

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
VID BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN  
2006:16  
ISSN 1404-0891

# Nya förutsättningar – en jämförelse mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete

MARIA HAGELSJÖ  
MARIA SANDERI



HÖGSKOLAN I BORÅS

© **Maria Hagelsjö & Maria Sanderi**  
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats  
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: Nya förutsättningar - en jämförelse mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete.

Engelsk titel: New opportunities - a comparison between traditional and electronic reference work.

Författare: Maria Hagelsjö och Maria Sanderi

Kollegium: Kollegium 2

Färdigställt: 2006

Handledare: Jan Buse

Abstract: The purpose of this master thesis is to investigate the differences between the traditional way of conducting a reference interview and the electronic way. The main questions of this thesis are: How do the electronic reference interview appear in comparison to the traditional one? How does the librarians experience the differences? Is quality affected in the electronic reference interview? Examples from *Fråga biblioteket* (Ask the Library) have been used in this study. The method used in the investigation is based on qualitative interviews in combination with studies of relevant and recent literature. The librarians interviewed all have experience from both traditional and electronic reference work.

The result of the interviews, combined with the literature studies, revealed that the greatest differences are found in the interaction between the librarian and the user. Another difference that was found is that the electronic reference-service is independent of time and space, at least in theory. The users' possibility of being anonymous in the electronic media was another difference that was revealed. It was, furthermore, concluded that there is also a difference in the type of questions asked in the different types of media. It cannot be determined whether the quality of the interview was improved or deteriorated in electronic reference service. The different types of reference service serve different purposes. It can be stated, though, that those librarians who work with both traditional and electronic reference work increase their competence. The conclusion of this study is that the similarities were greater than the differences and that traditional and electronic reference work complement each other.

Nyckelord: referenstjänst, referensservice, elektroniska referenstjänster, referensarbete, referensintervju, referensbibliotekarie, chatt, e-post

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	5
1.1 Bakgrund.....	5
1.2 Problemformulering och syfte.....	6
1.3 Frågeställning.....	6
1.4 Avgränsningar och urval.....	6
1.5 Begreppsdefinitioner.....	7
1.6 Metod.....	8
1.6.1 Metodval.....	9
1.6.2 Bearbetning, tolkning och analys.....	10
1.7 Disposition.....	11
<b>2. Tidigare forskning och litteraturgenomgång</b> .....	12
2.1 Referensarbetet.....	12
2.2 Inledningsfasen.....	14
2.3 Referensintervjun.....	15
2.4 Det elektroniska referensarbetet.....	20
2.5 Den elektroniska referensintervjun.....	22
2.6 Referensintervju via e-post.....	25
2.7 Referensintervju via chatt.....	30
2.8 Nätikett – etik och Umgängesregler på nätet.....	33
2.8.1 Umgängesregler.....	34
2.8.2 Smileys och emoticons.....	34
2.8.3 Tydlighet.....	34
<b>3. Fråga biblioteket</b> .....	36
3.1 Bakgrund.....	36
3.2 E-referens Sverige.....	36
3.3 Kvalitetsrapport för Fråga biblioteket.....	40
3.4 IFLA:s riktlinjer.....	41
3.5 Fråga bibliotekets riktlinjer.....	42
<b>4. Redovisning av intervjuerna</b> .....	44
4.1 Genomförandet.....	44
4.2 Sammanställningen.....	44
4.2.1 Intervjupersonerna.....	44
4.2.2 Utbildning och fortbildning.....	45
4.2.3 Referensintervjuns innebörd.....	46
4.2.4 Skillnader mellan den elektroniska och den traditionella referensintervjun.....	47
4.2.5 Positivt och negativt med den traditionella referensintervjun.....	48
4.2.6 Positivt och negativt med den elektroniska referensintervjun.....	49
4.2.7 Kvalitetsskillnader mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete.....	52
4.2.8 Övriga synpunkter.....	53

<b>5. Analys</b> .....	54
5.1 Hur skiljer sig den elektroniska referensintervjun från den traditionella och hur upplever bibliotekarien eventuella skillnader?.....	54
5.1.1 Interaktionen: mötet med användaren.....	55
5.1.2 Stressfaktor: köbildning.....	57
5.1.3 Stressfaktor: prestation.....	58
5.1.4 Anonymitet och integritet.....	58
5.1.5 Referensfrågan.....	59
5.1.6 Den elektroniska referensintervjun.....	60
5.1.7 Fördröjning.....	61
5.1.8 Användargrupper.....	62
5.1.9 Källor.....	62
5.2 Går det att urskilja någon skillnad i kvalitet mellan de traditionella och de elektroniska tjänsterna?.....	63
<b>6. Slutsatser och diskussion</b> .....	65
6.1 Avslutande tankar.....	69
<b>7. Sammanfattning</b> .....	71
<b>8. Källförteckning</b> .....	74

## **Bilagor**

Bilaga 1. Intervjuguide

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

I dagens samhälle sker förändringar snabbt, inte minst inom informationssektorn. Utvecklingen av Internet har givit bibliotekarien nya utmaningar och möjligheter. Biblioteken når nya användare och kan presentera sin verksamhet och förmedla information på ett nytt sätt. En central fråga är hur detta påverkar referensarbetet och hur vi kan utveckla denna viktiga del av informationshanteringen på biblioteket. Referensarbetet är en väsentlig funktion inom biblioteksarbetet som ger användare, via den professionella bibliotekarien, tillgång till bibliotekens informationsresurser.

Vårt intresse väcktes när vi skrev en uppsats på tre poäng som vi kallade *Referensarbete via Internet*. Vi ville gärna göra en mer omfattande studie av ämnet. Eftersom vi varit distansstudenter under snart tre år har vi nästan helt varit hänvisade till att arbeta vid datorn. Via Internet har vi fått instruktioner samt fört diskussioner med såväl kurskamrater som lärare. Vi har också löst uppgifter genom sökningar i olika databaser och i det närmaste utfört detektivarbete för att hitta svaren på de frågor som besökare vid biblioteket kan tänkas ställa. Det har varit spännande, roligt och lärorikt.

Referensarbete handlar i princip om att biblioteksbesökaren kommer till biblioteket med frågor och bibliotekarien ger relevant information eller hjälp till att själv finna relevant information – men vi tycker det är mycket mer än så. Det finns ett citat ur boken *Introduction to reference work in the digital age* (2003) författad av Joseph Janes, professor i Library and Information science vid University of Washington, som sammanfattar våra upplevelser av och tjusningen med vad referensarbete kan innebära för en bibliotekarie.

The thrill of the hunt, the smell of the prey, digging out the fact or article or name or adress or book that will answer the question and help somebody move on with their lives is, of course, what geeks and motivates most reference librarians. (Janes 2003, s. 73)

I referensarbetet ingår den så kallade referensintervjun. Olika metoder och redskap kan användas för att genomföra intervjun. I och med utvecklingen av Internet förekommer nu digitala eller elektroniska referensintervjuer via e-post och chatt. Utvecklingen har gått mycket snabbt och allt fler bibliotek erbjuder elektronisk referensservice. Vi anser att referensarbetet och i synnerhet referensintervjun är en mycket viktig del av biblioteksarbetet.

Myoung C. Wilson beskriver referensintervjun som bestående av tre delar. Intervjun ska för det första fungera som en service som upplyser användaren om vilka informationskällor som är relevanta och hur man får tillgång till dem. För det andra ska användaren ges möjlighet att träna och utveckla sin egen informationssökning. Den tredje och inte minst betydelsefulla delen är klarläggandet av användarens reella behov. Många användare har inte sitt egentliga informationsbehov helt klart för sig. Detta innebär att referensbibliotekarien inte alltid kan tillfredsställa informationsbehovet hos en användare genom att enbart svara på användarens uttalade fråga. Bibliotekarien får genom referensintervjun en möjlighet att skaffa sig mer ingående kunskap om användarens informationsbehov, även om de behov som användaren kanske inte kan formulera själv. Wilson menar att utvecklingen av användarens egen informationssökning samt klargörandet av användarens reella behov kommer att bli det väsentligaste i

referensbibliotekariens arbete. Den nya teknologin har förändrat användarnas beteende, vilket fordrar en förändring när det gäller relationen mellan bibliotekarien och användaren. Tyngdpunkten ska bland annat ligga på lyhördhet för användarens reella behov. Det är viktigt att identifiera och forma den nya relationen mellan användaren och referensbibliotekarien (Wilson 2000, s. 389f). Därför är mötet mellan bibliotekarien och användaren i referensintervjun grunden för allt referensarbete och därför värt att undersöka i förhållande till den nya teknologin.

## 1.2 Problemformulering och syfte

I den traditionella referensintervjun möter bibliotekarien i de flesta fall användaren ansikte mot ansikte på biblioteket. Men numera genomförs referensarbete även på elektronisk väg och detta innebär vissa förändringar. Det är skillnad mellan att möta användaren vid referensdisken och att möta användaren via datorskärmen. Frågan är om dessa skillnader påverkar sättet att genomföra referensintervjun? Referensbibliotekariens roll har förändrats och det är en ny och annorlunda situation som uppstår när en bibliotekarie börjar göra referensintervjuer via datorn. Vi tror att det finns för- och nackdelar med såväl traditionellt referensarbete som elektroniskt referensarbete vid en jämförelse dem emellan. Kvalitet är ett komplext begrepp när det gäller referensarbete. Det finns dock vissa faktorer som går att urskilja när det gäller bibliotekariens egenskaper och skicklighet, såsom social kompetens, förmåga att lyssna och kommunicera, stresstålighet, kunskap i informationssökning, utbildning och erfarenhet.

Syftet med uppsatsen är att undersöka skillnader mellan det traditionella referensarbetet och det elektroniska referensarbetet med fokus på referensintervjun. Vi undersöker referensbibliotekariens syn på de eventuella skillnader som kan framkomma. Vi anser att det också är intressant att undersöka om det sker en kvalitetsmässig förändring, positiv eller negativ, när referensintervjun sker elektroniskt.

## 1.3 Frågeställning

Våra frågeställningar är:

- Hur skiljer sig den elektroniska referensintervjun från den traditionella?
- Hur upplever bibliotekarien eventuella skillnader?
- Går det att urskilja någon skillnad i kvalitet mellan de traditionella och elektroniska tjänsterna?

## 1.4 Avgränsningar och urval

Den litteratur vi valt är vetenskapliga arbeten i ämnet. Detta gäller böcker och artiklar såväl som elektroniska källor. Vi har bland annat sökt i databaser som Artikelsök, LISA, LISTA, INSPEC och ACM Digital Library. Med hjälp av katalogen hos Bibliotek och läranderesurser (Högskolan i Borås) och Libris har vi funnit litteratur vi bedömt vara relevant för vår undersökning. Vi har också haft stor nytta av källförteckningar i magisteruppsatser och avhandlingar. Utifrån de litteratursökningar vi gjort, har vi kunnat bilda oss en uppfattning om vilka författare och forskare som är ledande inom området referensarbete. Litteratur som rör den elektroniska referensservicen har varit av senare datum, från år 1999 och framåt med undantag av Eileen Abels artikel från 1996. Vi har sökt den mest aktuella litteraturen vilken vi funnit i artiklar ur tidskrifter som exempelvis *Reference & User Services Quarterly*, *Internet Referen-*

*ce Services Quarterly* och *Reference Services Review*. Uppenbarligen förekommer det en livlig debatt i USA när det gäller elektroniskt referensarbete. På grund av detta kommer mycket av den litteratur vi läst från forskare inom det amerikanska biblioteks- och informationsvetenskapliga området. Litteratur som rör det traditionella referensarbetet har i många fall varit av äldre datum och vi har valt ut det vi bedömt vara relevant för vår undersökning.

Vi har vidare valt att exemplifiera utifrån den elektroniska referenstjänsten *Fråga biblioteket* som tillsammans med *Jourhavande bibliotekarie* utgör en plattform som kallas *E-referens i Sverige*. *Fråga biblioteket* är folkbibliotekens tjänst för allmänheten och *Jourhavande bibliotekarie* är till för studenter och anställda vid universitet och högskolor. Vårt beslut att fokusera på folkbibliotek och *Fråga biblioteket* grundar sig på vårt antagande att det finns skillnader mellan folkbibliotek och akademiska bibliotek när det gäller användarna av tjänsterna. Akademiska bibliotek riktar sig mot en specifik användargrupp, även om det inte utesluter att studenter och personal på universitet och högskolor vänder sig till *Fråga biblioteket*.

Information om *Fråga biblioteket* gällande bakgrund och beskrivning av verksamheten, har vi erhållit från olika kontakter. Våra kontakter har varit Nina Ström dåvarande projektledare på *Fråga biblioteket*, Linnéa Sjögren, projektledare på *Fråga biblioteket* och Ulf Bolander, kontaktperson på *Fråga biblioteket*. Övriga kontakter har varit Harriet Aagard, Stockholms stadsbibliotek, som skrivit riktlinjer för tjänsten och Ana Durán, Kulturnät Sverige, delaktig i uppbyggandet av tjänsten. Den information vi mottagit finns bevarad i e-post och bifogade dokument.

När det gäller valet av intervjupersoner har vi vänt oss till utbildade bibliotekarier med erfarenhet från både traditionellt referensarbete vid en disk och elektroniskt referensarbete via e-post och/eller chatt. Informanterna har minst ett par års erfarenhet av detta arbete för att de ska kunna ge tillräcklig information om sina upplevelser av bland annat skillnader och likheter. Nina Ström förmedlade kontakt med bibliotekarier vid de bibliotek som är anslutna till *Fråga biblioteket*. En intresseförfrågan skickades till folkbibliotek i södra och västra Sverige. Av praktiska skäl har vi fått göra denna geografiska avgränsning. Vi fick dessvärre endast ett fåtal svar och några av bibliotekarierna fick dessutom förhinder. De fem bibliotekarier vi kontaktade arbetar alla på större bibliotek med väl etablerad traditionell referenstjänst och minst fem års anslutning till *Fråga biblioteket*.

Vi tar inte upp kommunikationsteorier eller användarutbildning eftersom vi främst vill undersöka interaktionen mellan bibliotekarien och användaren – det vill säga referensintervjun, och då med bibliotekarien i fokus.

En revision av *Fråga bibliotekets* riktlinjer har blivit klara i mars 2006. De har bättre anpassats till IFLA:s riktlinjer och övriga delfrågetjänster i den nya plattformen, *E-referens i Sverige*. Vår uppsats utgår ifrån de riktlinjer som gällde när vi samlade material till och sammanställde uppsatsen.

## **1.5 Begreppsdefinitioner**

Det förekommer många olika begrepp med olika definitioner inom området. Vi redogör för varför vi valt att använda vissa begrepp och definierar dem samtidigt. Det blir då lättare att vara konsekvent och uppsatsen blir lättare att läsa.

Vi kommer i huvudsak att använda oss av begreppet *referensintervju*, eftersom det övervägande brukas i den litteratur vi läst. Termen referenssamtal förekommer i den svenska litteraturen. Det kan diskuteras om referensintervjun ska vara ett samtal eller en intervju. Vi menar att den är både och, eftersom bibliotekarien förhör sig om användarens behov och i samtalet kommer båda fram till vilket informationsbehovet är.

När det gäller begreppet ready-reference questions eller fact-finding enquiries översätter vi till det svenska begreppet *snabbreferensfrågor*, det vill säga, faktafrågor från användaren där bibliotekarien kan finna svaret direkt genom att slå upp det eller söka i databaser. Med andra ord den typ av frågor som genererar specifika svar på en faktafråga.

Vi väljer att använda termen *elektronisk* vilket innebär något som tillhör eller har beröring med elektronikanvändning av elektroniska komponenter inom exempelvis radio, television, datateknik och kommunikation (NE.se). Vi har valt *elektronisk* i stället för *digital* på grund av att termen digital är kopplad till siffror eller siffermässig representation av exempelvis data. Begreppet har fått spridning som benämning på sådant som hör ihop med datorer men har egentligen en större betydelse. Begreppet kommer ursprungligen från latinets digitus, som betyder finger, vilket syftar på arbete med fingrar, exempelvis beräkningar. Digit betyder på engelska, siffror (Thorell 2004, s. 83). *E-referens i Sverige* väljer att använda begreppet *elektronisk referensjänst* på sin hemsida (E-referens i Sverige 2005). Termen virtuell förekommer också och står för något som är skenbart eller antaget, det vill säga, något som ser ut att finnas men inte finns. Mycket av det som kan ses och läsas på Internet är virtuellt (Thorell 2004, s. 367).

*Chatt* är en skriftlig dialog i realtid som förs via Internet av två eller flera personer samtidigt. Ordet är en översättning från engelskans chat, som betyder småprat. Chatt är mest känt som ett medium för informella samtal men används även som seriös kommunikation där ett exempel kan vara *Fråga bibliotekets* chattforum (NE.se). Vi väljer här den svenska stavningen *chatt*.

*Instant messaging* betyder direktmeddelande i en kommunikationstjänst där man kan upprätta ett privat samtal via Internet. Meddelanden sänds direkt mellan datorer. Vid ett meddelande får man en signal så snart någon, som finns med på en deltagarlista, ansluter sig. Man ser därför alltid vilka som är anslutna. Exempel på vanliga system är ICQ, MSN messenger och AOL messenger (Thorell 2004, s. 163).

*E-post* eller elektronisk post är inte det samma som Internet utan enbart en funktion i nätet och baseras på e-postprogram som exempelvis olika versioner av Outlook och Microsoft (Thorell 2004, s. 107). E-post är ett system för sändning av meddelanden mellan datoranvändare, det vill säga, användaren skriver och tar emot sina meddelanden via en dataskärm (NE.se). Vi har valt det svenska begreppet *e-post* framför engelskans e-mail.

## 1.6 Metod

Vår undersökning inleds med en genomgång av litteratur där vi definierar referensarbete och mer specifikt undersöker den traditionella och elektroniska referensintervjun samt redogör för tidigare forskning i ämnet. Därefter beskrivs *Fråga bibliotekets* bakgrund, organisation och verksamhet samt riktlinjer. Denna litteraturgenomgång tillsammans med intervjuerna av bibliotekarier utgör det material vi sedan analyserar, diskuterar och drar slutsatser utifrån.

### 1.6.1 Metodval

Avsikten var att undersöka referensbibliotekariens subjektiva upplevelser och erfarenheter. Därför framstod en kvalitativ metod som ett adekvat val gällande datainsamlingen för undersökningen. Vår intention var att göra en jämförande studie mellan det traditionella och det elektroniska referensarbetet med tyngdpunkten på referensintervjun. Föresatsen var att genom denna metod kunna uppfatta mönster när det gäller bibliotekariernas syn på traditionellt och elektroniskt referensarbete samt kunna urskilja särdrag i den specifika miljö där bibliotekarien arbetar. Vi hade också för avsikt att ställa bibliotekariernas utsagor i relation till litteraturen och den tidigare forskningen för att hitta samband mellan och förstärka de teman vi förväntade oss att finna i intervjuerna. Samtidigt var det viktigt att få en bild av bibliotekariernas sätt att resonera och reagera.

Syftet med den kvalitativa intervjun är att skapa en grund för djupare och mer fullständiga uppfattningar om det fenomen som undersöks (Holme & Solvang 1997, s. 101). Detta stämmer väl in på det vi hade för avsikt att uppnå. Vi gjorde den bedömningen att intervjuerna inte skulle vara helt strukturerade eller standardiserade och den kvalitativa intervjun passade utmärkt eftersom den fungerar som ett samtal där informantens muntliga uppgifter, berättelser och förståelser kommer fram. Det direkta mötet och det unika samtalet mellan forskaren och informanten varierar eftersom informanten och kontexten varierar, något som bland annat Widerberg beskriver (2002, 15f).

Vi bestämde oss för att göra öppna och mer informella intervjuer och på grund av detta passade en intervjuguide vårt syfte. I guiden formulerade vi ett antal övergripande huvudfrågor vilka vi ville ha belysta av informanten. Syftet och frågeställningen låg till grund för intervjuguidens utformning och samtidigt såg vi till att frågorna inte blev för detaljerade. Öppna intervjuer är mer fruktbara än en fastare struktur som kan medverka till att informanten blir mer styrd i intervjun. Huvudfrågorna i en kvalitativ intervju ska vara klart och tydligt formulerade men frågeschemat bör inte vara alltför detaljerat. De olika informanterna har olika erfarenhet och därför skiljer sig intervjuerna åt till en viss del (Repstad 1999, s.64f). På grund av detta valde vi att göra smärre justeringar av intervjuguiden från intervju till intervju.

Intervjuerna har vi utfört tillsammans, eftersom detta ger gemensamma upplevelser och tillfälle att komplettera varandra. Det kan vara värdefullt att få samma information vilket kan medföra att förståelsen ökar. Vid intervjutillfällena har bandspelare använts. Detta innebär att vi har kunnat koncentrera oss på intervjun och det som händer i stället för att exakt skriva ner det som sägs. Dessutom har vi i efterhand kunnat lyssna och kanske upptäcka vissa fenomen vi inte lagt märke till under själva intervjun. Vi är medvetna om att det även finns nackdelar med användandet av bandspelare. Bland annat tar det tid att skriva ut intervjuer, det kan finnas informanter som inte vill bli inspelade och tekniken kan krångla. Detta var dock inget som upplevdes som problematiskt för oss. Trost menar att inga inspelningar eller noggranna anteckningar kan ersätta intrycken man får vid själva intervjutillfället och att det man hör, ser och kan läsa mellan raderna är mycket värdefullt vid analysen (2005, s. 53f). Detta är dock något vi anser talar för användandet av bandspelare, då det ger oss som intervjuare möjlighet att koncentrera oss på "här och nu", förvissade om att vi, om vi missar något, kan fånga upp detta senare.

## 1.6.2 Bearbetning, tolkning och analys

Det finns olika alternativ när det gäller bearbetning, tolkning och analys av det insamlade materialet. Man kan som forskare dels göra sammanfattningar av intervjuer, dels ordagranna utskrifter, alternativt göra både och. Ett sammandrag ger möjlighet till en helhetsbild av tolkningen när det gäller intervjun. Med denna metod finns det möjlighet att få med information som inte kommit med i de inspelade intervjuerna (Widerberg 2002, s. 116). Vi valde att både skriva ut våra intervjuer ordagrant för att inte något väsentligt skulle förbises och att göra ett sammandrag för att få en helhetsbild av materialet. Sammandraget presenteras i resultatredovisningen där vi i stort följt intervjuguiden.

Avsikten var, som tidigare nämnt, att hämta fokuspunkter från intervjuerna och jämföra med tidigare forskning för att sedan kunna diskutera på vilka sätt den elektroniska referensintervjun skiljer sig från den traditionella. Vi ville även resonera kring de för- och nackdelar som kan föreligga för en referensbibliotekarie som arbetar med *Fråga biblioteket* samt via empirin få en uppfattning om hur de bibliotekarier vi intervjuat arbetar för att klargöra och tillgodose användarens behov. Det var också väsentligt att få en inblick i bibliotekariernas syn på eventuella skillnader mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete. Detta överensstämmer till stor del med det som Widerberg benämner det empirinära förhållningssättet. Vid det empirinära förhållningssättet hämtas teman från empirin vilka sedan kan exemplifieras med citat från intervjuerna. Detta är att föredra vid kvalitativa undersökningar (Widerberg 2002, s. 144f). Vi har strukturerat analysen efter våra frågeställningar samt efter ett antal teman vi funnit relevanta och frekvent förekommande i såväl intervjuer som litteraturen.

Det resultat som presenteras baseras bland annat på de intervjuade bibliotekariernas uppfattning av referensarbetet och referensintervjun. Det är svårt att i detta sammanhang dra några generella slutsatser från vare sig litteraturen, den tidigare forskningen eller intervjuerna. Därtill är materialet alltför begränsat. Det är dessutom svårt att tala om reliabilitet när det gäller kvalitativa studier. Den undersökning vi genomfört bygger på ett fåtal, endast fem, informanternas utsagor och det resultat vi presenterar är informanternas personliga upplevelser. Däremot kan vi ge en bild av hur de bibliotekarier vi intervjuat upplever situationen och dra slutsatser utifrån vårt samlade material.

## 1.7 Disposition

Här följer en översiktlig beskrivning och en kort presentation av innehållet i vår uppsats.

I kapitel 2 presenterar vi den litteratur som varit viktig inför vår undersökning. Vi redogör även för tidigare forskning som bedrivits när det gäller referensarbete. I den första delen behandlar vi referensarbete i stort för att sedan fokusera mer på referensintervjun. Detta ger en grund för en mer ingående beskrivning av det elektroniska referensarbetet, både via chatt och e-post samt ett avslutande avsnitt som berör etikett på Internet.

I kapitel 3 beskriver vi den elektroniska referenstjänsten *Fråga biblioteket*. Vi berättar om bakgrunden till projektet och utvecklingen till plattformen *E-referens i Sverige*. Därefter följer en sammanfattning av kvalitetsrapporten där vi tar upp det som är relevant för vår uppsats. Vi avslutar med ett avsnitt om IFLA:s internationella riktlinjer för elektroniskt referensarbete och *Fråga bibliotekets* tolkning av dessa.

I kapitel 4 redovisar vi intervjuerna, där vi berättar om genomförandet samt ger en sammanställning av resultatet. Sammanställningen är i stort konstruerad efter intervjuguiden vi använt oss av vid intervjuerna.

I kapitel 5 gör vi en analys av litteraturgenomgången och tidigare forskning samt intervjuaterialet. Analysen är uppbyggd utifrån vårt syfte och frågeställningar.

I kapitel 6 drar vi slutsatser av analysen samt diskuterar och reflekterar över vårt material.

I kapitel 7 gör vi en sammanfattning av uppsatsen.

Uppsatsen avslutas med källförteckning och en bilaga med den intervjuguide vi använde vid våra intervjuer.

## 2. Tidigare forskning och litteraturgenomgång

Här presenterar vi den litteratur vi anser vara viktig för vår undersökning. Det finns mycket skrivet inom området men det finns inte utrymme här för att göra en uttömmande beskrivning av den forskning som bedrivits, därför tar vi med det vi anser vara relevant för vårt syfte. Vi har valt att dela in genomgången i olika delar för att den ska bli mer överskådlig. Vi börjar med att presentera referensarbete generellt. Sedan beskriver vi referensintervjun, dels generellt och dels mer specifikt när det gäller den elektroniska både när det gäller e-post och chatt.

### 2.1 Referensarbetet

Referensarbete är den professionella biblioteksservice användaren ges i syfte att få adekvat information, där bibliotekariens yrkeskunskaper ger frågeställaren ett större utbyte av bibliotekets resurser än vad hon/han skulle ha fått på egen hand (Grogan 1992, s. 8). Referensarbete består av direkt och indirekt arbete. Direkt arbete innebär dels att svara på såväl enkla som komplicerade frågor och dels att instruera användaren att själv söka svaren. Indirekt arbete innebär att göra ett urval av referensmaterial samt att organisera arbetet och alla de rutiner som ingår (Gillberg Wallner & Hessman 1998, s. 22). Bibliotekariens bemötande av användaren och hanteringen av de verktyg som finns till förfogande när det gäller informationshantering är en central del av professionalismen. Kunskaper om indexering, klassificering, kännedom om sökverktyg och källmaterial i både skriftlig och elektronisk form är en förutsättning för ett framgångsrikt referensarbete (ibid., s. 76).

Joseph Janes vill inte definiera traditionellt referensarbete och elektroniskt referensarbete var för sig. Det finns enligt honom ingen egentlig skillnad. Han definierar elektroniskt referensarbete som ett ombesörjande för direkt och professionell assistans till människor, som söker information, när de är i behov av det. Ordet teknologi är, enligt Janes, inte nödvändigt att ha med i definitionen eftersom referensarbete i grund och botten är vad det alltid varit (2003, s. 30). Han menar också att användaren ska få professionell hjälp från en bibliotekarie som vet vad hon eller han gör utan att omständigheterna eller typen av referensservice ska spela någon roll (ibid., s. 107).

Susanna Gillberg Wallner och Eva Hessman ifrågasatte i sin undersökning *Referensarbetets kvalitet: Tolkning och verklighet*, de dolda kvalitetstester i referensarbete som har genomförts i Norden och speciellt i Sverige. Testerna visar att referensarbetet inte fungerar så bra som man skulle önska. Författarna finner dock en del brister i de kvalitetstester de undersökt. De konstaterar att testerna genomförts genom att snabbreferensfrågor ställts. Denna typ av frågor utgör dock bara en liten del av det totala antalet frågor som ställs i referensdisken. Detta kan, enligt författarna, ge upphov till en skev bild av verkligheten (Gillberg Wallner & Hessman 1998, s.103). De betonar dock att det inte går att bortse från att det finns tydliga brister vad gäller referensarbete på svenska bibliotek (ibid., s. 54). Deras lösningar på problemet är att utbilda experter på referensarbete för att höja kvaliteten samt bättre ledning och utveckling verksamheten. Det viktigaste är dock en omprioritering av resurser och en tydlig målsättning (ibid., s. 107). Även Janes menar att det är viktigt att bibliotekarien har en värdegrund att stå på och den ska vara formulerad med eftertanke, medvetenhet och professionalism innan något ytterligare görs när det gäller utvärdering, omorganisation och utveckling av referensservice (2003, s. 27).

Guðrún Þórsteinsdóttir och Frances Hultgren gjorde i sin studie *Referensservice: villkor och förändring*, en undersökning av förändringar som skett inom referensarbetet under de senaste åren i Sverige. Syftet var att se om och hur informationsteknologin påverkat referensservicen på ett antal folkbibliotek. Dessutom ville de undersöka om biblioteken gjort förändringar efter de brister som kvalitetstesterna i Norden visade på. De fann att det negativa resultatet i testerna föranledde en livlig debatt och att biblioteken anpassat sig till den nya tekniken men sammanfattningsvis, menar författarna, har det inte har skett någon större förändring i grund av referensarbetet på biblioteken. De menar att bibliotekarierna anpassat sig efter situationen och utvidgat sin kompetens när det gäller datoriserad informationssökning och viss datateknik. Det pedagogiska arbetet har också utvecklats, men ingenstans har referensservicen och referensbibliotekarien marknadsförts (Þórsteinsdóttir & Hultgren 1999, s. 48 och 85).

Catherine S. Ross, Kirsti Nilsen och Patricia Dewdney tar i sin bok *Conducting the reference interview: A how-to-do-it manual for librarians*, upp några olika hinder för ett bra referensarbete. De menar att det även finns fördomar hos bibliotekarien som kan förhindra ett bra referensarbete, exempelvis synen på användaren såsom icke intresserad av att lära sig systemet utan bara vill ha snabb hjälp. Andra vanliga inställningar kan vara åsikten att det hade varit bättre om användaren kommit tidigare eller varit mer villig att anstränga sig. Det är, påpekar författarna, viktigt att komma ihåg att vi alla har brister som användare i de system vi inte känner till. Det är också viktigt att se oss själva i sådana situationer för att förstå de användare som kommer till oss och till vårt system. Bibliotekarien måste erbjuda referensservice med kvalitet och inte skylla på användaren (Ross et al. 2002, s. 36).

Dennis Grogan menar att begreppet referensarbete endast gäller för den interaktion som sker mellan användaren och bibliotekarien där användaren får sitt informationsbehov tillgodosett. Begreppet referensprocess är däremot vidare och innefattar en mer omfattande process som börjar redan när användaren inser att hon/han har ett problem. Denna process är, enligt Grogan indelad i åtta punkter:

- *Problemet*, användaren har ett problem
- *Informationsbehovet*, användaren inser att det föreligger ett behov av information om än diffust och opreciserat
- *Den första frågan*, användaren formulerar en fråga
- *Referensfrågan*, användaren vänder sig till biblioteket och i referensintervjun utreds användarens informationsbehov.
- *Sökstrategier*, bibliotekarien bestämmer en eller flera strategier för att kunna söka information.
- *Sökprocessen*, bibliotekarien söker information
- *Svaret*, resultatet är antingen negativt eller positivt
- *Gensvaret*, utvärdering och feedback mellan användaren och bibliotekarien

Grogan menar att det finns ännu ett steg i processen och det är hur användaren till slut använder sig av informationen i sin egen kunskapsutveckling och detta är naturligtvis det viktigaste steget ur användarens synpunkt (1992, s. 50ff).

Referensbibliotekariens roll i referensprocessen är aktuell först när användaren ställer en referensfråga och referensintervjun tar vid.

## 2.2 Inledningsfasen

Användarens fråga eller referensfrågan till bibliotekarien är det som inleder referensintervjun. Det finns olika definitioner på vad som är en referensfråga. Följande definition kan läsas i *Handbok i utvärderingsarbete: Prestationsindikatorer för biblioteksverksamhet*, som sammanställts av Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för kvalitetsarbete och statistik. ”En referensfråga är en informationskontakt som omfattar kunskap, användning, rekommendationer, tolkning eller instruktioner mellan någon i personalen och användaren om hur man använder en eller flera informationskällor”. Referensfrågan kan ställas personligen eller via telefon, post, fax eller elektroniska media såsom e-post och chatt (Edgren et al 2002, s. 11).

Referensfrågor kan se ut på många olika sätt och kan delas in i olika kategorier för att kunna definieras och tolkas bättre. Denis Grogan presenterar i sin bok *Practical reference work*, en typologi som innebär en indelning av referensfrågor i olika kategorier (1992, s. 37ff).

- *Administrative and directional enquiries*, vilket innebär frågor som endast kräver kännedom om lokaler, t.ex. ”Var finns telefonen?” eller ”Var finns Internetdatorerna?”
- *Author/title enquiries*, vilket innebär att ett specifikt arbete efterfrågas och frågan kan besvaras med hjälp av katalogen eller andra bibliografiska hjälpmedel. Användaren kan ofta lösa detta på egen hand men ibland behövs det hjälp från en bibliotekarie, bland annat när den sökta informationen är svår att lokalisera eller om katalogen upplevs som svår att söka i.
- *Fact-finding enquiries*, vilket innebär frågor av typen snabbreferensfrågor och det som efterfrågas är ett specifikt svar på en faktafråga.
- *Material-finding enquiries*, vilket innebär efterfrågan av material inom ett visst ämne.
- *Mutable enquiries*, frågor som ändrar karaktär.
- *Research enquiries*, en fråga som kräver forskning för att kunna besvaras
- *Residual enquiries*, övriga frågor, somliga omöjliga att besvara.

Enligt de undersökningar som Gillberg Wallner och Hessman redogör för i sin undersökning *Referensarbetets kvalitet – tolkning och verklighet* utgör frågor i kategorin *Author/title enquiries* drygt 50 % av referensfrågorna och *Material-finding enquiries* knappt 25 %. Administrativa frågor utgör omkring 16 % och snabbreferensfrågor endast omkring 7 % (1998, s. 66ff).

I *Handbok i utvärderingsarbete* där Svensk biblioteksförning ger en definition av referensfrågor inför ett utvärderingsarbete på ett flertal folkbibliotek i Sverige, räknas de transaktioner bort som inte innefattar kunskap, användning, rekommendationer, tolkning eller instruktioner om någon informationskälla. Det innebär att frågor som definieras som *Administrative and directional enquiries* och *Author/title enquiries*, där specifika författare och titlar efterfrågas, inte räknas som referensfrågor enligt handboken. När bibliotekarien måste ”hitta alternativ, ge rekommendationer eller om uppgifterna som frågeställaren har är felaktiga eller bristfälliga så kan det utveckla sig till en referensfråga” (Edberg et al 2002, s. 11f).

Det kan visa sig att frågor som till synes verkar vara specifika faktafrågor eller rikttningsfrågor, mycket väl kan utvecklas till en referensfråga. Bibliotekarien kan aldrig vara helt säker på om användaren, som till synes vet vad hon/han söker efter, verkligen vet vilken källa som kan ge dem bästa resultat eftersom användaren tenderar att översätta sitt specifika behov till ett generellt ämne och föreskriver det en referenskälla som de tycker verkar vara rätt för ämnet (Ross et al. 2002, s. 98f).

De frågor som följer den första inledande frågan, där bibliotekarien ska försöka klargöra vad användaren egentligen vill ha, kan indelas i öppna och slutna frågor. De slutna frågorna kan i regel endast besvaras med ja/nej. De kan behövas när vissa uppgifter behöver klargöras, framför allt när det gäller uppgifter som bibliotekarien behöver. De slutna frågorna kräver ofta korta svar och är bra i slutet av referensintervjun när bibliotekarien behöver verifiera användarens behov. De öppna frågorna skiljer sig från de slutna både när det gäller funktion och effekt. Frågor som börjar med Vem, Vad, Varför, Var, Hur och När är i de flesta fall öppna. De är viktiga i det inledande skedet av referensintervjun eftersom de tillåter användaren att svara med egna ord. Detta ger referensintervjun en chans att utvecklas (Ross et al. 2002, s.85f). Katz menar dock att mycket beror på bibliotekariens egenskaper. En vänlig och öppen bibliotekarie kan ställa slutna frågor eftersom hennes/hans uppträdande inbjuder användaren till att både svara och fråga själv. Han menar att målet är att föra en avspänd diskussion om ämnet och när man detta, spelar det mindre roll om frågorna är öppna eller slutna (Katz 2002 II, s. 131f).

Chun Wei Choo gör en specifik definition av de öppna frågorna och menar att en så kallad innehållsfråga, "Vad är det du vill veta?", ofta inte innehåller tillräcklig information för bibliotekarien. Frågan måste i många fall bli mer reflekterande och probleminriktad, exempelvis "Varför behöver du veta det?", "Vad vet du redan?" och "Hur kan denna information hjälpa dig?" (Choo 1998, s. 144). Steen Ammentorp och Christine Josiasen Urskov menar dock att det är viktigt att ha användarens integritet i åtanke vid referenssamtal. Man bör undvika att fråga "Varför?" och "Vad ska du använda informationen till?" eftersom denna formulering kan verka närgången och i vissa fall uppfattas som kränkande för användaren. Författarna tycker att frågan bör omformuleras så denna uttrycker ett behov hos en själv som bibliotekarie exempelvis "Jag tror jag kan hjälpa dig bättre om jag förstår på vilket sätt du ska använda informationen". Detta gör användaren mer involverad eftersom bibliotekarien ber om hjälp. Användaren tar då mer aktivt ansvar för hur samtalet utvecklar sig (Ammentorp & Josiasen Urskov 2000, s. 25).

Ross, Nilsen och Dewdney kallar den typ av öppna frågor, där användaren kan formulera sitt behov, *sense making questions*, vilket kan översättas med meningsskapande frågor. Denna typ av frågor fokuserar mer på situationen och låter användaren beskriva sin situation och hur hon/han ser på den, uppskatta eventuella luckor eller identifiera vilken sorts hjälp användaren är i behov av (Ross et al. 2002, s. 95ff). Brenda Dervin och Patricia Dewdney utvecklade redan 1986 denna form av frågeteknik. De kallade denna typ av frågor *neutral questioning*, neutrala frågor. Användaren måste tillåtas att svara i egna ord, inte begränsas av slutna frågor. Detta hindrar också bibliotekarien från att göra alltför snabba antaganden och hjälper till att strukturera referensintervjun (Dervin & Dewdney 1986, s. 508f).

## 2.3 Referensintervjun

Alla referensintervjuer är unika men har en gemensam struktur i grunden. Denna struktur innebär att etablera kontakt, ta reda på användarens behov samt bekräfta att användaren fick vad hon/han behövde. Vad än syftet med intervjun är, bör bibliotekarien ha en klar bild över varför hon/han genomför intervjun och vart den skall leda (Ross et al. 2002, s. 5). Katz ger exempel på hur en referensintervju bör genomföras (2002 II, s. 130ff).

Bibliotekarien ska:

- Klargöra referensfrågan.
- Summera frågan och fråga sig vad användarens reella behov är?

- Välja öppna och/eller slutna frågor
- Uttolka och korrigera frågan.
- Förvissa sig om vilken typ av information som behövs, i vilken mängd, till vilket användningsområde, vilken tid det får ta samt eventuell tidsgräns.
- Korrigera misstag.

Ross, Nilsen och Dewdney ger också exempel på en checklista men den är mer inriktad på bibliotekariens beteende. Där nämns att bibliotekarien ska vara tillgänglig, visa intresse och skapa en tillåtande miljö, lyssna aktivt och klargöra frågan, fråga öppna frågor och kontrollera att hon/han tolkat frågan rätt. Vidare ska bibliotekarien göra användaren delaktig i tillvägagångssättet, kontrollera att svaret är rätt uppfattat och att erbjuda hjälp i användningen av eventuella källor samt göra en uppföljning (Ross et al. 2002, s. 227f).

En bibliotekarie kan ha idéer om hur hon/han ska gå vidare med en referensfråga men en direkt fråga kanske inte alltid beskriver användarens reella behov. Det är viktigt att ägna tid åt att omformulera frågan innan referensarbetet fortskrider. Bibliotekarien använder referensfrågan som en startpunkt i intervjun som sedan blir en slags förhandling där bibliotekarien försöker förstå vad användaren verkligen vill ha. Ur användarens synvinkel verkar detta samtal som en kort informell konversation. De flesta användare är förmodligen inte medvetna om att de blir intervjuade. Bibliotekarien fokuserar på att få fram detaljer som i sin tur påverkar informationssökningen (Nardi & O'Day 1999, s. 86).

Joseph Janes utvidgar begreppet och ser referensintervjun som en interaktiv process samt delvis en konversation och därigenom föremål för några av normerna när det gäller social interaktion. Det är nästan omöjligt att skilja denna konversation från sin sociala kontext eftersom referensintervjun helt enkelt är en produkt av att två människor talar med varandra. Därför, menar Janes, får bibliotekarien ofta höra mer än de behöver och i många fall vill höra (2003, s. 51).

Katz ser i sin tur referensintervjun i första hand som en vanlig form av kommunikation där parterna meddelar sig med varandra, deltar i samtalet, överför budskap och växlar information. Den som inte deltar i en diskussion, kommunicerar inte. Kommunikation behöver inte nödvändigtvis vara verbal. En fruktbar referensintervju förutsätter en öppen attityd hos bibliotekarien samt goda kommunikationsmöjligheter. Bibliotekarien bör, enligt Katz, vara mer fokuserad på kommunikation än att genomföra en intervju eftersom referensintervjun representerar ett bredare ämne - kommunikationen mellan användaren och bibliotekarien (2002 II, s. 124f).

Bonnie Nardi och Vickie O'Day ser interaktionen mellan användaren och bibliotekarien ur en psykoterapeutisk synvinkel. De menar att en av den mest värdefulla (och ofta underskattade) service en bibliotekarie kan erbjuda, är att hjälpa användaren att inse och förstå sina egna behov – en slags informationsterapi. Att interagera med en referensbibliotekarie kan likna besöket hos en bra psykoterapeut som via sina skickliga frågor får dig att tala om vad som verkligen besvärar dig. Användaren kan ha svårt att uttrycka och formulera sitt behov, men efter diskussion med bibliotekarien blir behoven klara och mer fokuserade. Bibliotekarien är professionellt tränad för att genomföra referensintervjuer – ett modest namn för en imponerande förening av taktfullhet, diplomati, och uthållighet, såväl som skicklig intervjuteknik (Nardi & O'Day 1999, s. 85).

Dennis Grogan ser dock en fara i att likna interaktionen mellan bibliotekarien och användaren vid ett doktor/patient förhållande. Han menar att intervjun inte är en linjär envägskommunikation utan en interaktion mellan två individer, där det sker konstant feedback som i vilken dialog som helst. Han redovisar vidare i sin bok *Practical reference Work* referensintervjuns två sidor, dels som en praktisk funktion där det sker ett utbyte av information och dels som en social process (Grogan 1992, s. 89).

Det kan vara en skillnad mellan ett reellt behov och det som i praktiken efterfrågas. Därför har referensintervjun en viktig funktion att fylla. Genom den får bibliotekarien möjlighet att skaffa sig kunskap om användarens informationsbehov, även de behov som användaren inte kan formulera själv (Wilson 1981, s. 129). Att kunna precisera användarens informationsbehov kan vara en besvärlig uppgift eftersom användaren inte alltid kan formulera sina behov eller att frågan inte alltid täcker det faktiska informationsbehovet (Ammertorp & Josiasen Urskov 2000, s. 23). Katz menar att det största hindret i en kommunikation mellan användaren och bibliotekarien i referensintervjun är användarens oförmåga att klargöra sin fråga till bibliotekarien. Den genomsnittlige användaren är ofta osäker på hur hon/han ska formulera frågan och hur den kommer att tas emot. Antingen misslyckas användaren med att klargöra frågan för bibliotekarien eller så ställs frågan på ett sådant sätt så syftet blir annorlunda än vad som var menat från början. Orsaken kan vara ovana användare, avvisande eller stressade bibliotekarer eller att användaren haft dåliga erfarenheter sedan förut eller motstånd mot att be om hjälp och rädsla för att visa sin egen okunskap (Katz 2002 II, s.124ff).

Janes utvecklar dessa tankegångar och menar att användaren ibland inte kan eller vill formulera vad de egentligen vill ha svar på. De allra första ”replikerna” i en referensintervju handlar, enligt honom, om att skapa en relation och innehåller inte någon egentlig information. Bibliotekarien kan exempelvis inleda med att säga: God morgon! Kan jag hjälpa dig? (översatt: Jag är här för att hjälpa dig) och användaren svarar: Ja. Har ni några böcker om fiskar? (översatt: Jag förstår att du vill hjälpa mig och jag behöver den hjälpen). När detta är avklarat kan den egentliga intervjun börja. Sedan tar bibliotekarien reda på vad användaren redan vet i frågan och så vidare. Detta är ett uttömmande och tröttande företag, men en duktig bibliotekarie kan få det att verka enkelt (Janes 2003, s. 49ff).

Även Ross, Nilsen och Dewdney menar att användarens inledande fråga ofta är ett sätt att etablera kontakt och lägger stor vikt vid den första inledande fasen i intervjun. De menar att bibliotekarien under de första 30 sekunderna överför viktiga meddelanden, många ickeverbala, till användaren och ett olämpligt kroppsspråk kan förhindra att intervjun ens startar. Ett exempel på ett sådant hinder kan vara när bibliotekarien ägnar sig åt papper på bordet eller tittar på dataskärmen istället för att ta ögonkontakt med användaren (Ross et al. 2002, s. 50ff). Grogan menar dock att de flesta användare, som vänder sig till referensbibliotekarien, exakt vet vad de vill ha och uttrycker det klart i sin fråga. De som inte ingår i denna grupp har, enligt Grogan, antingen svårt att formulera sitt behov eller är osäkra på vad det vill ha och är därmed i behov av en referensintervju (1992, s. 63). Patrick Wilson har en liknande inställning och menar att det finns olika uppfattningar när det gäller behovet av en referensintervju överhuvudtaget. Somliga säger att det nästan alltid behövs en intervju medan andra menar att intervjun bara behövs ibland och framför allt inte när det gäller snabbreferensfrågor eller riktningfrågor, *directional queries* (Wilson 1986, s. 468). Enligt Wilson finns det endast anledning att genomföra en referensintervju när den inledande frågan är oklar. Han förespråkar en syn på referensservice där bibliotekarien bör ge användaren det hon/han frågar efter, eftersom den inledande frågan visar användarens reella behov. Det är upp till användaren att veta hur biblioteket fungerar och det bör ligga i deras eget intresse att informera sig själva om detta.

Ansvar för resultatet ligger hos användaren men bibliotekarien kan och bör hitta tillfällen att utbilda användaren när det gäller att välja och använda informationskällor (ibid., s. 474f).

Ross, Nilsen och Dewdney är av annan åsikt och menar att Grogans och Wilsons åsikter är en myt. De menar att det nu mer generellt anses att användarens inledande fråga ofta är oklar och ofullständig och att målet med intervjun är att locka fram information från användaren så att bibliotekarien kan förstå tillräckligt mycket för att börja söka information. De anser också att alla användare borde få chansen att utveckla sin fråga i intervjun och skulle det visa sig att intervjun inte var nödvändig är ingen skada skedd. Det finns annars en risk för att användaren inte får vad hon/han behöver och att bibliotekariens roll som endast förmedlare, och inte professionellt ansvarig för hela referenssituationen, tar överhand. Forskning på 1970-talet visar att bibliotekarier i regel inte använde sig av referensintervjuer. Referensintervjun bör, enligt Ross, Nilsen och Dewdney, genomföras i varje transaktion och användaren bör erbjudas ett klagörande och en utveckling av frågan. Detta kan ta tid i vissa fall, men i längden sparar det tid eftersom det tar tid att leta efter fel information samt att handha eller fjärrlåna fel böcker. Även i den elektroniska tjänsten sparar det tid eftersom bibliotekarien då slipper sända meddelanden fram och tillbaka (Ross et al. 2002, s. 4ff).

Peter Hernon och Charles R. McClure myntade begreppet 55 % regeln i en dold undersökning av referensarbetets kvalitet, *Unobtrusive reference testing: The 55 percent rule*. Författarna konstaterade att 50 – 62 % av frågorna besvarades korrekt. De konstaterade också att referensintervjun i genomsnitt tog fem minuter att genomföra. De ifrågasätter också om det är acceptabelt med en service som endast fungerar till hälften? En av orsakerna kan vara att bibliotekarien förlorat målsättningen, att möta användarens behov. En av orsakerna skulle, enligt Hernon & McClure, kunna vara att intresset för den nya informationsteknologin tagit överhand och att många bibliotekarier förlorat kontakten med de ursprungliga målen. Författarna anser vidare att en omprioritering bör ske annars kan användaren komma att söka andra vägar för att få sina informationsbehov tillfredsställda (Hernon & McClure 1986, s. 41).

Joan Durrance kritiserar 55 % regeln och frågar sig i en undersökning om denna regel verkligen representerar helheten, *Does the 55 percent rule tell the whole story?* Hon menar att många studier när det gäller referensintervju inte fokuserat på hur miljön påverkat situationen. Hennes studie inriktar sig på interaktionen mellan bibliotekarien och användaren samt bibliotekariens påverkan på hur framgångsrik referensintervjun blir (Durrance 1989, s. 31). Faktorer som påverkar referensintervjuns framgång är, enligt Durrance, bland annat bibliotekariens personliga egenskaper som vänlighet och intresse för användaren och frågan och att användaren känner sig väl till mods. Hon presenterar en ny indikator, användarens vilja eller ovilja att återvända, som i sin tur beror på bibliotekariens egenskaper och skicklighet. Hon fann att användaren var långt mer förlåtande när det gäller bibliotekariens oförmåga att exempelvis genomföra intervjun och ge rätt svar än för dennes ointresse och nedlåtande attityd. Hon konstaterar dock att många bibliotekarier saknar skicklighet att intervjua och i de fall där miljön eller gränssnittet inte är användarvänligt, måste bibliotekarien lita till mellanmännsliga egenskaper. Bibliotekariens förmåga att vara objektiv och lyssna aktivt är viktig för att användaren ska känna sig tillräckligt väl till mods för att kunna ställa en viktig fråga till en främmande människa. Hon menar att miljön och gränssnittet måste förbättras och bli mer användarvänligt samt att effektiviteten måste öka hos referensbibliotekarien (ibid., s. 34ff).

Grogan har en liknande uppfattning och menar att upprepade undersökningar visar att många användare känner sig obekväma på bibliotek. Han refererar bland annat till en studie av referensintervjuer på 142 bibliotek i USA, 1989. Det visade sig att många hinder var av fysisk

natur, exempelvis var referensdisken svår att lokalisera. Många användare var till och med osäkra på vem som var bibliotekarie. En del önskade en mer tillmötesgående miljö, mindre formell, där det var lättare att få ögonkontakt med bibliotekarien och där bibliotekarien verkade mindre upptagen. Grogan refererar även till undersökningar, på bland annat stora akademiska bibliotek där 90 % av det material som efterfrågas finns tillgängligt, som visar att 40 % av användarna avstår från att fråga bibliotekarien om hjälp och därför går tomhänta från biblioteket. Orsakerna var bland andra användarnas ovilja att störa bibliotekarien, avslöja sin okunskap och osäkerhet på bibliotekariens uppgift och kunskap till assistans. Andra användarundersökningar visar att användaren finner bibliotekarien otillgänglig och ogästvänlig (Grogan 1992, s. 90ff). Grogan tar även upp effekterna av den ickeverbala kommunikationen. Kroppsspråk som suckar, ögonkast, rörelsemönster, kroppshållning, ögonkontakt, tonläge och ansiktsuttryck påverkar det verbala språket, vilket gör att bibliotekariens budskap till användaren, och vice versa, kan bli mycket motsägelsefullt. Undersökningar visar dessutom att det ickeverbala språket överväger i sådana situationer (ibid., s. 103).

Det finns olika hinder för ett lyckat genomförande av en referensintervju förutom de som diskuterats ovan. Gillberg Wallner och Hessman menar i sin undersökning att tidsbrist upplevs som den största negativa faktorn och att situationen i referensdisken på ett bibliotek ofta upplevs som stressande. Detta kan medföra att informationsfrågorna besvaras på ett ytligt och snabbt sätt. Det verkar som om det finns en tilltro till att ökade resurser kan lösa problemet. Författarna menar dock att ekonomin inte i grunden är problemet. Vad som behövs är en tydlig målsättning och en omprioritering av befintliga resurser (Gillberg Wallner & Hessman 1998, s. 103ff).

Även Katz tar upp stressen vid referensdisken som ett problem eftersom arbetet kräver mycket koncentration och energi och en högljudd miljö på biblioteket kan vara störande. Han menar också att stress bland annat beror på situationen och bibliotekariens egenskaper. Tiden verkar inte räcka till och en känsla av otillräcklighet kan infinna sig trots att arbetet är utmanande och stimulerande. Han föreslår mer specifika och kanske mer kostsamma lösningar på problemet, bland annat att bibliotekarien tar ledigt från referensarbete en tid eller att extra personal sätts in i referensdisken och tar hand om snabba frågor som är lätta att besvara. Det är viktigt att bibliotekarien inte arbetar för långa pass i referensdisken och att fortbildningen inte bara rör informationsteknologin och databassökningar utan att även diskussioner kring mer filosofiska frågor tas upp. Stödet från ledningen är också mycket viktigt för att undvika stress och utbrändhet. Det gäller i synnerhet ledningens förmåga att lyssna till bibliotekariens egna förslag (Katz 2002 II, s. 208).

Thórsteinsdóttir och Hultgren finner ytterligare orsaker till den upplevda stressen och menar att bibliotekariernas upplevelse av långa köer vid referensdisken endast utgör en del av den upplevda stressfaktorn. Bibliotekarierna ger inte utrymme till längre referenssamtal utan försöker avverka köerna genom ett snabbt och effektivt arbetssätt, vilket kan föra med sig att de förlorar helhetssynen på referenstjänsten och ägnar sig mer åt rutiner och praktisk träning. Författarna ifrågasätter dock upplevelsen av långa köer och menar att det kan finnas andra orsaker till stress. Ett par orsaker kan vara att bibliotekarierna inte i förväg kan planera sitt arbete i referensdisken eller att de upplever så kallad teknikstress, eftersom de ofta inte hinner sätta sig in i de ständiga datateknikförändringarna (Thórsteinsdóttir & Hultgren 1999, s. 84f).

Det finns handböcker, workshops och kurser där bibliotekarien kan utbilda sig i utförandet av referensintervjun. Ross, Nilsen och Dewdney diskuterar, i sin utförliga och detaljerade handbok som vi nämnt ovan, förutsättningarna för en referensintervju, själva processen, de pro-

blem som kan uppstå samt redovisar en hel del forskning i ämnet. Katz menar dock att inget säkerställer en god intervju så mycket som erfarenhet. Ingen bok, artikel eller goda råd kan ersätta ett par timmars arbete på fältet och inte ens den mest erfarne bibliotekarien är nödvändigtvis expert på att genomföra en referensintervju. Han menar att detta mer är en konst, där det är viktigt att kunna ge olika gensvar till olika användare i olika situationer. Det finns enligt honom inga givna specifika regler när det gäller genomförandet av intervjun. Nästan allt beror på situationen, individen, tiden och platsen. En bibliotekarie med självkänedom, lugn och ansvar söker efter möjligheter i samtalet med användaren vad gäller dennes eventuella referensproblem. Det krävs en medfödd förmåga, men trots det kan den bästa intervjuare lära från dem som har erfarenhet av lyckade och mindre lyckade referensintervjuer (Katz 2002 II, s. 125). Katz lägger dock stor vikt vid att bibliotekarien bör vara införstådd med aktuell forskning och resultaten därav, men kunskaperna måste kunna kopplas till bibliotekariens egen mellanmänskliga interaktion med användaren (ibid., s. 137).

## 2.4 Det elektroniska referensarbetet

År 2001 ökade antalet bibliotek som erbjöd elektronisk referensservice i USA från ett fåtal till över hundra bibliotek. Anne G. Lipow menar i sin bok *Virtual reference librarians handbook*, att grunden till denna utveckling är att den informationsteknologiska utvecklingen skapat nya relationer mellan användaren och biblioteket. En ny grupp användare har blivit vanlig på biblioteken, de som använder Internet för att läsa sin e-post, genomföra affärer av olika slag, spela spel eller helt enkelt umgås. Deras behov av informationsteknologi är inte i första hand att söka information i bibliotekens databaser eller andra referenskällor (Lipow 2003, s. 3f).

Joseph Janes och Chrystie Hill ger i sin undersökning *Finger on the pulse: Librarians describe evolving reference practice in an increasingly digital world*, en förklaring till hur den nya relationen mellan biblioteket och användaren har legat till grund för utvecklingen av elektronisk referensservice. Bibliotekarierna i undersökningen menar att utvecklingen var en direkt respons på användarnas uttalade behov. Bibliotekarierna hade mottagit e-postfrågor från användare långt innan den elektroniska referensservicen etablerats (Janes & Hill 2002, s. 56).

Lipow menar att den nya gruppen användare naturligtvis också kan ha frågor som kräver en bibliotekaries kunskaper. Användaren söker information i olika sökmotorer på Internet där sökrobotar hittar mängder av information, i många fall irrelevant, om inte användaren har de sökkunskaper som krävs för att hitta relevant information. Många vill ha och är i behov av bibliotekariens hjälp när de söker information, men bibliotekets begränsade öppettider, risken att få vänta i kön vid referensdisken och i telefonen, kan medverka till att många användare i stället vänder sig till de kommersiella alternativen. Lipow anser därför att den elektroniska referenstjänstens uppgift i första hand är att minska klyftan mellan användaren och biblioteket. Biblioteket måste fortsätta att erbjuda bästa möjliga service men har inte råd att vänta på den perfekta teknologin eftersom det dröjer innan video- och audiotekniken på Internet kan ersätta den fysiska miljön. Lipow menar också att frågorna vid referensdisken tenderar att minska och att efterfrågan på tryckta referenskällor avtar. Det är lätt att söka på sökmotorer som *Google* och *AltaVista* och det är troligt att man får acceptabla svar med hjälp av några nyckelord (Lipow 2003, s. 3ff).

Ruth A. Hodges tar upp samma fråga i sin undersökning *Assessing digital reference*. Hon har försökt identifiera användarens behov via de referensfrågor som ställts i bibliotekets elektroniska frågetjänst. Undersökningen genomfördes på ett stort akademiskt bibliotek i sydöstra USA. Hennes resultat visar bland annat på att bibliotekets elektroniska referensservice och

bibliotekariens professionella kunskap måste marknadsföras bättre om den ska kunna konkurrera med andra elektroniska referenstjänster (Hodges 2002, s. 167).

Vibiana Bowman säger i sin artikel *The virtual librarian and the electronic reference interview*, att de flesta bibliotekarier vet att Internet är ett utmärkt verktyg för att finna svar på snabbreferensfrågor och de flesta studenter, födda 1982 och senare, dagligen använder Internet som underhållnings- och kommunikationsmedium. Det är därför nödvändigt att bibliotekarien är medveten om att hon/han möter en ny generation användare som är uppvuxna med datorer och Internet. Huvuddelen av de bibliotekarier som är yrkesverksamma idag har närmat sig IT och Internet i sitt yrke och har därför en annan utgångspunkt. Detta innebär att bibliotekarien och användaren kan komma att möta varandra med olika förväntningar. Bowman menar att bibliotekariens huvuduppgift framöver är att hjälpa användaren att förstå att förmågan att surfa på webben inte är det samma som att forska (2002, s. 6f).

*Association of research libraries* genomförde år 2000, en statistisk undersökning på olika bibliotek, till största delen akademiska, som bland annat visade på att biblioteken köper in allt mindre tryckta referenskällor. Undersökningen sammanställs och kommenteras av Martha Kyrillidou i *Perspectives on Research library trends: ARL statistics*. Bibliotekens ekonomiska situation och det ökande utbudet av databaser och elektroniska vetenskapliga tidskrifter är några av orsakerna till minskningen (Kyrillidou 2000, s. 427f). Enligt statistiken tenderar också referenstransaktioner att minska efter en tillfällig ökning under 1990-talet. Kyrillidou tror att det kan bero på att antalet referensfrågor ökade men bemanningen vid referensdisken förblev densamma. Detta kan ha minskat kvaliteten på referensarbetet som i sin tur medfört en minskning av antalet referenstransaktioner i slutet av 1990-talet. Samtidigt har utvecklingen av bibliotekens service online samt elektronisk referensservice ökat vilket också kan ha påverkat statistiken. Antalet studenter har, enligt undersökningen, samtidigt ökat något. Det är svårt, enligt Kyrillidou, att ge en bild av dimensionen och komplexiteten i referensservice genom att enbart räkna referensfrågor. Frågan är också om det är så enkelt att definiera en referensfråga (Kyrillidou 2000, s. 432ff).

Janes och Hill redovisar också hur ett antal bibliotekarier anpassade sin referensverksamhet till elektronisk miljö. De fann bland annat att det saknades samstämmighet när det gäller policy och riktlinjer för elektroniskt referensarbete. De riktlinjer som fanns rörde mest vilka frågor som passade bäst för elektroniskt referensarbete och hur lång tid bibliotekarien bör lägga på varje fråga. De flesta bibliotekarier var dock medvetna om denna brist. Bland annat ansåg flera av dem att den grundkunskap man fått i det traditionella referensarbetet även skulle kunna fungera i den elektroniska miljön (Janes & Hill 2002, s. 58f). Bibliotekarierna visade sig, enligt författarna, vara mycket positiva till elektroniskt referensarbete. De beskrivs som innovatörer och vägbrytare som balanserar erfarenheter och värden från traditionellt referensarbete med behoven att anpassa sig till den nya miljön, där det idag finns en konkurrens om användarna som inte funnits tidigare (ibid., s. 61).

Janes och Hill fann också att bibliotekarierna lade stor vikt vid användarna skulle få sina svar snabbt. Det finns dock en möjlighet, enligt författarna, att bibliotekarierna underskattar användarna och tror att alla har krav på snabba svar. De kanske är medvetna om och är beredda på att det kan förekomma förseningar i elektronisk referensservice. En förklaring till att bibliotekarierna upplever denna tidspress kan vara, enligt en bibliotekarie i undersökningen, att användarna kanske kan hitta svaret snabbare i de kommersiella söktjänsterna. Detta innebär dock inte att resultatet blir bättre än det bibliotekarien kan bistå med (ibid., s. 60).

Myoung C. Wilson menar att traditionell referensservice är mest lämplig för dem som uppfattar bibliotekarien som en förmedlare, den som förvarar informationen och förmedlar den vid behov. De som vill arbeta på egen hand och de som föredrar ett mer jämställt förhållande mellan användare och bibliotekarie passar bättre för elektronisk referensservice. De är också mer positiva till den anonymitet som finns i den elektroniska interaktionen. Bland dessa användare finns den nya stora grupp användare som sällan eller aldrig besöker biblioteket (Wilson, se Gray 2000, s. 372).

Elektroniskt referensarbete kan upplevas som mycket stressande och det behövs både förberedelser och sammanfattning efteråt för bibliotekarien (Fernandez, 2004, s. 40).

## 2.5 Den elektroniska referensintervjun

I takt med utvecklingen av Internet och framför allt sedan webbtekniken blivit allt bättre, har det från början av 1990-talet blivit allt vanligare med referensintervju via Internet, där möjligheten erbjuds användarna via bibliotekens hemsidor. De brukar definieras som elektroniska eller digitala referensintervjuer och inkluderar både e-post och olika former av chatt (Breeding 2001, s. 42).

Janes redogör för två sätt att genomföra den elektroniska referensintervjun. Den synkrona intervjun via chatt, instant messaging och videokonferenser med mera och den asynkrona via e-post och olika former av formulär på webben. Han diskuterar också vilka av metoderna som bäst kan komplettera den traditionella intervjun och menar att det är en fråga om användarens individuella behov. Han menar att ungdomar som är vana att chatta bättre kan utnyttja den synkrona referensservicen än den asynkrona. Janes medger dock att han kan ha fel och att framtida teknologi kan innebära en förändring, så att synkront elektronisk referensservice passar de flesta (2003, s. 48f). Det argumenteras mycket såväl för som emot att göra referensintervjuer elektroniskt. Bland det som upplevs som positivt med chatt, såväl som med e-post, är möjligheten att få svar och hjälp direkt, utan att behöva gå till biblioteket (Kimmel & Heise 2003, s. 3).

Joseph E. Straw har gjort undersökningar när det gäller referensintervjun i den elektroniska miljön. Han menar att i ett traditionellt samtal vid en referensdisk har bibliotekarien stöd av både användarens röst och så kallad icke-verbal kommunikation som ansiktsuttryck, rörelser, tecken på osäkerhet och stress. Ibland kan sådan information hjälpa referensbibliotekarien att ställa nya frågor på ett annat sätt. Denna hjälp saknas helt i det elektroniska mediet och bibliotekarien får försöka "läsa mellan raderna". De konventionella gränserna eller i många fall begränsningarna som referensdisken, bibliotekets lokaler och bibliotekariens kroppsspråk, blir dock mindre vid en elektronisk referensintervju. Dessutom tenderar den här typen av intervju att bli mindre formell än den traditionella, ansikte mot ansikte. Straw tror inte att den elektroniska tekniken kommer att ändra det centrala i processen, det vill säga interaktionen mellan bibliotekarien och användaren i den elektroniska referensintervjun (2000, 376ff).

Fernandez tar i en artikel upp de utmaningar som bibliotekarier står inför när det gäller elektronisk kommunikation. I det traditionella samtalet, utgör kroppsspråk och andra icke-verbala signaler 70 % av förståelsen. Referensbibliotekarier som arbetar elektroniskt är begränsade till de 30 % som återstår. Fernandez menar att social närvaro är viktig i elektronisk kommunikation. De som samtalar letar efter tecken som visar att det egentligen är en levande människa man talar med. Skrivna meddelanden kan verka opersonliga och skapa en psykisk distans mellan dem som samtalar och det kan försvåra kommunikationen. Därför, menar Fernandez,

är det bättre att individualisera meddelanden till användaren och att göra samtalet mer personligt. Ett exempel är att tilltala användaren med namn och samtidigt presentera sitt eget namn. Detta gör dock att bibliotekarien inte längre är anonym och blir mer sårbar. Fernandez poängterar att en ledig och personlig konversation mellan bibliotekarien och användaren, även om saker och ting som inte har med referensfrågan att göra, medför en bättre kommunikation (2004, s. 38f).

Även Janes tar upp vikten av att användaren ska känna att det finns en riktig människa ”bakom skärmen”. Han framför också kritik mot att användarna har tillgång till bibliotekens katalog och andra resurser hela dygnet men att biblioteket inte är bemannat kanske ens halva den tiden. Han menar att den elektroniska användaren ofta benämns ”avlägsen användare” alltså en slags annorlunda användare med annorlunda behov. Den åtskillnaden kan, enligt Janes, både vara farlig och destruktiv när det gäller yrkets framtid, eftersom antalet elektroniska användare förmodligen kommer att öka i framtiden. Om det visar sig att dessa användare inte blir professionellt bemötta och får den service de förtjänar, kommer de att vända sig någon annanstans. Janes menar att alla användare befinner sig i biblioteket och ska behandlas därefter, oavsett om kontakten är fysisk eller elektronisk (2003, s. 45f). Suzanne Gray tar också upp denna fråga och menar att målet bör vara en service som är tillgänglig 24 timmar om dygnet eftersom Internet är tillgängligt dygnet runt och andra supporttjänster följer efter. Hon påpekar också att det är viktigt att förkorta väntetiden för svar och att dessutom utöka tillgängligheten (Gray 2000, s. 371).

Även Fernandez menar att bibliotekarien inte bör ta för lång tid på sig att skriva för långa svar som gör att väntetiden förlängs och användaren undrar vad som är på gång och kanske tröttnar innan bibliotekarien hunnit erbjuda sin hjälp. Han menar också att det är viktigt att bibliotekarien uppmuntrar användaren att besöka närmaste bibliotek, om det gäller mer komplicerade forskningsfrågor. Fernandez åsikt är att sådan information aldrig kan ges online. Det elektroniska biblioteket kan aldrig ersätta det fysiska och användaren får aldrig tro detta heller. De båda typerna av bibliotek kompletterar varandra däremot perfekt. I det elektroniska biblioteket kan flera användare betjäna samtidigt, dock inte fler än tre åt gången, och utan att användaren är medveten om det. Det skulle knappast fungera i det fysiska biblioteket (Fernandez 2004, s. 40). Anonymitet är en annan faktor som benämns som positiv – att slippa den ”skam” som ibland kan upplevas när man tvingas be om hjälp. Dumma frågor, om det nu finns några sådana, får inga konsekvenser (Ronan 2003, s. 53).

Janes och Hill fann i sin undersökning ovan att referensintervjun var en av de frågor som bibliotekarierna diskuterade när det gäller det elektroniska referensarbetet. De är ofta osäkra på hur de ska genomföra en referensintervju på elektronisk väg. De är tveksamma om kvaliteten från det traditionella och ”familjära” sättet att genomföra intervjun kan behållas i den elektroniska miljön. Det framkom även synpunkter angående referensintervjuns betydelse och någon menade att intervjun överhuvudtaget var överskattad och onödig i den elektroniska miljön. Janes och Hill säger att det finns olika åsikter inom forskningen i denna fråga och menar att bibliotekarierna är i konflikt mellan de traditionella idealen och verkligheten. De frågar sig om forskare och bibliotekarier försöker balansera sina föreställningar om hur referensarbete bör genomföras och hur det alltid har genomförts, med hur verkligheten faktiskt ser ut (Janes & Hill 2002, s. 59ff).

Janes refererar till en egen undersökning *Digital reference services in public and academic libraries*, där det visade sig att hälften av de elektroniska frågorna är snabbreferensfrågor. Han säger sig också ha belägg för att bibliotekarier anser att snabbreferensfrågor passar bäst i den

elektroniska referensintervjun (Janes 2003, s. 51f). Janes och Hill finner detsamma i sin undersökning och menar att bibliotekarierna i regel anser att snabbreferensfrågor passar bäst. En av bibliotekarierna i undersökningen uttryckte det "...anything that has depth should be a consultation" (Janes & Hill 2001, s. 59).

Hodges resultat från sin undersökning ovan, visar även att de referensfrågor som ställdes till stor del liknar de som ställs vid traditionell referensservice, det vill säga, snabbreferensfrågor, service och policyfrågor, informationskompetens och tekniska problem. Hon menar att en FAQ databas, vilket innebär den aktuella frågetjänstens egen databas med de mest förekommande frågorna, förmodligen sparar tid både för användaren och bibliotekarien samt att frågeformuläret måste designas bättre så inte värdefull information om användaren går förlorad. Samtidigt måste mjukvaran utvecklas ännu mer, så användaren blir mer delaktig i referenstransaktionen (Hodges 2002, s. 167).

Eileen Abels menar att svårigheterna att få fram syftet med frågan är lika svårt som vid referensintervjun på plats. Hon framhåller att om användaren får förklara syftet skriftligt, via e-post eller chatt, kan användaren lättare förstå länken mellan syftet och ämnet (Abels 1996, 352f).

Janes ser problemet ur en annan synvinkel och menar att klargörandet av användarens reella behov kan vara mer effektivt via elektronisk referensservice. Frågorna "Varför?" och "Vad ska du använda informationen till?" kan vara lättare att ställa i elektronisk form, bland annat på grund av att man då kommer ifrån den traditionella och stereotypa bilden av bibliotekarien vilken lätt kan utgöra ett hinder i kommunikationen. Ett exempel kan vara den professionella och effektiva bibliotekarien som överlägsen användaren (Janes 2002, s. 54).

Bowman anser å sin sida, att en av de svåraste uppgifterna för den elektroniska bibliotekarien är att efterlikna den traditionella referensintervjun särskilt när det gäller följdfrågor och att renodla syftet med frågan. Hon redogör för andra strategier som kan förenkla för användaren som exempelvis FAQ, länkar till efterfrågad information samt tydlig information om hur användaren kan komma i kontakt med en bibliotekarie via telefon eller via biblioteket (Bowman 2002, s. 11ff). Bowman redogör för en undersökning som beskriver hur studenter startade sin sökprocess på Internet och om de kunde definiera termerna på universitetsbibliotekets hemsida. Det visade sig att studenterna hade svårt att förstå ordinära bibliotekstermer. Bowman påpekar vikten av att elektroniska bibliotekarier försöker undvika yrkestermer både på bibliotekets hemsida och i den elektroniska referensintervjun. Om användaren känner sig frustrerad kanske hon/han vänder sig till system som känns mer bekanta, exempelvis *Yahoo* eller *Google* och referensintervjun blir inte av (ibid., 2002, s. 8f). Straw anser dock att bibliotekarien mycket väl kan använda samma slag av öppna och slutna frågor som i den traditionella referensintervjun. Han menar att den elektroniska referensintervjun inte skiljer sig mycket från den traditionella i grunden (Straw 2000, s. 377).

David Ward visar i sin studie *Using virtual reference transcripts for staff training*, att den elektroniska tekniken ger möjlighet till ett nytt sätt för bibliotekarier att träna referensarbete i och med att alla elektroniska referensintervjuer sparas. Ward lät 11 studenter, inom bibliotek och informationsvetenskap på University of Illinois, studera 20 chatt-sessioner var (2003, s. 46). Enligt studien ökade studenternas kunskaper när det gällde förmågan att ställa öppna frågor, identifiera behovet av referensintervju, remittera frågorna vidare på lämpligt sätt samt att ge rätt bibliografisk instruktion till användaren. Studenterna blev också mer medvetna om

behovet att följdfrågor och hur en referenstransaktion avslutas, vilket enligt författaren är ett område som är i behov av mer uppmärksamhet (ibid., s. 53f).

Catherine Jane och Dawn McMillan har en mer försiktig inställning till möjligheten att använda sparade transkriptioner. De menar att tekniken kan innebära både fördelar men också risker, speciellt när det gäller både användarens och bibliotekariens personliga integritet. Bibliotekariens arbete blir synligt på ett annat sätt, både när det gäller informationsökningen och beteendet vid interaktionen med användaren. Samtidigt kan informationen vara ett steg i utveckling av verksamheten. Det är viktigt med tydliga riktlinjer där det specificeras vad som ska sparas, hur länge, vem som ska ha tillgång till informationen och till vad den ska användas. Det kan, enligt författarna, vara svårt att skapa riktlinjer i nuläget eftersom verksamheten fortfarande är ganska ny. Bibliotekarier som arbetar med elektronisk referensservice bör vara villiga att ta risker, flexibla, anpassningsbara till förändringar och villiga att dela erfarenheter (Jane & McMillan 2003, s. 244f).

Janes menar att de flesta referensbibliotekarier är vana att arbeta i realtid, det vill säga att interagera med användaren ansikte mot ansikte eller i telefonen. Detta har, enligt Janes, medfört att e-postreferens har minskat. Chatt är synkront och ligger närmare det traditionella samtalet och borde kännas mer naturligt. Än så länge finns inte video/audio resurser och frågan är om det är rimligt att biblioteken kan erbjuda det av kostnadsskäl (Janes 2003, s. 149).

## 2.6 Referensintervju via e-post

E-post är den äldsta kommunikationsformen av elektroniskt referensarbete och började användas på mitten av 1980-talet. Den är i likhet med fax och vanliga brev asynkron, vilket innebär att frågan ställs vid ett tillfälle och svaret levereras vid ett annat, flera timmar eller kanske flera dagar senare (Ross et al. 2002, s. 188ff).

Abels jämför talspråk och skriftspråk och menar att frågor ibland blir bättre konstruerade och tydligare när de är formulerade i skrift. Hon jämför också skriftliga meddelanden och säger att ett meddelande via e-post generellt anses vara mindre formellt och mer spontant än ett brev. De flesta användare har, enligt henne, lättare att skriva och sända e-post än att skriva och posta ett vanligt brev (Abels 1996, s. 348).

Straw jämför e-post med mötet ansikte mot ansikte och menar att många upplever e-post som en mindre formell kontakt. De som drar sig för att ställa frågor till bibliotekarien i det fysiska biblioteket kan tycka det är lättare att göra det via e-posten. Han tillägger att fördelarna med e-post framför allt är att användaren ges möjlighet att ställa sin fråga när och var som helst. Blyghet, funktionshinder, ålder, språksvårigheter i talat språk med mera, kan göra att man inte vill eller kan ta sig till biblioteket eller referensdisken. Straw poängterar att det även för bibliotekarien kan innebära en fördel att få en skriftlig fråga. Bibliotekarien känner inte kravet att omedelbart leverera ett svar och upplever inte någon otålighet från användaren. En skriven fråga ger möjlighet till eftertanke (Straw 2000, 377f). Även Katz ser en positiv effekt av att användaren måste skriva ner frågan. Hon/han formulerar frågan utifrån sin bakgrund och erfarenhet vilket ger en specifik information som kan uppväga bristen på den interpersonella situationen (Katz II 2002, s. 131).

Enligt Abels liknar processen i referensintervjun via e-post i stort sett processen i den traditionella referensintervjun, men de olika stegen i processen kanske inte alltid kommer i den ordning som annars är bruklig eftersom e-postintervjun är asynkron till skillnad från den tra-

ditionella intervjun. Det mest effektiva referenssamtalet via e-post är, enligt Abels, när det består av enbart tre meddelanden: 1) fråga från användaren i ett formulär, 2) summering av vad som efterfrågas av bibliotekarien och 3) bekräftelse från användaren (1996, s. 354). En nackdel med e-posten som referensmetod är att eftersom det går snabbt att sända ett e-postmeddelande kan användaren få alltför stora förväntningar på snabb service. Ett system som många bibliotek använder sig av är ett automatiskt svar som talar om att frågan kommit fram och att den kommer att besvaras inom en viss tid (Ross et al. 2002, s. 190). Även Straw tar upp diskussionen om den ideala referensintervjun men menar att det är svårt att generalisera eller låsa sig vid en metod eftersom varje fråga är unik och intervjun borde utformas individuellt för varje situation. Bibliotekarien ska ha gott omdöme och kunna bedöma hur varje fråga utvecklas (Straw 2000, s. 378).

Straw tar upp fördelen med en skriftlig referensintervju då den kan sparas och analyseras i efterhand. Det kan ge en tydligare feedback från användaren huruvida hon/han är nöjd med svaret. Han menar att tidsfördröjningen i e-posten också kan ha en positiv effekt på referensarbetet eftersom en referensintervju ger användaren tid att tänka efter och formulera sig. Detta gör att processen blir mer genomtänkt. Han poängterar också vikten av att användaren får en känsla av att det faktiskt finns en person, inte ett opersonligt tekniskt system, som kommunicerar via datorn (Straw 2000, s. 377f).

Även Abels anser att fördröjningen kan vara positiv eftersom det ger användaren tid till att tänka ut bra svar på följdfrågorna. Hon påpekar dock att frågorna och svaren kan försiggå flera dagar upp till en vecka innan referensintervjun kan anses vara avslutat. I en del fall kan informationsbehovet förändras från ett meddelande till ett annat, eftersom användarens kunskapsgrund förändras under tiden. Detta kan också innebära att bibliotekarien tappar tråden och inte kan komma ihåg sammanhanget i det första meddelandet. I en e-referensintervju krävs olika slags skicklighet i kommunikation. Det är viktigt att kunna tolka och läsa det som står "mellan raderna". Bibliotekarien ska också kunna göra sig förstådd i de meddelande hon/han sänder till användaren. I e-referensintervjun vet inte heller bibliotekarien om en obesvarad fråga beror på att mottagaren avsiktligt avstår från att svara eller om det beror på ett misstag (Abels 1996, s. 348).

Ross, Nilsen och Dewdney menar att fördröjningen kan vara en nackdel genom att kommunikationen kan bli fördröjd. Därför lämpar sig e-post, enligt dem, bäst för enklare faktafrågor. Frågor som måste förtydligas förlänger samtalet betydligt, i synnerhet om användaren inte är van att använda e-post. Dessutom saknar e-post den omedelbarhet som människor verkar söka på Internet (Ross et al. 2002, s. 190). Enligt Abels bör en alternativ kommunikationsform övervägas om referenssamtalet via e-post tenderar att överskrida två meddelanden. Allmänna och breda frågor som kräver förhandling och djupare efterforskning, kräver därmed en djupare referensintervju som kan vara komplicerad att genomföra via e-post (Abels, s. 354f). Även Straw menar att e-post, trots fördelarna med fördröjningen, är mer idealisk för de korta referensfrågorna där få sökningar och få transaktioner äger rum. Blir frågorna för detaljerade finns det alltid en risk att intervjun inte når målet. Trots snabbheten i elektroniska meddelanden kan det vara ett misstag att tro att elektroniska möten automatiskt är snabbare och effektivare. Det är viktigt, enligt Straw, att bibliotekarien är medveten om att många situationer hanteras mer effektivt vid informationsdisken (2000, s. 377).

I Thórsteinsdóttirs och Hultgrens undersökning kom det bland annat upp farhågor att referensintervjun inte kan göras ordentligt via e-post. Bibliotekarierna ansåg det vara viktigt att kunna träffa användaren på plats eftersom frågorna ofta inte är entydiga och följdfrågor ofta behövs

(Thórsteinsdóttir & Hultgren 1999, s. 77). Janes tycker i sin tur att dessa tankegångar bottnar i en förutfattad mening bland bibliotekarier att det är omöjligt att göra en riktig intervju via e-post och att de djupare frågorna bör ställas i den traditionella referensdisken (2003, s. 52). Janes och Hill visar i sin undersökning att bibliotekarierna där hade ett visst motstånd mot att genomföra referensintervju via e-post. Författarna fann att bibliotekarierna i mycket liten utsträckning insåg att referensintervjun ibland kräver en hel del diskuterande fram och tillbaka innan frågan klargjorts. Några bibliotekarier berättade att de automatiskt rådde användarna att kontakta biblioteket via telefon för att klarlägga frågan. Sällan bad de användarna att e-posta tillbaka, men när de väl gjorde det visade det sig att de ofta fick ett e-post svar tillbaka. Författarna påpekar samtidigt att fler undersökningar behövs för att bekräfta att det generellt finns ett motstånd mot referensintervju via e-post bland bibliotekarier. Det är viktigt att i så fall undersöka vilka orsakerna kan vara (Janes & Hill 2001, s. 62).

Bibliotekarierna i Thórsteinsdóttirs och Hultgrens undersökning tyckte däremot att det i praktiken fungerade bra att e-posta tillbaka för att reda ut frågan (1999, s. 77). Katz påpekar att bibliotekarien vid behov bör använda telefonen eller e-post för att svara användaren och klarlägga frågan (II 2002, s. 131). Många bibliotekarier ansåg, enligt Thórsteinsdóttir och Hultgren, att möjligheten att ställa frågor via e-post kunde komma i konflikt med bibliotekariens pedagogiska roll. En av bibliotekarierna menade att skolelever tenderar att lämna över "jobbet" till bibliotekarien och säger att "Har man det via e-post så blir det ännu värre, de behöver ju inte ens gå hit". I stort sett finns dock en positiv attityd till e-post, enligt författarna. De menar att e-post är ett verktyg som underlättar kommunikationen och utökar kontakten med framför allt den övriga biblioteksvärlden (Thórsteinsdóttir & Hultgren 1999, s. 77).

För bibliotekarien gäller det att kunna organisera e-postfrågorna, i synnerhet om det blir många meddelanden som skickas fram och tillbaka rörande samma fråga. Många bibliotekarier har också ansett att det tar lång tid att skriva ner ett svar som är tillräckligt tydligt. Även om man använder sig av klippa/klistra-metoden så behöver texten oftast redigeras, alla källor, kataloger, länkar och URL-adresser måste vara korrekta och tydliga (Ross et al. 2002, s. 191).

Ammentorp och Josiasen Urskov har gjort en indelning av olika tillvägagångssätt när det gäller utformningen av gränssnittet för e-postfrågor. Den enklaste formen är att användaren skickar en fritt formulerad fråga till biblioteket via dess hemsida. Ofta finns det ingen information till användaren om vilka upplysningar som bör finnas när det gäller frågan. En utveckling av servicen är olika former av färdiga formulär som användaren kan fylla i och sedan skicka via e-posten. I en så kallad textbox skriver användaren in sin fråga och där finns också fält för att skriva i namn och e-postadress. Det finns ofta en introduktion och en beskrivning av vilka upplysningar bibliotekarien behöver för att på bästa sätt kunna svara på frågan. Detta ger ett tillfälle för användaren att reflektera över sin fråga. Ett mer avancerat formulär är ett så kallat fill-in-formulär som användaren fyller i. Dessa formulär kan variera i omfång. Det finns ofta en kort användarintroduktion och utöver persondata och plats för frågeställningen finns det utrymme för användaren att förklara vad hon/han ska ha informationen till och i vilken form den ska vara. Bibliotekarien får i detta fall en större chans att få de nödvändiga upplysningar som behövs. Detta är ett sätt att minska kommunikationen via e-post fram och tillbaka mellan användare och bibliotekarie (Ammentorp & Josiasen Urskov 2000, s. 27ff).

Janes menar att ett väl utformat formulär kan uppnå mycket av de resultat en traditionell referensintervju kan ge och dessutom ge fördelar som kan vara svåra att få i en traditionell intervju. Frågorna kan bli mer organiserade och användaren får tillfälle att fundera över syftet med

frågan samt hjälp att strukturera sitt behov (Janes 2003, s. 61). Han ger exempel på ett formulär som han anser uppfylla ovanstående krav. Se figur 1.

Figur 1 Frågeformulär från The Internet Public Library, en elektronisk referensservice på University of Michigan School of Information (Ask A question 2006).

Abels poängterar vikten av att få information om användaren. I formuläret ska utrymme finnas för beskrivning av ämnet, förslag till tänkbara sökord och ämnesord, syfte med frågan och om användaren känner till författare eller litteratur som är relevant för ämnet, samt senast datum för svar, språk med mera (Abels 1996, 225f). Ammentorp och Josiasen Urskov påpekar dock att det finns en risk med att enbart fylla i ett fill-in-formulär. Nya aspekter och viktig information när det gäller användarens informationsbehov kanske inte når bibliotekarien, där-

för kan en längre dialog via e-post ibland vara nödvändig (Ammentorp & Josiasen Urskov 2000, s. 28).

Abels finner belägg för vikten av ett formulär i artikeln *The e-mail reference interview* där hon beskriver en undersökning som genomfördes på College of Library and Information Services (CLIS) på University of Maryland. Det var ett projekt i tre steg under tre terminer, vars mål var att undersöka referensprocessen via e-post. Studenterna på en avancerad kurs i referensarbete online, fick i uppdrag att agera som referensbibliotekarier och de förväntades att agera som professionella informationssökare (Abels 1996, s. 346). Fem olika tillvägagångssätt visade sig när det gäller tekniken att genomföra intervjun via e-post.

- *Den fragmenterade intervjun:* Många korta och oplanerade frågor sänds över en längre tid vilket gör att resultatet kan dra ut på tiden. Bibliotekarien lyckas inte ställa de frågor som behövs för att klargöra användarens behov. Detta kan resultera i en känsla av tidsbrist och bibliotekarien nödgas göra antaganden för att föra intervjun vidare.
- *Den återkopplande intervjun:* Tidsfördröjningen tillåter bibliotekarien att hoppa fram och tillbaka mellan intervju och feedback. Detta verkar inträffa när svar från ställda frågor inte kommer tillräckligt fort. Tanken bakom är att sätta igång med en första sökning för att skapa en struktur och framkalla svar och feedback. Här finns dock risk för att mista överblicken och om användaren ger negativ feedback på en inledande sökning kan intervjun hamna i en återvändsgränd
- *Den bombarderande intervjun:* För många frågor från bibliotekarien i ett meddelande, där frågorna ofta är i logisk följd. Denna form kan innebära att användaren endast svarar på en del av frågorna och glömmer resten, vilket kräver fler meddelanden. Formuleringen av frågorna är mycket viktig för att resultatet ska bli lyckat.
- *Den antagande intervjun:* Bibliotekarien gör gärna antaganden om det inte är möjligt att få kontakt med användaren efter det att frågan ställts, vilket kan vara fallet när det gäller e-post. Många bibliotekarier tar beslutet att det inte behövs någon referensintervju. Antaganden kan fungera som ersättning när intervjun blir alltför fragmenterad eller när för många frågor ställs. Bibliotekariens antagande kan förkorta intervjun men resultatet blir ofta fel. Vid de tillfällen bibliotekarien har rätt i sina antaganden är dock detta förfarande effektivt.
- *Den systematiska intervjun:* Den verkar förekomma i de fall där användaren ställer en ostrukturerad fråga. Frågorna organiseras på ett logiskt sätt likt den traditionella referensintervjun och innehåller både öppna och slutna frågor. Bibliotekarien numrerar frågorna som användaren svarar på eller skickar ett slags schema som användaren fyller i och skickar tillbaka. Denna metod visade sig, enligt undersökning, vara mest effektiv och gav bästa resultat. Det krävs dessutom inte många meddelanden mellan bibliotekarien och användaren (ibid., s. 349ff, förf:s översättning).

Abels menar att det därför är effektivt att börja processen med ett formulär. Detta föranleder användaren att göra en mer fullständig fråga och ge information som kanske annars skulle ha förbisetts. Hon menar att innehållet i formuläret ska täcka tre viktiga delar som personliga data, ämnesbeskrivning och sökresultat (ibid., s. 352).

Straw anser att referensintervjun via e-post är mindre stressig för bibliotekarien eftersom de yttre omständigheterna som exempelvis långa köer inte påverkar på samma sätt (2000, s.

377). Även Janes och Hill redovisar i sin undersökning att e-post referens är mindre stressande eftersom bibliotekarien inte har kravet på sig att få fram något bra samtidigt som användaren exempelvis står och trummar med fingrarna och tittar på klockan. Det finns möjlighet att ge bättre svar eftersom bibliotekarien kan avsätta mera tid för frågan (Janes & Hill 2001, s. 60).

Abels nämner också olika hinder som kan påverka kommunikationen via e-post. Användaren kan ha brister i läs- och skrivförmåga och det kanske inte framgår i e-postmeddelandet på vilken kunskapsnivå svaret ska vara. Den informationen kan vara lättare att få ansikte mot ansikte (Abels 1996, s. 353).

## 2.7 Referensintervju via chatt

I dagens samhälle råder en form av bekvämlighetskultur där många förväntar sig omedelbar tillfredsställelse av önskningar och behov. Det kan röra sig om allt från snabbmat till ständig uppkoppling. Mycket finns numera online som exempelvis biljettförsäljning, företagsinformation, kreditkortshandel och fakturabetalning. Allt detta är tillgängligt 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan. Dessa faktorer, denna verklighet, gör att användarna vant sig vid omedelbar feedback och bidrar till att de förväntar sig denna snabba service även i fråga om av bibliotekstjänster och informationssökning (Ronan 2003, s. 54).

Eftersom e-postreferens, som ovan nämnts, saknar den omedelbarhet som människor verkar söka på Internet, tillkom referenschatten som ytterligare ett alternativ där referensintervjun kan ske interaktivt och i realtid. Detta för att underlätta referensintervjun som ibland kräver en del diskuterande fram och tillbaka. Det behövdes med andra ord en annan lösning än e-post, något interaktivt och i realtid. LSSI (Library Systems and Services Incorporated) var först med sin virtuella referensdisk på ALA Annual Conference i Chicago år 2000 (Coffman 2004 s. 2f).

Chatt innebär ett synkront samtal mellan bibliotekarien och användaren. Likheterna med det traditionella samtalet är många. Den största skillnaden är dock att samtalet är skriftligt och att personerna i fråga, hittills åtminstone, inte ser och hör varandra. Liksom e-posten är chatten oberoende av plats. Användaren kan befinna sig var som helst med sin dator och kontakta bibliotekarien, men tidsaspekten är helt annorlunda. Chatten är beroende av att det finns en bibliotekarie tillgänglig och av hur många andra som är intresserade av att få hjälp samtidigt. Det är ett snabbare referenssamtal än via e-post men är, trots intrycket av snabb teknik, inte mycket snabbare än traditionell realtidsreferens, till exempel ett samtal via telefon eller vid referensdisken (Desai 2003, s. 22).

Pilotstudier gjorda vid University of Illinois 2001, indikerar samma sak och visar till och med att referensintervjuer via chatt i genomsnitt är längre än de som sker via en traditionell referensdisk. En del bibliotekarier bekymrar sig för att förväntningarna som användarna har på snabb information kanske inte infrias. Å andra sidan visar en studie från Bowling Green University att användare är vana vid de väntetider som kommunikation online för med sig och att användarna helt enkelt sysslar med annat medan de väntar på svar från bibliotekarierna (Johnson, 2004, passim). Den elektroniska referensintervjun via chatt anses ha ett övertag över den traditionella referensintervjun och via e-post, eftersom det erbjuder service i realtid oberoende av bibliotekets öppettider och användarens vistelseort (Lipow 2003 s. 8).

Chatt-tekniken utvecklas hela tiden och olika programvaror erbjuder olika möjligheter. Det finns teknik för att "skjuta fram" webbsidor till användaren, det vill säga användaren får upp

en viss sida på sin skärm som bibliotekarien skickar till henne/honom. Den teknik som kallas co-browsing eller eskort innebär att användaren via dataskärmen följer med bibliotekarien i dennes arbete, ser samma webbsidor eller kataloger, ser vilka sökord som skrivs, vilka länkar bibliotekarien klickar på och så vidare. Samtidigt som det gör att väntetiden inte upplevs som så lång, kan tekniken användas för att instruera användaren och visa var och hur användaren kan söka själv. Det förekommer chatt där flera bibliotekarien kan samarbeta online och där en annan bibliotekarie kan kontaktas och hjälpa till eller ta över frågan. Flera användare kan också vara med samtidigt, om de har samma frågor (Patterson 2001, s. 205). Det kan också nämnas som en positiv faktor att chattreferens är ett kraftfullt vapen i tävlingen mot "förföriska kommersiella informationsförmedlare" som exempelvis *Askjeeves* och *Questia* (Ronan 2003 s. 53).

Om man å andra sidan ser på de nackdelar som ofta tas upp, så är några av dem att bibliotekarierna tar på sig ännu en ny service med sina redan begränsade resurser och brist på personal och att kostnaderna kanske inte är noga övervägda. Vidare ifrågasätts om det egentligen är särskilt många som kommer att använda denna typ av tjänst (Kimmel & Heise 2003, s. 3). Steve Coffman tar upp kostnadsproblematiken (2004, s. 8) men pekar även på andra nackdelar, som att allmänheten måste acceptera chatt som ett sätt att kommunicera såväl affärsmässigt som informellt och menar att de flesta fortfarande föredrar att ta telefonluren (ibid., s. 4). Vidare sägs det att själva referensintervjun håller på att förändras och blir längre och djupare, vilket kan påstås inte passa in i den nya tekniken med chattreferens (Johnson 2004, s. 238).

Ronan diskuterar i sin bok *Chat reference: A guide to live virtual reference services* att många kunskaper som krävs vid realtidsreferens är av det slaget att de även är viktiga vid den traditionella typen av referensarbete, som exempelvis att vara en effektiv referensintervjuare och en problemlösare. Dock måste påpekas att det vid realtidsreferens krävs annat kunnande av bibliotekarien än vid traditionellt referensarbete. Det krävs goda kunskaper i att skriva på ordbehandlare, oräddhet inför att prova nya saker och att experimentera samt att behärska informationskällor online (Ronan 2003, s. 79f). Lipow sammanfattar behovet av fortbildning i följande citat:

"Even the most savvy reference librarian needs to learn new skills and develop new habits or behaviors to be successful in the virtual environment - especially when using chat technology or other synchronous communication medium."  
(Lipow, se Ronan 2003, s. 95)

Kravet på utbildning för att anses som kvalificerad för att arbeta med realtidsreferens varierar. I USA kräver man till exempel en master i biblioteksvetenskap på en del platser, medan det på andra räcker att vara studerande inom biblioteks- och informationsvetenskap. Oavsett kunskaper och erfarenhet behövs åtminstone utbildning i mjukvaruhanteringen, såsom att logga in och så vidare. Om bibliotekarierna över huvud taget inte chattat tidigare krävs mer av utbildningen. Undersökningar visar att så många som 68 % av bibliotekarierna aldrig chattat och 65 % aldrig använt sig av instant messaging. Lika mycket som kravet på utbildning varierar, varierar också själva utbildningarna. Det finns ett antal olika varianter av utbildningar. En typ av utbildning är rollspel, där de som utbildas får spela användare och bibliotekarie i par. Denna typ används främst om det är många bibliotekarien som ska utbildas samtidigt. Det finns även utbildningar där bibliotekarien själv kan testa sina kunskaper. Ronan tar upp ett test i 12 steg där bibliotekarien själv kan ha kontroll på hur långt hon eller han kommit i sin utbildning. I denna test går bibliotekarien från punkt 1, där det enbart handlar om att kunna logga in och ut, till punkt 12 där hon eskorterar och följer en användare genom en webbsökning (Ronan 2003,

s. 93ff). Det finns utöver dessa en mängd andra möjliga utbildningar och övningar. Ronan skriver att det som främst krävs av bibliotekarien är goda kunskaper i att skriva på ordbehandlare, att kunna behärska online informationskällor, att vara en effektiv referensintervjuare samt en problemlösare. Bibliotekarien behöver även vara orädd inför att prova nya saker och att experimentera (2003, s. 79f). Det viktigaste är dock, enligt Ronan, att lära bibliotekspersonalen att överföra de tekniker de lärt sig på biblioteksutbildningen till realtidskommunikation (2003, s. 96).

Vid ett projekt kallat *Washington state virtual reference project* ansågs bland annat följande färdigheter för effektiv elektronisk referens vara viktiga:

- Tangentbordsskicklighet
- Kommunikationsfärdighet och etikett för chatt, e-post och annan online kommunikation.
- Förmåga att utföra en effektiv referensöverföring online
- Färdigheter i sökning på Internet, särskilt förmågan att välja de bästa startpunkterna och utgångspunkterna för sökningar.
- Förmåga att söka effektivt och demonstrera sökning av biblioteksdata-baser
- Förmåga att online assistera användare i att utveckla kritiskt tänkande gällande finna, använda och värdera information.
- Förmåga att effektivt utföra en co-browsing tillsammans med en användare
- "Multitasking" och kunna behärska flera fönster, effektivt användande av Windows-kortkommandon och genvägar
- Förmåga att tillämpa det som på engelska kallas "reference transaction policies" i en online-miljö. Det vill säga policy vid exempelvis tidsbegränsningar, obscenitet eller trakasserier.
- Engagemang i fortgående lärande och motivation att förbättra kunskaper inom de områden av referensarbetet där förmågorna brister (Ronan 2003, s. 94f, förf:s översättning).

En undersökning av Corey M. Johnson kallad *Online chatreference survey results from affiliates of two universities* gjordes vid två universitet som släppt chattreferens det senaste året. Undersökningen gjordes via e-post med elva frågor med fokus på chattreferens. E-postmeddelandet skickades ut år 2002 till studenter och personal. 75 % skickades till studenter och 25 % till universitetets personal. Av de 276 som svarade angav bara 3 % att de hade använt sig av online chattreferens. De tillfrågades om vilket av de alternativen av referensservice de skulle välja i första hand av följande alternativ: ansikte mot ansikte, telefon, e-post, eller online chattreferens. 66 % valde ansikte mot ansikte. E-post referens hade en avlägsen andraplacing med 20 % och telefon och chatt fick 9 % respektive 4 %. Undersökningen frågade även vilket av de fyra alternativen som de tillfrågade trodde skulle vara den typ av referensservice som skulle användas mest om tio år. 42 % av respondenterna förutspådde att e-post var den typ som skulle komma att användas mest, 36 % förutspådde chatt, 19 % trodde på traditionellt sätt och 3 % trodde telefon. De svarande fick även välja mellan två påståenden för att visa hur mycket mänsklig hjälp de trodde skulle behövas för att göra "research" i framtiden. Det första påståendet löd enligt följande: "As technology makes more information accessible, people will need less human help in doing research for their papers and projects." Alternativet till detta var det andra påståendet som hade följande formulering: "As technology makes more information available, people will need more human help in doing research for their papers and projects." 69 % valde det första påståendet och 31 % valde det andra. Studien visade på negativa fakta när det gäller chattreferens. Bara en av tio var ens medveten om chattreferens-

sens existens innan de var med i undersökningen och bara nio personer av de 276 som totalt svarade, hade använt denna service. Vidare var det bara en enda av dessa nio som sade sig vilja använda denna typ av referens som förstahandsval. Detta indikerar att människors första erfarenhet av chattreferens kanske inte blivit lyckad (Johnson 2004, s. 239f).

Vid en annan undersökning med namnet *Do virtual reference librarians dream of digital reference questions?: A qualitative and quantitative analysis of email and chat reference* undersöktes ett australiensiskt akademiskt bibliotek genom att kvalitativt och kvantitativt analysera transkriberingar av chatt. Dessa visade på såväl likheter som skillnader mellan chattreferens och e-postreferens. Användandet av chattreferensen var mycket lågt, motsvarande ett enda samtal per fyra timmar tillgänglighet. Vid jämförelse visade det sig att användandet av e-posttjänsten låg ungefär lika lågt. Undersökningen visade att teknik från referensintervjun används mycket mer frekvent i chatt än i e-post. Typ av frågor var också något som skiljde de båda åt – chatt fick mer research- och referensfrågor och e-posten fler administrativa frågor. I undersökningen skiljer man på omedelbar och snabb kommunikation. E-post kan vara snabb eftersom den inte tar upp så mycket ”totalt spenderad tid”, medan chatt är omedelbar eftersom svaret skickas så snart det är funnet. Vid undersökningen kom det fram en del som bibliotekarierna upplevde som negativt med elektronisk referens. När det gäller chatt, menade någon att det är risk att användaren blir otålig och försvinner om bibliotekarien tar för lång tid på sig (Hodges, se Lee 2004, s. 95-110).

Vidare kom åsikter fram om att chatt inte har tillgång till den vägledning som kan hjälpa till vid en referensintervju på plats. Verbala ledtrådar som röstläge och tvekan och ickeverbala som kroppsspråk, uppmärksamhet, leenden och rynkade pannor lyser med sin frånvaro. Så kallade emoticons ansågs bara vara ett ytligt substitut för dessa indikatorer. En annan faktor som benämndes som negativ vid chatt i jämförelse med e-post som referensservice var att det i chatt krävs att bibliotekarien meddelar om hon/han dröjer ett tag för att exempelvis leta i en databas, denna information behövs inte i e-post. Co-browsing ansågs vara en klar fördel med chattreferens, men även denna fördel har med sig problem. En negativ faktor ansågs vara att användaren på grund av låg bandbredd kan hamna långt efter. Det kan också vara så att bibliotekarien helt enkelt är för snabb. Vid traditionellt referensarbete kan bibliotekarien i alla fall få en förbryllad blick om det går lite för fort. Det påpekades även vara svårt med referensintervjun elektroniskt eftersom det lätt kan låta som ”20-frågor”. Det är lättare att mjuka upp det hela, ansikte mot ansikte (Janes, se Lee 2004, s. 95-110).

Rory Patterson menar att en fördel med chatt (i jämförelse med e-post) är att man kan genomföra referensintervjun i realtid. Chatten liknar mer det traditionella samtalet. Chatt lämpar sig för djupare frågor som kräver ett samtal eller en intervju. Det negativa med chatt, i jämförelse med traditionell referens, är att den ickeverbala kommunikationen saknas. Bibliotekarien måste fylla ut tiden och informera användaren under sökningen, så att användaren vet att bibliotekarien är engagerad i frågan. 20 sekunders tystnad kan verka som en hel evighet skriver Patterson (2001, s. 204).

## **2.8 Nätikett - etik och umgängesregler på nätet**

Majoriteten av den information som återfinns i detta stycke är hämtat ur kursmaterial från ett utbildningsprojekt för ABM-sektorn (Arkiv, Bibliotek och Museer). Projektet bedrivs med ekonomiskt stöd från Stiftelsen för Kunskaps- och kompetensutveckling och ursprungstexten är skriven av Eva Jonsby.

Nätikett innebär den frivilliga umgängesetikett som finns på Internet. Här handlar det inte bara om hur man bör uttrycka sig i skrift utan även en ömsesidig respekt för andras skapande av såväl bild som text. Det finns många ”regler” inom nätikett men vi har valt att här endast redogöra för dem som känns relevanta för vår studie.

### **2.8.1 Umgängesregler**

Internet har skapat en egen form av så kallad umgängeskultur. Begreppet nätikett, är en svensk översättning av netiquette och står för ett sätt att umgås på Internet. Behovet av nätikettens oskrivna lagar har uppstått när personer ska prata med varandra i en miljö där de inte kan använda sig av sin röst eller sitt kroppsspråk för att underlätta kommunikationen.

Tangentbordet är inte det mest ultimata verktyget för att uttrycka känslor och nyanser. Det kan lätt uppstå olika former av missförstånd när den som skriver ska formulera sig kortfattat utan att ha ögonkontakt med mottagaren till meddelandet. En skriven mening i ett e-postmeddelande eller i en chatt kan tolkas på olika sätt beroende på mottagaren. En individ kan i värsta fall känna sig illa behandlad och kränkt av några hastigt skrivna ord i ett e-post- eller chattmeddelande, även om avsändaren inte hade som avsikt att vara ovänlig. Det kan exempelvis uppfattas som oartigt att använda enbart versaler, eftersom dessa stora bokstäver även symboliserar ljudvolym. Det kan vara bättre att betona ord genom att understryka dem (Jonsby).

### **2.8.2 Smileys och emoticons**

Ett sätt att underlätta kommunikationen via Internet och ge uttryck för tonfall och nyanser i ett e-postmeddelande är att använda teckenkombinationer som formar bilder. Dessa teckenkombinationer brukar kallas smileys eller emoticons. Emoticon eller emotionell ikon är en symbol eller en kombination för symboler som används för att förmedla information som går utanför det man yttrar i ord. Både avsändare och mottagare av meddelanden kan visa vilket humör hon/han är på (Sveningsson 2002, s. 96f). Det finns ett oräkneligt antal smileys att välja bland. Tecknet :) som föreställer två ögon, en näsa och en glad mun, är exempelvis ett sätt att uttrycka sin glädje i ett skrivet meddelande. Janes menar att det även finns andra metoder att tillgå för att väga upp bristen på personlig kontakt, som exempelvis att använda vissa hälsningsfraser med personnamn, eller uttryck av typen \*ler\*, samt förkortningar som ”R GR8” vilket kan översättas ”are great” (2003, s. 89f).

### **2.8.3 Tydlighet**

Kommunikationen på Internet består till största delen av skrivna meddelanden och det kan tyckas att ett elektroniskt brev inte skiljer sig från ett handskrivet, då det i båda fallen handlar om skriftliga meddelanden. Några skillnader finns ändå, exempelvis är e-post ett snabbare sätt att kommunicera och på grund av detta blir meddelandet kortare och mer exakt.

Kravet på tydlighet blir större och den som skriver måste vara distinkt i sina formuleringar. Det är också viktigt att vara så kortfattad som möjligt, eftersom det är ganska tidsödande att läsa långa inlägg. Det är en konst i sig att kunna sammanfatta väsentlig information som ska kunna förstås av mottagaren. Faktum är att ett nytt, mindre formellt, språk har utvecklats och det finns olika uppfattningar om hur var och en ska uttrycka sig i en ”nätdialog”. Det viktigaste är dock konsten att kunna komprimera. Ett annat sätt att vara tydlig är att ange ämne i ett e-postmeddelande för att mottagaren ska kunna avgöra vad meddelandet handlar om och få

tillfälle att prioritera i mängden av andra brev. Slutligen betonas vikten av att presentera sig via en signatur för att tala om för mottagaren vem avsändaren är. Det vanligaste är naturligtvis att använda sitt namn och eventuell adress, men det finns otaliga variationer av personliga signaturer exempelvis citat som beskriver avsändarens sinnesstämning (Jonsby).

## 3. Fråga biblioteket

### 3.1 Bakgrund

Alexander Rudenstam och Eva Jonsby initierade och utvecklade år 1993, ett projekt som benämndes Den digitala salongen. Projektet var ett svar på behovet av att möta utvecklingen, främst med tanke på IT-området. Ett flertal kulturella institutioner, föreningar och myndigheter var involverade. Verksamheter som Riksarkivet, Filmcentrum, Författarcentrum, Dramatikerförbundet och många folkbibliotek började diskutera utveckling inom IT-området kopplat till så kallade DDS-projekt. *Fråga biblioteket* blev biblioteksområdets delprojekt. Grunden var att man ville erbjuda människor möjlighet att ställa frågor oberoende av plats och tid. Enligt bibliotekslagen ska det allmänna biblioteksväsendet vara ”Till främjande av intresse för läsning och litteratur, information, upplysning och utbildning samt kulturell verksamhet i övrigt skall alla medborgare ha tillgång till ett folkbibliotek” (SFS nr: 1996:1596). Man ville ge alla medborgare en likvärdig möjlighet till referensservice.

Redan 1995 fanns *Fråga biblioteket* i FirstClass, ett grupprogram som används mycket som ett konferensprogram (Bolander & Durán 2003). Användare kan logga in sig och delta i diskussioner och sända meddelanden till övriga deltagare på nätet. FirstClass är en gruppvara (groupware) men dess funktioner finns nu på Internet och därmed tycks programmet ha fått allt mindre spridning (Thorell 2004, s. 120). Programmet gjorde det möjligt för bibliotekarier att dela med sig av sina kunskaper till varandra samt ställa frågor och få svar från något bibliotek i landet och erbjöd dessutom en chattfunktion. När FirstClass flyttades till nätet lades projektet *Fråga biblioteket* så småningom ned.

Representanter från sex bibliotek i landet samlades år 1998 för att återuppta projektet *Fråga biblioteket*, men i en webbaserad databas. Rudenstam och Jonsby drev projektet med ekonomisk hjälp av KK-stiftelsen (Stiftelsen för Kunskaps- och Kompetensutveckling).

Den digitala salongen upphörde 2001 och framtiden blev osäker för *Fråga biblioteket*.

En diskussion inleddes med Ana Durán, Kulturnät Sverige, angående flyttning av frågetjänsten till Kulturnät Sveriges server. Flyttningen tillstyrktes av Statens kulturråd, huvudman för Kulturnät Sverige och bedrivs sedan 2002 i dess regi (Bolander & Durán 2003).

*Fråga biblioteket* blev ett samarbetsprojekt mellan Kulturnät Sverige och folkbibliotek i Sverige och på Åland. *Fråga biblioteket* blev de svenska folkbibliotekens gemensamma elektroniska informationstjänst där bibliotekarier från hela landet fick möjlighet att hjälpa användarna att hitta svaret på deras frågor, att hitta information samt få litteraturhänvisningar och länktips. E-posttjänsten startade 1998 under namnet *Fråga biblioteket*. Chatttjänsten öppnade år 2001 under projektnamnet *Bibliotekarie direkt*. Idag ingår den som en deljänst i den gemensamma plattformen *Fråga biblioteket* (E-referens i Sverige).

### 3.2 E-referens i Sverige

Så småningom beviljades Örebro stadsbibliotek projektmedel och tre projektledare anställdes för att vidareutveckla *Fråga biblioteket* till en nationell elektronisk referenstjänst under projekttiden 1 september 2004 till 31 maj 2005. Projektet stöddes av Kulturrådet som gav Örebro stadsbibliotek i uppdrag att samordna projektet och utveckla det. Syftet med projektet var att skapa en intelligent brygga mellan de båda elektroniska referenstjänsterna, *Fråga biblioteket* och *Jourhavande bibliotekarie*.

Måndagen den 4 april 2005 öppnade tjänsten *Fråga biblioteket* i en ny plattform, *E-referens i Sverige*, med den gemensamma programvaran VRLplus (Ström, Nygren & Wästerfors 2005). VRL står för Virtual reference librarian och är en standardtjänst för *E-referens i Sverige* som via en så kallad systembrygga möjliggör ett samtal med användare online i realtid. Samtidigt kan bibliotekarien guida användaren genom webbsidor och andra källor online. Systemet kan samla detaljerad statistik över antalet login, ställda frågor samt sessionens varaktighet. Tjänsten inkluderar även e-post där transkript och statistik kan hanteras. VRLplus erbjuder också co-browsing. Bibliotekarien kan också assistera användaren i att fylla i olika formulär samt sända, spara och hantera transkript av samtalen och därigenom öka kunskaperna utifrån erfarenheter från olika online referensamtal (Docutek 2005).

Via *E-referens i Sverige*, samverkar nu Sveriges folk- och forskningsbibliotek för att svara på alla typer av frågor från barn och vuxna, forskare och studerande. *Fråga biblioteket*, *Jourhavande bibliotekarie*, *Barnens bibliotek* och *Ordbron* samverkar i det gemensamma projektet kallat *Konfigurerbar systembrygga*. Kungliga biblioteket/BIBSAM och Nätuniversitetet står tillsammans med Kulturrådet bakom de svenska bibliotekens gemensamma elektroniska referensdisk (Ström, Nygren & Wästerfors 2005).

Från den gemensamma ingångssidan, [www.eref.se](http://www.eref.se), nås *Fråga biblioteket* – folkbibliotekens tjänst för allmänheten och *Jourhavande bibliotekarie* – för studenter och anställda vid universitet och högskolor. Från *Fråga biblioteket* nås följande tjänster:

*Fråga biblioteket nationellt* - folkbibliotekens gemensamma frågetjänst för allmänheten.

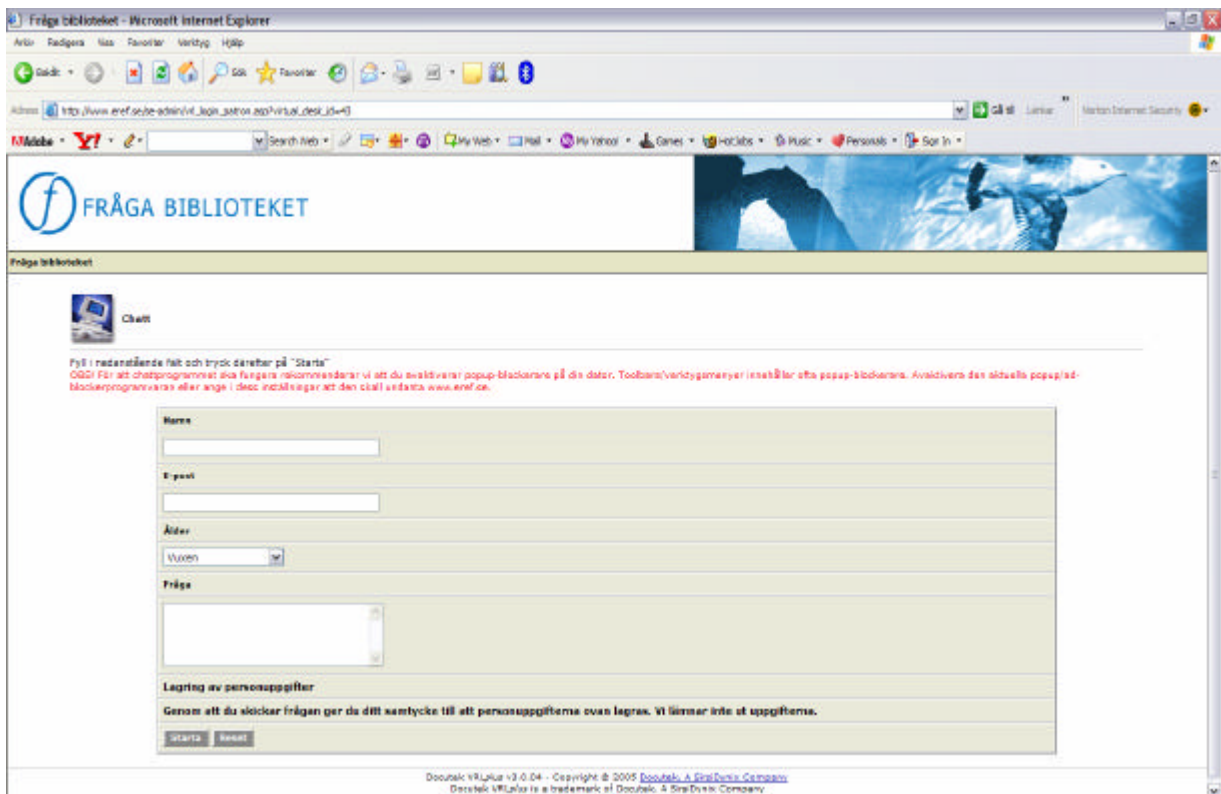
*Fråga biblioteket lokalt och regionalt* - bibliotekens lokala och regionala elektroniska frågetjänster.

*Barnens bibliotek* - där barn kan få hjälp med sina frågor och vuxna kan ställa frågor om barnlitteratur.

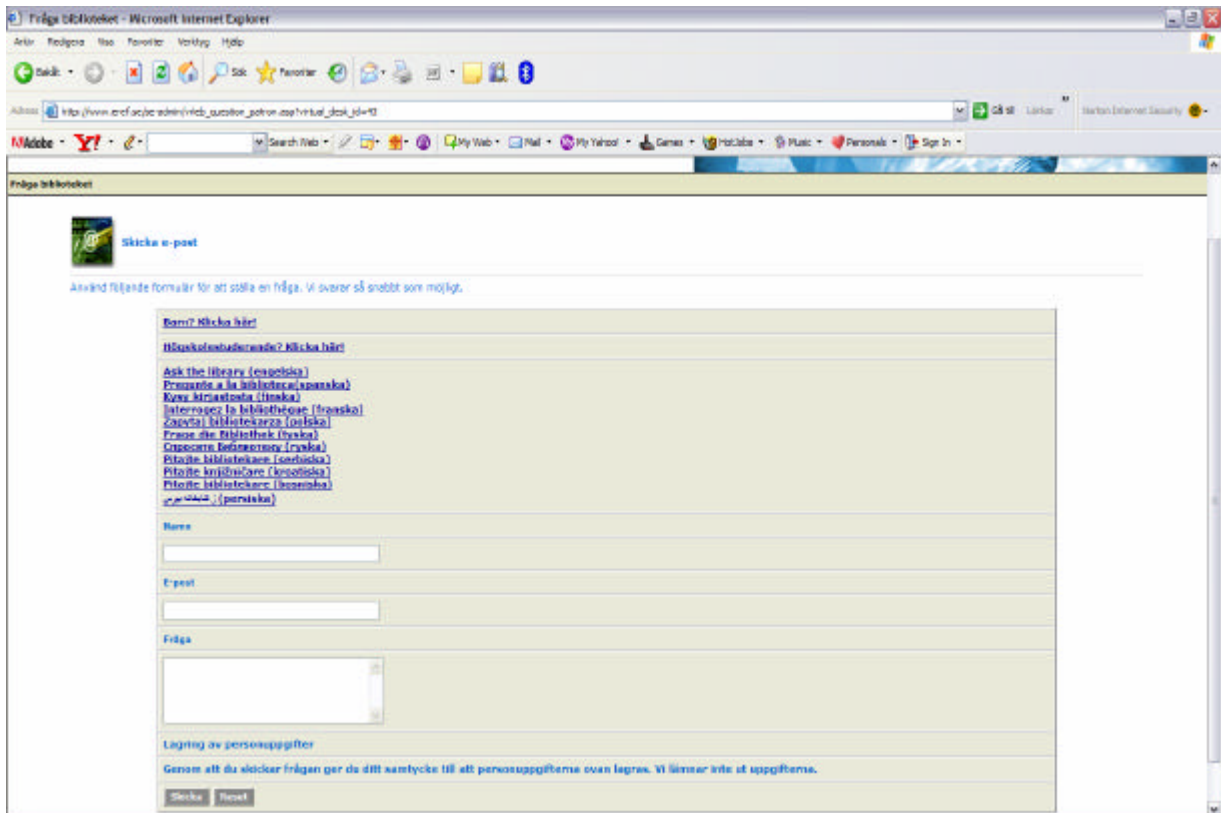
*Ordbron* - där användare med andra modersmål än svenska kan få hjälp, i dagsläget på engelska, finska, spanska, polska, ryska, serbiska, kroatiska och bosniska (E-referens i Sverige).

För närvarande deltar 65 svenska folkbibliotek samt ett finländskt i Mariehamn. E-posten är öppen dygnet runt och svar ges snarast möjligt, normalt inom en till tre dagar. De som svarar på e-posten är i nuläget 41 bibliotek från Malmö i söder till Piteå i norr. Chatten är öppen och bemannad måndag-torsdag 10-18 samt på fredagarna mellan 10-16. De bibliotek som enbart arbetar med chatt är för närvarande fyra stycken. 21 bibliotek arbetar både med e-post och chatt. Det är i regel de större biblioteken som är verksamma i chatten exempelvis Stockholm, Göteborg, Malmö, Örebro, Karlstad och Västerås. Det finns dock undantag, ett exempel på det är Färgelanda bibliotek (kommunen har 7000 invånare) som deltar i chatttjänsten (Harnesk 2005, s. 4).





Figur 3 Inloggningsida till *Fråga bibliotekets* chatt-tjänst (Fråga biblioteket: chatt 2005).



Figur 4 Frågeformulär för e-post (Fråga biblioteket: skicka e-post 2005).

Schemaplanering och schemaläggning kan variera mellan landets olika regioner. Biblioteken brukar meddela hur många timmar som kan avsättas för *Fråga biblioteket* och sedan fördelas timmarna på det aktuella biblioteket. Det är nödvändigt att ha ett schema när det gäller chatten. E-posten är mer flexibel och behöver inte ha ett detaljerat schema. I Västra regionen kan en schemaplanering gå till enligt följande; När ett nytt bibliotek anmäler sig till *Fråga biblioteket* kommer en förfrågan från samordnaren till biblioteket om lämpliga dagar. Samordnaren schemalägger biblioteket där det finns eventuella luckor eller lite plats. Det finns ont om plats i e-postschemat så biblioteken kan få dela dag för att alla ska få plats. När det gäller chatten får biblioteken lämna önskemål om antalet timmar och dagar. Den tid som sedan blir över hamnar hos ansvariga på Göteborgs stadsbibliotek. När nya bibliotek anmäler sig kan de få tid därifrån. På Göteborgs stadsbibliotek ligger chattschemat i en databas där alla operatörer själva kan gå in och anteckna sig för vilka timmar var och en kan ta. Det ska vara klart senast veckan innan det är dags för arbetet. En kontaktperson ansvarar sedan för att alla timmar är täckta i tid (Sjögren 2005-10-18).

Fördelen med den gemensamma tjänsten, *E-referens i Sverige*, är att den är anpassad för användaren med *en* ingång och *ett* gränssnitt. Den beskrivs också som ett komplement till det fysiska biblioteket. Genom bibliotekens samarbete ökar tillgängligheten till bibliotekens tjänster även på distans. Öppethållande blir möjligt även på kvällar och helger och lokala kompetenser som språkkunskap, kan utnyttjas nationellt och därigenom nå fler användare (*E-referens i Sverige*).

När det gäller utbildning inom *Fråga biblioteket* står att läsa i *Fråga bibliotekets slutrapport* att samtliga 20 länsbibliotek tackade ja till erbjudande om köp av licenser för VRLplus. Inför övergången till den nya programvaran, uppmanades samtliga län att skicka representanter till utbildningsdagar i Jönköping, för att sedan utbilda operatörer i länen. I utbildningen deltog sammanlagt 75 operatörer. Informationsbehovet var enormt inför övergången till den nya programvaran varför det beslutades att ansvariga för *Fråga biblioteket* skulle åka på informationsturné till samtliga län för att informera och för att underlätta för länsbiblioteken att rekrytera bibliotek till tjänsten. Under ett dialogmöte den 29 mars 2005 konstaterades att fler utbildningstillfällen behövs, dels för kontaktpersoner i länen och dels för länsutbildare. Dessa utbildningar kommer att erbjudas under hösten 2005 (Ström, Nygren & Wästerfors 2005).

Jakob Harnesk, bibliotekskonsulent, har på begäran av Kulturrådet genomfört en kartläggning och utvärdering av *Fråga biblioteket* under september och oktober 2005. Avsikten med utvärderingen är att ta fram förslag till en framtida organisatorisk lösning (Harnesk 2005, s. 2). Harnesk har tagit fram statistik på användningen 2005. Antalet e-postfrågor, cirka 600 stycken per månad, är relativt konstant med undantag för juni och juli. Variationen är större när det gäller chatten och enligt Harnesk är det svårt att veta orsaken till detta och han påpekar att det kan vara slumpmässiga variationer som på längre sikt jämnar ut sig. Det varierar från 100 till 400 frågor i månaden. 75-80 % av frågorna är relaterade till skolan vilket innebär koppling till elever, lärare eller skolbibliotekarier (ibid., s. 6). Det är dock viktigt, tycker vi, att uppmärksamma övergången till den nya programvaran VRLplus i början av året. Detta kan ha påverkat statistiken negativt under och efter den perioden.

### **3.3 Kvalitetsrapport för Fråga biblioteket**

En av huvuduppgifterna under projektet var en kvalitetssäkring av *Fråga biblioteket*. Nina Ström, dåvarande projektledare, sammanställde rapporten där målet var att hitta en modell för framtida kvalitetsbedömning av tjänsten. Resultatet blev en modell indelad i tre områden som

ska kvalitetssäkras, tjänsten, bibliotekarien och biblioteket. Dessutom finns förslag till vem som ska bedöma kvalitet och en undersökning vad gäller omvärldsbevakning och tidigare forskning kring kvalitetsarbete. Vi har valt att ta upp det som är relevant för vår undersökning. När det gäller tjänsten diskuteras bland annat öppettiderna. En medarbetarenkät, som genomfördes 2004-2005, visar att 68 % av bibliotekarierna kan tänka sig ett ökat öppethållande och 38 % instämmer helt eller delvis att chatten borde vara öppen dygnet runt. Det ställs för närvarande inga särskilda krav på dem som arbetar i tjänsten utöver bibliotekariekompetens. Utbildning har främst skett när det gäller programvaran. Kompetens att arbeta med referensfrågor har tagits för givna. Enligt Ström är det viktigt att operatören får chans att chatta relativt ofta för att hålla hög kvalitet i chatten. Detta, menar Ström, är en anledning till att öka öppettiderna eftersom operatörerna blir allt fler.

Hon menar också att samtliga operatörer bör få en gemensam utbildning när det gäller policy och riktlinjer. Dessutom finns det, tack vare att det går att spara och granska transkript från olika sessioner, chans till sakkunnighetsbedömning av operatörer, vidareutbildning i referensarbetet och höjd kvalitet i tjänsten. Det är en skillnad vid jämförelse med det traditionella referensarbetet. Frågan om hur bibliotekarierna svarar bedöms som viktig inte minst vad gäller referenssamtalet, återkoppling och stresshantering.

Det finns, enligt Ström, ingen specialkompetens bland operatörerna vad gäller kompetens i att svara på skolfrågor. Det kan vägas mot det faktum att 80 % av det totala antalet chattfrågor består av just skolfrågor. Medarbetarenkäten visade också att det skiljer sig mellan uppfattning av kvalitet i e-post och chatt. 62 % anser att e-posten håller hög kvalitet jämfört med 6 % som anser att chatten gör det. Det kan, enligt Ström, bero på att det kan vara svårt att jämföra de olika tjänsterna och att kravet på snabbhet i chatten kanske får stå tillbaka för kvaliteten. Det pedagogiska uppdraget betonas och vikten av att guida och stötta skolelever i deras informationssökande.

Det är viktigt att granska och diskutera det egna referensarbetet utifrån de sparade sessionerna för att kunna öka kompetensen på lokal, regional och nationell nivå. De positiva följderna kan bli att bibliotekarierollen och gemenskapen förstärks. Ström poängterar också att det är mycket viktigt vilka källor bibliotekarierna hänvisar till "Tjänsten får inte bli *Google* med fördröjning, utan det är viktigt att vi utnyttjar våra elektroniska resurser/databaser" (Ström 2005, passim).

### 3.4 IFLA:s riktlinjer

Vi har gjort en översikt av IFLA:s riktlinjer för elektroniskt referensarbete eftersom de ligger till grund för *Fråga bibliotekets* egna riktlinjer. Riktlinjerna finns på IFLA:s hemsida och har översatts till svenska av Sarah Olsson på Malmö stadsbibliotek.

"...The unique nature of digital reference introduces a new realm of issues and challenges. The need for guidelines and standards becomes even more important as consortium-wide digital reference services continue to evolve...". Vera Fullerton, referensbibliotekarie på George Washington University, uttryckte med dessa ord behovet av gemensamma riktlinjer och gemensam internationell standard för elektroniska referenstjänster.

Riktlinjerna är baserade på samlade erfarenheter från olika traditioner och arbetssätt bland annat IFLA public library guidelines och riktlinjer från källor som Library of Congress, Anne G. Lipow och RUSA, Reference and users services association.

Dokumentet är uppdelat i två inriktningar där den första delen berör administration av den elektroniska referenstjänsten och riktar sig i första hand till administratörer och arbetsledare. Den andra delen innehåller riktlinjer för det praktiska arbetet där man klart uttrycker att den elektroniska referenstjänsten måste hålla samma kvalitet som traditionell referenstjänst. Informationskompetensen hos användaren ska främjas genom att bibliotekarien talar om hur hon/han fann svaret på frågan och neutral intervjuteknik bör användas för att hitta den egentliga frågan. Bibliotekarien ska ge ett svar som passar användarens nivå och behov. Det skriftliga svaret ska ha en rubrik med hälsningsfras, ett kortfattat svar på frågan, källhänvisning, en förklaring på hur materialet återfanns samt en avslutning med namn, titel och bibliotek. Bibliotekarien ska undvika yrkesjargong och förkortningar.

När det gäller chatten, riktlinjer för e-post berörs inte alls, är målet att användaren ska släppas in så fort hon/han ställt sig i chattkön. Bibliotekarien ska genast presentera sig när ett samtal påbörjas. Eftersom ett chattsamtal i regel tar 15 minuter bör bibliotekarien med jämna mellanrum skicka meddelanden till användaren under tiden sökningen görs för att visa att kontakten fortfarande finns kvar. Det är viktigt att tänka på stavning och grammatik eftersom chattsamtalet mer liknar talspråk. Färdiga fraser, som "Jag letar på Internet och i databaser och återkommer strax till dig!" och "Vill du ha mer hjälp eller var det här svaret på din fråga?", sparar tid och gör tjänsten mer konsekvent men bör ses över regelbundet. Drar chatten ut på tiden bör bibliotekarien erbjuda svaret via e-post. Bibliotekarien ges också möjlighet att arbeta med mer än en användare i taget. Det är i det fallet viktigt att bibliotekarien informerar frågaren om detta och att svaret därför kan ta något längre tid.

Det är viktigt att bibliotekarien gör en referensintervju för att klargöra frågan. Öppna frågor bör ställas för att användaren ska kunna berätta mer om vad hon/han vill ha svar på och vad svaret ska användas till. Långa svar bör delas upp i kortare stycken om cirka 30 ord. Användaren kan då börja läsa svaret innan bibliotekarien har skrivit klart. På så sätt undviker man dessutom långa pauser. Bibliotekarien bör förklara sökprocessen och beskriva vad som framkommer. Om användaren hänvisas till någon annan måste fullständiga uppgifter ges om vem som skall efterfrågas, hur man kontaktar personen och vad man ska fråga om. Om en frågare har ett opassande beteende, ska en varning skickas eller chatten avslutas. Vanlig samtalston bör användas, det vill säga, man ska skriva som man pratar och vara medveten om att kroppsspråk och ansiktsuttryck inte går att förmedla. Att kalla användaren vid namn kan underlätta kommunikationen. Bibliotekarien bör undvika att endast svara "ja" eller "nej" eftersom det kan uppfattas som oartigt, precis som i en vanlig referensintervju (Reference and Information Services Section – Riktlinjer för digital referensservice 2005).

### **3.5 Fråga bibliotekets riktlinjer**

*Fråga bibliotekets* riktlinjer är sammanställda av Harriet Aagard och Elisabet Fornell på Stockholms stadsbibliotek. Riktlinjerna inleds med målsättningen att frågetjänsten ska vara en utvidgning och fördjupning av det fysiska biblioteket och att användaren ska mötas och få svar där hon/han befinner sig. Man följer i stort IFLA:s riktlinjer men har specificerat vissa delar bland annat ges riktlinjer när det gäller e-post. Där är målet att svara inom 24 timmar jämfört med chattens 15 minuter.

I de fall frågan är oklar följer man IFLA:s råd att använda neutrala öppna frågor för att hitta den "verkliga frågan". För att möjliggöra feedback rekommenderas ett tillägg som "Var det här svaret på din fråga? Återkom annars." När det gäller chatten eftersträvas en ökning av informationskompetensen hos användarna och vikten av att genomföra en referensintervju

med neutrala öppna frågor betonas. Ett exempel på en neutral öppen fråga är, enligt riktlinjerna, ”Kan du beskriva vilken typ av information du skulle vilja hitta?”. Där finns även kommunikationstips där vikten av ett korrekt språkbruk lyfts fram och att bibliotekarien även kan använda emoticons, exempelvis smileys, för att förtydliga det som inte går att förmedla i ord. Bibliotekariens pedagogiska roll poängteras också. Där finns även kommunikationstips och bibliotekariens pedagogiska roll poängteras.

*Fråga biblioteket* har kvalitetskrav där man trycker på snabba svar av hög kvalitet från i första hand kvalitetsgranskade länkar som NE, Länkskafferiet, Mölndals länkkatalog med mera. Som elektronisk tjänst ska man hänvisa i första hand till elektroniska källor. Vid hänvisning till lokala bibliotekskataloger bör bibliotekarien guida användaren och förklara hur OPAC fungerar, inte bara ge en länk (Aagard & Fornell 2005, passim). Riktlinjerna antogs av *Fråga bibliotekets* projektgrupp i januari 2005 och användes som underlag vid utbildningarna i Jönköping.

## 4. Redovisning av intervjuerna

I detta kapitel presenterar vi vår intervjuundersökning. Avsikten är att ge en kort redogörelse för genomförandet av intervjuerna samt en sammanställning och genomgång av empirin.

### 4.1 Genomförandet

Vi intervjuade fem bibliotekarier som alla arbetar såväl med elektronisk referenstjänst på *Fråga biblioteket* som med traditionell referenstjänst på folkbibliotek. Eftersom vi var två vid intervjuerna fanns det tillfälle för den av oss som inte ställde frågorna att koncentrera sig på exempelvis kroppsspråk. I anslutning till varje intervjutillfälle gjorde vi utskrifter av de bandade samtalen. Det var värdefullt att gå igenom materialet tillsammans eftersom det visade sig att vi ibland hade olika uppfattningar om vad som sagts i intervjun och då fick tillfälle att diskutera detta medan det ännu fanns färskt bevarat i minnet. Det var intressant att se hur vår uppfattning av vad som sagts i intervjuerna ändrades när vi läste utskrifterna. Det som verkat tydligt och klart formulerat av informanterna vid intervjutillfället kunde ibland visa sig vara oklart och inte svar på den fråga vi ställt.

Vi fann att utskrifterna var tidsödande, men vi upptäckte också våra egna brister som intervjuare vilket var positivt för de följande intervjuerna. En utskrift genererar mycket text och texten kändes i första skedet ganska oöverskådlig. Det var svårt att se helheten. Det blev emellertid lättare när vi sammanställde resultatet eftersom vi i stort valde att följa intervjuguiden.

### 4.2 Sammanställningen

#### 4.2.1 Intervjupersonerna

Vi har valt att börja med att beskriva vilken utbildning och arbetslivserfarenhet informanterna har. Syftet med uppsatsen kräver inte att vi avslöjar till vilket bibliotek var och en av dem är knuten. Namnen är fingerade och att det råkade bli fem kvinnor är inte heller av intresse, eftersom vi inte har lagt något genusperspektiv på undersökningen.

Den första informanten, Anna, har läst på Bibliotekshögskolan i Borås och har dessutom en filosofie kandidatexamen. Hon har läst litteratur, historia och språk och benämner sig själv som en ”typisk humanist”. Anna har arbetat som bibliotekarie i cirka 24 år och med *Fråga biblioteket* sedan chatten startade 2001. Hon har för närvarande inte mer än två till tre pass per vecka. Hennes bibliotek har ansvar för chatten en vecka per månad. Hon har ett eller flera tvåtimmars pass under denna vecka.

Den andra informanten, Carin, har även hon läst på BHS på ett program som kallades ”Forskning och Företag med inriktning mot universitet”. Carin har arbetat som bibliotekarie i tio år, på ett par mindre bibliotek och ett lite större. Hon har tre arbetspass i veckan i informationsdisken. Varje pass är på tre eller fyra timmar. Hon har ett par års erfarenhet av *Fråga biblioteket* och enbart arbetat med e-post. Hennes bibliotek har ansvaret för e-posten en halv dag per period och hon arbetar en halv dag per månad med detta.

Den tredje informanten, Erika, studerade på Biblioteks- och informationsvetenskap i Lund (BIVIL) och har sedan arbetat fyra år som bibliotekarie på ett stort bibliotek som var med och startade chatten 2001. Erika har arbetat med både e-post och chatt.

Den fjärde informanten, Helena, studerade precis som Erika på BIVIL. Hon har arbetat som bibliotekarie i tre år på ett stort bibliotek. Helena tjänstgör i informationsdisken tre till fyra pass i veckan, två till tre timmar per tillfälle. Hon har arbetat med *Fråga biblioteket* sedan hösten 2002. Tidigare arbetade Helena med både e-post och chatt, numera bara med chatt och då tre till fyra timmar per månad.

Den femte och sista informanten, Irene, har gått Kulturvetarlinjen samt på BHS. Hon har arbetat drygt fem år som bibliotekarie varav fyra år på ett stort folkbibliotek och ett år på företagsbibliotek. Hon tjänstgör cirka två timmar i informationsdisken per dag samt en kväll i veckan i ungefär tre timmar. *Fråga biblioteket* har hon varit engagerad i sedan chatten startade 2001. Irene arbetar med både e-post och chatt. Hon ägnar två till tre timmar i månaden med chatten.

#### 4.2.2 Utbildning och fortbildning

Anna berättar att hon inte fått någon utbildning i referensarbete på BHS. Däremot gjorde hon praktik och fick lära sig den vägen och tog efter goda exempel av handledaren. Även Carin nämner att hon gjort praktik och ansåg också att hon lärt sig mest via denna. Erika talar om att hon i sin utbildning teoretiskt fick gå igenom genomförandet av referensintervjun, och anser att detta var en bra grund att stå på men menar vidare att det trots allt är när man arbetar praktiskt som man lär sig mest. Helena berättar att även hon fick teoretisk utbildning via sina studier, där det bland annat ingick fältstudier. Dock hade hon ingen praktik, men detta var inget hon saknade eftersom hon arbetade på bibliotek under hela sin utbildning. Irene berättar att hon läste en kurs på BHS som hon tyckte var mycket bra, den hette "Referensarbetets Pedagogik".

På frågan om de kände sig väl förberedda när det gäller referensarbete efter avslutad utbildning svarar Anna att hon inte tyckte hon var väl förberedd. Hon kände sig osäker och oerfaren i början och var tveksam till om det var kvalitet på det hon gjorde. Duktiga bibliotekarier på arbetsplatsen blev förebilder för henne. Inte heller Carin kände sig förberedd utan säger att referensarbete var något hon lärde sig efter hand. Hon hade också en bra förebild via den bibliotekarie hon gick bredvid när hon introducerades i tjänsten. Erika tyckte det var lite nervöst i början, men hon kände sig ändå ganska bra förberedd och visste vad hon hade att vänta. Hon känner att hon hade en bra grund att stå på. Helena kände sig väl förberedd. Hon hade även skrivit en uppsats som handlade om referensarbete och på grund av den läste hon mycket teori i ämnet. Irene kände sig osäker trots den kurs hon läst.

Vi frågade om våra informanter kände sig väl förberedda när det gäller elektroniskt referensarbete efter avslutad utbildning. Annas svar blev att "Nej det gjorde vi inte, det måste jag säga! [...] Vi fick ingen introduktion." Carin hade arbetat mycket med elektroniska källor och e-post tidigare, och tyckte därför inte att det var så svårt. Dessutom var hon nyfiken på det nya arbetssättet och det underlättade. Carin fick ingen direkt introduktion men berättade att de allra första som gick med informerade övriga arbetskamrater. Erika kände sig bra förberedd eftersom de pratat mycket om elektroniskt referensarbete på arbetsplatsen. Helena berättar att de fick möjlighet att öva på elektroniskt referensarbete på hennes arbetsplats genom att ställa frågor till varandra, men hon tyckte ändå att det var nervöst i början eftersom denna övning

inte kändes vara ”på riktigt”. Vid övningen satt man i samma rum och kunde tala med varandra så situationen blev inte densamma. Irene kände sig väl förberedd, men hon tror att det beror på vars och ens tekniska säkerhet samt kunnigheten i att söka i databaser.

Vi frågade även om bibliotekarierna fått någon fortbildning. Anna berättar att de på hennes arbetsplats har en internutbildning där de träffas en gång i veckan och diskuterar erfarenheter, uppdaterar sig, går igenom frågor och så vidare. Detta tycker hon är väldigt bra och menar att ”Det peppar oss”. Somliga åker på utbildningar och utbildar sedan sina övriga arbetskamrater. Carin talar om att de inte får någon fortbildning eftersom det inte finns tid till det men berättar att alla operatörer träffas en gång om året på en konferens. Erika berättar också om denna konferens, men hon tycker att det borde kunna göras mer, även om hon är relativt nöjd. Hon hoppas på intern fortbildning på regelbundna träffar man diskuterar sparade chatt-sessioner. Hon har hört att det förekommer på andra bibliotek. Hon anser att intern fortbildning vore bra eftersom de flesta känner varandra och har lättare att tala inför varandra. Hon har deltagit i workshops på konferensen för operatörerna, där de som inte är så kunniga och erfarna lätt kan känna sig underlägsna. Hon trycker därför på vikten av att arbeta lokalt. De hade tidigare träffar för operatörerna på hennes arbetsplats, men detta har runnit ut i sanden. Helena säger att de inte fått fortbildning mer än när de bytt programvara. Även hon nämner konferenserna men påpekar att var och en själv måste ta initiativ till att åka. Irene nämner även hon konferenserna, men tar också upp att de har regelbunden fortbildning på hennes arbetsplats. De går igenom gamla chatt-sessioner och tittar på vad som är bra och mindre bra, samt utvärderar och diskuterar.

Vidare undrade vi om det är någon form av fortbildning som de saknar. Anna tar upp att hon skulle vilja ha en kurs som kritiskt granskar webben, samt hur man söker den dolda webben. Hon vet att det finns sådana kurser och vet att några har blivit skickade på dessa. Carin efterfrågar diskussioner kring referensfrågorna eftersom hon tycker att det är viktigt. Dock gör tidsbristen att det inte blir av, säger hon. Erika vill ha fortbildning som stärker den egna operatörgruppen, ökar kvaliteten och utvecklar verksamheten. Hon påpekar att det är viktigt med nationellt och internationellt samarbete, även om hon menar att det är den lokala fortbildningen som är den viktigaste. Helena tycker att det fungerar bra och saknar inget i nuläget. Hon menar att det inte är så mycket upp till arbetsgivaren utan att det är upp till var och en att ”lägga manken till”. Det enda hon saknar är diskussioner med andra som arbetar med samma sak. Irene tycker att de är så många operatörer nu, att det finns behov av att lägga ut mer ansvar på kontaktpersoner. De kan bilda ett nätverk som arbetar lokalt med kvalitet. Dessutom behövs fortfarande de årliga konferenserna på nationell nivå, menar hon. Sedan tycker hon, precis som Helena, att det är upp till var och en att hålla sig uppdaterad.

### **4.2.3 Referensintervjuns innebörd**

Vi ställde frågan ”Vad innebär referensintervju för dig” för att se om detta var något som skiljde sig mellan de olika bibliotekarierna eller om innebörden var den samma för dem alla.

För Anna är referensintervjun, när man som bibliotekarie får en fråga och ska komma på vad personen egentligen menar och vad hon/han ska använda informationen till. Det är viktigt att prata och fråga och försöka att inte leda, utan att ha öppna frågor. Det kan vara svårt med referensintervjun eftersom bibliotekarien och användaren kanske tänker på olika saker, menar Anna. Enligt henne finns en risk att man som bibliotekarie kan leda in den som frågar på det man själv tror att frågan handlar om och det kanske inte stämmer. ”Man ska försöka hålla sitt sinne fritt från egna tankar”. Det gäller att inte ”rusa iväg och hämta någonting – användaren

kanske bara vill gå därifrån för det blir alldeles fel. Man blir så ivrig”, säger hon, och menar vidare att bibliotekarien ”ska försöka hjälpa personen att hitta själv”. Carin är inne på samma linje och säger att referensintervju är att försöka lyssna in vad den som frågar egentligen vill och menar att det är sällan de frågar efter exakt det de vill ha. Det viktigaste är att vara lyhörd. Erika formulerar det hela som att referensintervjun är hennes ”verktyg för att bäst hjälpa frågeställaren”. Hon betonar att referensintervjun är ett viktigt och nödvändigt verktyg för att ta reda på vad användaren verkligen vill ha. Hon ger ett exempel. ”Jag vill ha information om Bellman!” och menar att det kan gälla information om hans liv, hans texter, analyser av texterna eller texterna som sådana. Helenas svar liknar de övrigas och hon säger att referensintervju för henne är att ta reda på vad användaren faktiskt frågar efter, eftersom det sällan är frågan de formulerar som de verkligen vill ha svar på. Hon ger ett exempel på en fråga, ”Var står fysikböckerna?, och så är det Nexus A, precis just den boken och då hjälper det inte att gå och titta på en hylla på flera meter fysikböcker”. Irene formulerar sig kort och koncist och säger att referensintervju för henne är att frågan och dess syfte ska ringas in.

#### 4.2.4 Skillnader mellan den elektroniska och den traditionella referensintervjun

Vi frågade vidare om bibliotekarierna upplever några skillnader när de genomför en elektronisk referensintervju, jämfört med en traditionell. På denna fråga svarar Anna att alla frågor som ställs elektroniskt blir mer komplicerade och att inga frågor blir lika ”enkla” som de kan vara vid en traditionell intervju. Även till synes enkla hänvisningsfrågor, som om en bok finns tillgänglig, kräver mer arbete och fler frågor vid elektroniskt referensarbete, eftersom det är svårt att veta var personen befinner sig och vilket bibliotek som är närmast. Anna tror också att det för det mesta är en annan användargrupp som använder sig av *Fråga biblioteket*. Hon tror inte att äldre kvinnor frågar via nätet utan hon har den uppfattningen att det mest är ungdomar och en del män. En annan skillnad Anna nämner, är att det går att genomföra andra arbetsuppgifter, exempelvis gallring av böcker, vid informationsdisken om det är lugnt. Det fungerar inte när det gäller arbete i chatten. Hon tror dessutom att det är lättare att få användaren nöjd, trots brist på bra svar, om bibliotekarien är trevlig i informationsdisken.

Carin upplever att det är många skolelever som ställer frågor via e-post. De frågor som kommer med e-posten kan vara mer avancerade än de hon får i informationsdisken. Hon upplever det som att vissa av användarna tror att *Fråga biblioteket* kan ge svar på allt. Carin menar att de stora skillnaderna mellan elektroniskt referensarbete via e-post och traditionellt vid disken, är den personliga kontakten samt hur man som bibliotekarie använder referenskällorna. Hon påpekar att det är viktigare att formulera sig tydligt i referensintervjun på elektronisk väg.

Erika skiljer sig till en början lite från de andra och menar först att det inte skiljer sig så mycket mellan traditionellt referensarbete och chatt, när det gäller själva referensintervjun. ”Det enda som skiljer sig är att man inte ser varandra” säger hon. Dock nämner hon ändå en del skillnader som att det i e-posten inte finns samma möjlighet att ställa omedelbara följdfrågor, eftersom det blir en större fördröjning. Erika berättar att hon i chatten ibland, när det tar lite tid, skriver att hon håller på att leta. Detta för att användaren ska veta vad hon som bibliotekarie håller på med. Hon påpekar att e-post och chatt skiljer sig åt eftersom e-posten inte är tidsbunden och inte kräver bemanning på särskilda tider som chatten gör. Hon tror att det kan vara så att somliga bibliotek kan vara tveksamma till chatt på grund av att den kräver bemanning på bestämda tider.

Helena poängterar att det i chatt och e-post inte är lika självklart vad användaren vill ha. Hon tar upp ett exempel och säger att om en användare frågar efter en bok i biblioteket så tas det

för givet att personen i fråga vill låna en bok. På *Fråga biblioteket* vet hon inte om personen vill låna och i så fall på vilket bibliotek, eller om personen i fråga kanske vill köpa boken. Helena säger att hon, när hon arbetar elektroniskt, för det mesta söker svaren i elektroniska källor. Hon menar att det faller sig naturligt att mediet blir det samma – ställs frågan elektroniskt så hämtas svaret från en elektronisk källa. Helena har en känsla av att e-postfrågor kommer från alla grupper av människor, medan det mest är skolungdomar som chattar. En skillnad är att det är lite mer fördröjning i chatt än traditionellt referensarbete, i och med att man måste skriva frågorna och skicka dem. Dock menar hon att alla tre sätten att arbeta på, traditionellt, chatt och e-post, är viktiga och poängterar att inget av dem är sämre än något annat.

När Irene får samma fråga säger hon att det inte blir lika mycket respons i e-posten. Hon upplever att användarna vill ha mer färdiga svar i e-posten, inte en länk med meddelandet att de kan leta vidare där. Hon menar att även frågan är mer utförligt ställd i e-posten. Vidare säger hon, precis som Erika, att det inte blir så många följdfrågor i e-posten. Chatten ska vara lite mer översiktligt, snabbare och med pedagogisk vägledning medan e-posten ska vara lite mera djupgående och utredande. ”Det är meningen att det ska vara så” säger Irene. Hon säger att 80 % av dem som chattar med *Fråga biblioteket* är barn och ungdomar. I e-posten är det mer spridning.

#### **4.2.5 Positivt och negativt med den traditionella referensintervjun**

På frågan om vad de upplever som positivt med det traditionella sättet att genomföra en referensintervju kom följande fram: Anna menar att det är givande att träffa en person och därigenom få möjlighet att läsa av rösten och kroppsspråket. Det är också roligt att prata med folk. Hon anser att det är mycket enklare med den raka kontakten ansikte mot ansikte. Som bibliotekarie kan man följa med till hyllan och datorn. Hon tycker också att det är bra att ha tillgång till biblioteket med möjligheten att i söka böcker. Vid traditionellt referensarbete i det fysiska biblioteket, menar Anna att, ”man har hela kitet” på ett helt annat sätt än vid elektroniskt referensarbete. Där finns av praktiska skäl ”bara” tillgång till det elektroniska materialet. I det traditionella arbetet upplever Anna att man kan få lov att vara lite osäker som bibliotekarie. Användaren kan få i uppdrag att själv leta efter information på ett bestämt ställe bland hyllorna. På biblioteket krävs inte datorvana av användaren, och det tycker Anna är positivt. Anna säger att det är lättare att hjälpas åt, bibliotekarier emellan, vid traditionellt referensarbete, eftersom man kan lyssna på varandra i referensdisken och ge varandra positiv och negativ kritik. Carin svarade mer kortfattat, att hon upplever det som positivt att ha personen framför sig och kunna läsa av ansiktet och se om personen är tveksam.

Erika var inne på Annas och Carins linje och svarade att det är lättare att utföra en referensintervju traditionellt eftersom det går att se ansiktsuttryck och få en känsla av ”när man är på rätt spår”. Hon anser dessutom att det är snabbare med det traditionella sättet. Det blir en viss fördröjning elektroniskt, när svaret måste skrivas ner. Helena tycker också att det är positivt att hon kan se användaren. Hon menar att man kan utläsa en del genom att se personen, exempelvis åldern. Hon menar vidare att det blir mer naturligt att ställa följdfrågor på det traditionella sättet och på så sätt tillfredsställa användaren. Helena tror att referensintervjun blir lite enklare eftersom det går att ställa många ”kringfrågor” samtidigt som bibliotekarien letar information. Irene svarar att ”det är klart det är trevligt att se någon i ögonen”. Sedan tycker hon att det är trevligt att det kommer fram folk till disken ibland som bara vill småprata. Hon menar, precis som de övriga, att det är lättare att göra en referensintervju när man har personen framför sig.

Följdfrågan var vad de å andra sidan upplever som negativt med det traditionella sättet. På detta svarar Anna att en svårighet kan vara att många förväntar sig att bibliotekarien ska hitta allting och att svaret alltid ska finnas på biblioteket. Anna gillar inte de stora "slagskeppen" som informationsdiskarna utgör och vill att de ska försvinna och vill hellre ha informationspunkter. Hon menar att diskarna skapar ett avstånd mellan bibliotekarien och användaren. Anna tycker att det är stressande när det är kö vid disken och när någon användare tar lång tid på sig och övriga som väntar blir otåliga. Hon upplever speciellt att studenter är otåliga trots att de kan komma med litteraturlistor. Anna menar att det i sådana lägen är viktigt att vara pedagogisk och visa hur man söker i katalogen. Carin kom inte på så mycket negativt utan nämnde endast en sak och det var att det inte går att vara anonym. Erika menar att det kan vara svårt för en person att ställa känsliga frågor traditionellt. Det är lättare att ställa den typen av frågor i den "virtuella världen". Känner frågeställaren sig besvärad så är det svårt för bibliotekarien också. Erika tycker att det är mycket som kan störa i informationsdisken, som att hissarna kommer eller telefonen ringer.

Helena hade liksom Carin svårt att komma på något som var verkligt negativt, men menar att kraven på att verkligen leverera ett svar är lite större traditionellt. Om hon får en svår fråga som hon inte hittar något bra svar på så är pressen större menar hon. Hon upplever att om en person fysiskt tagit sig till biblioteket så finns det "en förväntan om att man faktiskt ska få något med sig". Helena känner att det traditionella arbetet kan kännas mer stressande än e-post och chatt eftersom hon då har frågaren där fysiskt. Irene tycker att det kan vara negativt om någon kommer fram och är otrevlig. Det kommer till exempel in en del "a-lagare". Sedan upplever hon det som negativt att passen i informationsdisken ofta är för långa.

#### **4.2.6 Positivt och negativt med den elektroniska referensintervjun**

Anna berättar att hon kan välja att sitta i ett stort personalrum när hon arbetar med chatten på *Fråga biblioteket*. Där kan hon fråga andra om råd och det upplever hon som mycket positivt. I informationsdisken är man som bibliotekarie mer ensam, menar hon. Anna säger vidare att det är bra att kunna nå nya grupper på alla möjliga tider. "E-post kan man skicka mitt i natten" säger hon och påpekar också att "Biblioteket är inte bara det här huset utan det finns överallt". Anna säger entusiastiskt att de lär sig så otroligt mycket själva, de som arbetar med *Fråga biblioteket*, allt från databassökningar till källkritik. "Man blir väldigt kvalitetsmedveten när man sitter med *Fråga biblioteket*... [...] när vi sitter i biblioteket har vi redan valt ur kvalitetssynpunkt. Det står jag för det som finns i material, den formen ... men på nätet måste vi sortera hela tiden. Det är jättespännande och vi lär oss så mycket!" Anna upplever det som att hon blir mer medveten om sin pedagogiska uppgift när hon arbetar elektroniskt eftersom detta ofta diskuteras i hennes arbetsgrupp på *Fråga biblioteket*. Anna menar att chatten med fördel kan kompletteras med e-post om en fråga kräver lite mer tid. Då finns det tillfälle att fråga om det går bra att skicka e-post lite senare. Anna tycker att e-postfrågor är väldigt roliga eftersom det då finns möjlighet att ta tid på sig, fråga kollegor och så vidare. Det känns mer som ett kvalitetsarbete menar hon. Anna tycker att det är skönt att slippa frågor av typen "Var finns toaletten".

Carin tycker att en fördel med e-post är fördröjningen som uppstår när man skriver följdfrågor. Användaren får då lite tid på sig att formulera sig för att uttrycka vad han/ hon verkligen vill ha svar på. Carin menar att anonymiteten gör att användaren vågar ställa frågor på ett helt annat sätt, vågar "testa mer på ett helt annat sätt". Hon anser att det är positivt med *Fråga biblioteket* eftersom det finns möjlighet att nå andra användare, sådana som inte kan eller kanske inte vill komma till biblioteket. Erika tycker att hon får vara mer ifred när hon sitter i chat-

ten och det tycker hon är positivt. ”Det är ingen som står och läser på skärmen, det är bara jag.” I e-posten är frågorna bättre formulerade och mer genomtänkta än i chatten och kanske även jämfört med det traditionella. I chatten upplever Erika att det är många skolelever som mer eller mindre tror att hon är en maskin som ska leverera svaren. Dock tycker hon att det är positivt när hon får snabba direkta frågor som leder till ett samtal där hon får ta reda på vad användaren egentligen vill ha. Erika ser det inte som något problem att hon inte har erfarenhet av vanlig chatt, utan tycker att det fungerar bra. Hon säger att hon genom att jobba elektroniskt blivit duktigare på att söka i databaser och menar att detta hjälper henne även i informationsdisken. Erika påpekar också att det ligger en poäng i att inte se användaren vid elektroniskt arbete. Som bibliotekarie undviker man lättare att skaffa sig förutfattade meningar om den man talar med.

Något som Helena upplever som verkligt positivt med e-posten är att hon kan ta itu med frågan när hon är motiverad och har tid, eftersom det står på hemsidan att svar ska levereras inom 24 timmar. Något annat som är bra med chatten är att den inte känns lika stressande eftersom personen som frågar inte finns där rent fysiskt. Helena menar vidare att det är roligt med *Fråga biblioteket* eftersom frågorna där är så varierande. Det blir de sällan på en avdelning i ett stort bibliotek, där det ofta bara kommer frågor inom en viss genre.

Irene tycker precis som Anna att det är positivt att chatta med någon eftersom det blir fler, vad hon kallar, ”riktiga frågor”. Det blir aldrig ”frågor om toaletten”. Irene tycker att det är skönt att bara sitta en eller två timmar åt gången med chatt och e-post, jämfört med de långa passen i informationsdisken. Irene ser det som en vinst att användaren kan befinna sig var som helst och ändå nå biblioteket. Hon tycker att det är bra att användare kan sitta mitt i natten och e-posta sina frågor. Irene anser att det är kompetenshöjande att arbeta elektroniskt. Hon menar att det höjer kompetensen såväl för fortsatt elektroniskt referensarbete som det traditionella. Vad gäller e-posten så ser hon det som positivt att där ges mer utförliga svar än i chatten. I chatten tycker Irene att det underlättar mycket att användaren anger huruvida han eller hon är barn, ungdom eller vuxen. Då kan hon direkt fråga om det är en skoluppgift. Irene känner också att det är en fördel med chatten eftersom den är avslutad när passet är slut. Hon berättar att de har som policy att dirigera om chattfrågor till e-postfrågor om mer tid behövs för att användaren ska få bra svar. ”Det är en kvalitetsgrej” menar hon.

Irene säger att det elektroniska arbetet är mer mätbart och synligt. Här syns om bibliotekarien gör ett bra jobb. ”I infodisken kan det sitta någon som är jättedålig på det här, men det är ingen som ser” säger hon. Hon menar att detta utgör en stor skillnad mellan traditionellt och elektroniskt arbete. Irene uppskattar möjligheten att få arbeta tillsammans med andra ute i landet i ett nätverk. Hon anser att det stärker ”bibliotekariesjälvkänslan”, som hon kallar det. Hon säger vidare att det visar att bibliotekarier inte bara kan ”langa ut skönlitteratur utan även lösa avancerade informationssökningsfrågor”. Hon känner också att gränsen till universitets- och högskolebiblioteken luckras upp. Hon upplever att det varit ”vattentäta skott” tidigare. Irene anser att det elektroniska arbetet öppnar upp biblioteket och öppnar nya möjligheter för biblioteket i och med mötena med användarna på nätet. Irene säger att det underlättar att de på *Fråga biblioteket* kan använda vedertagna förkortningar och smileys.

Anna upplever det som negativt att det bara finns de elektroniska resurserna att tillgå, då det inte finns tid till att springa ut i hyllorna och leta. Hon känner att det är stressigare på nätet och att många vill ha svar omgående. Det är viktigt att komma med små ”käckä tillrop” för att hålla intresset vid liv, menar Anna, annars är det lätt att ”tappa” användare på Internet. Hon skriver ”vänta lite” eller ”jag kommer snart”. Det är svårare att anpassa sig till användarens

språkliga kunskapsnivå menar Anna. Hon tar upp ett exempel där hon chattat med någon som skrivit dålig svenska. Hon menar att det är lättare att uppfatta om användaren förstått i mötet på plats. Anna upplever det som svårt att bedöma om en fråga är seriös på Internet, eftersom frågaren är anonym. Hon känner att det är fler som "jäklas" och är otrevliga på nätet. Co-browsing är nervöst enligt henne eftersom hon måste visa sin kompetens redan från början. Ibland får Anna en känsla av att vissa användare hade blivit mer hjälpta om de själva gått till det egna biblioteket. Hon vet att det ibland finns böcker som är bättre att använda än de elektroniska resurserna. Hon upplever ofta att de användare som finns på nätet inte alls är intresserade av att ha en bok, utan vill ha allt serverat elektroniskt. Anna berättar att hon tycker att det ställs större krav på bibliotekarien som arbetar elektroniskt när det gäller att hitta rätt svar. Hon upplever att användaren kräver ett konkret svar i högre utsträckning. Det går inte att hänvisa till att "gå och leta i de där hyllorna". Hon ser det även som negativt att *Fråga biblioteket* kräver datorvana användare.

Carin tycker, angående e-posten, att det i vissa fall kan vara så att användaren inte får svar så snabbt som han eller hon önskar. Hon tycker också det är negativt att inte kunna se ansiktet på den hon pratar med. Det blir inte heller något resonemang via e-post och då blir det också svårare med en referensintervju. Carin uppger också att det finns en viss risk för trakasserier via e-posten. Hon vet några som fått "tråkiga mail" och "taskiga frågor". På grund av dessa problem har de på hennes bibliotek en mer anonym e-postadress som bara uppger namnet på biblioteket. Dock har Carin inte haft någon negativ upplevelse och undertecknar alltid e-posten med sitt namn. Hon tycker att det är trevligare när det blir lite mer personligt. Carin upplever bristen på feedback som något negativt eftersom hon inte vet om användarna är nöjda. Hon påpekar att den möjligheten inte heller alltid finns vid traditionellt arbete, men anser att det åtminstone går att se på användarens ansiktsuttryck om han eller hon är nöjd.

Erika säger att många skolungdomar är vana vid Lunarstorm och att det ska gå fort. Hon menar att det kan vara svårt att få dem att förstå att detta är en annan typ av chatt och att hon inte bara "är en robot som levererar svar", utan att hon ska hjälpa dem att själva hitta svaren. Hon tycker att det är viktigt att ha med namn och foto på bibliotekarien i chatten. Det känns mer seriöst på det sättet. Det verkar även som om ungdomarna inser att de inte kan använda riktigt samma chattspråk som de brukar. Erika glömmer ibland bort referensintervjun i chatten, vilket hon upplever som negativt. Hon blir lite stressad av att hon hör att det "ringer" vilket betyder att fler chattare är på väg in. Det är då lätt hänt att hon säger "ett ögonblick" och börjar söka på nätet redan efter första frågan. Detta händer inte vid traditionellt arbete för hon säger att hon "aldrig skulle kasta sig ut bland hyllorna och leta utan att ta reda på vad personen vill veta". I och med att det ringer och en ny användare är på väg, kommer det upp en ruta på skärmen som måste klickas ned innan det går att fortsätta med det redan påbörjade arbetet. Detta är ytterligare ett stressmoment. Det händer inte vid traditionellt arbete, då står inte användarna och ropar "nu är jag här!". Hon upplever e-posten som mindre bra när en fråga är vagt formulerad och hon måste e-posta en följdfråga tillbaka. Användaren får då vänta längre på sitt svar.

Helena är delvis inne på Erikas linje och upplever att det är lättare hänt i chatt och e-post att "ta frågan för vad den är" och inte nysta fram vad användaren verkligen vill ha. Hon påpekar också att det är lättare att dra förhastade slutsatser elektroniskt. Något som hon, precis som Erika, upplever som negativt är att referensintervjun kan få "stryka lite på foten". Hon menar att i chatten går det inte att både leta och ställa frågor till användaren samtidigt, vilket låter sig göras i informationsdisken. Helena berättar att hon en gång fick en fråga som var formulerad på så sätt att hon drog slutsatsen att det rörde sig om en användare på grundskolenivå. När

hon frågade vilken klass hon/han gick i, så fick hon svaret att personen i fråga gick i vuxenutbildning. Detta tyckte hon var pinsamt. Helena berättar att vissa användare har svårt att förstå att hon chattar med flera samtidigt och att det därför kan ta lite tid. Det händer ofta i e-posten att användare tror sig prata med sitt eget bibliotek när de går in på *Fråga biblioteket* via sitt biblioteks hemsida. I chatten däremot går det att direkt fråga vilket bibliotek som finns närmast. Hon tror att problemet blir mindre om namn och foto på operatören finns med. Bristen på feedback är något som hon tycker är negativt, speciellt i e-post. I chatten upplever hon att användarna ibland försvinner väldigt snabbt efter ett första svar. De ger sig inte tid ta reda på om de fick det svar de behövde. De försvinner inte lika fort ut ur det fysiska biblioteket.

Irene tar upp samma sak som Erika och Carin och berättar att det finns en risk i chatten att man som bibliotekarie bara "kastar sig" ut och letar efter svaret på en fråga utan att ha tagit reda på mer exakt vad användaren söker. I chatten blir det därmed extra viktigt att göra en referensintervju. Men hon framhåller att referensintervjun inte alltid behövs och poängterar att "referensintervjun inte får bli ett självändamål". När hon jämför med chatten så tycker hon att e-posten kan vara mer krävande eftersom hon kan "behöva dras med e-postfrågorna en hel dag". Irene berättar att hon vet många som arbetar med chatt som tycker att det är "jättejobbigt" med kö i chatt och "verkligen blir jättestressade av det". Det finns ett speciellt skrivsätt i chatten. Det är viktigt att skriva korta meningar, att dela upp texten och skicka halva meningar. Enligt henne är det ett problem att de äldre operatörerna skriver långa meningar på fem rader och skickar iväg. "Så ska man inte göra" säger Irene med eftertryck.

#### **4.2.7 Kvalitetsskillnader mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete**

Anna känner ibland att användaren får bättre hjälp om hon/han vänder sig till det fysiska bibliotekets resurser. Det betyder inte att kvaliteten på referensarbete via Internet blir sämre. Men hon vet att det finns tryckta referenskällor som böcker och andra resurser som många gånger kan vara bättre. Om användaren då bara är intresserad av elektroniska källor säger Anna att hon skriver, "Men vet du, jag tycker du ska gå till ditt närmaste bibliotek för där finns det böcker" sedan letar hon i katalogen och talar om vilka källor hon hittat. Carin påpekar att det är svårt att göra en komplett uppföljning på elektronisk väg. Hon känner inte att hon får en sista kontroll. Det går exempelvis inte att se om användaren är tveksam. En kvalitetsskillnad kan också, enligt Carin, vara att det inte alltid genomförs en referensintervju via e-post och chatt. "Man försöker ju, men missar mer", och menar att det är en nackdel att inte ha användaren framför sig.

Helena påpekar att det finns faktorer som skiljer sig åt, men hon säger med eftertryck att kvaliteten är densamma! Irene menar att kvaliteten på själva frågorna är bättre på *Fråga biblioteket*. Hon säger att det är "rejäla" referensfrågor och att hon ägnar mer tid och möda åt användarna där än i informationsdisken. Det går inte att avfärda dem lika lätt som det går i informationsdisken med hjälp av sitt tal och kroppsspråk. Hon påpekar dock, liksom Anna, att hon ibland önskar att hon kunde använda en viss bok, där hon vet att svaret finns. Helena menar vidare att hon som bibliotekarie i chatten tvingas vara mer pedagogisk och att det är lättare att vara pedagogisk där. Hon påpekar att kvaliteten på chatt- och e-postsvaren varierar bland operatörerna och att "det här med elektroniskt referensarbete inte självklart är något som alla bibliotekarier kan".

#### 4.2.8 Övriga synpunkter

Vi ställde vid intervjuerna inte några direkta frågor om vad informanterna upplevde som likheter mellan de olika sätten att utföra en referensintervju. Några av dem tog dock själva upp ett par saker som vi valt att ta med här.

Anna har den uppfattningen att det är många frågor som gäller skolarbete både i informationsdisken och på *Fråga biblioteket*. Hon poängterar att referensintervjun är viktig i alla former av referensarbete. Hon säger också att när det gäller pedagogiskt arbete, så finns det möjlighet att arbeta på liknande sätt i och med att bibliotekarien och användaren kan söka tillsammans. På biblioteket går det att söka tillsammans vid en så kallad informationspunkt och på chatten finns möjligheten att använda co-browsing. Helena är tveksam till att gå ut med sitt namn, det gäller både vid traditionellt och elektroniskt referensarbete. Hon har exempelvis valt att inte ha namnbricka och har ännu så länge inte lagt ut något foto på *Fråga biblioteket*. Respons får man både traditionellt och i chatt menar Irene. När det gäller referensintervjun säger hon vidare, att det inte finns tid till långa referensintervjuer när det är kö vare sig det gäller traditionellt referensarbete eller i chatten.

Vid några av intervjuerna kom det även upp en del spekulationer och tankar om framtiden för referensarbetet.

Anna tror att det elektroniska referensarbetet kommer att ta över mer, men tror samtidigt att det traditionella referensarbetet på biblioteket kommer att finnas kvar, men mer digitaliserat. Hon poängterar att det alltid kommer att finnas någon som vill ha en bok. Verksamheten kommer att förändras mycket och bibliotekarierna måste hänga med i utvecklingen.

Carin tror att den personliga kontakten är nödvändig. Hon nämner webbkamera som något som kanske finns med i framtiden men menar att det finns en risk att anonymiteten försvinner. Dock påpekar hon att det redan idag talas mycket om försiktighet med att visa bilder på Internet. Därför tror hon att inte att det kommer att gå så långt så att alla måste synas på skärmen. Helena tror inte att den elektroniska frågetjänsten kommer att ta över. Hon menar att så länge det fysiska biblioteket finns, så länge måste det finnas traditionella referensdiskar. Irene säger att det alltid funnits människor som är negativa till förändring och som är rädda att biblioteken ska försvinna. Hon tror att det alltid kommer att finnas ett fysiskt bibliotek med traditionell referenstjänst. Hon sammanfattar ”det här att folk kommer in, det är nog det allra bästa”. Carins slutsats är att traditionellt och elektroniskt referensarbete kompletterar varandra.

## 5. Analys

Analysen genomförs utifrån syftet och de tre frågeställningarna och för att aktualisera dem redogör vi för dem igen.

Vårt syfte är att undersöka skillnaden mellan det traditionella referensarbetet och det elektroniska referensarbetet med fokus på referensintervjun. Vi vill också undersöka referensbibliotekariens syn på de eventuella skillnader som kan framkomma. Vi anser att det också är intressant att undersöka om det sker en kvalitetsmässig förändring, positiv eller negativ, när referensintervjun sker elektroniskt.

Våra frågeställningar är:

- Hur skiljer sig den elektroniska referensintervjun från den traditionella?
- Hur upplever bibliotekarien eventuella skillnader?
- Går det att urskilja någon skillnad i kvalitet mellan de traditionella och elektroniska tjänsterna?

I analysen besvaras den första och den andra frågan gemensamt eftersom dessa frågor går in i varandra. Den andra frågan handlar i mångt och mycket om hur bibliotekarien upplever den första. Vi avser att analysera våra intervjuer tillsammans med litteraturen. Intervjuerna speglar bibliotekariernas upplevelser av skillnader och dessa belyses via litteraturen. Vi väljer att strukturera vår analys efter ett antal teman som återkommer i intervjuerna.

### 5.1 Hur skiljer sig den elektroniska referensintervjun från den traditionella och hur upplever bibliotekarien eventuella skillnader?

Vår utgångspunkt inför denna studie var att bibliotekarien inte alltid möter användaren ansikte mot ansikte. I den elektroniska referensintervjun möts bibliotekarien och användaren på ett annat sätt. En av de stora skillnaderna som bland annat tas upp av Desai (2003, s. 22) samt Kimmel & Heise (2003, s. 3) är att användaren får möjlighet att kontakta bibliotekarien oberoende av tid och plats. Användaren är inte längre beroende av att ta sig till biblioteket rent fysiskt. Liksom e-posten är chatten oberoende av plats. En av våra informanter uttrycker detta på följande sätt; "... de kan ju ha brutit benet och sitta i Värnamo liksom, eller var som helst, och få samma service". Flera av informanterna poängterar att användarna kan nå biblioteket alla tider på dygnet. Tankar om ett bibliotek som inte begränsas av väggar och tak lyfts fram. Bibliotekets lokaler kan vara utformade så att de försvårar referensarbetet och referensdiskarna kan vara utformade så att de markerar ett avstånd mellan bibliotekarien och användaren. Anna illustrerar sådana referensdiskar genom att kalla dem för "de stora slagskeppen". Dessa begränsningar och hinder påverkar inte det elektroniska referenssamtalet. Det avstånd som finns där är av annan art, vilket vi tar upp senare i analysen.

I fråga om det elektroniska bibliotekets tillgänglighet oberoende av tid och rum, går Lipow så långt som att påstå att chatten kan sägas ha ett övertag över den traditionella referensintervjun (2003 s. 8). Chatten erbjuder service i realtid och är oberoende av det fysiska bibliotekets öppettider och användarens lokalisering. När det gäller *Fråga biblioteket* och den service som erbjuds via chatten, kan vi dock konstatera att den ännu så länge är begränsad till måndag-torsdag 10-18, på fredagarna mellan 10-16 (Harnesk 2005, s. 4). Vi menar att chatten i nuläget också är bunden till vissa tider som inte skiljer sig väsentligt från det fysiska bibliotekets öp-

pettider. Internet är tillgängligt dygnet runt och Gray menar att bibliotekens elektroniska referensservice bör erbjuda samma service (2000, s. 371). Även Janes är kritisk till bibliotekets åtkomlighet och menar att användarna har tillgång till bibliotekets katalog dygnet runt men kan inte nå en bibliotekarie i samma utsträckning (2003, s. 45f).

En annan skillnad som nämns både i litteraturen och av våra informanter är att det i chatten, till skillnad från det fysiska biblioteket, finns möjlighet att kommunicera med flera användare samtidigt, bland annat tack vare funktionen att skicka färdiga fraser. Fernandez menar att det är möjligt att ge service åt fler användare samtidigt utan att användarna märker av det (2004, s. 40).

I den övervägande delen av den litteratur vi studerat ställer författarna sig positiva till möjligheten att spara chatt- och e-postutdrag, vilket i nuläget inte är genomförbart på det fysiska biblioteket. Wards studie visar på den elektroniska teknikens möjlighet att träna referensarbete i och med att alla referensintervjuer kan sparas. Resultatet visade på en ökning av informanternas kunskaper i referensarbete (2003, s. 46). Även Straw (2000, s. 377f) och Ström (2005, passim) tar upp fördelarna med den skriftliga intervju då den kan analyseras i efterhand. Det ger möjlighet, enligt Ström, att bedöma operatörernas kompetens och att planera fortbildning och därmed höja kvaliteten i tjänsten (2005, passim). Jane och McMillan ser också fördelarna med tekniken men säger samtidigt att den innebär en viss risk för att användarens och bibliotekariens personliga integritet kan kränkas om inte de sparade samtalen hanteras på rätt sätt (2003, s. 244f). Också våra informanter ser positivt på denna möjlighet och menar att den även kan användas i fortbildningssyfte, där sessioner med frågor och svar kan utvärderas och diskuteras. De menar, som Ström, att det blir en kvalitetsökning och en kompetensutveckling. En av informanterna betonar att det elektroniska arbetet är mer mätbart och synligt. Hon säger att det blir tydligt huruvida bibliotekarien gör ett bra arbete. Varken Ström eller våra informanter berör dock eventuella risker med hanteringen av de sparade intervjuerna.

### **5.1.1 Interaktionen: mötet med användaren**

Den stora skillnaden mellan traditionell och elektronisk referensintervju är att bibliotekarien och användaren inte kan se och höra varandra vid det elektroniska samtalet. Mycket värdefull information går förlorad när det inte finns stöd av röst och icke-verbal kommunikation såsom ansiktsuttryck och kroppsspråk. Enligt Janes kan små viktiga indikationer som ett uns av tvekan i rösten, en förbryllad blick eller en nick snabbt ge bibliotekarien ledtrådar om hon/han är på rätt väg (enl. Lee 2004, s. 95-110). Det blir även svårare att få feedback från användaren eftersom det inte går att avläsa exempelvis ansiktsuttryck. Detta ställer andra och nya krav på bibliotekarien då det blir än viktigare att formulera sig väl samt att kunna tolka det outtalade. *Fråga bibliotekets* riktlinjer rekommenderar bibliotekarien att skriva i "vanlig samtalston" och att bibliotekarien ska vara medveten om att kroppsspråk inte går att förmedla (Aagard & Fornell 2005, s. 2). Det framkommer genomgående i intervjuerna åsikter om att det är lättare att utföra en referensintervju traditionellt när bibliotekarien har användaren framför sig. Enligt Fernandez utgör kroppsspråk och andra icke verbala signaler så mycket som 70 % av förståelsen (2004, s. 38f). Det finns dock en form av ersättning när det gäller att förmedla ansiktsuttryck, kroppsspråk och känslor via Internet. Både Janes (2003, s. 89f) och Sveningsson (2002, s. 96f) beskriver så kallade emoticons och andra tecken som representerar olika känslor och humörlägen. *Fråga biblioteket* tipsar, i riktlinjerna, bibliotekarierna att använda emoticons, exempelvis smileys, för att förtydliga det som är svårt att förmedla i ord (Riktlinjer för Fråga biblioteket 2005, s. 2). En av informanterna anser att förkortningar och smileys är en god

hjälp i arbetet och Janes menar att det underlättar till viss del, men är en bristfällig ersättning för den mångfacetterade kommunikation som sker vid ett personligt möte (enl. Lee 2004, s. 95-110).

Det är inte bara bibliotekariens förmåga att uttrycka sig i skrift som påverkar interaktionen utan även användarens språkliga kunskapsnivå. Det skrivna meddelandet kan vara missvisande eftersom exempelvis ett illa stavat meddelande kan feltolkas. Bibliotekarien kan ha svårt att avgöra om ett barn, en vuxen med läs- och skrivsvårigheter eller någon med svenska som andra språk har skrivit meddelandet. Vår informant Helena illustrerar detta med sin berättelse om en fråga som var formulerad på ett sådant sätt att hon drog slutsatsen att det rörde sig om en användare som gick i grundskolan. När hon frågade efter årskurs, fick hon veta att personen gick vuxenutbildning. Denna problematik berörs även i litteraturen där Abels tar upp svårigheten med att inte veta vilken kunskapsnivå svaret ska vara på eftersom användaren kan ha brister i läs- och skrivförmåga (1996, s. 353). Det kan också föranleda att bibliotekarien blir osäker på om användaren förstått meddelandet. Det finns metoder som kan bidra till att motverka denna typ av problem och Irene nämner funktionen i *Fråga biblioteket* där användaren i frågeformuläret kan uppge om hon/han är vuxen, högskolestuderande, ungdom eller barn.

Det framkommer i en av intervjuerna att ett trevligt bemötande kan väga upp sämre service. Informanten i fråga menar att användaren kan bli nöjd även om svaret inte är tillräckligt uttömmande, bara bemötandet är trevligt. Detta stöds i litteraturen där Katz lyfter fram att bibliotekariens egenskaper är viktigare än metodiken. Kan bibliotekarien föra en avspänd diskussion, spelar det mindre roll om frågorna är öppna eller slutna eftersom bibliotekariens vänliga och öppna attityd kan inbjuda användaren till att både fråga och svara själv (Katz, 2002 II, s. 124f). Även Durrance finner att användaren har mer överseende med bibliotekariens bristande förmåga att genomföra intervjun och ge rätt svar, än med dennes ointresse och nedlåtande attityd (1989, s. 34ff). Vi kan konstatera att bibliotekariens egenskaper och sociala kompetens är av avgörande betydelse när det gäller att skapa ett gynnsamt samspel med användaren.

Vi har tidigare berört faktorer som kan utgöra hinder för en god elektronisk interaktion, exempelvis svårigheten att uppskatta ålder, kön, nationalitet med mera. I Helenas exempel ovan beskrivs dilemmat att avgöra orsaken till varför ett meddelande kan vara illa stavat. Dessa "svårigheter" kan dock förhindra eventuella fördomar som riskerar att påverka interaktionen i negativ riktning. Erika nämner att det ligger en poäng i att inte se användaren vid elektroniskt arbete eftersom det är lätt att skaffa sig förutfattade meningar om den man talar med, när man ser personen i fråga. Men det finns även tillfällen då sådan upplysning hjälper bibliotekarien att bemöta användaren på ett bra sätt. Frågan är till syvende och sist hur bibliotekarien hantear situationen.

Flera användarundersökningar har lyft fram nackdelar med den traditionella referensintervjun som beror på att användaren faktiskt ser bibliotekarien. Som vi tidigare nämnt har bland annat Durrance (1989, s. 34ff) och Grogan (1992, s. 103) tagit upp problematiken med att användaren ibland finner bibliotekarien otillgänglig och ogästvänlig. Företeelser som bidrar till detta kan vara att bibliotekarien ägnar sig åt papper på bordet eller tittar på dataskärmen istället för att ta ögonkontakt med användaren. Det kan resultera i att användaren går därifrån innan intervjun ens startat. Vår informant Irene menar att detta inte sker vid elektronisk referensintervju eftersom hon där inte riskerar att avfärda användaren med sitt tal eller kroppsspråk.

Det är en särskild konst att formulera sig i chatt. Skriftliga meddelanden kan verka opersonliga och skapa distans mellan dem som samtalar vilket, enligt Fernandez, kan försvåra kommu-

nikationen. Därför är det bättre att individualisera meddelanden till användaren och göra samtalet mer personligt. Det är viktigt att användaren inte får en känsla av att det är en maskin hon/han pratar med utan att det är en människa. Fernandez betonar att användarna letar efter tecken som visar att det är en levande människa som finns bakom skärmen (2004, s. 38f). Detta är något som en av våra informanter också tar upp. Hon säger att hon i chatten upplever att många skolelever ser henne som en maskin eller robot som bara ska leverera svaren. Detta är något som knappast händer i biblioteket. Hon berättar vidare att hon inte har någon tidigare erfarenhet av chatt men hon tycker inte detta har varit något problem. Hon påpekar att det verkar som om de chattvana användarna inser att de inte kan använda riktigt samma språk som de brukar när de chattar med kamrater. Dock kan chattens speciella skrivsätt ändå utgöra ett hinder för en lyckad intervju.

Enligt Irene skriver de äldre operatörerna i *Fråga biblioteket* ibland långa utförliga meningar på fem rader och skickar iväg. ”Så ska man inte göra” säger hon med eftertryck. Det är viktigt att skriva korta meningar, dela upp texten och skicka halva meningar. Sådana problem uppstår inte i den traditionella referensintervjun och inte heller i e-posten. I e-posten blir det inte samma typ av snabbt chattspråk eftersom både bibliotekarien och användaren har tid att tänka efter och formulera sig.

### 5.1.2 Stressfaktor: köbildning

Köbildning och stress förekommer såväl i traditionellt som elektroniskt referensarbete. Det framkommer i intervjuerna och i litteraturen att det kan vara stressande när det är kö i disken och en fråga drar ut på tiden. Gillberg Wallner och Hessman menar i sin undersökning att tidsbrist upplevs som den största negativa faktorn och att situationen i referensdisken på ett bibliotek ofta upplevs som stressande (1998, s. 103ff). Även Katz tar upp stressen vid referensdisken som ett problem eftersom arbetet kräver mycket koncentration och energi och en högljudd miljö på biblioteket kan vara störande. Han menar också att stress bland annat beror på situationen och bibliotekariens egenskaper. Tiden verkar inte räcka till och en känsla av otillräcklighet kan infinna sig trots att arbetet är utmanande och stimulerande (Katz 2002 II, s. 208). Thörsteinsdóttir och Hultgren finner ytterligare orsaker till den upplevda stressen och menar att bibliotekariernas upplevelse av långa köer vid referensdisken endast utgör en del av den upplevda stressfaktorn (1999, s. 84f).

När det gäller köbildning vid den elektroniska referensintervjun menar flera av våra informanter att det är mer stressande med chatten i och med signalen som hörs varje gång en ny person ansluter sig till kön. En av informanterna säger att hon inte upplever en kö i biblioteket som lika stressande eftersom användarna knappast står och ropar ”nu är jag här!” Chattrörelsen kan därför innebära att referensintervjun ibland glöms bort och att flera av bibliotekarierna påpekar att de börjar söka information redan efter första frågan. En av dem poängterar att hon i traditionellt referensarbete ”aldrig skulle kasta sig ut bland hyllorna och leta utan att ta reda på vad personen vill veta”. En anledning till stressupplevelsen kan, enligt Hodges, vara att användaren blir otålig och försvinner ur sessionen om bibliotekarien inte är snabb nog (enl. Lee 2004, s. 95-110). När vi jämför med e-posten visar undersökningar av såväl Straw (2000, s. 377) som Janes och Hill (2001, s. 60) att denna form av elektronisk referensintervju inte upplevs som lika stressig som chatt eller traditionell referensintervju bland annat beroende på att bibliotekarien inte upplever samma otålighet från användaren.

Tidsbrist och stressig arbetsmiljö kan alltså i sämsta fall innebära att bibliotekarierna gör en slarvig referensintervju eller inte genomför någon alls. Detta stöds generellt i den litteratur vi

studerat. Gillberg Wallner och Hessman menar exempelvis att tidsbrist och den stressade situationen i referensdisken kan medföra att informationsfrågorna besvaras på ett ytligt och snabbt sätt (1998, s. 103ff). Þórsteinsdóttir och Hultgren ifrågasätter dock bibliotekariernas negativa upplevelse av långa köer och menar att det kanske inte är själva köerna som är det stora stressmomentet utan att andra aspekter, som teknikstress och svårigheter att planera arbetssituationen, spelar in (1999, s. 84f). Vi vill påpeka att deras undersökning endast omfattar traditionellt referensarbete på fem bibliotek.

### 5.1.3 Stressfaktor: prestation

Kravet att snabbt leverera ett korrekt och uttömmande svar finns både i det traditionella och det elektroniska referensarbetet. Enligt våra iakttagelser verkar våra informanter ha helt skilda upplevelser av prestationspressen. En av dem menar att pressen blir större vid traditionellt arbete. Eftersom användaren har tagit sig till biblioteket så finns det en förväntan om att hon/han ska "få något med sig". Några av informanterna anser också att det traditionella arbetet kan kännas mer fordrande i och med att användaren finns fysiskt närvarande. Å andra sidan säger en annan informant att hon upplever ett högre krav på sig som bibliotekarie att leverera ett fulländat svar i elektronisk referenstjänst. Vi tolkar det som att hon anser att det är lättare att släta över sin bristande möjlighet att ge ett tillfredsställande svar i det fysiska biblioteket eftersom hon påpekar att det i *Fråga biblioteket* inte går att säga; "kan du inte gå bort och titta på de här hyllorna, här står det". Vi fann några åsikter i litteraturen angående denna problematik. Straw menar att bibliotekarien inte känner samma krav att omedelbart leverera ett svar i e-posten och att man som bibliotekarie där inte upplever samma otålighet från användaren i och med att frågan ger möjlighet till eftertanke (2000, 377f). I chatten däremot finns risken att användaren blir otålig och lämnar sessionen om bibliotekarien tar för lång tid på sig (Hodges, se Lee 2004, s. 95-110). Utifrån vårt material går det att dra slutsatser om att prestationskravet är högre när det gäller synkron referenstjänst jämfört med asynkron, men att det i alla tre sätten finns krav på att presentera ett svar som gör användaren nöjd.

### 5.1.4 Anonymitet och integritet

Något som kan ses som en fördel med det elektroniska referensarbetet är möjligheten att vara anonym. Användaren kan känna sig mer bekväm vid känsliga frågor. Det kan också upplevas som mindre pinsamt att be om hjälp eftersom det är inte lika personligt att mötas elektroniskt (Ronan 2003, s. 53). Bibliotekarie och användare tenderar att mötas på mer lika villkor. De användare som inte vill eller av olika skäl inte kan ställa frågor på, eller ens besöka biblioteket kanske är mer benägna att ställa frågorna elektroniskt. Straw påpekar att faktorer som blyghet, funktionshinder, ålder och språksvårigheter i talat språk kan göra att man inte vill eller kan ta sig till biblioteket eller referensdisken (2000, 377f). I linje med detta hävdar Wilson att möjligheten till anonymitet lockar användare som sällan eller aldrig besöker biblioteket (enl. Gray 2000, s. 372).

Vår informant Erika menar att det inte bara är användaren som kan känna sig obekvämt vid känsliga frågor och säger "känner frågeställaren sig besvärad så är det svårt för bibliotekarien också". Det är intressant att bibliotekariens situation också belyses eftersom vi hittills enbart har beskrivit hur prekär situationen kan bli för användaren. Bibliotekarien ska vara professionell i alla lägen men kan också bli berörd eller besvärad.

Något som framkommer i intervjuerna är att det finns olika konsekvenser av användarens anonymitet. Den positiva effekten av att användarens identitet skyddas har vi redan berört,

men det finns även en negativ sida av möjligheten att vara anonym, eftersom även icke seriösa användare skyddas. Några informanter tog upp förekomsten av obehagliga meddelanden via e-post och chatt. En av våra informanter säger att hon möter fler otrevliga användare på Internet än på biblioteket. Att detta är ett problem blir särskilt tydligt då Ronan till och med påvisar att en av färdigheterna en bibliotekarie bör ha vid elektroniskt referensarbete är förmågan att tillämpa gällande policy vid "obsценitet eller trakasserier" på Internet (2003, s. 94f).

Detta för oss in på en annan aspekt av anonymiteten, nämligen *bibliotekariens* anonymitet. Enligt såväl Fernandez (2004, s. 38f) som Janes (2003, s. 45f) är det viktigt att bibliotekarien presenterar sig med namn för att användaren ska känna att det finns en verklig människa på andra sidan skärmen. Dock menar Fernandez att detta för med sig att bibliotekarien inte längre är anonym på Internet utan riskerar att bli mer utsatt (2004, s. 38f). Våra informanter har olika upplevelser och åsikter när det gäller sin egen anonymitet. Det har förekommit kränkande e-postmeddelanden och frågor vilket resulterat i att någon tvekar att gå ut med sitt namn och foto på *Fråga biblioteket*. Samma informant berättar att hon till och med tvekar att använda namnbricka på biblioteket, vilket tyder på att denna problematik inte enbart existerar i den elektroniska tjänsten. Andra informanter anser att en presentation med namn och foto ger ett mer personligt och seriöst intryck. Det finns användare som tror att de får kontakt med personalen på sitt lokala bibliotek när de ansluter sig till *Fråga biblioteket* via en länk på det egna bibliotekets hemsida. Detta missförstånd kan undvikas genom presentation och nämns också som en fördel. Ett av biblioteken ger möjlighet till en högre grad av anonymitet beträffande e-post, då endast bibliotekets namn avslöjas.

Användaren ska, i det elektroniska samtalet, naturligtvis känna att det finns en människa på andra sidan skärmen. Avståndet mellan bibliotekarien och användaren är trots allt större i det elektroniska samtalet. Känslan av opersonlighet måste överbryggas på bästa sätt utan att vare sig bibliotekariens eller användarens integritet kränks

### **5.1.5 Referensfrågan**

Utifrån det material vi undersökt drar vi slutsatsen att såväl typen av frågor som sättet att formulera dem och sättet att besvara dem, skiljer sig åt mellan traditionell och elektronisk referensintervju. I Gillberg Wallners och Hessmans undersökning visar det sig att snabbreferensfrågor utgör en ganska liten del av det totala antalet frågor ställda vid traditionellt referensarbete, endast 7 % (1998, s. 66ff). Detta kan jämföras med Janes undersökning där det framkommer att hälften av de elektroniska frågorna är snabbreferensfrågor (2003, s. 51f). Det är svårt att jämföra olika undersökningar, rörande referensfrågor, då definitionerna på vad som är en referensfråga skiljer sig åt. Trots detta vill vi påstå att snabbreferensfrågor är vanligare i den elektroniska referenstjänsten när det visar sig att skillnaden i undersökningarna ändå är så pass stor. Det framkommer i Janes och Hills undersökning (2001, s. 59) samt i Janes undersökning (2003, s. 51f) att många bibliotekarier anser att snabbreferensfrågor passar bäst i den elektroniska referensintervjun. E-post lämpar sig särskilt väl för kortare referensfrågor på grund av att det här är svårare att genomföra en referensintervju. De bredare och djupare frågorna lämpar sig bättre vid referensintervju ansikte mot ansikte. Användare formulerar sig ofta tydligare i e-post. Detta skiljer sig från både chatt och de muntliga frågorna vid referensdisken. Enligt Hodges undersökning visar det sig att chatt fick mer research- och referensfrågor och e-posten fler administrativa frågor (enl. Lee 2004, s. 95-110).

Det är dock svårt att veta om snabbpreferensfrågorna dominerar även på *Fråga biblioteket* eftersom vi inte specifikt frågade efter detta. En del frågor kan bli mer komplexa och generera fler kringfrågor i en elektronisk intervju. Vi fick ett exempel på detta från *Fråga biblioteket* via intervjuerna. När en användare frågar efter en bok kan det finnas fler alternativ eftersom bibliotekarien inte vet var användaren befinner sig och inte heller vet om användaren vill köpa eller låna boken. Flera av våra informanter menar vidare att frågorna via e-posten är mer genomtänkta, utförligare, ofta bättre formulerade och ibland mer avancerade jämfört med chatten. Ett par av informanterna sträcker sig till och med så långt att de menar att detta gäller även i jämförelse med det traditionella referensarbetet. Våra informanter tycker samfällt att det är skönt att slippa frågor av typen ”var finns toaletten” i *Fråga biblioteket*.

### 5.1.6 Den elektroniska referensintervjun

När det gäller behovet av en referensintervju, finns det olika åsikter både i litteraturen och i intervjuerna. Grogan (1992, s. 63) och Wilson (1986, s. 468) menar att de flesta användare vet exakt vad de vill ha och att den inledande frågan visar användarens egentliga behov. Ross, Wilson och Dewdney (2002, s. 50ff) menar i sin tur att det numer generellt anses att användarens inledande fråga är ofullständig och dess syfte är att skapa kontakt med bibliotekarien. Janes är av samma åsikt och säger vidare att första frågan därför inte innehåller någon egentlig information till bibliotekarien (2003, s. 49ff). En av informanterna hävdar att hon inte hinner göra långa referensintervjuer vare sig när det gäller traditionellt eller elektroniskt referensarbete vid köpbildning. Trots att likheterna är många finns en del faktorer som skiljer. Exempelvis menar en bibliotekarie i Janes och Hills undersökning att den elektroniska referensintervjun är överskattad och onödig (2002, s. 59ff). Även en av våra informanter menar att det ibland är så att referensintervjun faktiskt inte behövs och poängterar att ”referensintervjun inte får bli ett självändamål”, medan en annan påpekar med eftertryck att referensintervjun är viktig i alla former av referensarbete.

Flera forskare diskuterar huruvida det finns ett motstånd bland bibliotekarier att utföra en referensintervju via e-post. Bibliotekarierna i Thórsteinsdóttirs och Hultgrens undersökning tvivlar på att referensintervjun kan göras ordentligt via e-post (1999, s.77). Janes och Hill visar i sin undersökning att det finns ett visst motstånd mot att genomföra referensintervju via e-post (2001, s. 62) och Janes menar att det bottnar i en förutfattad mening bland bibliotekarier att det är omöjligt att göra en riktig intervju via e-post (2003, s. 52). Enligt Abels gör bibliotekarien gärna antaganden i de fall där de anser att det inte behövs en intervju, trots risken att ett antagande kan bli fel (1996, s. 349ff). Vad gäller e-posten finns dock ersättning för referensintervjun, vilket flera forskare i vår studie påtalar. Ett väl utformat formulär kan i viss mån fungera som en sådan ersättning. Det finns olika synpunkter på hur ett sådant formulär kan se ut. Janes ger exempel på ett väl utformat formulär från *The Internet public library* (Ask A question, 2006) och Abels har en liknande beskrivning av hur ett formulär bör vara utformat (1996, 225f). Målet bör vara att utforma frågorna så att bibliotekarien kan få värdefull information om användaren. Ingen av våra informanter tar upp någon lösning på svårigheterna med genomförandet av referensintervjun via e-post. I *Fråga bibliotekets* formulär finns dock möjlighet att fylla i om man är vuxen, studerande, ungdom eller barn samt möjlighet till språkval, vilket kan underlätta.

Det kan upplevas som mer naturligt att genomföra en referensintervju via chatt då denna typ av intervju i större utsträckning liknar det traditionella samtalet. Några av informanterna påpekar vikten av att verkligen utföra en referensintervju via chatt eftersom det är lätt att ha förbråttom då kommunikationen sker snabbare än i e-post. Patterson säger att fördelen med chat-

ten är att referensintervjun genomförs i realtid och därför lämpar sig för djupare referensfrågor (2001, s. 204). Johnson påstår däremot att referensintervjun i stort håller på att förändras till att bli längre och djupare och att detta enligt honom inte passar i chatten (2004, s. 238).

Klargörandet av användarens reella behov kan vara mer effektivt i den elektroniska referensintervjun. Janes menar att frågor som ”Varför?” och ”Vad ska du använda informationen till?” kan vara lättare att ställa elektroniskt. Han menar att den typen av frågor kan få användaren att känna sig underlägsen bibliotekarien i den traditionella miljön på biblioteket (2002, s. 54). Bowman ser dock en svårighet för bibliotekarien att ställa följdfrågor och att renodla syftet med frågan elektroniskt (2002, s. 11ff). Abels menar att svårigheterna att få fram syftet med frågan kan vara lika svårt som vid referensintervjun på plats (1996, 352f).

Flera informanter tar upp problematiken med detta och menar att det är lätt hänt att följdfrågor glöms bort i chatten. De säger vidare att det blir mer naturligt att ställa följdfrågor och föra ett resonemang vid referensdisken. Det finns skilda åsikter i biblioteksvärlden om synen på när det är befogat att genomföra en referensintervju överhuvudtaget.

### 5.1.7 Fördröjning

Vi kan fastställa att det vid traditionellt arbete inte går att tala om någon egentlig fördröjning eftersom kommunikation och utbyte av information sker mer eller mindre omedelbart. Chatten benämns, liksom det traditionella arbetet, som synkron, medan e-posten benämns som asynkron. Trots att chatten beskrivs som synkron blir det ändå en viss fördröjning eftersom bibliotekarien inte kan kommunicera med användaren och leta information samtidigt, något som går att göra vid informationsdisken på biblioteket. En av informanterna påpekade detta. Desai säger att chatten är snabbare än e-posten men inte snabbare än det traditionella referenssamtalet (2003, s. 22). Johnssons undersökning visar också att chattsamtalet jämförelsevis är längre än det traditionella vilket förmodligen beror på den lilla fördröjning som uppstår (2004, passim).

Gray (2000, s. 371) och Fernandez (2004, s. 40) påpekar vikten av att väntetiden som uppstår i chatten inte får upplevas som lång av användarna. Bibliotekarien bör inte vara för omständlig och skriva alltför långa svar. Användaren kan tro att bibliotekarien inte är engagerad och lämnar chatten. Detta tas även upp i ”Nätikett” som en viktig faktor när det gäller etikett på Internet. Jonsby påpekar också vikten av att vara kortfattad och tydlig i sitt meddelande (Jonsby). I intervjuerna poängteras att bibliotekarien skall göra användaren medveten om varför det dröjer genom att exempelvis skriva ”Jag letar på Internet och i databaser och återkommer strax till dig!”. Dessutom vet inte alla användare att bibliotekarien kanske chattar med flera samtidigt. *Fråga bibliotekets* möjlighet att använda en sådan färdig fras förebygger risken att användaren lämnar chatten.

När det gäller e-posten kan fördröjningen ha fördelar och nackdelar. Straw (2000, s. 377f) och Abels (1996, s. 348) anser att fördröjningen har en positiv effekt eftersom användaren får tid att tänka efter och formulera sig. Även en av informanterna nämner denna fördel. Ross, Nilsson och Dewdney däremot, menar att fördröjningen i kommunikationen kan vara en nackdel eftersom samtalet drar ut på tiden (2002, s. 190). En annan negativ effekt av fördröjningen som tas upp i intervjuerna är att användaren kanske inte får svaret så snabbt som denne önskar. Abels tar upp detta som en negativ effekt när hon påpekar att bibliotekarien kan förlora sammanhanget och helhetssynen i den utdragna processen när svaren försenas (1996, s. 34).

En av informanterna tar upp en positiv aspekt av fördröjning i e-post. Hon upplever det som en vinst att hon kan ta sig an frågan när hon har tid och känner sig motiverad eftersom det står på hemsidan att svar ska levereras inom 24 timmar. En annan informant har helt motsatt åsikt och tycker det är besvärande att ”behöva dras med e-postfrågorna en hel dag”.

Vi har ovan nämnt att bibliotekarierna, såväl i chatt som i e-post, upplever att användaren har krav på ett snabbt svar. Det framkommer dock i Johnsons undersökning att Internetanvändarna verkar vara vana vid de väntetider som kommunikation online för med sig och att de sys-slar med annat medan de väntar på svar (2004, passim). Janes och Hill menar att bibliotekarierna kanske underskattar användarnas medvetenhet om risken för förseningar och menar att användarna kanske är beredda på att det kan förekomma förseningar i elektronisk referensservice (2002, s. 60).

### 5.1.8 Användargrupper

Den elektroniska referenstjänsten kräver att användaren har tillgång till dator samt en viss datorvana. De som uppfyller dessa kriterier kan använda sig av den elektroniska referenstjänsten medan de datorovana helst vänder sig till informationsdisken.

Statistik har visat att det är vissa grupper av användare som utnyttjar de elektroniska referenstjänsterna. Enligt Harnesks utvärdering är 75-80 % av frågorna som ställts på *Fråga biblioteket* relaterade till skolan (2005, s. 6). Våra informanter är av uppfattningen att den största användargruppen framför allt i chatt utgörs av skolorna. Eftersom statistiken i det här fallet överensstämmer så väl med våra informanters erfarenhet, drar vi slutsatsen att det faktiskt förhåller sig på det sättet.

Wilson pekar på en annan skillnad mellan användare och val av referenstyp. Han menar att de användare som ser bibliotekarien som förvarare och förmedlare av information helst går till biblioteket med sin fråga. De som å andra sidan vill arbeta självständigare och föredrar en mer jämställd relation till bibliotekarien, vänder sig till elektronisk referensservice (Wilson, se Gray 2000, s. 372). I intervjuerna framkommer att många av användarna på *Fråga biblioteket* vill ha ett färdigt svar serverat. Vi kan självfallet inte generalisera utifrån våra intervjuer, men vi tolkar det ändå som att Wilsons åsikter inte stämmer överallt. En del av de användare som våra fem informanter möter, ser bibliotekarien som en förvarare och förmedlare av information snarare än jämställd med bibliotekarien. Det kanske är bekvämare för vissa användare att slänga ut en fråga på Internet än att ta sig till biblioteket.

### 5.1.9 Källor

I intervjuerna har det framkommit att informanterna använder olika källor beroende på vilken typ av referenstjänst de arbetar med. Eftersom vi gjorde litteraturstudien först har vi där inte reflekterat över om det finns någon skillnad mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete när det gäller användningen av olika referenskällor. Lipow menar dock att efterfrågan på tryckta referenskällor generellt avtar på biblioteken och säger att användarna hellre söker information på sökmotorer som exempelvis *Google* (2003, s. 3ff). Referenskällor är inte ett fokus i vår uppsats, men vi väljer ändå att nämna det som framkommit i våra intervjuer. En av informanterna går så långt som att påstå att en av de stora skillnaderna mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete är just användandet av referenskällor. Det är en genomgående uppfattning bland informanterna att det i traditionellt arbete går att använda såväl tryckt material som elektroniskt. Vad gäller elektroniskt referensarbete kan nämnas att det i *Fråga bibliote-*

kets riktlinjer påpekas att det i första hand ska hänvisas till digitala källor och i andra hand till tryckta medier. En informant berättade att de i inledningsskedet av sitt arbete med *Fråga biblioteket* diskuterade möjligheten att gå ifrån chatten och använda det tryckta materialet i biblioteket. I praktiken fungerade inte detta, menar hon. Våra informanter anser att de i huvudsak är begränsade till elektroniska källor när de arbetar i *Fråga biblioteket*.

## 5.2 Går det att urskilja någon skillnad i kvalitet mellan de traditionella och elektroniska tjänsterna?

Detta är en fråga som är svår att besvara eftersom det många gånger handlar om olika åsikter och inställningar till elektronisk referenstjänst. Vi kan inte säga generellt att kvaliteten blir bättre eller sämre. Vi har heller inte funnit särskilt många uttalade åsikter i litteraturen när det gäller kvalitetsskillnader mellan det traditionella och det elektroniska referensarbetet. Det handlar snarare om att de olika typerna av referenstjänster fyller olika funktioner och kompletterar varandra vilket vi vill belysa närmare i detta avsnitt.

Fernandez säger att information när det gäller komplicerade forskningsfrågor, aldrig kan ges online (2004, s. 40). Vi tolkar hans uttalande som att han menar att kvaliteten när det gäller besvarandet av komplicerade forskningsfrågor blir sämre online.

I intervjuundersökningen framkommer åsikter om att det finns mycket som skiljer sig åt, men att kvaliteten är densamma vid traditionellt och elektroniskt referensarbete. Trots detta kan vi se olika faktorer som kan betraktas som kvalitetsskillnader. En stor kvalitetsskillnad som framkommit tidigare i analysen är att det inte alltid genomförs en referensintervju via e-post och chatt även om det finns behov av det. I Janes och Hills undersökning är bibliotekarierna tveksamma om kvaliteten i det traditionella sättet att genomföra intervjun kan behållas i den elektroniska miljön (2002, s. 59ff). Detta kan i förlängningen leda till att användaren får ett sämre svar, eller i sämsta fall ett irrelevant eller felaktigt svar.

I anslutning till detta kan nämnas att ett par av informanterna tyckte att det var svårt att få en sista kontroll och att kunna följa upp ett helt ärende samt att få feedback. Det är svårt att uppfatta användarens tveksamheter via skärmen, och i chatten har användaren också en tendens att försvinna snabbare. Detta kan, enligt dem, försämra kvaliteten. Det finns en risk att användaren hinner försvinna innan hon/han fått ett relevant svar. En annan risk kan vara att användaren försvinner på grund av att hon/han fått ett felaktigt svar. Bibliotekarien kan vilseledas att tro att användaren är nöjd med svaret på grund av bristen på feedback. Detta är självfallet något som är negativt när det gäller kvaliteten på den elektroniska referenstjänsten.

Något som kan bidra till att kvaliteten på den elektroniska referensintervjun blir bättre, är att chatten med fördel kan kompletteras med e-post. *Fråga biblioteket* har som policy att dirigera om chattfrågor till e-postfrågor om intervjun tenderar att dra ut på tiden. Syftet med detta är att användaren ska få ett bättre svar. Det är en ”kvalitetsgrej” menar en av våra informanter. Vi är medvetna om att detta är något som även förekommer vid traditionellt referensarbete med hjälp av bland annat telefonsamtal. Vi tror ändå att detta förfarande faller sig mer naturligt på elektronisk väg.

Något som påverkar kvaliteten vid e-postreferens är möjligheten att avsätta mer tid till frågan. En av våra informanter menar att det känns mer som ett kvalitetsarbete när man kan ha det tillvägagångssättet. Vi tolkar det som att bibliotekarien på detta sätt kan få mer tid till infor-

mationssökning i både tryckta och otryckta referenskällor. Därvidlag kan användaren få ett utförligare och mer varierat svar vilket förbättrar kvaliteten.

Vi har tidigare nämnt att användarna ibland ägnas mer tid och möda i *Fråga biblioteket* eftersom det inte är lika lätt att avfärda dem med exempelvis tal och kroppsspråk. I litteraturen nämns detta på många olika ställen. Katz (2002, II s. 124ff), Ross, Nilsen och Dewdney (2002, 50ff) samt Grogan (1992, s. 90ff) påpekar att avvisande eller stressade bibliotekarier kan hindra att användare vågar ställa frågor traditionellt. Ett olämpligt kroppsspråk kan förhindra att intervjun ens startar. Fernandez befäster vikten av att kroppsspråket dominerar i mötet mellan människor. Kroppsspråk och andra icke-verbala signaler utgör hela 70 % av förståelsen (Fernandez 2004, s. 38f). Straw nämner också att konventionella gränser som referensdisken och bibliotekets lokaler tillsammans med bibliotekariens eget kroppsspråk, blir ovidkommande vid en elektronisk referensintervju (2000, s. 376ff). Samtliga faktorer ovan bidrar till att vår tolkning blir att kvaliteten i vissa fall kan bli bättre i en elektronisk referens-tjänst.

En fördel med traditionellt referensarbete, som en av våra informanter tar upp, är att det är lättare att hjälpas åt bibliotekarier emellan i informationsdisken. Detta kan i förlängningen leda till att användaren får ett bättre svar. Det har dock framkommit att det finns tillfälle för bibliotekarierna att hjälpas åt även vid elektroniskt referensarbete. Vi kan, efter litteraturstudien och intervjuerna, konstatera att arbetssituationen varierar mycket inom bibliotekarieprofessionen. Vi drar därför slutsatsen att möjligheten att hjälpas åt inte är något som hänger samman med mediet i sig utan med arbetssituationen.

Något som vi i inledningsskedet av vår undersökning trodde skulle kunna påverka kvaliteten, var kompetensen hos bibliotekarierna på *Fråga biblioteket*. Vi hade en föreställning om att det kanske ställts särskilda krav på deras utbildning, alternativt att de hade fått en specialistutbildning innan de inledde sitt arbete. Vi upptäckte sedan att det inte ställdes några speciella krav för att få arbeta i *Fråga biblioteket* och att det inte heller gavs någon särskilt omfattande introduktionsutbildning. På grund av detta belyser vi inte kompetensaspekten närmare i analysen. Kompetensen varierar mycket och det är inget som är unikt för Sverige, vilket vi tidigare visat i litteraturgenomgången. I USA krävs det på en del platser en master i biblioteksvetenskap, medan det på andra räcker att vara studerande inom biblioteks- och informationsvetenskap (Ronan 2003, s. 93ff). Dock upplever vi att det kan bli en kvalitetsökning på referensarbetet som helhet i och med arbetet i elektronisk referens-tjänst. Vi vill inte påstå att elektroniskt referensarbete generellt har en högre kvalitet men vi vågar drista oss att säga att de som arbetar i *Fråga biblioteket* i regel höjer sin kompetens på referensarbete i stort. Bland annat framkommer åsikter om att arbetet på *Fråga biblioteket* ökar kvalitetsmedvetenheten. Det behövs en kvalitetsbedömning av det material som finns online, medan det tryckta materialet på biblioteket redan är valt ur kvalitetssynpunkt.

En stor fördel med *Fråga biblioteket* är att bibliotekarierna arbetar tillsammans runt om i landet i ett nätverk. Detta, menar vår informant Irene, stärker det hon kallar ”bibliotekariesjälvkänslan”. Hon utstrålar en stolthet när hon säger att det visar att bibliotekarier inte bara kan ”länga ut skönlitteratur utan även lösa avancerade informationsökningsfrågor”. En annan positiv effekt hon nämner är att den nya plattformen, *E-referens i Sverige*, tenderar att suddas ut gränserna till de akademiska biblioteken.

## 6. Slutsatser och diskussion

I det här avsnittet försöker vi ge ett mer övergripande svar på de frågor vi ställde i början av uppsatsen. Mycket har indirekt besvarats i analysen men här ger vi mer konkreta svar och drar egna slutsatser samt diskuterar tänkbara förbättringar när det gäller referensarbete. Vi har också idéer om framtida forskning.

Det är skillnad mellan att genomföra referensintervjun vid informationsdisken och via datorskärmen. Den största skillnaden är interaktionen, det vill säga, mötet mellan bibliotekarien och användaren. Användarens valmöjligheter när det gäller att kontakta bibliotekarien ökar också eftersom den elektroniska referenstagningen ska vara oberoende av tid och plats.

Även användargrupperna skiljer sig åt samt typen av frågor. På biblioteket ställs det frågor av alla kategorier, från hänvisningsfrågor till komplicerade forskningsfrågor. På *Fråga biblioteket* dominerar snabbreferensfrågorna. Det verkar dock inte vara helt enkelt att dela in frågor i olika kategorier. Är det överhuvudtaget möjligt att ha en enhetlig definition av referensfrågor? Vid kvalitetsundersökningar eller annan forskning i ämnet anser vi att det är nödvändigt att ha en gemensam definition för att kunna jämföra olika resultat. Många frågor kan dessutom ändra karaktär under referensintervjuns gång.

Vi vill dock poängtera att likheterna mellan de båda sätten att genomföra en referensintervju är större än skillnaderna och refererar till Janes (2003, s. 30) som menar att det inte finns någon egentlig skillnad. Han definierar elektroniskt referensarbete som en direkt och professionell assistans till människor som söker information, när de är i behov av det. Ordet teknologi är egentligen inte nödvändigt att ha med i definitionen eftersom referensarbete i grund och botten är vad det alltid varit. Traditionellt och elektroniskt referensarbete kompletterar varandra och vi tror att våra informanter har helt rätt, när de hävdar att alla tre sätten att arbeta på, traditionellt, chatt och e-post, är viktiga. Inget är sämre än något annat.

Vi anser att referensintervjun är en av grundstenarna i referensarbetet. Utan dialog kan bibliotekarierna inte ge användarna den service de behöver. När referensintervjun behövs är det viktigt att den genomförs korrekt men den ska inte tvingas fram om det inte finns behov av den. Det är i hög grad professionellt att kunna avgöra när en intervju krävs. Det är en balansgång mellan kraven att sätta användaren i fokus och använda sin professionalism. Bibliotekarien ska inte briljera med en metodiskt väl utförd referensintervju utan prioritera användarens behov. Vi har fått veta att första frågan är ett sätt att starta kommunikationen, men vi tror också att första frågan även i en del fall kan vara det användaren faktiskt vill ha svar på. Informanterna har talat om att ”rusa iväg” vid första frågan utan att ta reda på vad den står för. Ibland kan det nog vara lika illa att komplicera en enkel fråga genom en referensintervju som inte är befogad. Svårigheten kan vara, framför allt när det gäller elektroniskt arbete, att veta när första frågan står för användarens reella behov.

Det visade sig i Janes undersökning (2003, s. 51f) att hälften av de elektroniska frågorna är snabbreferensfrågor. Vissa forskare anser att dessa frågor kan besvaras utan föregående referensintervju. Det finns anledning att diskutera i vilka fall referensintervjun är viktig i de frågor som *Fråga biblioteket* får. Vi vill än en gång lyfta fram de olika definitioner som finns när det gäller referensfrågor och svårigheten att dra slutsatser utifrån undersökningar av den anledningen. Utan feedback på alla sessioner är det dessutom omöjligt att veta när referensintervjun var nödvändig. Detta gäller både traditionellt och elektroniskt.

En magisteruppsats av Petra Svanborg, *Referens@rbetets pedagogik* visar att *Fråga bibliotekets* referenstjänst i första hand erbjuder direkta svar till sina användare, trots en policy som förespråkar instruktion och pedagogiskt arbetssätt. Referensintervju används endast i en femtedel av de undersökta sessionerna (Svanborg 2004, s. 34). Här återkopplar vi till ovanstående fråga om när en referensintervju egentligen är nödvändig. *Fråga biblioteket* liksom övriga bibliotek, har i sin målsättning att lära användare att söka information själva. Detta är något vi tror behöver utvecklas mer. Bibliotekarierna behöver fortbildning i att pedagogiskt instruera vid informationssökning, både vid en dator och via Internet där co-browsing är ett pedagogiskt redskap.

När det gäller undersökningarna som visade bibliotekariernas tveksamhet eller motstånd mot att göra en referensintervju via e-post kan det vara svårt att avgöra om det beror på bristande kunskaper eller föreställningar om att det inte går att göra en referensintervju via e-post och samtidigt bibehålla kvaliteten. Problemet är om bibliotekarien gör ett antagande och tycker att det i stort fungerar bra och av den anledningen ifrågasätter behovet av referensintervju via e-post.

Som vi tidigare nämnt används ibland så kallade fill-in-formulär som en ersättning för referensintervjun vid e-postreferens. Vi har tagit upp exempel på såväl ett kort formulär som ett långt och mer utförligt. Det kan vara en svår avvägning när ett fill-in-formulär konstrueras och används. För stort och omfångsrikt med många fält att fylla i kan utgöra ett hinder för många, medan ett kort och litet formulär kanske ger för lite information för att vara till någon nytta. Fill-in-formuläret kan vara en ersättning, om det är lagom långt och bra strukturerat. Det är dock viktigt att veta, vilket Ammentorp och Josiasen (2000, s. 28) påpekar, att det finns en risk med att bibliotekarien nöjer sig med ett ifyllt formulär och sedan tror att följdfrågor inte är nödvändiga. Det kan dock vara effektivt att börja processen med ett formulär. Detta föranleder användaren att formulera en mer fullständig fråga och ge information som kanske annars skulle ha förbisetts.

Det är viktigt att bibliotekarien är serviceinriktad och har social kompetens för att kunna genomföra en intervju som får användaren att känna sig bekväm och verkligen delge sina specifika behov. De personliga egenskaper som krävs för att vara en professionell referensbibliotekarie är förmåga att interagera med andra människor och att möta dem på en lämplig nivå. Bibliotekarien bör ha en fingertoppskänsla för vad man kan och får fråga utan att kränka användarens integritet. Erfarenhet är den bästa förutsättningen för en god intervju. En väl fungerande metodik erhålles genom att göra många intervjuer, misslyckas, lära av egna och andras misstag, växa i rollen och kunna erkänna misstag, även inför användaren. Empati, lyhördhet och arbetsglädje är viktiga faktorer som underlättar både för användare och för kollegor. Ett trevligt bemötande får dock inte bli en strategi för att dölja okunskap. Bibliotekarien bör framstå som seriös och inte alltför personlig eller skämtsam. Det är en balansgång och metoden växer fram med tiden. Detta kan vara svårare i det elektroniska samtalet. Färdiga fraser underlättar arbetet men att automatisera svaren kan också ha sina nackdelar. Då blir samtalet artificiellt och användaren kan få en känsla av att tala med en maskin och inte en människa.

Katz påpekar att ingen bok, ingen artikel, inga goda råd kan ersätta arbete på fältet. Han menar att detta mer är en konst och att det inte finns några givna regler när det gäller genomförandet av intervjun (Katz 2002 II, s. 137). Men inte ens en aldrig så erfaren bibliotekarie kan alltid vara expert eftersom så mycket beror på situationen, individen, tiden och platsen. Vi håller med, men menar också att utbildning är grundläggande. Färdigheter i informationssökning och kunskap om informationskällor är nödvändig för att kunna genomföra hela proces-

sen. Även datatekniskt kunnande och teknik när det gäller intervjuer via e-post och chatt är nödvändig. Det räcker inte att vara en serviceinriktad och trevlig person om det inte går att framföra meddelanden. Det är kombinationen som gör en professionell och duktig referensbibliotekarie.

I projektet *Washington state virtual reference project*, redogörs för olika färdigheter som ska vara specifika för elektroniskt referensarbete (Ronan 2003, s. 94f). Vi anser dock att dessa färdigheter i de flesta fall stämmer väl in även på traditionellt referensarbete. Det som är speciellt för arbete med elektronisk referensintervju är skriftlig kommunikationsfärdighet, etikett för chatt och e-post, förmåga att utföra en effektiv referensöverföring online samt kunskap att utföra co-browsing. Dessutom bör bibliotekarien ha förmåga att assistera användare i kritiskt tänkande vid informationssökning online. Våra informanter gjorde oss medvetna om att fortbildning inom *Fråga biblioteket* inskränktes till konferenser och en del diskussioner på arbetsplatserna. Dock lanserar *Fråga biblioteket* en ny utbildningssajt för kontaktpersoner, operatörsutbildare och operatörer i år och utöver detta även nationella övningschattar under våren 2006. Det är betydelsefullt att det finns möjlighet till regelbunden fortbildning både lokalt och nationellt och inte bara vid byte av programvara. Vi är övertygade om att arbetet med både traditionellt och elektroniskt referensarbete klart ökar kompetensen hos bibliotekarien.

Teoretisk utbildning i referensarbete är viktig i grundutbildningen i Biblioteks och Informationsvetenskap, oavsett var man väljer att senare utöva sitt yrke. Referensarbete handlar ju i princip om att en person kommer med frågor och bibliotekarien eller informatören ger relevant information eller hjälp till att själv finna relevant information. Vi känner också att någon form av praktisk utbildning vore värd att diskutera. Något som vuxit fram som en idé hos oss under våra år på BHS, särskilt genom arbetet med denna uppsats, är möjligheten att få praktisk utbildning som valfri kurs, där den studerande själv kan påverka valet av praktikplats. Möjligheten att få praktisk erfarenhet samtidigt som man utbildar sig är ovärderlig. Detta har vi erfarit efter våra fyra år som distansstudenter.

Referensarbete har funnits länge och har formats av gamla traditioner och regler har skapats som bibliotekarier följt och grundat sin erfarenhet på. Regler och former för elektroniskt referensarbete utvecklas allteftersom nya erfarenheter görs av bibliotekarier i de elektroniska referensjänsterna. Något vi uppmärksammat vid våra studier är en brist på regelbundenhet när det gäller elektroniskt referensarbete. En operatör på *Fråga biblioteket* ägnar kanske två till tre timmar per månad i chatten, vilket kan jämföras med traditionellt arbete i disken, där det sällrare kan handla om två till tre arbetspass per vecka eller mer. På *Fråga biblioteket* kan en bibliotekarie, som har en hög arbetsbelastning den aktuella ansvarsveckan, stå över sitt arbetspass. Det kan vara mer komplicerat att lösa motsvarande situation schemamässigt i informationsdisken på biblioteket. Detta kan innebära att somliga bibliotekarier inte får någon kontinuitet i det elektroniska referensarbetet. Det vore en fördel om de som arbetar med *Fråga biblioteket* hade möjlighet att arbeta med tjänsten oftare och mer regelbundet, eftersom detta i sin tur genererar säkrare och duktigare referensbibliotekarier online. Vi är lite förvånade över att våra informanter inte reflekterade över skillnaden mellan hur ofta de som bibliotekarie arbetar i informationsdisken respektive *Fråga biblioteket*. Vi ställde inte heller några frågor om detta eftersom vi inte var medvetna om detta då intervjuerna genomfördes.

Det kan vara intressant att ställa diskussionen om kontinuitet och antalet pass i *Fråga biblioteket* i förhållande till Thórsteinsdóttirs och Hultgrens åsikt om att ett pass i månaden inte kan vara tillräckligt för att hålla sig a jour med källorna (1999, s. 81). Kanske är det inte heller tillräckligt för att hålla igång referensvanan överhuvudtaget. Det sker ständiga förändringar i

rutiner, datateknik och uppgraderingar av system. Vi tror att kontinuiteten kommer att förbättras när *Fråga biblioteket* ökar tillgängligheten genom att utöka öppettiderna. Idag är det ingen större differens mellan öppettiderna på folkbiblioteken och *Fråga biblioteket*. Det borde det vara om tjänsterna ska komplettera varandra. *Fråga biblioteket* går ut med att öppethållande ”blir möjligt även på kvällar och helger”. Chatten är dock tidsbegränsad till färre timmar än vad många bibliotek har öppet. E-post kan förvisso skickas till biblioteket när som helst på dygnet, men besvaras inte förrän efter helgen eller dagen därpå. Detta diskuteras bland annat i kvalitetsrapporten för *Fråga biblioteket*. Ström påpekar där att medarbetarenkäten som genomfördes 2004-2005, visade att 68 % av bibliotekarierna kan tänka sig ett ökat öppethållande och 38 % instämmer helt eller delvis att chatten borde vara öppen dygnet runt (2005, passim).

Många söker information på kommersiella frågetjänster som *Google*, långt fler än de som söker svar via exempelvis *Fråga biblioteket*. Tillgängligheten är en betydande faktor. Den kan vara mer betydande än relevanskravet, enligt våra farhågor. Många påpekar riskerna med att användaren vänder sig från den professionella bibliotekarien till kommersiella tjänster. Det kommer fler och fler kommersiella frågetjänster som exempelvis *AskMeNow.com*, och såväl *Yahoo* som *Google* lanserar nya frågetjänster. *Google* har till och med kallat sin nya tjänst för *Google Librarian Center*. Även om bibliotekets frågetjänst är gratis kanske användaren anser det värt att betala en slant för att kunna få svaret en söndagsförmiddag eller sent en tisdagskväll. Det skapas även fler och fler frågetjänster inom olika specialområden. *Fråga teknikbiblioteken* är en ny chatt och e-posttjänst i VRLplus som öppnas i februari 2006. Ingången samordnas under *E-referens i Sverige*. Det finns också lokala frågetjänster och för tillfället erbjuder sju län lokala frågetjänster via *E-referens i Sverige*. Det är betydelsefullt att alla nationella frågetjänster samlas i en plattform. Det är onekligen användarvänligt. Risken är dock att det blir för mycket att välja på, och det gäller för användare att hitta rätt i utbudet.

Det finns olika alternativ för att i framtiden uppfylla kraven på kvalitet och kontinuitet samt konkurrera med alla de betaltjänster som dyker upp. Genom att ansluta alla bibliotek som är intresserade kan det gå att genomföra dygnetruntöppet. Det kan dessutom öka regelbundenheten i arbetet, vilket vi efterfrågade ovan. Det ger också möjlighet att arbeta hemifrån exempelvis vid natt-tjänstgöring eller jourhelg. Ett annat alternativ är att anställa speciella ”internetreferensbibliotekarier” med specialutbildning och spetskompetens för elektroniskt referensarbete.

Vi har i vår uppsats tidigare tagit upp att köbildning kan vara ett stressmoment för bibliotekarien. Thórsteinsdóttir och Hultgren ifrågasätter bibliotekariernas upplevelse av långa köer i sin undersökning. De säger att de när de besökte de fem biblioteken under våren 1998 inte såg några köer till informationsdisken på något av biblioteken (1999, s. 84f). De menar att det kan finnas andra orsaker till stress som att bibliotekarierna inte i förväg kan planera sitt arbete i referensdisken eller att de upplever så kallad teknikstress. Vi vill dock mena att det är svårt att förutsäga vad som ska hända under ett arbetspass och att en del av tjusningen med arbetet är att inte exakt veta vad som kan hända. Det har alltid varit så och kommer förmodligen alltid att vara, förutom när det gäller e-post frågor som kan planeras in. Däremot kan vi hålla med om att den så kallade teknikstressen kan vara ett stressmoment. Byte av programvaror, nya programvaror och uppdateringar av befintliga system som till vissa delar kanske inte alltid är till det bättre. Detta är en faktor som vi inte frågat våra informanter om och som vi kanske borde ha undersökts närmare.

Men hur är det egentligen med upplevelsen av en kö? Vad är en kö? Ibland kan det kanske räcka med en enda otålig användare som trummar på disken eller suckar högljutt för att bibliotekarien ska skynda sig. Kanske kan två eller tre användare i kö upplevas som lång kö, om ärendet som avhandlas tar lång tid. Somliga blir stressade av att se kön och andra blir stressade av den tidigare nämnda signalen vid kö i en chattsession. Stress är en subjektiv upplevelse, både när det gäller kö och prestation.

Vi drar slutsatsen att det inte finns några större kvalitetsmässiga skillnader mellan den traditionella och den elektroniska referenstjänsten och referensintervjun. De olika variationerna lämpar sig för olika saker, olika nischer. De kan och bör samexistera eftersom de kompletterar varandra. Vi tror dock att det kan vara problematiskt att hitta ett bra sätt att mäta kvaliteten på referenssamtalet, eftersom det finns olika definitioner på vad en referensfråga är. Det är svårt, enligt Kyrillidou, att ge en bild av dimensionen och komplexiteten i referensservice genom att enbart räkna referensfrågor (2000, s. 432ff). Dessutom är kvalitet i sig svårt att bedöma då det, som vi tidigare nämnt, är ett komplext begrepp. Intervjuer med bibliotekarier kanske inte heller ger ett rättvist resultat, eftersom det kan vara svårt att bedöma det egna arbetet. En annan omständighet som kan vara intressant att fundera över i detta sammanhang, är att våra fem informanter valde att delta av eget intresse och dessutom var mycket positivt inställda till elektroniskt referensarbete och till *Fråga biblioteket*. Risken finns därmed att tjänsten i vår undersökning framstår som mer positiv än vad den i verkligheten är. Det kan även vara en påverkande faktor att våra informanter är medvetna om att uppsatsen publiceras på Internet.

Vid några av intervjuerna kom det även upp en del spekulationer och tankar om framtiden när det gäller referensarbete. Någon tror att det elektroniska referensarbetet kommer att utvecklas och fler användare kommer att nyttja de elektroniska referenstjänsterna men att dessa aldrig helt kommer att ersätta det traditionella referensarbetet. Flera säger att det fysiska biblioteket alltid kommer att finnas eftersom de tryckta böckerna kommer att finnas kvar även i framtiden. De menar vidare att så länge biblioteket finns kvar kommer även det traditionella referensarbetet att finnas kvar. En informant säger att det alltid har funnits rädsla för förändring och farhågor om att biblioteket som byggnad ska försvinna och avslutar med att säga att ”det här att folk kommer in, det är nog det allra bästa”. En annan påpekar att den personliga kontakten är nödvändig även i det elektroniska samtalet och säger att webbkamera kanske kan bli ett alternativ i framtiden när det gäller chatten. Hon menar dock att risken finns att anonymiteten försvinner samtidigt som det redan idag talas mycket om försiktighet med att visa bilder på Internet. En informant är övertygad om att bibliotekarieryrket kommer att förändras mycket i framtiden och poängterar att bibliotekarierna måste ”hänga med”.

Vi tror att folkbiblioteket kommer att finnas kvar i en överskådlig framtid som ett centrum för litteratur, kultur och information för medborgarna utan krav på motprestation. Det elektroniska tjänsterna finns där också och gör många av bibliotekets tjänster tillgängliga dygnet runt. Frågan är hur tekniken utvecklas och till vilken kostnad? Kommer användaren att kunna välja om hon/han vill se och höra bibliotekarien i chatten? Finns det några risker med det?

## 6.1 Avslutande tankar

Vi hade från början tänkt genomföra en användarundersökning via enkät förutom de kvalitativa intervjuer vi genomförde med bibliotekarierna. Det rymdes inte i vår uppsats, men det skulle vara intressant att undersöka användarnas uppfattning om servicen i *Fråga biblioteket*. På det sättet skulle det gå att få en slags feedback på om användarna känner sig nöjda.

I dagens bibliotekarieverksamhet blir pedagogiken mer och mer aktuell. Avsikten är att lära alla söka information själva, det vill säga användarutbilda så många som möjligt. Vi frågar oss vad som egentligen händer om detta mål verkligen uppfylls. Kommer bibliotekarierna att därigenom göra bibliotekens frågetjänster, och kanske till och med sig själva överflödiga? Vad tror bibliotekarierna själva?

Ett problem vi uppmärksammat under arbetet med uppsatsen är att den elektroniska referens-tjänsten är relativt okänd bland allmänheten. Enligt Johnsons undersökning var bara en av tio ens medveten om chattreferens innan deltagandet i undersökningen och bara nio personer av de 276 som totalt svarade, hade använt denna service (2004, s. 239f). Sådan var situationen i USA 2004. Hur ser det ut i Sverige? Kanske inte ens den traditionella referensservicen har marknadsförts tillräckligt. Enligt Thórsteinsdóttir och Hultgren har inte den traditionella referensservicen och referensbibliotekarien marknadsförts någonstans (1999, s. 85). Det skulle vara intressant att undersöka hur *Fråga biblioteket*s verksamhet marknadsförts? De har exempelvis tryckt upp ett bokmärke med texten "Varför finns det inga raka bananer?" som syftar på möjligheten att fråga precis vad som helst. Finns det bestämmelser och regleringar som förhindrar en effektiv marknadsföring? Hur marknadsförs exempelvis *E-referens i Sverige*?

Den nationella elektroniska referensservicen med *Fråga biblioteket* och andra tjänster är en dynamisk verksamhet i ständig utveckling och det sker hela tiden förbättringar och uppgraderingar. Slutligen vill vi citera Fernandez eftersom han sätter ord på vår slutsats av det vi studerat och undersökt under det gångna året: "Det elektroniska biblioteket kan aldrig ersätta det fysiska och användaren får aldrig tro detta heller. Båda typerna av bibliotek kompletterar varandra däremot perfekt" (Fernandez 2004, s. 40, förf:s översättning).

## 7. Sammanfattning

Referensarbetet är en central funktion inom bibliotekarieprofessionen. Användaren får, med hjälp av bibliotekarien, tillgång till bibliotekets informationsresurser. Via Internet ges nu möjligheten att fråga en bibliotekarie via elektroniska referenstjänster. Det är dock skillnad på att mötas ansikte mot ansikte på biblioteket och att mötas via datorskärmen.

Uppsatsen undersöker skillnader mellan det traditionella och det elektroniska referensarbetet med fokus på referensintervjun. Vi vill också undersöka hur en bibliotekarie upplever eventuella skillnader samt om kvaliteten på referensarbetet påverkas. Vi har använt oss av litteraturstudier i ämnet och genomfört fem kvalitativa intervjuer med fem bibliotekarier som har erfarenhet av både traditionellt och elektroniskt referensarbete på folkbibliotek. Vi har vidare valt att exemplifiera utifrån den elektroniska referenstjänsten för folkbiblioteken, *Fråga biblioteket*, som är en deljänst under plattformen *E-referens i Sverige*.

Referensprocessen inleds med att användaren kommer till bibliotekarien med en fråga. Detta är startpunkten för referensintervjun där bibliotekarien i samtalet med användaren skall klargöra informationsbehovet. Användaren kan ibland ha svårt att uttrycka och formulera sitt behov men efter en diskussion med bibliotekarien blir behoven klara och mer fokuserade. De frågor som ställs till bibliotekarien kan indelas i olika typer. Från enkla frågor till forskningsfrågor som kräver djupare engagemang. Det finns dock olika definitioner på vad som är en referensfråga. Det finns de som anser att alla frågor är referensfrågor medan andra anser att referensfrågor endast är de frågor som kräver specifika kunskaper av en bibliotekarie.

Det framkommer, både i litteraturen och i intervjuerna, olika åsikter om huruvida en referensintervju alltid är nödvändig. Det finns bibliotekarier som anser att en referensintervju är överskattad och ibland onödig. Referensintervjun får inte bli ett självändamål, vissa frågor kräver inte en intervju. Det är i hög grad professionellt att kunna avgöra när en intervju krävs.

På senare år har det skett en snabb utveckling av bibliotekens referenstjänster via Internet. Användaren kan välja mellan att kontakta en bibliotekarie via e-post eller via chatt. E-posten är en asynkron tjänst där en fördröjning är vanlig mellan frågorna, följdfrågorna och svaren. Chatten är synkron, det vill säga, sker i realtid liksom det traditionella referenssamtalet. Fördröjningen kan enligt litteraturen både vara till fördel och nackdel. Fördelen är att användaren kan få tid på sig att tänka efter och nackdelen kan vara att referensintervjun kan dra ut på tiden, bibliotekarien tappar tråden och att intervjun inte når målet. Därför menar många att e-post lämpar sig för enkla faktafrågor. Det finns dock en ersättning för e-postintervjun och det är ett välstrukturerat fill-in-formulär där användaren har chans att specificera sin fråga.

En referensintervju via chatt är mer lik det traditionella samtalet. Den största skillnaden är dock att samtalet är skriftligt och att personerna i fråga inte ser eller hör varandra. Det tar också längre tid att genomföra än det traditionella eftersom bibliotekarien har svårt att ställa följdfrågor samtidigt som informationssökning sker. I chatten är det, till skillnad från e-posten, lättare att genomföra en regelrätt referensintervju.

Den stora skillnaden mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete finns i interaktionen mellan användaren och bibliotekarien. Värdefull information kan gå förlorad när det inte finns stöd av röst och ickeverbal kommunikation. En annan skillnad är att den elektroniska referenstjänsten är oberoende av tid och rum, med andra ord tillgänglig dygnet runt var användaren än befinner sig.

Fördelen med det elektroniska referensarbetet är att användaren kan vara anonym och därmed ha lättare för att be om hjälp vid känsliga frågor eftersom det elektroniska mötet inte är lika personligt som det på plats. Anonymiteten kan dock ge skydd åt icke seriösa personer och bibliotekarien blir därmed mer utsatt på Internet. Känslan av opersonlighet måste överbryggas på bästa sätt utan att vare sig bibliotekariens eller användarens integritet kränks

Det finns också en skillnad mellan typen av frågor. I det elektroniska referensarbetet utgörs hälften av frågorna av snabbreferensfrågor till skillnad från det traditionella samtalet där denna typ av frågor endast utgör 7 % av antalet ställda frågor. Det är dock svårt att göra jämförelser då definitionen på vad som är en referensfråga skiljer sig åt. Många bibliotekarier anser dock att snabbreferensfrågor passar bäst i det elektroniska referensarbetet då referensintervjun kan vara svårare att utföra när bibliotekarien inte har användaren framför sig på plats.

Statistik visar att de flesta frågorna som ställs i *Fråga biblioteket* är relaterade till skola och våra informanter är av den uppfattningen att större delen av användarna i chatten utgörs av skolungdomar. Bruket av källor varierar också. Våra informanter menar att de i stort sett är begränsade till elektroniska källor när de arbetar i *Fråga biblioteket*. Det är vanligare att använda tryckta källor i det traditionella referensarbetet. Köbildning och stress kan förekomma såväl i traditionellt som elektroniskt referensarbete. Tidsbrist och stressig arbetsmiljö kan därför i sämsta fall innebära att bibliotekarierna gör en slarvig referensintervju eller inte genomför någon alls. Vi tror dock att stress är en subjektiv upplevelse, både när det gäller kö och prestationskrav.

Det har enligt några forskare inte skett någon större förändring och utveckling av referensarbetet på biblioteken. Bibliotekarierna arbetar efter de traditioner som formats under åren. Det elektroniska referensarbetet är en dynamisk verksamhet som hela tiden utvecklas allteftersom nya erfarenheter görs. Det är tydligt när det gäller *Fråga biblioteket*, som hela tiden ställs inför nya situationer, löser problem, gör erfarenheter och förbättrar tjänsten för att möta användarnas behov på bästa sätt. De bibliotekarier som arbetar med både traditionellt och elektroniskt referensarbete ökar sin kompetens när det gäller referensarbete i stort.

Det krävs vissa personliga egenskaper hos en professionell referensbibliotekarie. Förmågan att interagera med andra människor och möta dem på rätt nivå är grundläggande. Empati och lyhördhet underlättar arbetet och får användaren att känna sig bekväm. Erfarenhet är den bästa förutsättningen för en god intervju och en väl fungerande metodik erhålles genom att göra många intervjuer och lära av misstagen. Utbildning är grundläggande men det är kombinationen som gör en professionell referensbibliotekarie. Det är svårare att använda personliga egenskaper i det elektroniska referensarbetet. Där krävs annorlunda färdigheter som skriftlig kommunikationsförmåga, etikett för e-post och chatt, förmåga att utföra en effektiv referensöverföring online samt kunskap att utföra co-browsing. Utbildning är viktig när en bibliotekarie ska börja referensarbete online. Fortbildning är också viktig, inte bara vid byta av programvara.

Vi kan inte säga generellt om kvaliteten blir sämre eller bättre i den elektroniska referens-tjänsten. De olika typerna av referens-tjänst fyller olika funktioner och kompletterar varandra. Det framkom dock att det inte alltid genomförs en referensintervju i e-post och chatt även om behovet finns. Det är också svårare att få feedback elektroniskt.

Tillgängligheten är en betydande faktor, kanske mer betydande än relevanskravet. Många påpekar riskerna med att användaren vänder sig från den professionella bibliotekarien till kommersiella tjänster. Idag är tillgängligheten, när det gäller öppettiderna, ungefär lika stor på folkbiblioteken och *Fråga biblioteket*. Så borde det inte vara om tjänsterna ska komplettera varandra. Chatten är tidsbegränsad till färre timmar än vad många bibliotek har öppet. E-post kan skickas till biblioteket när som helst på dygnet, men besvaras inte förrän efter helgen eller dagen därpå. Natt- eller helgtjänstgöring hemifrån eller speciella ”internetreferensbibliotekari-er” med spetskompetens kanske kan vara en lösning på problemet. Vi tror också att en effektiv marknadsförning av *E-referens i Sverige* är viktig inte minst när det gäller konkurrensen med kommersiella frågetjänster.

Vår slutsats är att likheterna mellan de båda sätten att genomföra en referensintervju är större än skillnaderna. Traditionellt och elektroniskt referensarbete kompletterar varandra. Alla tre sätten att arbeta på, traditionellt, chatt och e-post, är betydelsefulla. Det finns inte några större kvalitetsmässiga skillnader mellan den traditionella och den elektroniska referenstjänsten och referensintervjun. De olika variationerna lämpar sig för olika nischer och tillfredställer olika behov hos användarna.

## 8. Källförteckning

### Opublicerade källor:

Intervjuer med fem bibliotekarier på *Fråga biblioteket*, gjorda i maj-augusti 2005.

Skriftliga uppgifter i författarnas ägo

E-post från Harriet Aagaard	2005-11-01
E-post från Linnéa Sjögren	2005-10-18
E-post från Linnéa Sjögren	2005-11-01
E-post från Ulf Bolander	2005-11-15

Aagaard Harriet & Elisabet Fornell (2005). *Riktlinjer för Fråga biblioteket*.

Bolander, Ulf & Durán, Ana (2003). *Fråga biblioteket: Kort beskrivning*

Ström, Nina, Nygren Åke & Wästerfors, Marita (2005). *Slutrapport för projekt Fråga biblioteket 2004-09-01 – 2005-05-31*.

Ljudupptagningar samt utskrifter av samtliga intervjuer finns i författarnas ägo.

### Publicerade källor:

Abels, Eileen G. (1996). The email reference interview. *RQ Reference Quarterly*, vol. 35, nr. 3, s. 354-358.

Ammentorp, Steen & Josiasen Urskov, Christine (2000). Det elektroniske referenceinterview. *Biblioteksarbejde tidsskrift for informations- og kulturformidling*, årg. 20, nr. 58, s. 21- 36.

Bowman, Vibiana (2002). The virtual librarian and the electronic reference interview. *Internet Reference Services Quarterly*, vol. 7, nr. 3, s. 3-14.

Breeding, Marshall (2001). Providing virtual reference service. *Information Today*, vol. 18, nr. 4, s. 42-43.

Choo, Chun Wei (1998). *Information management for the intelligent organization: The art of scanning the environment*. Medford, NJ: Information Today.

Coffman, Steve (2004). To Chat Or Not to Chat: Taking Another Look at Virtual Reference. *Searcher*, part 1, vol 12, nr 7.  
[http://www.infotoday.com/searcher/jul04/arret\\_coffman.shtml](http://www.infotoday.com/searcher/jul04/arret_coffman.shtml) [2006-03-19]

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

Desai, Christina M. (2003). Instant messaging reference: How does it compare? *The Electronic Library*, vol. 21, nr. 1, s. 21-30.

*Docutek: A SirsiDynix Company* (2005).

<http://www.docutek.com/products/vrlplus/> [2006-03-19]

Durrance, Joan (1989). Reference success: Does the 55 percent rule tell the whole story? *Library Journal*, vol. 114, nr. 7, s. 31-36.

*E-referens i Sverige* (2005). [http://www.eref.se/se-admin/vrl\\_entry.asp](http://www.eref.se/se-admin/vrl_entry.asp) [2006-03-19]

Edgren, Johan, Friberg, Tomas, Jönsson Adrial, Christina, Månsby Susanna, Nilsson, Jan & Åslund Henrik (2002). *Handbok i utvärderingsarbete: Prestationsindikatorer för biblioteksverksamhet*. Svensk Biblioteksförningens specialgrupp för kvalitetsarbete och statistik. <http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/pdf/HandbokenREV05.pdf> [2006-03-19]

Fernandez, Joe (2004). Facing live reference. *Online*, vol. 28, nr. 3, s. 37-40.

Gillberg Wallner, Susanna & Hessman, Eva (1998). *Referensarbetets kvalitet: Tolkning och verklighet*. Göteborg: Chalmers reproservice. (Småtryck från Valfrid, nr 18).

Gray, Suzanne M. (2000). Virtual reference services: Directions and agendas. *Reference & User Services Quarterly*, vol. 39, nr. 4, s. 365-375.

Grogan, Denis (1992). *Practical reference work*. Midsomer Norton, Avon: Bookcraft Ltd.

Harnesk, Jakob (2005). *Framtida organisatorisk lösning av "Fråga biblioteket"*. <http://www.kulturradet.se/ovfiles/Fråga-biblioteket-2005.pdf> [2006-03-19]

Hernon, Peter & McClure, Charles R. (1986). Unobtrusive reference testing: The 55 percent rule. *Library Journal*, vol. 111, nr. 7, s. 37-41.

Hodges Ruth A. (2002). Assessing digital reference. *Libri*, vol. 52, nr. 3, s. 157-158.

Holme & Solvang (1997). *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Jane, Catherine & McMillan, Dawn (2003). Online in real-time?: Deciding whether to offer a real-time virtual reference service. *Electronic library*, vol. 21, nr. 3, s. 240-245.

Janes, Joseph (2003). *Introduction to reference work in the digital age*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.

Janes, Joseph & Hill, Chrystie (2002). Finger on the pulse: Librarians describe evolving reference practice in an increasingly digital world. *Reference & User Services Quarterly*, vol. 42, nr. 1, s. 54-65.

Johnson, Corey M. (2004). Online chat reference: Survey results from affiliates of two universities. *Reference & User Services Quarterly*, vol. 43, nr. 33, s. 237-247.

Jonsby, Eva. *Legala frågor: Nätkultur – Nätkultur och lagliga aspekter*. DIK-förbundet. [http://dub.abm.uu.se/abm/abm\\_legala\\_fr/abm\\_legala\\_fr\\_natkultur.html](http://dub.abm.uu.se/abm/abm_legala_fr/abm_legala_fr_natkultur.html) [2006-03-19]

- Katz, William A. (2002). *Introduction to reference work*, vol II. Boston: McGraw-Hill.
- Kimmel, Stacey & Heise, Jennifer (2003). *Virtual reference services: Issues and trends*. New York: Haworth Information Press.
- Kyrillidou, Martha (2000). Research library trends: ARL statistics. *Journal of Academic Librarianship*, vol. 26, nr. 6, s. 427-437.
- Lee, Ian J. (2004). Do virtual reference librarians dream of digital reference questions?: A qualitative and quantitative analysis of e-mail and chat reference. *Australian Academic & Research Libraries*, vol. 35, nr. 2, s. 95-110
- Lipow, Anne Grodzins (2002). *The virtual reference librarian's handbook*. New York: Neal-Schuman Publishers Inc.
- Nardi Bonnie & O'Day, Vicki (1999). Librarians: A keystone species. Ingår i *Information ecologies: Using technology with heart*. Cambridge, Mass.: MIT. S. 79-104.
- Nationalencyklopedin (2005). Ne.se [http://www.ne.se/jsp/notice\\_board.jsp](http://www.ne.se/jsp/notice_board.jsp) [2006-01-25]
- Patterson, Rory (2001). Live virtual reference: More work and more opportunity. *Reference Services Review*, vol. 29, nr. 3, s. 204-210.
- Reference and Information Services Section: Riktlinjer för digital referensservice* (2005). IFLA. <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-se.htm> [2006-03-19]
- Repstad, Pål (1999). *Närhet och distans: Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Ronan, Jana S. (2003). *Chat reference: A guide to live virtual reference services*. Westport: Libraries Unlimited.
- Ross, Catherine S., Nilsen, Kirsti & Dewdney, Patricia (2002). *Conducting the reference interview: A how-to-do-it manual for librarians*. UK ed. London: Facet Publishing.
- SFS 1996:1596. Se *Bibliotekslag*. <http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19961596.HTM> [2006-03-19]
- Straw, Joseph E. (2000). A virtual understanding. *Reference & User Services Quarterly*, vol. 39, nr. 4, s. 376-379.
- Ström, Nina (2005). *Kvalitetsrapport för Fråga biblioteket*. <http://utbildning.blogsome.com/category/kvalitetssakring/> [2006-03-19]
- Svanborg, Petra (2004). *Referens@rbetets pedagogik*. Umeå: Umeå universitet/Sociologiska institutionen - avdelningen för biblioteks- och informationsvetenskap. (D-uppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Umeå universitet).

Sveningsson, Malin (2002). Samtal och samtalsstilar på Internet. Ingår i Dahlgren red. *Internet, medier och kommunikation*. Lund: Studentlitteratur. S. 89-120.

Thorell, Jerker (2004). *Paginas stora IT-lexikon: Din guide till IT-världens ord och förkortningar*. Sundbyberg: Paginas förlag AB.

Thórsteinsdóttir, Guðrún & Hultgren, Frances (1999). Referensservice: Villkor och förändring. *Svensk biblioteksforskning/Swedish Library Research* 1999:2.

Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Ward, David (2003). Using virtual reference transcripts för staff training. *Reference Services Review*, vol. 31, nr. 1, s. 46-56.

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

Wilson, Myoung C. (2000). Evolution or Entropy?: Changing Reference/User Culture and the Future of Reference Librarians. *Reference & Users Services Quarterly*, vol. 39, nr 4, s. 387-390.

Wilson, Patrick (1986). The face value rule in reference work. *Reference Quarterly*, vol. 25, nr. 4, s. 468-475.

Wilson, Tom D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, vol. 37, nr. 1, s.127-138.

### **Bilder:**

Figur 1: *Ask A question* (2006). IPL: The Internet public library.  
<http://www.ipl.org/div/askus/> [2006-03-19]

Figur 2: *Fråga biblioteket* (2005).  
[http://www.eref.se/se-admin/vrl\\_entry.asp?virtual\\_desk\\_id=43](http://www.eref.se/se-admin/vrl_entry.asp?virtual_desk_id=43) [2006-03-20]

Figur 3: *Fråga biblioteket: chatt* (2005).  
[http://www.eref.se/se-admin/vrl\\_login\\_patron.asp?virtual\\_desk\\_id=43](http://www.eref.se/se-admin/vrl_login_patron.asp?virtual_desk_id=43) [2006-03-20]

Figur 4: *Fråga biblioteket: skicka e-post* (2005).  
[http://www.eref.se/se-admin/vrleb\\_question\\_patron.asp?virtual\\_desk\\_id=43](http://www.eref.se/se-admin/vrleb_question_patron.asp?virtual_desk_id=43) [2006-03-20]

# Bilaga 1

## Intervjuguide

### Kompetens

- Vilken utbildning har du?
- Hur länge har du arbetat som bibliotekarie?
- Vilken utbildning har du fått när det gäller genomförandet av en referensintervju?
- Kände du dig väl förberedd när det gäller referensarbete efter avslutad utbildning? Varför/varför inte? Motivera
- Hur länge har du arbetat som bibliotekarie på Internet?
- Vilken utbildning har du fått när det gäller genomförandet av en elektronisk referensintervju?
- Kände du dig väl förberedd inför elektroniskt referensarbete? Varför/varför inte? Motivera
- Har du fått någon fortbildning? Berätta.
- Hur skulle kompetensutvecklingen se ut om du fick välja?

### Referensintervju

- Vad innebär referensintervju för dig?
- Upplever du några skillnader när du genomför en elektronisk referensintervju, jämfört med en traditionell? Utveckla

### Traditionell referensintervju

- Vad upplever du som positivt med det traditionella sättet att genomföra en referensintervju? Motivera
- Vad upplever du som negativt med det traditionella sättet att genomföra en referensintervju? Motivera

### Elektronisk referensintervju

- Vad upplever du som positivt med det elektroniska sättet att genomföra en referensintervju? Motivera
- Vad upplever du som negativt med det elektroniska sättet att genomföra en referensintervju? Motivera  
(chatt eller e-post, det beror på vem vi intervjuar)
- Upplever du att det finns någon kvalitetskillnad mellan den elektroniska referensintervjun och den traditionella?

### Yrkesrollen

- På vilket sätt tycker du att din yrkesroll har förändrats?

### Övrigt

- Har du något att tillägga?