket yrke den har osv. I just dessa situationer är det lättare och smidigare att muntligt ta reda på i vilket syfte informationen efterfrågas och vad den skall användas till.

Något vi även upptäckt som talar emot referenssamtalet via denna tjänst är telefonsamtalets eller det personliga mötets bättre möjlighet att få snabbare och direktare bekräftelse från kunden. Det är lättare att missförstå varandra när den ögonblickliga kommunikationen saknas och problemet med att tala förbi varandra via chatten försvårar kommunikationen. Det upplevs lätt att dialogen kommer i otakt när man inte vet om den andra har skickat sitt meddelande eller inte. Problemet med denna fördröjning medför att personalen upplever att samtalet tar längre tid och att de inte vet vad kunden har för sig på andra sidan, om de har problem med datorn eller om de inte förstår vad de ska göra och därför dröjer med sina svar. Att textmassorna ofta kan bli väldigt långa leder till att det tar lång tid att läsa en fråga och besvara den. Det tar ju även för de allra flesta längre tid att skriva än att prata. Det uppfattas också som att frågorna och svaren bör ha en viss karaktär för att underlätta kommunikationen. Om det är långa eller tidskrävande svar som efterfrågas ber man att få återkomma. Hur situationen hanteras beror mer på personen och frågan än på vilken slags kommunikation man för tillfället är involverad i. Problemet med väntetiden försöker personalen lösa genom att hela tiden informera kunden om vad som sker från bibliotekariens sida, "Så där gäller det att man övar upp ett sätt att säga åt dom att vänta, att man ständigt berättar för dom vad man gör själv, att nu söker jag i katalogen, vänta en liten stund och så där, så då håller dom sig kvar."¹²². Det är en vanesak att kommunicera på detta sätt och det krävs ofta ett övertydligt agerande mot kunderna.

Något man också har upptäckt är att samtalet via text känns mer påtagligt på så sätt att såväl bibliotekarie som kund hela tiden ser samtalet nedskrivet och att det finns kvar så länge man är inloggad. Jämför man med en muntlig situation suddas hela tiden meddelandet ut och försvinner. Detta kan medföra att språket på detta sätt blir mer sterilt och mindre personligt, att både användare och personal uttrycker sig mer formellt och tänker på vad man skriver. Samtidigt har vi dock funnit uppfattningar om att samtalet inte alls upplevs som mindre personligt utan bara annorlunda språkmässigt. Texten kan ibland uppfattas som knackigare och mer torftigt. "Jag tror att språket måste man ha annorlunda för det går inte att förmedla

¹²² Intervju med P1 2001-03-09.

sina känslor på samma sätt som i telefonen. Text är ju ändå text.”¹²³ Ett beslut som fattades i samband med utformandet av tjänsten var att personalen inte skulle använda sig av smileys¹²⁴ eller andra symboler i kommunikationen med kunderna. Användandet av sådana tecken skulle förvisso kunna göra samtalet mer levande, men även orsaka problem då inte alla förstår och uppskattar tecknen. Trots denna torftighet i språket som vissa upplever, är ändå en av de största fördelarna just att kommunikationen är textbaserad. Förmedlandet av länkar och referenser kan ske med en språklig exakthet som inte kan uppnås via en muntlig kommunikation. Dock finns det en viss felmarginal i detta, från såväl kunder som personal, då felstavningar lätt kan uppkomma.

En annan aspekt av chatten som referenskanal är hur personalen uppfattar stressfaktorn i jämförelse med de andra kommunikationskanalerna. Något som vissa har uttryckt är känslan av att kunna koncentrera sig mer på referensuppgiften via phibi då kunden inte finns tätt intill eller närvarande i telefonluren, ”I telefonen hör du hela tiden personen, på phibi så hinner du tänka efter, kolla på flera ställen, man hinner mer saker på phibi tycker jag.”¹²⁵ Vetskapen att någon sitter och väntar i en telefonlur upplevdes av somliga som mer stressande än om personen var uppkopplad på datorn. Då kunde man anta att kunden var sysselsatt med annat samtidigt och inte ägnade sig enbart åt att vänta och personalen kunde i lugn och ro ägna sig åt att ta reda på uppgiften. Andra anser dock att phibi är betydligt mer stressande på så sätt att de känner att de arbetar under tidspress och att de inte kan försäkra sig om att kunden inte försvinner innan den fått hela svaret. Det är lättare för kunden att försvinna genom att bara logga ut till skillnad från ett telefonsamtal där man av artighet inte bara lägger på rakt i örat på den man talar med. Detta kan ha att göra med de oskrivna regler som finns vid telefonsamtal men som ännu inte riktigt etablerats i kommunikationen via chat. Det har säkert också att göra med fördröjningen vi tidigare nämnt, man vet helt enkelt inte om den andra kommer att skicka något mer eller inte. Det har också upplevts stressande för personalen att inte veta vad den andra personen befinner sig eller tänker göra:

...man vet inte om dom är på väg och sticka och så där, och sen så har det ju varit väldigt mycket så att många bara tittat in på phibi och sen stuckit, och då har det varit lite så där frustrerande på något sätt. Och då tänker man att nu kommer en, nu har jag en på kroken, då måste man skynda sig på innan den sticker.¹²⁶

Att attityden har förändrats kring referensarbetet och att de talar mer om referensarbetet i stort nu än innan tjänstens införande är en tanke som uppkommit hos en del av personalen. Det har bland annat sagts att man inom personalen bör diskutera referensarbetet mer:

Ja, vi har börjat prata om att vi inte pratar särskilt mycket om referensarbete, och att det där är nog ganska vanligt när man introducerar en ny teknik att det liksom återförs på något sätt till vad man egentligen håller på med, att plötsligt sitter det erfarna referensbibliotekarier där och funderar hur man egentligen svarar på en fråga och så där.¹²⁷

¹²³ Intervju med P8 2001-03-07.

¹²⁴ Smileys och andra symboler innebär att man med tecken visar vilken sinnesstämning man befinner sig i och vill förmedla. Till exempel ☺ om man vill visa att man är glad.

¹²⁵ Intervju med P8 2001-03-07.

¹²⁶ Intervju med P7 2001-03-08.

¹²⁷ Intervju med P5 2001-03-07.

Vår analys visar att många i personalen börjat tänka mer personligen på hur de hanterar referenssituationer, vilka frågor de får och hur de besvarar dem. På så sätt har tjänsten aktualiserat referensarbetet och gjort personalen mer medveten om referenssituationen. Vissa diskuterar sina referenssamtal i efterhand med kollegor för att på så sätt få råd och tips på ett sätt de kanske inte gjort förut. Det upplevs dock inte av alla, trots uppmaningarna att diskutera referensarbetet mer, som att det har blivit något av det. En del anser också att det redan tidigare talades mycket och öppet om problem och situationer inom referensservicen och tycker inte att det är en fråga som behöver aktualiseras.

Jämförs phibi med det icke interaktiva mediet e-post finner vi att personalen föredrar chatten. Det känns besvärligare att föra ett referenssamtal via e-post, då detta inte sker direkt. Att föra ett referenssamtal där man inte vet när den andra kommer att svara gör att situationen kan upplevas som frustrerande. De språkliga problemen som kan uppkomma via chat finns även med här och den ytterligare fördröjningen gör att detta medium kanske inte lämpar sig för referensfrågor, utan används till andra typer av frågor.

Trots en del uppenbara nackdelar med att samtala via chat anser de flesta att kommunikationen fungerar snabbt, smidigt och direkt över phibi, vilket är positivt. Många av problemen handlar om den osäkerhet som finns med i inledningsfasen och kommer troligen att minska i takt med att både personal och kunder blir mer vana vid denna typ av kommunikation. Som vi tidigare nämnt finns både fördelar och nackdelar med de olika kommunikationskanalerna och de kompletterar varandra på ett bra sätt.

4.3.3.2 Produktfunktionellt resultat

Hur personalen upplever den konkreta produktens funktion och utseende är relativt enhetligt. De anser att gränssnittet fyller sin funktion och fungerar bra, är tydligt och snyggt men inte särskilt roligt. Tekniken beskrivs som suverän och arbetet med produkten fungerar bra och smidigt och störningarna är få. Att kunna guida kunderna genom sökningar direkt då de redan befinner sig uppkopplade i samma medium är en positiv möjlighet. Något som analysen pekar starkt på som en av de största fördelarna med tjänstens funktion är chansen att kunna skicka urler till kunden som direkt öppnas upp i ett nytt fönster på kundens datorskärm, ”Och man kan ju direkt visa posterna och säga är det här du är ute efter eller är det något annat, och det är ju en stor fördel.”¹²⁸

Från vissa håll i personalen fanns tankar kring att renodla tjänsten till att bara hjälpa kunderna att hitta resurser på Internet inom bibliotekets ämnesområde och alltså på så sätt begränsa referenssamtalet. Att lägga så mycket energi på att göra litteratursökningar och omlån upplevs inte som relevant för vissa. Andra anser däremot att biblioteket skall finnas där det behövs och där kunderna vill ha det och att man via chatten följaktligen ska kunna svara på alla typer av frågor.

Den allmänna kanalen som är menad att motsvara det fysiska biblioteket som en mötesplats verkade ibland uppfattas som onödig av personalen då inte användarna alltid uppfattar vad den är tänkt att användas till. Det blir förvirrande när flera användare samtidigt börjar ställa frågor i den kanalen istället för att gå vidare till den privata kanalen. Vi har dock funnit att detta motsägs av andra i personalen, som tycker att den allmänna kanalen fungerar utmärkt som ett väntrum där möten kan skapas. Det faktum att kanalerna ibland blandas samman ses inte som något problem. Detta är dock funderingar kring saker som kan komma att utvecklas och förändras med tidens gång. Möjligheten att hantera flera kunder på samma gång ses som

¹²⁸ Intervju med P1 2001-03-09.

nödvändig dock är personalen medveten om svårigheterna med att hantera alltför många samtidigt. Vi kan utläsa att om kundtrycket ökar så bör det införas en begränsning på hur många kunder man får hantera samtidigt för att kvalitén skall kunna upprätthållas.

Kaffekanalerna, som den interna kommunikationskanalen kallas, är en del av produkten som har skapat en positiv effekt i större utsträckning än vad personalen hade trott skulle ske. Vi har funnit indikationer på att kaffekanalerna anses vara det bästa med hela produkten genom att den har knutit ihop biblioteket på ett mycket positivt sätt. ”Hittills är det det bästa med tjänsten faktiskt, det är just det, att jag kan sitta här och prata med mina kollegor ute i disken, det är fantastiskt bra.”¹²⁹ Det upplevs att den interna kommunikationen har förbättrats inom organisationen sedan tjänsten infördes. Så länge det upprätthålls en viss disciplin och inte blir för mycket onödigt prat så är den mycket användbar att samtala med kollegorna inom. ”Fast det får inte bli för mycket tycker jag, för då tappar man den personliga kontakten.”¹³⁰ Annars fungerar samarbetet mellan personalen över kaffekanalerna bra, personalen ger intryck av att aktivt be varandra om hjälp om det behövs. En tanke som har framkommit är att tjänsten skulle vara ännu bättre för ett bibliotek där personalen sitter väldigt utspridd och därmed inte har den naturliga korridor-kommunikationen.

4.3.3.3 Organisatoriska följder

Några av de organisatoriska aspekter som vi uppmärksammat i materialet är arbetsbelastning och schemaläggning.

Det är i vissa fall relativt spridda uppfattningar som vi har tagit del av, personalen har en hel del gemensamma tankar men skiljer sig ibland åt på vissa punkter. Vi har sett att vissa inte anser att tjänstens införande har inneburit någon större förändring, de ser ingen skillnad i det organisatoriska hanterandet. Fler i personalen är numera inblandade i referensarbetet, detta har helt naturligt lett till att personalen har upplevt att de har fått mer att göra, arbetsbördan har ökat. Detta har dock varit ett måste för att kunna ha tjänsten öppen under vanlig arbetstid. Uppfattningen är annars att tjänsten har integrerats bra med de övriga arbetsuppgifterna. Att tjänsten inkräktar på det dagliga arbete är dock något som flera i personalen upplevt, fast i olika hög grad. De flesta ser positivt på att få arbeta med phibi och tycker det är kul men det upplevs ibland som att det övriga arbetet blir lidande. Men eftersom det är möjligt att arbeta med andra arbetsuppgifter under ett pass så fungerar det ändå, även om det upplevs som att det inte går att arbeta lika koncentrerat som under vanlig arbetstid, koncentrationen blir mer splittrad.

Det är klart, att när man har phibipassningen så blir det ju en, man kan inte koncentrera sig på det andra man gör så att säga under tiden, så att på det sättet, men jag menar, det skulle ju också kunna vara så att under det här passet så fick man frågor hela tiden och då skulle man ju inte kunna göra nånting.¹³¹

I och med att personalen måste befinna sig på sitt rum under ett phibipass tycker somliga att de blivit mer låsta och bundna. Denna låsning vid rummet verkar ha tagits emot lättare av de i personalen som arbetade mycket på sitt rum redan innan phibi uppkom. Redan innan tjänstens införande var stor del av personalens arbetstid schemalagd till olika tjänster och nu har schemaläggningen ökat alltmer och det blir svårare att få ihop den dagliga verksamheten. Det

¹²⁹ Intervju med P5 2001-03-07.

¹³⁰ Intervju med P2 2001-03-08.

¹³¹ Intervju med P7 2001-03-08.

uppfattas som en begränsning trots att det går att arbeta med annat samtidigt, ”men vi har blivit mer sårbara, är någon sjuk eller borta blir det ett fasligt schemapusslande.”¹³².

Vi har funnit en uppfattning kring att tjänstens införande har vänt upp och ner lite på hela organisationen och de gränser som funnits har tunnats ut. Det upplevs att referenssamtalet inte längre i första hand genomförs i den yttre organisationen som har den mesta kundkontakten utan numera kan även personal som normalt sätt inte arbetar med kundtjänst få en naturlig kundkontakt.

4.3.3.4 Kundanvändning

Personalen har sedan phibi infördes som daglig verksamhet i organisationen mött och hjälpt kunder. Genom detta har personalen också fått höra kommentarer från kunderna om hur de uppfattar tjänsten. Vi har i vår analys av intervjumaterialet hittat aspekter på användningen av phibi, både vad personalen tycker om kundernas användning av phibi och vad de uppfattat från kundernas sida att de tycker.

En genomgående uppfattning som vi påträffat är att kunderna är för försynta, de skulle kunna ta för sig och utnyttja tjänsten mer än vad de gör. Då förväntningarna var höga på användningen av tjänsten har personalen blivit besvikna på kunderna som inte dyker upp. Utifrån vad personalen sagt tolkar vi det som att de kunder som dock använder sig av tjänsten finner den positiv. Det har uttryckts att tjänsten är lätt, snabb och att servicen som ges är toppen. I analysen framgår det, enligt personalen, att möjligheten att skicka urler, som är en av de mest omtyckta finesserna av personalen, även verkas uppskattas av kunderna. Ibland uppfattar personalen att kunderna inte riktigt förstår och använder tekniken på rätt sätt:

...ibland är det en del personer som skriver att du, det går inte att klicka på bilderna och lite såna där saker, och man vet inte riktigt om det är deras datorer eller tekniska problem eller om det är dom som inte har förstått eller har tålamod att vänta eller nåt sånt där...¹³³

Personalen påpekar att de tror att det är en vanesak, att allteftersom tiden går och kunderna använder tjänsten mer så kommer dessa problem förhoppningsvis att minska.

4.3.4. Användarnas uppfattningar

Vi har för att få ta del av de uppfattningar och tankar användarna har kring tjänsten lagt ut en enkät på Internet där vi frågat vad de tyckt om phibi. I svaren på dessa har det framgått vad användarna anser om den här typen av referensservice, hur de tyckte att tjänsten fungerade och så vidare. Vi börjar med att presentera användarna, hur ofta det använder sig av tjänsten och liknande bakgrundsfakta. Därefter plockar vi fram de uppfattningar vi funnit hos våra förstagångsanvändare och går sedan in djupare på de elva enkäter vars användare redan har använt tjänsten några gånger.

4.3.4.1 Positiv respons

21 personer av de som besvarade enkäten var förstagångsanvändare och hade därmed inte mycket information att delge oss. Vissa har dock angivit sina tankar kring hur phibi och dess service verkar fungera, förstagångsanvändarna hade förhoppningar om att tjänsten skulle vara bra och intressant. Det har uttryckts en positiv uppfattning om möjligheten att slippa vara på

¹³² Intervju med P5 2001-03-07.

¹³³ Intervju med P5 2001-03-07.

plats och chansen att göra andra saker samtidigt som man får hjälp av en bibliotekarie. En av användarna har också stött på tekniska problem, men är ändå positivt inställd till tjänsten, då det finns en medvetenhet om att teknikproblem kan uppstå. Användaren tror att tjänsten fungerar bra på så sätt att man kan skriva namn och ord i stället för att bokstavera, man får direkt feedback och det är tidsbesparande.

Analysen av enkäterna som inkommit från användare som provat på tjänsten ett flertal gånger visade att användarna var mycket positiva till tjänsten och användningen av denna. Uppfattningen är att den fungerar mycket väl och att användarna är nöjda. Tjänsten ses som ett bra komplement till det personliga mötet. ”Alla sätt att skapa kontakt och service är bra.”¹³⁴ Personalen uppfattas av kunderna som duktiga och hjälpsamma. Vi tolkar enkäterna som att användarna finner att tjänsten är tidsbesparande och att frågorna blir snabbt besvarade. Servicen upplevs ge snabb information och vara enkel att använda, vilket ses som positivt. Produkten ses även som lättillgänglig och användarvänlig och tekniken får positiva omdömen. De flesta användarna har inte tänkt något kring förbättringar av tjänsten men vidareutveckling av produkten ses som positivt så länge det inte krånglar till tjänsten. En idé som presenterats är att tjänsten skall kopplas till Arblin så att användaren tillsammans med bibliotekarien kan söka och kommentera det man finner. Det uttrycks även att mer reklam borde göras för tjänsten för att få fler att upptäcka den.

4.3.4.2 Negativ respons

Det är inte många negativa tankar kring tjänsten som framkommit. Vi tolkar detta att de som använt tjänsten inte stött på några särskilda problem med själva referenssamtalet under användningen av tjänsten. Dock är vi medvetna om att användarna inte använt sig av tjänsten under någon längre tid och möjligtvis inte heller utnyttjat tjänsten i någon mer komplicerad situation, utan i enklare frågor som bibliotekarierna inte haft några problem att besvara. Det har inte heller framgått om de haft några större negativa upplevelser med tekniken, de som påtalat vissa tekniska störningar har inte ansett att det varit något större problem.

En person ansåg att det var svårt att ställa frågor direkt över phibi om man undrar över något. Detta kan antingen betyda att personen missuppfattat tjänstens funktion eller formulerat sig på så sätt att vi missförstått svaret. I jämförelse med andra sätt att ta kontakt med biblioteket på får phibi i vissa fall stå tillbaka för dessa. Det framgår i något fall att den personliga hjälpen från bibliotekarierna föredras. Detta tyder på att det personliga mötet ger en öppnare och enklare dialog. Att använda sig av e-post upplevs även som ett bättre alternativ vid vissa tillfällen då man inte behöver svar på en gång eller inte orkar sätta sig ner och reda ut frågetecknen på en gång. Resultatet visar att kunderna väljer olika sätt att ta kontakt med biblioteket på beroende på frågans art och hur brådskande ärendet är.

En av förstagångs användarna uttryckte dock att tjänsten uppfattades som värre än att sitta i telefonkö då användaren upplevde att inget hände, vad detta kan bero på kan vi inte finna någon särskild anledning till. Möjligtvis kan det bero på problem med tekniken.

4.3.5. Sammanfattning

Uppsatsens tredje del behandlar hur det blev efter phibis införande i den dagliga verksamheten. Vi har valt att se detta utifrån främst chefen och initiativtagaren samt personalen. Genom analys av intervjuerna med dess har vi tagit del av deras tankar och uppfattningar kring till exempel om och hur det dagliga arbetet förändrats, om tjänsten har

¹³⁴ Enkät från användare inom organisation.

påverkat den referensservicen de erbjuder kunderna och om produkten motsvarat de förväntningar som fanns innan införandet. Vi ville även undersöka hur de uppfattat att användarna utnyttjar tjänsten. Hur phibi betraktas i nuläget och hur ett phibipass konkret går till började vi med att beskriva i det första avsnittet. För att få en ytterligare dimension till användningen av phibi så har vi valt att genom enkäter komma i kontakt med användare och få deras syn på tjänsten.

I bearbetningen av intervjumaterialet har vi sett att både chef, initiativtagare och personalen överlag är positiva till tjänsten och dess möjligheter. Phibi betraktas nu som ett komplement till de övriga sätt att kommunicera med kunderna som redan finns.

En av de starkast uppfattningar som framkommit är besvikelsen över att tjänsten används i så begränsad utsträckning. Men förhoppningarna finns att detta skall vända efter den marknadsföringen som ska genomföras. I samband med tjänstens införande har arbetsbördan för personalen ökat och personalen själva uppfattar att de har blivit mer låsta vid sina arbetsplatser i och med alltmer schemaläggning.

Största fördelen av phibis uppkomst anses vara kaffekanalerna, den kanal via personalen kan diskutera och ta hjälp av varandra. Den anses ha främjat samarbetet mellan personalen och knutit ihop biblioteket på ett sätt som ingen av de inblandade i projektet räknade med. Såväl tjänsten som tekniken uppfattas som mycket bra, det som saknas är den ögonblickliga kontakten med användarna och möjligheten att via ickeverbal kommunikation förstå varandra. Det upplevs som lättare att missförstå varandra via phibi då det kan vara svårt att formulera sig skriftligen. Även användarna tycker att tjänsten är mycket bra och de anser att servicen fungerar och att de blir hjälpta. Vi kan dock inte dra för stora slutsatser av de få enkäter vi fått in.

En viktig synpunkt som framkommit vid flera tillfällen både hos alla de tre aktörsgrupperna är det faktum att olika kommunikationsvägar fungerar olika bra vid olika situationer.

5. Analys och diskussion

I detta kapitel kommer den teori som finns presenterad tidigare i uppsatsen att appliceras på de iakttagelser som har gjorts i intervjuerna och enkäterna. Vi kommer utifrån dessa olika teorier och tidigare forskning diskutera och analysera vårt resultat för att få en djupare förståelse av fallet phibi.

Modellen nedan åskådliggör en schematisk sammanfattning av vår empiri samt svarar på de frågeställningar vi har arbetat efter i uppsatsen. Vi har valt att göra denna matris för att få en överblick av resultatet och diskutera utifrån det. Att ställa upp en matris på detta sätt anser vi underlätta för såväl oss själva i vår diskussion, som för läsaren, som lättare får överblick över undersökningen och dess resultat. Då det kan uppfattas som abstrakt och kortfattat att endast se modellen kommer vi nedan att ge en mer utförlig genomgång och förklaring till dess innebörd. Detta hoppas vi kan bidra till en djupare insikt och bättre förståelse för arbetets upplägg och resultat. Vi går igenom matrisen lodrätt för att djupare förklara de olika delarna.

	Motiv/Förväntningar	Genomförandeprocessen	Följder/Uppfattningar
Chef och initiativtagare	Kommunikationsmotiv Innovationsmotiv Integreringsmotiv	Skapandeprocess Utbildning Förankring	Organisatoriska Produktfunktionella Kund användning
Personal	Positiva förväntningar Negativa förväntningar Osäkra förväntningar Inga förväntningar alls	Problematik i processen Förtjänstfullt i processen	Kommunikativa Produktfunktionella Organisatoriska Kund användning
Användare	-----	-----	Positiva uppfattningar Negativa uppfattningar

Figur 3. Sammanfattning av undersökningens resultat.

Vi har valt att utforma matrisen efter de tre övergripande delar som vi i undersökningen arbetat utifrån. Benämningarna på de lodräta fälten utgörs av dessa tre delar; vad som låg bakom tjänstens införande, hur genomförandeprocessen gått till och hur resultatet blivit. I de vågräta fälten återfinns de olika aktörgrupperna. I det följande kommer vi att diskutera de resultat som vår tolkning av intervjuer och enkäter givit utifrån den givna kronologiska ordning vi tidigare arbetat efter. Det vi i våra frågeställningar ville ha svar på var följande;

- Vilka motiveringar och drivkrafter låg bakom tjänsten, hur har chef och initiativtagare resonerat?
- Vilka förväntningar fanns hos personalen?
- Hur gick Arbetslivsbiblioteket tillväga när de införde den första publika interaktiva referenstjänsten online?
- Vilka följder och konsekvenser har phibi medfört ur chef och initiativtagares synvinkel?

- Vad har förändrats för personalen sedan phibi infördes och vad anser de nu om tjänsten?
- Vad har tjänsten betytt för dess användare och vad anser de om tjänsten?

5.1. Motiv och förväntningar

Första delen av vår undersökning behandlade det som låg bakom uppkomsten och införandet av den interaktiva referenstjänsten online. Förändringsarbetet med phibi startade på idéstadiet hos initiativtagaren och presenterades därefter för chefen. Chefen i sin tur hade haft liknande tankar och idén togs väl emot och en förändringsprocess startade. Det sågs som en nödvändighet och vilja för bibliotekets profil att följa med i den tekniska utvecklingen. Detta förändringsarbete initierades således av en underordnad person och mottogs väl av ledningen då en samsyn om utveckling förelåg. De exempel vi tidigare tagit upp i teorikapitlet på ledningens handlingsmönster vid motstånd förekommer alltså inte här.

Hos chefen och initiativtagaren fanns tre tydliga motiv och drivkrafter vilka var konkret utformade. Det starkaste motivet för införandet av tjänsten var kommunikationsmotivet. Kommunikation är något som ständigt sker i olika medier och former. Referensservicen är en kommunikation mellan bibliotekarier och användare där syftet är att finna den information som efterfrågas. Referensservice skall vara tillgängligt för alla, även för personer som inte har möjlighet att fysiskt befinna sig i biblioteket. Dagens teknologi gör det möjligt att se till detta behov. Att via e-post eller telefon kontakta biblioteket har länge varit två vägar som funnits för att göra detta möjligt. E-post och telefon tillåter dock inte den direkta kommunikationen öga mot öga som oftast behövs i referenssituationer.¹³⁵ Ett av de starkaste bakomliggande motiven till uppkomsten av phibi kretsar kring den ökade möjligheten att ta kontakt och kommunicera med användarna, särskilt de som inte befinner sig nära det fysiska biblioteket. Förhoppningar om ökad dialog gentemot användarna och chansen att ge dessa ytterligare ett kommunikationsverktyg att använda i sin kontakt med biblioteket var andra starka delar av kommunikationsmotivet.

Kommunikation uppstår genom ett behov av att fylla ett syfte. Människor behöver en anledning till att starta en kommunikation med omvärlden. I phibi kan man främst se kommunikationen som ett behov av information som skall tillfredsställas och delvis som ett samarbete mellan människor. Behovet av att ge och ta emot information är ständigt aktivt. Samarbetet syftar till det behov av att samarbeta inom och mellan grupper. Detta är något som krävs för att samhället skall fungera och utvecklas.¹³⁶ Utbytet av information är en huvuddel i phibi, tjänsten uppkom för att användare skall kunna komma i kontakt med information. Samarbetet finns såväl mellan personal och användare som internt mellan personalen. Utåt mot användarna sker ett samarbete i arbetet med att finna den information som efterfrågas. Den dialog som utspelar sig mellan personalen och användarna är det samarbete som skall leda fram till att finna informationen. Samarbetet mellan personalen sker i avsikt att hjälpa och stödja varandra i arbetet men också för att upprätthålla en organisation.

Innovationsmotivet som förelåg hos både chef och initiativtagare är exempel på att speciellt chefen är öppen för förändringar och ser på dessa som nödvändiga för att hålla organisationen levande. Förändring i rätta doser innebär en utveckling och ett lärande som behövs för att organisationen ska kunna anpassas till omvärldens behov. Det är just oftast omvärlden som

¹³⁵ Stalker, John C. (1999). Reference: Putting users first. I Montanelli, Dale S. & Stenstrom, Patricia F., ed. *People come first: User-centered academic library service*. (ACRL Publications in Librarianship, no. 53). s. 79-92. Chicago: Association of College and Research Libraries. s. 86-87.

¹³⁶ Dimpleby & Burton (1999). s. 18-19, 22.

skapar ett behov av förändring i organisationen.¹³⁷ De många projekten förutom phibi, som förekommer på Ai visar att man i organisationen som helhet har en stor förändringsvilja. Verksamheten utvecklas och anpassas efter rådande omvärldsförhållanden. I detta fallet är Ai först i bibliotekssverige med denna typ av tjänst och det handlar om ett förebyggande förändringsarbete där man själva har tagit initiativet till något, som inte bara följer omvärldens efterfrågan, utan även leder utvecklingen och eventuellt skapar en ny trend.

Den integrering som chef och initiativtagare eftersträvade syftade i första hand på att införliva den nya tekniken i organisationen och genom detta öka kommunikationen, men det var också en uttalad möjlighet för personalen att få ny kompetens i sitt arbete. Just detta att ge personalen en möjlighet till lärande är något av det viktigaste för en organisation som strävar efter kvalitet i sin verksamhet.¹³⁸

Att integrera verksamheten med teknik såsom Internet ökar möjligheterna för såväl personal som användare att finna information. Alla skall ha möjlighet att nå ut på Internet och ta del av den information som finns.¹³⁹ Att chat länge setts som något oseriöst har förändrats i och med att tekniken gått allt mer framåt. Chatt är nu en av de mest populära företeelserna på Internet och detta har gjort att allt fler företag och organisationer har börjat använda sig av detta i sin kundkommunikation.¹⁴⁰ Strävan att följa med i den tekniska utveckling som sker betraktas som viktig och stimulerande för det dagliga arbetet. Vi anser att utvecklingen av biblioteket och integreringen av tekniken här går hand i hand och att man därigenom vill möta kundernas behov och krav.

När personalen först fick höra om idén och den förestående förändringen reagerade de med mer eller mindre uttalade förväntningar. Vi har i resultatdelen delat in dessa förväntningar i positiva, osäkra, negativa och inga förväntningar alls. Som tidigare nämnts har olika människor olika förutsättningar att motta förändringar. Det finns många olika skäl till att man antingen välkomnar eller motarbetar förändringar. Orsakerna till detta kan kopplas till tabellen i teoriavsnittet, som handlar om motstånd mot eller välkomnande av förändringar.¹⁴¹

De positiva förväntningarna, som var övervägande i detta fall, har vi kopplat till vissa orsaker. En orsak var möjligheten till förbättrat och förändrat arbetsinnehåll. Det sågs som positivt och spännande att phibi skulle innebära ett nytt moment i det dagliga arbetet. Något som tyder på att en förändringsvilja verkade vara väl etablerad och inarbetad, var det faktum att personalen upplevde det nya som roligt i sig. Angelöw menar att "...människor faktiskt har ett behov av förändring, förnyelse, utveckling och nya utmaningar. Det är genom förändringar och utmaningar som vi utvecklas, personligen och yrkesmässigt."¹⁴² Att ständigt få delta i en föränderlig miljö upplevdes stimulerande. Det måste även ha funnits ett förtroende till ledningen hos dem som var positiva till förändringen, då en förutsättning för att känna förändringsvilja kan sägas grunda sig på ett ömsesidigt förtroende. En viss delaktighet kännetecknade också detta stadium. Det faktum att Ai inte är någon stor arbetsplats och de flesta kände initiativtagaren relativt väl anser vi har bidragit till den positiva responsen. Man pratade informellt med henne om idén och kände sig på så sätt delaktig i processen. Slutligen var många överens om att phibi var en utmaning, både individuellt och för organisationen som

¹³⁷ Their (2000). s. 56-57.

¹³⁸ Their (2000).

¹³⁹ Litton & Litton (1998). s. 21-22.

¹⁴⁰ Meola & Stormont (1999). s. 33-34.

¹⁴¹ Se ovan, kap. 3.4, sidan 27.

¹⁴² Angelöw (1991). s. 19.

sådan. Att vara med och utveckla en ny typ av tjänst och se hur den skulle mottas av såväl användare som övriga bibliotekssverige sågs som en stor och spännande utmaning.

De osäkra förväntningarna som vissa kände hängde främst ihop med känslan av en viss otrygghet som hade med arbetsinnehållet att göra. Man visste inte vad tjänsten skulle innebära rent arbetsmässigt och vilka som skulle vara inblandade i det dagliga arbetet med phibi. Man kanske inte heller av olika anledningar kände sig så delaktig som de som var positivt inställda. De som upplevde de negativa förväntningarna angav orsaker som vi anser kan relateras till försämrat arbetsinnehåll, låg självkänsla och känslan av att förändringen utgjorde ett hot. En del såg inte vitsen med tjänsten och verkade inte uppskatta att få ett nytt verktyg att arbeta med. De ansåg att redan befintliga tjänster väl uppfyllde verksamhetens mål med referensservicen. Tjänsten innebar för vissa ett hot, då den involverade inläring av en ny teknik. Man var rädd att inte svara upp till de förväntningar som ställdes att klara av att lära sig den nya tekniken. Denna rädsla hänger även ihop med låg självkänsla som resulterar i bristande tilltro till sig själv och sina möjligheter. Rädsla och förändringsobenägenhet kan även vara befogat. Detta kan leda till att förändringsprocessen bromsas och det finns möjlighet att mer genomtänkt genomföra förändringen.

Sammanfattningsvis drar vi slutsatsen att kommunikationsmotivet var det starkaste motivet för införandet av phibi utifrån chef och initiativtagare. Från personalens sida var förväntningarna väldigt olika men de positiva förväntningarna övervägde. Litteraturen visar att människor överlag behöver förändring för att kunna utvecklas. Detta är dock något som är väldigt individbaserat och detta kan förklara varför reaktionerna hos personalen var så olika.

5.2. Genomförandeprocessen

Andra delen i den schematiska modell vi konstruerat rör den process som skedde när tjänsten fördes in i organisationen. Processen i sig har inneburit en förändring för de inblandade. Hur tjänsten infördes och förankrades hos personalen och hur detta uppfattades av de olika aktörsgrupperna är det centrala här.

Utbildning har varit en av de viktigaste aspekterna som vi funnit i införandet av phibi. Vi ser det som viktigt att det genomförs en ordentlig utbildning för att personalen som skall använda tjänsten kan hantera och vågar utnyttja den till fullo.

Det krävs en genomgång av nya datorsystem när de introduceras i organisationen för att de skall kunna anpassas till arbetet i den specifika organisationen. Detta oberoende om programmet är egentillverkat eller inköpt.¹⁴³ Utbildningen är viktig när det gäller införandet av nya program. Det krävs att utbildningen läggs på en sådan nivå att de som skall utbildas kan tillgodose sig informationen. Den skall vara anpassad till gruppens förutsättningar.¹⁴⁴ Inläringen av ett program kan ske i tre steg. Första fasen, ”utbildningsfasen”, är då personalen utbildas formell på programmet genom till exempel en kurs. Under kursen beskrivs programmet med dess funktioner och det utförs även övningar för att konkretisera de situationer som kan komma att uppstå. Därefter kommer ”användningsfasen” där användaren själv sitter vid sin dator och använder sig av programmet på egen hand. Genom att själv arbeta med programmet kan användaren successivt integrera programmet i det dagliga arbetet och bekanta sig närmare med det. Slutligen kommer ”fulländningsfasen” då användaren har blivit

¹⁴³ Allwood, Carl Martin (1998). *Människa- datorinteraktion Ett psykologiskt perspektiv*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur. s. 107.

¹⁴⁴ Allwood (1998). s. 92.

bättre på att använda programmet och utnyttja alla dess möjligheter.¹⁴⁵ Utbildningen av personalen vid införandet av phibi skedde på detta sätt. Man inledde med att ha en kurs där alla fick närmare information kring phibi och vad phibi innebar. Konkreta övningar utfördes där personalen fick möjlighet att prova på de situationer som kan uppstå under ett phibi-pass. Exempelvis utfördes rollspel där den ena personen spelade bibliotekarie och den andra var kunden. Man fick en situation och skulle utifrån givna förutsättningar lösa denna, därefter diskuterade hela gruppen kring situationen och de problem som möjligtvis uppstod. Eftersom uppfattningarna hos personalen kring utbildningen påvisade vissa skillnader där några tyckte att de kunde ha behövt mer utbildning medan andra tyckte att de hade fått för mycket utbildning får man tolka detta utifrån en individuell nivå. Alla har olika förutsättningar när det gäller inläring och datorvana. Även motivationen hos gruppen är viktig. Om de har en hög motivation så antas det påverka deras ansträngningar under utbildningen. Motivationen kan bero på ett flertal faktorer, bland annat att man misstänker att datoriseringen kan komma att påverka ens arbetsuppgifter negativt eller att man har en övergripande rädsla för tekniken. Genom att arbeta med att få personalen att acceptera det nya programmet kan man höja motivationen och därigenom verka för användningen av programmet.¹⁴⁶

Det fanns de i personalen som hävdade att de inte hade haft några förväntningar alls. Som vi tidigare nämnt kan detta bero på att en relativt lång tid förflutit sedan idén presenterades och man helt enkelt inte mindes vad man tänkt. Att man förhåller sig ointresserad eller likgiltig till en förändring är annars en vanligt förekommande försvarsmekanism där man helt enkelt inte vill ta del av det nya, utan fortsätter att tro att ingenting kommer att förändras. Ointresse av förändring ligger nära försvarsmekanismen förnekande, där den anställde inte alls accepterar den förestående förändringens innebörd. Den ses som ett hot, men genom att intala sig att det aldrig kommer att hända kan man fortsätta som vanligt.¹⁴⁷ Det är möjligt att vissa i den här gruppen faktiskt, medvetet eller omedvetet, kände sig hotade, men de i efterhand inte kommer ihåg detta eller vill erkänna det. Då man på Ai sysslar med många olika projekt, kan en annan aspekt givetvis handla om personalens vana vid förändring. Tar man ständigt del av förändringar av olika slag kan detta medföra en förändringströtthet, vilket kan innebära avtrubning och likgiltighet.¹⁴⁸

När chefen på Ai bestämde att man skulle satsa på en interaktiv referenstjänst online gjordes vissa förberedelser och togs vissa beslut för att uppnå det önskade resultatet. I resultatdelen beskrevs skapandeprocessens olika moment och steg och vi vill därifrån gå in djupare på vissa delar. Vi vill i detta avsnitt diskutera utifrån Angelöws kriterier om det goda förändringsarbetet och syftar till det som nämnts i teoriavsnittet om motivation, delaktighet, tilltro, självförtroende, trygghet och information.¹⁴⁹

Chefen valde för arbetet med phibi att tillsätta en projektgrupp, där han själv, initiativtagaren, en tekniker och en bibliotekarie ur personalen ingick. Det var alltså fråga om en representativ förändringsstrategi, då endast vissa berörda var inblandade i skapandeprocessen och fick direkt information om arbetets fortskridande till skillnad mot den delaktiga förändringsstrategin. I litteraturen nämns vikten av en bred medverkan vid förändrings- och utvecklingsarbete. Arbetet bör baseras på vissa deltagardemokratiska synsätt, som betonar

¹⁴⁵ Allwood (1998), s. 103-104.

¹⁴⁶ Allwood (1998), s. 93.

¹⁴⁷ Angelöw (1991), s. 29.

¹⁴⁸ Angelöw (1991), s. 19.

¹⁴⁹ Angelöw (1991), s. 87-126.

kravet på allas medverkan i ett projekt. Det finns belägg för att projekt som inte haft en bred medverkan, i större utsträckning inte genomförts eller upplevts som problematiska än de där de flesta inblandade givits möjlighet att delta.¹⁵⁰ Det märks också att vissa i personalen ifrågasätter mycket eftersom de inte varit med i själva utvecklingsarbetet. Att detta förfaringssätt tar längre tid när den innefattar fler aktörer och på så sätt blir mer ohanterlig, skulle kunna vara en rimlig förklaring till att Ai inte har tillämpat den delaktiga förändringsstrategin. Förändringen som kom i och med phibi är heller inte av den allvarligaste sorten, där t ex anställningstrygghet och personalplacering är hotat. Man har heller inte använt sig av den toppstyrda förändringsteorin, som innebär att förändringen påbörjas och styrs av ledningen. Den typen av strategi stöter ofta på motstånd, då personalen inte görs delaktiga i processen.¹⁵¹ På en sådan relativt liten arbetsplats som Ai är, är det dock viktigt att även de som inte ingår i projektgruppen känner delaktighet genom att de får uttrycka sina åsikter inför förändringar som kommer att påverka deras arbetssituation. Chefen menar att alla hade möjlighet att uttrycka sina synpunkter och det verkar som att han anser att han tillgodosett kravet på delaktighet på ett tillfredsställande sätt. Det är viktigt att de organisatoriska målen genom verklig delaktighet också kan bli individens mål.¹⁵² Fallet phibi utgör inget undantag, då de flesta i personalen kommer att bli del av denna nya verksamhet och med all säkerhet är måna om att få påverka sin framtida verklighet.

När man talar om förankring av en idé eller förestående förändringsarbete handlar detta enligt oss om insatser från ledningshåll, som på något sätt kan härröras till vad Angelöw benämner det goda förändringsarbetet. Förutom utbildningen, som i viss mån kan räknas till förankring, ansåg chef och initiativtagare att de på olika sätt varit öppna i förändringsprocessen och att arbetet förankrats väl hos personalen.

En central faktor är frågan huruvida de ansvariga motiverat personalen inför förändringen. Viktigt är att i inledningsskedet formulera mål och mening med det man vill uppnå och klargöra och konkretisera detta.¹⁵³ Chef och initiativtagare beskriver hur de på olika möten talat om tjänsten och att personalen varit närvarande när ansökan om pengar till projektet gjordes. Initiativtagaren skapade också informella möten med personalen där hon talade om vad som skulle ske. På så sätt skulle personalen ha gjorts motiverade till att acceptera förändringen och se fram emot resultatet. Som vi nämner i resultatdelen uttryckte chefen en förhoppning och tro om att de från ledningshåll lyckats få personalen att känna nyfikenhet och optimism kring projektet och dess resultat. Det är en av de främsta tillgångarna för en ledare som vill göra förändringar att ha duktig och motiverad personal.

Nästa viktiga kriterium för det goda förändringsarbetet är den ömsesidiga tilltron. Forskning visar att anställda som förväntas göra ett bra jobb och känner sig uppskattade också presterar bättre och försöker uppfylla de förväntningar som riktas mot dem.¹⁵⁴ Ur vårt material har vi hittat indikeringar på att chefen hyser god tilltro till sina anställda och räknar med att dessa ska göra sitt bästa. De många projekten som hela tiden pågår på Ai har förmodligen gjort att personal och ledning litar på varandra och är vana vid en viss typ av förändringsarbete. Eftersom Ai är en relativt liten arbetsplats är det också möjligt för chefen att lära känna sina anställda på ett närmare sätt och därigenom veta vad han kan förvänta sig av dessa. Vi har utifrån vår intervju med chefen inte funnit något som tyder på något tvivel gällande

¹⁵⁰ Angelöw (1991). s. 99.

¹⁵¹ Angelöw (1991). s. 93-95.

¹⁵² Ahrenfelt, Bo (1995). *Förändring som tillstånd*. Lund; Studentlitteratur. s.172.

¹⁵³ Angelöw (1991). s. 87-88.

¹⁵⁴ Angelöw (1991). s.105-106.

personalens kompetens, intresse eller liknande, utan mer fått en känsla av uttalad respekt och tilltro till personalen från dennes sida.

Alla former av förändring förknippas i olika grad med otrygghet. Att de anställda känner sig trygga i förändringssituationen är grundläggande för att få alla att finna sig tillrätta vid en förändring. Människor har olika sätt att handskas med nya situationer och det kan ofta hända att en projicering av tidigare känslor och tankar sker på det nya och på så sätt upplevs en verklighet som kanske inte stämmer överens med den faktiska. Detta skapar då problem som måste uppmärksammas och ges utrymme till diskussion kring. Det är ledarens uppgift att skapa ett klimat där man kan ge uttryck för sina åsikter och känslor och på så sätt kunna hantera den otrygghet som kan uppstå.¹⁵⁵ Att personalen eventuellt känt sig trygga i samband med phibis skapande har i våra intervjuer inte redogjorts för av vare sig chef eller initiativtagare. De har inte nämnt något som skulle tyda på att det funnits några problem med just detta. Det är möjligt att de inte upplevt några tendenser till otrygghet och därför inte berört eller lagt någon större vikt vid detta och de har heller inte i intervjuerna reflekterat över vikten av förebyggande arbete vid eventuell otrygghet hos personalen.

En stor del i ett förändringsarbete är givetvis information till berörda parter och brist på direkt och nödvändig sådan kan skapa rykten som försvårar arbetet och försämrar klimatet på arbetsplatsen. När det gäller informationen om phibi till personalen är det svårt att få någon klar uppfattning om detta utifrån intervjuerna med chef och initiativtagare. Det har som tidigare nämnts funnits veckomöten där personalen fått tycka till och det är troligt att dessa även fungerat som informationsmöten där man berättat om framåtskridandet. Även på ett mer informellt sätt har informationen spridits enligt initiativtagaren. Återigen kan man peka på organisationens storlek som säkerligen har spelat in att man har hanterat många delar på ett mer informellt sätt än vad som kanske skulle skett om det handlade om en större organisation.

När vi studerat personalens uppfattningar om skapandeprocessen ser vi, inte oväntat, att vissa delar skiljer sig från hur chef och initiativtagare uppfattat situationen. Vi har i resultatdelen delat upp personalens uttalanden om hur man uppfattat processen och ledningens agerande och benämnt dessa två grupper som problematiska eller förtjänstfulla. Här vill vi dock återigen applicera de delar av Angelöws kriterier för det goda förändringsarbetet som varit relevant utifrån materialet för att kunna jämföra med chefens och initiativtagarens uppfattningar och tankar.

När det gäller delaktighet i förändringsarbetet har man i personalen haft skilda uppfattningar om huruvida det förekommit eller ej. Att de inte har upplevt samma situation likadant kan ha många olika anledningar. De som känt sig delaktiga har uppgivit att de pratat om tjänsten på eget initiativ på till exempel raster och liknande. Kanske har de haft ett närmare förhållande till exempelvis initiativtagaren eller den bibliotekarie som ingått i projektgruppen och på så sätt kunnat prata mer spontant om det som hände. Möjligt är också att dessa människor varit positivt inställda till förändringen och därför velat veta så mycket som möjligt om arbetet och själva bidragit till att skapa en delaktighet. Uppfattas en förändring som positiv av en individ kan dennes energi användas till aktivitet och konstruktivitet.¹⁵⁶ De som inte känt sig delaktiga har uppgivit att de inte blivit tillfrågade om vad de tyckte eller fått insyn i arbetet. De tyckte inte att ledningen hade gjort sitt bästa när det gällde att få alla att förstå den nya tjänstens betydelse. Här kan man ana att dessa människor inte haft lika god kontakt med de ansvariga som de som tycker att delaktigheten varit god och kanske inte heller varit lika aktiva när det

¹⁵⁵ Ahrenfelt, Bo (1995). s. 201-202.

¹⁵⁶ Angelöw (1991). s.20.

gällde information kring arbetet. Kanske har de haft en annan inställning till förändringen, medvetet eller omedvetet. Det är vanligt i en förändringssituation att det hos vissa uppstår försvarsmekanismer om situationen ses som hotfull. Försvarsmekanismer som förnekande och ointresse gör att det ibland kan vara svårt att ta till sig det som händer och engagera sig i processen.¹⁵⁷ Det är även möjligt att de som inte tidigare provat på tekniken har känt sig utanför och haft svårt att känna sig delaktiga.

Personalens tilltro till chef och initiativtagare verkar också i hög grad ha varierat. Samma människor som inte känt sig delaktiga verkar uppleva en bristande tilltro till de ansvariga. Skeptiska uttalanden om förändringens planläggning förekom och vissa verkade tvivla på att ledningen hade ett konkret mål att arbeta efter. Detta kan också tolkas som en försvarsmekanisk där den enskilda personen misstänkliggör och hyser misstro till ledningen och de uttalade motiven som ligger bakom förändringen.¹⁵⁸ Andra i personalen har dock verkat känna en tilltro till de ansvariga och dessutom upplevt att dessa känt tilltro till dem. De har uppfattat att deras åsikter varit av intresse för chef och initiativtagare. Detta har medfört ett ökat självförtroende för dessa personer, något som är av stor vikt för att förändringsarbetets mål ska kunna uppnås på ett tillfredsställande sätt.

Går vi vidare till det som benämns trygghetskriteriet kan vi återigen konstatera att personalens uppfattningar är delade. Något som kan tyda på att vissa inte känt sig trygga med förändringen är det faktum att de inte velat föra fram den kritik som faktiskt fanns mot delar i projektet. Synpunkter fanns på vissa funktioner i tjänsten och alla kunde inte acceptera dessa. En del har också nämnt att de kände en oro inför den nya verksamheten och hur den skulle integreras i det dagliga arbetet, vilka som skulle arbeta med tjänsten, hur det skulle bli med scheman och så vidare. Dessa två olika uttryck för otrygghet kan härröras till driftångest respektive systemångest. I det första fallet rör det sig om systemångest, då en allt för stark ram eller struktur begränsar den enskilda individens handlingsförmåga och kanske frihet. Det andra fallet handlar om driftångest och uppträder när individen upplever en brist på struktur och ordning. Man saknar kontroll över situationen och detta kan utgöra ett hot mot ens behov av trygghet och stabilitet.¹⁵⁹

Uppfattningen om hur informationen angående tjänsten och dess utveckling har fungerat är även den motstridig. Det är samma delar av personalen som upplevde delaktighet, som anser att de fått bra och tillräcklig information. De som inte känt sig delaktiga tyckte tvärtom att informationen inte varit tillräcklig. Somliga kommer inte ihåg att det funnits möten där man diskuterat och upplevde phibis tillkomst som något som helt plötsligt fanns där. Någon har uppfattat projektet som en försöksverksamhet och inte som en permanent del av den framtida verksamheten. Även här kan det röra sig om en viss förträngning av något som kanske uppfattats som ett hot. Angelöw pratar om tunnelseende och psykisk låsning, som i stressande situationer kan uppstå hos de som känner osäkerhet inför förändringen. Tunnelseende handlar om att man avskärmar sig från den information man faktiskt får eftersom medvetandet är upptaget med att bearbeta känslan av stress. En psykisk låsning är en liknande företeelse där en människas tankeprocess blockeras när hon utsätts för starkt känslomässigt tryck. Det blir då svårare att ta in information som inte stämmer överens med den föreställning personen i fråga bär på.¹⁶⁰ Nu utgjorde processen med phibi knappast en sådan omvälvande förändring att någon i personalen skulle hamnat i djupare trauman av detta slag, men tendenser av detta slag

¹⁵⁷ Angelöw (1991). s. 28-30.

¹⁵⁸ Angelöw (1991). s.29.

¹⁵⁹ Angelöw (1991). s.119-120.

¹⁶⁰ Angelöw (1991). s. 110.

kan ändå funnits. Så långt som till ryktesspridning gick aldrig heller den upplevda bristen på information. Det är dock vanligt att den osäkerhet som kan råda vid bristande information kan utmyнна i ryktesspridning om det som händer.¹⁶¹

Som vi har sett råder det en hel del skilda uppfattningar om det som hänt. Verkligheten har sett olika ut för olika människor, vilket är naturligt då alla har olika förutsättningar och erfarenheter med sig i bagaget. Vad som är det viktigt i alla förändringssituationer är att de ansvariga är medvetna om detta och aktivt försöker förebygga problem som kan uppkomma. Det tillkommer förändringsledaren att se till att alla känner sig delaktiga, får adekvat och riklig information och jobbar för att alla känner en trygghet i förändringsskedet. Det är även viktigt att ta tillvara på de synpunkter som kan vara motstridiga mot förändringen. Genom att bemöta och bearbeta dessa kan man få processen att skrida framåt på ett sätt som känns tillfredsställande för alla parter. Ledningen måste inse att organisationen är beroende av sina medarbetare och både ledning och personal måste arbeta mot gemensamma lösningar. De som ställer sig motstridiga till förändringen som sådan eller delar av den är också viktiga för förändringsarbetet då detta

- skapar *verklig* delaktighet genom att medarbetaren engagerar sig i processen
- är *informativt* och bär på en på förändringsarbetet nödvändig kunskap om det fält där förändringen eller utvecklingen skall ske
- frigör *mänsklig och organisatorisk energi* som kan användas vid genomförandet av förändringen när motståndet väl klingar av och försvinner
- *sparar* tid och kraft¹⁶²

De som inte ifrågasatt huruvida information, delaktighet, trygghet och tilltro funnits har inte utgjort något problem för de ansvariga, men de har heller kanske inte bidragit till processen på samma kritiska sätt som de som varit mer skeptiska. Ett klimat där spekulerande, ifrågasättande och reflektion uppmuntras är mest fruktbart för en organisation som vill utvecklas.

Vi har ovan konstaterat att åsikterna om delaktighet, insyn och information från personalens sida är delade. Av detta resonemang kan vi dra slutsatsen att människor har olika informations- och kunskapsbehov. Det är individuellt hur man tar till sig och hanterar information och hur man känner inför förändringar. Vi anser att organiserad förankring och utbildning i en förändringsprocess aldrig får underskattas och måste anpassas till rådande förhållanden och individernas behov.

5.3. Följder och uppfattningar

När tjänsten varit i användning ett antal månader tittade vi i resultatdelen på hur produkten egentligen fungerar och har svarat upp mot de förväntningar som fanns innan. Efter olika faser i skapandeprocessen är man nu inne i det stadium där förändringen har blivit en ny vardag. Som vi tidigare nämnt är Ai fortfarande inne i en provotid men de betraktar tjänsten som en given del av den fortsatta verksamheten och man kan redan nu titta på hur målen och förväntningarna konkretiserats.

För chef och initiativtagare är resultatet som sådant lyckat eftersom man fått fram en fungerande produkt som nu personalen har accepterat och integrerat i sitt dagliga arbete.

¹⁶¹ Angelöw (1991). s. 110-111.

¹⁶² Ahrenfelt, Bo (1995). s. 8.

Organisatoriskt sett är phibi fortfarande inne i en testfas, man håller på att prova sig fram vad gäller schemaläggning och andra praktiska detaljer. Även personalen har övervägande positiva omdömen om den nya verksamheten. De som i början var skeptiska eller kände sig hotade av det nya uttrycker nu mest positiv respons i samband med tjänsten. Man kan säga att de har kommit in i ett stadium av vitalisering där de vardagliga ansträngningar börjar ge resultat och man känner engagemang och stabilitet.¹⁶³ Det finns dock fortfarande de som inte är nöjda med vissa funktioner på produkten och som inte riktigt kan förlika sig med det merarbete som blivit följd. I och med de nya arbetsuppgifterna som de tilldelats har de varit tvungna att avsätta tid från andra ordinarie uppgifter, något som också vissa hade som farhåga innan tjänstens införande. Dessa har inte riktigt nått vitaliseringsstadiet, utan befinner sig i något som kan kallas stagnation. I denna fas ser man problemen som börjar uppstå och man är inte riktigt klar över hur uppgifterna ska klaras.¹⁶⁴

Låsningen vid datorn under arbetet med phibi ses ibland som ett problem. Att behöva befinna sig vid sin arbetsplats under hela passet även när det inte finns några användare online upplevs ibland som frustrerande. Detta fungerar bäst för de i personalen som kan arbeta med andra uppgifter samtidigt och inte finner sin koncentration alltför splittrad.

Produkten ses som bra och fungerande från såväl personal som chef och initiativtagare. Chefen upplever att skepticismen kring tekniken har försvunnit och att de flesta tycker att tekniken är suverän. Något som upplevs som positivt av de flesta är möjligheten att guida användarna i sökningar och skicka urler. Just möjligheten att kunna sända urler och öppna upp nya sidor för användarna är saker som oftast nämns som positiva i diskussioner kring chattens fördelar.¹⁶⁵

Kund användningen har utifrån såväl personalens samt chef och initiativtagares synvinkel varit en besvikelse. Användarna inte sökt sig till tjänsten i den takt de hoppades och trodde på. Det har även framgått att användarna ibland inte använder tjänsten i den utsträckning som personalen anser att den har förmåga till att användas. Detta kan dock ge en antydning om att användarna inte riktigt vet vad tjänsten skall användas till och därmed inte vet vilka krav man kan ställa på den. Personalen har uppfattat att användarna är positiva till tjänsten och de har fått många berömmande ord. Det måste dock samtidigt påpekas användarna kan ha svårt att uttrycka negativa tankar till personalen vilket gör bilden en aning skev.

Även i undersökningen av referenstjänst i en MOO miljö har det framgått att kund användningen har varit en missräkning. Aspekter som detta kan bero på har varit att användarna inte har ett behov av en interaktiv referenstjänst, att det uppfattas som oseriöst, att inte tjänsten marknadsfört tillräckligt och att tekniken är svår att behärska.¹⁶⁶ Att tekniken varit en faktor som spelar in i användandet i en MOO miljö beror på att tekniken är svårare än i en vanlig IRC miljö såsom den phibi är baserad på. Därav anser vi inte att tekniken spelar in i så hög grad i användningen av phibi. Dock anser vi att marknadsföringen har en stor del i användningsgraden. Vi ser detta delvis som Ai:s eget fel, tjänsten marknadsför inte sig själv, utan kräver en ordentlig satsning av biblioteket. Detta är dock något som ska ske inom en snar framtid.

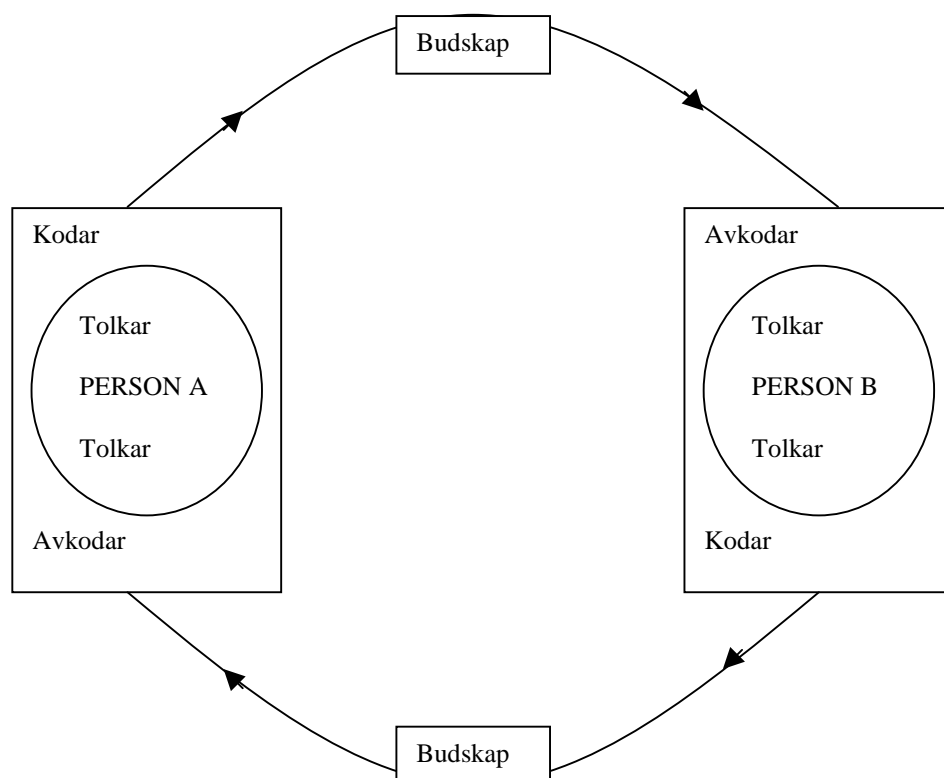
¹⁶³ Angelöw (1991). s. 134.

¹⁶⁴ Angelöw (1991). s. 134.

¹⁶⁵ Eichler, Linda & Halperin, Michael (2000). LivePerson: Keeping reference alive and clicking. *Econtent The magazine of electronic research and resources*. nr. 3 s. 63-66.

¹⁶⁶ Shaw, Elisabeth (April, 1996). *Real-time reference in a MOO: Promise and problems*. [2001-02-01].

Som vi tidigare nämnt i bakgrunden och i teorin så anser forskare att det uppkommit en helt ny typ av kommunikation genom chatten, den så kallade multilogen.¹⁶⁷ Då denna kommunikationsmodell är som ett nät av samtalstrådar, vilket enkelt beskriver en kommunikation via chat, gestaltar den det Arbetslivsbiblioteket vill åstadkomma med den första gemensamma kanalen där kunderna själva skall kunna tala med varandra. På den kanalen finns möjligheten att applicera multilogen som kommunikationsmodell vilket dock inte går att göra på den andra kanalen där det enskilda samtalet mellan bibliotekarie och kund sker. Detta symboliserar en vanligare typ av kommunikation där det enbart finns en sändare respektive en mottagare. Vi anser dock att en linjär process inte skulle åskådliggöra det utbyte och den dubbelriktade processen som enligt oss är det viktiga i den här kommunikationen. En dialog fungerar bäst när båda parterna turas om att tala. Nedan visas den utbytesmodell vi valt att se kommunikation utifrån.



Figur 2. En utbytesmodell för kommunikation.¹⁶⁸

Kommunikationen i phibis referenskanal sker alltså i denna utbytesprocess. Det uppstår ett behov hos person A som loggar in på phibi som här representeras av fyrkanten i modellen. Personerna befinner sig i kanalen vilken utgörs av phibi. Genom kanalen kan personerna kommunicera med varandra i ett gemensamt medium.

Person A tolkar och formulerar sitt behov och kodar detta genom phibi och det skickas till person B, bibliotekarien, som i sin tur avkodar budskapet och tolkar det utifrån sina egna referensramar. Utifrån denna tolkning formulerar person B ett budskap som kodas och sänds iväg genom phibi. Budskapet går till person A som avkodar och tolkar detta. På detta sätt

¹⁶⁷ Shank, Gary (1995-03-03). *Abductive multiloguing. The semiotic dynamics of navigating the Net.* [2001-03-27].

¹⁶⁸ Dimpleby & Burton (1999). s. 43.

fortsätter dialogen mellan person A och person B tills person A har fått sitt behov stillat och känner sig hjälpt. Att kommunikationen sker i ett ständigt kretslopp är ett naturligt skede som påvisar det utbyte av tecken, tankar och information som sker. Chatten representerar dock ett medium där de inblandade kan tala samtidigt vilket kan ställa till problem och personerna kan tala förbi varandra. Detta har att göra med den fördröjning som sker när budskapen kodas, sänds iväg, avkodas och skall tolkas av mottagaren. I modellen kan budskapen kretsa fritt mellan parterna och inte nödvändigtvis vara på väg enbart ett i taget. Nivån i samtalet upplevs som svårare att finna när man inte har den direkta kontakten med den andra parten i samtalet. Detta är något som upplevs som problematiskt av personalen. Ytterligare problem som kan framkomma är att det uppstår brus i kommunikationen. Dessa kan vara tekniska och mekaniska problem som gör att personerna får svårigheter med att koda respektive avkoda budskapen genom phibi. Det kan dock även vara mänskliga problem som skapar brus genom att tolkningarna hos personerna inte överensstämmer med det menade budskapen. Komplikationer i kommunikationen i phibi, både från personalens och användarnas sida, förekommer vilket tyder på att bruset i kanalen och tolkningarna av budskapen spelar in starkt.

I jämförelse med andra sätt att utföra referensarbete på såsom öga mot öga eller via telefon och e-post så uppfattas denna kommunikation som annorlunda. Det anses inte att referenssituationen i sig har förändrats utan enbart förfarandet av denna. Detta är ett annat verktyg att arbeta med.

Referensservice via telefon är ett beprövat sätt och fungerar väl. I vissa situationer kan det dock vara enklare att ställa frågorna över Internet. För att kunna ringa ett samtal samtidigt som man är uppkopplad på Internet krävs det oftast två telefonlinjer och detta är det inte alla som har. Det kan då orsaka problem då personen måste gå ur sin elektroniska miljö och koppla ner sig från Internet för att kunna ringa upp biblioteket och få hjälp. Att referensservice via telefon fungerat väl bevisar ytterligare att behovet av och möjligheten till referensservice till användare utanför det fysiska biblioteket finns.¹⁶⁹ Referensservice via e-post skiljer sig från övriga sätt då den inte är direkt på samma ögonblickliga sätt som de andra. Den fungerar bättre för frågor som inte behöver direkt svar. Fördelen kan vara att bibliotekarierna får tid på sig att formulera svar till frågorna.¹⁷⁰ I vår undersökning kan vi inte utläsa vilket medium som upplevs bäst lämpat för referensservice. Personalen agerar dock olika beroende på vilket medium de använder sig av och känner sig mer eller mindre säkra på förfarandet. Det anses att servicen skall anpassas till situationen och frågan som ställs. Vi ser inte att de olika referenssituationerna skall utesluta varandra utan att de skall kunna komplettera varandra och ge biblioteket och dess användare större möjligheter att komma i kontakt med varandra. Att utföra referensservice via chat upplevs som en blandning av telefonservice och e-post. I jämförelsen med dessa så framkommer det att våra intervjupersoner tycker att den största förlusten är den ickeverbala kommunikationen som uteblir. De huvudsakliga tankar som framkommit i tidigare forskning kring referensservice via chat som vi tagit del av, rörande jämförelsen med traditionella referenssituationer, är det faktum att förlusten av den ickeverbala kommunikationen gör att man förlorar viktig information och att det försvårar möjligheten att veta när kunden är nöjd. Även känslan av att lämna kunden vind för våg under sökningen efter information har upplevts som annorlunda.¹⁷¹

¹⁶⁹ Meola & Stormont (1999). s. 31.

¹⁷⁰ Meola & Stormont (1999). s. 32.

¹⁷¹ Shaw, Elisabeth (April, 1996). *Real-time reference in a MOO: Promise and problems*. [2001-02-01].

Just att det faktum att den ickeverbala kommunikationen saknas är något som försvårar kommunikationen. Ickeverbala kommunikation är viktig för att utläsa känslor och uppfattningar. Då personer använder phibi för att kommunicera förlorar de den ickeverbala kommunikationen vilket kan göra det svårt för de olika parterna att förstå varandra. Genom att se och höra andra personer lägger man in betydelser i de ord de säger. ”Vad man än gör eller inte gör kan av andra tolkas som betydelsefulla handlingar.”¹⁷² Eftersom man genom phibi inte uttrycker detta ges den skrivna texten all betydelse. Detta kräver att alla parter behärskar språket. Språket liksom talet utgör till stor del vår identitet. Talet påverkas av den kultur och kontext som personen befinner sig i. Vi är beroende av talet som uttrycksätt och genom detta bidrar talet till att forma oss.¹⁷³ I phibi ersätts talet av det skrivna språket. Genom det i phibi skrivna språket har man den enda chansen att bilda sig uppfattningar om och förstå personen som skriver. Uppfattningar om att texten blir mer påtaglig via phibi gentemot ett muntligt samtal har framkommit, det man säger blir på något sätt mer tydligt när man ser det i skrift. Att behöva föra ett samtal skriftligen kan uppfattas som negativt och detta påtalas även i en undersökning om referenstjänst i en interaktiv miljö. I vissa fall kan det dock vara positivt att få frågan skriftligen.¹⁷⁴ Ens skrivsätt när det gäller ordval, ton osv. framhäver det man vill ha sagt och lägger nivån på samtalet.¹⁷⁵ Såväl semantiska som psykologiska faktorer spelar in i det skrivna språket. Semantiken rör de betydelser som orden har och om inte orden används utefter de konventioner som finns går det inte att förstå. De psykologiska barriärer som finns byggs utifrån de värderingar, erfarenheter och attityder som varje människa bär med sig. Dessa tolkar och påverkar det vi säger och det vi uppfattar någon säger till oss.¹⁷⁶

I vår undersökning framkom det att vissa tyckte det var mer stressande att svara på frågor via phibi gentemot andra kommunikationsvägar. Stressen ökade då man var rädd att kunden skulle försvinna när som helst och att tidspressen då var större. Men andra uppfattningar visade att de tvärtom kände sig lugnare när de inte hade kunden tätt intill sig utan kunde koncentrera sig på uppgifterna. Vi betraktar detta som personliga uppfattningar som baserar sig på individernas egna arbetssätt. Att tidspressen är en faktor som kan uppfattas som problematisk har även framkommit i andra projekt kring interaktiv referensservice.¹⁷⁷

Personalen på Ai upplever att de börjat tänka mer på olika referenssituationer och individuellt reflekterar över detta. Uppfattningarna rörande hur mycket det diskuteras bland personalen i stort skiljer sig åt. I undersökningen rörande referensservice i en MOO miljö där bibliotekarierna samarbetar mellan olika bibliotek är något som uppskattats den möjlighet de genom detta fått att diskutera och arbeta med varandra. Detta har väckt nya tankar kring samarbete i referenssituationer för att såväl öka informationsbredden för användarna samt att ge bibliotekarierna en utvecklingsmöjlighet.¹⁷⁸ Vi anser att det är viktigt att diskutera och ventilera de situationer som uppkommer för att kunna förbättra servicen gentemot användarna och utvecklas som bibliotekarie.

Anonymiteten kan vara något som lockar då man via en chat kan kommunicera med andra människor utan att avslöja något om sig själv. Att inte vara tvungen att uppge sitt riktiga namn

¹⁷² Dimpleby & Burton (1999). s. 60.

¹⁷³ Dimpleby & Burton (1999). s. 62-63.

¹⁷⁴ Shaw, Elisabeth (April, 1996). *Real-time reference in a MOO: Promise and problems*. [2001-02-01].

¹⁷⁵ Dimpleby & Burton (1999). s. 248.

¹⁷⁶ Dimpleby & Burton (1999). s. 92-94.

¹⁷⁷ Meola & Stormont (1999). s. 36.

¹⁷⁸ Shaw, Elisabeth (April, 1996). *Real-time reference in a MOO: Promise and problems*. [2001-02-01].

och kunna lämna rummet när man känner för det är aspekter som uppskattas med chat.¹⁷⁹ Detta var något som Ai tänkte på innan införandet och upplevde skulle locka användare.

De användare som besvarat vår enkät och uttryckt sina uppfattningar om phibi och dess funktion har övervägande varit positiva. Det har setts som positivt att få en snabb och direkt kontakt med biblioteket men samtidigt kunna arbeta med andra saker där man befinner sig. Negativa aspekter som framkommer kretsar kring tekniken och det faktum att ett personligt möte oftast känns enklare och naturligare. Vi ser det som positivt att användarna funnit tjänsten användbar och tror att med tiden kommer användningen att öka då teknikvanan stiger. I en annan artikel påvisas också det att reaktionerna från användarna var positiva särskilt gällande den snabba servicen.¹⁸⁰ Positiva åsikter om möjligheten att interaktivt kommunicera med biblioteket via datorn framkom även i studien om referensservice i en MOO miljö. Bibliotekarierna ansågs vara hjälpsamma, ge snabba svar och möjligheten att få en mänsklig kontakt via datorn var positiv. De negativa aspekterna var att den tekniken som användes möjliggjorde för flera personer att delta i samtalet samtidigt vilket kunde göra samtalet hackigt. MOO miljön ansågs vara komplicerad att använda och det krävdes en viss mängd inläring innan man kunde behärska den.¹⁸¹

Vi finner många likheter mellan användarnas uppfattningar i undersökningarna. Att miljön delvis skiljer sig åt har dock helt naturligt påverkat uppfattningarna. MOO miljön uppfattas som rörigare och det uttrycktes där tankar om att en IRC tjänst skulle förenkla tjänsten. Men servicen som sådan i ett interaktivt medium uppskattas. Användarna ser möjligheterna med tjänsten och tror på dess utveckling. Att de överlag är så entusiastiska till tjänsten kan dock delvis bero på att det är en ny företeelse som inte använts mycket och därigenom inte satts på ordentliga prov. Eftersom användningen av tjänsterna har varit begränsad så kan vi inte heller dra för stora slutsatser av resultaten men vi finner ändå att användarna är positiva till förändring och förnyelse i biblioteksvärlden. De flesta är positiva till att utvecklingen går framåt och biblioteken anpassar sig till dagens befintliga teknik och därigenom utökar användarnas möjlighet att utnyttja biblioteken och dess resurser.

Slutsatser vi kan dra efter att ha tittat på den i stort sett färdiga produkten, phibi, är att de flesta i personalen är mer eller mindre positiva till sin nuvarande arbetsituation och det nya referensverktyget. Vi kan också konstatera att den nya kommunikationskanalen upplevs annorlunda gentemot andra medier, såväl av användare som personal. Phibi har visat sig bättre lämpad vid vissa typer av förfrågningar i referenssamtalet och sämre vid andra frågor. Gemensamt för hela personalen och ledningen är besvikelsen över den låga kundanvändningen via phibi.

5.4. Förslag till vidare forskning

Inom ett ämne som detta finns det många infallsvinklar att utgå ifrån. Många möjligheter att arbeta vidare med olika aspekter av phibi finns, vi väljer dock att enbart presentera ett fåtal. Det skulle vara mycket intressant att göra en större användarstudie och genom djupare intervjuer med användarna finna vad de anser om tjänsten och vad de skulle vilja ha ut av den. Det skulle också vara möjligt att studera den marknadsföring som snart påbörjas och se hur det kan komma att påverka tjänsten och arbetet med denna. Att enbart se till hur arbetet nu

¹⁷⁹ Johansson, Barbro (1997). s. 47-48.

¹⁸⁰ Meola & Stormont (1999). s. 36.

¹⁸¹ Shaw, Elisabeth (April, 1996). *Real-time reference in a MOO: Promise and problems*. [2001-02-01].

fungerar efter tjänstens införande och se till endast enskilda aktörer är också en möjlig väg. Även den interna kommunikationens utveckling i och med phibi skulle kunna utvecklas och arbetas djupare med. Den tekniska utformningen av phibi och dess gränssnitt har stora möjligheter att bli en egen uppsats med syfte utifrån användaranpassningen. Hur biblioteksvärlden ställer sig till en tjänst som denna och hur den tas emot av dessa aktörer skulle även vara intressant att studera. Vi hoppas att vi genom denna uppsats väckt ett intresse för tjänster som phibi, vilka vi tror kommer få allt större genomslagskraft inom olika områden, och att vi genom detta stimulerat till vidare forskning inom detta och närliggande områden.

6. Sammanfattning

Vårt syfte med denna magisteruppsats var att undersöka Arbetslivsbibliotekets interaktiva referenstjänst online, phibi. Vi ville se vad Ai ville åstadkomma när de skapade den interaktiva referenstjänsten online, hur Ai gick tillväga när de realiserade phibi och hur följderna och konsekvenserna av phibis införande blev? Detta valde vi att analysera utifrån följande frågeställningar:

- Vilka motiveringar och drivkrafter låg bakom tjänsten, hur har chef och initiativtagare resonerat?
- Vilka förväntningar fanns hos personalen?
- Hur gick Arbetslivsbiblioteket tillväga när de införde den första publika interaktiva referenstjänsten online?
- Vilka följder och konsekvenser har phibi medfört ur chef och initiativtagares synvinkel?
- Vad har förändrats för personalen sedan phibi infördes och vad anser de nu om tjänsten?
- Vad har tjänsten betytt för dess användare och vad anser de om tjänsten?

Vi har studerat fallet phibi ur olika aktörsgruppers synvinklar och därigenom försökt skapa oss en helhetsbild. Dock har vi blivit tvungna att göra en mängd avgränsningar för att få en mer hanterlig mängd information att arbeta med. Avgränsningarna har inneburit att vi inte tagit oss an den tekniska biten av phibi och inte heller gränssnittet och dess utformning. Det som intresserar oss är den förändring och de kommunikationsmöjligheter som phibi medfört.

Vi valde att arbeta med en fallstudie som metod då vi ser phibi som en företeelse i en given kontext vid en särskild tidpunkt. För att skapa en helhet av phibi ville vi undersöka information från en mängd håll, dock stötte vi på problem med att ta del av intern dokumentation på Ai då inget av det nedskrivna fanns tillgängligt för oss.

Vårt material har vi samlat in genom såväl intervjuer med personal, chef och initiativtagare på Ai som genom enkäter vända till användarna av tjänsten. Intervjuerna utfördes på Arbetslivsbiblioteket i Stockholm under tre dagar i mars. Enkäterna har vi lagt ut på Ai:s hemsida och därigenom försökt fånga upp användarna och deras uppfattningar om phibi, med detta stötte vi dock på problem då vi inte fick in särskilt många svar på enkäterna. Vår uppfattning var dock att det var väl värt ett försök att via Internet utföra en enkätundersökning då vi tror att det kommer att användas i allt större utsträckning i framtiden.

Vi har endast funnit ett fåtal studier gjorda inom vårt område, då den tidigare forskningen är ytterst begränsad. Att det inte finns något skrivet inom vårt område har lett till att vi varit tvungna att plocka ihop delar från andra områden och applicera på vårt fall.

Kommunikationsperspektivet och förändringsperspektivet har varit de två huvudperspektiv vi arbetat utifrån. Kommunikation är en företeelse som ständigt sker omkring oss och därmed är vi alla i behov av olika verktyg att kommunicera med. Vilket verktyg som används i kommunikationen med andra människor varierar utifrån vilken situation man befinner sig och vilka behov och syften man har. I detta fall sker kommunikationen genom ett referenssamtal, som genom den nya tekniken till viss del förändrat karaktär. Förändring är viktigt för utvecklingen, såväl för den enskilde personen som för en organisation. Att något förändras behöver dock inte innebära att någonting förbättras.

Den första delmomentet av vår problemformulering kretsar kring de motiv och drivkrafter som från chefens och initiativtagarens sida låg bakom tjänstens uppkomst. Det gick att urskilja ett flertal aspekter kring motiven och drivkrafterna vilket gjorde att vi sammanförde dessa i tre motiv. Dessa var kommunikationsmotivet, innovationsmotivet och integrationsmotivet. Kommunikationsmotivet visade sig vara det mest framträdande med en stark vilja av att öka kommunikationen gentemot kunderna och skapa en dialog. Att vara nyskapande och innovativ var även det ett starkt motiv. Integreringen av den nya tekniken i organisationen och möjligheten att ge personalen en kompetensutveckling spelade även in i de drivkrafter som fanns. Att få möjligheten att sammanföra dessa motiv och utifrån detta skapa ett nytt kommunikationsverktyg var grundläggande för tjänstens införande. Första delen speglar även de förväntningar som personalen hade inför phibis tillkomst. Förväntningarna var överlag relativt diffusa från personalens sida, de hade svårt att formulera sina tankar kring tjänsten innan den infördes. Detta kan delvis bero på den tid som förflutit sedan införandet men även på ett visst ointresse inför förändringar. Dock framkom det ett flertal positiva uppfattningar, de såg det som intressant att få prova på något nytt men var samtidigt oroliga över hur det skulle påverka det dagliga arbetet.

Hur själva genomförandeprocessen och realiserandet av tjänsten gick till behandlas i den andra delen av problemformuleringen. Skapandet av phibi har inneburit en period av många delmoment, från att en projektansökan skrevs och en projektgrupp tillsattes till att en intern testperiod genomfördes och projektet sjuksattes. De moment som vi genom våra intervjuer med chef och initiativtagare funnit mest centrala har varit utbildningen av personalen och förankringen av projektet hos dessa. Utbildningen var nödvändig att genomföra då tekniken varit helt ny för de flesta i personalen och en diskussion kring referensservicen i stort var nödvändig. Förankringen skedde enligt chef och initiativtagare på ett sätt som bäddat för öppenhet och möjlighet för personalen att uttrycka sina tankar kring projektet. Uppfattningen var också att förankringen har fungerat väl och att motiveringen av personalen lyckats. Antagandet att inte alla i personalen uttryckt sina uppfattningar särskilt om de varit negativt inställda fanns dock från chef och initiativtagare.

Personalen har uppfattat sin roll och delaktighet i processen som såväl problematisk som förtjänstfull. Utbildningen har överlag ansetts som relevant och givande. Personalen har inte varit helt negativt inställda till införandet av phibi utan snarare upplevt det som att man inte haft tillräcklig insyn i arbetet och inte fått tillräcklig information. Det har inte skett så mycket diskussioner och inte funnits så stort utrymme för att ge synpunkter och kommentarer. Delar av personalen tar dock delvis på sig skulden för att inte detta skett, de har funnit att det kan vara svårt att föra fram sina synpunkter till överordnade. Graden av personligt intresse har också spelat in i förankringsprocessen. Dock har delar av personalen uppfattat sin roll i processen som förtjänstfull och informationsflödet mellan ledning och personal som bra och givande.

Den tredje och sista delen av problemformuleringen rör hur tjänsten uppfattas efter införandet, vilka följderna och konsekvenserna har blivit. Detta utifrån såväl chef och initiativtagare som personal. Här har även ett moment kretsats kring de användare av tjänsten som vi kommit i kontakt med och deras uppfattningar om phibi. Phibi har blivit det kommunikationsverktyg och den ökade möjlighet för användarna att komma i kontakt med biblioteket som eftersträvades. De följder och konsekvenser som chef och initiativtagare har funnit starkast upplevda efter tjänstens införande har varit organisatoriska, produktfunktion och kundanvändning. Personalens reaktioner på tjänstens införande har delats in i kategorier med likadana namn men med ett tillägg med kategorin kommunikation. Organisatoriskt sett så har

tjänsten inneburit mer schemaläggning och att personalen blivit mer bundna till sin arbetsplats. Produkten är i stort sett färdig utformad men kan komma att vidareutvecklas. Tekniken ses dock redan som suverän av majoriteten. Den relativt låga kundanvändningen har upplevts negativt av såväl chef och initiativtagare som personalen. De hade förväntat en betydligt större anstormning av kunder och besvikelsen över att detta inte skedde är stor. Dock har det uppfattats som att de kunder som hittat till tjänsten verkar nöjda men inte utnyttjar den i så hög grad som de skulle kunna. Personalens uppfattning om kommunikationen kretsar kring de likheter och skillnader som finns gentemot andra kommunikationssätt som finns. Referenssituationen jämförs och uppfattningarna går isär på om och hur den har förändrats. Det framgår att man överlag saknar den personliga kontakten och möjligheten att utvinna information ur ickeverbala tecken.

Phibi har varit ett lyckat projekt i utformandet av ett nytt kommunikationsverktyg men vägen dit har inte varit enkel och likadan för alla inblandade. Man kan i flera skeden se att chefens och initiativtagarens åsikter och tankar skiljer sig från de som personalen uttryckt. Detta är en tydlig markering av att de befinner sig i olika positioner och ser phibi och arbetet med phibi ur olika vinklar.

Utifrån undersökningens resultat förefaller phibi vara ett välfungerande verktyg i kommunikationen mellan biblioteket och användarna. Det kan dock behöva utvecklas mer och genom en effektiv marknadsföring få fler användare för att kunna växa och bli ett konstant komplement till den traditionella referensservicen.

7. Käll- och litteraturförteckning

7.1. Tryckta källor

Ahrenfelt, Bo (1995). *Förändring som tillstånd*. Lund; Studentlitteratur.

Allén, Sture & Selander, Einar (1985). *Information om information*. Lund: Studentlitteratur.

Allwood, Carl Martin (1998). *Människa- datorinteraktion Ett psykologiskt perspektiv*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Angelöw, Bosse (1991). *Det goda förändringsarbetet Om individ och organisation i förändring*. Lund: Studentlitteratur.

Dimbleby, Richard & Burton, Graeme (1997). *Oss emellan: Mellanmänsklig kommunikation*. Lund: Studentlitteratur.

Dimbleby, Richard & Burton, Graeme (1999). *Kommunikation är mer än bara ord*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Eichler, Linda & Halperin, Michael (2000). LivePerson: Keeping reference alive and clicking. *Econtent The magazine of electronic research and resources*. nr. 3 s. 63-66.

Fiske, John (1994). *Kommunikationsteorier: En introduktion*. 3. uppl. Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Informationsteknologin – Vingar åt människans förmåga Betänkande av IT-kommissionen (1994). (Statens offentliga utredningar (SOU), 1994:118). Stockholm: Fritzes.

Johansson, Barbro (1997). Träffpunkt cyperspace. *Ljuskården*. nr. 17, s. 45-62.

Krag Jacobsen, Jan (1993). *Intervju: Konsten att lyssna och fråga*. Lund: Studentlitteratur.

Lancaster, F.W. (1986). The impact of technology on the use of information sources. I Ingwersen, Peter, Kajberg, Leif & Mark Pejtersen, Annelise, ed. *Information technology and information use: Towards a unified view of information and information technology*. s. 5-10. London: Taylor Graham.

Litton, Gunilla & Litton, Jan (1998). *Kommunikationshandboken för Internet*. Malmö: Liber Ekonomi.

Meola, Mark & Stormont, Sam (1999). Real-time reference service for the remote user: From the telephone and electronic mail to Internet chat, instant messaging, and collaborative software. *The reference librarian*. nr. 67/68, s. 29-40.

Merriam, Sharan B. (1994). *Fallstudien som metod*. Lund: Studentlitteratur.

Nya tider, nya förutsättningar... Betänkande av IT-kommissionen (1998). IT-kommissionens rapport 8/98. (Statens offentliga utredningar (SOU), 1998:65). Stockholm: Fritzes.

Schneider, Karen G. (2000). Internet librarian: The distributed librarian: Live, online, real-time reference. *American Libraries*, nr. 10, s. 64.

Stalker, John C. (1999). Reference: Putting users first. I Montanelli, Dale S. & Stenstrom, Patricia F., ed. *People come first: User-centered academic library service*. (ACRL Publications in Librarianship, no. 53). s. 79-92. Chicago: Association of College and Research Libraries.

Sutton, Ellen D. & Edmonds Holt, Leslie (1995). The Reference Interview. I Bopp, Richard E. & Smith, Linda C., ed. *Reference and information services*, 2. ed. s. 36-54. Englewood, CO, USA: Libraries Unlimited, Inc.

Söderström, Magnus (1983). *Organisationsteoretiska perspektiv*. Stockholm: Liber förlag.

Tengström, Emin (1998). *Hur förändras våra livsvillkor? En kritisk betraktelse av K-samhället, IT-samhället och kunskapssamhället*. Stockholm: Rabén Prisma.

Their, Siv (2000). *Att leda lärande och förändring*. Helsingfors: Pro Futura.

Toffler, Alvin & Toffler, Heidi (1997). *Tredje vågens samhällsbygge*. Stockholm: Svenska förlaget.

Widgren, Lillemor (1977). *Referensarbete*. 2. uppl. Lund: Bibliotekstjänst.

7.2. Elektroniska källor

Arbetslivsinstitutet (okänt). *Om Arbetslivsinstitutet*. <http://www.niwl.se/arbetslivsinstitutet/> [2001-02-05].

Arbetslivsbiblioteket (2001-02-09). *Arbetslivsbiblioteket*. <http://www.niwl.se/bibl/> [2001-03-05].

IT-kommissionen (2001-01-08). *Välkommen till IT-kommissionen*. <http://www.itkommissionen.se/> [2001-02-28].

Kungl. Biblioteket/BIBSAM (2000-12-08). *Ansvarsbibliotekssystemet*. <http://www.kb.se/bibsam/ansvbibl/ansvbibl.htm> [2001-02-27].

McKeefry, Hailey Lynne (2000-07-10). Can we chat? Chat technology brings the human touch to online service. *VarBuisness* nr.1614. <http://www.techweb.com/se/directlink.cgi?VAR2000710S0010> s. 1 [2001-01-30].

mIRC Co. Ltd. (Vonck, Tjerk webbansvarig) (2001-03-09). *IRC Frequently Asked Questions*. <http://www.mirc.com/ircintro.html> [2001-03-14].

Pearson, John (Sep. 2000). Talking Web Sites. *Webtechniques*. <http://www.webtechniques.com/archives/2000/10/stratrevu2/> [2001-01-30].

Shank, Gary (1995-03-03). *Abductive multiloguing. The semiotic dynamics of navigating the Net*. <http://www.uni-koeln.de/themen/Internet/cmc/text/shank.93a.txt> [2001-03-27].

Shaw, Elisabeth (April, 1996). *Real-time reference in a MOO: Promise and problems*. <http://www-personal.si.umich.edu/~ejshaw/research2.html> [2001-02-01].

Sloan, Bernie (1997). *Service Perspectives for the digital library: Remote reference services*. <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-ref.html> [2001-02-01].

7.3. Otryckta källor

38 enkäter finns i uppsatsförfattarnas ägo.

Intervjuer med 11 stycken ur personalen på Arbetslivsbiblioteket, utförda mellan den 7-9 mars 2001. Intervjuerna finns inspelade på kassetband i uppsatsförfattarnas ägo.

Intervju med Christer 2001-03-08.

Intervju med Ingrid 2001-03-07.

Intervju med P1 2001-03-09.

Intervju med P2 2001-03-08.

Intervju med P3 2001-03-09.

Intervju med P4 2001-03-07.

Intervju med P5 2001-03-07.

Intervju med P6 2001-03-08.

Intervju med P7 2001-03-08.

Intervju med P8 2001-03-07.

Intervju med P9 2001-03-09.

Samtal med T 2001-03-07.

8. Bilagor

Bilaga 1 Enkätformulär

Hej!

Vi är två studenter på Bibliotekshögskolan i Borås, som håller på att skriva vår magisteruppsats om Arbetslivsbibliotekets chattjänst phibi. Vi skulle uppskatta om Du tog Dig tid att svara på några frågor kring denna tjänst och Din användning av den. Svaren kommer att behandlas konfidentiellt. Enkäten kommer inte läsas av personalen på Arbetslivsbiblioteket förrän svaren sammanställts i uppsatsen, där de är anonymiserade.

Använder Du chattjänsten phibi i egenskap av:

- Privatperson
- Student
- Anställd inom organisation/företag, inom vilket verksamhetsområde?.....
- Forskare
- Annat:

Hur ofta använder Du phibi?

- Detta är första gången
- Flera gånger per dag
- 1 gång om dagen
- Varje vecka
- Varje månad
- Annat:

Hur fann Du denna tjänst? Hur upptäckte Du att den existerade?

.....
.....
.....

I vilket syfte använder Du phibi? Vilken sorts information är det Du efterfrågar?

.....
.....
.....

Hur gick Du tillväga för att få svar på den här informationen innan phibi fanns?

.....
.....
.....

Vad tycker Du om den här typen av kundservice jämfört med service per telefon, e-post och personligt möte med bibliotekarie?

.....
.....
.....

Hur tycker Du att tjänsten fungerar? Känner Du dig hjälpt? Varför/Varför inte?

.....
.....
.....

Har Du några funderingar kring utveckling och förbättring av tjänsten?

.....
.....
.....

Skulle vi eventuellt kunna få kontakta Dig via e-post för vidare frågor/diskussion kring tjänsten? Om ja, var vänlig skriv Din e-postadress nedan.

.....

Tack för Din medverkan!
Mvh Maria Hultqvist och Johanna Adamsson

Om Du har några vidare funderingar, frågor eller vill tillägga något så är Du välkommen att kontakta oss per e-post; johanna.adamsson@bhs.utb.hb.se

Bilaga 2 Intervjuguide Personal

Ålder?

Kön?

Arbetsuppgifter?

Vad innebär phibi för dig? Vad är phibi?

Var du inblandad i utformandet av phibi?

Vad tyckte du om idén när du först fick höra talas om phibi?

Vad hade du för förväntningar på phibi?

Berätta om hur ditt "skift" ser ut;

Hur många användare brukar dyka upp under ett skift?

Vad är de vanligaste frågorna?

De gånger du inte kunnat svara på någon fråga, har du hanterat det annorlunda än om det varit telefonsamtal eller personligt möte?

Hur fungerar samarbetet mellan bibliotekarierna om ni är flera inloggade samtidigt?

Hur har arbetet med phibi förändrat det dagliga arbetet?

Har dina övriga arbetsuppgifter förändrats?

Hur fungerar tjänsten i integration med det övriga arbetet?

Går det att arbeta med andra uppgifter samtidigt?

Tar phibi tid från andra uppgifter?

Hur har referenssituationen förändrats gentemot personligt möte? Telefon?

Vad tycker du om tjänsten? Positivt/negativt?

Hur har den motsvarat dina förväntningar?

Hur skulle du vilja vidareutveckla tjänsten?

Finns det ytterligare mål att uppnå?

Tycker du att tjänsten har förändrat attityden kring referensarbete hos personalen?

Om nu marknadsföringen kommer igång vad tror du det kan innebära för phibi?

Vad tror du om framtiden för denna typ av tjänst på bibliotek??

GLÖM INTE!! Namn, telefonnummer och mail!!

Bilaga 3 Intervjuguide Ledning

Ålder?

Kön?

Arbetsuppgift?

Vad ville man, vad gjorde man, hur blev det?

Var kom idén ifrån? Vem, var och varför?

Hur och när började arbetet med phibi?

Varför ville man ha en sådan här tjänst?

Vilka motiveringar låg bakom beslutet att starta upp tjänsten?

Vad ville man uppnå med phibi?

Vilka förväntningar hade man på phibi?

Hur lång tid tog det att utveckla tjänsten?

Skedde det någon förankring på högre nivå? Hur och var?

Hade det varit möjligt att genomföra detta projekt utan ekonomiskt stöd från bibsam?

Hur såg planeringsprocessen ut?

Hur gick man sedan praktiskt tillväga?

Hur introducerades tjänsten till de anställda?

Hur ändrades arbetet för de inblandade?

Hur har phibi förändrat arbetet i organisationen? Schemaläggning, arbetstimmar, arbetsfördelning bland personalen, budget...

Hur har tjänsten fungerat, sett ur ledningens perspektiv?

Hur har personalens respons/reaktion varit?

Vilka problem har man stött på?

Har tjänsten uppfyllt de förväntningar man hade?

Har tjänsten medfört något man inte räknat med?

Hur är kundernas reaktion på phibi?

Vad tror du att marknadsföring av tjänsten kommer att innebära?

Vad finns det för tankar kring vidareutveckling av tjänsten?

Vad tror du allmänt om framtiden för den här typen av tjänst?

GLÖM INTE!! Namn, telefonnummer och mail!!

Bilaga 4 Intervjuguide Initiativtagare

Ålder?

Kön?

Arbetsuppgifter?

Varifrån kom idén till phibi?

Inspiration, intryck av andra liknande tjänster i t.ex. USA?

Vad ville du uppnå med phibi?

Varför trodde du att en tjänst som denna skulle passa på ett bibliotek?

Hur motiverade du användningen av en tjänst som phibi på bibliotek?

Hur kom det sig att det var Arbetslivsbiblioteket som nappade på idén?

Hade du funderat länge över tjänsten innan den praktiskt genomfördes?

Hur gick arbetet med phibi praktiskt tillväga?

Vilka förväntningar hade du på phibi?

Hur lång tid tog det att utveckla tjänsten?

Hur såg planeringsprocessen ut?

Har personal och ledning varit öppna för idén?

Hur uppfattar du personalens och ledningens inställning till phibi? Innan och efter?

Har tjänsten motsvarat förväntningarna du hade?

Har du stött på några problem? Med personal, ledning, användare eller tjänsten i sig?

Har phibi medfört något du inte räknat med?

Skulle du ha gjort något annorlunda idag om du visste det du vet nu?

Hur skulle du vilja vidareutveckla tjänsten?

Finns det ytterligare mål att uppnå?

Tycker du att tjänsten har förändrat attityden kring referensarbete hos personalen?

Om nu marknadsföringen kommer igång vad tror du det kan innebära för phibi?

Vad tror du om framtiden för denna typ av tjänst på bibliotek??

GLÖM INTE!! Namn, telefonnummer och mail!!