

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
VID BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN  
2006: 3  
ISSN 1404-0891

# Bibliotekariens val av informationsresurs

En studie av nio folkbibliotekariers arbete med tio referensfrågor

BARBRO LINDBERG



HÖGSKOLAN I BORÅS

© **Barbro Lindberg**

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats  
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: Bibliotekariens val av informationsresurs.  
En studie av nio folkbibliotekariers arbete med tio referensfrågor

Engelsk titel: The librarian's choice of information resources.  
A study of the work of nine public librarians with ten reference questions

Författare: Barbro Lindberg

Kollegium: 2

Färdigställt: 2005

Handledare: Jan Buse

Abstract: The aim of this thesis was to study librarians' approach upon reference questions and available resources and also to find out if there is any connection between the nature of the reference question and the choice of resource. The purpose was also to give a deeper understanding of the reference work. Nine librarians were given ten reference questions and their reference work was tape recorded. The study was completed with seven interviews sent by email. Some of the reflections were "translated" under the headlines of form, subject, time, language and availability. Various connections between the information searched for in a reference questions and the choice of resource were discussed. The information searched for was defined according to general terms such as focus, dynamism and complexity but also according to subject. One of the opinions offered was that the web was a good source for an unusual subject and/or a narrowly defined less serious subject since there seldom is enough material about these subjects to be found in the library. New phenomena not yet covered by literature were also suitable for a search on the web, with the help of a search engine, or in the newspaper archive. Specific search terms and phrases increased the inclination to use a search engine. Browsing tools were used to search for the official home pages and official databases and also in search for information about a more clearly defined subject. The libraries' own material was primarily used, with an exception for official information, for document retrieval.

Nyckelord: referensarbete, folkbibliotek, referensfrågor, sökprocessen, informationsresurs, sökmotor, sökverktyg, referenskällor

*Ett stort tack till de bibliotekarier som gjorde denna uppsats möjlig genom att ställa upp med sin tid och kunskap.*

# Innehållsförteckning

<b>1 INLEDNING</b> .....	<b>1</b>
1.1 PROBLEMFÖRMULERING, SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	2
1.4 DIPOSITION AV UPPSATSEN.....	3
<b>2. METOD</b> .....	<b>3</b>
2.1 URVAL.....	4
2.2 AVGRÄNSNINGAR.....	5
2.3 EMPIRISK UNDERSÖKNING.....	5
<b>3 TIDIGARE UNDERSÖKNINGAR</b> .....	<b>7</b>
<b>4 SÖKPROCESSEN</b> .....	<b>11</b>
4.1 VAL AV RESURS .....	13
<b>5 REFERENSFRÅGOR</b> .....	<b>15</b>
<b>6 RESURSER</b> .....	<b>16</b>
6.1 VERKTYG.....	17
6.1.1 Bibliografier.....	17
6.1.2 Bibliotekskataloger.....	17
6.1.3 Index och referatpublikationer.....	18
6.1.4 Sökmotorer på webben.....	18
6.1.5 Metasöktjänster.....	19
6.1.6 Webbguides.....	19
6.2 KÄLLOR .....	20
6.2.1 Källor för snabb faktainformation.....	20
6.2.2 Offentliga dokument och statistiska källor.....	21
6.2.3 Böcker och artiklar.....	21
6.2.4 Webbdokument.....	21
6.2.5 Andra källor.....	22
<b>7 RESULTAT</b> .....	<b>22</b>
7.1 REDOVISNING AV INTERVJUUNDERSÖKNINGEN.....	22
7.2 REDOVISNING AV INTERVJUFRÅGORNA.....	29
<b>8 ANALYS</b> .....	<b>36</b>
8.1 HUR RESONERAR BIBLIOTEKARIER OM REFERENSFRÅGOR I ARBETE MED DEM?.....	36
8.2 HUR RESONERAR BIBLIOTEKARIER OM RESURSERNA I ARBETE MED REFERENSFRÅGOR?.....	44
8.3 HUR KAN SAMBANDET MELLAN REFERENSFRÅGOR OCH RESURSER SE UT ?.....	50
<b>9 SLUTSATSER OCH DISKUSSION</b> .....	<b>55</b>
<b>10 SAMMANFATTNING</b> .....	<b>59</b>
<b>KÄLLFÖRTECKNING</b> .....	<b>63</b>
Bilaga 1.....	67
Bilaga 2.....	68
Bilaga 3.....	96

# 1 Inledning

Att uppfylla människors informationsbehov är mycket stimulerande och intressant vilket jag själv kan intyga efter arbete i informationsdisken i ett folkbibliotek, där det är lika roligt att lyckas som frustrerande att behöva leta länge med magert resultat. Var skall jag börja mitt sökande? Vilken informationskälla är lämpligast för den aktuella frågan? Med min korta erfarenhet kändes det som att famla i mörker och med min bakgrund som lärare inom den mer strukturerade naturvetenskapen kände jag behov av någon form av analytiskt tillvägagångssätt. Detta väckte mitt intresse för hur andra bibliotekarier resonerar när de väljer informationskällor vid arbete med referensfrågor i informationsdisken. I Svensk Biblioteksförerings rekommendationer för referens- och informationsarbete (2004) betonas bland annat vikten av att, vid en fråga, beakta alla tänkbara informationskällor oavsett medium och att välja relevanta källor. Hur bedömer man vad som är en relevant källa för en speciell fråga?

Denna uppsats kommer, med hjälp av autentiska referensfrågor, att undersöka hur bibliotekarier resonerar kring referensfrågor och de informationsresurser som används.

Flera förändringar under senare år kan ha påverkat förutsättningarna för informationsarbete i biblioteken. Organisationen av arbetet i informationsdisken kan ha betydelse för hur mycket erfarenhet en bibliotekarie har möjlighet att skaffa sig i sitt arbete. En intervjuundersökning på mellanstora folkbibliotek visade att verksamheten planerades för att de flesta bibliotekarier hade något pass i månaden i informationsdisken. Författarna menade att det är tveksamt om en bibliotekarie kan hålla sig ajour med alla nya källor om man endast tjänstgör några gånger per månad. Tidspressen bidrog också till att bibliotekarierna hade mindre tid över att arbeta med utvecklingsfrågor utöver det dagliga arbetet (Thórsteinsdóttir & Hultgren, 1999 s. 67-82).

En annan faktor som har påverkat förutsättningarna i informationsarbetet är att tillgången till Internet har ökat antalet källor till en nivå där det kan vara svårt att få överblick. Källorna som tidigare bestod av ett relativt fast bestånd av referensböcker har under åren kompletterats med online-databaser, cd-rom och Internet. Detta har på många sätt gjort arbetet effektivare och enklare men också i viss mån svårare med ett mer föränderligt och mångskiftande material att arbeta med. Problemet idag är därför inte tillgången på relevanta källor utan mer att veta vad som finns eller hur man kan utnyttja dem. Valet står inte bara mellan olika informationskällor utan också mellan de verktyg som är lämpliga att använda för att finna källorna. Källor och verktyg kan båda sägas fungera som resurser vid arbetet med referensfrågor. Valet av resurs kan för en bibliotekarie därför bli tudelat: Kan ett webbdokument vara en lämplig källa för referensfrågan? Är en sökmotor eller en webbguide bästa verktyget att hitta den?

Valet av resurs är beroende av referensfrågan och Svensk Biblioteksförening påpekar vikten av att föra en dialog med frågeställaren för att referensfrågan omfattning, aktualitet och djup skall vara klarlagd innan eventuella resurser övervägs. Frågorna som ställs i informationsdisken kan vara av olika slag som exempelvis administrativa frågor, frågor på biblioteksbeståndet, frågor efter data (faktafrågor) eller frågor efter informationsmaterial i ett visst ämne (ämnesfrågor). Endast faktafrågor och ämnesfrågor är intressanta för denna uppsats. Vid faktafrågor där man söker ett specifikt svar är sökandet slut när svaret är funnet. Vid ämnesfrågor finns inget naturligt slut och materialet måste även anpassas till individens behov i fråga om djup, aktualitet och omfattningen.

Om nu resurserna i arbetet med referensfrågorna blivit många och skiftande har det kanske blivit än viktigare att kunna använda ett analyserande tankesätt för att försöka se ett samband mellan frågan och tillgängliga resurser. Sherrer (1996) menar att det hos bibliotekarier i dag efterfrågas en analytisk och kreativ förmåga att kunna hitta information när man inte har en aning om hur man skall bära sig åt. Det gäller att kunna bryta ned referensfrågor till hanterbara logiska delar och sedan ha förmågan att se samband mellan själva ämnet och de organisatoriska verktyg och resurser som finns tillgängliga (s. 15).

Grandsjö & Hörnlunds (2003) fann i sin enkätundersökning att många bibliotekarier saknade motiveringar eller hade praktiska motiv i sina val av söktjänster på webben. Bristen på motiveringar tolkade de som att det är svårt och att detta inte alltid är genomtänkt. De ansåg att det fanns risk för att det går slentrian i användandet (s. 73). De påpekade också att valet av sökverktyg är beroende av både frågans karaktär och användarens behov även om de i sin uppsats inte tagit med den aspekten (s. 71). Beror deras resultat på att undersökningen gjordes i form av en enkät där motiven vid val av sökverktyg saknade koppling till både referensfrågor och användares behov? Kommer resonemangen se annorlunda ut om bibliotekarier får välja bland tillgängliga resurser utifrån autentiska referensfrågor?

## **1.1 Problemformulering, syfte och frågeställningar**

Bibliotekariens arbetsuppgift i informationsdisken är att, utifrån en referensfråga, ta fram korrekt information på rätt nivå och i lagom mängd. Att välja en för ändamålet relevant resurs hör till professionen. Det stora utbud av skiftande resurser som finns idag tillsammans med sämre möjligheter till förkovran och praktik kan bidra till att det tar längre tid att lära sig behärska dem ute på biblioteken. Informationsarbetet har alltså på många sätt förändrats de senaste tio åren med bland annat nya elektroniska resurser. Idag har dock många bibliotekarier en längre erfarenhet av att använda dessa resurser vid informationsarbete och kan därför bättre bedöma deras fördelar och nackdelar i förhållande till andra resurser i den praktiska verkligheten. Den erfarenhet av arbete med referensfrågor och resurser som finns på folkbiblioteken vore därför av intresse att ta del av och ta till vara. De riktlinjer för informationsarbete som Biblioteksförbundet ger ut är summariska och ger liten vägledning. Frågan är om det går att utröna något samband mellan referensfrågor och de resurser som används i folkbiblioteken idag. Skulle det i så fall kunna ge vägledning eller är arbetet med referensfrågor alltför personligt och irrationellt för att det ska vara möjligt att hitta några allmänna mönster.

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur bibliotekarier använder sina resurser idag, vad som påverkar bedömningen av dessa som relevanta och hur de motiverar användningen av dem. Avsikten är även att utifrån detta se om några samband mellan referensfrågors natur och val av resurser kan göras.

Utifrån syftet med uppsatsen ställs följande frågor:

- Hur resonerar bibliotekarier om referensfrågor i arbete med dem?
- Hur resonerar bibliotekarier om resurserna i arbete med referensfrågor?
- Hur kan sambanden mellan referensfrågor och resurser se ut?

## 1.4 Diposition av uppsatsen

Efter det inledande kapitlet följer metodavsnittet som inleds med en metoddiskussion där den valda metoden för datainsamling motiveras och fortsätter med en beskrivning av det urval av informanter och referensfrågor till undersökningen som gjordes. Undersökningens genomförande beskrivs detaljerat för att läsaren bättre ska kunna bedöma resultaten. I tredje kapitlet redovisas ett urval av tidigare undersökningar som handlar om att välja resurser vid informationssökning där en del är intressanta ur metodsynpunkt och andra för att visa på ett urval tidigare undersökningsresultat. Kapitel fyra, fem och sex vill ge bakgrundsinformation och är tänkt att öka läsarens förståelse av de begrepp och uttryck som används i uppsatsen. Kapitel fyra som behandlar sökprocessen är tänkt att ge en översiktlig beskrivning av denna process för att sätta in det intressanta moment som innefattar val av resurs i sitt sammanhang. Vidare redovisas några författares synpunkter på detta val. I kapitel fem redogörs för olika typer av kategoriseringar av vanliga referensfrågor på ett bibliotek. Dessutom ges några exempel på hur referensfrågor kan analyseras inför en informationssökning. I kapitel sex redogörs för de resurser som finns att tillgå på de flesta folkbibliotek indelade i verktyg och källor. Verktyg används för att söka efter lämpliga informationskällor och är numera oftast elektroniska. Källorna utgörs mestadels av olika dokumentkategorier. I detta kapitel beskrivs olika typer av verktyg och källor samt deras användningsområden vilket är tänkt att underlätta för läsaren att följa med vid redovisning av resultaten av undersökningen. Kapitel sju ger en resultatsammanfattning av intervjuundersökningen och en redovisning av svaren på de intervjufrågor som skickades med e-post till bibliotekarierna. De utskrivna texterna från inspelningarna vid undersökningen bifogas som bilaga två. I kapitel åtta analyseras resultaten och de två första frågeställningarna besvaras med utgångspunkt från resultaten av undersökningen, intervjufrågorna och från material i bakgrundskapitlet. I den tredje frågeställningen görs också jämförelser med resultat från tidigare undersökningar. Uppsatsens nionde kapitel innehåller intressanta iakttagelser, vissa slutsatser och en diskussion om uppsatsens genomförande samt tankar om vidare forskning. En sammanfattning av uppsatsen finns i kapitel tio.

## 2. Metod

Grogan (1992) menar att en giltig teori i referensarbete ska vara förståelig vilket innebär att alla delar ska beskrivas och den ska formas som en helhet. Det första steget, anser han, är kanske inte att utveckla en universalmodell utan en serie av ofullständiga kontextberoende modeller som speglar olika delar av processen. Genom användning av idéer/tankar som är baserade på erfarenhet och fältobservationer kan arbetet och konsten utvecklas till en disciplin eller bransch av vetande (s.182f). För att utveckla en praktik behöver alltså erfarenheter tas till vara vilket är min utgångspunkt när jag vill studera delar av sökprocessen och därigenom kunna ta del av tankar och erfarenheter hos bibliotekarier. Att undersöka processer snarare än produkter eller resultat är något som karakteriserar det kvalitativa perspektivet där människan oftast är det huvudsakliga instrumentet (Backman 1998, s. 48).

Mina frågeställningar syftar till att undersöka hur bibliotekarier resonerar om referensfrågor, sina resurser och sambandet mellan dessa vilket kräver detaljerad information byggd på bibliotekariers erfarenheter. Denscombe (2000) menar att intervjuer är lämpliga för datainsamling om man önskar mer djupgående insikter i ett ämne men detta begränsar också antalet informanter (s. 132). Med tanke på sökprocessens komplexitet och den starka koppling som finns mellan referensfrågorna, frågeställaren och resurserna kan det vara lämpligt att

genomföra intervjuer och med tanke på tiden blir det ett mindre antal bibliotekarier som intervjuas. Målet för undersökningen är inte heller att ge slutgiltiga och generella svar utan att snarare ge en ökad fördjupning och förståelse för sökprocessen.

Ett annat alternativ vore att göra observationer under ordinarie arbete i informationsdisken, vilket jag avstår ifrån av två skäl. För det första kan många av frågorna vid informationsdisken vara administrativa eller beståndsfrågor som är ointressanta för mina frågeställningar. För det andra är det svårare att ställa följdfrågor samt följa tankeprocessen om bibliotekarien samtidigt för en dialog med en frågeställare i informationsdisken.

Min utgångspunkt är också att tankar kring referensfrågor och resurser samt sambanden mellan dem är lättare att framkalla i ett konkret arbete med autentiska referensfrågor. Intervjuerna blir således ostrukturerade där bibliotekarien får utveckla sina tankar under arbetet med referensfrågorna med liten inblandning från min sida. De frågor jag ställer samtidigt som bibliotekarierna arbetar med referensfrågorna ska så lite som möjligt styra arbetet och tankarna i en viss riktning och är därför inte strukturerade eller desamma för alla bibliotekarier. Denscombe (2000) menar att ostrukturerade intervjuer, där de intervjuade får utveckla sina egna tankar, är ett bättre sätt att undersöka komplexa frågor (s. 135). Min målsättning är även att bibliotekarierna vid undersökningen så lite som möjligt ska uppleva att de utsätts för en kvalitetsgranskning.

Undersökningen kommer att genomföras genom att tio referensfrågor, som är obekanta för bibliotekarierna, presenteras för dem en och en varvid de resonemang som förs under arbetet med referensfrågorna kommer att spelas in. Jag är medveten om att tillvägagångssättet därmed avviker från det vanliga förfarandet vid informationsdisken, som normalt innefattar en inledande dialog eller referensintervju för att klargöra frågeställarens behov, tid och tålamod. De bandade intervjuerna kommer att skrivas ut ordagrant för att möjliggöra en analys. Bibliotekarierna får tillfälle att läsa igenom de utskrivna texterna och rätta till eventuella missförstånd. Texterna kommer att analyseras i inledningsskedet utifrån ett empirinära förhållningssätt där materialet förutsättningslöst granskas för att finna intressanta teman. Widerberg (2002) rekommenderar att man vid de flesta kvalitativa undersökningar hämtar teman från det empiriska materialet men att materialet sedan ofta filtreras genom det teoretiska perspektiv och intresse man har (s. 144f.).

Undersökningen kommer sedan att kompletteras med sju strukturerade intervjufrågor som skickas med e-post till informanterna efter undersökningens genomförande och när den inledande analysen av materialet är klar. Syftet med dessa intervjufrågor är att undersöka om fler informanter kan understödja vissa av de observationer som gjordes vid undersökningen.

## **2.1 Urval**

Undersökningen kommer att innefatta bibliotekarier som arbetar på mellanstora folkbibliotek som, enligt Thórsteinsdóttir & Hultgren (1999), finns i kommuner med fler än 50 000 invånare. Dessa folkbibliotek har oftast större möjligheter att erbjuda informationsservice, menar de (s. 47). Genom att vända mig till de större folkbiblioteken inom dessa kommuner kommer skillnader i bibliotekens tillgång på resurser i viss mån att kunna undvikas. Valet av folkbibliotek beror på föreställningen att dessa får in ett brett spektrum av referensfrågor vilket passar till de resurser som tas upp i uppsatsen. Geografiskt kommer biblioteken vara lokaliserade i Västra Götaland och Halland inom rimligt avstånd från min hemort.

Urvalet av de autentiska referensfrågorna (till intervjuundersökningen) kommer att vara faktafrågor och ämnesfrågor med så stor variation som möjligt i fråga om ämnesområde, komplexitet, djup och aktualitet på referensfrågorna. Dessa referensfrågor kommer huvudsakligen att väljas ut från Fråga bibliotekets arkiv. Fråga biblioteket är de svenska folkbibliotekens gemensamma elektroniska informationstjänst, där ungefär 50 folkbibliotek i Sverige turas om att besvara referensfrågor skickade med e-post till ansvariga folkbibliotek. Jag har även valt ut vissa referensfrågor som jag själv har fått under arbete i informationsdisk och där jag vid dessa tillfällen genomfört en referensintervju med frågeställaren. Tanken är att referensfrågorna ska vara ganska vanliga men inte heller alltför enkla. Referensfrågorna kommer att vara tio till antalet varav hälften faktafrågor med data som svar och hälften ämnesfrågor där material om ett ämne skall tas fram. Vid ämnesfrågorna kompliceras uppgiften av att valet av resurs kan variera på grund av bibliotekariernas olika tolkningar av frågeställarnas behov vilket kräver att referensfrågorna är tydligt formulerade för att undvika alltför skilda tolkningar. Vid undersökningen avgör bibliotekarierna själva när de anser referensfrågan besvarad.

## 2.2 Avgränsningar

Målet med undersökningen är att studera hur bibliotekarier tänker och gör och inte vad de kommer fram till för resultat vilket innebär att ingen kvalitetsbedömning av resultaten på referensfrågorna kommer att göras. Undersökningen kommer inte heller att närmare studera referensintervjuer som normalt ingår vid informationsarbete.

## 2.3 Empirisk undersökning

Jag kontaktade tio folkbibliotek i Halland och Västra Götaland och fick positiva svar från sju stycken. Göteborgs Stadsbibliotek tackade nej med motiveringen att bibliotekarierna arbetade på särskilda ämnesavdelningar. Den första kontakten med bibliotekschefen eller motsvarande togs per telefon för att sedan följas upp med ett brev med mer information om undersökningen (se bilaga 1). Jag bad dem lämna förslag på lämpliga och intresserade bibliotekarier varvid jag tog kontakt med dessa för att avtala en tid för intervjuundersökningen.

Intervjuundersökningen genomfördes hösten 2004. Sammanlagt deltog nio bibliotekarier och två av dessa som arbetade på samma bibliotek ville samarbeta vilket jag samtyckte till. Dessa presenteras således som en person vid undersökningen och personuppgifterna är en syntes av bådas. Personuppgifterna är inte heller tänkta att användas för att göra jämförelser med ålder och erfarenhet utan är mer tänkta som en allmän information till läsaren. Det blev således åtta separata intervjuundersökningar där bibliotekarierna fick var sin kod, som också används i uppsatsen, för att möjliggöra anonymitet. För att ytterligare försvåra identifiering av bibliotekarie är personuppgifterna angivna i olika intervall. Vid intervjuundersökningen medverkade följande personer:

- B1, 35-45 år, 0-5 timmar/vecka i informationsdisken, arbetat i 5-10 år
- B2, 45-55 år, 15-20 timmar/vecka i informationsdisken, arbetat i 5-10 år
- B3, 60-65 år, 10-15 tim/vecka i informationsdisken, arbetat i 35-40 år
- B4, 50-60 år, 15-20 tim/vecka i informationsdisken, arbetat i 20-25 år
- B5, 50-60 år, 10-15 timmar/vecka i informationsdisken, arbetat i 20-25 år
- B6, 50-60 år, 15-20 timmar/vecka i informationsdisken, arbetat i 25-30 år
- B7, 50-60 år, 10-15, arbetat 20-25 år
- B8, 50-60 år, 0-5 timmar/vecka i informationsdisken, arbetat i 20-25 år

En provintervju initierades men bara en referensfråga provades på grund av tidsbrist. Vid själva undersökningen skiftade omständigheterna och i vissa fall satt vi med bokhyllorna nära till hands och för vissa var det en bit att gå vilket kan ha påverkat valet av resurser till webbans fördel. Situationen när någon sitter bredvid och spelar in allt man säger och noterar det man gör blir speciell och kan inte heller riktigt jämföras med en vanlig dag i informationsdisken. Referensfrågorna var många och vissa visade sig vara relativt svåra vilket gjorde att det i bland drog ut på tiden och då arbete väntade för vissa ökade detta på stressen. Varje intervju tog sammanlagt tre till fyra timmar. De fem faktafrågorna tog tillsammans mer tid i anspråk än de fem ämnesfrågorna delvis kanske på grund av trötthet eller tidsbrist men förmodligen också på grund av referensfrågornas natur.

Bibliotekarierna skulle tänka högt och resonera fritt utan alltför mycket inblandning från min sida vilket ledde till att händelseutvecklingen var svår att förutse. Intervjufrågorna vid undersökningen var improviserade och vissa självklara frågor uteblev från min sida vilket upptäcktes senare. Att genomföra undersökningen på det sätt som gjordes fanns det alltså nackdelar med. Fördelarna var att den ringa strukturen och standardiseringen av undersökningen ändå gav utrymme för bibliotekarierna att prata om det som de tyckte var viktigt vid informationsarbete. Tanken var att försöka fokusera intresset kring sambandet mellan dokumentkategori och referensfrågans ämnesområde samt karaktär. Detta visade sig inte fungera fullt ut vid undersökningen och eftersom resultatet blev en mer komplex bild av sökprocessen valdes istället en breddning av frågeställningarna.

De utskrivna intervjuerna utgjorde trettio sidor text (se bilaga 2) som i inledningsskedet lästes utan alltför hård bindning till de preliminära frågeställningar. De första spontana teman som utformades vid genomläsningen delades in i ”strategier” (olika arbetsmodeller och strategiskt tänkande som återkom vid flera referensfrågor), ”övriga faktorer” (omständigheter kring frågeställaren och bibliotekarien som påverkade valet av resurs) och ”resurser” (allmänna tankar kring resurserna). Dessa omedelbara tankar som dök upp vid de första genomläsningarna blev värdefulla i ett senare skede av uppsatsen. För att få en överblick av undersökningsresultatet noterades, för varje referensfråga och bibliotekarie, de resurser som användes (och tänkbara alternativ) tillsammans med en sammanfattning av intressanta yttrande som tillsammans fick bli en del av resultatet. Vid ytterligare genomläsningar befanns tankar kring ”resurserna”, ”övriga faktorer” och ”ämnesområden” vara mest förekommande. Bibliotekariernas resonemang kring resurserna samlades in under andra frågeställningen i analysdelen medan övriga tankar befanns korrelera väl med Katz tankar i avsnittet ”Translation of the Question” (2002b, s. 149-152) och fick således besvara den första frågeställningen i analysdelen.

Våren 2005 när den inledande analysen var klar skickades sju kompletterande intervjufrågor som e-post till informanterna (se bilaga 3) dels för att undersöka om vissa tankar från enskilda bibliotekarier var allmänt förekommande och dels för att få ett fylligare material om eventuella samband mellan referensfrågor och resurser. Alla bibliotekarier besvarade de flesta av mina frågor, några efter en eller två påminnelser. En bibliotekarie besvarade frågorna muntligt per telefon. Intervjufrågorna och svaren på dem redovisas i resultatdelen. Resultaten från undersökningen och intervjufrågorna används för att besvara den tredje frågeställningen om sambandet mellan referensfrågor och resurser.

### 3 Tidigare undersökningar

I detta kapitel redogörs för några undersökningar där man studerat användningen av resurser. I vissa av dessa studier har också sambandet mellan resurser och referensfrågor undersökts.

*Joseph Janes & Charles R. McClure (1999). The Web as a Reference Tool: Comparisons with Traditional Sources.*

Denne studie ger en bild av hur framgångsrikt man kan använda webben för att besvara faktafrågor. Det har spekulerats mycket om referensarbete kan göras lika bra med hjälp av webben i jämförelse med de traditionella tryckta källorna, men författarna menar att det inte gjorts några empiriska ansträngningar att göra denna jämförelse. Frågeställningarna var: "Hur skiljer sig tidsåtgången och svarens riktighet mellan bibliotekarier som använder webben, jämfört med övriga källor?" och "Hur skiljer sig synen på källornas kvalitet och tillförlitlighet mellan de bibliotekarier som använder webben och de som använder andra källor?" Försöksledarna skickade frågor till en expertpanel bestående av tre erfarna bibliotekarier för att bedöma vilka av referensfrågorna som var faktafrågor, vilka källor som bäst besvarade frågorna, och svårighetsgraden på frågorna, i en femgradig skala. Panelen valde ut tolv frågor som skulle täcka in olika ämnen med olika svårighetsgrader. De valde även ut lämpliga källor till frågorna. Instruktionen till deltagarna var att arbeta ensamma och att inte använda längre tid än 30 minuter eller åtta källor för att besvara varje fråga. Deltagarna förde anteckningar om tidsåtgång, graderade svårighetsgraden på frågorna, bedömde svarens tillförlitligheten och kvaliteten på källorna. De skrev även ner kommentarer till sina sökningar. Tjugo av tjugofyra deltagare fullföljde försöket.

Resultaten visade att deltagarna, oavsett användandet av den fria webben eller traditionella tryckta material, hade liknande tidsåtgång för att besvara frågorna och att utfallet av korrekta svar var jämförbara. I studien användes bara faktafrågor vilket förenklade bedömningen av resultatet.

*Joseph R. Zumalt & Robert W. Pasicznyuk (1998), The Internet and Reference services: A Real- World Test of Internet Utility.*

Studien testade Internets effektivitet vid besvarandet av referensfrågor. Forskarna utförde ett tredelat test av Internets effektivitet det vill säga av djup, korrekthet och varaktighet. Frågeställningarna var: "Hur många procent av frågorna kan besvaras av Internet, dess webbplatser och källor?"; "Hur duglig är Internet som referensverktyg?"; "Kan Internet ge svar på de vanliga frågor som ställs?"; "Borde referensexperter använda Internet mer som en sista utväg eller borde Internet ha en mer framträdande plats i referensverktygens hierarki?" Genom att använda många olika sökverktyg fann de att Internet kunde besvara en stor del av de aktuella referensfrågorna. Det var liten skillnad mellan riktigheten på svaren jämfört med tryckt material. Webbplatserna visade också en förvånansvärd beständighet genom hela projektet.

Referensfrågorna var "vardagsfrågor" som samlades in vid olika bibliotek och som det krävdes användning av referensbeståndet för att besvara. Frågorna ansågs "omöjliga" att besvara om vi inte kunde lösa dem med hjälp av vår egen referensskicklighet på tio minuter. Resultatet visade, menade författarna, att Internet passar fint in i utbudet av referensverktyg istället för att vara den sista utvägen att ta till. Som med vilken annan källa kommer praktiserande bibliotekarier genom erfarenhet att lära sig om och när Internet är att föredra framför andra källor.

*Michael Havener (1990). Answering Ready Reference Questions: Print versus Online.*

När är online den bästa källan att lokalisera information och när ger tryckta källor ett bättre svar? Detta är något som Havener försöker besvara i denna undersökning. I undersökningen fick 68 referensbibliotekarier besvara sammanlagt 12 frågor, hälften med tryckta källor och hälften med online databaser som DIALOG eller BRS. De tolv frågorna fördelades på sex faktafrågor där endast svar krävdes och sex ämnesfrågor där tio referenser krävdes som helt godkänt svar. Av de sex ämnesfrågorna var hälften ettämnesfrågor och andra hälften tvåämnesfrågor. Försökspersonerna var alla erfarna med i medeltal nio års erfarenhet av tryckta källor och fem års erfarenhet av online sökningar. De fick frågorna en och en i ett kuvert, de noterade tiden och fick maximalt femton minuter på sig att besvara varje fråga. Totalt blev det 732 sökningar som analyserades. Vad blev resultatet? Det gick snabbare att få fram svaren på ämnesfrågorna vid användandet av online och svaren var också mer innehållsrika. För tvåämnesfrågorna fördubblades dessutom både tidsvinsten och antalet referenser. För faktafrågorna svarade båda grupperna, 90%, rätt på frågorna. De tryckta källorna visade sig vara dubbelt så snabba som källorna online. Sammanfattningsvis menade författaren att valet av bästa källa berodde på typen av fråga.

Detta är den äldsta undersökningen men intressant i sin uppläggning med sin differentiering av referensfrågorna i fakta-, ettämnesfrågor och tvåämnesfrågor. Märk väl att alla försökspersoner hade erfarenhet av båda typerna av källor. Online i denna studie betyder terminalgränssnitt vilket inte är jämförbart med webben.

*Mike Stover (2000). Reference librarians and the Internet: a qualitative study. Reference Services Review vol. 28 number 1 . 39-46*

1998 publicerade Stover en enkät på sin webbplats och skickade adressen till olika "listservs" varvid han över en period på en månad fick 41 svar. Sammanfattningsvis visade enkäten att bibliotekarier är oense om värdet av elektroniska databaser jämfört med tryckta källor medan båda dessa källor favoriseras framför webben. 46% av de som svarade på enkäten ville inte favorisera tryckta- eller elektroniska källor då de ansåg att det berodde på referensfrågan vilken man valde. Enkätfrågorna gällde endast referensfrågor av faktatyp. 32% av respondenterna skulle välja tryckta källor i första hand och 22% föredrog elektroniska verktyg. Stover menar att den strikta frågan, om valet mellan tryckt eller elektroniskt, är mindre viktigt för de flesta bibliotekarier än referensfrågans natur. Han menar att forskningen borde försätta att fokusera på de tre frågor som Stover tar upp i studien, där en av delfrågorna borde vara: "Vilka typer av frågor besvarar referensbibliotekarier helst med Internetbaserade resurser, som betaldata och webbplatser och vilka typer besvaras med tryckta källor?"

Denna undersökning är inte stor men den visar ändå att det bland bibliotekarier finns en medvetenhet om att frågans natur påverkar valet av källa, men den visar inte på vilket sätt.

*Chuck Koutnik (1997). The World Wide Web Is Here: Is the End of printed Reference Sources Near. RQ, spring 97 s. 422-29*

Koutniks undersöker själv hur många av 104 utvalda referensfrågor som kan besvaras av webben och mäter samtidigt den tid det tar att besvara frågorna. Syftet med studien är att ta reda på hur mycket av tillgänglig information i referensböcker, som kan finnas på webben och hur snabbt den informationen kan tas fram. Målet var att hjälpa bibliotekarier att bättre kunna avgöra när det lönar sig att leta efter svaren på webben och utifrån detta resultat avgöra vilka eventuella referensböcker som kan undvaras. Vid varje sökning noterades tiden och de webbplatser som besöktes samt om sökningen varit lyckad, delvis lyckad eller misslyckad. Referensfrågorna var av faktatyp och alla svaren fanns i tryckt referensmaterial. Sökningarna

var begränsade till den fria webben. Resultaten från webben var speciellt dåliga för kategorierna ordböcker, handböcker och statistik. Webben visade sig vara en god källa till information om kommersiella produkter, aktuell sport, biografier över nutida människor, adresskalendrar över organisationer och yrkesfolk. Vidare var den bra på biblioteksbestånd, kataloger över aktuella böcker, ljudinspelningar till salu, bok- och film recensioner, skrivstilsmanualer och matlagningsrecept. Webben besvarade 46% av de frågor som var aktuella i tiden och 17% av de som var inaktuella.

Även i denna studie används enbart referensfrågor av faktatyp. Nu är det inte enbart vilken typ av fråga som är intressant utan också vilket ämne som frågan gäller och vilken aktualitet frågan har, vilket denna undersökning visar.

*Ann Curry & Gayle J. E. Harris (2000). Reference Librarians' Attitudes Towards the World Wide Web. Public Library Quarterly Vol.18(2) s. 25-39*

I undersökningen genomför författarna intervjuer med referensbibliotekarier för att ta reda på deras inställning till webben. Vid intervjuerna framkom att det fanns en viss typ av frågor som fick respondenterna att använda webben. Information i form av adresser, personnamn och internationell information ansågs speciellt lämplig för webben och därefter kom information om företag, tätt följd av information knuten till föreningar, ideella organisationer och departement. Sex respondenter var eniga om att webben var användbar vid aktuella frågor och till riktigt specifika frågor. Andra områden som också nämndes var universitetsregister, tidtabeller, medicinsk information, läkemedelsinformation, sångtexter, poesi, läsartips, information till arbetssökande, utgångna böcker och bibliografisk information. Vid intervjuerna framkom också att respondenterna tyckte att referensfrågorna har ändrat karaktär med färre enkla frågor och fler komplexa. Författarna summerar studien med att respondenterna överlag har en positiv attityd till webben speciellt de som arbetar i små bibliotek med begränsat bokbestånd. De är dock nedslagna över webbens oorganiserade och obeständiga natur.

*Joseph, Janes (2002). Digital Reference: Reference Librarians' Experiences and Attitudes. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 53(7) s. 549-566*

Janes genomförde en stor enkätundersökning med svar från 648 referensbibliotekarier anställda i akademiska bibliotek och folkbibliotek för att utröna deras erfarenheter, åsikter och attityder till teknologin inom referensarbete. Om man ser till vilka frågor som den digitala tekniken anses kan besvara väl så toppar enkla faktafrågor listan följt av populärkultur/evenemang, geografiska frågor, naturvetenskap och teknik, samhällsfrågor och konst/ humaniora. En som författaren tyckte intressant resultat på frågan om den digitala tekniken hade gjort referensarbetet roligare, var att den grupp bibliotekarie som utbildats för mellan sju och fjorton år sedan var mer negativa än både de yngre och äldre kollegorna. Det kanske mest slående resultatet, anser Janes, är åsikterna hos bibliotekarierna om vad de digitala resurserna är bäst på. Där favoriseras enkla faktafrågor jämfört med detaljerade forskningsfrågor. Författaren anser att denna ovilja att besvara forskningsfrågor med digitala resurser kan vara kopplad till referensintervjuns natur eller snarare bristen på densamma.

*Linda Grandsjö & Viktoria Hörnlund (2003). Folkbibliotekariers användning av sökverktyg på webben i referenstjänst, 2003:11*

Syftet med denna magisteruppsats var att undersöka vilka verktyg på webben som folkbibliotekarier använder i referenstjänst och vilka egenskaper hos verktygen som är avgörande för valet. Uppsatsen bestod av dels en forskningsöversikt och dels en enkätundersökning med 133 svaranden från 33 huvudbibliotek i Skåne. De kom bland annat

fram till att bibliotekarier använder ett flertal olika typer av sökverktyg där sökmotorer och databaser var populärast, med ämnesportaler och ämneskataloger på tredje respektive fjärde plats. Metasöktjänster används endast i liten utsträckning. En majoritet väljer att gå från en typ av sökverktyg till en annan när de inte hittar vad de söker i den första. Att gissa webbadressen var en metod som också används av en majoritet. Enkäten visade att en bakgrundfaktor som yrkeserfarenhet påverkade sökbeteendet i så motto att man i större utsträckning valde kvalitetskontrollerade resurser. Hur mycket man arbetade i referenstjänst påverkade valet av sökverktyg till förmån för ämnesportaler medan användandet av ämneskataloger går ner. När det gäller vilka egenskaper som påverkade valet var det många respondenter som inte motiverade sina val eller hade praktiska argument. Teoretiska motiveringar var vanligare i fråga om databaser och ämnesportaler. På frågorna där bibliotekarierna ombads att bedöma vilka sorts referensfrågor som passade för olika sökverktyg var bortfallet stort, och författarna drar slutsatsen att det råder en viss osäkerhet med att formulera sitt användande. I sin analys resonerar författarna över att bibliotekarier från en och samma bibliotek ofta använder samma söktjänst, och att risken är stor att bibliotekarierna inte reflekterar över sitt val utan att väljer slentrianmässigt. Respondenterna var inte alltid eniga om vilka frågor som var bra att besvara med webben men aktuell information och samhällsinformation utgjorde ett undantag. Vidare menade respondenterna att faktafrågor och specifika frågor är lämpliga för webben, och respondenterna använde också webben som ett komplement till tryckt material. Författarna reagerade på att många respondenter svarade att samma typ av frågor kan besvaras med sökverktyg av helt olika karaktär. Ett intressant resultat av enkäten var att de med längre yrkeserfarenhet generellt ansåg att de har mindre kunskaper än de nyexaminerade medan de däremot oftare valde resurser som förknippades med kvalitet vilket också gällde för bibliotekarier på de stora biblioteken. Författarna tyckte sig finna en viss osäkerhet runt valet av sökverktyg, där det inte alltid blir den aktuella referensfrågan som får bestämma valet, utan att andra faktorer som t ex inrutade vanor får styra.

Denna enkät visade bland annat på svårigheterna med att resonera teoretiskt kring sina val av verktyg. Vad det beror på, är författarna osäkra på men enkäten visar likväl att det hos en del finns en medvetenhet om den betydelse frågans karaktär har för valet av källa.

*Elin Andersson & Cecilia Berglund (2000). Informationssökning via webben : en undersökning av bibliotekariers informationssökning och sökstrategier via World Wide Web. 2000:28*

Denna magisteruppsats hade som syfte att genom fjorton intervjuer av bibliotekarier på två stadsdelsbibliotek och ett universitetsbibliotek ta reda på hur bibliotekarier söker information via webben. Undersökningen visade att bibliotekarierna kände till olika sökverktyg och sökspråk men att det fanns en viss osäkerhet. Företrädesvis gjordes enkla sökningar utan att använda alla de möjligheter som fanns hos sökverktygen. Bibliotekarierna ansåg att webben främst kompletterade de traditionella källorna. Negativa åsikter om webben var bristande kvalitet, storleken och bristen på struktur. Resultatet visade också att på alltför många sökträffar vilket ansågs bero på dålig kunskap om sökningar. Bibliotekarierna ansåg att webben var bra på sökningar efter aktuell information, ovanliga fakta samt specifika ämnen.

## 4 Sökprocessen

Valet av resurs vid en informationssökning är ett moment av flera i en sökprocess. För att ge en bakgrund och placera in sökprocessen i sitt sammanhang kommer, förutom en översiktligt beskrivning av denna, även några angränsande begrepp tas upp. Vidare kommer ett par aktuella riktlinjer för referensarbete att beskrivas och slutligen redogörs för några olika författares tankar kring val av resurser som en del av sökprocessen.

1992 konstaterar Grogan att det inte existerar någon teori som beskriver vad referensarbete borde vara såväl som vad det är. Han menar att referensarbete snarare kan beskrivas som en konst än som en vetenskap och att det troligtvis kommer att förbli en konst så länge dess centrala element, mänsklig kommunikation, motsätter sig fullständig systematisering. Vidare tror han att en framkomlig väg för forskningen vore att utveckla, inte en universell teoretisk modell, utan en serie modeller som speglar olika aspekter av processen i sitt sammanhang. Han misstänker dock att mänskligt beteende kanske är för komplext för att reduceras till universella lagar (s. 183ff.). Grogan definierar referensarbete som den aktuella assistens vilken ges till användaren med ett informationsbehov, medan referensprocessen är en bredare term som beskriver hela händelseförloppet tillsammans med frågeställaren. Processen är mer improviserad än förutbestämd och ibland kommer ett steg att leda till ett annat vilket gör att hela processen, för bibliotekarien, ibland kan ta formen av främst en intuitiv matchning mellan förfrågan, användare, källor och svar. Även om det i nuläget saknas en teori om referensarbete ligger det ett värde i att beskriva sekvensen av sammanflätade beslutsgrundande steg som utgör den normala referensprocessen (s. 50ff.).

Referensprocessen består, enligt Grogan (1992) av två faser. Fas ett börjar med att frågeställaren upplever ett problem, som övergår i ett informationsbehov vilket kan vara mer eller mindre precist, och avslutas med att informationsbehovet uttrycks med ord som en fråga. Så här långt sker processen inom frågeställaren själv (s. 51f.). Andra fasen börjar med att frågeställaren vänder sig med frågan till en bibliotekarie som många gånger måste gå tillbaka till det ursprungliga informationsbehovet för ett klagörande eller omformulering av frågan. Referensfrågan jämförs med hur information är organiserad generellt i biblioteket och särskilt i de speciella informationskällorna. Nu läggs sökstrategin upp där ämnet för referensfrågan analyseras och de viktigaste begreppen identifieras för att sedan översättas till ett språk som passar systemet. Nästa steg i sökstrategin blir att välja mellan flera möjliga vägar. Huruvida man lyckas här är en fråga om kunskap om källorna, erfarenhet av dess användning och intuition hos bibliotekarien. Valet sker i tre steg: först väljs kategori av källa, sedan en speciell källa inom den kategorin, och slutligen väljs ingångarna till källan (s. 53). När sökstrategin är klar vidtar sökningen där en väl förberedd bibliotekarie har alternativa strategier till hands om det skulle behövas. Flexibilitet är en önskvärd egenskap hos en informationssökare anser Grogan. Resultatet av sökningen kan utgöra svaret på referensfrågan men behöver inte betyda slutat på processen. Innan sökningen avslutas utvärderas resultatet av bibliotekarien och frågeställaren tillsammans (1992 s. 54). Beaktas bör att detta skrevs 1992 innan Internet hade gjort sitt intåg på biblioteken och att valets tre steg som han beskriver är mer komplext idag med ett större utbud av källor i olika format.

Katz (2002b) använder sig av begreppet sökprocess vilken får anses utgöra en del av referensprocessen. Han menar att sökprocessen varierar och att det viktigaste är att den önskade informationen hittas. Vissa bibliotekarier föredrar en gerillataktik medan andra är mer bekväma med en genomtänkt logisk plan och somliga kanske använder sig av båda metoderna (s. 141). Han delar upp sökprocessen i två huvuddelar där själva tankeprocessen är

den ena och de åtgärder bibliotekarien faktiskt gör den andra. Vissa informationssökningar kan vara i det närmaste automatiska eftersom bibliotekarien vet källan medan andra kräver att mer tankemöda ägnas åt referensfrågan och de presumtiva källorna. Trots den stora variation som kan förekomma anser Katz att det ändå är bäst att söka på ett metodiskt sätt vilket han illustrerar genom att citera en av de få överlevande från Donnergruppen som genomkorsade Sierra Nevada 1846-1847: "Never take a cutoff and hurry along as fast as you can." Katz pekar på vissa egenskaper som kännetecknar informationsexperten vilka är att ha öga för detaljer, logiskt omdöme och att vara utrustad med ett utmärkt minne. Vidare anser han det också vara viktigt med entusiasm och intresse i allt som rör informationssökning tillsammans med en förmåga att kommunicera och att villigt erkänna och snabbt kunna ändra inriktning när misstag gjorts. Trots försök att analysera, kartlägga och lära ut sökningar kan den vara en lika subjektiv, komplex och intuitiv process som referensintervjun (ibid., s. 142). Katz (2002b) beskriver sökprocessen uppdelad i flera delmoment vilka är desamma oberoende vilket format man använder. Frågan analyseras först genom referensintervjun där det klargörs vad som söks. När frågan klargjorts beaktas de källor och system där informationen sannolikt kommer att finnas. Vid enkla faktafrågor kan källan finnas lätt till hands men vid svårare faktafrågor och ämnesfrågor finns det i regel två vägar: 1) bibliografier, index eller katalogen konsulteras och tack vare online-databaser är detta favoriten eller 2) standardreferensverk undersöks på referenser till ämneskällor som tidsskrifter, tidningar, mappmaterial och ämnesavdelningar i biblioteket (s. 144). Justeringar av vilket material som är perifert och vilket som är oanvändbart görs under hela sökningen. Om det finns för lite material, måste beslut fattas om i vilken ordning övriga källor skall sökas. Är sökningen resultatlös, måste beslut fattas om att prova nya eller modifierade tillvägagångssätt eller att ge upp och föreslå frågeställaren andra källor som andra bibliotek och fjärrlån. Vidare måste också beslut fattas om hur mycket mer tid som skall ägnas åt frågan (ibid., s. 145). Han menar vidare att sökstrategin främst avgörs av frågan och att det finns två typer av sökningar. Vid enkla faktafrågor kan man tillämpa en sökstrategi med en metodisk, stegvis modell medan "specific search" eller "research" frågor kräver en undersökande typ av strategi. Bibliotekariens främsta mål är att matcha frågan med tillgängliga källor. Att matcha frågan med den logiska källan är lika komplex som frågeställarens behov och en, två eller flera källor av olika svårighetsgrad kan behövas beroende på informationsbehovet (ibid., s.143). Idag kan bibliotekarien sitta vid datorn och söka istället för att leta bland hyllorna men samma fråga kvarstår: Vilken källa är den bästa för den nödvändiga informationen? Det är denna fråga som skiljer ut amatören från den professionella (ibid., s.144.).

Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete är bland annat att sträva efter kvalitet, visa respekt för frågaren och kolleger och att beakta alla tänkbara informationskällor oavsett medium. När det kommer till sökprocessen bör en bibliotekarie tänka på att välja relevanta källor, att förklara sökprocessen för användaren, att fråga kollegor vid behov, att välja lämpliga sökord, att i samråd med användaren begränsa frågan till exempelvis publikationstyp, språk eller utgivningsår och att vara uppmärksam på eventuella stavfel och faktafel. Vidare ges allmänna rekommendationer om hur man genomför en referensdialog och hur bibliotekarie bemöter de som ställer frågor (2002).

Bopp (2001b) definierar sökstrategi som en medvetet sätt att se på beslutsfattandet under lösandet av ett problem eller att nå ett mål. Han slår vidare fast vissa parametrar som påverkar hur sökningen utförs och dessa är: vad som önskas, kunskapen om det som önskas, vilka källor som är tillgängliga, hur dessa källor är konstruerade och kunskapen om denna konstruktion (s. 81).

## 4.1 Val av resurs

Val av resurser är ett kritiskt moment i sökprocessen där en stunds eftertanke kan spara tid i slutändan. Mycket av det som är skrivet om lämpliga resurser rör valet mellan tryckta och elektroniska källor. Vissa av de verk som redovisas tar upp när det är lämpligt att vända sig till webben medan andra ger mer allmänna rekommendationer om vad man bör tänka på inför val av resurs.

Katz ställer sig frågan om när man bör välja tryckta eller elektroniska källor och tror att frågan blir retorisk inom inte alltför många år eftersom alla eller nästan alla aktuella referensverk bara kommer att finnas tillgängliga i digital form i framtiden. Tillsviare är dock frågan befogad och speciellt i små bibliotek som inte har tillgång till dyra databaser. Han menar att de flesta enkla faktafrågor lättast besvaras med tryckt material. Man vänder sig till datorn när det enkla blir komplext. Om man söker en eller två artiklar i ett visst ämne går det snabbare vid datorn. En datorsökning behöver sällan utvidgas med en manuell sökning utom när retrospektivt material, som inte finns i datorn, sökes eller när ett annat index, som inte är tillgängligt online, är nödvändigt. (2002b s.159f.).

Dickstein, Greenfield & Rosen (1997) konstaterar att mycket av den information som finns på webben inte har någon motsvarighet i tryckt form och de menar att kunskapen om vilka kategorier av referensfrågor som bäst kan besvaras på webben är viktig för ett effektivt utnyttjande av densamma i referensarbete. För följande kategorier av ämnesområden anser de webben vara en bra källa: 1) aktuella händelser eller ämnen 2) affärsverksamhet där många företag idag har egna webbplatser, 3) informationsmaterial från regering och riksdag, 4) populärkultur som exempelvis film och bestsellers, 5) information om sport i olika former, 6) information om olika medicinska- och psykologiska tillstånd där webben används för skapa kontakter och föra ut information, 7) information om Internet, 8) namn, adresser och annan information om föreningar och utbildningsinstitutioner samt 9) turist- och reseinformation. När webben är vald som källa blir nästa steg att välja sökning via en ämneskatalog eller via en sökmotor. Här anser författarna att ämneskatalogen lämpar sig bäst för breda ämnen medan en sökmotor är lämplig om den sökta informationen är specifik (s. 62f.). Vidare rekommenderar författarna, som själva är bibliotekarier, aktiv insamling och organisering av webbadresser i olika kategorier. De poängterar vikten av att skapa en balans mellan att spara några få generella källor och att samla alla tänkbara källor inom ett ämnesområde (ibid., s. 65).

Adams (2001) ställer sig också frågan när det, vid en referensfråga, är lämpligt att välja material från det egna biblioteket eller när webben är att föredra. Detta val, menar han, beror på frågans natur, bibliotekets bokbestånd, bibliotekariens kunskap om bokbeståndet och lättheten att finna informationen på elektronisk väg. Det sista kan i sin tur kan vara en teknisk fråga eller bero på bibliotekariens förmåga. Han anser vidare att den praktiska arbetssituationen vid informationsdisken spelar in samt den erfarna bibliotekariens förmåga att bedöma frågarens tid, tålamod och förtrogenhet med tryckta respektive elektroniska källor (s. 93).

Diaz skrev 1997 att Internet inte ännu kunde ersätta tryckta källor. Hon ansåg att en referensbibliotekarie skall använda Internet på samma sätt som hon använder det tryckta referensbeståndet. Diaz anser att det finns fyra kärnfrågor som måste bemästras vid användandet av Internet i referenssyfte. Dessa är att 1) förstå de sökverktyg som finns tillgängliga, 2) lära sig vilka källor eller informatörer som är mest tillförlitliga, 3) utforma referensfrågan i enlighet med hur informationen är organiserad och 4) helt enkelt lära sig de

viktigaste källorna som finns på nätet. De huvudtyper av informatörer som finns på nätet, menar Diaz, är ”official organizations” och ”professional associations”, regeringar, utbildningsinstitutioner samt kommersiella organisationer och privatpersoner (s. 2f).

Sauers (2001) gör även han en jämförelse mellan tryckt material och resurser på nätet och finner att nackdelen med tryckt material är att innehållet är gammalt redan när det trycks. Referensböcker saknar dessutom fulltextsökning och kan bara användas av en person i taget. Resurserna på nätet är ofta mer uppdaterade och kan användas av fler personer samtidigt (s. 2f.). När det gäller sökstrategier, menar Sauers, skall vi behandla nätet som en bibliotekskatalog. Han frågar sig varför vi med tryckta källor letar efter något som kan besvara frågan men med nätet söker efter svaret direkt. Vi borde leta efter en webbplats som kan ge svaret på frågan istället för att genast skriva in nyckelord i en sökmotor. En av anledningarna till att denna strategi inte fungerar tillfredsställande, menar Sauers, är bland annat att så mycket värdefullt material finns på den ”osynliga ” webben som de stora sökmotorerna inte kan indexera.

Fors (2002) frågar sig också varför vi arbetar så olika med elektroniska och tryckta källor och förespråkar i sin artikel om ”osynliga webben” en ny gammal sökstrategi. Denna innebar att en mindre van bibliotekarie först gjorde en övergripande sökning i bibliotekskatalogen för att hitta lämpliga referensböcker innan hon sökte svaret på den direkta frågan. Fors föreslår att vi använder Internet ungefär på samma sätt som en bibliotekskatalog vilket skulle innebära att lämplig Internetresurs först tas fram genom att söka mer övergripande på ämnet. Därefter söks svaret på den direkta frågan i denna Internetresurs. En annan ny gammal metod som också går att tillämpa på nätet är att skriva hänvisningar till referensböcker på vanligt förekommande referensfrågor. Fors liknar databaser på nätet med referensböcker i biblioteket. Hon påpekar, med tanke på alla kvalitetsresurser som inte indexeras av sökmotorer, vikten av att hålla sig informerad om olika databaser och specialverktyg samt ta sig tid att undersöka dem (s. 8f.).

Owen (2000) konstaterar att när liknande information nu finns tillgänglig i ett spektrum av olika media är det viktigt, i valet av referensverktyg, att kunna skilja på olika typer av information. Han tar upp tre olika aspekter på information: ”focus”, ”dynamism” och ”complexity”. Informationens fokus handlar om huruvida informationen ska vara bred och övergripande eller smal och specifik (s. 30). I första fallet kan det vara lämpligt med en encyklopedi, ett kapitel i en bok eller en hel bok medan i andra fallet kan man till exempel prova ett speciallexikon, ett index i en bok, en rapport från en organisation, en tidsskriftsartikel eller en statistiktabel istället. I fråga om dynamism skiljer han på statisk kontra dynamisk information vilket ibland, menar han, kan vara svårt att avgöra (s. 31). Den dynamiska informationen kan till exempel sökas i nyligen utgivna tidskrifter, pressreleaser eller webbaserad nyhetsservice. Komplexiteten, menar Owen, kan pendla mellan information om ett avgränsat ämnesområde eller information om hur olika företeelser påverkar varandra. I det senare fallet rekommenderar han specialdatabaser där man kan använda ett större urval av sökstrategier. Detta är sällan möjligt när du använder sökverktyg på webben (s. 32). Efter denna inledande reflektion bör referensverktyg väljas efter vilken som är mest relevant, bäst uppdaterad och den lämpligaste för ändamålet (s. 38f.).

## 5 Referensfrågor

Detta kapitel tar upp ett par författares kategoriindelning av referensfrågor och även hur referensfrågor kan "översättas" för att passa informationssystemen. Dessutom redovisas för några olika sätt att beskriva informationen i en referensfråga.

Referensfrågor beskrivs övergripande som en förfrågan från bibliotekets användare om hjälp med att lokalisera specifik information eller med att använda bibliotekets resurser (Reitz 2004a).

Grogan (1992) gör inledningsvis en bred gruppering av referensfrågor i två kategorier "self-limiting questions" där frågan är besvarad när informationen har hittats och "open-ended questions" där det är svårare att bedöma när tillräckligt med information har givits. Till gruppen self-limiting questions hör:

- Administrativa- och hänvisningsfrågor som endast kräver kännedom om det egna biblioteket.
- Författar/titel förfrågningar där ett specifikt arbete efterfrågas och där svaret i regel finns i katalogen.
- Faktafrågor, ofta benämnd "ready-reference" eller "quick-reference" där ett specifikt svar krävs (s. 36ff.).

Till kategorin open-ended questions hör ämnesfrågor där det efterfrågas material om ett visst ämne. Grogan tar även upp frågetyper som faller utanför de två breda kategorierna. "Mutable enquiries" kallar han frågetyper som kännetecknas av att ändra karaktär under referensintervjun och "research enquiries" är rena forskningsfrågor. Vidare tar han upp de typer av frågor som är omöjliga att besvara, som exempelvis vilken frisyr Jesus hade eller hur många luffare det finns i USA (ibid., s. 40ff.). Katz (2002a) har en övergripande indelning av referensfrågor i två huvudkategorier där den ena innefattar en förfrågan efter "known item", vilket i stort motsvarar Grogans författar/titel fråga, och den andra kategorin är en förfrågan utan någon känd källa (s. 15). Den andra kategorin delar han vidare in i två huvudgrupper: "data retrieval" med hänvisningsfrågor och faktafrågor samt "document retrieval" med ämnesfrågor och forskningsfrågor. Indelningen sker dock med förbehållet att den initiala frågan kan förändras under sökningen för att så småningom hamna i en annan kategori än den ursprungliga (s.17f.).

Jämför man dessa två författares indelning av referensfrågor är de i grunden rätt lika även om de skiljer sig åt i val av huvudkategorier. De har båda med fem typer av referensfrågor vilka är hänvisningsfrågor, författar/titel frågor, faktafrågor, ämnesfrågor och forskningsfrågor. I intervjuundersökningen används endast faktafrågor och ämnesfrågor vilket motiverats närmare i metoddelen.

Katz (2002b) menar att referensfrågor behöver "översättas" för att passa in i informationssystemet. Denna översättning sker i ett antal övervägande som han rubricerar "Form" (dokumentkategori), "Subject" (ämne), "Time" (tid), "Language" (språk) och "Availability" (tillgänglighet). Han menar att ett övervägande vid översättningen av en referensfråga är vilken dokumentkategori som kan passa till referensfrågan. Detta beslut, menar han, kan bland annat grunda sig på "depth and timeliness" (djupet och aktualiteten) på informationen, "sophistication of the user" (kunskapsnivån hos frågeställaren) och "knowledge of the collection" (kunskapen om resurserna). Även kunskapen om resurserna utanför biblioteket kan påverka valet, menar han. Val av dokumentkategori är den lättaste delen av översättningen men kan ibland göras för enkelt om man alltid väljer

dokumentkategorier som man känner väl till (s. 149). Att isolera ämnesområdet är ett annat moment i översättningen är, menar Katz. Problem uppstår om ämnet är oklart eller om bibliotekarien saknar tillräckliga kunskaper i ämnet för att översätta det till en meningsfull källa. Om bibliotekarien saknar kunskaper i ämnet kan hon söka sig från det kända till det okända. Till detta behövs uppslagsverk, specialbiografier eller kataloger för att informera sig om ämnet eller för få fram nya ämnesord. Grundliga kunskaper i bland annat bibliotekets klassifikation- och hyllsystem gör det också möjligt att röra sig bekvämt från ”breda” ämnen till ”smala” ämnen (2002b, s. 150). Tidsepoken kan också för vissa referensfrågor vara viktig för att kunna välja rätt dokumentkategori. Bibliotekarien måste även känna till vilka språk som frågeställaren behärskar samt försöka göra en bedömning av dennes läsförmåga, menar Katz. Eftersom läsförmåga och kunskapsnivå på många sätt kan tänkas hänga ihop tangerar detta en tidigare aspekt som Katz kallar sophistication of the user (2002b, s. 151). Ibland kan det rätta informationsmaterialet fastställas men inte tas fram om boken eller tidskriften är utlånad eller saknas i bibliotekets bestånd. Tillgängligheten är underskattad och det har visat sig i oräkneliga studier att den, menar Katz, har stor betydelse för valet av resurs (2002b, s.152).

Referensfrågor skall alltid besvaras med någon form av information och frågan är vilka egenskaper hos informationen som kan vara intressanta att studera närmare. I kapitlet om sökprocessen har tidigare redogjorts för de tre egenskaper som Owen (2000) menar kan karakterisera information: ”focus”, ”dynamism” och ”complexity” (s. 33). Katz använder istället begreppen ”depth” och ”timeliness” för att beskriva information (2002b, s. 149) och Svensk Biblioteksförening skriver om informationens omfattning, aktualitet och djup (2002). Begreppen timeliness, dynamism och aktualitet beskriver alla en tidsaspekt på informationen där dynamism beskriver informationens föränderlighet från statisk information till dynamisk sådan medan informationens aktualitet även kan betyda nyhetsvärde, betydelse för tillfället, aktuellt intresse. Det är inte alltid lätt att avgöra hur aktuell en information är eftersom det delvis kan bero på ämnet. Gårdagens börsnoteringar är inaktuella medan aktuell forskning inom historieämnet kan vara av betydligt äldre datum. Dessutom kan det finnas en skillnad mellan aktuell information och det man benämner en nyhet. Begreppen ”depth” och ”informationsdjup” kan båda användas som en beskrivning av hur uttömmande, djupgående eller fördjupad informationen är. Owen (2000) använder istället begreppet ”focus” som beskriver om informationen är smal, detaljerad och specifik eller bred, allsidig och överskådlig (s. 30f.). Owen tar dessutom upp begreppet complexity vilket beskriver hur sammansatt eller invecklad informationen är. Informationen kan pendla mellan ett avgränsat ämne som kan uttryckas i ett ord eller en kort fras och invecklad, mångfasetterad information som beskriver flera ämnesområden och dess påverkan på varandra (s. 32f).

## 6 Resurser

Val av resurs ingår som en del av sökprocessen och för en bibliotekarie finns det flera överväganden att göra och en stor variation av olika format att välja mellan. Vilken typ av information behövs? Passar det bäst med tryckt material, en databas eller någon annan resurs från webben för informationsbehovet? Har det någon betydelse vilket format jag väljer?

Resurserna har i denna uppsats delats in i två huvudkategorier: verktyg som pekar på möjliga informationskällor och källor som innehåller den sökta informationen. Källorna har i första hand kategoriserats efter vilken typ av information de innehåller och inte efter vilket format de existerar i. Tenopir (2001) förespråkar användandet av de traditionella beteckningarna som uppslagsböcker, ordböcker, tidskrifter och index där de digitala versionerna tillåter

användarna att länka mellan de olika referenstyperna för att uppfylla informationsbehovet om ett ämne. Hon menar till exempel att termen databas har förlorat sin ursprungliga mening och numera används för att beskriva mycket olika typer av informationskällor. Ett index är exempelvis mycket olikt en encyklopedi och ändå kallas den digitala versionen av båda för en databas. Hon anser att det kanske är dags att sluta använda termen databas när vi idag har fulltextartiklar länkade till bibliografiska poster, hybridwebbplatser som innehåller alla typer av material på en plats och en flytande indelning av innehållet beroende på individuella behov (s. 40f).

## **6.1 Verktyg**

Bibliografiska verktyg har en kontrollerande funktion genom att organisera det ständiga flödet av publicerad kunskap som identifieras, beskrivs och klassificeras. De enskilda katalogposter som blir resultatet av detta arbete görs sedan tillgängliga i fyra olika huvudtyper av bibliografier. Dessa fyra typer innehåller inte svaren på frågorna utan hänvisar endast till källor där svaren kan finnas (Katz 2002a, s. 22).

### **6.1.1 Bibliografier**

I denna grupp finns två huvudtyper 1) nationalbibliografier och 2) bibliografier över referensresurser och över litteratur inom speciella ämnesområden.

Den svenska nationalbiografien finns i två delar. Nationalbiografien - Böcker innehåller referenser till monografier och delar i monografiserier utgivna i Sverige från och med 1976. Kartor ingår fr.o.m.1986 (Kungliga biblioteket 2004a). Nationalbiografien - Tidskrifter innehåller referenser till seriella publikationer av allmänt intresse (Kungliga biblioteket 2004b). Båda finns som specialdatabaser i den totala LIBRIS-databasen. Fr.o.m. 2004 finns den svenska nationalbiografien endast publicerad på webben

De specialdatabaser som ingår i LIBRIS - det nationella biblioteksdatasystemet är bland annat ämnesbibliografier som speglar publiceringen inom ämnen som exempelvis etnologi, historia och judisk historia.. Där finns även ett antal nationalbibliografiska databaser och länkar till externa databaser (LIBRIS). Guide to Reference Books är en engelskspråkig bibliografi över referensresurser.

### **6.1.2 Bibliotekskataloger**

Bibliotekskataloger är tekniskt sett inga bibliografier men används som sådana. LIBRIS är den nationella samkatalogen som förtecknar de svenska forsknings- och specialbibliotekens samlingar av bland annat böcker, tidskrifter, kartor och musiktryck. LIBRIS webbsök är en fritt tillgänglig söktjänst. Bibliotek.se är ett samarbetsprojekt mellan Bibliotekstjänst AB och LIBRIS-avdelningen som erbjuder fri sökning i svenska, offentligt finansierade bibliotekssamlingar (LIBRIS). BURK (Bibliotekstjänsts Universella Register för Katalogdata) är en bibliografiska databas som innehåller ca 2 miljoner poster över bland annat böcker, cd-skivor, kassetter, talböcker, videor, musiktryck, nätresurser och kartor samt beståndet från fler än 200 bibliotek. BURK är tillgängligt via BURK-sök som är en betaltjänst (Bibliotekstjänst).

### 6.1.3 Index och referatpublikationer

Index och referatpublikationer behandlas ofta separat från övriga bibliografier men är också ett bibliografiskt hjälpmedel som kan identifiera och spåra material från främst tidskrifter och tidningar. Svenska tidnings- och tidsskriftsartiklar finns sedan 1979 i bibliografiska databasen Artikelsök som är en betaltjänst (Bibliotekstjänst).

### 6.1.4 Sökmotorer på webben

En sökmotor kan betraktas som ett verktyg till den information som finns på webben. Large (2001) delar in informationsökning i två olika typer, "searching" och "browsing" men påpekar samtidigt att informationsökning ofta består av båda delarna (s.143). Chowdhury (1999) menar att browsing kräver en strukturerad databas och karakteriseras av att användaren vet *var* hon befinner sig och vill ta reda på *vad* som finns där. Vid searching vet användaren redan *vad* hon vill ha reda på och istället vill veta *var* informationen befinner sig (s.302). Browsing menar Large (2001) kan vara effektivt när informationsproblemet är vagt formulerat eller när man behöver en överblick över ett ämne. Det är en interaktiv process som innebär att man skummar över informationen och gör olika val (s.179).

En sökmotor på webben består av tre komponenter: "crawler" (spindel), ett index och ett sökverktyg. Spindeln är ett robotprogram som skall upptäcka nya webbplatser och ta med sig den informationen tillbaka till databasen varvid information från webbplatsen läggs in i ett index. Sökverktyget söker sedan igenom detta index för att finna de webbplatser som matchar sökfrågan bäst. Olika sökmotorer ger olika resultat vid samma sökfråga och viktigaste orsakerna till detta är 1) att de väljer att indexera olika antal sidor av webbplatsen 2) att de väljer att indexera sidorna på olika sätt 3) att de har olika sätt att identifiera vad som är webbplatsens huvudsakliga ämne och 4) att vissa sökmotorer har fältsökning för exempelvis titel, person och URL. Sökmotorernas olikheter gör det svårt att förutse resultaten av sökningarna (Kluegel 2001a, s.136f.). Det finns två sätt för en sökmotor att hitta sidor att indexera. Den ena är att webbansvarige fyller i ett formulär med webbadressen angiven som sedan skickas till spindeln. Det andra är att spindelns arbetsmetod, att följa länkarna på en webbplats, kan leda till nya okända webbplatser (Sauers 2001, s. 90). Mätning av sökmotorers effektivitet sker med hjälp av recall och precision. Recall är ett mått på hur stor andel av de relevanta dokumenten i samlingen som återvunnits och precision är ett mått på hur stor andel av de återvunna dokumenten som är relevanta. För att öka recall använder sökmotorer bland annat metoder som trunkering eller stemming. Stemming innebär att indexeringstermerna "strippas" på sina ändelser och sökningar i index sker sedan på ordstammen. Vissa sökmotorer har automatisk expansion av söktermer med synonymer för att öka recall. Olika relevansberäkningar och rankningsfunktioner är de två vanligaste metoderna att öka precisionen på sökmotorer (Kluegel 2001a, s. 137f.). Träfflistans information om de återvunna webbsidorna hämtas vanligen från de första raderna i texten på varje webbsida. Detta är inte alltid en bra indikator på innehållet i webbdokumentet, vilket är en av nackdelarna med sökmotorer, enligt Cooke (1999). Ett annat problem, menar hon, är att samma webbplats kan komma upp flera gånger i resultatlistan vilket beror på att varje enskild webbsida indexeras var för sig. Den största nackdelen är dock bristen på kvalitetsgranskning. Sökmotorerna är dock ovärderliga för sin breda täckning av webbresurser om man har tid att söka igenom den stora mängd material som återvinns (s. 23).

## 6.1.5 Metasöktjänster

Enligt Sauers (2001) finns det tre typer av sökmotorer: generella, ämnesspecifika och metasöktjänster. Metasöktjänster skiljer sig från de övriga i det att de saknar egen databas med indexerade webbsidor (s. 81). Enligt Cooke (1999) ges här möjlighet att söka med flera sökmotorer samtidigt där resultatet presenteras på samma sida. Nackdelen är det stora antalet träffar, bristen på information om webbplatserna, flera länkar till olika sidor inom samma webbplats samt bristen på kvalitetsgranskning (s. 42).

## 6.1.6 Webbguider

Sauers (2001) delar in webbguider i tre olika typer: generella, ämnesspecifika och granskade. De generella täcker in alla ämnen, de ämnesspecifika kan vem som helst skapa med ett specialintresse och de kvalitetsgranskade kan vara antingen generella eller ämnesspecifika (s. 83).

### Ämneskataloger

För ämneskataloger sker insamling av information på webben på ett annat sätt än för sökmotorer. Nya eller reviderade webbplatser skickas till en redaktion som klassificerar webbplatsen och placerar den i en given ämnehierarki. Som användare kan man "browsa" sig ner genom hierarkin från ett i utgångsläget brett ämne till allt mer specifika ämnen. Ämneskatalogen kompletteras ofta med ett sökfönster där man kan söka med egna söktermer i hela katalogen eller i enskilda kategorier (Kleugel 2001a s. 139). Det är få som kan räknas till denna grupp och den mest välkända är Yahoo! (Sauers 2001, s. 83). Fördelarna med ämneskataloger jämfört med sökmotorer är bättre beskrivningar av sidorna, färre dubletter och färre träffar. Nackdelarna är färre webbsidor i databasen och att det saknas automatisk uppdatering (Cooke 1999, s. 26).

### Länksamlingar och ämnesportaler

En ämnesportal kan liknas vid en fackbibliografi över elektroniska resurser. Eltén & Kjellberg (2002) beskriver en ämnesportal som en katalog på Internet med kvalitetsgranskade webbresurser. Det som skiljer den från en länksamling är att urvalet och innehållsbeskrivningen görs av ämnes- och informationsspecialister och håller hög kvalitet. Urvalet utgår även från målgruppens behov. Ett viktigt krav är att det finns både en bläddringsstruktur och möjligheter till sökning (s. 42). Förutom portaler inom universitetsvärlden ger de exempel på tjänster för andra målgrupper som Länkskafferiet (länkdatabas för elever), Kulturnät Sverige och Miljönätets Miljökatalog. De menar att kvaliteten på ämnesportalerna skiftar trots standarder ifråga om teknik och beskrivningar (s. 43). Adams (2001) menar att ett biblioteks referensportal förutom länkar till elektroniska resurser även bör innehålla annoterade guider till bibliotekets egna referensmaterial. Det är också viktigt att det finns annoteringar till alla webbplatser (s. 101). NILS - nätbaserad Information Litteratur Service på Malmö stadsbibliotek är ett exempel på en portal som kombinerar länkar med referenser till tryckt material. Mölndals bibliotek har en länkkatalog byggd på klassifikationssystemet för svenska bibliotek. Librarians' Internet Index (LII) är en amerikansk motsvarighet med länkar inordnade i olika ämneskategorier. Ett annat exempel är Pion som är en portal för svensk patientinformation och ett samarbetsprojekt mellan landstingen i Dalarna, Kalmar, Värmland, Skåne och NU- sjukvården i Västra Götaland.

## 6.2 Källor

Källdataresurser kan, till skillnad från de bibliografiska resurserna, innehålla svar på referensfrågor. Denna typ av resurs innefattar allt fulltextmaterial som tryckt material, cd-rom skivor och online-resurser (Katz 2002a, s. 23).

### 6.2.1 Källor för snabb faktainformation

Dessa källor är en typ av fulltextresurs som är lämplig att använda vid faktafrågor eller ämnesfrågor som inte kräver allt för omfattande material. Katz (2002a, s. 23) delar in de resurser som är av referenstyp i fem huvudtyper:

**Encyklopedier** är bokverk som har ambitionen att sammanfatta allt vetande, antingen i allmänhet eller inom ett visst område. Uppställningen kan vara systematisk eller alfabetisk, men det senare är numera vanligast. I Sverige kallas encyklopedier ofta uppslagsböcker, uppslagsverk eller tidigare konversationslexikon (Nationalencyklopedi 2004a). I Sverige har vi exempelvis Nationalencyklopedien (NE), som finns i bokform, som cd-rom och som nätversion. Äldre uppslagsböcker som första och andra utgåvan av Nordisk familjebok finns numera utlagd på nätet.

**Faktakällor** är böcker med faktainformation som är användbara vid snabba faktafrågor. Det finns ett flertal olika typer som:

”*Yearbooks*” är årliga reportageböcker, historiska böcker eller minnesskrifter över händelser under föregående år som ofta begränsar sig till ett visst land, disciplin eller ett visst ämne och som bland annat innehåller fakta, fotografier och statistik (Reitz 2004b). På svenska kallas de årskrönikor eller årsböcker. World Yearbook är en sådan årskrönika. Nationalencyklopedin kompletteras också årligen med årsband. På svenska kan en årsbok också vara en i olika format seriellt utgiven publikation (Nationalencyklopedin 2004b). I Sverige finns bland annat När-Var-Hur och Fataburen vilken är en etnologisk årsbok utgiven av bland annat Nordiska museet.

*Almanackor* har förteckning över årets dagar och innehåller upplysningar om bl.a. astronomiska förhållanden, namns- och helgdagar samt en rad aktuella fakta av statistisk och administrativ art (Nationalencyklopedin 2004c). Den svenska almanackan är ett exempel på en sådan.

*Handböcker* är, vanligtvis kortfattade, uppslagsböcker som ofta används och som ger en någorlunda fullständig översikt eller vägledning inom ett ämnesområde (Nationalencyklopedin 2004d). Karlebo handbok är ett exempel på en sådan.

”*Directories*” innehåller förteckningar över exempelvis personer, företag, institutioner och organisationer ordnade alfabetiskt eller systematiskt. På svenska kallas de kalendrar eller adresskalendrar. Dessa tillhandahåller information som namn och adresser samt telefon- och faxnummer. Även annan väsentlig information som konferenser, publikationer och medlemskap förekommer i komprimerad form och är ofta seriellt publicerad (Reitz 2004c). Svenska exempel är Adelskalendern, Handelskalendern och Fondboken. Numera finns även webbadresser till myndigheter, organisationer och bolag på webbplatsen Sverige.se.

*Ordböcker* eller *språklexikon* är verk som kan avse ett tvåspråkigt lexikon men som även kan

betyda en enspråkig ordbok med uppgifter om stavning, uttal, böjning, betydelse, fraseologi eller etymologi. Det finns också en rad mer speciella typer av verk som exempelvis synonymlexikon, frekvenslexikon, uttalslexikon och rimlexikon vilka alla behandlar olika aspekter på språkliga ting (Nationalencyklopedin 2004e). Numera finns ett flertal ordböcker utlagda på nätet och dessa kan bland annat hittas på webbplatsen Ordboken.nu. Hit hör exempelvis Svenska akademins ordbok och Svenska akademins ordlista.

*Biografiska verk* innehåller information om personer och vid sidan av de individuella biografierna har det under senare sekler tillkommit samlingsverk byggda på olika urspringsprinciper som härstamning, utbildning, yrkestillhörighet eller högt anseende på något livsområde (Nationalencyklopedin 2004f.). Ett biografiskt lexikon i en eller flera volymer innehåller essäer om nu levande eller avlidna personer. Artiklarna bygger på tidningsartiklar/tidsskrifter och innefattar både det offentliga och privata livet tillsammans med fotografier och referenser (Reitz 2004d). Som exempel kan nämnas Svenskt konstnärslexikon, Svenskt författarlexikon och Svenskt biografiskt lexikon. Det finns även den regelbundet utgivna biografiska handboken med kortfattad information om nu levande personer där information bygger på en enkät till vederbörande. Ett exempel på detta är Vem är det? Svenskt biografiskt handlexikon från 1906 av Herman Hofberg finns utlagd på nätet.

*Geografiska källor* kan innehålla mycket mer än olika typer av kartor som atlaser, kartböcker, landkartor eller sjökartor (Nationalencyklopedin 2004g). Hit hör även nationella ortnamnslistor (gazetteers), och resehandböcker. Utrikespolitiska Institutets länderdatabas (Landguiden) finns tillgänglig på nätet och omfattar bland annat information om alla länders geografi, befolkning, kultur och historia.

## **6.2.2 Offentliga dokument och statistiska källor**

Offentligt tryck som exempelvis statliga-, kommunala- och riksdagspublikationer placeras av praktiska skäl i en egen grupp. Denna typ av material finns numera ofta lättåtkomligt på nätet. Som exempel kan nämnas Svensk författningssamling. Lagrummet är ett exempel på en webbplats som tillhandahåller svensk rättsinformation. Statistiska centralbyråns databas (SCB) är ett exempel på en offentlig statistisk källa på nätet.

## **6.2.3 Böcker och artiklar**

Som informationskällor räknas även böcker, artiklar från tidskrifter och tidningar samt primärkällor. Numera finns utvalda tidnings- och tidskriftsartiklar tillgängliga på nätet genom betaldatabaserna Presstext och Mediaarkivet. Utbudet av elektroniska böcker och tidskrifter kommer sannolikt att öka stadigt.

## **6.2.4 Webbdokument**

Inom denna dokumentkategori har de webbdokument placerats som inte hör till kategorin Offentliga dokument och statistiska källor. Dessa kan vara organisationers-, privata-, och ämnesbaserade webbplatser, bild- och multimedia, databaser, FTP-arkiv och "Current Awareness Services" (Cooke, s.85).

## **Osynliga webben**

The "invisible web", the "hidden web", "the deep web" eller på svenska det "osynliga nätet" eller "osynliga webben" är alla beteckningar på resurser på nätet som sökmotorerna inte kan

finna eller avstår från att indexera (Fors 2002, s. 5). Den osynliga webben innehåller informationskällor som passar in på både kategorien Offentliga dokument och statistiska källor och kategorin Webbdokument.

Sherman (2003) menar att det största tekniska hindret sökmotorerna möter är svårigheten att få tillgång till information lagrad i databaser. Detta är ett stort problem eftersom detta utgör tusentals, kanske miljontals databaser av hög kvalitet från universitet, bibliotek, organisationer, företag och förvaltningar som är tillgängliga via webben. Bildligt talat kan sökmotorn hitta adressen, motsvarande webbplatsen, till ett bibliotek men har inte tillträde till bibliotekets bestånd. Det är också viktigt att skilja på de olika typer av databaser som finns på webben. Vissa databaser används som ett robustare sätt att lagra informationen på en webbplats istället för att hantera en bunt med webbsidor. En annan typ av databaser är de som levererar "färsk" information om exempelvis börskurser och flygtider där informationen trots att den publiceras i HTML-format är ointressant och därför inte indexeras av en sökmotor. En tredje typ av databaser, som används av My Yahoo! och Personal Excite, kan på begäran leverera personliga webbsidor och dessa sidor är förstas inte möjliga att indexera ( s.2f.). Fors framhåller att databaserna på den "osynliga webben" ofta innehåller unikt material som är mer djupgående inom sitt ämnesområde och i regel bättre uppdaterade samt innehåller bra sökmöjligheter. Ofta ligger det seriösa institutioner och organisationer bakom databaserna. Som en hjälp för bibliotekarier att hitta detta material framhåller hon de "gateways" som finns till "osynliga webben" varav the Complete Planet och The Invisible Web är två (2002, s.7). Fors önskar vidare se ett svenskt virtuellt referensbibliotek avsett för de svenska folkbiblioteken som motsvarar den amerikanska Librarians´ Internet Index, vilken samlar referenskällor i form av databaser, index och specialtjänster för specialbibliotek (s.11).

## 6.2.5 Andra källor

Till andra källor hör exempelvis personer inom eller utanför biblioteket som kan kontaktas personligen eller genom telefon, fax eller e-post.

## 7 Resultat

Bibliotekariernas tankar kring arbetet med de tio referensfrågorna kommer här att presenteras under Redovisning av intervjuundersökningen. Under Redovisning av intervjufrågorna redogörs för svaren på de sju uppföljande intervjufrågorna till bibliotekarierna. Tankar inför och omständigheter kring intervjuundersökningen och intervjufrågorna redovisades i metoddelen.

### 7.1 Redovisning av intervjuundersökningen

Den bandade undersökningen resulterade i trettio sidor utskriven text som har valts att läggas som bilaga 1. Här presenteras istället en sammanfattande redogörelse för varje referensfråga tillsammans med en översikt över de resurser varje bibliotekarie använde sig av under arbetet. De resurser som står inom parentes är sådana som har nämnts som förslag men som inte undersökts. "Katalogen" betyder här bibliotekets egen katalog och "hylla, N" betyder ett besök på avdelning N i biblioteket. Vidare betyder "länksamling" bibliotekets eller bibliotekariens egen länksamling. F1 till F5 är förkortningar för de fem faktafrågor som användes vid undersökningen och på dessa frågor efterfrågades endast ett eller i vissa fall två svar. De ord som står med fetstil är de korrekta svaren på faktafrågorna.

*F1: Jag eller, egentligen min mormor, undrar över en dikt. Hon tror den börjar som följer:  
"En töig förvårnatt jag ligger vaken..." Dikt och författare?*

Denna fråga är till synes rak och ger intryck av att vara en äldre allvarlig dikt. Den är dock en Grönköpingsdikt (Vårdropp) som är författad av Nils Hasselskog under pseudonymen Alfr?ed V?sterl?und. Den finns inte inlagd i databasen Lyrics vilket gör att den inte går att hitta den "vanliga" vägen. Dikten finns dock på webbplatsen för Matematiska institutionen i Uppsala där sju av bibliotekarierna hittade den. I diktrågor rådde en stor enighet om vilka resurser som var användbara under förutsättning att strofen var från första raden i en dikt. De källor som nämndes var Lyrics, förstaradsregister i lyriksamlingar, Medborgarplatsens bibliotek, kollegor och webben (via en sökmotor). Dikten hittades på webbplatsen för Matematiska institutionen i Uppsala. Fyra stycken valde i första hand Lyrics som den självklara källan för seriösa dikter. En valde att först söka i katalogen eftersom hon visste att de hade lagt in innehållet i diktsamlingar men hon gick snart vidare till Lyrics. Tre stycken valde att söka på strofen direkt i en sökmotor för att det är snabbt (B2) och har god erfarenhet av det (B5, B6). B2 menade att detta var en vanlig fråga och att hon ofta gick ut på nätet speciellt när strofen innehöll så specifika ord eftersom det inte spelar någon roll var du hittar det när du kan belägga det i böcker i efterhand. Fick man upp ett "spår" på nätet var den sedan lättare att belägga ett resultat i en bok. B1, B3 och B7 tar upp kollegor som en vanlig källa när det gäller dikter. En bibliotekarie (B3) använde inte någon sökmotor och hittade inte dikten. Detta verkade vara en fråga där det fanns ett begränsat urval kvalitetskällor som sitter i ryggmärgen och där det inte förekom någon direkt analys av frågan. B1 och B7 angav att de gärna velat göra en referensintervju för att kunna få en uppfattning om vilken tidsepok dikten kom ifrån eller i vilket sammanhang mormodern hade hört den. För att få reda på vem som dolde sig bakom pseudonymen valde bibliotekarierna att använda sig av Google, Eniro, NE (2st), Pseudonymboken (2st) och LIBRIS.

- B1: Lyrics            Google (**Vårdropp**)            (lyriksamlingar, kollega)  
      Google (**Nils Hasselskog**)            (LIBRIS, BURK- sök, kollegor, mail till  
      Matematiska institutionen)
- B2: Google            Lyrics            Eniro (**Vårdropp**)  
      Alex- online            Eniro (**Nils Hasselskog**)
- B3: Lyrics            kollega            Littinfo (Runeberg)            (förstaradsregister)
- B4: Lyrics (Diktonius)            Google (**Vårdropp**)            (förstaradsregistret)  
      NE (**Nils Hasselskog**)
- B5: Lyrics            Google (**Vårdropp**)            (förstaradsregistret)  
      NE (**Nils Hasselskog**)            katalogen (Gunnar Ljusterdal, Grönköpingsdikter)
- B6: Google (**Vårdropp**)            (BURK, Medborgarplatsen, saknar Lyrics)  
      Pseudonymboken (**Nils Hasselskog**)
- B7: katalogen            Lyrics (Diktonius)            hylla (Diktonius)            Google (**Vårdropp**)  
      Grönköpings veckoblad (redaktörer)            Pseudonymboken (**Nils Hasselskog**)            lexikon  
      katalogen (inga Grönköpingsdikter)            (Medborgarplatsen, Fråga biblioteket)            BURK
- B8: Google (**Vårdropp**)            LIBRIS (**Nils Hasselskog**)  
      (Medborgarplatsen, Malmö, Lyrics)

*F2: Jag önskar en kopia på en bild på en kornhässja från Ångermanland för att visa min väninna.*

Denna fråga har jag själv fått och kunde därför bekräfta om bilden var korrekt eller inte. Damen som frågade var i 80- års åldern och företeelsen var från hennes barndom i Ångermanland på 30- talet. Bilder på kornhässjan hittades på nätet under Images/ Bilder, på en webbplats, i Nordisk familjebok/ UGGLEUPPLAGAN. 12. och i en bok om Ångermanland.

B1 och B2 gick direkt till Google/ Images med motiveringen att det var ett så specifikt ord (B2) och fann en bra bild. B1 ville dock inte bara hänvisa till en sökmotor och sökte därför vidare efter bilder i böcker. B6 gick via Google till en webbplats med samma bild. B4, B5 och B7 testade NE först innan de gick vidare till A9, Eniro respektive Nordisk familjebok/ Ugglepplagan.12. B4 menade att man skall försöka göra det så enkelt som möjligt och prova nätet först. B3 och B8 använde sig av katalogen först och B3 gick därefter till hyllan med motiveringen att böcker var ett naturligt val för en såpass gammal företeelse och hittade en bild i en bok om Ångermanland. B8 gick istället vidare till Google/ Images.

- B1: Google/ Images (**kornhässja**) (Google) hylla, N (hylla, M)  
 B2: Google/ Images (**kornhässja**) (hylla N och Q)  
 B3: katalogen hylla, N (**kornhässja**) (hylla, Q)  
 B4: NE A9/Images (**kornhässja**)  
 B5: NE Eniro (**kornhässja**)  
 B6: Google (**kornhässja**) (hylla, Nc och Mc)  
 B7: NE Nordisk familjebok (**kornhässja**) hylla, Q katalogen (Fataburen, Kulturen)  
 hylla, Fataburen LIBRIS/ Specialdatabaser/ Bothnica  
 (hylla Qd:k, Jordbrukets historia)  
 B8: katalogen Google/ Images (**kornhässja**)

*F3: Vad hette katten och journalisten som kom på att man använde kadavermjöl i kattmaten? Jag tror att året var 1985-86.*

Det var radiojournalisten Eric Fichtelius som, när hans katt Bits blev dålig, tog upp användningen av kadavermjöl i kattmat i samband med radioprogrammet Konsumentekot. Eric Fichtelius var då chef för Dagens Eko. En av svårigheterna med denna fråga är att det gällde ett radioprogram och inte en tidningsartikel vilket inte framgår av frågan. För 20 år sedan fanns det inga fulltextartiklar på nätet och Artikelsök var den som indexerade tidnings- och tidskriftsartiklar. B3 som för tillfället inte hade tillgång till Artikelsök gick direkt till Google och fick fram båda namnen. De andra bibliotekarierna sökte i Artikelsök och fick upp DN-journalisten Thomas Michelsén med en artikel från 1985 vilket kunde vara vilseledande. B4 och B5 lämnade Artikelsök för Google och fick fram båda namnen efter två sökningar. B6 tog fram Fichtelius i Google men inte kattens namn. B8 hittade Fichtelius i Google men inte kattens namn på grund av felstavning av Fichtelius. B1 sökte på, förutom Artikelsök och Google, ett flertal olika ställen och fick inte fram namnen trots en sökning på "kadavermjöl och 1985" i Google vilket jag inte kan förklara. B2 och B7 tog fasta på att svaren eller ledtrådarna till svaren fanns i Artikelsök och hittade också nyare artiklar i fulltext med uppgifter om Dagens Eko-chefen, Bits och konsumentekot vilket räckte för att få fram Fichtelius på Google. B7 följde dock först upp Thomas Michelsén för att säkert kunna konstatera att han inte är den rätte.

- B1: katalogen LIBRIS Jordbruksverkets hemsida Artikelsök (Michelsén)  
 DN: s hemsida Mediaarkivet Presstext Google EBSCO  
 B2: Artikelsök (Michelsén) Artikelsök (Dagens Eko- chefen) Google länksamling  
 SLU: s hemsida Artikelsök (**Bits**) Google (**Fichtelius**)  
 B3: Google (**Fichtelius**) Google (**Bits**)  
 B4: Artikelsök Google (**Fichtelius**) Google (**Bits**)  
 B5: Artikelsök (Michelsén) Presstext Google (**Fichtelius**) Google (**Bits**)  
 B6: Artikelsök (Michelsén) Google (**Fichtelius**) (SR: s bibliotek)  
 B7: Artikelsök (Michelsén) Google (journalisten .nu) microficheartiklar  
 katalogen (Michelsén) Artikelsök (**Bits**, konsumentekot) Google (**Fichtelius**)

B8: Artikelsök (**Fichtelius**) Google (Fichtelius felstavat) (biografiska samlingar, uppslagsverk, årsbok, Presstext, Mediaarkivet, mejla Fichtelius)

*F4: Hur stor del av elproduktionen/elförbrukningen i Danmark kommer från vindkraftverk?*

Den ursprungliga frågan gällde elproduktionen men svaret i Fråga biblioteket angav elförbrukningen vilket uppmärksammades först vid tredje intervjun då jag justerade frågan som ovan. I frågan finns inget årtal angivet så allt mellan 2000 och 2003 godkändes och dessutom beror resultatet inte enbart på antalet vindkraftverk utan också på hur mycket det blåser det året. Detta är en fråga där det gäller att få fram tillförlitlig statistik från utlandet vilket kan skapa problem med språket. De källor som genomsöktes var statistikböcker, geografiska källor, lexikon och på nätet statistikdatabaser eller offentliga institutioners webbplatser. De verktyg som användes på nätet var sökmotorer, ämnesportaler eller den egna länksamlingen. Sifferuppgifter hittades i böckerna Statesman Yearbook, Europa Yearbook och på webbplatsen windpower.org. I Europa Yearbook stod sifferuppgiften i den löpande texten och inte i någon tabell vilket försvårade det hela. Fram tills nu hade det rått en relativ samstämmighet i valet av resurs men här valde B2, B3 och B7 att söka i statistikböcker och två av dem fann svar. B5 hittade svar i danska windpower.org via en länklista på en svensk webbplats efter en initial sökning i Google på "vindkraft". B1 och B6 väljer att söka statistikdatabaser via Google genom att söka på "elproduktion databas" respektive "statistik danmark". B1 gick sedan vidare till Sökguiden (som förtecknar ämnesportaler). B4 gjorde, efter en titt i NE, en sökning i Google och fick ett svar som jag tyvärr missade att notera. B8 gick till den egna länksamlingen och Google för att försöka finna länkar till offentliga myndigheter eller institutioner.

B1: Google	Statistiska centralbyråns databas	Statens energimyndighet
Landguiden	Sökguiden	Google (Kollega)
B2: Länder i fickformat	Världen i tema och tabeller	Europa Year Book ( <b>15% 2000</b> )
B3: Landguiden	Statistisk årsbok	Europa World Year Book
Mölnadalns länksamling, Nda	Google	Mölnadalns länksamling, Pca
hylla, O	Mölnadalns länksamling, Statistiska centralbyråns databas	
B4: NE	Google	Mölnadalns länksamling, Dansk energiportal (SCB)
B5: Landguiden	NE	Google, windpower.org ( <b>15.9% 2003</b> ) (SCB)
B6: SCB	EU	Google
B7: Statistisk årsbok	Statesmans Yearbook ( <b>16% 2002</b> )	World Yearbook
(SCB, Mölnadalns- resp. Malmös länksamling, EU)		
B8: länksamling	Statens energimyndighet	Google Energistyrelsen

*F5: Vilken omkrets i kilometer har den tredje största världsdelen Afrika?*

Detta är en udda fråga som antagligen få människor efterfrågar idag och just därför intressant eftersom det antagligen inte finns någon förutbestämd väg att ta. Omkretsen i förhållandena till arean på världsdelen Afrika kan, enligt Nordisk familjebok/Uggleupplagan, användas för att visa hur hel och obruten Afrikas kustlinje är i förhållandena till andra landområdens kust. De två bibliotekarier som lyckades hitta ett svar fick båda olika värden på omkretsen (kustlinjen). I svaret från Fråga biblioteket hänvisas till Nordisk familjebok/Uggleupplagan. B1 gjorde inte denna fråga utan en annan fråga som senare utgick. Tre bibliotekarier gick först till NE och tre provade Google först. B2 resonerade som så att detta var en fråga man intresserade sig för för i tiden och gick vidare till Nordisk familjebok/Uggleupplagan. B3 hoppade över frågan och B5 gav snabbt upp eftersom det inte fanns ett givet sätt att arbeta på. B4 hittade, genom att söka i Google på engelska termer, en sifferuppgift från en satellitmätning som vid närmare granskning visade sig vara ekvatorns omkrets. B8 sökte även

han på samma engelska ord i Google vilket ledde till för många träffar, men han sa att han föredrog att börja med böcker och hade kanske hittat uppgiften i Nordisk familjebok som var ett av förslagen. B7 menade att grundsiffror om länder automatiskt leder tanken till lexikon och hittade så småningom en uppgift i Encyclopedia Britannica.

B2: NE Nordisk familjebok (Ugglan) (**28000 km**)  
 B3: hoppade över frågan  
 B4: Google (på svenska) A9 NE NE (omkrets på engelska) Google (på engelska)  
 B5: NE Landguiden Google  
 B6: Google (Svensk uppslagsbok, Nordisk familjebok)  
 B7: NE Bra Böckers lexikon katalogen Encyclopedia Britannica (**30500km**)  
 B8: Google (på svenska och engelska) Scirus (Nordisk familjebok, Faktakalendern Konversationslexikon, Guinness Rekordbok,)

Ä1 till Ä5 är förkortningar för de fem ämnesfrågor som användes vid undersökningen där bibliotekarierna skulle hitta informationsmaterial om ett ämne. Här finns egentligen inga rätt eller fel och frågeställaren är den enda som kan avgöra om materialet är på rätt nivå och i lagom mängd. De fyra första ämnesfrågorna har jag dock själv fått i informationsdisken och har därför en relativt god uppfattning om frågeställarens önskemål.

*Ä1: En resenär önskar en mindre mängd material på svenska om polsk matkultur för att kunna hålla ett kort föredrag för sina medresenärer inför resan.*

Flera av bibliotekarierna bekräftade att detta är en vanlig fråga. Vad som försvårar arbetet med frågan är att informationen ska vara på svenska, vara kortfattad och finnas tillgänglig. Det fanns en resehandbok på svenska om Warszawa men i övrigt fanns det mest böcker utgivna på engelska. Polen är inte heller ett land som hos oss är speciellt känd för sin matkultur. Båda dessa aspekter är försvårande omständigheter för en bibliotekarie. Vad man hittar beror också på bibliotekets bokbestånd Alla åtta kom snabbt fram till att det är böcker på hylla N (resehandböcker) och hylla Q (kokböcker) som är intressanta i första hand. Tre testade NE utan resultat, sju provade Google och två använde sig även av Mölndals länkkatalog. Det visade sig vara svårt att hitta någon intressant webbplats på svenska om polsk matkultur. B4 hittade inget av intresse i katalogen eller i Mölndals länkkatalog på N (geografi) och provade istället att söka tidningsartiklar i Artikelsök där han hittade en om julmat. Inget av intresse hittades heller i Presstext eller Mediaarkivet. B7 menade att det är lättare och snabbare att hitta på hyllan och finner några intressanta sidor i *Invandrad mat, Den gode turist* och en resehandbok om Warszawa. Flera var inne på att leta efter tidningsartiklar men inga bra artiklar hittades. Det blev olika böcker som fick utgöra grundmaterialet.

B1: katalogen hylla, N hylla, Q Google bibliotek.se Sökguiden  
 (mattidningar, resetidningar, EU)  
 B2: hylla, N hylla, Q Google (NE, katalogen, Presstext, Mediaarkivet, Artikelsök)  
 B3: katalogen, N och Q Google  
 B4: katalogen Mölndals länksamling, N Artikelsök Google Presstext Mediaarkivet  
 NE A9 katalogen Google Mölndal länksamling, Q  
 B5: katalogen, Q hylla, N NE Google Mölndals länksamling Google  
 B6: katalogen, N och Q NE Google  
 B7: katalogen, N och Q hylla, Q hylla, N  
 B8: katalogen, N och Q polen.nu (länk) Google (Allt om mat: s informationservice)

Ä2: *Vårdare önskar information på svenska om Angelmans sjukdom. Hon vill veta mer om sjukdomen så att hon kan förstå och handskas bättre med det barn hon vårdar.*

Denna sjukdom är så pass ovanlig att det finns mycket lite information om den i de vanliga läkarböckerna eller läkarlexikonerna och kvinnan som är lekman behöver relativt enkelt material på svenska. I fråga om sjukdomar gäller det att ha rätt mängd och svårighetsgrad på materialet vilket i sin tur givetvis påverkar valet av resurs. Sex bibliotekarier kände till eller hittade, via Mölndals länkkatalog eller den egna länksamlingen, snabbt fram till Socialstyrelsens databas eller Pion (Portalen till svensk patientinformation). B1 hittade två böcker i LIBRIS.

B1: katalogen	NE	Sökguiden	LIBRIS (två böcker)
B2: Netdoktor	Socialstyrelsens databas		
B3: Mölndals länksamling, Kvickref	Pion		
B4: Mölndal länksamling	Socialstyrelsens databas	(Google)	
B5: Socialstyrelsens databas	(NE, litteraturhänvisningar)		
B6: katalogen	(Bra böckers läkarlexikon, netdoktor, apotekets hemsida, Artikelsök)		
B7: Bra Böckers läkarlexikon	Pion		
B8: katalogen	länksamling	Pion	Socialstyrelsens databas (Artikelsök)

Ä3: *En ung man har på sin fritid blivit intresserad av fängelset Alcatraz och önskar läsa mycket mer om dess historia. Det går bra även på engelska.*

En idealfråga tyckte en av bibliotekarierna eftersom det är ett känt ämne där engelska duger och ett fjärrlån är möjligt. Alcatraz är ett specifikt ord för en svensk bibliotekskatalog men söker du i Google får du mer än 50 000 träffar och som B3 påpekade kan namnet Alcatraz, som för oss är exotiskt, vara ett vanligt namn i spansktalande länder. Sju av bibliotekarierna sökte i första hand efter böcker och hittade sådana på engelska. B4 gick direkt till Yahoo! där han tyckte sig hitta bra webbadresser och kunde tänka sig att komplettera med fjärrlån om låntagaren inte är nöjd. B3 menade att med lite tur kan man hitta litteraturhänvisningar i NE. B5 undersökte också hänvisningarna i NE innan han föreslog ett fjärrlån. B2 kompletterade en bok med en webbadress från en myndighet i USA. B8 föreslog att låntagaren skulle titta extra på litteraturhänvisningarna i de böcker han lånar. B1 kompletterade en bok med webbadresser från Sökguiden, en ämnesportal.

B1: katalogen	NE	katalogen hylla, USA	LIBRIS (bok)	Sökguiden (webbadresser)
B2: katalogen		bibliotek.se (bok)	URL-sökning	webbadress med gov.
B3: katalogen	Google	(NE, litteraturhänvisning)		bibliotek.se, (bok)
B4: Yahoo! (webbadresser)		(bibliotek.se)		
B5: katalogen	NE (litteraturhänvisning)		LIBRIS (bok)	
B6: katalogen	(Encyclopedia Britannica)		LIBRIS (bok)	
B7: katalogen (bok)				
B8: katalogen	LIBRIS (bok)	(litteraturhänvisningar, Scirus)		

Ä4: *En ung amatörnickare önskar byggnadstekniska tips för att kunna renovera en 1700-tals stuga till ursprungligt skick. Hon vill bland annat veta hur golvlister och trappor från 1700-talet kan se ut.*

För att besvara denna fråga behövs mycket material och ämnet berör både klassifikationen Ppb Husbyggnad och Ic Arkitektur vilket alla bibliotekarier snabbt fastslog. Sex bibliotekarier gjorde någon form av hänvisning till byggnadsvårdsnämnden, Nääs eller en

kommunantikvarie samt kompletterade med böcker. B2 skulle även lagt till webbadresser från återbruksförsäljare av byggdetaljer eller från personer som själva renoverat.

B1: katalogen, P och I	hylla, N	Länsstyrelsen	Byggnadsvårdsnämnden
B2: katalogen, Ppb (detaljförsljning)	webbadresser (privatpersoner)	Näås	webbadresser
B3: katalogen, Ic och Pp			
B4: katalogen	kommunantikvarie		
B5: kommunantikvarie	katalogen (Ic )		
B6: katalogen, Ppb och Ic			
B7: hylla ,Ppb och Ic	Riksantikvarieämbetet	Näås	
B8: (hylla)	katalogen, Ppb	URL (bvn.nu)	Näås

*Ä5(1): Jag vill ha reda på vilka lagliga rättigheter polisen har att göra en husrannsakan hemma hos mig? (frågat av en mamma vars son har varit i delo med polisen)*

Denna fråga fick efter tre intervjuer ersätta nästa fråga då jag ansåg att den frågan inte gav något nytt av värde för uppsatsen. Tre av bibliotekarierna sökte först i katalogen för att se om biblioteket hade någon kommenterad lagbok om polislagen vilket visade sig inte finnas. Bibliotekarierna använde sig av olika verktyg som Mölndals länkkatalog, Google, egna länksamlingen, sverige.se. (ämnesportal) för att hitta lagtexterna på nätet. Utgångspunkterna på nätet blev också olika som lagrummet.se, riksdagen.se eller regeringen.se. Sökordet var för alla "husrannsakan". Tre av dem ville också hänvisa till en jurist för att låntagaren skulle få hjälp med tolkningen av lagtexten. Det var inte helt lätt att följa sökningarna efter lagtexten delvis för att det är svårt att få en överblick på dataskärmen med alla länknings mellan olika instanser. B8 började i Lagrummet först och lämnade det för regeringen.se. Provade sedan Rikspolisstyrelsen och kom vidare till polisen.se/ Lagrummet med länkning till regering.se och vidare länkning till Polislagen. B7 gick via Google till riksdagen.se och författningar i fulltext och hittade polisförordningen som hänvisade till rättegångsbalken. Hon menade att låntagaren kan vänta sig för mycket och att dessa frågor nästan alltid kräver experthjälp. B5 menade att det kan vara svårt och att det på hans bibliotek finns en stående begäran om internutbildning i det offentliga trycket med lagar och författningar.

B4: ämnesportal (sverige.se)	Google (jurister)	
B5: katalogen	Mölndals länksamling (Kvickref)	lagrummet.se
B6: katalogen	lagrummet.se (via Google)	Google (polislagen)
B7: riksdagen.se (via Google)		Göteborgs stadsbibliotek (jurist)
B8: katalogen	länksamlingen	Lagrummet regering.se Polislagen (jurist)

*Ä5(2): Jag letar efter en bra och lättförståelig sammanfattning om Balkan-konflikten, helst på svenska*

Bibliotekarierna valde att gå till böcker i första hand. B2 kände till en ny bok på barnavdelningen. Hon hänvisar ofta vuxna till denna avdelning, dels vuxenstuderanden och dels de med privat intresse. Även B1 hänvisade till ungdomsböcker i första hand. B3 hade även hon en bok att rekommendera och skulle inte gå till nätet med denna fråga eftersom det skulle vara svårt att bedöma vad som är bra.

B1: katalogen	ungdomsböcker	(FN: s hemsida, Länder i fickformat, UD)
B2: katalogen	Länder i fickformat	ungdomsböcker
B3: katalogen, Kmb (bok)		

## 7.2 Redovisning av intervjufrågorna

Intervjufrågorna tillsammans med svaren från bibliotekarierna har valts att redovisas ordagrant och i sin helhet tillsammans med sammanfattande kommentarer.

### Intervjufråga 1

*Under intervjuerna har bibliotekarierna angett ett flertal faktorer eller omständigheter som, förutom frågan, skulle kunna påverka valet av "verktyg" eller "källor" vid en informationssökning och speciellt vid en ämnesfråga. Dessa faktorer har framkommit i samband med intervjuerna: låntagarens ålder, låntagarens språkkunskaper, bokbeståndet, bokens status, tidsaspekten (både för låntagaren och bibliotekarien), bibliotekariens förtroenhet med resurserna, bibliotekariens kunskaper i ämnet för frågan, bibliotekariens kunskaper om bokbeståndet, tilltron till bibliotekets katalogposter, tillgången på betaldatabaser och kostnaden för betaldatabaserna (om man betalar per gång). Tycker du att detta stämmer eller inte? Finns det ytterligare faktorer eller omständigheter som du tror kan påverka ditt val av "källor" och "verktyg" i referensarbetet?*

B1: Jag tycker att de faktorer du tar upp i din fråga stämmer för min del. En nackdel som kanske komplicerar för mig är det att jag är invandrare och vissa självklara saker inte är så självklara. Framför allt gäller det vissa kända personer.

B2: Ytterligare en sak som påverkar valet av källor och materialval är vad frågeställaren ska ha materialet till. För eget intresse? Uppgift i skolan? Ska uppgiften besvaras på flera sidor, räcker det med en A4 eller muntlig redovisning o s v. Påverkar hur mycket material man ger till frågeställaren. Kanske får de en hel tjock bok i ämnet, kanske räcker det med Nationalencyklopedien, kanske behövs en tidningsartikel o s v.

B3: Instämmer. Möjligheten att göra bra utskrifter kan påverka valet av källa som e x v NE i bokform eller NE on-line.

B4: Tycker att det stämmer. Kan inte komma på fler faktorer.

B5: Nej, kan inte komma på någon mer faktorer.

B7: Stämmer. Vad jag kan tillägga är syftet som låntagaren har med materialet. I vilket sammanhang skall det användas? Hur stort skall arbetet vara, d v s gäller det ett föredrag på fem minuter, ett skolarbete på någon sida eller två, en längre uppsats, vilken studienivå befinner sig den frågande (grundskola, gymnasieskola, vuxenstudier, högskola). Detta gäller framförallt studerande naturligtvis, men samma aspekt kan anläggas även på 'privatpersoner'. Ren nöjesläsning, 'veta vad det efterfrågade är för något', fördjupning i ett ämne/frågeställning, användas i arbetet (och på vilken nivå där) etc. etc. B8: Det här med kostnaden för betaldatabaserna (om man betalar per gång) förstår jag inte riktigt. Har man tillgång till en källa och vet att den ger det bästa svaret vore det väl stolligt att avstå från att använda den, av ekonomiska skäl? I så fall låter det som om bibliotekarien åstadkommer en bedömning av frågan i stil med att denna är inte tillräckligt seriös för att det ska vara någon mening med att använda en databas för vilken man betalar. I och för sig, det är inte otänkbart att bedömningar av frågans vikt och värde kan spela in - även om alla frågor skulle anses likvärdiga. (Det kunde kanske vara roligt att undersöka om de i praktiken är det eller behandlas så). Kan man tänka sig att bibliotekariens intresse för själva frågan (alltså inte

enbart kunskaper i ämnet för frågan) spelar in? Vet inte, men jag skulle misstänka det. Låntagarens intresse för frågan bör i varje fall kunna spela in.

Sju av åtta bibliotekarier besvarade frågan och dessa instämde i stort att ovanstående faktorer och omständigheter kan påverka valet av resurs. B2 och B7 menade att även syftet med materialet eller sammanhanget där det skulle användas, som exempelvis kort föredrag, uppsats eller nöjesläsning, påverkade hur mycket material som behövdes och därav valet av en resurs vilken kunde vara bok, uppslagsverk eller artikel. Om frågeställaren var studeranden påverkade studienivån (grundskola, gymnasium, vuxenstudier eller högskola) svårighetsgraden på materialet, menade B7. Även material som skulle användas till arbetet eller lästes av egenintresse kunde variera i svårighetsgrad. B8 i sin tur ansåg att kostnaden inte bör spela någon roll och undrade om det i så fall kan bero på bibliotekariens bedömning av frågans vikt och värde som inte tillräckligt seriös vilket, han anser, inte är helt otänkbart att så sker. B3 menade att formatet kan spela roll när man skall göra utskrifter.

## Intervjufråga 2

*Strategin att gå från de enklare böckerna till de mer komplicerade användes i några fall som exempelvis i sökning efter statistik. Har du själv några strategier som du tillämpar medvetet? När i så fall använder du dessa och varför?*

B1: När jag får en fråga som jag tror är svår att hitta svar direkt, brukar jag som regel att börja söka i NE. Det kan röra sig om en sjukdom eller en person (dock ej en författare). Jag anser att man får en bra startpunkt och inte sällan får man vidarehänvisningar till andra källor/böcker. När jag får en fråga om en författare från en yngre låntagare går jag medvetet till Alex författarlexikon on-line. De uppgifter som finns där brukar räcka för det arbete eleverna ska göra. Självkärlar visar jag även självbiografier/biografier om låntagaren vill ha mer information.

B2: Blir ungefär samma svar som på ettan! Men också en bra idé att börja på barnfackavdelningen där det finns bra och enkla böcker. Man utgår helt från vad materialet ska användas till, vem som frågar.

B3: Har ingen medveten strategi men kanske en omedveten.

B4: Min strategi är att inte låtsas veta mer än jag gör inför låntagaren, utan snarare tvärtom; jag låtsas veta mindre för att få låntagaren att precisera sig. Att alltid använda NE när jag är osäker på begrepp eller vill skaffa mig en snabb överblick för att sedan gå vidare är en annan strategi.

B5: I så fall att börja med allmän information i uppslagsverk, t.ex. NE för att både för egen och låntagarens del få "grundinformation".

B7: Från det enkla till det mer komplicerade/grundligare är nog en basstrategi men val av strategi hör tätt samman med ovanstående. I vissa fall kan det vara lämpligare att vända på steken, dvs det svårare/specialiserade först. En praktisk strategi är ju att anpassa sig till den egna samlingen och dess möjlighet samt typ av material. (ställt i relation till föregående fråga). Fastnar lätt i gången bok alt. lexikon, artiklar, databaser, www. Har förmodligen ett antal strategier som inte är verbaliserade.

B8: Från de enklare böckerna till de mer komplicerade - nja, jag vet inte. Skulle det vara en strategi för att hamna på rätt nivå, en sorts låntagarintervju med innebörden "höjer du dig med

detta eller ska vi gå till en knepigare nivå"? Medvetet tillämpade strategier känner jag inte igen, utom den att svaret ska vara så korrekt som möjligt och att det ska levereras så snabbt som möjligt - och kombinationen av eller konflikten mellan de synpunkterna avgör ibland händelseförloppet. Något skeptisk till allmänna sökstrategier är jag nog dessutom, om det blir till något schematiskt som tillämpas gång efter annan. Det värsta är förstås då möjligheten av att det tillämpas omedvetna sökstrategier i stället – men den djupdykningen vågar jag mig inte på just nu.

Bopp (2001) definierar sökstrategi som en medvetet sätt att se på beslutsfattandet under lösandet av ett problem eller att nå ett mål (s. 81). Sju av åtta bibliotekarierna besvarade denna fråga. Tre av bibliotekarierna angav som strategi att använda NE i ett inledningsskede för att få grundinformation. Vissa källor kunde också vara självklara val som exempelvis Alex online (B1). B2 angav barnfackavdelningen som en möjlig början vilket stöder strategin att börja med det enkla först. B2 och B7 menade att strategin hör ihop med svaren i fråga 1 som visar säga att mängden material som önskas och svårighetsgraden på det påverkar strategin i hög grad. Kanske gäller detta mer för ämnesfrågor än för faktafrågor. Referensintervjun är en viktig del av informationsarbetet och B4 använde sig av en taktik att låtsas ovetande för att få fram så mycket information som möjligt av frågeställaren. B7 menade att basstrategin kunde vara att börja med det enkla och gå vidare till det svåra men påpekade att även anpassningen till den egna samlingen var en praktisk strategi. B8 trodde inte att han hade en medveten sökstrategi och var även skeptisk till en sådan.

### Intervjufråga 3

*I flera fall användes en sökmotor som en sista utväg när det mesta hade provats eller i vissa frågor som en första chansning ("i fall man har tur"). I något fall däremot var bibliotekarien mycket tydlig med att hon inte ville gå till en sökmotor med en fråga. Finns det ämnes- eller faktafrågor där att du brukar göra ett mer aktivt val att inte använda en sökmotor för att få direktinformation? Kan du motivera varför?*

B1: Jag brukar inte använda sökmotorer när det gäller frågor av historisk karaktär. Jag tycker att de faktauppgifter som finns i böckerna är mer hanterbara för låntagaren. En sökning på nätet kan ge hundratals träffar och jag kan inte veta om jag kan lita på den information. Det är svårt att hålla sig kritisk till källorna.

B2: Ibland går det snabbare att gå till boken för att man kan få för mycket via Internet. Och att materialet kan kännas mer korrekt i böcker, men det beror helt på ämnet, sajter man besöker o s v.

B3: Jag skulle inte gå till en sökmotor för att ta fram politiskt känsligt material där det är svårt att bedöma tillförlitligheten men skulle däremot kunna tänka mig att gå till en länksamling som Mölndals.

B4: Använder inte sökmotor när jag vet att jag hittar bästa svaret i Landguiden e d y l, men detta beror ju på förkunskap jag har och är inte en "ideologiskt" val. Har med den enskilde bibliotekariens Internetkunskaper att göra; när man känner till databaser/bra webbplatser kan man "hoppa över" Google.

B5: Det man är rädd för är ju att få för mycket brus. Men jag tror inte jag utesluter sökmotorer av princip.

B7: Breda ämnesfrågor och där jag vet att materialet skall stå sig inför kritisk källgranskning. Ju bredare fråga desto besvärligare att hitta något på nätet som ger en helhetsbild. Information på nätet är ofta väldigt fragmentarisk och passar bäst för mer specifika frågor. För frågor med historisk vinkling är det ytterst sällsynt att man hittar tillräckligt 'djupt och brett' material. Nyheter, aktualiteter däremot...

B8: Sökmotor för att finna direktinformation tror jag inte att jag i allmänhet tillämpar, snarare för att finna ett ställe där det genom fortsatta efterforskningar kan finnas information. (Fast här finns väl variationer, det där med bild på det ångermanländska verktyget kan man nog kalla sökmotors användande för direktinformation? ) Att medvetet avstå från att använda en sökmotor: jo, i sådana tillfällen där frågan är så ställd att man bara har tillgång till termer som är alltför allmänna och att sökningen därför skulle resultera i ett stort antal träffar (varav den överväldigande delen förmodligen är meningslösa). Men då kan man väl undra om det inte egentligen bara handlar om en dåligt genomförd låntagarintervju - om alltså ingenting kunnat preciseras?

Sju av åtta bibliotekarier besvarade frågan. Vid undersökningen framgick att en sökmotor används till ett flertal ändamål. Inför svårigheten att räkna upp alla valde jag att vända på frågan för att se om det fanns en medvetenhet om när det var olämpligt att använda en sökmotor. Flera av bibliotekarierna tvekade att använda en sökmotor till mer allmänna frågor eller breda ämnen där man riskerade för många träffar på nätet. B1 menade att vid frågor av historisk karaktär är det olämpligt att använda en sökmotor, och B3 angav politiskt känsligt material som olämpligt till en sökmotor men inte för en ämnesportal. B7 menade allmänt att nätet lämpade sig mer för specifika ämnen som exempelvis nyheter eftersom informationen på nätet ofta är fragmentarisk, och hon angav också historiska frågor som olämpliga. B3 menade att kunskapen om bra databaser/webbplatser och även källor i biblioteket kan utesluta användningen av en sökmotor men här spelar bibliotekariens förkunskaper och erfarenhet in. Källkritiska aspekter angavs av fyra bibliotekarier som ett skäl att ibland undvika en sökmotor.

#### Intervjufråga 4

*Har du på motsvarande sätt, haft ämnes- eller faktafrågor där du brukar göra ett mer aktivt val att inte gå till en ämnesportal eller ämneskatalog? Kan du motivera varför?*

B1: Nej det kan jag inte påstå.

B2: Vid nya företeelser i samhället kan det vara bra att göra en bred sökning i en sökmotor, eller gå till tidningsarkiv. Exempelvis när trafficking var nytt fanns inget om detta ämne annat än vad tidningar skrivit.

B4: Nej.

B5: Nej.

B7: Gäller i princip vad jag skriver under fråga 3.

B8: Avstår jag från att använda ämnesportaler beror det förmodligen på att det gått att finna svar genom användandet av en sökmotor - som oftast är en kortare väg. (Och så finns det tillfällen när ämnesportaler är en kortare väg, jovisst).

Sex av åtta bibliotekarier besvarade frågan. Tvekan inför användandet av ämnesportaler/ämneskataloger är genomgående mindre än för sökmotorer. B7 betraktade dock nätet som en osäker källa i vissa frågor oavsett om verktyget är en sökmotor eller en ämnesportal. B8 gjorde en avvägning mellan en sökmotor eller en ämnesportal i fråga om snabbhet där han menade att en sökmotor ofta är en snabbare väg men att det även här kan bero på frågan. B2 angav att för nya företeelser kan det vara bättre att använda en sökmotor eller en tidningsartikel än en ämnesportal/ämneskatalog.

#### Intervjufråga 5

*För tre av ämnesfrågorna var böcker förstavalet som "källa" men för "Angelmans syndrom" och "lagen om husrannsakan" gick flertalet ganska snart till fria databaser eftersom de visste att det fanns bra material där. Finns det andra typer av frågor eller ämnesområden där webbplatser respektive fria databaser kan kännas som ett naturligt val på ett tidigt stadium av informationssökningen?*

B1: Jag brukar gå till en sökmotor när det gäller skolfrågor, livsmedelsfrågor. Måste dock förtydliga att i de här fallen går jag direkt till livsmedelverkets och skolmyndighetens hemsidor. Även när det gäller vissa lagar, förordningar och SOU väljer jag att gå till olika databaser. Jag använder sökmotorer som ett naturligt val då jag ska söka information om "nya" musikgrupper, sångare mm då dessa inte figurerar i böcker.

B2: Absolut. beror ju helt på vad man frågar om!

B4: Vissa ämnen, exempelvis musik och film, är Internet ett naturligt val. Vill låntagaren veta om en musiker eller hip hop eller så är ju All music guide ett självklart val (många av dessa frågor hittar man inte något om i böcker men mycket om, dessutom bra!, på Internet). Liksom Internet movie database om film, eller någon av de "fria" databaserna i medicin osv. Så det beror på ämnet.

B5: Frågor om personer som inte finns i biografiska databaser eller NE (artister mm.), sjukdomar och liknande som kan tänkas ha "egna" hemsidor, information om "små" hundraser är några exempel jag kommer att tänka på.

B6: När det gäller texter till visor/sånger och dikter är alltid klokt att starta med till exempel "Google". Man löser förvånansvärt många frågor på detta enkla/tidsbesparande sätt.

B7: Över huvud om off. material, myndigheter, musik och film, händelser (av olika dignitet), tidtabeller, adresser etc

B8: Även om vi har en hel del uppslagsverk rörande populärmusik av olika slag verkar det ofta naturligt att välja webberiet i stället, inte minst när de ungdomliga låntagare som oftast ställer en sådan fråga säger att de "inte har hittat nåt på nätet" eller rentav "det finns ingenting". Med ett enkelt googlande hamnar man då ofta direkt på en officiell eller icke officiell hemsida ägnad en obskyr rockgrupp (eller halvdan skådespelare, mönstret brukar vara ett liknande). Andra liknande tillfällen då det känns naturligt med ett sådant val är förstås direkta aktualiteter och företeelser av nyhetskaraktär - men också när det gäller frågor som är extremt specialiserade, i sådana fall då man vet att det finns mycket magert med tryckt material på biblioteket, men kan misstänka att det sitter någon med ett specialintresse någonstans i världen och att denne har lagt ut en hel del material på Internet. Och alla områden där myndigheter är inblandade kan det väl tänkas som en rimlig metod för -

På denna fråga svarade sju av åtta bibliotekarier. Frågan försöker utröna när webben kan vara intressant som en första informationskälla och flera exempel på olika ämnesområden gavs. Myndigheters webbplatser angavs av tre av åtta bibliotekarier som naturliga källor och här nämndes som exempel myndigheter inom skolväsendet, livsmedelfrågor, lagar, förordningar och utredningar samt medicin. Förutom myndigheters webbplatser nämnde bibliotekarierna webbplatser inom ämnesområden som populärmusik, musikgrupper, film, personer, ovanliga hundraser, visor/sånger, dikter, tidtabeller, adresser, olika specialintressen samt aktualiteter och nyheter som intressanta

#### Intervjufråga 6

*Kan du se att det finns någon principiell skillnad mellan hur du väljer "källor" och "verktyg" vid en ämnesfråga respektive en faktafråga?*

B1: Det tycker jag. Får jag en ämnesfråga kanske väljer jag att gå till hyllan och visa vad vi har om det eller så söker jag i katalogen direkt i ämnesregister. Faktafrågan är lite mer komplicerad eftersom jag behöver veta vad låntagaren är ute efter. Får jag exempelvis frågan: "Jag vill ha fakta om hus på 1800-talet" måste jag fråga om det är arkitekturen man är ute efter eller hur man byggde hus då eller om det gäller hus i ett särskilt land. Alltefter det svar jag får kan jag sedan välja hur och var jag ska söka.

B2: Vi tänker inte i termerna att det är skillnad på en ämnes- eller faktafråga. Det är en fråga kort och gott som ska ha ett svar! Och då går vi till de källor som känns bäst till den frågan man får! Allt är ju faktafrågor egentligen!!

B3: Får leta mycket mer vid en ämnesfråga annars *kan jag inte säga att det är någon skillnad*.

B4: Källor vid ämnesfråga: oftast är ju även de "fria" databaserna av god kvalitet, liksom naturligtvis de avgiftsbelagda. Så ämnet avgör källan - ingen principiell skillnad. Verktyg vid faktafråga: ingen principiell skillnad utan sunt förnuft. Jag anstränger mig att inte alltid använda Google, utan prövar med A9, "nya" MSN search osv.

B5: Snarare hur djupt man söker. Ämnesfrågor kan man överlämna materialet på ett tidigare stadium till låntagaren.

B6: Kan inte komma på några bra svar/exempel. Generellt skulle jag vilja säga att ju bättre man kan sitt eget bok/referensbestånd desto lättare är det att snabbt bestämma var man skall börja. Får jag t ex en fråga om en särskild filmregissör och låntagaren kan tänka sig engelsk text - ja då går jag direkt till hyllan med filmlitteratur där vi har bra referensböcker. Annars är ju detta en fråga där "nätet" säkert kan ge en del men det tar längre tid att vaska fram relevant information där än att gå de få stegen till Im-hyllan.

B7: Nej, att det är just ämnes- respektive faktafråga känner jag inte gör någon principiell skillnad utan det är snarare, lite luddigt uttryckt, innehållet i frågan.

B8: Just nu tror jag inte att jag kan åstadkomma något generellt svar på det området. Det är klart att man måste välja verktyg efter det som ska sökas - men om det kan kallas principiellt är mer tvivelaktigt.

Frågan fick kanske en något olycklig formulering där ordet principiell ger intrycket att det efterfrågas ett medvetet tillvägagångssätt som gäller för alla frågor. Tanken var att utröna om

man tänkte olika i valet av hjälpmedel när det efterfrågades material om ett ämne (ämnesfråga) eller när frågeställaren ville ha ett enstaka svar på en fråga (faktafråga). Här borde jag nog förtydligat begreppen ämnesfråga respektive faktafråga. Denna indelning av referensfrågor, menade B2, kändes främmande och i det praktiska arbetet gjordes egentligen ingen åtskillnad. B1 tolkade en ämnesfråga som en fråga där ämnet är klart definierat så att man kan hänvisa till en viss hylla eller söka i katalogen under ett ämne medan en faktafråga kräver en referensintervju för att specificera vilka fakta eller ämne som frågeställaren är intresserad av. B4 menade att ämnet i första hand avgör valet av källa och i fråga om verktygen är taktiken den att försöka variera sig i användandet av sökmotorer. B6 påpekade att kunskapen om den egna samlingen kan vara avgörande i valet av källa och vet man redan var materialet finns går det också snabbare att ta fram det. B3 och B7 ansåg att frågetypen inte spelade någon större roll i arbetet där B3 angav att ämnesfrågor tar längre tid och B7 menade att det är innehållet i frågan som avgör.

#### Intervjufråga 7

*Kan du se att det finns en principiell skillnad mellan hur du väljer "källor" och "verktyg" vid frågor inom olika ämnesområden?*

B1: Det beror på vad jag ska söka. Gäller det något som måste absolut vara "färsk information" kanske väljer jag att gå till en sökmotor/hemsida, annars försöker jag alltid att visa det material vi har först och sedan visar jag vad som kan finnas på nätet.

B2: Olika ämnen finns det olika mycket skrivet om!! T ex batteriet finns nästan inget i bokform, bara små snuttar, men via Batteriföreningens hemsida finns otroligt matnyttig bra information om hur batteriet fungerar. Däremot t ex 2:vk finns ju väldigt mycket skrivet om, då är det naturligt att gå till de utomordentligt bra böcker som finns!

B3: Jag går inte till nätet för att leta efter lagar. Om jag söker ord som är helt nya går jag hellre till en sökmotor eftersom det inte är säkert att det finns i böckerna än. Även när det gäller konstnärer är en sökmotor att föredra.

B4: Se svaret på fråga 5. Vissa ämnesområden är *outstanding* på Internet, andra betydligt sämre.

B5: Se svar fråga 6.

B6: Se svar på fråga 6.

B7: Tror det framgår av vad jag skrivit under de andra frågorna. Det finns aldrig så tydliga skillnader att man kan beteckna dem som principiella -- -- och man omprövar ju också hela tiden (utifrån förändringar i bestånd, utbud, tillgång).

B8: Just nu tror jag inte att jag kan åstadkomma något generellt svar på det området. Det är klart att man måste välja verktyg efter det som ska sökas - men om det kan kallas principiellt är mer tvivelaktigt.

Återigen är valet av ordet "principiell" olyckligt. Syftet med frågan var att utröna om bibliotekarierna medvetet letade material och svar enligt olika mönster (principer) beroende på vilket ämnesområde referensfrågan berörde. B1 ansåg att nätet är en lämplig källa för "färsk" information och en sökmotor ett lämpligt verktyg. Annars är principen den att hon

först visar bibliotekets egna resurser. B2 poängterade att ämnesområdet styr valet av hjälpmedel och att inom områden som exempelvis batterier finns det mycket på nätet medan material om 2:a världskriget fås bäst i bokform. B3 angav ”nya ord” och konstnärer som exempel på ämnen för en sökmotor medan lagar är bättre att söka efter i böcker. B7 och B8 menade att det inte går att ange några principiella skillnader och B7 påpekade att tillgången på källor hela tiden ändras vilket leder till ständiga omprövningar.

## 8 Analys

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur bibliotekarier använder sina resurser idag, vad som påverkar bedömningen av dessa som relevanta och hur de motiverar användningen av dem. Avsikten är även att utifrån detta se om några samband mellan referensfrågors natur och val av resurser kan göras.

Utifrån syftet med uppsatsen ställdes följande frågor:

- Hur resonerar bibliotekarier om referensfrågor i arbete med dem?
- Hur resonerar bibliotekarier om resurserna i arbete med referensfrågor?
- Hur kan sambandet mellan referensfrågor och resurser se ut?

Några generella slutsatser av min undersökning går inte att dra och informationsarbete är också, enligt Katz (2002b), en subjektiv och instinktiv process som varierar från person till person och där resultatet är viktigare än själva processen vilket innebär att det inte finns någon formel för den perfekta sökningen (s. 141). Detta hindrar dock inte att det finns ett värde i att studera denna process. Undersökningens syfte är ingen fullständig redogörelse för sökprocessen utan vill snarare visa på tankar inför valet av relevanta resurser. Att studera praktiken som i denna undersökning innebär bland annat att komplexiteten kring sökprocessen kan bli synliggjord. Referensintervjun som normalt är en viktig del av sökprocessen har uteslutits i undersökningen. Några av de undersökningar som gjorts av referensarbete i Sverige har varit kvalitetsundersökningar och det kan därför vara viktigt att påpeka att fokus i uppsatsen snarare är hur bibliotekarierna gör och tänker än vad de kommer fram till för svar. Därför har inte heller gjorts någon bedömning av kvaliteten på svaren i undersökningen utan jag utgår från att försökspersonerna är erfarna bibliotekarier. Det kan också vara små detaljer som skiljer ett korrekt svar från inget svar alls.

### 8.1 Hur resonerar bibliotekarier om referensfrågor i arbete med dem?

Vid informationsarbete är det flera övervägande som behöver göras innan själva sökandet efter information/ informationsmaterial kan börja, och även under arbetets gång kan omvärderingar behöva göras. Vid undersökningen berörde bibliotekarierna ett flertal faktorer och omständigheter som, förutom referensfrågan, var av betydelse i arbetet med referensfrågorna. Dessa faktorer tillsammans med referensfrågan, korresponderade med Katz' tankar kring ”translation of the question” som redogjordes för i kapitel fem. Hans tankar används således för att få en struktur och allmängiltighet på de resonemang som bibliotekarierna framförde vid intervjuundersökningen och i vissa av svaren på de efterföljande intervjufrågorna.

## *Dokumentkategori*

Katz (2002b) menar att ett grundläggande steg vid "översättningen" av en referensfråga var övervägandet av vilken dokumentkategori som kunde passa till referensfrågan. Detta beslut, menar han, kunde bland annat grunda sig på djupet och aktualiteten på informationen, kunskapsnivån hos frågeställaren och kunskapen om beståndet/resurserna (s. 149). Vissa av de faktorer som anges ovan framkommer vanligen vid samtal med frågeställaren och avsaknaden av en sådan påpekades också av flera bibliotekarier under arbetet med referensfrågorna. Det som framgick av undersökningen ger kanske av den anledningen en något ofullständig bild av bibliotekariernas tankar kring dessa aspekter.

Informationsdjupet på den sökta informationen hänger många gånger samman med syftet och sammanhanget där informationen ska användas. Vid den första intervjufrågan där ett flertal faktorer eller omständigheter räknades upp saknades ovanstående punkt vilket observerades av B2 och B7. Båda skrev att syftet med materialet och sammanhanget där det skulle användas, ett föredrag på några minuter, ett arbete på 1-2 sidor eller en längre uppsats påverkade valet av dokumentkategori. B2 menade att valet kunde stå mellan NE, en artikel eller en bok beroende på syfte eller sammanhang. Detta exemplifierades vid arbetet med referensfråga Ä2 där B2 menade att valet av källa kan grunda sig på om det är patientinformation, anhöriginformation eller en enskilds erfarenhet av sjukdomen som önskas. Vidare menade hon att en mer kunnig kan behöva tidskriftsartiklar eller en avhandling vilket i sin tur leder till ett verktyg som LIBRIS. Även i fråga om noggrannhet vad gäller en sifferuppgift om vindkraft, menade B7 att: "Sifferuppgiften kanske räcker för en skolelev men inte för någon som skall skriva en C-uppsats. Därför saknar jag den första delen i den här processen". Syfte och sammanhang påverkar också den mängd informationsmaterial som frågeställaren behöver. I formuleringarna av undersökningens referensfrågor hade jag försökt vara tydlig med detta vilket kanske påverkade kommentarerna. Vid undersökningen gjordes ändå vissa yttrande som pekade på betydelsen av informationsmaterialets mängd. Vid frågan om Alcatraz undrade exempelvis B1 och B3 hur pass mycket frågeställaren ville ha och B5 och B7 drog samma slutsats som att en artikel eller ett uppslagsverk var otillräckligt. I medicinska frågor (Ä2) kan informationsdjupet variera mycket och B8 undrade därför dels hur mycket information frågeställaren önskade om Angelmans syndrom men även om det passade med vetenskapliga artiklar. B1 gav ytterligare ett exempel när hon spekulerade i om frågeställaren bara ville ha en bild på kornhässjan. Om det var en skolelev som skulle skriva om kornhässja måste hon fråga vidare om syfte och mängd.

Aktualiteten kan tolkas som hur aktuell den sökta information behöver vara. B3 menade att ju äldre en företeelse var, desto större var sannolikheten att söka informationen i böcker. B1 brukar använda nätversionen av NE eftersom den uppgraderas kontinuerligt men för äldre material är den tryckta kanske mer användbar (Ä3). B7 var också klart medveten om att Pion har aktuellt material eftersom det inte får vara äldre än fem år. B2 skulle också titta i Länder i fickformat för att se om de är hyfsat nya men inte i NE eftersom uppgifterna är tio år gamla och vindkraften byggs ut. B7 menade i statistikfrågan att hon inte kunde använda uppslagsverk eller geografiska specialverk eftersom de var för gamla så alternativet till statistikböckerna var i så fall Statistiska centralbyråns databas, EU:s hemsida eller offentliga webbplatser som kan finnas i Mölndals länkkatalog eller NILS.

Frågeställarens kunskapsnivå kan vara svår att avgöra. Vid studiearbeten kan syfte och sammanhang ge vägledning för bedömning av informationsdjupet men ska informationen

användas till arbetet eller för ” privat” bruk är det svårare att avgöra djupet på den information som efterfrågas. För exempelvis anhöriga som vill skaffa sig mer kunskap om en sjukdom kan bredden på kunskapsnivån vara stor. Resonemang om frågeställaren fördes under referensarbetet men eftersom personerna var anonyma för bibliotekarien kunde det endast bli spekulationer. Det gick dock att utläsa vissa faktorer knutna till frågeställaren som övervägdes av bibliotekarierna vid valet av dokumentkategori. Att avläsa en frågeställare kan vara en delikat uppgift och frågor man undrar över kanske man inte frågar rakt ut. Åldern kan ha en viss betydelse som när B7 av erfarenhet lärt sig att ”...det man har i bokform räcker alldeles lagom och är det en medelålders dam så hade flera sidor från nätet inte varit det optimala” (Ä1). Man kan dock inte helt lita på att en ung man lyckats hitta de bästa källorna på nätet. Av erfarenhet har B2 lärt sig att ung ålder inte nödvändigtvis betyder, som man skulle tro, att nätet kan uteslutas som källa (Ä3). B2 visar, troligtvis efter en inledande bedömning av frågeställarnas kunskapsnivå, ofta faktaböcker för barn även för vuxna människor som är allmänt intresserade eller till vuxenstudieranden. B1 menar vidare att Världspolitiken Dagsfrågor går bra att ge till en gymnasieelev men inte till en elev från grundskolan. Bedömningen av frågeställarens kunskapsnivå kan även göras successivt under arbetet med referensfrågan som när B5 visar hyllan med böcker och försöker avläsa kroppsspråket när frågeställaren håller i boken eller frågar om han/hon är nöjd. B3 låter frågeställaren själv avgöra om material på nätet är intressant som till exempel i frågan om Alcatraz (Ä3). Hon påpekade att det är lättare att besvara frågor med frågeställaren framför sig för då kan man göra det ihop.

Kunskaper om online- resurser och bibliotekets bestånd kan vara avgörande för vilken/vilka dokumentkategori en bibliotekarie väljer vilket det fanns åtskilliga kommentarer om vid undersökningen. Här spelar erfarenheten in och möjligheterna att uppdatera sig under arbetstid och i olika typer av fortbildning. Flera bibliotekarier motiverade valet av böcker med att de visste att de fanns (B1Ä5, B2Ä4, B4Ä4, B8Ä1, B7Ä4). Vid arbetet med Angelmans syndrom var kunskapen om Socialstyrelsens databas över mindre kända sjukdomar eller ämnesportalen Pion (som förtecknar denna databas) avgörande för ett snabbt svar på referensfrågan. För B1 som inte kände till denna portal tog arbetet betydligt längre tid. B4 påpekade att han använt den tidigare då han ofta får frågor på detta. En annan fråga där tidigare erfarenhet var viktiga var frågan om huset från 1700- talet där flertalet av bibliotekarierna kände till böcker i ämnet. B2 ville här komplettera med webbadresser som hon också kände till sedan tidigare. Att kombinera olika typer av dokumentkategorier verkade vara en genomgående strategi hos B2. B3 påpekade att hon ofta använde böcker eftersom hon katalogiserade böckerna och alltså kände till dem väl. Kunskaper om resursernas speciella egenskaper kan också vara avgörande. I frågan om kadavermjöl (F3) vände sig B4 och B2 direkt sig till Artikelsök med motiveringen att det är den enda databas som indexerat artiklar från 1985 och framåt. Katz (2002b) varnar för att vanan vid användningen av vissa dokumentkategorier kan leda till att man förbiser andra utmärkta källor (s. 149). B7 visar medvetenhet om detta i intervjufråga 2, när hon skrev att man lätt fastnar i gången bok/lexikon, artiklar, databaser och www men att man hela tiden måste ompröva utifrån förändringar i bestånd, utbud och tillgång. Grundstrategin är dock för B7 att anpassa sig till det egna beståndet.

Förtrogenheten med resurserna som en påverkande faktor vid valet av dokumentkategori framkom här och var vid intervjuundersökningen. En bibliotekarie bör inte bara känna till vilka resurser som finns i biblioteket utan också kunna använda dem på ett adekvat sätt. Goda erfarenheter av resurser gör att man väljer dessa som exempelvis B2 i statistikfrågan (F4) där ”den statistiska uppgiften finns snabbare, bättre och enklare i några böcker”. När B3 var

osäker på Internet som möjlig källa föredrog hon böcker eftersom hon var bättre på att hitta i dom. B2 visade förtrogenhet med resurserna när hon sökte efter vindkraftsstatistik och fann uppgiften inte i tabellerna utan insprängd i texten. Liknande resurser kan också ha olika kunskapsnischer vilket B2 påpekade i Å2. Är en sjukdom är relativt känd är Netdoktor lämplig men är en sjukdom mer specifik är det en databas man går till. Dåliga erfarenheter däremot kan göra att man tvekar som flera bibliotekarier gjorde om Statistiska Centralbyråns databas där det fanns en tydlig osäkerhet i användningen av den. Tilltron till de egna katalogposterna eller en brist på sådan kunde i vissa fall göra att man använde en annan katalog än det egna bibliotekets. B6 använde till exempel BURK tidigare för att belägga en bok och B7 visste att en del av innehållet i diktsamlingar fanns inlagda i den egna katalogen. och valde därför att börja söka dikten där.

Katz skriver att bibliotekarien behöver vara medveten om de möjligheter som finns att skaffa fram information från källor utanför biblioteket. De källor som flera av bibliotekarierna visade sig känna till väl var Riksantikvarieämbetet och Nääs som båda var tänkbara källor i frågan om torpet. I frågan om husrannsakan var en jurist ett alternativ antingen genom Göteborgs juristservice eller jurister som kunde sökas via nätet. Fjärrlån var det flera som kunde erbjuda i frågan om Alcatraz (Å3), men en komplikation kunde vara frågeställaren ovilja betala för tjänsten. B6 ansåg det vara en bra strategi att fråga utomstående med specialkompetens som exempelvis Medborgarplatsens bibliotek i fråga om dikter (F1).

Källkritiska aspekter i valet av dokumentkategori framkom vid ett flertal tillfällen i undersökningen. Ett exempel är när B3 inte gärna vill gå till Internet i Balkanfrågan eftersom det är svårt att bedöma vad som är bra (Å5). B5 menade att han brukade kontrollera utgivare på nätet och speciellt om frågan är kontroversiell (F2). En metod som användes var att, som i diktfrågan (F1), kombinera nätet med andra källor genom att först leta upp informationen på nätet för att sedan belägga det i en bok. Som B2 uttrycker sig i diktfrågan: "Man resonerar som så att det alltid är någon stolle som lagt in någonting av något slag och för att överhuvudtaget belägga att det är den författaren eller den diktsamlingen så är det nästan strunt samma vad man får för träff, om man vill fortsätta och belägga den i en bok så har man fått upp ett spår." B8 skulle också belägga dikten (F1) eftersom Matematiska Institutionen inte är en säker källa när det gäller en dikt då de kan skoja till det. B8 hade även betänkligheter i fråga om Afrikas omkrets där han menade att: "Om man skulle ge sig ut och nätvalsa skulle man lika gärna kunna hamna på någon hemsida där någon elev har suttit och skrivit in sådana uppgifter. Det känns inte som en helt behändig fråga att börja den vägen. Jag skulle börja i böcker". Valet av en ämnesportal kunde här i vissa fall vara en fördel som när B7 poängterar att ämnesportalen Pion innehåller värderade källor (Å2). Bara misstanken om att man får en "massa trams" får B8 att tveka om att använda en sökmotor som Google medan Scirus- "scientific information only" kunde gå bra. I statistikfrågan (F4) däremot menade B8 att valet av Internet som källa kändes självklart eftersom den typen av statistik produceras av offentliga myndigheter vilka han betraktar som tillförlitliga källor. B5 demonstrerar även han en kritisk syn och menar att i fråga Angelmans syndrom (Å2) som är en allvarlig fråga skall man ha klart för sig vilken webbplats man tittar på. B2 kunde tänka sig att använda annat än offentligt material på nätet men då mer i fråga om personliga erfarenheter av en sjukdom eller en webbplats för en anhörigorganisation. I flera frågor var det uppenbart att man valde att gå till kvalitativa källor först fast, som B4 sa, kan det vara lite fel ibland som exempelvis i diktfrågan där endast författaren söktes och där man kanske kunde gå den snabbaste vägen istället.

Sammanfattningsvis kan sägas att syftet med informationen och sammanhanget där den skall användas är viktiga ledtrådar för att kunna bilda sig en uppfattning om informationsdjupet och den materialmängd som önskas vilket i sin tur påverkar valet av dokumentkategori.

Aktualiteten på informationen är en annan faktor som verkade begränsande i urvalet av dokumentkategorier. Det finns ett källkritiskt förhållningssätt och en försiktighet i bruket av information från webbdokument om den inte härrör från offentliga webbplatser.

Frågeställarens kunskapsnivå behöver även den vägas in vid valet av dokumentkategori.

Nivån kan ibland framgå klart av syfte och sammanhang men får annars bedömas utifrån exempelvis ålder eller genom bibliotekariens egen bedömning utifrån observation eller referensintervju. Bibliotekariens egen kunskap om resurserna och förtrogenhet (eller brist på förtrogenhet) med dem är även den en påverkande faktor att räkna med vid valet av dokumentkategori.

### *Ämne*

I processen med att översätta referensfrågan är isolerandet av ämnesområdet ett annat moment. Bibliotekarierna klassificerade rutinmässigt ämnesområdet för referensfrågan antingen genom att söka i bibliotekskatalogen på nyckelord och därmed få fram en eller flera klassifikationssigna eller genom att helt enkelt plocka fram det ur minnet. Ämnet för flera av referensfrågorna (F2, F4, Ä1, Ä3 och Ä4) visade sig tillhöra två eller flera signa. Bibliotekariernas resonemang kring ämnena kommer att redovisas referensfråga för referensfråga

**F1:** *Jag eller, egentligen min mormor, undrar över en dikt. Hon tror den börjar som följer: "En töig förvårsnatt jag ligger vaken..." Dikt och författare?*

Dikter indexeras vanligtvis inte med ämnesord utan istället används ett förstaradsregister som får ersätta indexeringen. Diktfrågor ansågs av flera vara, inte bara vanligt förekommande, utan också många gånger besvärliga där det gällde att ha tur. Kan man inte söka på ämnesord får man istället försöka, som B7, hitta ledtrådar på andra sätt genom att förhöra sig om frågeställaren har hört dikten i radion, vid en uppläsning eller sett den i en annons. Specifika ord är ett stöd i sökandet och B1 menade att "töig" är ett bra ord medan B2 nämnde förvårsnatt". B7 tog också fasta på orden "töig" och "förvårsnatt". B3 funderade på om samma ord kan finnas i titeln ifall citatet i referensfrågan inte skulle vara en förstarad i dikten.

**F2:** *Jag önskar en kopia på en bild på en kornhässja från Ångermanland för att visa min väninna.*

Bildfrågor förekommer ofta och bilder kan vara lätta att hitta som i fallet med kornhässjan men ibland omöjliga att lösa (B2, B8). "Så mycket böcker vi har och så få bilder det finns" som B2 påpekade. Denna bildfråga innehåller, precis som i diktfrågan, ett specifikt ord men "kornhässja" ingår även i ett ämne vilket bibliotekarierna ganska snabbt kom fram till. B1 menade att N (geografi) och M (etnologi) var tänkbara signa och B3 ansåg att Qb (lantbruk) och Nccf (Ångermanland) var tänkbara avdelningar att leta på. B6 hade funderingar om möjliga klassificeringar för kornhässjan som Nc (Ångermanland) och Mc (etnografi) medan B8 sökte på "Ångermanland och Nccf" i katalogen. B7 menade att man även kunde söka på jordbrukets historia. Sex av bibliotekarierna valde att söka bilden på nätet och B4 ansåg att ordets specificitet gjorde att han valde en sökmotor. Hur specifikt ämnesområdet är har en viss betydelse i valet av resurs och specifika ord inbjuder till sökning i en sökmotor (B2 F2).

**F3:** *Vad hette katten och journalisten som kom på att man använde kadavermjöl i kattmaten? Jag tror att året var 1985-86.*

Ingen av bibliotekarierna försökte klassificera ämnet utan frågan bedömdes vara en nyhetsfråga (B7), och den handlade dessutom om en journalist.(B5). Istället blev det resonemang kring ämnesord där både bredare ord som foder, utfordringsfrågor eller smalare ord som kattmat provades. "Kadavermjöl" är ett specifikt ord och vore av den anledningen ett bra sökord, men B7 menade att man måste se upp eftersom Artikelsök går helt efter ämnesordlistor som inte alltid är finfördelade. Återigen ett exempel på att kunskap om en resurs kan vara viktigt för att hamna rätt i sökandet. Ett annat specifikt sökord är årtalet, "1985" som B3 använde i Google tillsammans med "kadavermjöl" och fick en träff direkt. B2 tänkte ett steg längre och resonerade om att årtalet (1985) inte behövde vara avgörande för att hitta svaret eftersom en retrospektiv artikel kunde finnas i Artikelsök. B4 funderade över om ordet "kadavermjöl" verkligen användes första gången frågan kom upp i pressen eller om det infördes i debatten senare.

**F4:** *Hur stor del av elproduktionen/elförbrukningen i Danmark kommer från vindkraftverk?* Vindkraft är ett ämne som de flesta bibliotekarier har begränsade kunskaper om. Både den engelska och svenska terminologin i statistiktabellerna kunde vara främmande som exempelvis "indigenous" eller "termisk" som B7 slog upp i lexikon. Att språket var främmande var också något som B2 tog med i beräkningen när hon tvekade inför att söka på nätet. B2, B3 och B7 tog fasta på att det var en statistikfråga och provade först olika statistikböcker. Även B8 gjorde bedömningen att det var en statistikfråga men tanken ledde i stället till offentliga myndigheters webbplatser. Några ansåg att det i första hand handlade om vindkraft och sökte i Google på det mest specifika ordet på svenska/ engelska i olika kombinationer med "danmark" och "elförbrukning". B3 provade signa som Nda (Danmark), P.08 (Elektrisk elproduktion) och Pca (Elektrisk kraftproduktion) i Mölndals länkkatalog samt O (Samhälls- och rättsvetenskap) i hyllan. B1 sökte först brett i Google på ämnet "elproduktion" och "databas" för att hitta en lämplig databas. Statistik, speciellt internationell, var inget favoritämne utan ansågs vara relativt svårt (B3, B6, B7).

**F5:** *Vilken omkrets i kilometer har den tredje största världsdelen Afrika?* B8 definierade omkretsen som en grundsiffra om ett land vilket automatiskt ledde tanken till ett lexikon och fann därefter uppgiften i det tredje uppslagsverket hon letade i. B2 resonerade om att detta var en fråga som antagligen var av intresse längre tillbaka i tiden och valde därför ett äldre uppslagsverk. Två av bibliotekarierna definierade frågan som något för kalenderbitare vilket ledde tanken till olika typer av rekordböcker. Vid sökningar på nätet användes även bredare termer som "världsdelar".

Frågorna hittills är så kallade faktafrågor som Katz (2002b, s. 149) menar bör vara relativt lätt att översätta till en dokumentkategori. De resterande referensfrågorna är ämnesfrågor där frågeställaren efterfrågar informationsmaterial inom ett speciellt ämne.

**Ä1:** *En resenär önskar en mindre mängd material på svenska om polsk matkultur för att kunna hålla ett kort föredrag till sina medresenärer inför resan.*

Ämnesfrågan om polsk matkultur tangerar de två avdelningarna N (geografi) med resehandböcker och Q med kokböcker vilket bibliotekarierna var snabba att komma fram till. B3 menade att det kunde vara lurigt med vad som var historia och geografi och att man ibland kan hitta något även i historieböcker. Folkkultur var ett annat möjligt ämne för B6 och B5.

**Ä2:** *Vårdare önskar information på svenska om Angelmans sjukdom. Hon vill veta mer om sjukdomen så att hon kan förstå och handskas bät tre med det barn hon vårdar.*

B1:s resonemang gick ut på att hon behövde lära sig mer om ämnet och i detta fall karaktären på Angelmans sjukdom. Hon gick till NE för att få reda på om det var en psykisk eller fysisk åkomma innan hon arbetade vidare med frågan. På samma sätt resonerade B2 som ville veta vilken typ av sjukdom det var för att veta vart hon skulle vända sig. Om det var en ovanlig sjukdom (som det förmodligen var) kunde det vara svårt att hitta den i den vanliga medicinlitteraturen. Ofta kom låntagaren med något felstavat så stavningen behövde också kontrolleras (B2). Ett ämnesområde, som exempelvis medicin, kan vinklas på många olika sätt vilket kan ha en viss betydelse när en resurs ska väljas. B2 menade till exempel att valet av källa kunde bero på om det var patientinformation, anhöriginformation eller en enskilds erfarenhet av sjukdomen som önskades. Hon menade vidare att en mer kunnig person kunde behöva tidskriftsartiklar eller en avhandling vilket i så fall ledde till ett verktyg som LIBRIS.

**Ä3:** *En ung man har på sin fritid blivit intresserad av fängelset Alcatraz och önskar läsa mycket mer om dess historia. Det går bra även på engelska.*

Vilket är ämnet för denna fråga? Meningarna gick isär men eftersom Alcatraz är ett så pass specifikt ord var det ändå lätt att hitta något i katalogen. Det hade varit besvärligare, påpekade B3, om man skulle använt en sökmotor vilket ingen heller försökte med. B2, B4 och efter ett tag B1 betraktade Alcatraz som en fråga där ämnet var USA vilket ledde till att B4 vände sig till Yahoo!. B2 bedömde Alcatraz som varande en turistö vilket ledde tankarna till att först försöka gissa webbadressen för att sedan hitta en officiell webbplats som komplement till böcker om Alcatraz. B1 var inne på att söka bredare på fängelser, fängelsehistoria och även på K (historia) när hon inte fann någon bok vid sökning på ordet Alcatraz. B4 klassificerade ämnet som Oeq (kriminalvård) och sökte på detta i bibliotek.se i kombination med Alcatraz. Men först skulle hon gå och läsa i en vanlig uppslagsbok för att ta reda på lite mer. Hon menade att vi kan lura oss på att vissa ord, som exempelvis Alcatraz, vilka vi uppfattar som lite konstiga kunde vara vanliga namn i andra länder.

**Ä4:** *En ung amatörnickare önskar byggnadstekniska tips för att kunna renovera en 1700-tals stuga till ursprungligt skick. Hon vill bland annat veta hur golvlister och trappor från 1700-talet kan se ut. Stugan är tidigare ombyggd i 1970-tals stil.*

I frågan 1700-tals hus var de flesta bibliotekarierna snabba med att härleda frågan till avdelningarna P (teknik) och I (konst, musik, teater och film) och i vissa fall till N (hembygdens geografi).

**Ä5(1):** *Jag vill ha reda på vilka lagliga rättigheter polisen har att göra en husrannsakan hemma hos mig? (frågat av en mamma vars son har varit i delo med polisen)*

B7 menade att man i lagfrågor nästan alltid måste söka experthjälp.

**Ä5(2):** *Jag letar efter en bra och lättförståelig sammanfattning om Balkan-konflikten, helst på svenska*

B1 sökte dels på ämnet geografi (först balkanländerna och sedan Jugoslavien) och dels på ämnet politik (Världspolitikens Dagsfrågor). Att materialet skulle vara lättförståeligt förde tankarna till ungdomslitteraturen. B2 tog fasta på att det skulle vara enkelt skrivet och tänkte också genast på ungdomsböcker.

En mer ingående diskussion om sambanden mellan resurserna och informationens djup, aktualitet samt ämne sker i tredje frågeställningen.

## *Tid*

Tiden och flera aspekter på den var något som bibliotekarierna många gånger tog upp under arbetet med referensfrågorna. Katz (2002b) tar även upp tid, i betydelsen tidsepok, som ett viktig faktor att överväga vid översättning av referensfrågor (s. 151). Några av referensfrågorna var sådana att de väckte funderingar kring vilken tidsepok det handlade om. Det kunde röra sig om tiden när en dikt skrevs, vilket B1 undrade över, då det skulle underlätta att veta från vilken period dikten kom för att kunna hitta dikten i någon diktsamling. B7 var också intresserad av att placera in dikten i rätt tid när hon resonerade om att dikten förmodligen var äldre ifall damen var det. Även B3 undrade hur modern dikten var, av språket att döma gissningsvis av Runeberg, men var tveksam eftersom kollegorna inte kände till den. Kornhässjan som är av äldre datum väckte också frågor om tidsepok hos B3 som funderade över om den fortfarande fanns. B8 hade en skämtsam undran om den var förhistorisk. B7 efterfrågade också på ett ungefär hur gamla kornhässjor var, och svaret ledde henne till tidskrifterna Fataburen och Kulturen. B3 menade rent generellt att ju äldre företeelser är desto större är sannolikheten att man hittar det i böcker. Numera är dock inte skiljelinjen mellan böcker och nätet knivskarp eftersom många äldre böcker läggs ut på nätet som exempelvis Nordisk familjebok (två upplagor) och andra böcker i projekt Runeberg. För B7 var det viktigt att få fram sammanhanget då mormodern hörde dikten för att den vägen få fram ledtrådar som kunde användas vid sökningen. Hon undrade därför om mormodern möjligtvis hade hört den vid en uppläsning, på radion, sett den i en annons eller läst den i skolan. B4 funderade också kring det intresse som fanns för kadavermjölfrågan vid tiden för indexeringen och undrade om ämnet kanske inte var tillräckligt viktigt vid denna tid. Afrikas omkrets var en något udda fråga som ledde till intressanta resonemang. Frågan fick B2 att fundera på en statistikkälla men intuitionen sa henne att en sådan fråga knappast var av intresse för en statistiker att räkna ut. Hon förde istället ett resonemang om att uppgiften om Afrikas omkrets kanske hade varit av intresse längre tillbaks i tiden. Detta ledde tankarna till Nordisk familjebok där hon hittade en uppgift. Att placera *intresset* för en viss typ av referensfråga till en viss tidsepok ledde alltså till en relevant källa.

Även frågeställarens tid eller snarare brist på tid kan påverka bibliotekariens sökande. Om man har tid, menade B6, kan man lösa nästan allting, men har låntagaren bråttom måste man ta det med i beräkningen vilket i sin tur kan påverka valet av resurs. Måste svaret ges genast hinner man kanske inte tänka igenom alla nödvändiga steg i sökandet vilket gör att man missar tänkbara resurser. Att gå direkt till hyllan med kokböcker eller resehandböcker kan spara tid, ansåg B7, och speciellt om frågeställaren behöver material direkt och snabbt.

## *Språk*

Katz (2002b) skriver att bibliotekarien måste känna till vilka språk som frågeställaren behärskar och även försöka göra en bedömning av dennes läsförmåga (s. 151). Detta tangerar en tidigare aspekt som Katz kallade "sophistication of the user" eftersom läsförståelse och kunskapsnivå på många sätt kan tänkas hänga ihop. Brister i engelska språket skulle visa sig begränsa möjligheten att hitta informationsmaterial om polsk matkultur (Ä1). B7 konstaterade att det hade varit enklare att hitta material om frågeställaren hade kunnat läsa engelska och även B1 menade att hon blev begränsad i sin sökning. B7 ansåg att det var ett stort problem att många böcker bara ges ut på engelska. B1 undrade också om frågeställaren kunde tänka sig material om Angelmans sjukdom (Ä2) på engelska då det annars kunde vara svårt att hänvisa till webbplatser eftersom väldigt mycket kunde vara på engelska. I frågan om Alcatraz (Ä3) blev språket på sätt och vis avgörande för B4 när han valde Yahoo! och B2

bekräftade språkets betydelse genom att konstatera att det är underbart att frågeställaren kan engelska. Skulle frågeställaren genast vilja ha material på svenska hade det i så fall resulterat i en kortare text från ett uppslagsverk, konstaterar B1 om Alcatraz. B7 menade också att eftersom frågeställarens kunde läsa engelska skulle det inte vara några svårigheter att hitta mer material.

### *Tillgänglighet*

Det rätta informationsmaterialet kan kanske fastställas men ändå inte kunna tas fram om boken eller tidskriften är utlånad eller saknas i bibliotekets bestånd. Tillgängligheten är underskattad och oräkneliga studier har visat att den har stor betydelse för valet av resurs, skriver Katz (2002b, s. 152). B5 är medveten om detta när han resonerar att: "Om någon skall åka till Teneriffa i övermorgon är det mycket bättre att gå till hyllan och se vad som finns. På det viset sorterar man direkt bort de böcker som inte finns". B1 konstaterar att resehandböckerna skall finnas också, de är nästan alltid utlånade. Frågeställarens tid, tålmod och angelägenhet måste också vägas in. Beställningen av en artikel från Bibliotekstjänst är beroende av vem frågeställaren är, hur viktigt det är och om hon kan komma tillbaka senare (B2). Det blir svårare om frågeställaren inte vill återkomma, som B6 konstaterar. Tillgänglighet i form av bibliotekariens placering i biblioteket kan även det spela in. Sitter bibliotekarien redan i informationsdiken kan det enklaste ibland vara att prova en sökning i katalogen eller på nätet men är både bibliotekarie och frågeställaren redan ute i biblioteket kan det vara smidigast att gå direkt till hyllan (B1). Samma resonemang förde B2 i frågan om kornhässjan.

## **8.2 Hur resonerar bibliotekarier om resurserna i arbete med referensfrågor?**

Den indelning av folkbibliotekens resurser som gjordes i kapitel 6 kommer här att delvis tillämpas vid redovisningen av bibliotekariernas tankar. Tankarna är hämtade från undersökningen samt intervjufrågorna och en del jämförelser kommer att göras med verk redovisade i kapitel tre och fyra.

### *Källor för snabb faktainformation*

Vid arbetet med referensfrågorna angavs ett flertal olika anledningar till att använda uppslagsverk av något slag och nätversionen av NE var det uppslagsverk som användes mest vid undersökningen. I arbetet med Angelmans syndrom (Ä2) användes både NE och medicinska uppslagsverk för att snabbt läsa in sig på ämnet eller för att belägga namnet och kontrollera stavningen innan man gick vidare för att söka efter mer material (B1, B2, B8). Alcatraz (Ä3) och kornhässjan (F2) var också ämnen där ett uppslagsverk kunde vara en startpunkt i sökningen för att informera sig om ämnet eller för att snabbt undersöka om det fanns användbart material (B1/Ä3, B3/Ä3, B5/F2, B4/F2). Att börja en sökning med ett uppslagsverk för att skaffa sig bakgrundsinformation och eventuella hänvisningar till andra källor angavs också som en allmän strategi hos tre av bibliotekarierna i intervjufråga 2. Några bibliotekarier menade att artiklar i uppslagsverk kunde användas för att hitta litteraturhänvisningar till andra mer omfattande och djupare källor. (B5/Ä2, B3/Ä3, B5/Ä3). De betraktade uppslagsverk inte bara som en källa utan även som ett bibliografiskt verktyg för att få tips om mer omfattande material. B5 påpekade även NE:s förtjänster när det gällde aktuella artiklar och reportage där nätversionen, menade han, var värdefull med sin aktuella information om modern politik, och där sökningar i fulltext istället för endast uppslagsord

gjorde materialet lättillgängligt. NE användes sålunda som en artikeldatabas. Samma bibliotekarie använde även NE som ett språklexikon för snabb och lättillgänglig översättning av svenska ord till engelska inför en informationssökning på nätet. B7 påpekade att grundsiffror om länder automatiskt leder tanken till ett uppslagsverk och när Afrikas omkrets inte fanns i NE höll hon fast vid denna tanke och sökte vidare i Encyclopedia Britannica där hon fann längden på Afrikas kustlinje. B2 följde samma tanke men trodde att det fanns större intresse för den här typen av frågor i äldre tider och valde istället Nordisk familjebok/Uggleupplagan. Där fann även hon kuststräckans längd om än något kortare. B8 och B6 var också inne på äldre uppslagsverk för att besvara frågan om Afrikas omkrets även om de inte fullföljde sökningarna. B6 menade att äldre uppslagsverk inte var att förakta eftersom de var användbara för information om kända personer från förr i tiden och att exempelvis tyska motsvarigheter var bra för tyska företeelser. Nordisk familjebok/Uggleupplagan finns numera utlagd på nätet vilket kan utnyttjas när man söker efter Afrikas omkrets i en sökmotor.

### *Offentliga dokument och statistiska källor*

I frågan om statistiska uppgifter på den danska vindkraften (F4) fanns det många förslag till källor. B2 ansåg att statistiska uppgifter i regel fanns både bättre och enklare att hitta i ett fåtal böcker och sökte konsekvent i Länder i fickformat, Världen i tema och tabeller och slutligen Europa Yearbook där den statistiska uppgiften fanns i texten. B2 menade att informationen garanterat fanns på de danska myndigheternas hemsidor men att det skulle ta längre tid att hitta fram till de djupa källorna. Hon ansåg även att språket var ett viss hinder och föredrog därför att börja med böckerna. B8 menade att det kändes mer självklart att gå till nätet istället för till böckerna, eftersom det är de offentliga myndigheterna som producerar denna typ av statistik. B1 och B5 började med att leta i Landguiden på nätet med motiveringen att den var begränsad, den var lätt och den fanns tillgänglig (B5) men fann den snabbt för grund. B1 ansåg att det var bättre att ta Landguiden på nätet eftersom statistikböcker snabbt blev föråldrade. I fråga om statistik och medicin fanns en hög medvetenhet om att söka offentligt material i första hand, och man gick antingen till en känd databas eller sökte efter lämpliga myndigheters webbplatser. Det fanns här en viss enighet om att Statistiska centralbyråns databas (SCB) på nätet var besvärlig att använda (B5, B6, B7, B8). B6 menade att hon hade behövt några timmar för att sätta sig in i SCB:s databas men att detta även gällde flera andra databaser. B5 tvekade också att gå till SCB:s databas då han inte visste var det gick att hitta uppgiften, och B6 ansåg att om hon hade haft gott om tid så skulle hon kunna utesluta den. B8 tyckte att "SCB:s lilla djungel känns inte kul" och att erfarenheterna av Statens Energimyndighets webbplats inte heller var goda. B7 föredrog att först kontrollera om uppgiften fanns i den tryckta versionen av Statistiska centralbyråns statistik eftersom hon tyckte nätversionen var lite svårhanterlig. Kanske är det så att SCB:s databas är svåröverskådlig eller så är det ett område där fortbildningen behöver förstärkas. En stående begäran på biblioteket var internutbildning av det offentliga trycket, lagar och författningssamlingar, menade B5. Till de offentliga dokumenten hör bland annat lagarna och vid intervjuundersökningen användes genomgående nätet och inga böcker (Ä5). För de flesta var det en något krokig väg att vandra innan man kom rätt.

Det fanns en hög medvetenhet om att använda webbadresser med avslutning på "org" eller "gov" för att uppnå säkra källor (F2, Ä3). B2 använde sig ofta av offentliga webbplatser som källa till exempelvis skolarbeten om delstater i USA. I arbetet med lagfrågan visade sig bibliotekarierna medvetna om att lagtexten i många fall behöver tolkas av en jurist och kunde tänka sig att komplettera lagtexten med en webbadress (B4, B8) eller tipsa om juristtjänsten på Göteborgs Stadsbibliotek (B7). Socialstyrelsens databas över mindre kända sjukdomar var

bekant av alla utom en av bibliotekarierna, och fyllde uppenbarligen ut ett tomrum i bibliotekens hylla med medicinböcker.

### *Böcker*

Motiven till att välja böcker som källa var flera, och en som återkom var att bibliotekarien redan visste att det fanns för ändamålet lämpliga böcker. B3 menade att de böcker man har får man titta i. Frågan om Balkankriget arbetade tre av bibliotekarier med och två av dessa hänvisade till ungdomsböcker som de ansåg ofta hade bra och överskådligt material som passade även för en del vuxna. Att börja på barnfackavdelningen angavs också som en strategi av B2 (intervjufråga 2). I arbetet med kornhässjan sa B3 att hon var bättre på att hitta i böcker än på nätet bland annat för att hon katalogiserade alla böcker. Här spelade alltså förtrogenheten med böckerna jämfört med osäkerheten om vad som fanns på nätet en viss roll i sammanhanget. B1 menade att hon brukar hänvisa till böcker i första hand och sedan kunde hon även komplettera med webbadresser (B1F2). B7 tycker att ”man lär sig att det man har i bokform räcker alldeles lagom, och är det en medelålders dam så hade flera sidor från nätet inte varit det optimala”. B3 påpekade att ju äldre en företeelse är, desto större är chansen att hitta det i böcker, och behöver låntagaren dessutom mycket material är böcker förstavalet (Ä4). Bokvalet kan alltså vara relaterat till såväl låntagarens ålder som företeelsens ålder, och som en självklarhet spelar den mängd material som behövs in. När det gäller ämnesfrågor, där frågeställaren är den som ytterst skall avgöra vilket material som är lämpligt, är det enklare att låta denne bläddra i lite böcker än att demonstrera sidor på datorn. Att enbart hänvisa till några webbadresser som man inte har studerat närmare kan kännas lite osäkert. Böcker betyder idag inte enbart tryckt material eftersom det numera finns både äldre och nyare böcker i fulltext på nätet. B4 påpekade också att Amazon har lagt ut många böcker där man kan söka i fulltext. Men då kvarstår problemet med att inte kunna bläddra lite snabbt för att få en uppfattning om innehållet. Däremot ökar tillgången på böcker som inte finns tillgängliga på biblioteket. B8 menade att en bok även kan användas för att få nya litteraturhänvisningar och betraktas på så sätt som ett bibliografiskt verktyg för tillgång till fulltextmaterial. Inom vissa ämnen kan det finnas dåligt med böcker ute på biblioteken och polsk matkultur visade sig vara ett problematiskt område om låntagaren ville ha material på svenska (Ä1). B1 påpekade här betydelsen av bokbeståndet som i sin tur kan bero på bibliotekets storlek. B2 menade att det kunde vara besvärligt att söka efter kokböcker om specifika länder i katalogen. B6 påpekade att de var noga med att i katalogposten ange ämnesord för länderna som ingick i en kokbok. Många kokböcker har en mindre mängd material från flera olika länder vilket tar tid att leta igenom om det inte finns angivet i katalogposten. B7 menar att det är lättare att snabbt få fram material i hyllan än att söka på nätet speciellt om låntagaren skall ha material direkt och snabbt (Ä1). B4 har som strategi att hänvisa låntagaren till hyllan med, i detta fallet, resehandböcker där motivet för detta även är att få lite andrum och tid att söka vidare på datorn.

### *Tidnings- och tidskriftsartiklar samt index*

Eftersom de index som omnämns innehåller eller länkar till fulltextartiklar har jag sammanfört dessa under samma rubrik. När kan en artikel vara den bästa källan vid en fråga? Det kan vara inom specifika ämnesområden där ingen bok finns skriven eller vid aktuellt material som ännu inte hunnit publiceras i bokform. När det behövs kortfattat och översiktligt material inom ett större ämnesområde kan en artikel också vara att föredra. Tidnings- och tidskriftsartiklar i fulltext på nätet gör det betydligt lättare att söka artiklar idag än tidigare när katalogposten först hittades i Artikelsök för att sedan letas upp i bibliotekets tidningar eller

beställas av Bibliotekstjänst. Presstext och Mediaarkivet fanns på de bibliotek som var med i undersökningen men en nackdel är att de endast har material från 1994 och framåt. Artiklar i fulltext kan, förutom i tryckt- och digital form, finnas i microfiche, och ett av biblioteken som ingick i studien hade artiklar sparade sedan 1979. B8 använde sig av Scirus vid mer vetenskapliga frågor där man kunde välja mellan webbkällor och artiklar. Med något undantag var bibliotekarierna medvetna om att Presstext och Mediaarkivet var begränsade bakåt i tiden. B8 påpekade dock att det kunde finnas en senare retrospektiv artikel i ämnet kadavermjöl, och B2 hittade en fulltextartikel från 1997 via Artikelsök som gav en ledtråd (Dagens Eko chefen) att arbeta vidare med. Det behöver alltså inte vara omöjligt att hitta uppgifter om äldre företeelser i nyare artiklar. Nätversionen av NE har reportage och artiklar av nyare datum och kan därför användas som en artikeldatabas. En tjänst som "Fråga experten" i nätversionen av NE kan också ge fulltextmaterial inom specifika ämnen. Referensfrågorna om kadavermjöl, polsk matkultur och eventuellt balkankonflikten var de frågor där jag själv trodde tidnings- och tidskriftsartiklar kunde vara intressanta källor. Vid arbete med kadavermjölfrågan användes också Artikelsök med motiveringarna att frågan handlade om en journalist (B5, B8) eller var en nyhetsfråga (B7). På referensfrågan om polsk matkultur vände sig bibliotekarierna i första hand till böcker för att sedan gå vidare till Google och endast B2 nämnde Presstext och Mediaarkivet som ett alternativ trots att det var stora problem att få fram webbdokument på svenska.

### *Webbdokument*

Det material som finns tillgängligt på nätet har så olika ursprung att denna dokumentkategori är svår att definiera. En del av materialet på nätet räknas som offentliga dokument eller statistiska källor och om man, som Tenopir (2001, s. 41f), definierar källor efter innehåll och inte efter format bör dylikt material på nätet följaktligen placeras under rubriken "Offentliga dokument och statistiska källor" som behandlats tidigare. Kvar blir webbdokument som publiceras av bland annat privatpersoner, kommersiella företag och föreningar. B2:s syn på nätet var den att där fanns inget som inte någon haft lust att lägga ut vilket kunde innebära rena idiotsaker men som likväl kunde vara av intresse för någon frågeställare (F5). Det spelade heller ingen roll vem som lagt ut det om man senare kunde belägga det i någon säker källa (B2F1). B8 visade en mer skeptisk inställning i frågan om Afrikas omkrets där han menade att det fanns en viss risk att man hamnar på någon elevs hemsida. B7 med flera använde webben som ett sista försök när de kände att de kvalitativa källorna inte hade gett tillräckligt eller inget alls. "Om jag har tur" var ett uttryck som återkom ofta i samband med sökningar på webben. I vissa frågor gjordes först en snabb sökning, en "dirty search" som B7 uttryckte det, och som hon menade kunde vara lyckosam speciellt om man sökte på specifika ord där man inte riskerade för många träffar. Att använda webben som en första källa eller som en sista när andra källor provats verkade vara en vanlig strategi. Vilka webbplatser kan vara intressanta om vi bortser från offentliga dokument och statistiska källor? Flera gånger användes webbadresser som ett komplement till böcker. En viss försiktighet fanns det hos bibliotekarierna att använda källor inom speciella ämnesområden. B5 manade till försiktighet i exempelvis medicinska frågor. B2 menade dock att webbadresser till exempelvis patientföreningar och privatpersoner med speciella erfarenheter eller till försäljare av byggnadsdetaljer i 1700-tals stil kan vara bra som komplement. Något som visade sig problematiskt var att få fram visst material på svenska och detta begränsar, speciellt för äldre frågeställare, användningen av nätet. Utbudet blir givetvis större, speciellt i fråga om brittiska och amerikanska företeelser, om frågeställaren kan engelska. B4 valde också att gå direkt till en amerikansk webbplats för att få fram information om Alcatraz. B3 menade att hon inte alltid använde nätet men redogjorde samtidigt för ett tillfälle där hon använt den för att få

fram ett årtal för att sedan kunna söka vidare i böcker. Andra användningsområden som framkom i undersökningen var den som uppslagsbok för att belägga namn eller bekräfta stavning. B3 uttryckte en viss skepticism för att ge sig ut på nätet i balkanfrågan på grund av svårigheterna att bedöma vad som var bra eller inte. Vid dessa tillfällen kunde istället låntagaren själv få avgöra vad som var intressant.

Sammanfattningsvis framkom vid undersökningen att webbdokument användes som komplement till mer kvalitativa källor som databaser på djupa webben eller böcker. De brukades även som uppslagsverk och som källa för nya ämnesord eller ledtrådar vid sökningar. Specifika ord kan vara mer framgångsrika att använda på nätet men man får se upp med vissa ord som Alcatraz. Om en frågeställare kan läsa engelska är material från nätet mer användbart.

### *Kollegor*

När en låntagare går till ett bibliotek är det bibliotekets totala kompetens som låntagaren skall få tillgång till vilket bygger på att det finns en öppenhet mellan kollegor. Vid intervjuerna framgick det hos B1, B2, B3 och B7 att kollegor ansågs som en möjlig källa vilket var speciellt tydligt i diktfrågan (F1). B2 påpekade också att kollegor är viktiga när man har fastnat i ett tankespår och behöver hjälp med att komma loss och hitta alternativa tankebanor.

### *Källor utanför biblioteket*

Vid intervjuerna framkom olika anledningar till att ta kontakt med källor utanför biblioteket. Om biblioteket till exempel saknar en databas som Lyrics går det att lösa genom att ringa regionbiblioteket som istället utför sökningen (B6). B6 påpekade flera gånger vid arbetet med referensfrågorna just denna möjlighet att kontakta utomstående som Sveriges Radio: s bibliotek vid kadavermjölfrågan, Statistiska centralbyråns bibliotek vid statistikfrågan eller ett danskt bibliotek vid statistikfrågan. Hon menade att det var underskattad att ringa eller e-posta olika typer av institutioner om behov uppstod. Hon frågade sig bland annat hur mycket tid hon skulle lägga ner på en fråga där andra institutioner hade bättre källor och specialkompetens och som Katz menar så är resultatet det viktigaste och inte vägen dit. Nackdelen om man genomför denna strategi konsekvent är att man missar tillfällen till övning. En annan aspekt på användandet av källor utanför biblioteket var att vissa frågeställare krävde snabba svar vilket gjorde det svårt att hinna kontakta en utomstående källa. En typ av kontakt var att e- posta direkt till personer som i exemplet med Eric Fichtelius och hans katt (B8). Hänvisningar är ett annat sätt att använda resurser utanför biblioteket och i fråga Ä4 hänvisade alla sex bibliotekarier till någon typ av institution för byggnadsvård. I lagfrågan var det en som hänvisade till Göteborgs Stadsbiblioteks juristservice och ett par som visade på juristtjänster på nätet.

### *Bibliografier och bibliotekskataloger*

Bibliotekskatalogen användes för att få fram hyllsignum innan man gick till hyllan. Är ämnet för referensfrågan ett sådant att det kan ingå i flera signa är en sökning på ämnesordet ett sätt att få fram vilka avdelningar som kan vara intressanta att leta på. Flera bibliotekarier nämnde tilltron till katalogposterna och de ämnesord som fanns inlagda som en faktor att räkna med som när B2 ansåg det jobbigt att söka kokböcker för specifika länder medan B7 söker i katalogen på ”matlagning polen” och får fram flera böcker. BURK användes som ett alternativ för att söka dikter eftersom de har börjat lägga in innehållsregister. B6 använde

tidigare BURK för att söka i för att belägga böcker för att sedan gå tillbaka till den egna katalogen. LIBRIS användes vid undersökningen till att söka efter pseudonymen Alfr?ed V?sterl?und. och kan också användas för att hitta nya ämnesord (B1F3). B7 använde sig av LIBRIS webbsök för att hitta specialdatabasen Bothnica i frågan om kornhässjan. Bibliotekarierna använde ofta den strategin att de arbetade med att utesluta källor genom att till exempel först och främst utesluta katalogen även om de är rätt säkra på att inget fanns. Kanske för att vinna tid och hitta nya ledtrådar som alternativa ämnesord.

### *Sökmotorer*

Google var den klart mest använda sökmotorn vid intervjuerna medan A9, Eniro och Scirus användes vid enstaka tillfällen. B4 var intresserad av nätet och provade gärna nyheter. För tillfället använde han sig mest av Google och A9, och han var den ende som i undersökningen provade samma fråga i olika sökmotorer. B2 motiverade sitt val av Google med att hon var van vid den. B3 menade att valet av Google är naturligt eftersom den ligger på hemsidan för Mölndals bibliotek, och hon har därför inte ansett det motiverat att prova andra sökmotorer. B7 ansåg att Google var klar och ren när den kom till skillnad från andra sökmotorer även om den ofta kunde vara svåröverskådlig. När olika sökmotorer används till en referensfråga får man oftast samma träffar så det lönade sig inte att söka i olika sökmotorer, menade hon. B8 tycker Google är behändig och att den söker ganska mycket men använder Scirus för mer vetenskapliga artiklar.

När är det motiverat att använda en sökmotor?

En sökmotor är bra vid sökning på specifika ord eller fraser där man ofta enkelt kan hitta det man söker och där källan spelar mindre roll då du kan belägga texten i en bok i efterhand (B2F1, B2F2). B4 och B5 menade att en sökmotor var den snabbaste vägen om man bara ville få fram ett författarnamn till en dikt. Även B6 hade god erfarenhet av att söka efter gamla visor och dikter och ansåg det vara enklast eftersom man kunde se direkt om det fanns eller inte. För att hitta en pseudonym däremot, ansåg hon, var det snabbare att använda en bok än en sökmotor. Även "kornhässja" ansåg B4 vara ett såpass specifikt ord att en sökmotor var motiverat. B5 beskrev målande en sökmotor som en "räddningsplanka". B7 använde sig av en "dirty search" med frassökning när de säkra källorna inte givit något resultat, men det gällde att ha tur menade hon. B3 tyckte det var oförutsägbart vad man får med en sökmotor och "mat och polen" var ett exempel som gav alltför många träffar. Om alternativen och idéerna tar slut i arbetet med en fråga så väljer B8 att gå till en sökmotor om han inte misstänker att han får en massa trams som i fallet med Alcatraz där risken var stor att "få för mycket allt möjligt". B5 använder en sökmotor som ett första försök där det är enkelt om man får träff direkt, men han anser att det kräver uppmärksamhet på vad man får fram i ett allvarligt ämne som medicin. Misstanken att man får för många träffar gör att man hellre vänder sig till en länksamling (B6Ä2).

Hur väljer man att använda en sökmotor? B1 valde att söka direkt efter databaser när hon sökte på "elproduktion och databas". B6 sökte riktat på "danmark och statistik" för att få fram en dansk statistikdatabas och även på fråga F5 sökte hon riktat och brett mot ett webbdokument med sökorden "omkrets och världsdelar". Dessa sökord använde också B8 i en snabb sökning för skoj skull även om han egentligen ansåg att frågan bäst besvarades med böcker. B2 menade att det kunde vara bra att först snabbt skicka ut en "idiotfråga" som "energy och denmark och windpower" för att se om man hade tur innan man sökte mer medvetet efter de djupa databaserna. B7 beklagade sig över att det inte går att trunkera i Google. I F3 gav rätt sökord snabbt båda svaren men som B8 påpekade var det viktigt att

använda sig av rätt variant på sökord och en felstavning kunde bli ödesdiger. B6 menade att det kunde vara snabbare att söka exempelvis polislagen direkt istället för att gå genom lagrummet.se och använde därför en sökmotor som en genväg (Ä5).

### *Webbguider*

Den länksamling som användes mest vid undersökningen var Mölndals länkkatalog som B4 ansåg vara omfattande, strukturerad och mycket bra. Söker man de offentliga webbplatserna som är Mölndals länkkatalog eller NILS en bra startpunkt (B7F4). B1 använde sig av en ämnesportal på cd (Sökguiden), som hon fått på en kurs, vilken förtecknade och kommenterade även betaldata-baser. B6 ansåg att Mölndal hade en bättre länksamling än det egna biblioteket, och detta att Mölndal hade en tjänst avsatt för arbetet med länksamlingen var en slags kvalitetsgaranti. Pion var en välkänd ämnesportal som har, vilket B7 påpekade, värderade källor och aktuellt material samt en återkommande uppdatering. B8 gick till den egna länksamlingen vid Ä5 då han redan visste vad han sökte efter. B2 använde länksamling när det var ett specifikt ämne låntagaren ville läsa om som exempelvis vindkraftverk. Hon menade att det går snabbt och har den fördelen att det är redan värderade källor. Valet beror helt på frågeställningen men det är snabbare och enklare än att söka själv i en sökmotor. B4 valde Yahoo! eftersom företeelsen (Alcatraz) var amerikansk och ansåg att det därför borde finnas mycket material där. Låntagaren kunde dessutom läsa engelska. Han menade också att det var en fördel att länkarna var om inte direkt utvalda så var det ändå någon som gått igenom dem.

### *Gissa webbadressen*

Att gissa webbadressen kan nog betraktas som en genväg till webbplatser på nätet när man vill undvika både en sökmotor och en länksamling. Detta verktyg användes vid ett fåtal tillfällen vid undersökningen. B2 gissade ofta webbadressen när hon sökte offentliga webbplatser i till exempel delstater i USA. Hon gissade webbadressen även när det gällde en turistö som Alcatraz.

## **8.3 Hur kan sambandet mellan referensfrågor och resurser se ut?**

I analysen om sambandet mellan referensfrågor och resurserna har jag använt mig av resultaten från undersökningen och intervjufrågorna samt verk redovisade i kapitel tre och fem. En hänvisning som "I2B4" i texten betyder att informationen är hämtad från intervjufråga 2 och bibliotekarie B4.

Det finns flera övervägande som behöver göras vid val av resurser när man arbetar med referensfrågor. Stover (2000, s. 46) fann i sin undersökning att referensfrågans natur var viktig i valet mellan tryckt och elektroniskt. Referensfrågans innehåll/natur/ karaktär/typ kan anses ha stor betydelse för valet av hjälpmedel men vad lägger man in i dessa begrepp? I en referensfråga efterfrågas alltid någon form av information. Hur kan man beskriva denna information i generella termer? Owen (2000, s. 33) skiljer ut tre egenskaper, "focus", "dynamism" och "complexity", vilka karakteriserar information. Katz (2002b, s. 149) använder istället begreppen "depth" och "timeliness" medan Svensk Biblioteks-förening (2002) skriver om informationens omfattning, aktualitet och djup. Katz' begrepp "information depth" och Svensk Biblioteks-förening (2002) "informationsdjup" kan tänkas beskriva hur uttömmande, djupgående eller fördjupad informationen är. Detta torde motsvara det som Owen (2000, s. 30) beskriver som informationens focus vilken kan pendla mellan smal,

detaljerad, specifik information och bred, allsidig, överskådlig information. Owen (2000, s. 32) använder sig även av begreppet complexity vilken anger hur sammansatt eller invecklad informationen är. Komplexiteten, menar han, kan variera mellan ett avgränsat ämne uttryckt i ett ord eller en kort fras och invecklad, mångfasetterad information som beskriver flera ämnesområden och deras påverkan på varandra. Begreppen timeliness, dynamism och aktualitet beskriver alla en tidsaspekt på information där "dynamism" beskriver informationens föränderlighet från statisk information till dynamisk sådan medan informationens aktualitet kan betyda nyhetsvärde/ betydelse för tillfället/ aktuellt intresse.

Vilken typ av information får en bibliotekarie att välja eller undvika ett webbdokument? I allmänhet skiljer man inte ut olika typer av källor när man pratar om webben. Bibliotekarierna var dock medvetna om skillnaden mellan mer privata, kommersiella webbdokument och de webbplatser som myndigheter, institutioner och seriösa organisationer ansvarar för. I följande diskussion om webben är webbplatser med offentlig information och statistik inte medräknade. När information ska beskrivas i allmänna termer blir det ofta ottydligt eftersom ingen standardiserad vokabulär brukas. B7 använder sig till exempel av begreppen "nyheter" och "aktualiteter", B8 av "aktualiteter" och "företeelser av nyhetskaraktär" och B1 av "färsk" information när de beskriver information. Webbdokument var en intressant källa för information med nyhetsvärde och aktuell, "färsk" information som inte hunnit eller aldrig kommer att publiceras i böcker (B1). För nya företeelser som exempelvis trafficking, menade B2, var det intressant med en bred sökning i en sökmotor eller i ett tidningsarkiv. Ett annat alternativ för information med nyhetsvärde var, enligt B4, att använda NE som artikeldatabas. En uttryckte det som så att ju äldre en företeelse var desto större var chansen att informationen fanns i böcker. Helt säkert kan man dock inte vara. Äldre böcker som exempelvis Nordisk familjebok publiceras numera på nätet och fler följer efter. En 20 år gammal nyhet som den om kadavermjöl fanns även den i ett webbdokument. När det gäller informationens fokus och komplexitet är det svårt att skilja ut dessa båda egenskaper i de uttryck som användes i undersökningen och i svaren på intervjufrågorna. Uttryck som användes var till exempel "breda ämnesfrågor", "djupt och brett material", "fragmentarisk information", "specifika frågor" eller "extremt specialiserade frågor" och "specifikt ämne". B7 menade att information i breda ämnesfrågor, där en helhetsbild efterfrågas, är svåra att hitta på nätet. Svårigheterna ökar om det är historiskt vinklade frågor med "djup" och "bredd" och om materialet ska granskas kritiskt. Djup" och "bredd" tolkar jag här som att informationen skall vara både detaljerad och omfattande. B7 menade att informationen på nätet är mycket fragmentarisk och passar därför bäst för mer specifika frågor vilket kan tolkas som att informationen på nätet har låg komplexitet och behandlar i huvudsak väl avgränsade ämnen. B8 menade att extremt specialiserade frågor som information om avgränsade eller ovanliga ämnen, eventuellt publicerade av en privatperson med ett specialintresse, passar att söka på nätet (I5B8). Extremt specialiserade frågor kan tänkas vara information med låg komplexitet och smalt fokus.

Dessa synpunkter stämmer väl överens med resultaten från några av de tidigare undersökningar som finns redovisade i kapitel tre. Dessa undersökningar har dock undersökt webben specifikt. I Andersson & Berglunds (2000) undersökning ansågs webben bland annat vara bra på aktuell information. Bibliotekarierna ansåg även att webben var bra på sökningar efter ovanliga fakta samt specifika ämnen. I Curry & Harris (2000) undersökning tyckte bibliotekarierna att webben var bra till aktuella frågor och nya eller riktigt specifika referensfrågor. Det kunde också vara en bra början om man inte visste var man skulle börja när frågeställaren kommer med en riktigt obskyr fras eller ett namn. I Grandsjö & Hörnlunds (2003) undersökning var respondenterna eniga om att webben passade för bland annat aktuell

information och samhällsinformation. Webben användes även som komplement till tryckt material och man menade att webben passade till faktafrågor och specifika frågor. Dickstein (1997) fann att för aktuella händelser eller ämnen var webben en bra källa och i Koutniks (1997) undersökning med sökningar på webben efter faktafrågor besvarade den fria webben 46% av de frågor som var aktuella i tiden och 17% av de som var inaktuella.

När används en sökmotor och när föredras en webbguide vid sökningar på nätet? Flera påpekade att specificiteten hos möjliga söktermer kan vara avgörande eftersom man undviker att söka på alltför allmänna termer i en sökmotor då det kan ge för många träffar. B2 tyckte att en bred sökning i en sökmotor efter nya företeelser kan vara bra. Detta kan bero på att nya företeelser kan vara svåra att hitta i en webbguide eftersom det troligtvis är en viss eftersläpning. Nya företeelser kan även vara svåra att placera in i ett ämne. B2 menade att om du har ett specifikt, avgränsat ämne passar det med en webbguide. I Alcatraz- frågan var det klart olämpligt, tyckte hon, att använda en sådan eftersom det var information om en turistö som efterfrågades. B4 ansåg att ämnet var USA och gick till Yahoo! där han hittade information. Få av bibliotekarierna försökte söka på Alcatraz i en sökmotor vilket var klokt med tanke på att Alcatraz är en allmän term internationellt. Har man en allmän term och ett otydligt ämne kan man kanske göra som B2 och istället gissa webbadressen. B2 använde ofta webbguide (Mölnalds länkkatalog) när det var ett specifikt ämne, exempelvis ett vindkraftverk, som skulle studeras. Jag tolkar begreppet ”specifikt ämne” här som ett väl avgränsat ämnesområde. Hon menar att det går snabbt och källorna är redan värderade. För politiskt känsligt material var det lämpligare att använda en webbguide än en sökmotor ansåg B3 och här kommer källkritiska aspekter in. Kände man redan till bra databaser/webbplatser för referensfrågan hoppade man också över sökmotorn, menade B4. B8 menade att han inte använde en sökmotor för att söka information direkt men däremot för att söka webbdokument där information kunde finnas.

Dickstein (1997) ansåg att webbguider lämpar sig bäst för större mer allmänna ämnesområden medan en sökmotor är lämplig om man söker detaljerad information i ett ämne. Grandsjö & Hörnlunds (2003) drog slutsatsen att bläddringsverktyg passar för bredare frågor och när man inte vet riktigt vad man eftersöker. ”Bredare frågor” kan här tolkas som information med bredare fokus och/eller högre komplexitet. Man kan säga att specificiteten på möjliga söktermer påverkar valet av verktyg till förmån för sökmotorer. Önskas information om ett större ämnesområden favoriseras webbguider framför sökmotorer. För att besvara referensfrågorna om dikten, kornhässjan, kadavermjölet och Afrikas omkrets där enstaka data efterfrågades valde bibliotekarierna en sökmotor framför en webbguide. Mitt intryck var att en sökmotor användes i första hand om man hade ett specifikt sökord och som en test i fall man skulle ha en sådan tur att det kom upp något direkt vilket i så fall skulle vara tidsbesparande. Enligt B8 kunde han avstå från att använda ämnesportaler om det gått att finna svar genom användandet av en sökmotor som oftast är en kortare väg men det fanns också tillfällen när ämnesportaler är en kortare väg. Generellt tvekade bibliotekarierna mer, vid intervjun, att gå till en sökmotor än till en webbguide bland annat av källkritiska skäl.

Det finns vissa typer av referensfrågor/information som kan definieras i olika termer av aktualitet, djup och komplexitet och utifrån olika ämnesområden men som ändå har sina egna speciella källor. I undersökningen fanns det till exempel referensfrågor som innehöll en grundsiffra, en nyhetsfråga och offentlig information om statistik och lagar. Offentlig information publicerad av myndigheter, institutioner och seriösa organisationer kan beröra många olika typer av information och ämnen men har det gemensamt att de ofta finns gratis

på nätet och dessutom räknas som tillförlitliga källor. Informationen finns ofta inlagd i databaser. B1 väljer att gå direkt till myndigheters webbplatser/databaser i livsmedelsfrågor, skolfrågor samt lagar och förordningar (I5B1). B7 och B8 nämner också webbplatser eller databaser som källor där myndigheter är inblandade (I5). I lagfrågan gick samtliga bibliotekarierna som arbetade med lagfrågan till en offentlig webbplats för information. Socialstyrelsens databas är ytterligare en källa med hög trovärdighet som nästan alla använde sig av i frågan om Angelmans syndrom. I den statistiska frågan användas flera olika resurser. En del bibliotekarierna föredrog statistikböcker, andra provade olika webbplatser/databaser som myndigheter eller organisationer publicerade. Här fanns en stor variationer i valet av källa men B8 ansåg det givet att leta upp de offentliga myndigheterna på nätet. Nyhetsfrågor kan handla om både nya och gamla nyheter och handla om vitt skilda ämnen med olika djup eller komplexitet men de har det gemensamt att informationen med stor sannolikhet förekommit i radio, tv eller tidningar. I fallet med kadavermjöl fanns information i Artikelsök men även på Utbildningsradions webbplats och andra webbplatser på nätet. Även nyheter av äldre datum kan man hitta i nya retroaktiva artiklar som det visade sig i undersökningen. Någon årsbok användes dock aldrig även om det fanns ett årtal angivet i denna referensfråga. Grundsiffror om exempelvis länder har, tyckte B7, sina givna källor som uppslagsverk. Afrikas omkrets finns också att finna i "fria" uppslagsverk publicerade på nätet.

Hur kan sambandet se ut mellan referensfrågans ämne och val av resurs? Att beskriva den information som efterfrågas i allmänna termer som aktualitet, djup och komplexitet kanske kan ge en viss vägledning men det ämnesområde/ämnesområden som referensfrågan berör betyder en del och här hade bibliotekarierna fler synpunkter. Bibliotekariernas kunskap om bibliotekets egna resurser kan vara avgörande här men också källkritiska aspekter på var material kan hämtas ifrån. B2 menar att böcker generellt har ett större förtroende än material på nätet men det beror helt på ämnet. Källkritiska aspekter väger in vid frågor av till exempel historisk karaktär eller politiskt känsligt material och anses olämpliga för en sökmotor men kanske för en webbguide (I3B1+I3B4). Vissa ämnesområden ansåg bibliotekarierna är klart lika bra eller bättre på nätet jämfört med böcker och hit hör ny musik, populärmusik, sångare, film, personer (förutsatt att de inte finns i böcker) ovanliga hundraser, dikter, visor/sånger, konstnärer, nya ord, sjukdomar (exempelvis anhörigas webbplatser). Hit räknas även all form av information som det finns lite skrivet om i böcker (exempelvis batterier). De ämnen där man använder webbdokument som källa (ej offentlig information) är ofta aktuell information, udda ämnen och/eller ämnen med låg komplexitet samt ämnen av mindre allvarligt slag. Ofta är det ämnen som det inte finns något skrivet om i böcker. Webbadresser används även som komplement till böcker. I Curry & Gayle (2000) undersökning gjordes ingen skillnad på olika typer av källor på webben men bibliotekarierna ansåg att webben var användbar för information om bland annat olika föreningar, tidtabeller, medicin, läkemedel, sångtexter samt poesi. Dickstein, Greenfield & Rosen (1997) fann att kategorier av ämnesområden där webben vara en bra källa var populärkultur som film, bestsellers e t c, sport i olika former, medicinska- och psykologiska tillstånd samt turist- och reseinformation.

Hur kan sambanden se ut mellan en faktafråga/ämnesfråga och val av resurs? En faktafråga kan efterfråga exempelvis statistik, kvantiteter, illustrationer, ordbetydelser, recept, symboler, namn datum. Vid en ämnesfråga måste, förutom ämnet, mer hänsyn tas till olika faktorer som frågeställarens läsförmåga, kunskapsnivå, syftet och möjligheterna till utskrift. Vid en faktafråga efterfrågas enstaka data vilket får anses motsvara information med låg komplexitet medan ämnesfrågor kan variera mer i komplexitet. Begreppen faktafråga och ämnesfråga blev otydliga vid intervjun så därför är det svårt att tolka svaren i denna fråga. Bibliotekarierna reflekterade inte över dessa referensfrågors olikheter i valet av hjälpmedel. B2 menade att alla

referensfrågor var faktafrågor (I6B2) och B5 menade att det inte fanns någon skillnad mellan dem utan ämnet avgjorde källan. B4 menade att hon fick leta lite längre annars ingen skillnad och B6 såg en skillnad i att materialet kan överlämnas tidigare till frågeställaren vid ämnesfrågor. B8 menade att innehållet i referensfrågan är viktigare vid val av källa än om det är en fakta- eller ämnesfråga. Det finns ett värde i att låta frågeställaren bedöma det informationsmaterial som plockas fram vilket lättare låter sig göra med en bok som man kan bläddra i än en dataskärm där sidorna rullas fram. Är frågeställaren ovan vid datorer är även det en försvårande omständighet. Att skriva ut från datorn medför dessutom extra kostnader. Vid undersökningen var det enklare att ta fram enstaka data för referensfrågorna F1, F2 och F3 med en sökmotor tack vare specifika sökord. Vid en faktafråga är det enklare att kontrollera en enstaka datauppgift i efterhand i en mer tillförlitlig källa. På det viset kan man i vissa fall vara friare i sitt val av resurser vid en faktafråga om det finns möjlighet att belägga svaret efteråt. Afrikas omkrets var svårare att hitta var eftersom du måste vara klar över att det var en uppslagsbok i dokumentkategorin ”källor för snabb faktainformation”, som innehöll svaret. Vid tre av de fem ämnesfrågorna i undersökningen användes bibliotekskatalogen först för att hitta böcker som bedömdes vara en intressantare källa. För den medicinska ämnesfrågan fanns det en utmärkt databas och medicin ansågs generellt vara ett ämnesområde intressant för webben. Formatet kan också anses vara viktigare vid en ämnesfråga där frågeställaren skall ha med sig material hem. Vid mer allvarliga ämnesavgränsade referensfrågor väljs hellre böcker eller webbguider. Grandsjö & Hörnlund (2003) menade i sin uppsats att faktafrågor var lämpliga för webben samt att webbdokument användes som komplement till tryckt material.

Hur kan se sambandet se ut mellan sökstrategi och val av resurser? Vägen mellan referensfrågan och källan är, som vi sett i undersökningen, sällan rak och många gånger finns det ett antal möjliga källor att välja mellan där bibliotekarien måste bestämma sig för i vilken prioritetsordning dessa ska undersökas. Prioritetsordningen beror inte alltid bara på frågans natur utan andra faktorer spelar in som till exempel kunskapen om och förtrogenhet med bibliotekets resurser. Att ha ett antal möjliga källor att välja mellan och bestämma sig för i vilken ordning de ska undersökas kräver en strategi. I intervjufråga 2 undrade jag om bibliotekarierna hade någon medveten strategi i sitt arbete väl medveten om att detta kan vara en svårt att verbalisera vilket också bekräftades. Förutom delstrategin att gå till uppslagsverk för att exempelvis bilda sig i ämnet och kontrollera stavning hade en bibliotekarie basstrategin att gå från det ”enkla till det mer komplicerade/grundligare” där prioriteringsordningen ofta var bok/lexikon, artiklar, databaser och webben. Det bekräftas också att kunskapen om bibliotekets resurser gör det lättare att bestämma sig för var man ska börja och finns det böcker i ämnet föredras det framför information på nätet av bland annat tidskäl. B1 väljer generellt att visa bibliotekets material först om det inte är absolut aktuell information som efterfrågas. B8 menade att några allmänna strategier tillämpade han inte utom att svaret skall vara korrekt och snabbt levererat och att kombination av dessa aspekter avgjorde ibland händelseförloppet. I undersökningen använde vissa strategin att börja med de enkla och/eller kvalitativa resurserna först. Att börja med kvalitetsresurser som böcker, betaldata-baser och artiklar för att övergå till webben om inget hittas verkade vara en vanlig strategi vid en hel del ”allvarliga” ämnen (ej offentlig information). B2 menade att ”man går till de enklaste källorna först och tittar och arbetar sig sedan uppåt och avslutar med en sökning i Google. Där börjar man med det enkla för att hitta energimyndighetens hemsida”. B6 motiverade sitt val av Landguiden med att ”den ger bra kortfattad information med viss statistik. Den är väldigt begränsad, den är lätt och vi har den”. B5 anser dock att ”man skall försöka göra det så enkelt som möjligt så att man inte tar en omväg. På Bibliotekshögskolan lärde man sig att ta den boken och sedan den boken och sedan den boken så att man söker på rätt sätt”. Flera ansåg att

man nog ska använda det egna materialet i första hand. B4 menade till exempel att ”de böcker man har får man titta i” och för B8 var det naturligt ”att först kontrollera vad vi själva har”. Om inget hittas kan man använda ”räddningsplankan” Google eller som B8 säga att ”finns det inga alternativ kan man alltid Googla”. Med ämnesfrågor är det inte heller en fråga om antingen eller utan om både och man hänvisar i första hand till bibliotekets egna resurser för att sedan komplettera med webbadresser. Hänvisningar till webben kräver dock att frågeställaren har dator hemma eftersom det kan ta tid att studera webbplatserna och det är dyrt att skriva ut från datorn. B1 menade att hon inte alltid hänvisade till en sökmotor för fanns det böcker brukade hon hänvisa till dem i första hand men att hon försökte ge så många referenser som möjligt av både böcker och webbadresser. Motiveringen för att först gå till en sökmotor är snabbheten om man har tur. Visserligen var det inte den arbetsordning de lärt sig under utbildningen men med erfarenhet har den visat sig framgångsrik och tidsbesparande. B7 menade att ”första gången dom sa det tänkte jag att så kan man inte tänka, men när man upptäckt det är det så enkelt att göra det först. Först tänkte jag inte på Google utan jag tänkte först på det gammaldags sättet som man tänkte förr det vill säga Medborgarplatsen, Lyrics ...”. B6 använder ofta Google ”som ett slags första försök, de lyckade tillfällena när man får träff direkt så är det så enkelt”. Att bristande förtroendet kan påverka valet av resurs visade sig i arbetet med statistikfrågan (dansk vindkraft) då några av bibliotekarierna helst undvek Statistiska centralbyråns databas (SCB) som de inte kände sig tillräckligt förtrogna med. B6 uttryckte det som att ”det finns SCB men tvekar eftersom jag inte vet var i SCB: s statistik jag kan hitta det” medan B8 menade att SCB: s djungel inte känns kul”.

B8 menade också att man hela tiden omprövar valet av resurser utifrån förändringar i dessa. Detta kräver dock att man hela tiden håller sig uppdaterad. En strategi för att hålla sig uppdaterad, som tillämpades i vissa fall vid undersökningen, var att kolla upp andra resurser även när frågan redan var besvarad. Med svaret i hand kan det också vara lättare och snabbare att undersöka om andra potentiella resurser har svaret. Med denna strategi lär man sig inte bara nya resurser utan ökar också sin förtroendet med innehållet i källorna. Som B2 säger: ”När man får sådana här frågor skulle jag nog själv av egenintresse se var man skulle kunna hitta det här svaret via Internet och det är klart att det måste finnas någon slags samlade myndighet i Danmark och kanske internationellt som har sådana uppgifter.” B8 använde samma strategi när hon letade vidare efter kornhässjan trots att hon redan hittat en bra bild. Hon letade även efter dikten i den egna katalogen och i BURK- sök efter att ha hittat dikten på nätet.

## 9 Slutsatser och diskussion

Undersökningen skapade ett digert material som väckte många divergerande tankar och svårigheten har varit att strukturera materialet. Många av tankarna var nya och oväntade och inte fokuserade på den problemställning jag från början tänkt mig vilket var en nackdel med metoden och jag kunde kanske styrt upp arbetet med referensfrågorna på ett bättre sätt.

Mitt material, resultatet av tio referensfrågor, sju intervjufrågor och sammanlagt nio bibliotekarier, är alltför litet för att dra några generella slutsatser. Men å andra sidan är det tveksamt om man någonsin kommer att kunna dra några säkra slutsatser med tanke på att varje referensfråga och frågeställare är unik och att det i dagens bibliotek ständigt tillkommer nya resurser. Några av de intressantaste resultaten och synpunkterna som framkom i analysen redovisas här under varje enskild frågeställning.

## Hur resonerar bibliotekarier om referensfrågor i arbete med dem?

Förutom den information som eftersöktes i referensfrågan fanns det andra faktorer och omständigheter som bibliotekarierna tog i beaktning i valet av resurser.

Frågeställarens syfte med referensfrågan eller sammanhanget där informationen skall användas påverkar val av dokumentkategorier som exempelvis uppslagsverk, tidningsartiklar eller böcker. Patientinformation, anhöriginformation eller en enskilds erfarenhet togs upp som exempel på olika typer av information som kan behövas vid samma medicinska ämnesområde men som leder till olika informationskällor. Syftet och sammanhanget kan även avslöja den mängd informationsmaterial som behövs vilket i första hand gäller ämnesfrågor men även noggrannheten på exempelvis sifferuppgifter kan påverka valet av dokumentkategori. Aktualiteten på det material som söktes diskuterades också och en menade att för äldre företeelser var böcker ofta den bästa källan. Helt säker kan man dock inte vara med tanke på att kornhässjan, Grönköpingsdikten och kadaverfrågan alla var 20 år eller äldre fenomen vilka fanns på nätet. Källkritiska aspekter på valet av dokumentkategori förekommer med en viss skepsis i fråga om användandet av nätet om det inte var fråga om offentliga webbplatser eller om uppgiften kan beläggas i en säkrare källa. Att låta frågeställaren själv avgöra vad som kan vara av intresse på webben var en annan utväg. Med ledning av syfte och sammanhang kan många gånger också frågeställarens kunskapsnivå fastställas. Annars kan åldern vara ett riktmärke att gå på i val av dokumentkategori där en äldre frågeställare antagligen föredrar några sidor i en bok framför webbdokument på nätet. Det kan också vara lättare att bläddra igenom en bok än att läsa på skärmen för att avgöra om en text är av intresse. Ung ålder är dock ingen garanti för att frågeställaren har uttömt möjligheterna på nätet eftersom den ”osynliga” webben var just osynlig för många även vana Internetanvändare. Att en resurs är känd eller finns tillgänglig i biblioteket var många gånger ett motiv att välja den. En bibliotekarie som katalogiserade böckerna påpekade just fördelarna med att hon kände till alla böcker. Förtrogenhet och goda respektive dåliga erfarenheter av en resurs kan också påverka som när statistikböcker användes istället för elektroniska källor och som när SCB:s databas undveks eftersom man kände sig osäker i användandet. En menade att grundstrategin var att anpassa sig till det egna beståndet men att man hela tiden måste ompröva utifrån förändringar i tillgången på resurser.

Vilket ämne en referensfråga anses beröra kan ha betydelse för val av dokumentkategori. I fråga om ämnesklassificering av innehållet i referensfrågorna var bibliotekarierna i de flesta fall tämligen eniga. När bedömningen skiljde sig åt valdes olika dokumentkategorier. Afrikas omkrets bedömdes vara en fråga för rekordböcker eller en grundsiffra vilket ledde tankarna till ett uppslagsverk. Vindkraftsfrågan kunde också bedömas som en ren statistikfråga eller som en vindenergifråga. Intressant var även klassificeringen av Alcatraz som endera var en turistö, en fängelsefråga eller en fråga om USA vilket gav olika infallsvinklar i valet av källor. Nu var Alcatraz ett så pass specifikt ord att det inte var några svårigheter att med hjälp av katalogen hitta böcker i ämnet.

Ofta förekom nästan ingen diskussion eller analys av referensfrågorna men vissa frågor väckte funderingar kring vilken tidsepok det kunde röra sig om. Att placera företeelsen och även intresset för företeelsen inom en viss tidsepok är intressant eftersom det kunde ge ledtrådar till källor. I diktfrågan undrade någon därför om mormodern möjligtvis hade hört den vid en uppläsning eller på radio, sett den i en annons eller läst den i skolan. En annan funderade också kring intresset för kadavermjöl vid tiden när den indexerades, att ämnet kanske inte var tillräckligt viktigt vid tiden för indexeringen. Funderingar kring vilken tidsepok intresset för Afrikas omkrets kunde vara som störst ledde även det till en relevant

källa. I fallet med den polska matkulturen, där material behövdes genast, var tiden, i bemärkelsen frågeställarens tid, en begränsande faktor eftersom fjärrlån måste uteslutas. Har man tid hinner man också fundera över alla steg men det kräver att frågeställaren är villig att vänta eller återkomma senare. En stressig arbetssituation för bibliotekarier kan begränsa urvalet.

Frågeställarens bristande kunskaper i främmande språk och kanske speciellt engelska kan vara en begränsande faktor. Polsk matkultur var ett exempel på ett ämnesområde med mycket lite svenskspråkig information på nätet.

### **Hur resonerar bibliotekarier om resurserna i arbete med referensfrågor?**

Uppslagsverk används inte bara som källmaterial i en referensfråga utan även för att läsa sig in sig på ett ämne inför en informationssökning eller som bibliografiska verktyg. Nätversionen av NE var den mest använda i undersökningen och användes även som artikeldatabas, språklexikon och årsbok. Det finns en hög medvetenhet om de offentliga webbplatserna även om vägen dit kan skilja sig åt. En önskan om fortbildning i användandet av dessa påpekades dock. De böcker som finns i biblioteket får man använda sig av är grundinställningen men som en påpekade publiceras det alltfler elektroniska böcker. Faktaböcker för barn eller ungdomar kan vara ett bra alternativ till tidnings- och tidskriftsartiklar eller mer svårbegripliga böcker. Böcker används också som bibliografiska verktyg. Beroende på ämnet finns det en avvaktande hållning till de webbdokument som inte är offentliga men i vissa frågor används webbdokument som en första chansning (i fall man har tur) eller som en räddningsplanka när allt annat provats. Många gånger används webbdokument, genom hänvisning till webbadresser, som komplement till annat material som exempelvis böcker. Webbdokument används också som "uppslagsverk" för att läsa om nya företeelser eller för att kontrollera stavning av enstaka ord. Vidare används nätet för att hitta nya söktermer eller för att få ledtrådar i sökandet efter information. Google är den mest använda sökmotorn. En sökmotor bör endast användas när risken är liten för att få en massa brus och det är därför viktigt att ha tillgång till specifika söktermer. Sökmotorn används också för riktad sökning efter databaser på nätet och som en genväg till kända webbplatser. Av webbguiderna är Malmö länkkatalog den mest använda och används bland annat vid sökning efter offentliga webbplatser.

### **Hur kan sambanden mellan referensfrågor och resurser se ut?**

I den tredje frågeställningen ligger fokus på sambandet mellan den sökta informationen och resurserna. Att ta sig tid och analysera den information som efterfrågas för att sedan försöka koppla ihop den med tillgängliga resurser är förmodligen väl använd tid. Vi kan här bortse från den praktiska verkligheten och utgå från att alla resurser är tillgängliga och att frågeställaren har gott om tid och tålamod, goda kunskaper i engelska och god Internetvana. Då återstår att välja resurs utifrån informationens ämnesområde, aktualitet, djup och komplexitet samt den mängd informationsmaterial som krävs.

Webbdokument (ej offentlig information) innehåller ofta information som är aktuell eller behandlar specialämnen och/eller ämnen med låg komplexitet eller fragmentarisk kunskap. Även ämnen av mindre allvarligt slag som till exempel ny musik, populärmusik, sångare, film, personer (förutsatt att de inte finns i böcker) ovanliga hundraser, dikter, visor/sånger, konstnärer och nya ord finns lika bra eller bättre i ett webbdokument i jämförelse med böcker. All former av information som det finns lite skrivet om i böcker är intressant. Webbdokument

används också som komplement till böcker. För kortfattad och överskådlig information på svenska är uppslagsverk, tidnings- och tidskriftsartiklar eller en faktabok för barn/ungdom mer lämplig. Vissa referensfrågor har oavsett informationsinnehåll sina bestämda källor och detta gäller exempelvis offentlig information som lagar och statistik, i viss mån nyhetsfrågor och grundsiffror om länder.

Den tidigare använda metoden att systematiskt gå från källa till källa passar inte in i dagens sökprocess med de resurser som finns idag. För faktafrågor (ej offentlig information eller statistik) är en snabb första sökning med en sökmotor en metod där lite tur kan spara tid. Det är dock viktigt att det finns specifika söktermer eller fraser att använda eftersom allmänna termer ger för många träffar. Ett ovanligt och smalt avgränsat ämne av mindre allvarligt slag med en specifik sökterm är idealiskt för en sökmotor eftersom det sällan fanns tillräckligt med material i dessa ämnen på ett bibliotek. Nya företeelser som inte finns omskrivna i böcker är också lämpliga att eftersöka med en sökmotor eller i ett tidningsarkiv. Webbguider används för att hitta fram till de offentliga webbplatserna/databaserna och för att söka information om mer tydligt avgränsade ämnesområden. Mölndals länkkatalog är en favorit vilket kanske är naturligt med tanke på att bibliotekarierna är vana att ämnesklassificera enligt SAB-systemet.

Till strategier och prioriteringar i val av resurser hör exempelvis delstrategin att gå till uppslagsverk för att bland annat bilda sig i ämnet och kontrollera stavning. En basstrategi är att gå från det enkla till det mer komplicerade och grundligare där prioriteringsordningen kan vara bok/lexikon, artiklar, databaser och webben.

Är sökprocessen alltför personlig och irrationellt för att det ska vara möjligt att hitta några allmänna mönster? Med tanke på att den oändliga variation av referensfrågor, frågeställare och ständig tillkomst av nya resurser både i biblioteket och på nätet finns det inga givna sätt att söka på eller att prioritera mellan resurserna. Hög medvetenhet om vad man gör och en förmåga att verbalt kunna uttrycka tankar kring referensfrågor och prioriteringar av resurser ger trygghet i referensarbetet. Återkommande diskussioner kring autentiska referensfrågor kan vara en metod att sätta ord på sina funderingar och att få nya idéer av arbetskamrater. Genom att använda sig av mer generella termer kring olika aspekter på information och resurser kan medvetenheten öka om sökstrategierna, motiven och prioriteringarna av resurserna. Genom att vara nyfiken och söka lite extra i fler källor även när ett svar finns till hands kan man dagligen öka sin förtrogenhet med resurserna. Detta är troligtvis en bra fortbildningsmetod speciellt med tanke på att resurserna idag är mycket mer föränderliga än tidigare och det är svårt många gånger att hinna med att bli förtrogen med dem alla. Det är ofta lättare att komma ihåg något när man söker efter känd information än när man bläddrar lite planlöst i en resurs och dessutom finns redan ett svar till hands som en jämförelse.

Den metod som användes i uppsatsen kan förbättras genom att koncentrera sig på källorna och utesluta sökverktygen eftersom det lätt blir förvirring kring vad som är källa och vad som är verktyg. ”Var kan jag hitta den bästa informationen?” är kanske trots allt den viktigaste frågan. Med tanke på den avsatta tiden var antalet bibliotekarier för många och med facit i hand kunde undersökningen kompletteras med mer förberedda frågor från min sida. Vid framtida undersökningar inom samma forskningsfält bör man betänka den betydelse frågans natur, frågeställaren och andra omständigheter kan ha för val av resurser. Undersökningar av mer generell natur i användandet av Internet och sökverktyg behöver därför ta hänsyn till dessa faktorer eller tydligt utesluta dem. I undersökningar om webben bör man också hålla

isär vad som tillhör kategorin ”Offentlig information och statistik” och vad som är övriga webbdokument eftersom bibliotekarier har olika källkritiska aspekter på dessa kategorier.

Autentiska referensfrågor kan vara ett användbart verktyg i den fortsatta forskningen inom detta fält. De kan till exempel användas vid enkäter för att undersöka bibliotekariers prioriteringar av olika resurser eller för att undersöka användningen av söktermer eller kombinationer av dessa vid sökningar på webben. Med hjälp av autentiska referensfrågor kan också sökstrategier studeras mer ingående. Genom att använda sig av ett litet antal väl valda bibliotekarier kan även goda exempel lyftas fram.

Några generella slutsatser av min undersökning är, som sagt, inte möjliga men förhoppningsvis kan mina iakttagelser bidra till en fördjupning och ökad förståelse av den ofta komplexa sökprocessen. Detta kan förhoppningsvis bidra till fler och bättre undersökningar av bibliotekariers arbete med referensfrågor i framtiden. Detta arbete är på många sätt beroende av personlighet, erfarenhet och intresse och därför, precis som undervisning, svår att systematisera men kanske just därför viktigt att studera och diskutera. Framförallt känner jag ett behov av ett gemensamt språk vid diskussion av referensfrågornas natur/karaktär/typ/innehåll och en tydligare indelning av olika dokumentkategorier. Kanske är det inte heller fler kvalitetsundersökningar vi behöver utan en öppen och prestigelös diskussion och goda exempel. Och för att förbättra kvaliteten, vilket man alltid strävar efter, är det ändå viktigt att ha kunskap om och förståelse för verksamhetens praktik.

Som avslutning på denna uppsats citeras en av bibliotekarierna i undersökningen.

*”Det roligaste jobb man har som bibliotekarie är de frågor man får.”*

## 10 Sammanfattning

Efter arbete i en informationsdisk som både var stimulerande och ibland svårt väcktes min nyfikenheten på hur andra bibliotekarier tänker när de arbetar. De senaste tio åren har biblioteken fått fler och mer skiftande resurser till sitt förfogande och samtidigt har idag många bibliotekarier en längre praktisk erfarenhet av användningen av dessa resurser. Dessa erfarenheter av resursernas användningsområden vore intressant att ta del av.

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur bibliotekarier använder sina resurser idag, vad som påverkar bedömningen av dessa som relevanta och hur de motiverar användningen av dem. Avsikten är även att utifrån detta se om några samband mellan referensfrågors natur och val av resurser kan göras.

Utifrån syftet med uppsatsen ställdes följande frågor:

- Hur resonerar bibliotekarier om referensfrågor i arbete med dem?
- Hur resonerar bibliotekarier om resurserna i arbete med referensfrågor?
- Hur kan sambanden mellan referensfrågor och resurser se ut?

Min utgångspunkt var att tankar kring referensfrågor och resurser samt sambanden mellan dem var lättare att framkalla i ett konkret arbete med autentiska referensfrågor. Målet för

undersökningen var även att ge en ökad fördjupning och förståelse för sökprocessen. Jag valde därför att intervjua nio bibliotekarierna samtidigt som de arbetade med tio autentiska referensfrågor. Dessa referensfrågor bestod av fem faktafrågor och fem ämnesfrågor som hämtades ur Fråga bibliotekets arkiv och från mitt arbete i en informationsdisk i ett folkbibliotek. Kontakt togs med medelstora folkbibliotek i Halland och Västra Götaland varvid nio bibliotekarierna anmälde sig som intresserade. Undersökningarna genomfördes ute på biblioteken och bibliotekarierna fick arbeta med referensfrågorna samtidigt som deras tankar om arbetet spelades in. Undersökningen resulterade i trettio utskrivna sidor text som analyserades utifrån ett empirinära förhållningssätt där materialet förutsättningslöst granskades för att finna intressanta teman. Intressanta iakttagelser vid analysen ledde till att undersökningen kompletterades med sju e-postade intervjufrågor för att undersöka samstämmigheten hos bibliotekarierna.

Resultatet av bibliotekariernas resonemang kring referensfrågorna sammanfattas och en sammanställning av deras resursval redovisas. I resultatdelen finns även en redovisning av de sju intervjufrågorna tillsammans med bibliotekariernas svar och för varje intervjufråga en kortare redogörelse av alla svaren.

Som bakgrund tar uppsatsen upp olika aspekter på sökprocessen, bibliotekens resurser och referensfrågor. Sökprocessens olika steg som den beskrivs av några olika författare skildras. Valet av resurs, som är ett av momenten i sökprocessen, beskrivs mer ingående i ett urval artiklar. Under rubriken Referensfrågor redogörs för några olika sätt att dela in referensfrågor i skilda kategorier samt för Katz tankar om hur referensfrågor bör "översättas" inför valet av källa. Under Referensfrågor finns även redogörelser för några olika sätt att beskriva information i mer allmänna termer vilket jag använde mig av i analysen under tredje frågeställningen. Den bakgrundsdel som behandlar resurserna är uppdelad i källor (där informationen finns) och verktyg som används för att hitta fram till källorna. Källorna delas vidare in i olika dokumentkategorier efter informationsinnehåll och verktygen i olika bibliografiska verktyg, kataloger och sökverktyg på webben.

I analysdelen besvaras de tre frågeställningarna där de två första är av mer deskriptiv natur. I den första frågeställningen valdes att strukturera bibliotekariernas tankar om de autentiska referensfrågorna samt faktorer och omständigheter kring dessa enligt det mönster som ges i "översättningen" av referensfrågor i bakgrundsdel. Detta innebar att bibliotekariernas tankar kring referensfrågorna rubricerades dokumentkategori, ämne, tid, språk och tillgänglighet. Vilken dokumentkategori som var lämplig för referensfrågan berodde bland annat på syftet och sammanhanget för den sökta informationen samt svårighetsgraden och mängden information som behövdes. Även aktualiteten på informationen och källkritiska aspekter kunde påverka valet av dokumentkategori. Bibliotekariernas egna kunskaper om beståndet och förtrogenheten med dem verkade också påverka valet av resurs samt även bedömningen av frågeställarens kunskapsnivå. I fråga om klassificeringen av referensfrågornas ämne var bibliotekarierna i de flesta frågor eniga men där det fanns olikheter påverkade detta i viss mån valet av dokumentkategori. Att placera en dikt eller en bild och även intresset för en viss fråga till en viss tidsepok kunde ge viktiga ledtrådar för en del av bibliotekarierna och ledde i något fall till relevant källa. Om frågeställaren endast ville ha material på svenska visade det sig kunna begränsa användandet av webben.

I den andra frågeställningen redogörs för bibliotekariernas tankar om och användning av resurserna där dessa delades in enligt samma kategorier som i bakgrundsdel. Bland annat framkom att uppslagsverk (NE) användes vid undersökningen bland annat som svensk-

engelsk ordbok, som artikeldatabas, som bibliografiskt verktyg och för att förkovra sig inom ett ämne inför ett arbete med en referensfråga. I fråga om statistik och medicin fanns en hög medvetenhet om att söka i första hand offentligt material där man antingen gick till en känd databas eller medvetet sökte efter lämpliga myndigheters webbplatser. Det fanns här en viss enighet om att Statistiska centralbyråns databas på nätet var besvärlig att använda. Fackböcker för ungdomar kunde i vissa fall vara ett bra alternativ till exempelvis svårare böcker eller artiklar. Till ämnesfrågorna valdes i de flesta fall i första hand böcker eventuellt med webbadresser som komplement. Någon påpekade att ju äldre en företeelse är, desto större är chansen att hitta den i böcker och behöver låntagaren dessutom mycket material är böcker förstavalet. Böcker användas även för att få fler litteraturhänvisningar och betraktas på så sätt som ett bibliografiskt verktyg. Förutom som komplement till andra källor användes webbdokument (ej offentliga webbplatser) också som ordbok, en källa till nya ämnesord, för att belägga namn, få fram årtal eller för att få ledtrådar för vidare sökningar. Flera använde webben som ett sista försök när de kända att de kvalitativa källorna inte hade gett tillräckligt eller inget alls. En viss försiktighet fanns det dock hos bibliotekarierna att använda webbdokument som källa inom vissa ämnesområden. B2 menade dock att webbadresser till exempelvis patientföreningar eller privatpersoner med speciella erfarenheter kan vara bra som komplement och även webbadresser till försäljare av byggnadsdetaljer i 1700-tals stil. Något som visade sig vara problematiskt var att få fram visst material på svenska.

En sökmotor är bra vid sökning på specifika ord eller fraser där man oftast lätt kan hitta det man söker och det spelar ingen roll vilken källan på nätet är om du kan belägga texten i exempelvis en bok i efterhand. Sökmotorer användes som ett första försök i fall man hade "tur" eller som ett sista försök när de mer kvalitativa källorna inte hade räckt till. Sökningar gjordes också mer riktat efter databaser på webben eller efter redan kända webbplatser. Misstanken att man får för många träffar gör att man hellre vänder sig till en webbguide. Söker man de offentliga webbplatserna är Mölndals länkkatalog eller NILS en bra startpunkt. En bibliotekarie använde länksamling när det var ett specifikt ämne frågeställaren ville läsa om som exempelvis vindkraftverk. Källorna är redan värderade och det är snabbare och enklare än att söka själv i en sökmotor men valet beror helt på frågeställningen.

I den tredje frågeställningen används material från undersökningen och intervjufrågorna för att försöka finna samband mellan resurserna och den information, uttryckt i allmänna termer, som efterfrågas i referensfrågan. Owens karakterisering av information i bakgrundsdelen användes som grund för att beskriva information i allmänna termer som "focus", "dynamism" och "complexity". Jämförelser med tidigare undersökningar görs också. Andra samband som söktes var bland annat den mellan resurser och information inom olika ämnesområden. Några av de synpunkter som framkom var att webben var en bra källa för ett ovanligt och/eller smalt avgränsat ämne av mindre seriöst slag eftersom det sällan fanns tillräckligt med material om dessa ämnen på biblioteket. Vissa ämnesområden anser bibliotekarierna är klart lika bra eller bättre på webben jämfört med böcker och hit hör ny musik, populärmusik, sångare, film, personer (förutsatt att de inte finns i böcker) ovanliga hundraser, dikter, visor/sånger, konstnärer, nya ord, sjukdomar (exempelvis anhörigas webbplatser) samt all form av information som det finns lite skrivet om i böcker som till exempel batterier. Nya företeelser som inte fanns i böcker ännu var också lämpliga att söka på webben med en sökmotor eller i ett tidningsarkiv. Specifika söktermer eller fraser ökade benägenheten att använda en sökmotor medan webbguider kunde användas för att söka efter de offentliga webbplatserna/databaserna samt söka information om mer tydligt avgränsade ämnesområden. Vid ämnesfrågor användes, med undantag för offentlig information, i första hand bibliotekets eget material eller fjärrlån. För kortfattat och överskådligt material på svenska var

uppslagsverk, en tidningsartikel eller en faktabok för barn, lämpliga källor. I slutet redogjordes för några av de strategier som användes, bland annat i vilken ordning resurser kan prioriteras.

Några av de intressantaste resultaten och synpunkterna som framkom i analysen redovisas i diskussionsdelen under varje enskild frågeställning. Min metod kunde kanske ändrats genom koncentration på endast källorna och uteslutning av sökverktygen och med tanke på tiden var det kanske för många med nio bibliotekarier. Med facit i hand kunde undersökningen kanske styrts upp bättre. Några generella slutsatser av min undersökning är inte möjliga men förhoppningsvis kan mina iakttagelser bidra till en fördjupning och ökad förståelse av den ofta komplexa sökprocessen. Detta kan i sin tur kanske bidra till fler och bättre undersökningar av bibliotekariers arbete med referensfrågor i framtiden. Detta arbete är på många sätt beroende av personlighet, erfarenhet och intresse och är, precis som undervisning, svår att systematisera men kanske just därför viktigt att studera och diskutera.

# Källförteckning

Adams, Michael (2001). *Meeting reference responsibilities through library web sites*. *Reference Librarian*, nr. 74 s. 91-101

Andersson, Elin & Berglund, Cecilia (2000). *Informationssökning via webben : en undersökning av bibliotekariers informationssökning och sökstrategier via World Wide Web*. Borås: Högskolan i Borås (Magisteruppsats i Biblioteks- och informationsvetenskap, 2000:28)

Backman, Jarl (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur

Bibliotekstjänst. *Hemsidan*

[http://www.btj.se/produkter&tjanster/bibliografiska\\_tjanster/BURK-sök](http://www.btj.se/produkter&tjanster/bibliografiska_tjanster/BURK-sök) [2005-12-02]

Bopp, Richard E. (2001a). *Understanding electronic information systems for reference*. I

Bopp, E. Richard & Smith, Linda C. ed. *Reference and information services: An introduction*. 3. ed. Englewood, Colo: Libraries Unlimited.

Bopp, Richard E. (2001b). *Biographical control, Organisation of information and search strategies*. I Bopp, E. Richard & Smith, Linda C. ed. *Reference and information services: An introduction*. 3. ed. Englewood, Colo: Libraries Unlimited.

Chowdhury, G. G. (1999). *Introduction to modern information retrieval*. London: Library Association Publishing

Cooke, Alison (1999). *A guide to finding quality information on the Internet: Selection and evaluation strategies*. London: Library Association Publishing

Curry, Ann & Harris, Gayle J. E. (2000). *Reference librarians' attitudes towards the World Wide Web*. *Public Library Quarterly*, vol.18(2), s. 25-39

Denscombe, Martyn (2000). *Forskningshandboken för småskaliga projekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur

Diaz, Karen (1997). *Reference sources on the Internet: Introduction: Doing reference "Off the Shelf"*. *The Reference Librarian*, no. 57 s. 1-3

Dickstein, Ruth, Greenfield, Louise & Rosen, Jeff (1997). *Using the World Wide Web at the reference desk*. *Computers i Libraries*, 17(8), s. 61-65

Eltén, Annakim & Kjellberg, Sara (2002). *Ämnesportaler – ett självklart samarbetsområde*. *Ikoner* 6/2002, s. 41-45

Fors, Gunilla (2002). *Folkbiblioteken, det osynliga nätet och referensarbetet*. *Ikoner*, nr 4, årg. 5, s. 5-11

Grandsjö, Linda & Hörnlund, Viktoria (2003) . *Folkbibliotekariers användning av sökverktyg på webben i referenstjänst*. Lund: Lunds universitet, Biblioteks- och informationsvetenskap, (BIVIL, magisteruppsats 2003:11)  
[http:// www.kult.lu.se/bivil/publikationer/fulltext03/2003-11.pdf](http://www.kult.lu.se/bivil/publikationer/fulltext03/2003-11.pdf)

Grogan, Denis (1992). *Practical reference work*. 3. ed. London: Library Association Publishing Ltd

Gudrun Thórsteinsdóttir & Hultgren, Frances (1999). Referensservice; villkor och förändring. *Svensk Biblioteksforskning*, nr. 2, s. 45-89

Havener, Michael (1990). Answering ready reference questions: Print versus online. *Online*, 14(1), Jan 90, s. 22-28

Janes, Joseph (2002). Digital reference: Reference librarians' experiences and attitudes. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(7) s. 549-566

Janes, Joseph & McClure, Charles R. (1999). The Web as a reference tool: Comparisons with traditional sources. *Public Libraries*, 38, nr. 1, s. 30-33

Katz, William A. (2002a). *Introduction to reference work: Basic information services (vol. 1)* ed.

Katz, William A. (2002a). *Introduction to reference work: Reference services and reference processes (vol. 2)*. 7 ed. : McGraw-Hill

Koutnik, Chuck (1997). The world wide web is here: Is the end of printed reference sources near. *Reference Quarterly (RQ)*, 36, Spring, s. 422-29

Kungliga biblioteket (2005a). *Nationalbibliografen. Monografienheten*  
<http://www.kb.se/nbm/svb.htm> [2005-12-02]

Kungliga biblioteket (2005b). *Nationalbibliografen. Periodicaenheten*  
<http://www.kb.se/Nbp/nbpstart.htm> [2005-12-02]

Large, Andrew, Tedd, Lucy A. & Hartley, R. J. (2001), *Information seeking in the online age*. München: K G Saur

LIBRIS.Kungliga biblioteket (2005-05-04). *Hemsidan*  
[www.libris.kb.se](http://www.libris.kb.se) [2005-08-11]

Nationalencyklopedin (2004a). *Encyklopedi*  
<http://www.ne.se> [2004-04-08]

Nationalencyklopedin (2004b). *Årsbok*  
<http://www.ne.se> [2004-04-08]

Nationalencyklopedin (2004c). *Almanacka*  
<http://www.ne.se> [2004-04-08]

Nationalencyklopedin (2004d). *Handbok*  
<http://www.ne.se> [2004-04-08]

Nationalencyklopedin (2004e). *Lexikon*  
<http://www.ne.se> [2004-04-08]

Nationalencyklopedin (2004f). *Biografi*  
<http://www.ne.se> [2004-04-08]

Nationalencyklopedin (2004g). *Atlas*  
<http://www.ne.se> [2004-04-08]

Owen, Tim (2000). *Success at the enquiry desk: Successful enquiry answering – every time 3.* ed. London: Library Association Publishing. (The Successful LIS Professional)

Reitz, Joan (2004a). Reference question. Ingår i ODLIS: *online dictionary for library and information science*.  
<http://lu.com/odlis> [2004-05-11]

Reitz, Joan (2004b). Yearbook. Ingår i ODLIS: *online dictionary for library and information science*.  
<http://lu.com/odlis> [2004-05-11]

Reitz, Joan (2004c). Directory . Ingår i ODLIS: *online dictionary for library and information science*.  
<http://lu.com/odlis> [2004-05-11]

Reitz, Joan (2004d). Biographical dictionary. Ingår i ODLIS: *online dictionary for library and information science*.  
<http://lu.com/odlis> [2004-05-11]

Sauers, Michael P. (2001). *Using the internet as a reference tool: a how- to- do- it manual for librarians*. London: Library Association Publishing

Sherman, Cris (2003). The invisible web: Uncovering sources search engines can't see. *Library trends*, 52, no. 2, s. 282-298  
[http://vnweb.hwilsonweb.com.lib.costello.pub.hb.se/hww.../results\\_single.jhtml?nn=1](http://vnweb.hwilsonweb.com.lib.costello.pub.hb.se/hww.../results_single.jhtml?nn=1) (2004-04-12)

Sherrer, Johannah (1996). Thriving in changing times: Competencies for today's reference librarians. *The Reference Librarian*, no. 54 s. 11-19

Stover, Mike (2000). Reference librarians and the Internet: a qualitative study. *Reference Services Review*, vol. 28, nr. 1

Svensk biblioteksforening (2005). *Svensk Biblioteksforenings rekommendationer för referens- och informationsarbete*. Utarbetad av Specialgruppen för referensarbete 2002.  
<http://www.biblioteksforeningen.org> [2005-08-10]

Tenopir, Carol (2001). Online databases: Time to redefine database. *Library Journal*, Feb 1, s. 40-41

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

Zumalt, Joseph R. & Pasicznyuk, Robert W. (1998). The Internet and reference services: A real- world test of Internet utility. *Reference & User Services Quarterly*, 38, no. 2, s. 165-172

## Bilaga 1

Brev till biblioteken

Hej!

Med hänvisning till vårt telefonsamtal kommer här en mer utförlig beskrivning av mitt ärende. Jag är studerande på Institutionen för Biblioteks- och Informationsvetenskap i Borås och skriver just nu på min magisteruppsats som handlar om arbete med referensfrågor med fokus på hur bibliotekarier analyserar frågorna och motiverar sina val av hjälpmedel utifrån vanliga frågor som kan ställas i en informationsdisk på ett folkbibliotek.

Min avsikt är att göra en intervjuundersökning med sammanlagt tio stycken bibliotekarier som arbetar på större folkbibliotek och undrar om ni har intresse och möjlighet att medverka med en eller två frivilliga ur personalen. Dessa kommer att få besvara tio referensfrågor varav hälften är faktafrågor som kräver ett svar eller en bild och resten är ämnesfrågor där material om ett ämne behövs. Frågorna är tagna från Fråga bibliotekets arkiv eller frågor jag själv har fått när jag har arbetat extra i informationsdisken i Kinna bibliotek. Bibliotekarien kommer att presenteras för en fråga i taget och kommer att uppmanas att tänka högt när hon/han arbetar med frågan. Jag önskar också använda bandspelare som stöd för mitt minne. Tidåtgången kan vara svår att beräkna och variera mellan olika intervjutillfällen. Jag kommer att föreslå att man antingen besvarar tio frågor eller arbetar maximalt med frågorna i två timmar. Biblioteket och personen kommer att vara anonym men jag behöver en del bakgrundsuppgifter som bland annat ålder, yrkeserfarenhet och tjänstgöringstid per vecka i informationsdisken. Dessa kan jag få vid intervjutillfället. Uppsatsen är inte inriktad på att göra någon kvalitetsgranskning.

Jag skulle vara mycket tacksam om jag fick komma. När magisteruppsatsen är klar skickar jag , om ni så önskar, ett exemplar till biblioteket. Jag behöver ta del av namn och telefonnummer eller e-post adress på den/de som eventuellt är intresserade av att vara med, för att avtala om tid.

Som bakgrundsinformation för mitt urval behöver jag också veta något om hur arbetet i informationsdisken är organiserat, om ni har speciala vdelningar och hur många bibliotekarier som arbetar i informationsdisken och deras tjänstgöringstid per vecka.

Om det är något ni undrar över är jag enklast att nå på e-postadressen här nedan.

Tack på förhand.

Med vänliga hälsningar

Barbro Lindberg

Dalgatan 6

51163 Skene

Tel: 0320-31740

E-post: barbro.i.lindberg.swipnet.se

## Bilaga 2

### Undersökningen

Bibliotekarie1 (B1)

**F1:** *Jag eller, egentligen min mormor, undrar över en dikt. Hon tror den börjar som följer: "En töig förvårsnatt jag ligger vaken..." Dikt och författare?*

Det finns en databas som heter Lyrics och om man har en liten rad är det enklast att gå dit och mata in raden. Jag fick ingen träff och det kan bero på stavfel. Jag söker igen på andra ord... men ingen träff. Kan prova med en Boosk sökning och se vad som händer. Nej, inget. Då är frågan om det är felstavat eller om det inte finns där. Skulle jag inte hitta det skulle jag gå in på Google. När jag har sökt flera gånger eller innan jag ens börjat skall jag kanske fråga låntagaren om hon har en aning på ett ungefär, om hon vet från vilken period på ett ungefär. Hittar jag inte i Lyrics eller Google så kan jag gå in i lyriksamlingarna De är väldigt tjocka, kanske om man vet vilken period på ett ungefär, men man vet att det är flera hundra sidor man måste slå i. Söker på Google och hittar Matematiska Institutionens hemsida. Alfr?d V?sterl?nd har skrivit den och den heter Vårdröpp. Går tillbaka till Lyrics och kollar om den finns. Den finns inte. Frågan är om det är en författare som inte är publicerad eller om den ingår i någon samling. Jag tycker det är konstigt att de inte publicerat hela namnet. Söker i Google och hittar sökresultatet i Fråga Biblioteket. Finner Nils Hasselskog och kollar om man kan hitta honom i Libris eller BURK. Känner inte till Nils Hasselskog och hade jag inte hittat namnet så skulle jag gått till en kollega och frågat om de känner igen det. Om ingen hade känt igen det hade jag ringt eller mejlat till Matematiska Institutionen och frågat. Men det hänger väldigt mycket på min tid och jag hade kanske bett att få återkomma. Det är det som är skillnaden mellan Fråga Biblioteket och att sitta här. Då har man mycket mer frihet. Fick till exempel en fråga om kanyler och sånt och eftersom jag hade tid kunde jag gå till en kollega som var utbildad sjuksköterska och fick olika telefonnummer. Jag ringde runt och fick det svar jag behövde. Vi har en kollega som är väldigt duktig på dikter som jag hade frågat.

**F2:** *Jag önskar en kopia på en bild på en kornhässja från Ångermanland för att visa min väninna.*

Jag kan till Google: s bilder. Där har jag en bild men vet inte om den kommer från Ångermanland. Stavnäs... då kan jag kolla var det ligger. Letar vidare i Google: s bilder. Kan också söka på den vanliga webben. Jag kan också gå till geografihyllan, på N, och titta på böcker från Ångermanland. Kan kolla i avdelning M också ifall vi har något om olika hantverk i Sverige. Kan börja med en bok om Ångermanland ...kan slå i registret ... inget, kan kolla på bilderna. Där har vi en (Precis en sådan.) Ofta för man en dialog med låntagaren. Jag hänvisar inte alltid till en sökmotor för finns det böcker brukar jag hänvisa till dem i första hand. Jag försöker ge så många referenser som möjligt. (I första hand till böcker?) Både och. (Jag undrar också hur frågans egenskaper påverkar vilken väg man väljer. Kan du beskriva denna fråga?) Beror på den person jag har framför mig. Vill de bara ha en bild då går jag bara och fixar bilden på det sättet men är det en yngre person som behöver skriva om det, frågar jag hur mycket information han behöver, vad hon skall göra.

**F3:** *Vad hette katten och journalisten som kom på att man använde kadavermjöl i kattmaten? Jag tror att året var 1985-86.*

Det här vet jag är en katt, en journalist och kadavermjöl. Först och främst går jag till vår katalog och ser vad jag hittar där. Söker på "kadavermjöl"... ingenting. Kadavermjöl kan man ha ett annat namn för också. Kollar på "kattmat"... ingenting. Då kan jag gå till Libris dit jag brukar gå i första hand. Hittar ett ämnesord men ingenting mer. Kollar att jag har stavat rätt. Tar bort årtalet och söker igen. En träff på 1997. Kan gå in på Jordbruksverket vilket gett 360 träffar. Hittar ingenting just nu men kan gå in på Jordbruksverkets hemsida eller så kan man gå till Presstext eller Mediaarkivet och se om de har ett så pass gammalt material, eller till A-sök. Börjar med Artikelsök och skriver "kadavermjöl och ?". Hittar en DN-artikel från 1985.12.04 av Thomas Michelsen. Går ut på DN:s hemsida och hittar en artikel från 2004. Har inget login till arkivet. Går till Mediaarkivet ... har inte DN, det hade jag glömt. Bättre att jag går till Presstext och söker på "1985 och michelsén och kadavermjöl". Negativt. Hittar Michelsén i artikel från 1992 (oklart var) men kan kanske gå in och kolla om det står något. Det verkar vara journalisten som är Thomas Michelsén men var är katten. Vi har fått fram journalisten i alla fall. Om jag stavar hans namn på ett annat sätt och det är DN vi skall ha ... ger 6 träffar men går bara tillbaka till 1994. Kan försöka gå till Google och söka på "thomas michelsen" vilket ger 867 träffar. Lägger till "dagens nyheter" ... ingen träff. Provar "kadavermjöl" vilket ger många träffar och lägger till "1985" ...ingen träff. Det här var lite svårare. Vi har EBSCO, jag kan kanske hitta den där. Söker på "kadavermjöl" men nej. (Tappat bort en del av inspelningen här men har noterat Mats eller Anders och Tidningarnas arkiv som möjliga källor) Är inte nöjd eftersom jag inte har hittat katten.

**F4:** *Hur stor del av elproduktionen/elförbrukningen i Danmark kommer från vindkraftverk?*

Kan söka i Landguiden. Böcker är ofta för gamla. Google kan jag använda för webbdokument eller databaser.

Söker i Google på "elproduktion och databas" och får bland annat fram SCB. Har aldrig varit där... söker under olika rubriker. Frågan är bara vad vindkraft heter på engelska ... söker på "windpower" och "windenergy" ... inget i SCB. Söker på Danmark istället och letar i tabellen. "Indigenous production", det måste nästan vara det som den egna produktionen. Får upp olika procentsatser men frågan är om det verkligen är det? Skriver upp siffrorna för säkerhets skull. Frågan är om det är under förra året. (Ja.) Då kan jag ta 2003 och får fram 11,7%. Går in på Statens Energimyndighet, det är inte säkert att de har fakta om Danmark men... det verkar vara mest svenskt. Kan klicka mig fram till Energiläget i siffror, nej det ser jag direkt att det inget finns där. Provar att söka i Landguiden... utan resultat. Går till Sökguiden som förtecknar ämnesportaler. Den är från kursen i Internetsökning som jag gick. Vi har fått den på cd-rom skiva. När jag blir helt villrådig och inte kan hitta svaret då går dit. Förtecknar bra databaser att lita på och det står också om de är fria eller kostar något. (Letar i förteckningen.) Går tillbaka till Google och kollar olika hemsidor. I Grona forbundet står det ca 10%. Skulle kunnat gå och frågat kollegor. Ett alternativ hade varit att söka i Google på "statistik och danmark" och kommit till statistikbanken.dk. (Är lite otydligt på bandet här.)

**F5:** Jag tog bort denna fråga då jag tyckte den var för svår.

**Ä1:** *En resenär önskar en mindre mängd material på svenska om polsk matkultur för att kunna hålla ett kort föredrag till sina medresenärer inför resan.*

Min första tanke är reseguider. De har ofta en liten del i slutet där de tipsar om typisk mat. Först och främst där. Sedan skulle jag kunna kolla i receptböcker eller kokböcker från olika länder. Finns det några reseguider om Polen? Jag tycker personligen inte att dessa reseguider är så bra när det gäller ett helt land om man skall resa dit men om det bara gäller mat och sånt är det okey. Lonely Planet... här har vi en om Warsawa. Frågan är hur mycket hon vill ha eftersom en mindre mängd kan vara en sida eller fem sidor om matkultur. Går in i katalogen

och kollar på enkel lista och signum. Det verkar inte finnas något. Söker ”polen och mat” i fritext. Vi har inte någon bok. En annan sak jag kan göra att kolla på mattidningar eller resetidningar. Kollar i Google och får upp recept men på engelska. Där är mat och dryck men på engelska. Då är frågan var vi skall leta efter mer. Är inne på Turistinstitutets hemsida, polska ambassaden, polsk kultur men negativt. Är inne i bibliotek.se för att vederlägga om det finns någon reseguide över polen. Är inne på Sökguiden och mat & dryck och resor vilket leder till reseguiden och polenexperten men utan resultat. (Vad tycker du är svårigheten med denna frågan?)

Svårigheten är att hitta bra material på svenska. Ofta, speciellt i mindre länder, nu är ju polen inte så litet, så finns det ofta på engelska. Kan jag inte erbjuda engelska så blir jag begränsad i min sökning. (Det är inget stort turistland kanske.) Inte som man upplever kanske. Polen är för mig inget känt land när det gäller matkultur och det gör det lite svårare. Visst, jag kan hänvisa till att det finns väldigt många judar i Polen, att det finns judisk mat. Men skall det vara mer allmänt om polsk mat, inte en speciell grupp blir det svårare. (Det är lättare för en specifik grupp?) Ja, till exempel att få fram material från ett specifikt område i Frankrike. Det kan också vara så att vi är ett begränsat bibliotek. Hade vi varit i Göteborg till exempel så kanske vi kunde hitta böcker om polsk mat. Det är frågan om de resurser jag har här. (I det här fallet är det en språkfråga och att det är ett ”litet” land?) Man kan också gå in på EU: s hemsida där de presenterar de nya länderna. Än en gång har du problem med språket, de är ofta på engelska. I och för sig finns det svenska versioner men finns det något på svenska.

*Å2: Vårdare önskar information på svenska om Angelmans sjukdom. Hon vill veta mer om sjukdomen så att hon kan förstå och handskas bättre med det barn hon vårdar.*

Nu skulle jag tänka att det vore enklare att söka på medicinhyllan i uppslagsböckerna istället för att söka en massa på datorn därför att ofta har de något även om det är väldigt lite. Först och främst skulle jag vilja veta inom vilket område den här sjukdomen är indelad eftersom jag inte känner till den. Är den en fysisk åkomma eller en psykisk, vem är det som drabbas och var i kroppen blir man drabbad. Jag måste också veta lite mer om sjukdomens karaktär. Nästa steg är att gå vidare till NE. Kollar först i vår katalog. Om det inte är jättestora sjukdomar är det inte säkert att det finns något skrivit om det i en bok men det kan ingå i andra böcker. Då är det bra att jag går till de medicinska uppslagsböckerna. Kollar i NE. Där ser vi att den säger syndrom istället för sjukdom. Får se vad de säger... är en utvecklingsstörning. Då får vi nästan kolla på psykiatri och hjärnans sjukdomar. Då ser jag här ... utvecklingsstörning, kromosombildning, dålig tillväxt och motoriken är inte utvecklad, problem med balans och muskelkontroll, inlärningssvårigheter och teckenspråk. Då har jag fått fram lite, väldigt kort men lite information. (Detta är en som vill ha lite mer för att öka sin förståelse.) Där får vi också fram att det är en genetisk sjukdom. Då skulle jag också fråga om hon vill ha en bok, om jag skall göra ett fjärrlån. Skall jag gå på Medline: s hemsida och se vad dom säger om det. (Detta var en kvinna som inte ville ha för mycket krånglig litteratur, inte för svår medicinsk litteratur utan ville mer ha om hur på bästa sätt skall ta hand om barnet.) Vad vi kan se här är att hon dels måste kommunicera på teckenspråk dels måste vara glad. För att kunna vårda ett barn måste hon ha lite mer kött på benen. Går in i Sökguiden och får fram en lista. Jag kan in på Medline eller så kan jag gå in på Karolinska Institutet. Problemet med dessa är att de kan vara invecklade. Skriver in ”Angelmans syndrom”. Då har jag fått upp en hel lista. Fråga doktorn ... det här är ingen vanlig sjukdom så det hjälper inte mig så mycket. Jag sökte först den, och så kom jag fram till dessa och så tänkte jag att OK jag går in och kollar vad det är. (Du kom in på en sida som handlar om en gruppsjukdomar.) Då får jag en massa olika länkar över genetiska sjukdomar. Kanske skall jag gå in, det är inte så många som har den sjukdomen. Fick ingen träff, Swedisch Orphan International... vi skippar den. Om vi

går in till Medline istället. Där ser jag att det finns en Angelmans Syndrom Foundation. Frågan är om hon vill ha det på engelska? (Nej, jag tror inte det.) Nu har vi fått fram att det finns en hemsida. Den finns på spanska och hebreiska men inte på svenska. Nyheter och olika konferenser. (Det var en äldre dam och jag tror inte hon var speciellt duktig i engelska.) Då är problemet att vi inte kan använda Medline, eftersom den är på engelska men kanske Net.doktor. Går via Sökguiden. Det är så bra att man har det samlat. Då har jag hittat 120 resultat. Men den nämner bara namnet kanske. Här får vi i % hur mycket... Om vi söker på Angelmans sjukdom istället. Då får jag 2232 träffar... den söker på sjukdom för sig själv. Då finns det något som heter "Svenskt", en ämnestjänsten (i Sökguiden) Här har vi net.doktor igen och så har vi Fass men det är om läkemedel. Frågan är bara om jag hittar något i böckerna... Det jag kan göra nu eftersom jag hittar mycket på engelska. Kan kanske gå in i Libris och se om vi hittar någon bok. Där har vi det ... får två träffar och den ena är en relativt ny titel. Den är klassad som medicinbok men samtidigt är den klassificerad som biografi så kanske den inte är så svår. När jag kommit så pass långt att jag inte hittat så mycket och det jag har hittat är på engelska så skulle jag rekommendera henne att vi gör ett fjärrlån. Boken finns i Norra Sverige och på Kungliga Biblioteket. Den andra boken är äldre den är från 1984. Det kan också vara ett sätt att starta på och se om man kan få mer information från den. Jag skulle hellre ta den från 2004 eftersom den är nyare. Eftersom det är ett speciellt ämne så kan det också finnas andra böcker eller så kan jag hänvisa henne till hemsidor. Problemet kan vara att väldigt mycket kan vara på engelska. När jag kommer hit till så frågar jag om hon vill gå vidare eller om hon vill göra ett fjärrlån och kolla vad det finns. (Vi kom ingenstans på den Svenska ämnestjänsten?) Nej, vi kom till Netdoktor igen och Medline men det hade vi redan provat och då upptäckte vi att det fanns på engelska, men det hjälper inte den person som vill ha det på svenska.

**Ä3:** *En ung man har på sin fritid blivit intresserad av fängelset Alcatraz och önskar läsa mycket mer om dess historia. Det går bra även på engelska.*

Då börjar i vår katalog och ser om vi har något. Söker på "alcatraz" i fritext och då ser jag att vi har två romaner. Vi själva har inget specifikt om Alcatraz. Jag kan gå till hyllan om USA och slå upp men det är lite dumt. Då går vi till uppslagsböckerna och kollar på Alcatraz och i det här fallet kan jag gå till NE. Jag brukar gå till den vi har online eftersom den uppdateras kontinuerligt. Den som är tryckt är inte lika aktuell. (När är det bra att använda den tryckta versionen?) Om det är äldre material. Jag kan också gå till den men när jag sitter i informationen är det väldigt enkelt att bara gå in direkt. Men annars om vi är på runda i biblioteket och säger att vi går till uppslagsverken, då går vi till referensrummet för det finns mest där inne. Det är tysta rummet där man kan sitta och arbeta. Där kan vi kolla och jämföra hur mycket vi hittar. Som jag kan se här så har jag inte så mycket. Det är om själva ön ... Det jag kan göra att kolla i de andra böckerna. Så frågar jag hur pass mycket han vill ha. Skall vi leta bredare på böcker om fångelser och fångelsehistoria. Om jag söker i katalogen på "fångelser", får 54 träffar, tar enkel lista och delar upp i hyllsignum och ser vad som finns. Om vi ser här så var jag inne på K, på historia, men det finns inget. Det mesta jag har här är om olika fångelser. (Du söker bredare nu?) Ja, i vår katalog och som jag ser det har vi inget om Alcatraz förutom det jag har hittat i uppslagsböckerna. Jag kan formulera om och se om jag hittar någonting... och då ser jag faktiskt att jag har en om dödsstraff och Texas och Alcatraz. När jag kommit så långt att vi ingenting har får vi gå till historieböckerna om USA. Det är inte sagt att vi hittar något där heller och då frågar jag om vi skall göra ett fjärrlån. Söker i Libris och får automatiskt flera träffar. Då ser jag att det finns en på engelska. Handlar om cellerna, rutinerna och sånt. Där ser jag också att det finns bibliografiska referenser. Så jag frågar om han är nöjd med det eller om vi ska fortsätta vidare och då kan man gå ut på nätet. Börjar i NE eftersom jag tycker den är bra. Man kan söka på "historia" i Sökguiden och se vad

man får fram där. Inget sagt om att det finns så mycket. Jag kan även söka på "samhälle". (Vem är det som sammanställer Sökguiden?) Det är ett företag och dom har kurser om hur man söker på Internet. När man är färdig med kursen får man Sökguiden på cd-rom. Jag visste inte att det fanns så mycket samlat på samma ställe. Jag måste erkänna att jag inte visste ens att det fanns så mycket från början. Men nu när man har jobbat lite grann så är man väldigt tacksam att det finns. Det finns saker som man lärt sig använda på ett annat sätt. Den är som en ämneskatalog med breda ämnen. Jag tror att jag skall söka på "historia" eftersom det är en historisk fråga. Då kan vi se om Alcatraz... nej, då får vi kolla någon annanstans. Det är en betaldatabas så där kan vi inte söka. Går in på refdisk och söker på USA och 1900-talet. (Nu gick du in på länksamling.) Verkar inte som det finns något direkt. Vilken State? Det kan vara Kalifornien. Där får man fram mycket. Om jag inte haft Sökguiden hade jag antagligen gått till Google och fått fram andra saker för det kan man också göra, gå till Google och söka på "alcatraz". (Varför valde du detta istället för Google denna gången?) Därför att jag visste att det fanns att man kunde söka på speciella... Hade du kommit för tre veckor sedan innan jag gick denna kurs hade jag antagligen sökt Google eller Yahoo!. (Vad är fördelen med detta jämfört med Google eftersom du väljer detta nu? Främst för att i Google kan man få sånt som inte är så relevanta. Det här är mer kontrollerade... kanske om olika länder. Och då kan jag klicka fram som här och komma fram till Alcatraz. I Google måste man kolla igenom massor med sidor. (Du riskerar att få många träffar på Google. Är det den bedömningen du gör?) Genom att den är kommenterad och talar om för mig vad som finns här så får jag också lite tips själv var i katalogen var jag skall söka för att få bäst svar. Hade jag inte gått kursen hade jag inte vetat om det här. Då har vi hittat två böcker och några hemsidor. (Vad var det som var svårigheten med denna frågan?) Egentligen tyckte jag inte det var någon svårighet eftersom Alcatraz är så pass känt, det finns material och även om vi själva inte har det, så går det att få fram material. För mig hade det varit väldigt svårt om det varit en yngre person som ville ha fram massor med material på svenska och helst nu. Då hade vi bara fått fram uppslagsböcker. Det hade varit begränsat. Om personen säger att det går lika bra på engelska blir det perfekt. En idealfråga för mig. Ett känt ämne, man kan söka på andra språk och det är inga problem att göra ett fjärrlån. Han behöver inte ha materialet nu och det gör inget om det är mer komplicerade böcker.

**Ä4:** *En ung amatörsnickare önskar byggnadstekniska tips för att kunna renovera en 1700-tals stuga till ursprungligt skick. Hon vill bland annat veta hur golvlister och trappor från 1700-talet kan se ut. Stugan är tidigare ombyggd i 1970-tals stil.*

Vad kan jag hitta på avdelning P teknik och underavdelningar? Hon vill ha 1700-tal hus och då måste jag gå till avdelning I och se om vi kan få fram böcker som har bilder som visar hur det ser ut. Vad är det för typ av stuga måste jag fråga. Man kan gå till böcker om själva området, Kinna. Då kan jag börja kolla i vår katalog vad vi har på Sjuhärad inom N. Jag får kolla på ämnesord... "sjuhäradsbygden". Hittar en geografibok. (Det hade kanske varit lättare med ett Hallandshus?). Vi har en Hallandsavdelning. Då skulle jag gå direkt till avdelning I och kolla olika byggnader som finns, vad det finns för bilder där och sedan skulle jag söka "byggnader och 1700-tal" i katalogen. Vi kollar en enkel lista på hyllsignum. Då går jag på I, sedan går jag till geografi och kollar vad det finns där och så går vi vidare ner på avdelning P. Så har vi böcker som vi kan kolla på. Söker på ämnesord "byggnadsvård" och får 13 träffar. Ett tips är också att gå vidare till länsstyrelsen som har hand om gamla hus. Man kan vända sig dit för att få hjälp och tips. Byggnadsvårdsnämnden kan man också gå in på. Vi skulle kunna gå in på länsstyrelsens hemsida för att se vad de säger, om de har bilder också. Kan klicka på "husbyggnad" men får massvis med träffar och det är inte säkert de är relevanta. (Är det bra nu?) Till en början men sedan får man fråga om de vill gå vidare. Jag skulle hänvisa

till Hallandsavdelningen så att låntagare kan titta igenom själv och sedan kan hon komma tillbaka och så letar vi vidare. Museet har också ett bibliotek som man kan gå och fråga.

**Ä5:** *Jag letar efter en bra och lättförståelig sammanfattning om Balkan-konflikten, helst på svenska*

Jag vet att det finns en av Sturesjö. Balkankonflikten ... då tänker personen framförallt på Jugoslavien. Vi har Världspolitikens Dagsfrågor men det beror på hur gammal eleven är. Det är inga problem för en gymnasieelev. Söker i katalogen på ämnesord och Balkanländerna men då får jag upp 300 träffar så jag tycker det är bättre att söka på Jugoslavien. Får upp 85 stycken titlar och gör en enkel lista och sedan hyllsignum. Här har vi K.5 Världspolitikens Dagsfrågor Det här är inte en svår fråga eftersom jag har jobbat med den. (Svårigheten är att hitta en kort sammanfattning) I så fall skulle jag hellre ta den som är ungdomsklassificerad som heter *Krigen i forna Jugoslavien* och *Konflikten i forna Jugoslavien* eftersom de är rätt enkla. Ungdomsböcker och Världspolitikens Dagsfrågor... men den är från 1992 och då hade inte kriget brutit ut. De är skrivna på ett rätt enkelt sätt. Duktiga högstadiel elever skulle inte ha några problem. Det är sådana frågor som återkommer hela tiden på högstadiet. (Varför valde du att gå till böcker i detta fallet?) Därför att jag visste att det fanns. Även om jag inte kände till frågan hade jag nog börjat där. (Är det några andra källor som är intressanta?) Man skulle kunna gå till FN: s hemsida och se vad som finns där. (Varför det?) Eftersom de varit så involverade med fredsbevarande styrkor. (Har du varit inne där tidigare?) Ja, och sedan skulle man kunna gå in i Länder i fickformat också. De har precis kommit ut med nytryckning av europeiska länder. Där kan man få fram en historisk bild. FN: s officiella hemsida har en ungdomssida . Sedan kan man också gå in på svenska UD om man vill göra det mer komplicerat och se vad de skriver. Det är inte säkert man får så mycket om konflikten. Sedan finns det Ship to Bosnia som kommer med kläder och sånt, de blandar sig inte i konflikten. (Är det svårt med den här typen av frågor när man har ett stort ämne som skall skildras på ett kortfattat sätt?) Egentligen inte därför att det svåraste är att du har väldigt mycket material och försöker välja rätt material. Det jag plockar fram betyder inte att personen framför mig vill ha det materialet. (Det är nackdelen med detta sätt att göra undersökningen på vilket jag är fullständigt medveten om, det blir inte fullständigt men det är svårt att göra det på något annat sätt.)

Gick till böcker eftersom jag visste att de fanns. Kunde gått till FN: s hemsida

Bibliotekarie 2 (B2)

**F1:** *Jag eller, egentligen min mormor, undrar över en dikt. Hon tror den börjar som följer: "En töig förvårsnatt jag ligger vaken..." Dikt och författare?*

Jag gör en test på Google för det är i alla fall snabbt. (Skriver in frasen. Varför väljer du Google?) Det är den jag är mest van vid. (Hittar inget efter snabb titt.) Då går jag till A-sök och Lyrics med frasen. Ingen träff. Går till Eniro och hittar Matematiska Institutionens hemsida. Den här frågan är det väldigt vanligt att man får, en rad av en dikt eller sångtext. Man resonerar som så att det alltid är någon stolle som lagt in någonting av något slag och för att överhuvudtaget belägga att det är den författaren eller den diktsamlingen så är det nästan strunt samma vad man får för träff, om man vill fortsätta och belägga den i en bok så har man fått upp ett spår. Därför är det väldigt bra att kasta sig ut på Internet via någon sökmaskin och bara slå in frasen och har man ett specifikt ord som "förvårsnatt" skulle man kunna söka på bara det för att få en större träffyta. Så det gör vi glatt och hej vilt för att belägga texter d v s går till Internet. (Namnet är en pseudonym.) Då tror jag att jag kan hitta det i Alex. Ingen träff. Hittar Nils Hasselskog på Eniro.

**F2:** *Jag önskar en kopia på en bild på en kornhässa från Ångermanland för att visa min väninna.*

När man får bilder i informationsdisken då tänker man : Oh, shit, för bilder är väldigt svårt. Som att försöka hitta hur en K-märkt skylt ska se ut. Här skulle jag gå till en sökmotor och hoppas, eftersom man sitter i informationsdisken och frågeställaren är här. Om man vet just det här resonemanget att på Internet kan vad som helst läggas ut av vem som helst och på vilket sätt som helst, då är det bekvämt att börja där just när det gäller bilder. Jag testar först. Sedan skulle, beroende på vad man hittar där, man kunna gå och titta i lantbruksböcker eller i någon bok från Ångermanland. Eftersom det är ett så pass specifikt ord går jag till Google bildsökning och skriver in "kornhässa". Om det är från Ångermanland vet jag inte. Om damen säger att så såg det inte ut hemma i Ångermanland så skulle jag gå och titta i böckerna från Ångermanland eller i lantbruksböcker. Det är en väldigt specifik fråga. Så mycket böcker vi har och så få bilder det finns. Bildfrågor är svårt. Man letar och letar kors och tvärs, hit och dit. Kan det finnas på den hyllan, under den ämnesavdelningen. Man får försöka korstänka och ändå finns det inga bilder även om det ibland är som om det borde finnas. Har man tur är Internet suveränt.

**F3:** *Vad hette katten och journalisten som kom på att man använde kadavermjöl i kattmaten? Jag tror att året var 1985-86.*

Jag skulle söka i A-sök eftersom de förtecknar så väldigt mycket längre tillbaka. Söker i A-sök på "kadavermjöl och kattmat" och får inga träffar. Provar bara "kadavermjöl" och får träff på Thomas Michelsen som kan vara något. Då tror jag att namnet på journalisten är Thomas Michelsen. Man kanske kan söka i Artikelsök på bara "kadaver", det kanske inte fanns ordet kadavermjöl då. Det måste ju finnas någonstans där. Det är i princip det enda stället som förvarar gamla tidningsartiklar, det är bara inlagt med andra ord. På döda djur kanske. På de riktigt gamla tiden hade man gått till de gamla tidskriftsartikelböckerna man knappt kan leta i längre eftersom man är så ovan vid dem. Kadavermjöl kanske kom lite senare. Vi kan söka på "kadaver" i A-sök. Träffen är i fulltext från 1997. Om man söker vidare i den kanske man kan få ledtrådar. Finner att det är chefen för Dagens Eko som avslöjat det hela. Söker vidare i Google på "dagens eko kadaver katt". Justerar lite i sökrutan. Då kan man tänka så här att man går till något lantbruksuniversitet. Dom kanske har intresserat sig för detta. Jag går in på "Fråga SLU" (går via länksamlingen) ... inget riktigt bra. Jag tar Artikelsök igen med "kadaver", testar olika sökord ex "utfordringsfrågor". Gå ner till de sista artiklarna ... där har du den. När Bits blev sjuk avslöjades skandalen... Men vad journalisten heter vet vi fortfarande inte. Då skulle jag vilja gå till Konsumentekot och se (Hur tänker du nu?) Nu slänger jag ut "konsumentekot och bits" på Google och här får jag svar. Man kan vara glad att man inte har en sådan fråga på chatten. (Men det är en ganska naturlig fråga?) Javisst, man blir nyfiken på sådant man kommer ihåg från Hedenhös. Då är frågan om man själv kommer ihåg det lite vagt. Det är mycket tillfälligheter. När man ser frågan tänker man direkt på tidningsartikel och inte radioprogram. Det här skrev man självklart om i tidningarna, alltså finns det i A-sök. Presstext och Mediaarkivet är alldeles för nytt. Om man inte hittar det på rätt sökord får man hitta andra sökord för att få fram det. Någonstans måste det finnas och det gjorde det också även om man inte fick fram vad journalisten hette. Då står man där. Då kan man alltid beställa artikeln från Btj men det beror helt på vilken frågeställare man har och hur viktigt det är. Det känns lite som att man har tidpress. Hade damen sagt att hon kunnat komma tillbaka i morgon. Tur att fråga kom till Fråga Biblioteket och inte chatten. Hjärnan skall triggas på rätt spår och råkar man trigga igång hjärnan på fel spår så är det lite.. men får man leda hjärnan på rätt spår igen. Så gör vi väldigt ofta att om man kör fast i ett tankespår och inte kommer loss då hjälps man åt väldigt mycket. (Hur ofta vänder ni er till Biblist, eller

något annat?) Aldrig. Trots det klarar vi frågorna här och har vi inte svaret här så hänvisar man till att ta kontakt med exempelvis JO som har svar på frågan. Vi hittar alltid en hänvisning av något slag. Målet är att frågeställaren skall gå härifrån med något form av svar. Vi sitter inte på alla svar på biblioteket men däremot skall vi veta var svaret finns eller var man kan hänvisa vidare, det är vår uppgift. Ibland kan jag känna att det är idiotfrågor på Biblist där de knappt har ansträngt sig själv men sen kan det komma jättesvåra grejor och då är Biblist jättebra att ha.

**F4:** *Hur stor del av elproduktionen/elförbrukningen i Danmark kommer från vindkraftverk?*

Jag undrar om man inte skulle gå till Europe Year Book, en statistikbok som har all möjlig statistik från alla möjliga länder med även energi och annat. Eller så skulle jag jättesnabbt kolla Länder i fickformat. Jag tror inte det första vore att kasta sig på Internet för att leta efter det. Den statistiska uppgiften finns snabbare, bättre och enklare i några böcker. När man får sådana här frågor skulle jag nog själv av egenintresse se var man skulle kunna hitta det här svaret via Internet och det är klart att det måste finnas någon slags samlande myndighet i Danmark och kanske internationellt som har sådana uppgifter. Dom första källorna skulle ändå vara tryckta. Har man tur står det med i Länder i fickformat som är aktuella. Skulle kunna hitta det i NE men där är uppgifterna 10 år gamla och vindkraften byggs ut mer och mer. Finns inte uppgiften i Länder i fickformat skulle titta i Europa Yearbook som har väldigt bra statistik eller siffror om länder. Världen i tema och tabeller är så mycket enklare så där skulle man snabbt se om det finns något. Nej, den är för grund. Världen i siffror är nog lite för grund eftersom den vänder sig till ungdomar. (Tanken är att man går till de enkla tabellerna först?) Ja, har man tur finns det i Europe Year Book. Det kräver lite mer tid ... men dom har ingen energitabell ... den som brukar vara så himla bra. Sen har de skrivit i texten också om länderna. Kan stå insprängt i texten ... här har vi något om energi... 15% av energin kommer från vindkraftverken år 2000. Här gäller det att se upp ifall det inte finns i tabeller utan istället insprängt i texten. Nu råkar detta vara ett stort bibliotek som har råd att köpa in Europe Year Book. Om man inte har boken får man ge sig ut på Internet där informationen finns garanterat men då gäller det att hitta de djupa källorna som exempelvis de danska myndigheternas hemsidor. De har säkert någon motsvarande energimyndighet i Danmark att tröska sig igenom men det är en grej som tar tid, språket är främmande e t c. Det första man skulle göra är att skicka ut en idiot fråga på Google exempelvis "energy och danmark och windpower" och har man tur får man träff och har man otur får man ingen bra relevant träff utan då måste man hitta de djupa databaserna där det ligger gömt under en myndighets hemsida. Det är en fråga som till synes verkar enkel men kan ta väldigt tid att hitta svaret på. Man går till de enklaste källorna först och tittar och arbetar sig sedan uppåt och avslutar med en sökning i Google. Där börjar man med det enkla för att hitta energimyndighetens hemsida.

**F5:** *Vilken omkrets i kilometer har den tredje största världsdelen Afrika?*

Det skulle trigga igång hjärnan till någon statistikbok men samtidigt så känner man i nacknerven att nej... det finns nog inte någon som räknat ut omkretsen på det sättet. Tänk om det vore så enkelt att det funnes under Afrika i NE. Vi går och tittar, en superenkel väg. Återigen tar man det enklaste först och har man tur är det så men det känns inte troligt. Vi har ordböcker som är från 100 år och 50 år tillbaka. Ibland kan man hitta suveräna artiklar från de här gamla böckerna och förr i tiden var man lite så där roligt tokiga... tänk om dom har skrivit om omkretsen i Afrika. Det är värt att titta på men då är det gamla uppgifter eftersom man mätte på ett annat sätt. Det här är ju ett stolpskott ... (Hittar samlad massa men inte omkretsen) letar vidare i texten ... jo, men titta här, hela kustlängden utgör endast ... Man anar inte vilka pärlor man kan hitta i olika tryckta gamla verk. Det är ju den här typen av fråga som ingen intresserar sig för nu, men det gjorde man förr. Så här skulle ju hjärnan triggas

igång och tänka att för 100 år sedan skulle man säkert sitta och pilla med sådant här. Det är typiskt en sådan här fråga som hjärnan triggas igång på och försöker tänka ut något. (NE först och sedan Nordisk Familjebok, men du skulle inte ge dig ut på nätet på en sådan fråga?) Nej, inte i första hand, i andra hand skulle man av ren nyfikenhet göra det. Jag tror jag skulle ge mig ut på Internet och leta också. På Internet finns ingenting som ingen har haft lust att lägga ut där och det här är en typiskt en sådan idiotgrej som någon kan haft lust att lägga ut. Men absolut att det finns någonstans om man försöker. (Söker i Google på "afrika och omkrets") Vilken stolle har räknat ut det här, det är så man tänker.

**Ä1:** *En resenär önskar en mindre mängd material på svenska om polsk matkultur för att kunna hålla ett kort föredrag till sina medresenärer inför resan.*

Detta är också en typisk fråga som man får. En väldigt vanlig fråga. Då går tanken genast till två hyllor, geografi och resehandböcker som har väldigt mycket i början av böckerna. Har man tur finns det ett kapitel om mat. Sedan skulle man leta i kokböcker efter polsk mat men jag känner med nackhåren att det nog inte finns så många sådana. I första hand till resehandböcker och bläddra och se. Nu skriver inte NE så mycket om matkultur men det kan stå en kort hint om det. Det kanske kan räcka med att nationalrätter är med. Det finns inte så mycket resehandböcker från Polen. Nästa steg skulle vara att gå till Internet och hoppas att någon har lagt ut något käckt. Självklart skulle man göra en sökning i vår katalog men det är jobbigt att söka kokböcker för specifika länder. (Hittar en bok om vad man dricker och äter i Warsawa.) Det är en grund, en början. Skulle kunna gå till Presstext och Mediaarkivet och söka på Polen och mat eller matkultur och i Artikelsök. Men först till bra resehandböcker men dom skall finnas inne också, de är nästan alltid utlånade.

**Ä2:** *Vårdare önskar information på svenska om Angelmans sjukdom. Hon vill veta mer om sjukdomen så att hon kan förstå och handskas bättre med det barn hon vårdar.*

Detta om sjukdomar och små specifika sjukdomar av alla möjliga slag är också en fruktansvärt vanlig fråga. Har aldrig hört talas om Angelmans sjukdom och får då förhöra mig om vad det är för typ av sjukdom, om det tillhör psykiatri eller är en fysisk sjukdom, för att veta vart jag skall vända sig. Vi har hyfsat mycket medicinlitteratur men eftersom det är en liten, förmodligen ovanlig sjukdom är det nog svårt att hitta något i dem. Men då är det att hjärnan går igång på att försöka hitta en tidskriftsartikel. Jag tror jag skulle börja i Artikelsök för att se om Läkartidningen skrivit om den. Men jag hade nog ändå börjat i lexikon för att belägga sjukdomen. Ofta kommer de med något felstavat så då måste man belägga också för att få reda på vad slags sjukdom det är. Efter böckerna så finns det bra information på nätet som exempelvis netdoktor och Socialstyrelsens databas över små okända sjukdomar och dit skulle jag gå innan jag går till tidsskriftsartiklar. Netdoktor är lite bredare och mer allmän men ibland smäller det till. Söker på "angelmans och sjukdom" ... himla många träffar ... söker då på bara "angelmans" ... inga träffar. Skulle ha kollat stavningen först så det verkligen heter Angelmans och inte Angelman. Infomedica är nog kört eftersom de har mest vanliga sjukdomar. Skulle nog gå till Socialstyrelsen men det beror på hur mycket hon kräver, de har ganska mycket i sin databas. När folk kommer blir man alltid nyfiken på allting. (Hur ser ni på alla hemsidor med information om sjukdomar?) Är det en patientförening skulle jag inte tveka och också om det är en privatsida där de skrivit om sina erfarenheter och känslor så skulle jag inte tveka att ge dom det heller. Det vore helt okey med material exempelvis från Socialstyrelsen, från en patientförening och från en enskilds erfarenhet. Hade det varit en mer kunnig skulle jag gått vidare till tidsskriftsartiklar för att hitta något mer djupt. Om det är på avhandlingsnivå får man gå till Libris för att se om det finns en avhandling. (Du har en strategi lite grann.) Jo, först dit för att belägga stavningen, rätt namn på sjukdomen, sedan försöka hitta något via Internet. Är sjukdomen relativt känd är det net.doktor men är det mer

specifika är det en databas man går till. Sedan kollar man hur mycket dom vill ha och behöver och vad dom skall ha det till. Är det skolarbete eller är det för egen del? Man anstränger sig katten så mycket mer om någon har sjukdomen.

**Ä3:** *En ung man har på sin fritid blivit intresserad av fängelset Alcatraz och önskar läsa mycket mer om dess historia. Det går bra även på engelska.*

Skulle börja i katalogen för att se om det finns en bok. Läser engelska, underbart! Skulle kunna hjälpa honom med ett fjärrlån. Det finns t. om. ett eget signum, QuazAlcatraz, på boken. Självklart när det kommer en kille i 20-årsåldern så tror man ofta att folk har sökt på Internet. Man snubblar så ofta och litar på att låntagaren har sökt och sen har man känslan i ryggmärgen att dom nog inte har sökt för de har nog inte vetat var de skall söka. Just det här är ganska specifikt men i andra ämnen så säger de att de har sökt på Internet och det finns ingenting och så vet man att det finns men de har inte hittat fram till den djupa källan via webben. (Skulle du gå till en sökmotor eller en länksamling?) Jag använder väldigt ofta Mölndals länksamling när det är ett specifikt ämne dom vill ha att läsa om som exempelvis ett vindkraftverk. Det går snabbt, enkelt och bra och det är redan värderade källor. Jag använder ofta länkkataloger och det är mest Mölndals länksamling men det beror helt på frågeställningen. Det är mycket snabbare och enklare än att söka själv i en sökmaskin. Men med denna fråga, eftersom det är en turistö, skulle jag chansa på [www.alcatraz.com](http://www.alcatraz.com) och söka i webbadressen direkt. (I det här fallet skulle du inte gå via länksamlingen.) Nej, det är helt kört, det är ingen idé att försöka. Det här är en typiskt enkel fråga. (Du gör en URL-sökning.) Jag hade chansat på det men det vill sig inte riktigt med org. eller någonting. Annars kan man söka det superenkelt på Alcatraz och oftast kommer det upp något bland det första som finns. Här är till och med en gov.-adress, en myndighet i USA som har gjort en hemsida, då känner man att det är en pålitlig adress. Förmodligen har han själv hittat fram till dessa adresser men det får man kolla med honom. En gov.-adress är ett kvalitetstecken. Det kommer ofta skolungdomar hit som skall göra arbeten på olika delstater i USA. Skitbra... [www.nebraska.gov](http://www.nebraska.gov) så är man direkt på delstaten och den officiella hemsidan.

**Ä4:** *En ung amatörnickare önskar byggnadstekniska tips för att kunna renovera en 1700-tals stuga till ursprungligt skick. Hon vill bland annat veta hur golvlister och trappor från 1700-talet kan se ut. Stugan är tidigare ombyggd i 1970-tals stil.*

Här vet jag direkt att det finns en bok som heter *Så renoveras torp och gårdar*. Det finns också en hel del böcker i hyllan Ppe. Hon behöver mycket material med rena arbetsbeskrivningar och behöver fördjupa sig väldigt mycket så då blir det litteratur med eventuellt fjärrlån. Man kan även få tips på nätet från sådana som själv byggt om sina hus. Sedan har vi byggnadsvårdscentrum i Näås som har mycket. Det finns återbrukförsäljare där man kan köpa gamla nitar från 1700-talet. Det första man skulle göra var böcker. Om hon vill köpa gamla detaljer finns det sådana sidor också. Hjärnan skulle gå igång på allt det här men stommen är böcker.

**Ä5:** *Jag letar efter en bra och lättförståelig sammanfattning om Balkan-konflikten, helst på svenska*

Det har kommit en del böcker så jag skulle gå till hyllan. Skulle också titta i Länder i fickformat för att se vad jag får ut där om de är hyfsat nya. På barnavdelningen har det kommit en jättebra bok om konflikten i forna Jugoslavien. (Intressant att du säger barnavdelningen.) Det finns jättebra böcker där. Enkla, överskådliga och lätta att ta till sig. Jag tar ofta vuxna människor dit. Dels sådana som vill bilda sig själv, dels vuxenstuderande. (Jag fick själv en fråga om Sveriges roll gentemot nazisterna under andra världskriget.) Vi får ofta sådana frågor av elever som exempelvis Danmark under andra världskriget. Det måste

finnas hur mycket som helst om detta tror man men det finns det inte. Vissa ämnen finns det inte skrivit om som man skulle tro att det finns 70 böcker om. Det roligaste jobb man har som bibliotekarie är de frågor man får.

### Bibliotekarie 3 (B3)

**F1:** *Jag eller, egentligen min mormor, undrar över en dikt. Hon tror den börjar som följer: "En töig förvårnatt jag ligger vaken..." Dikt och författare?*

På den här skulle jag, om jag inte kunde det, försöka på Artikelsök? (Du använder inte BURK?) Nej, bara när jag katalogiserar eftersom det kostar ju pengar. Kommer inte in i Artikelsök. (Jag kan säga att du inte får svar i Artikelsök.) Jag skulle gå till den som jag tror kan dikter och säga: "Vet du vad det här är?" Då gör jag det. Jag går ofta och tycker om promenader. Hej! Jag har en fråga här: "I töig förvårnatt..." "Säger det dig något?" Det gör det inte, nej. Ibland har det hänt att vi ringt våra respektive mammor när det är något som vi kände igen men inte kunde. (Går ut till hyllorna och frågar en kollega.) Det är nog en diktrad mitt i en dikt. Jag skulle väl i alla fall titta i böcker med förstaradsregister. Letar i Littinfo på "förvårnatt" och hittar Runeberg. Man undrar ju hur modernt det är. Dom orden är inte heller så att man kan riktigt dra någon slutsats. Jag skulle gissa på Runeberg men att de andra inte kunde... Jag skulle be att få ägna lite mer tid att fråga runt eller titta. Man skulle kunna sätta sig och läsa igenom och se om man hittar ordet "förvårnatt" om det möjligtvis ingår i titeln. Du vill att jag skall göra den färdigt? (Det bestämmer du.) Vi lägger undan den. Skulle behöva mycket mera tid på mig. Lyrics hade jag tänkt mig och sedan kolleger. Det tycker jag är det effektivaste. Har du en första rad finns det genast fler ställen att titta på. Kolleger skall man aldrig glömma.

**F2:** *Jag önskar en kopia på en bild på en kornhässja från Ångermanland för att visa min väninna.*

Här skulle jag nog ta böckerna i alla fall. Är det något som inte finns nu för tiden? (Det var en äldre dam och hässjan fanns i hennes barndom i Ångermanland. Det är alltså en typ av hässja.) Är det något speciellt med att den är från Ångermanland? (Ja, en speciell modell därifrån.) Söker först i katalogen på "ångermanland" för att få signum och går sedan ut till hyllan. Om man inte skall bläddra igenom hela boken skall de ha ett register. Den skulle kunna finnas på N eller Qb, lantbruk. Hittar kornhässjan på Nccf i en bok om Ångermanland. Nu gick jag till katalogen och det är inte säkert att jag gjort det alltid men eftersom vi sitter här så känns det bäst men annars går jag till hyllan direkt. Jag kan alla signa efter alla år jag har katalogiserat. När jag sökte slog jag på Ångermanland och fick fram katalogsignum och sedan slår jag katalogsignum. Jag använder klassifikationen väldigt mycket. (Att du använde en bok var givet?) Jag är bättre på att hitta i böcker och just det här är jag inte säker på att det funnits på Internet, det hade det kanske funnits. Men ju äldre det är desto större är chansen att hitta det i böcker och en bra bild blev det. (Så det är lite grann åldersrelaterat?) Ja, hur gammal företeelsen är. Jag hör inte till dom som använder Internet hela tiden. Jag hade en fråga igår som var av den typen att jag gick till Internet för att få årtalet och så och sedan gick över till böcker.

**F3:** *Vad hette katten och journalisten som kom på att man använde kadavermjöl i kattmaten? Jag tror att året var 1985-86.*

Det är nästan så jag vet. Hans pappa var professor. Här kunde man gå till Artikelsök också. Det är bara det att jag inte kommer ihåg namnet. Det gäller att få årtalet. Fichtelius, ja jag visste det. Här har du kombinationen att jag egentligen visste men namnen tar lite längre tid

att få fram. (Du skrev "kadavermjöl och 1985" i Google och du fick 20 träffar.) Och så tittade jag igenom och fick träff på den femte. (Varför valde du Google just nu?) Därför att det är det som ligger på vår hemsida. Om jag inte vet vart jag skall gå är Google det naturliga valet. Bibliotekets hemsida görs ju av bibliotekarie och det är en slags kvalitetsgaranti. Jag använder de ingångar som vi får där och jag har inte provat andra sökmotorer så jag har ingen uppfattning egentligen. (Sedan vill jag veta vad katten heter.) Då får vi se om det stod där. Det står inte vad katten heter i den artikeln. Vi bläddrar bland de andra träffarna. Om vi skriver "fichtelius och katt" istället och ser vad vi får fram. Då heter han Bits.

**F4:** *Hur stor del av elproduktionen/elförbrukningen i Danmark kommer från vindkraftverk?*  
Här tror jag att jag skulle prova Statistisk årsbok. Jag provar Landguiden i hyllan först. Går tillbaka till Statistisk årsbok på hyllan men hittar inget. Det får bli Europa World Year Book. Nej det står inget där heller så det får bli Internet på det också. Går in på Danmark, Nda i Mölndals länksamling och World Fact Book ... inget. Går till Google och provar olika kombinationer som "vindkraft och danmark" och "vindkraft och danmark och elproduktion" Skriver man elproduktion på svenska blir det lite fel. Går till Mölndals länksamlingen på P.08 Elektrisk elproduktion och hittar en länk till dkvind.dk. Går tillbaka till Mölndals länksamlingen och Pca Elektrisk kraftproduktion. Inget resultat. Om vi söker i våra böcker blir det för gammalt. (Ni köper inte in statistikböcker nu?) Dom vi hade förut har vi fortfarande. Vi har inte minskat inköpen. Det går möjligtvis att titta på länder borta på O. (Går ut till hyllan och letar i böckerna som bara anger totala energiförbrukningen.) Det borde gå att hitta. Statistik är inte roligt i allmänhet. Jag har inte provat SCB men... (Söker i Mölndals länksamlingen.) Söker i SCB på "denmark och wind\*" Hittar en länk, Svensk energimyndighet. Det känns som om jag inte skulle klara av detta. Jag skulle kanske men då skulle jag behöva sitta betydligt längre och grubbla.

**F5:** *Vilken omkrets i kilometer har den tredje största världsdelen Afrika?*  
En sån där meningslös fråga. Vi har litteratur om Afrika med siffror men just detta finns nog inte. (Var skulle man kunna hitta en sådan uppgift?) Kanske någonstans där det finns kunskap som inte är till någon nytta. Nu var det tredje största världsdelen, hade det varit den största hade böcker typ Guinness Rekordbok kanske haft något. Tycker det är en ointressant fråga. (Vi hoppar över den)

**Ä1:** *En resenär önskar en mindre mängd material på svenska om polsk matkultur för att kunna hålla ett kort föredrag till sina medresenärer inför resan.*  
Jag skulle prova Q... i katalogen. Inget intressant. Kan söka på invandrad mat eller all världens mat. Kan också finnas i en resehandbok men även i en annan bok. Har ingen bok på N. (måste vara på svenska och inte för mycket.) Här finns inte speciellt mycket överhuvudtaget. Jag skulle bläddra igenom lite allmänna böcker om matlagning. Man skulle kunna tänka sig en N-bok men det tror jag inte att vi har. Mx-böcker blir lite gammalt i så fall. Man kan lugnt säga att vi inte har så mycket om Polen. Det är väldigt lurigt vad som är historia och vad som är geografi. I historieböcker kan man ibland tänka sig att hitta något. (Letar i katalogen på polsk och polen i fritext.) Finns ingen bok på rak arm. Jag skulle leta på invandrad mat och Polen. Du kan ju alltså gå in på Google på polsk mat. Det är så oförutsägbart vad man får här. Provar "mat\* och polen" och det blir för många träffar. Försöker "matkultur\* polen". Det ger inte mer. Jag skulle börja med böckerna.

**Ä2:** *Vårdare önskar information på svenska om Angelmans sjukdom. Hon vill veta mer om sjukdomen så att hon kan förstå och handskas bättre med det barn hon vårdar*

Jag går till Kvickref i Mölndals länksamling först och sedan till Medicin och vidare till Pion. Skriver ang\* och hittar artiklar samt föräldraföreningar. (Vilka ligger bakom?) Det är ett samarbete mellan landstingen i Dalarna, Kalmar, Värmland, Skåne och Västra Götaland. Det måste man tycka att man kan lita på. I pion.se finns det så pass många artiklar och patientföreningar att hon kan komma vidare om hon inte är nöjd med mängden. Man kan gå till en bok för att se vad det är men jag kan inte påminna mig om att ha haft en bok om denna sjukdom. Det blir så lite om man söker i en större bok. Eftersom jag katalogiserar alla böcker vet jag om jag haft det eller inte ...alla konstigheter.

**Ä3:** *En ung man har på sin fritid blivit intresserad av fängelset Alcatraz och önskar läsa mycket mer om dess historia. Det går bra även på engelska.*

Det tror jag kan finnas i någon bok. Skulle gå och läsa i en vanlig uppslagsbok för att ta reda på lite mer. Jag skulle kunna tänka mig att titta på P eller något. Kollar den egna katalogen men där finns inget. Sedan kan Alcatraz vara en massa annat. Man lurar sig på att man tror att det som man upplever som lite konstiga namn bara finns på ett ställe men det här kan vara ett vanligt spanskt namn i Spanien, Sydamerika eller var som helst. Får fram 50000 träffar på Google. Han vill läsa mycket? Med lite tur kan du om du går till Bonniers eller NE få litteraturhänvisningar. De letar jag ofta på. Skall kolla vad fängelser har för signum, kriminalvård. Jag skulle prova en sådan sökning. Söker först på "alcatraz och Oeq" i bibliotek.se och får fram två träffar. Detta går att få tag i men sedan beror det på vad man vill betala. (Du var också inne på webben men det var inget intressant där?) Jo, det säger jag inte men det skulle jag låta låntagaren avgöra.

**Ä4:** *En ung amatörnickare önskar byggnadstekniska tips för att kunna renovera en 1700-tals stuga till ursprungligt skick. Hon vill bland annat veta hur golvlister och trappor från 1700-talet kan se ut. Stugan är tidigare ombyggd i 1970-tals stil.*

Söker i katalogen på Ic och Pp. Finns en katalog över gamla detaljer till gamla hus på hyllan. Letar efter en bok som saluför detaljer till gamla hus, *Reservdelar till gamla hus. Så renoveras torp och gårdar finns också*. Skulle börja med dessa böcker och sedan gå vidare om de inte hittar något. (Har du någon ide om var du skulle gå vidare?) Försöka leta i katalogen eller om vi kunde ta in fler av *Reservdelar till gamla hus*. Går nog att hitta på nätet också. Där är några man kan börja med. De böcker man har får man titta i.

**Ä5:** *Jag letar efter en bra och lättförståelig sammanfattning om Balkan-konflikten, helst på svenska*

Du har "Krigen efter kriget" med en bra sammanfattning. Letar i katalogen på Kmb Världspolitikens dagsfrågor. Den behöver man fråga mer om. (Letar igenom böckerna i katalogen) Det är inte det att det inte finns. Fördelar med dessa jämfört med att ge sig ut på nätet... hur vet du vad som är bra eller dåligt med det. Skulle försöka med dessa böcker för att se om hon inte kan tänka sig något tjockare. Jag skulle inte gå till Internet eftersom jag skulle tycka det vore svårt att bedöma vad som är bra.

Allmänt.

Tittar tillbaka på frågorna och upptäcker att svaret i dk.vind ges som elförbrukning och inte elproduktion som det frågas efter. Det är svårt med statistik och speciellt internationell sådan. Man skall inte glömma SCB bara för att det är en internationell fråga. Den innehåller mer än man tror. Det är lättare att besvara frågor med låntagaren framför sig för då kan man göra det ihop. Önskar mig en kurs i att bedöma källor. Jag använder böcker mycket för jag märker böckerna. Alex är jättebra.

#### Bibliotekarie 4 (B4)

**F1:** *Jag eller, egentligen min mormor, undrar över en dikt. Hon tror den börjar som följer: "En töig förvårsnatt jag ligger vaken..." Dikt och författare?*

Vi börjar med Lyrics och i andra fall till förstaradsregister och i tredje fall på Internet. Sökning på "förvårsnatt" ger Diktonius, men det är inte säkert det är han. Går därefter till Google eftersom det kan vara med några strofer på nätet. Jag använder Google, A9 eller Yahoo! i första hand. Finner dikten på Matematiska institutionens hemsida. Ja, i detta fallet var det bättre att ta Google istället för att springa ner till hyllan och titta i förstaradsregistret. Jag vet att det är Grönköpings Veckoblad. Går till NE och söker på pseudonymen Alfr?d V?sterl?nd som visar sig vara Nils Hasselskog. (Varför just NE?) Det gör jag dagligen då den är oerhört bra. Uppgifter om Irak-kriget läggs in mycket snabbt och man kan läsa om modern politik och nya artiklar. Första sidan har många reportage. (Fungerar den som en artikelbas?) Också det. Man kan göra avancerad sökning och man kan söka i all text och inte bara på uppslagsord. Med facit i hand kunde man börjat med Google, men det är inte alltid man får svar. Det sitter i ryggmärgen att använda Lyrics eftersom man oftare har arbetat med mer allvarliga dikter som finns i Lyrics. (Börjar alltså i regel med kvalitativa källor först?) Fast det är lite fel egentligen. Här ville man bara ha reda på vem som har skrivit den och då kan man gå den snabbaste vägen kanske. Google eller en annan söktjänst är snabbast i det här fallet. Det är lite fel att man måste följa en viss bana.

**F2:** *Jag önskar en kopia på en bild på en kornhässa från Ångermanland för att visa min vännina.*

Börjar med NE, eftersom jag är inne där men jag tror inte det finns någon bild. (Fanns ej) Har egentligen ingen riktig strategi. Använder en sökmotor eftersom det är ett sådant specifikt ord. Provar A9 som jag har provat bara en vecka. Fördelen med A9 är att man skriver in sökordet först och sedan klickar på Images. Amazon har lagt in jättemånga böcker där man söka i texterna. Man skall försöka göra det så enkelt som möjligt så att man inte tar en omväg. På Bibliotekshögskolan lärde man sig att ta den boken och sedan den boken och sedan den boken så att man söker på rätt sätt.

**F3:** *Vad hette katten och journalisten som kom på att man använde kadavermjöl i kattmaten? Jag tror att året var 1985-86.*

Jag kommer ihåg debatten. I detta fallet tar jag Artikelsök. (Varför Artikelsök?) Den är från 1979 och framåt. Det var Fichtelius och jag vet att det har skrivits om det i tidningarna. Ingen träff i Artikelsök. Då får jag tänka lite... Den var inte kanske inte viktig när den indexerades. Den kan inte vara i Presstext eller Mediaarkivet eftersom dessa startades först på 1990-talet. Då får jag prova en söktjänst. Det är samma sak som förra gången att man får ta Google direkt. Hittar Fichtelius men inte katten. Söker igen i Google på "fichtelius" och finner katten Bits.

**F4:** *Hur stor del av elproduktionen/elförbrukningen i Danmark kommer från vindkraftverk?*

Skulle börja med NE för att de har jättebra översikter på länder. (Det finns inget årtal i frågan, men kan anta 2002 eller 2003) Tittar under rubriker men hittar inget och inget i fritext heller. Gör en vanlig sökning i Google på "danmark och vindkraft och elförbrukning". (Hur tänker du på statistikfrågor generellt?) Ofta går jag till Statistisk årsbok, internationella delen, som också finns på nätet. (Nu går du till en söktjänst. Har du övervägt en länksamling?) Mölndals länksamling använder jag ofta, den är omfattande, strukturerad och jättebra. Går till Mölndal länksamling och "Dansk energiportal". Jag ger upp på denna fråga och nöjer mig med första svaret.

**F5:** *Vilken omkrets i kilometer har den tredje största världsdelen Afrika?*

Skulle kunna ta Google eftersom det går snabbt och kostar inget. Låntagaren eller snarare man själv blir frustrerad av att leta. "afrika och omkrets och kilometer" provas i Google och A9 utan resultat. Jag tror jag tar NE och slår på Afrika ... inget. Slår upp engelska ordet för omkrets i NE. Går tillbaka till Google och skriver in "africa and circumference" och får fram ett svar, 40072 kilometer. (Siffran gäller dock ekvatorns omkrets.) Bra att använda NE för översättningar.

**Ä1:** *En resenär önskar en mindre mängd material på svenska om polsk matkultur för att kunna hålla ett kort föredrag till sina medresenärer inför resan.*

Söker i fritext om det finns en svensk bok om polsk mat i katalogen. Ingen träff på svenska utan bara på polska. Kan använda Mölndals länksamling som omväxling. Skriver in "polen" för att få fram signum och vidare till länksamlingen. Känner på mig att Polens institut inget har. Mattidningar kan vara något och kan ta Artikelsök för att hitta en artikel om mat. Hittar endast en artikel om julmat i DN. Går till Google. Vill hon ha matrecept? (Nej, inte direkt.) Byter strategi och väljer Presstext och Mediaarkivet. (Varför?) Ingen direkt bra träff i Google men kan gå tillbaka dit senare. Söker på "maträtter och polen" och får 8 träffar men ingen som är bra. Går till NE och söker på "nationalrätter" ... inget bra. Provar A9 med samma sökord och hittade recept på passagen.nu som är en hemsida. Söker i katalogen på "nationalrätter". Lite planlöst på Internet men ingen bra träff fast det borde finnas något. Ett sista försök på Mölndals länksamling med "mat" istället och hittar Matlagning för särskilda länder. Om man går igenom alla de här kan man hitta någon. (Hon vill inte ha på engelska) Det tänkte jag inte på, jamen då var det inte så bra träffar. (Hur mycket tid skulle du ägna åt frågan om du haft en person framför dig nu?) Det beror på om det är kö. Är vi två i disken då kan man ta en annan dator så att personen kan stå bredvid och om man inte känner sig så stressad kan man diskutera resultatet.

**Ä2:** *Vårdare önskar information på svenska om Angelmans sjukdom. Hon vill veta mer om sjukdomen så att hon kan förstå och handskas bättre med det barn hon vårdar.*

Jag tänker söka i Socialstyrelsens databas över mindre kända sjukdomar som man kan ta fram och söka i direkt. Jag har använt den tidigare då man ofta får frågor på detta. Går via Mölndal och Google. Det står rätt mycket där och det är en bra databas. (Om du inte hade hittat den här?) Då hade jag sökt på Google. (Vilka hade du valt ut om du fått några träffar?) Problemet är att man inte ser hur omfattande artikeln är. Man får snabbt göra en bedömning.

**Ä3:** *En ung man har på sin fritid blivit intresserad av fängelset Alcatraz och önskar läsa mycket mer om dess historia. Det går bra även på engelska.*

Kan han tänka sig skönlitteratur och det finns en väldigt bra ungdomsbok. (Kanske i andra hand och i första hand vill han veta mer om själva fängelset.) I det fallet väljer jag Yahoo! som första val som har sorterade och utvalda länkar. Ja, utvalda och utvalda men det är någon som gått igenom dem. Eftersom detta finns i USA bör det finnas mycket där Det finns en enkel första sida i Yahoo! så man slipper all reklam. Här finns ju väldigt många och allt är väldigt bra. Här finns till och med en sida som heter Alcatrazhistoriy.com. Här är det bara att välja och vraka. Så om man vill ha information om Beatles eller Vietnamkriget så kan man få det. (Skulle du nöja dig med detta?) Ja, jag tror inte det står mycket i lexikon. Nej, jag skulle bara tagit Yahoo! eftersom han är bra på engelska. Det finns säkert en bok på engelska som vi inte har men som vi kan låna in. Skulle visat honom dessa träffar och frågat honom om han vill ha fjärrlån.

**Ä4:** *En ung amatörnickare önskar byggnadstekniska tips för att kunna renovera en 1700-tals stuga till ursprungligt skick. Hon vill bland annat veta hur golvlister och trappor från 1700-talet kan se ut. Stugan är tidigare ombyggd i 1970-tals stil.*

Är intresserad av politik och internationella frågor och kommer det en fråga om en internationell konflikt har jag mycket allmänbildning men i denna fråga är jag urdålig. Vi har böcker om att renovera torp så jag skulle börja med våra egna böcker i katalogen. *Renovering av torp och gårdar* finns i flera upplagor. (Hon var bland annat intresserad av en trappa och lister.) Jag skulle även hänvisa till vår kommunantikvarie. I detta fallet är det bättre med en expert om hon inte är nöjd med böckerna. Jag tror inte det finns något på Internet. Här heter hon kommunantikvarie, är utbildad bebyggelseantikvarie och gör besiktningar samt ger råd.

**Ä5:** *Jag vill ha reda på vilka lagliga rättigheter polisen har att göra en husrannsakan hemma hos mig? (frågat av en mamma vars son har varit i delo med polisen)*

Vill hon ha fram lagtext? (Ja, hon är upprörd för att polisen vill gå in och titta i lägenheten och hon vill veta vilka rättigheter dom har till det.) Jag skulle söka efter lagtexten och det finns flera ställen man kan gå in på. Jag kan börja med den nya portalen, sverige.se. Det är nya Sverige Direkt som delvis har ändrat utseende. (Du går direkt till närversionen?) Ja, det står inte mer i Svensk författningssamling, det tror jag inte. (Är det gängse sättet vid lagfrågor?) Ja, ibland vill de titta själva i det blå registret, men vi har slängt alla pärnarna. Jag går in och söker på "husrannsakan". (Det är svårt eftersom det är en tolkning av begreppet "synnerliga skäl". Har hon någon nytta av att läsa denna text?) Hon har frågat efter lagtexten. Det finns ställen på nätet som man kan fråga jurister. Vet att det funnits tidigare. Går in på Google med "fråga juristen" och får flera träffar.

Allmänt:

Det är ofta vikarier i disken. Har skrivits om första kontakten med biblioteket och ansiktet utåt. Sitter ofta en oerfaren i disken som inte kan biblioteket riktigt. Barnbibliotekarier har ofta utbyte med varandra och går på kurser samt pratar mycket sinsemellan om sitt arbete. I fråga om informationsarbete sker inte alls samma utbyte. Det kan handla om status, självkänsla och rädsla för att göra bort sig. Ofta exempelvis vuxenstuderanden har ett projekt där mycket arbete läggs ner sker inget samarbete eller vidare befordran av lösningen utan samma arbete får läggas ned av nästa bibliotekarie. Man kan lösa detta med kontinuerlig internutbildning om exempelvis söktjänster eller hur man kan få fram uppgifter om kriget i Irak i *NE* och *Landguiden*. Man kan gå igenom finesser i söktjänsterna och vad man kan hitta och hur man hittar i bra databaser. Fick en fråga i disken om Gustav Vasa, om när fogdarna stoppades av en kvinna med brödspade. Gick till *NE* och slog på "brödspade" och fick fram byn där det skedde. Vi har börjat med internutbildning i 20- grupper om olika källor.

Bibliotekarie 5 (B5)

**F1:** *Jag eller, egentligen min mormor, undrar över en dikt. Hon tror den börjar som följer: "En töig förvårnatt jag ligger vaken..." Dikt och författare?*

Kan gå till Lyrics men har god erfarenhet av att gå direkt till Google och skriva raden. Det har flera gånger varit det snabbaste sättet. Inga träffar i Lyrics, då skulle jag gå till lyriksamlingarna och slå på förstaradsregistret. Nej, jag har inget bra svar. Går till Google och hittar dikten. Kunde söka pseudonymen i NE. Sökte i katalogen och hittar Gunnar Ljusterdal. Det kan hända att båda använder pseudonymen. Det kan hända den fortlever i tidningen men förmodligen är det Nils Hasselskog som står i NE. Kunde gått till hyllan och slagit upp dikten, den är inte katalogiserad men vi har samlingen av Grönköpingsdikter. Som jag svarade hade

jag inte fattat att det var fel. (Finns det något speciellt ställe att gå till för pseudonymer?) Hade gått till boken om jag upptäckt att det fanns en tveksamhet.

**F2:** *Jag önskar en kopia på en bild på en kornhässa från Ångermanland för att visa min väninna.*

Eftersom jag inte vet vad det är går jag till NE, det brukar jag göra. Går vidare till Eniro och söker. Tittar på träffarna och hoppas på att det skall finnas en bild och hittade en på första försöket på hempassagen.se. Står inte vem som har gett ut den. Brukar kolla detta speciellt om det är kontroversiellt.

**F3:** *Vad hette katten och journalisten som kom på att man använde kadavermjöl i kattmaten? Jag tror att året var 1985-86.*

Går till Artikelsök, och att det var en journalist får mig att tänka på det. Söker på "kadavermjöl" och hittar Thomas Michelsen men tyvärr inga fulltextartiklar. Foder handlar det om men om det är kattmat är det svårt att säga här. Kollar igenom årtalen på träffarna Omöjligt utifrån det här säga om det är rätt person. Söker på "kadaver och katt". Eftersom det är en DN- artikel skulle jag titta igenom Presstext. Det går inte bra det här. Går till Google, räddningsplankan, och hittar Fichtelius. Söker på "fichtelius och katt" i Google och hittar den i en artikel. Det här kommer jag inte ihåg.

**F4:** *Hur stor del av elproduktionen/elförbrukningen i Danmark kommer från vindkraftverk?*

Jag har inget bra förslag men provar med Landguiden. (Varför?) Den ger bra kortfattad information med viss statistik. Den är väldigt begränsad, den är lätt och vi har den. För kortfattad. Går till NE (Varför?) De har bra länderöversikter. Här står det inte hur stor del. Det finns lite olika sätt att fundera på. Det finns SCB men tvekar eftersom jag inte vet var i SCB: s statistik jag kan hitta det. Går till Google, söker på "vindkraft" och hittar en sida som heter Kunskapscentrum vindkraft Sverige och går vidare i deras länksamling som pekar på Danmark och windpower.org där siffran 15,9% för 2003 hittas. Förmodligen bra sida, officiell, med.org.

**F5:** *Vilken omkrets i kilometer har den tredje största världsdelen Afrika?*

Nu går jag till NE direkt men kan inte tänka mig att de skriver ut detta direkt. Jag tror inte de förväntar sig att någon vill veta omkretsen. Vi prover "afrika" och sedan "världsdelar". Testar också Landguiden. Då blir det så här fångigt att det blir Google igen, "afrikas och omkrets" Det finns inget givet sätt att arbeta här så jag ger upp.

**Ä1:** *En resenär önskar en mindre mängd material på svenska om polsk matkultur för att kunna hålla ett kort föredrag till sina medresenärer inför resan.*

Jag söker på "polen och mat" i katalogen för att se om vi har några kokböcker. Jag skulle gått ner till hyllan och sett om vi haft någon resehandbok om Polen. Vet att det inte dräller med resehandböcker om Polen. Kollar länderöversikter i NE efter artikelrubrikerna. Nja... det där var svårt. Vet inte var maten står. Folkkultur? Det är inte så många källor jag använder märker jag, det blir Google. (Använder du Google rent allmänt?) Ja, jag gör det som ett slags första försök, de lyckade tillfällen när man får träff direkt så är det så enkelt. (Hur avgör du hur mycket tid du skall lägga ner på att leta?) Det har att göra med situationen. Vid detta tillfälle skulle jag ställt låntagaren vid hyllan med resehandböcker och under tiden slå i datorn. Använder också Mölndals länklista ofta. Letar i den men hittar inget bra. I nuläget kommer jag inte på något mer. (Har du något annat alternativ att gå vidare på här?) Det skulle nog vara att fortsätta att söka på olika formuleringar på Google, exempelvis "polsk matkultur".

**Ä2:** *Vårdare önskar information på svenska om Angelmans sjukdom. Hon vill veta mer om sjukdomen så att hon kan förstå och handskas bättre med det barn hon vårdar.*

Tänker direkt på Socialstyrelsens sida. Här finns något som heter Angelmans syndrom. Här är rätt rejäla saker som man kan skriva ut. (Om det inte funnits där?) Då hade jag sökt i *NE*. I bästa fall står det en litteraturhänvisning, annars vet jag inte riktigt. Att söka detta på *Google* kan man kanske göra för att se vilken typ av träffar man får men är det så här allvarligt skall man ha klart för sig vilken sida man tittar på.

**Ä3:** *En ung man har på sin fritid blivit intresserad av fängelset Alcatraz och önskar läsa mycket mer om dess historia. Det går bra även på engelska.*

Börjar söka i katalogen eftersom han ville läsa och inte bara ha en artikel. Kan försöka hitta en bok. Går till *NE* för att se om det finns några hänvisningar. Letar i *LIBRIS* och får sju träffar. Skulle erbjudit ett fjärrlån om han är villig att betala sina tio kronor.

**Ä4:** *En ung amatörnickare önskar byggnadstekniska tips för att kunna renovera en 1700-tals stuga till ursprungligt skick. Hon vill bland annat veta hur golvlister och trappor från 1700-talet kan se ut. Stugan är tidigare ombyggd i 1970-tals stil.*

Här skulle jag gått till Vivian Wright med denna fråga. Hon är antikvarie och sitter här uppe. Det är gratis. Hade gett telefonnumret och hade de varit nöjda med det hade de fått mycket hjälp. Sen kan man slå och leta... det finns något som heter *Reservdelar till gamla hus*. Kan även titta på arkitektur om det finns någon bok. Man får utnyttja den resurs som finns i huset.

**Ä5:** *Jag vill ha reda på vilka lagliga rättigheter polisen har att göra en husrannsakan hemma hos mig? (frågat av en mamma vars son har varit i delo med polisen)*

Det vi fick lära oss var att aldrig ge råd i juridik. Man får ständigt undvika detta. (Detta är ingen ovanlig fråga?) Inte typen av fråga, men det är mest skattefrågor. Det finns en lag som heter polislagen, den kan man gå till. Skall se om det finns en bok som kan vara till hjälp. Ser dåligt ut, annars kan man gå till Rixlex och leta. Jag gissar att den måste finnas där. Rixlex finns inte i Favoriter, går till Kvickref i Mölndas länksamling... lagrummet.se. Söker på "husrannsakan" i författningsregistret och hittar polislagen. (Har ni kvar författningssamlingarna?) Ja, i tio år... vi hade förut hyllmeter efter hyllmeter men kastade dem nu när det går att söka på detta sättet. Hade varit bra med en bok med kommentarer. Vi köper kommenterade lagböcker i olika frågor men här finns ingen bok om polislagen. Det finns överhuvudtaget inga böcker om polisarbete. Jag har ingen bra uppföljning. En stående begäran hos oss vid internutbildning är det offentliga trycket som lagar och författningssamlingar. Numera är det digitaliserat så man letar i Rixlex. Men visst, det är svårt.

Allmänt:

Jag söker i katalogen och ser om det finns någon enstaka bok. Går sedan till hyllan och tittar vad som finns och bläddrar istället för att lita benhårt på katalogen. Man ser på personen om det är intressant om man håller i boken. Jag använder den strategin rätt ofta. Om någon skall åka till Teneriffa i övermorgon är det mycket bättre att gå till hyllan och se vad som finns. På det viset sorterar man direkt bort de böcker som inte finns inne. Vi kan stå och resonera om katalogen i fem minuter, då är det bättre att gå till hyllan direkt så kan man förbättra resonemanget där och då märker man på låntagaren om det är åt rätt håll. Om allt är utlånat är det kanske en chansning så då går man på hur välkatalogiserat det är.

(Vad tyckte du om frågorna?) Ja, dom var svåra. I situationen när du spelar in och undersöker hur man jobbar blir man lika mycket medveten om det man gör eller bristerna i det man gör.

Har man en låntagare framför sig är man mer framåtlutad och vill åstadkomma ett bra resultat. Det går inte att göra en jämförelse utan det är det man hittar som gäller. Du har ett jämförande material och det är mer stressande. Det är lite so en skolsituation men frågorna var bra. (Tycker nog det är jobbigare med en låntagare framför sig.) Där är jag med åren mer avspänd och jag kan mycket väl säga att det här fixar jag inte, ta telefonnummer, och be att få återkomma när jag pratat med kollegor och sprider sedan frågan. Dikter, speciellt till tal, är typiskt sådant man kör fast på. Det är en fråga man skall ha tur på. Göran är duktig och fascinerad av webben så hans favoriter ser helt annorlunda ut.

## Bibliotekarie 6 (B6)

**F1:** *Jag eller, egentligen min mormor, undrar över en dikt. Hon tror den börjar som följer: "En töig förvårsnatt jag ligger vaken..." Dikt och författare?*

Om jag får en som jag direkt känner att denna kan jag inte komma på hur jag skall lösa, denna kräver det och det jobbet och då frågar jag: "Är du i behov av svaret nu eller kan jag återkomma i eftermiddag?" Det här kan vara en sådan fråga som man känner direkt, ibland känner man ju en dikt. Detta skulle jag kunna tänka mig att kasta mig över bara för att ta ett exempel. Jag skulle kunna tänka mig att söka i vår katalog men jag tror inte vi har lagt in dikter på det sättet att jag kan söka det. Nu finns det ju bra ord här som "töig" vilket är ett ovanligt ord. Söker på fritext i katalogen, får ingen träff. Skulle kunna gå till BURK för har man tur där har dom lagt in dikterna i väldigt många diktsamlingar. Om nu dikten heter så, vilket man inte vet. Den kan börja så men inte heta så. Så jag kan tänka mig att söka den i BURK. Hittar jag den inte där då finns det en databas som heter Lyrics som vi tyvärr inte har. Då skulle jag mejla till Skara bibliotek och be dem söka i Lyrics åt mig. Det förutsätter att låntagaren tycker det är okey att jag återkommer för annars är det väldigt svårt. Man kan ju tänka sig att söka på den strängen på nätet. Nu när vi pratat lite grann är det nog det första jag gjort är att söka på Google. (Varför skulle du söka Google nu när du tänkt igenom det?) Jag vet av erfarenhet att gamla visor och gamla dikter kan någon ha lagt ut på sin hemsida fast det är inte säkert. (Söker och hittar Matematiska institutionens hemsida.) Hade det varit en annan dikt hade den kanske inte funnits där. (Hur brukar du göra när det gäller strofer?) Jag skulle gå direkt in och söka på Google, det är enklast. Det kan man se direkt, finns det inte så finns det inte. Man kan ju söka på BURK men det låter inte som dikten heter så. Skulle ändå gjort ett försök om jag inte hittat det på nätet. Sen finns det ytterligare en möjlighet också och det är Medborgarplatsens bibliotek i Stockholm som har haft ett kortsystem med förstaradsregister och det har funnits länge. Man ringer dit. Hur registret ser ut idag vet jag inte men kan inte tänka mig att de kastat det gamla. Alfr?d V?sterl?nd... är han Falstaff Fakir? (Kan du ta fram vem det är?) Är det någon som skriver i Grönköpings veckoblad? (Vart går man med en pseudonym?) Det finns pseudonymböcker. (Söker i katalogen på "pseudonymer" och hittade en bok) Den var väldigt liten. Att kolla upp hur tjock en bok är har vi lärt oss av erfarenhet. I detta fallet är det jätteviktigt att man jobbat med sina katalogposter. Vi jobbar väldigt mycket med ämnesorden, vi tar oss tid och tänker på vad man kan tänkas söka på för ord. Jag skulle titta i böckerna först. Frågan är hur han skriver sitt namn. Söker på Google - jag tycker det tar för lång tid. Går hellre till böckerna. Hittar Nils Hasselskog. (Det finns mycket inlagt på hemsidor.) Första gången dom sa det tänkte jag att så kan man inte tänka, men när man upptäckt det är det så enkelt att göra det först. Först tänkte inte på Google utan jag tänkte först på det gammaldags sättet som man tänkte förr d v s Medborgarplatsen, Lyrics et c.

**F2:** *Jag önskar en kopia på en bild på en kornhässa från Ångermanland för att visa min väninna.*

Återigen kan få be att få återkomma för att ge järnet när jag lämnat informationsdisken. Går till Google eftersom jag gjorde det alldeles nyss. Söker på "kornhässja". Det är inte säkert att det finns en bild. Såg att det stod bakgrund på Ångermanlands hembygdsförbunds hemsida och då tänkte jag att det måste vara en bild inblandad. (Om du inte hittat det på nätet?). Då skulle jag gått till Nc på Ångermanlandshyllan, kollat register och hoppats på en bild. Skulle även kunnat leta på Mc Etnografi. Man måste hela tiden arbeta med det annars faller det bort.

**F3:** *Vad hette katten och journalisten som kom på att man använde kadavermjöl i kattmaten? Jag tror att året var 1985-86.*

Jag söker i Artikelsök bara för att göra något. Söker på året. Finns inte i fulltext. Hittar en artikel av Thomas Michelsen. Tror att jag i nästa steg skulle ringa till DN, men är det inte den artikelserien är det kört. Skulle kunna gå kattmatsvägen. Söker på "michelsen och kattmat" men hittar inget. Söker istället i Google på "kattmat och kadavermjöl" som ger träff på Fichtelius. Kattens namn står inte. Gjorde det i Konsumentekot. Skulle kunna gå in på sr.se sida. Om det inte är bråttom skulle jag sända ett mejl till SR: s bibliotek. Annars vet jag inte hur jag skall få fram kattens namn snabbt och enkelt. Jag ringer och frågar väldigt ofta. SR och SVT svarar alltid. (Beskriver ett fall med ett radioprogram.) Tidsaspekten är viktig. Har man tid kan man nästan alltid lösa allting. Skall någon ha det där och då kan man ibland gå bet. Man hinner inte göra eller tänka alla steg som är nödvändiga att tänka, var man kan söka. För att få fram kattens namn skulle jag kontakta biblioteket, inte lyssnarsidan, eftersom det är ett gammalt program. Sedan bygger det förstås på att han nämner kattens namn i programmet. (När skall man bestämma sig för att nu är det bra efter att ha letat länge på nätet.) Det är underskattat att ringa och att e- posta frågor till institutioner.

**F4:** *Hur stor del av elproduktionen/elförbrukningen i Danmark kommer från vindkraftverk?* Jag kan söka på svenska statistiknätet. Det finns kanske utländsk statistik där. Det är när man får statistikfrågor, av den inte enkla sorten, som man kan söka i Statistisk årsbok. Söker i SCB på Internationell statistik och EU-statistik. Söker vidare på "danmark och statistik" i Google för att hitta en dansk statistikbas och hittar www.dst.dk. Söker på "elförbrukning" och letar ämnesord. (Även här är problemet att hitta en balans mellan att söka djupare i en hemsida och att söka vidare till nya hemsidor.) Statistik är svårt. Jag försökte med svensk statistik men tyckte det var en återvändsgränd Borde finnas internationell statistik men var kanske för snabb. Statistisk årsbok, någonstans här kan det gömma sig. Statistisk årsbok, i bokform, har lite internationell statistik men chanserna att just detta skall finnas där är liten. Om jag hade gott om tid skulle jag kunna utesluta den. Om man har tid kan man kontakta Statistiska centralbyråns bibliotek och fråga. Skulle kunna tänka mig att kosta på mig ett samtal dit. Här kan finnas andra sökvägar men borde kunna hitta den bland den danska officiella statistiken. Vindkraft 1997 års produktion är för gammal. Går säkert att hitta det på något sätt här, det är bara frågan om var. Hur mycket tid skall jag lägga ner och finns det någon annan sökmöjlighet. Om man råkar känna något danskt bibliotek som kanske har lättare att få fram det... Statistik är svårt. Det är inga frågor jag gärna vill ha. Har tänkt att varför har jag inte lagt ner några timmar på SCB:s hemsida för att snabbt hitta det man söker men det är så här med alla databaser.

**F5:** *Vilken omkrets i kilometer har den tredje största världsdelen Afrika?*

Vem är intresserad av att veta det? Kanske kalenderbitare. Det kan finnas en specie ll sida där man lagt upp "omkrets och världsdelar" Tror inte det men kan finnas i ett uppslagsverk. NE tror jag inte, kan tänka mig att kolla Svensk Uppslagsbok eller Nordisk Familjebok. Söker på Google "omkrets och afrika"... finns inget intressant.

**Ä1:** *En resenär önskar en mindre mängd material på svenska om polsk matkultur för att kunna hålla ett kort föredrag till sina medresenärer inför resan.*

Skulle titta i resehandböcker eller matlagningsböcker. Letar i katalogen under ”matlagning polen” och hittar flera böcker. Chansar i NE under Polen och eventuellt folkkultur. Under kulturinstitut om det finns, om man har gott om tid. Ber ofta låntagaren att göra det själv. Skulle kanske kunna hitta något på Google, en chansning men man kan ha tur.

**Ä2:** *Vårdare önskar information på svenska om Angelmans sjukdom. Hon vill veta mer om sjukdomen så att hon kan förstå och handskas bättre med det barn hon vårdar.*

Söker fritext i katalogen och hittar en bok med något lite i. Vi har Bra Böckers läkarlexikon. Kan vara en fråga för exempelvis nettdoktor eller apotekets hemsida på nätet. Skulle gå till den egna länksamlingen före Google. Söker först de speciella sidorna i länksamlingen som går ganska fort eftersom det är ganska få adresser. Mölndal har bättre länksamling än vi själva. Man kan utnyttja andra bibliotek och Mölndal har en speciell tjänst för sin länksamling. Får nog många träffar i Google så jag väntar med det. Kan tänka sig Artikelsök också. Man kan också hitta en patientförenings hemsida.

**Ä3:** *En ung man har på sin fritid blivit intresserad av fängelset Alcatraz och önskar läsa mycket mer om dess historia. Det går bra även på engelska.*

Katalogen har några böcker men inga som verkar bra. Encyclopedia Britannica har säkert en artikel. Svenska encyklopedier ger nog inte så mycket. Skulle låna in på fjärrlån. Hittar två titlar på engelska i LIBRIS.

**Ä4:** *En ung amatörnickare önskar byggnadstekniska tips för att kunna renovera en 1700-tals stuga till ursprungligt skick. Hon vill bland annat veta hur golvlister och trappor från 1700-talet kan se ut. Stugan är tidigare ombyggd i 1970-tals stil.*

De finns två huvudingångar till böcker vilka är dels Ppb, Husrenovering dels Ic Arkitektur för bilder. Får gå till hyllan och titta i böckerna. Söker i katalogen på ”1700-talet arkitektur” och hittar Svenska trähus. Söker vidare på ”1700-tal hus”, ”1700-tal byggnader”, och ”husrenoveringar” och hittar bland annat *Hantverk i gamla hus, Gamla hus och Reservdelar till gamla hus*. Måste fråga låntagaren om hon är nöjd med detta. Kan i så fall göra mera efter att låntagaren varit i hyllan och tittat.

**Ä5:** *Jag vill ha reda på vilka lagliga rättigheter polisen har att göra en husrannsakan hemma hos mig? (förfrågan av en mamma vars son har varit i delo med polisen)*

Känner till en bok om polislagen. Katalogen har många ämnesord på böckerna. Använde tidigare BURK att söka i för att belägga böcker och gick sedan tillbaka till vår katalog. Kan Polislagen finnas ute på nätet? Har ju lagboken och kan se om polislagen finns där, alla lagar finns inte med där. Går in på lagrummet.se via Google och söker igenom. Så viktigt att man gör rätt. Statistik och lagar är det svåraste. Vi har inte Rikspolisstyrelsens författningssamling. Söker på ”husrannsakan” inom Rikspolisstyrelsen och hittar polisen.se. Söker ”polislagen” via Google och hittar Polislagen med kommentarer. §3 var visst husrannsakan, bör finnas här men... Känner sig alltid tveksam när man får frågor om juridiska spörsmål. (I det här fallet kan man kanske inte hänvisa till polisen.) Om man bortkopplar det här speciella fallet och ställer en fråga till polisen. Det var ingen lätt fråga och har inget bra svar.

Allmänt:

(Hur tänker du när det gäller att välja mellan olika källor?) Många gånger kan man av erfarenhet utesluta det man har sökt på förut och funnit vägar stängda, men den här exempelvis har jag inte provat och då kan jag prova den. Kollar de självklara sakerna först

som en läkare som kollar sänkan och blodtryck och hittar man inget där får man gå vidare och försöka hitta något annat. (Har du någon strategi att vid den här typen av fråga går jag dit?) Det skulle vara vid förstaraden. I och för sig kan du hitta det där och där, men så tänkte jag vidare och började med en söksträng på *Google* med den här typen av fråga. Jag har hittat så pass många på det sättet att jag inte behöver lägga ner mer tid på det. (Finns det någon annan typ av fråga där nätet är naturligt?) Visor och dikter med fraser. Uppslagsverk är inte att förakta. Kan belägga saker som var aktuella för länge sedan som kändisar kanske. Har tyskt och franskt lexikon också för företeelser som är typiskt tyskt e t c.

## Bibliotekarie 7 (B7)

**F1:** *Jag eller, egentligen min mormor, undrar över en dikt. Hon tror den börjar som följer: "En töig förvårnatt jag ligger vaken..." Dikt och författare?*

Eftersom vi inlagt en del av innehållet i diktsamlingar kan vi börja i vår egen katalog. Det är en jättesvår fråga egentligen. Det gäller att vara lite hemmastadd inom det här området. Det är en äldre dam så förmodligen en lite äldre dikt kan man tänka mig. Kan också ha läst det i skolan, eventuellt. Vi kollar i katalogen och ser om vi har tur. Vi lägger in väldigt många innehållsförteckningar och diktsamlingar, Sedan gäller det om det är första raden (Har ni förstarader i katalogen?) Nej. Då går jag och tittar i Lyrics. Tyvärr läggs det inte in fler dikter i Lyrics. Lite synd. "Förvårnatt" är det mest specifika ordet. (Hittar *Förvårnatt* av Diktonius och letar efter dikten i boken på hyllan.) Tveksamt om det är denna. Kan prova med "töig\*". Provar en fras "ligger vaken". Skulle vilja fråga den här personen om var mormodern har hört den, om hon berättat lite mer och helt enkelt få sammanhanget. Kan var en uppläsning eller något hon läst i en annons. Har provat de mest specifika orden med trunkering och frassökning med det som är inte är specifikt. Här känner jag behov av att ha någon att kommunicera med. (Om du hamnar i denna sits vad kan du tänka dig som nästa steg?) Nästa steg blir att gå ut på nätet och se om jag har tur. Eftersom jag inte hittat den i vår katalog eller Lyrics. Skulle också fråga om mormodern hört den på radio för då kan man kanske få fram ett program. Eftersom jag inte har den möjligheten nu så gör vi en "dirty search" med en frassökning i Google. Fråga biblioteket kan jag se som en källa för mitt arbete. Här har vi Matematiska institutionens hemsida. (Gör en internsökning på hemsidan.) Det förklarar varför den inte fanns med i Lyrics. Alfr?d V?sterl?nd är en pseudonym i Grönköpings värld. Letar i Google på "grönköping" och hittar chefsredaktörerna. (Har du en speciell väg att hitta när det gäller pseudonymer?) Det vi har är några gamla, frågan är om den är gammal eller inte. Det kan vi kolla i katalogen. (Går ner till hyllan och letar i pseudonymboken, och hittar Nils Hasselskog. Jag trodde det var en pseudonym som flyttade med men det är kanske så att det är en person.(Letar i Grönköpings veckoblad på kultureliten och det står inte vem han var eller vem som står bakom Alfr?d V?sterl?nd. Vi går och letar i ett vanligt lexikon efter Nils Hasselskog. Skall se om vi har Grönköpingsdikter av Hasselskog. Det har vi inte inlagt. (Om det inte varit så att någon lagt ut dikten på nätet hur skulle man då hittat den?) Man skulle kunna försökt med Medborgarplatsen om den finns kvar. I nästa steg skulle jag vänt mig till Fråga biblioteket eller vår regiontjänst. Jag skulle fråga om någon på biblioteket känner till den eller har någon idé. Det här hade jag varit tvungen att gå vidare med. Det finns så dåligt när det gäller det här. Just dikter är jättesvåra. Ibland har man tur att man känner igen vissa som vi har lagt in. Man skulle kanske använda BURK då de har börjat lägga in innehållsregister. Nej, finns inte i BURK. Skulle kunna tipsa redaktörerna på Grönköpings veckoblad att lägga ut ett diktregister. Det finns också dödsannonsernas dikter på Fonus. Vi får många frågor där folk har läst dikter i dödannonser.

**F2:** Jag önskar en kopia på en bild på en kornhässja från Ångermanland för att visa min väninna.

Frågan är om den är specifik för Ångermanland. (I trakten runt Västerbotten.) Kornhässjor är hur gammalt ungefär? (Damen var i 80-års åldern och hässjan visste hon hur den såg ut.) Det finns böcker på avdelningen om gamla redskap. Vi kan också gå till ett vanligt lexikon, vi går till NE online först. (Varför valde du NE?) För att slippa springa. Den är så pass omfattande. Hässja fanns men inte kornhässja. Tittar i gamla Ugglan. Ugglan hade den. (Går vidare till avdelningen med arbetsredskap.) Jag är historiskt intresserad. Letar i hyllan och hittar *Det gamla bondesamhället*. Vi kan titta i magasinet också eftersom det är en sådan gammal sak, kan titta i Fataburen. Kollar i katalogen efter Fataburen och Kulturen. Finns inte i Kulturen då går vi till magasinet och tittar i Fataburen från 1932. Här var bara storhässjan, skulle förmodligen kunnat hitta något i de lokala historiska samlingarna från Ångermanland. Går in på LIBRIS webbsök och specialdatabaser och söker på "hässjor". Provar "kornhässja" i Bothnica. Man skulle kunnat gå på Jordbrukets historia, Qb också. När man håller på och söker hittar man ibland andra vägar att gå. Det gäller att inte stelna till i det man håller på och söker efter och kanske byta väg och börja om från början igen. Ta ett djupt andetag, nej nu är jag ute på fel väg det är inte alltid man kommer på det just då utan det kan komma efteråt, tyvärr. I Bothnica hittade vi en referens som eventuellt skulle kunna leda rätt. Helt säkert är det inte men där finns att läsa om.

**F3:** Vad hette katten och journalisten som kom på att man använde kadavermjöl i kattmaten? Jag tror att året var 1985-86.

Det här är en nyhetsfråga. Jag går direkt till Artikelsök och söker på "kadavermjöl\*", fem träffar blev det och bland annat DN från 1985 som ingår i en serie artiklar. Thomas Michelsen är förmodligen den som upptäckte detta. Har inte själva texten här utan får gå till microfichen och titta. Vi kan vänta lite grann med detta. Vi har Artikelsök artiklar på mikrofiche tillgängliga. Skulle kunna söka på denna Thomas Michelsen för att testa om han finns på Google. Går in på journalisten.nu och kollar. Söker på "kadavermjöl och kattmat". Inget resultat. Kan tyvärr inte trunkera i Google. Vi kan söka på artiklarna på microfichen. Här verkar det som att man kommit en bit på väg och att det inte är den första artikeln. Då är frågan om Thomas Michelsen verkligen är den som upptäckte det hela. Han var den enda som vi fick upp. Man kan ändå misstänka att han är involverad i det hela. Man kanske kan söka i katalogen på vad han har skrivit ytterligare, man kan ha skrivit en bok om skandalen. Vi har inte hittat något på microfichen (30 artiklar) som säger att det var Thomas Michelsen som kom på det och inget om katten. Går tillbaka till Artikelsök och söker på hans namn och 1980-1988 men ingen träff. Söker istället på "kadaver\*" och 1980-1988" och hittar några artiklar bland annat en om Bits av Lars Brusting i Röster i Radio & TV som tar upp konsumentekot. Katalogposten saknar dock kadaver som ämnesord. Artikelsök går helt efter ämnesordlistor som ofta inte är så finfördelade och "kadaver" är ett specifikt ämnesord. Bibliotekstjänst följer ämnesordsregistret, som är kopplat till SAB-systemet slaviskt. Problemet är då att man inte söker på fulltexten och då gäller det att veta att man skall söka på djurfoder. Vi försöker själva lägga på så specifika ämnesord som möjligt. Här får vi nu gå till Röster i Radio & TV från 1986, nr.2 s.14-15. Vi har inte kvar den utan får försöka beställa in artikeln. Söker på "konsumentekot" i Google (Hur kommer det sig att du går till Google?) Den var så klar och ren när den kom till skillnad från många andra. Jag har även använt Alta Vista tidigare. Sedan har jag använt Ask Jeeves. Man kan ju testa de andra också men man får väldigt mycket samma träffar så det är inte alltid det lönar sig att gå vidare. Google är inte helt den bästa heller. Den blir ofta svåröverskådlig. Här har vi namnet på hushållskonsulent Anders Larsson som avslöjar det. Han har faktiskt en bra beskrivning. Frågan är om det är en

skröna. Anders Larsson är inte journalist... Här har vi katten och Eric Fichtelius som arbetade på Konsumentekot på radion, han är också involverad.

Vi fick fram Bits i Artikelsök. Det är Eric Fichtelius egen katt och han i sin tur arbetar på radion på Konsumentekot där kollegan Per Gulbrandsen undersökte detta och fick kontakt med Anders Larsson. Det verkar som han satt på material som han inte publicerat. Vi fick tre bra träffar på "konsumentekot" och fick fram Fichtelius.

**F4:** *Hur stor del av elproduktionen/elförbrukningen i Danmark kommer från vindkraftverk?*  
*Statistisk årsbok* har en del övrig statistik och det här med elproduktion är en så pass stor sak. Vi går till hyllan. (Varför går du till Statistisk årsbok först?) Jag vet att den innehåller även internationell statistik. Nu har vi tillgång till SCB på nätet också men den är lite krånglig att hitta i så jag fördrar att göra en koll i boken först. När man slår i registret är produktionen uppdelad men inte förbrukningen. Vatten-, kärn-, geotermisk- och termisk energi. Det gäller förbrukningen i Danmark och inte exporten? (Ja.) Slår upp ordet termisk i en ordbok. Vindkraften gäller bara i Sverige annars skulle det stått internationell efteråt. Vi har Statesmans Year Book och World Yearbook...kollar Danmark. Statesmans Yearbook tar upp lite olika saker... 16% av all elförbrukning 2002 kommer från vindkraften. Vi kan titta i den andra boken, det kan vara bra att jämföra olika källor. Hittar ingenting. Vill man ha nyare och kanske mera precist kan man gå via SCB:s hemsida och hitta länkar till internationell statistik. Den är lite svårhanterlig, knölig minst sagt. Statistik är svårt. Även de officiella hemsidorna i Danmark kan vara en bra källa. Det beror mycket på vad frågaren har för krav och i vilket sammanhang hon skall använda det. Sifferuppgiften kanske räcker för en skolelev men inte för någon som skall skriva en C-uppsats. Därför saknar jag den första delen i den här processen. Om vi inte hade haft tur så hade jag, när det är så pass nytt, inte kunnat gå på uppslagsverk eller geografiska specialverk eftersom de är för gamla. Då hade jag valt att gå till SCB:s hemsida och söka i deras databas eller länksamling. EU har också en del. Sedan skulle jag gå till officiella hemsidor via Mölndals- eller Malmös länkkatalog. För mig är det naturligt att först kontrollera vad vi själva har.

**F5:** *Vilken omkrets i kilometer har den tredje största världsdelen Afrika?*

Usch, vad svårt! Vi går till uppslagsverken och kollar NE...nej, inte inne i texten heller. Kollar Bra Böckers lexikon...nej. Slår på "afrika och omkrets" i katalogen och får en träff som är ointressant. Slår bara på "afrika" men inget. Det känns som en grundsiffra som borde vara med. Grundsiffror om ett land – då är det automatiskt lexikon. Här finns längd och bredd men inte omkrets. Skall se om möjligtvis Encyclopdia Britannica kan ha uppgiften. Vad heter omkrets på engelska? Antingen "circumference" eller "perimeter". Prövar "circumference". Tittar igenom texten och hittar "coastline", 30500 km lång. Det måste vara den. Uppgiften fanns i Encyclopdia Britannica men inte i NE.

**Ä1:** *En resenär önskar en mindre mängd material på svenska om polsk matkultur för att kunna hålla ett kort föredrag till sina medresenärer inför resan.*

Skulle rekommendera att gå direkt på resehandböcker. Undersöker om det finns speciell bok om polsk matlagning i katalogen. Går på fritextsökning på "polen och matlagning" som vi har som ämnesord. Får upp två titlar, *Invandrad mat* och en gammal. Vi har en del böcker som handlar om många länder. Går till hyllan och hittar ett avsnitt i *Invandrad mat* men i en annan bok hittas bara ett par recept. Från andra länder finns det många böcker. Det går ju inte bara att ge recept, det skall finnas en del runt också. (Går till magasinet.) (Nu går du till böcker först.) Ja, speciellt som personen skall ha material direkt och snabbt. Sedan kan man förmodligen hitta på nätet också, det finns rätt mycket material trots allt. Det är lättare att få fram det snabbt i hyllan, en tidsaspekt. Hittar bara recept rakt upp och ner. Kan kanske

komplettera med resehandböcker. Det finns dåligt med böcker om Polen och skall det vara på svenska finns det ännu färre. En bok om Warsawa, där står det lite grann om maträtter, drycker och restaurangkultur. Hade hon kunnat läsa ett annat språk hade det varit lättare. Det här är ett jätteproblem, många böcker kommer bara på engelska. *Den gode turisten* var intressant. (Den tror jag hon hade blivit nöjd med. Man lär sig att det man har i bokform räcker alldeles lagom och är det en medelålders dam så hade flera sidor från nätet inte varit det optimala.

**Ä2:** *Vårdare önskar information på svenska om Angelmans sjukdom. Hon vill veta mer om sjukdomen så att hon kan förstå och handskas bättre med det barn hon vårdar.*

Angelmans sjukdom har jag aldrig hört talas om. Har svårt att tänka mig att vi har någon bok om den. Kollar katalogen. Kan vara så att det räcker med Bra Böckers läkarlexikon. Kan börja med det. Inget napp. Går till pion.se för när det gäller udda saker är det nästan enda vägen. (Varför går du till Pion nu?) Därför att jag vet att dom har väldigt mycket material speciellt om ovanliga sjukdomar och dessutom hänvisningar. Den är lättillgänglig, det finns inte bara referenser utan man kan komma in på fulltext också. Den är jättebra. Här får vi två webbsidor, två artiklar, en organisation och en dvd. Vi börjar med att kolla fulltexten. Detta är värderade källor och aktuellt material. Det får inte vara mer än högst fem år. Storleken skall vara konstant. Här har vi också Socialstyrelsens sida. Det borde räcka.

**Ä3:** *En ung man har på sin fritid blivit intresserad av fängelset Alcatraz och önskar läsa mycket mer om dess historia. Det går bra även på engelska.*

Kollar i katalogen och hittar några böcker. Det kan finnas i uppslagsverk också men det räcker förmodligen inte. Boken var borta från hyllan. Skulle beställt boken till honom och först när han tittat på den skulle jag letat vidare. Eftersom han kan läsa engelska skall det inte vara några svårigheter att hitta mer.

**Ä4:** *En ung amatörnickare önskar byggnadstekniska tips för att kunna renovera en 1700-tals stuga till ursprungligt skick. Hon vill bland annat veta hur golvlister och trappor från 1700-talet kan se ut. Stugan är tidigare ombyggd i 1970-tals stil.*

Vad är det för typ av stuga? (Mera som ett torp) Det finns *Renovering av gamla hus och torp*. Går in på avdelning Ppb och kollar i hyllan. Tittar även på svensk arkitektur på hyllan. Det kan finnas broschyrer från Riksantikvarieämbetet. De har ett antal när det gäller gamla saker. *Erikssons Svenska byggnadskultur* är en klassiker. Han har gjort en hel del inventeringar, så här kan man hitta en del stugor. Rekommenderar ett besök på Nääs eller ett telefonsamtal. Nu lånar de inte ut allt material under vissa delar av året. Därför kan det vara bra med direktkontakt så att de kanske kan plocka fram annat material som de har liggande. Tittade på Ppb direkt där jag vet att det finns ett antal böcker och sedan känner jag till Nääs och Riksantikvarieämbetet.

**Ä5:** *Jag vill ha reda på vilka lagliga rättigheter polisen har att göra en husrannsakan hemma hos mig? (frågat av en mamma vars son har varit i delo med polisen)*

Då har vi lagboken. Vi kan gå lite olika vägar. Antingen till Svensk författningssamling via nätet eller gå till hyllan på den tryckta versionen. Vi provar med rixlex.se, finns ej kvar, går till riksdagen.se via Google och söker "husrannsaka\*". Det finns tydligen inte i rubriken. Går in i författningen i fulltext. Bättre tur. Verkar vara polisförordningen som gäller. Polislagen skulle vara intressant. De hänvisar till rättegångsbalken. Har sonen bott hemma? (Ja.) Måste nog veta lite mer om omständigheterna. Det är något som behöver tolkas av en advokat. (Problemet är att man inte kan sitta och förhöra låntagaren om omständigheterna.) Man kan bara hänvisa till detta och att man behöver någon som kan tolka. Jag skulle rekommendera en

jurist. Sedan finns det stöd, det finns ombud men är inte riktigt säker. I Göteborg har de på biblioteket juristservice ibland. Man kan också vända sig till polisen och visa på denna paragrafen. I lagfrågor är det nästan alltid så att man måste söka experthjälp. (Får du många lagfrågor?) Ja, kanske inte just brottsbalken men det förekommer titt som tätt och de är alltid svåra därför att låntagaren kan förvänta sig för mycket. (Det är till rixlex.se du går?) Det här med rixlex blir mer och mer användbart.

#### Bibliotekarie 8 (B8)

**F1:** *Jag eller, egentligen min mormor, undrar över en dikt. Hon tror den börjar som följer: "En töig förvårsnatt jag ligger vaken..." Dikt och författare?*

(Vart skulle du vända dig i första hand?) Det beror på. Man kunde kasta sig över en telefon och ringa Medborgarplatsen, om de inte har kastat sitt förstaradsregister, eller Malmö och Lyrics. Jag gör en normal sökning på Google. (Varför just Google?) Jag tycker den är behändig och söker ganska mycket. Hittar dikten på nätet. (Alfred Vesterlund är en pseudonym och hon vill ha det riktiga namnet.) Går in på LIBRIS och söker på Alfred Vesterlund i författarrutan och finner Nils Hasselskog. Skulle kollat upp dikten i en bok av Nils Hasselskog. Matematiska Institutionen är inte en säker källa när det gäller en dikt. De kan skoja till det. Jag skulle belägga det. (Händer det att du ringer Medborgarplatsen?) Det har nog inte hänt de senaste fem åren. (Om du fastnar vilka andra utvägar finns det?) Det Malmöitiska förstaradsregistret eller regionens bibliotek.

**F2:** *Jag önskar en kopia på en bild på en kornhässa från Ångermanland för att visa min väninna.*

Går in på "Ångermanland och Nccf" i katalogen och finner ett 60-tal böcker. Och det är inte förhistoriskt? (Nej, på 1930-talet.) Finns det inga alternativ kan man alltid Googla. Söker på Google Images och hittar en bild på kornhässjan. Det här med att söka på bilder kan vara svårt. (Är Google något du ofta går till?) Har jag ingen annan idé så gör jag det. Kanske inte om jag misstänker att jag får en massa trams. (Har du något alternativ då?) För vissa typer av frågor skulle jag hellre gå till Scirus. Det står för Science...?? Då får man, de tillfällen då något varit existerande i någon sorts vetenskaplig miljö, mer vetenskapliga alster. Lite av poängen är att man kan välja om man vill ha webbkällor eller tidskrifter. Det är en service.

**F3:** *Vad hette katten och journalisten som kom på att man använde kadavermjöl i kattmaten? Jag tror att året var 1985-86.*

Man kan alltid Googla även om det blir lite tjatigt. Journalisten kan man tänka sig är någon som skriver i en dagstidning och ge sig in i Mediaarkivet eller Presstext. Jag testar Artikelsök först och söker på "kattmat" vilket ger 13 träffar. Skriver att det stoppades 1985 men det är inget som säger att det är han som upptäckte det. Söker på "kadavermjöl" vilket ger fyra träffar. Samma författare skriver igen 1997. Går in på en artikel från 1997 som ingår i en serie och som finns i fulltext. Finner chefen för Dagens Eko och en katt. Jag testar Google på "kadavermjöl" vilket ger 359 träffar. Går in på LRF:s hemsida och Miljömagasinet ...inget bra. Söker på "eric fichtelius och katt" men inget kattnamn. Söker "fichtelius och katt". Det här är ett exempel på att Google inte alltid är så roligt. Går tillbaka till Artikelsök och söker på Fichtelius. Kanske det kan finnas något reportage eller intervju. Det verkar inte som det har satt något spår i artikelvärlden just då, 1985-1986. Det kanske bara var i radion eller så var urvalet i Artikelsök sådant. Man kan kanske gå till biografiska samlingar eller ett vanligt uppslagsverk och se om det står något på Fichtelius. En årsbok kunde tänkas. Det gäller att hitta rätt variant på sökningar. Journalistens namn finns kanske inte med i artikeln utan omnämns som chef för Dagens Eko. Är det något man har hittat i tryckta källor. Det kan ju

finnas en senare artikel i Presstext eller Mediaarkivet. Skriver in "konsumentekot" i Google men inga bra träffar. Jag skulle kunna ringa eller skicka frågan till hans mejladress om han har någon. Jag är lite undrande över kattens namn. (Han heter Bits, du kan slå in det i Google.) Söker i Google och får 26 träffar bland annat ur.se. Den sidan borde kommit upp tidigare, kan ha berott på en felstavning av namnet Fichtelius i början av sökningen.

**F4:** *Hur stor del av elproduktionen/elförbrukningen i Danmark kommer från vindkraftverk?* (Hur tänker du nu?) Det är en statistisk fråga. SCB:s lilla djungel känns inte kul. (Du har ingen bra erfarenhet av den?) Det blir alltid lite vimsigt när jag ger mig in där. Det är inte deras fel, snarare mitt fel. Den egna länksamlingen kollas. Hittar sunet.se och går vidare till stem.se. Jag kollar Statens energimyndighets hemsida. Det är en sida som jag inte heller har så goda erfarenheter av. Söker på Google på "energi och danmark" och "vindkraft och danmark" Hittar en länk från dkvind till offentliga institutioner. Går in på Energistyrelsens sida och letar på nordisk statistik. Finns ingen uppdelning i %, de har det som indexpunkter. (Hur har ni det med statistikböcker?) Vi har statistiska meddelanden, de som kommer innan det blir Statistisk årsbok. Det här är en fullkomligt normal fråga. (Har du några andra idéer?) Nu vet jag inte hur det ser ut i Statistisk Årsbok, den har ju trots allt vissa internationella sidor, så det är möjligt att en sådan här sida finns. För denna sortens frågor känns mer självklart att ge sig ut på nätet än att gå till tryckta källor eftersom det är offentliga myndigheter som producerar sådan statistik. Dock med en bättre väg att hitta dit.

**F5:** *Vilken omkrets i kilometer har den tredje största världsdelen Afrika?*

Den är lustigt formulerad då den ger uppgifter som man inte tycker man skulle få som att Afrika är tredje största världsdelen. Jag misstänker att jag skulle gå efter lite böcker. Det är den här sortens frågor som man skulle kunna tänka sig Guinness Rekordbok, Faktakalendern eller den typen. Om man skulle ge sig ut och nätvalsa skulle man lika gärna kunna hamna på någon hemsida där någon elev har suttit och skrivit in sådana uppgifter. Det känns inte som en helt behändig fråga att börja den vägen. Jag skulle börja i böcker. Men för skojs skull gör jag en sökning på Google på "omkrets och världsdelar" vilket ger fem träffar. Söker igen på "afrika och omkrets" vilket ger ingen träff. Söker på engelska "africa circumference" och det omvända, inget. Provar Scirus.com med engelska "circumference och africa". Många irrelevanta träffar. Skulle dock börja med böcker. Hittar man inte i de tänkta böckerna, det finns ju rent geografiska, då skulle jag kanske in och vimsa på det här viset. Skulle jag komma på några bra sätt söka på så... Ja, Afrika världsdel omkrets si och så. Kan stå i gamla Ugglan eller Konversationslexikon, som är ännu äldre än Ugglan. (Jag förstår inte, du var inne och sökte på samma sätt som en annan bibliotekarie med engelska termer, där han fick fram en satellitmätning av kustlinjen. Det var konstigt att du inte fick fram det nu när du var inne på rätt spår.) Det var nog att träffarna blev alldeles för många, jag fick 70000 träffar. Detta är ju inte den typen av statistiska uppgifter som man normalt tänker på. Sveriges omkrets, skulle man få fram det...

**Ä1:** *En resenär önskar en mindre mängd material på svenska om polsk matkultur för att kunna hålla ett kort föredrag till sina medresenärer inför resan.*

Jag går till katalogen för jag vet att det finns en del böcker. Söker på "N och polen". En enkel resehandbok har en del. De är på engelska så det går inte. Söker vidare på Qcabd men inga böcker om polsk mat finns. Går in på polen.nu. Det var Polens år. Här finns det ingen mat. Jag skulle rekommendera en låntagare som skall resa till Polen att gå in på polska ambassadens hemsida. Vi kollade aldrig Polska Institutets länkar. Det blir nog i alla fall resehandböcker och böcker om matlagning. Om man googlar så får man inte fram något alls...?. Skulle kunna

prova Allt om mat: s informationsservice. Det är rätt vanligt med elever som skall skriva om länder och så skall de ha med mat.

**Ä2:** *Vårdare önskar information på svenska om Angelmans sjukdom. Hon vill veta mer om sjukdomen så att hon kan förstå och handskas bättre med det barn hon vårdar.*

Skriver in "angelmans" i katalogen men som man misstänker ingen träff. Kunde titta i Bra Böckers läkarlexikon. Frågan är hur mycket information hon önskar. Jag skulle inte, för omväxlings skull googla till det utan använda länksamlingen. Det passar väl inte med vetenskapliga artiklar? (Nej, det är mer som anhöriginformation.) Kommer in på pion.se och länkar vidare till Socialstyrelsens hemsida. Kan också prova Artikelsök som har Läkartidningen.

**Ä3:** *En ung man har på sin fritid blivit intresserad av fängelset Alcatraz och önskar läsa mycket mer om dess historia. Det går bra även på engelska.*

Det är en gammal välkänd fråga. Klippboken innehåller en del. Just för saker som inte uppdateras så ofta. Dessa artiklar finns inlagda i datorn. Om man skall sköta det måste man gå in och fylla på nytt och ta bort gammalt. Hittade en bok i katalogen, Life on Alcatraz. Söker på ämnesord också. Vill lära sig mycket mer... där finns ju inte så våldsamt mycket. Kollar efter fler böcker på LIBRIS. Skulle ordna ett fjärrlån och tipsa honom om att kolla litteraturförteckningen på de böcker han lånar för att få ytterligare tips. Skulle inte gå på Google då jag skulle få för mycket allt möjligt. Skulle kunna tänka mig Scirus för mer vetenskapliga artiklar.

**Ä4:** *En ung amatörnickare önskar byggnadstekniska tips för att kunna renovera en 1700-tals stuga till ursprungligt skick. Hon vill bland annat veta hur golvlister och trappor från 1700-talet kan se ut. Stugan är tidigare ombyggd i 1970-tals stil.*

Söker i katalogen på Ppb. Tja, vid närmare eftertanke skulle jag inte gjort ens så här. Jag skulle nog gått till hyllan direkt. Jag tror man skulle finna något ganska direkt. Om jag inte hittat något på hyllan skulle jag gå till Nääs. Deras material har lagts in i katalogen. Hittade en bok här, *Vård av trähus*. Kollar i egna katalogen att boken finns men den är inte försedd med ämnesord. Det är inte säkert att det finns något 1700-talsmässigt. Söker direkt på bvn.nu för att komma till Nääs direkt. Skulle kunna hänvisa till Nääs även om jag hade plockat fram en bok.

**Ä5:** *Jag vill ha reda på vilka lagliga rättigheter polisen har att göra en husrannsakan hemma hos mig? (frågat av en mamma vars son har varit i delo med polisen)*

Hon vill inte vända sig till en advokat? Vi har inte en liten bok om husrannsakan. Går in på den egna länksamlingen, det verkar kanske lite lustigt, med tanke på att det finns så stora rejäla länksamlingar på andra bibliotek. Men i det här fallet tror jag det räcker. Vilken skall vi gå till tycker du? Går till lagrummet.se...är lite tillkrånglig, har gjort mina sökningar och misstag. Lämnar Lagrummet och går in på regeringen.se och söker på husrannsakan. Kommer in på för många och speciella saker. Det går att ta fram lagtexten, att det här är beskrivningen av vad som gäller vid husrannsakan men man kan inte gå in och tolka någonting. Man måste hänvisa till expertis som kan göra det. Vill lära sig mycket mer... där finns ju inte så våldsamt mycket. Kollar efter fler böcker på LIBRIS. Skulle ordna ett fjärrlån och tipsa honom om att kolla litteraturförteckningen på de böcker han lånar för att få ytterligare tips. Skulle inte gå på Google då jag skulle få för mycket allt möjligt. Skulle kunna tänka mig Scirus för mer vetenskapliga artiklar.

Vi kan prova rikspolisstyrelsen och komma vidare till polisen.se/ Lagrummet med länk till regering.se och vidare länkning till polislagen. Här finns de lagtexter vi behöver.

## Bilaga 3

E-brev med sju intervjufrågor till bibliotekarierna

Hej!

Först och främst vill jag tacka dig för att du ställde upp och gjorde denna magisteruppsats möjlig. Det har varit mycket intressant och lärorikt att få komma på besök och få ställa alla dessa frågor. Vid genomläsning av intervjuerna har jag gjort vissa iakttagelser som jag är intresserad av att pröva om de håller vid närmare granskning. Många frågor jag nu inser att jag borde ställt vid intervjutillfället dök aldrig upp i huvudet just då utan senare. Jag undrar därför om jag kan få besvara dig igen med ytterligare några frågor av mer generell karaktär? Det kan vara bra att veta att jag i min uppsats definitionsmässigt skiljer på "källor" som innehåller fulltextmaterial och "verktyg" som fungerar som vägvisare till källorna.

Fulltextmaterial kan vara material i tryckt- eller digital form som exempelvis böcker, artiklar, webbplatser (privata, kommersiella, organisationers, offentliga), betaldata-baser som Presstext och fria databaser som SCB (även betraktad som "djupa" webben). Personer i och utanför biblioteket samt andra institutioner kan också betraktas som varande källor.

Till "verktygen" i referensarbetet räknar jag bibliografier som LIBRIS, kataloger som bibliotek.se, index som ArtikelSök (numera en hybrid), sökmotorer som Google, ämneskataloger som Yahoo!) och olika länksamlingar eller ämnesportaler som Mölndals länksamling. Att gissa webbadressen direkt är ytterligare en väg till informationen.

Här kommer några tankar och frågor som bland annat kom för mig vid genomläsning av intervjuerna. Orkar och hinner du besvara nedanstående frågor är jag mycket tacksam.

- 1) Under intervjuerna har bibliotekarierna angett ett flertal faktorer eller omständigheter som, förutom frågan, skulle kunna påverka valet av "verktyg" eller "källor" vid en informationssökning och speciellt vid en ämnesfråga. Dessa faktorer har framkommit i samband med intervjuerna: låntagarens ålder, låntagarens språkkunskaper, bokbeståndet, bokens status, tidsaspekten (både för låntagaren och bibliotekarien), bibliotekariens förtrogenhet med källorna, bibliotekariens kunskaper i ämnet för frågan, bibliotekariens kunskaper om bokbeståndet, tilltron till bibliotekets katalogposter, tillgången på betaldata-baser och kostnaden för betaldata-baserna (om man betalar per gång). Tycker du att detta stämmer eller inte? Finns det ytterligare faktorer eller omständigheter som du tror kan påverka ditt val av "källor" och "verktyg" i referensarbetet?
- 2) Strategin att gå från de enklare böckerna till de mer komplicerade användes i några fall som exempelvis i sökning efter statistik. Har du själv några strategier som du tillämpar medvetet? När i så fall använder du dessa och varför?
- 3) I flera fall användes en sökmotor som en sista utväg när det mesta hade provats eller i vissa frågor som en första chansning ("i fall man har tur"). I något fall däremot var bibliotekarien mycket tydlig med att hon inte ville gå till en sökmotor med en fråga. Finns det ämnes- eller faktafrågor där att du brukar göra ett mer aktivt val att inte använda en sökmotor för att få direktinformation? Kan du motivera varför?
- 4) Har du på motsvarande sätt, haft ämnes- eller faktafrågor där du brukar göra ett mer aktivt val att inte gå till en ämnesportal eller ämneskatalog? Kan du motivera varför?

- 5) För tre av ämnesfrågorna var böcker förstavalet som "källa" men för "Angelmans syndrom" och "lagen om husrannsakan" gick flertalet ganska snart till fria databaser eftersom de visste att det fanns bra material där. Finns det andra typer av frågor eller ämnesområden där webbplatser respektive fria databaser kan kännas som ett naturligt val på ett tidigt stadium av informationssökningen?
- 6) Kan du se att det finns någon principiell skillnad mellan hur du väljer "källor" och "verktyg" vid en ämnesfråga respektive en faktafråga?
- 7) Kan du se att det finns en principiell skillnad mellan hur du väljer "källor" och "verktyg" vid frågor inom olika ämnesområden?

Tack för hjälpen!

Jag bifogar utskriften från intervjun. Är det något som verkar galet så hör gärna av dig.

Barbro Lindberg, tel. 0320-31740

barbro.i.lindberg@swipnet.se