

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN/BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
2000:54

Elektronisk referenstjänst vid några svenska universitets- och högskolebibliotek

ULRIKA SVENSSON
EVA ÅNGMAN

Svensk titel: Elektronisk referenstjänst vid några svenska universitets- och högskolebibliotek

Engelsk titel: Electronic reference service at some Swedish university and university college libraries

Författare: Ulrika Svensson, Eva Ångman

Färdigställt: 2000

Handledare: Frances Hultgren, Kollegium 3

Abstract:

This is a study of the electronic reference work of some Swedish university and university college libraries. The purpose of the study has been to find out how the service works at the different libraries, to study the electronic reference interview and to find what is important when you start a new electronic reference service in the light of Brenda Dervin's sense-making theory study. Furthermore, we examine the aims of the electronic services offered and the differences between electronic and traditional reference interviews.

In the background to the study we place electronic reference services in a context by describing the role of information technology and electronic mail in the libraries. The electronic reference interview is studied with the help of literature on the traditional reference interview.

The study is built on qualitative interviews with librarians who work with electronic reference service. The libraries receive between 200 questions a month and 40 questions in eighteen months.

The results of the report indicate that electronic reference service is not greatly used at most libraries. This might be the reason for the lack of detailed written guidelines for the service. The interviewed librarians are uncertain about the goals of the service but some suppose it is to do with the fact that their library has a national responsibility for a certain subject or they mention a wish to provide better service to their users. The attitude to advertising is mixed. Some imply that they do not have the means to extend the service. The librarians find the lack of a reference interview difficult and most of them see problems communicating via e-mail only.

Electronic reference service is seen as an extension of the normal reference service, no special thought has been given to the consequences of the fact that the service is given through a new medium. The interviewees are of the opinion that the questionnaire should be as simple as possible. The possibilities of a more advanced questionnaire to compensate for the missing reference interview is discussed in the light of Dervin's sense-making theory.

Nyckelord: elektronisk post, högskolebibliotek, Internet, kommunikation, referensarbete, referensintervju, referenstjänst, universitetsbibliotek

Innehållsförteckning

INNEHÅLLSFÖRTECKNING	4
1. INLEDNING	6
2. BAKGRUND	7
2.1 KORT OM REFERENSARBETETS HISTORIA	7
2.2 VAD ÄR REFERENSARBETE?	8
2.3 IT-SAMHÄLLET	9
2.3.1 E-post - några aspekter	11
2.4 IT OCH BIBLIOTEKEN	12
2.5 BIBLIOTEKARIEROLLEN	13
2.6 BIBLIOTEKET OCH DE STUDERANDE	15
2.7 BIBLIOTEKETS WEBBPLATS	16
2.8 HÖGSKOLEBIBLIOTEK	17
2.9 ANSVARSBIBLIOTEK	18
3. SYFTE, FRÅGESTÄLLNINGAR OCH METOD	19
3.1 SYFTE	19
3.2 FRÅGESTÄLLNINGAR.....	19
3.3 METOD.....	19
4. TEORI	22
4.1 THE SENSE-MAKING THEORY	22
5. REFERENSINTERVJUN	25
5.1 MÅLET MED REFERENSINTERVJUN	25
5.2 REFERENSINTERVJUNS STRUKTUR	27
5.3 UTVECKLINGEN AV BRUKARENS INFORMATIONSBEHOV AV ROBERT S. TAYLOR.....	28
5.4 FRÅGOR SOM INTE STÄLLS	30
5.5 KOMMUNIKATIONEN I REFERENSINTERVJUN.....	31
5.6 SKRIFTLIG KOMMUNIKATION	31
5.7 KOMMUNIKATION GENOM E-POST	32
6. TIDIGARE FORSKNING	32
7. ELEKTRONISK REFERENSTJÄNST	35
7.1 DEFINITIONER	36
7.2 OM ELEKTRONISK REFERENSTJÄNST	36
7.3 FRÅGEFORMULÄRET	37
7.4 RIKTLINJER	38
7.5 SAMMANFATTNING AV KAPITEL FYRA TILL SJU.....	39
8 PRESENTATION OCH ANALYS AV INTERVJUUNDERSÖKNINGEN	39
8.1 PRESENTATION AV BIBLIOTEKEN	40
8.2 KORTFATTAT OM DEN ELEKTRONISKA REFERENSTJÄNSTEN VID DE OLIKA BIBLIOTEKEN	41
8.2.1 Sammanfattning.....	42
8.3 SYFTE, RIKTLINJER OCH UTVÄRDERING	43
8.4 MÅLGRUPP.....	43
8.5 FRÅGOR OCH SVAR.....	44
8.5.1 Användare av tjänsten	44
8.5.2 Typ av frågor som ställs till tjänsten och hur de besvaras	44
8.6 KOMMUNIKATIONEN I ARBETET MED ELEKTRONISKA REFERENSFRÅGOR	45
8.6.1 Tolkning av e-postfrågor	45

8.6.2 Bristen på referensintervju	46
8.6.3 Fördelar med skriftliga frågor	47
8.6.4 Anonymitet.....	47
8.6.5 Brist på feedback.....	48
8.7 FRÅGEFORMULÄREN.....	48
8.7.1 Frågeformulärets utseende.....	48
8.7.2 Förändringar gjorda i frågeformulären.....	49
8.7.3 Frågebank	50
8.7.4 Texten omkring frågeformuläret.....	50
8.8 FÖRÄNDRAT ARBETSSÅTT	51
8.9 MARKNADSFÖRING	52
8.10 NÅGRA FÖLJDER AV INTERNET OCH IT?.....	53
8.11 SAMMANFATTNING – HUVUDRESULTAT.....	54
9. DISKUSSION.....	55
9.1 HUR TJÄNSTEN FUNGERAR	55
9.1.1 Att möta användarna i elektronisk referenstjänst.....	56
9.1.2 Sammanfattning.....	58
9.2 SYFTET MED DEN ELEKTRONISKA REFERENSTJÄNSTEN	58
9.2.1 Anledningen till att starta elektronisk referenstjänst.....	59
9.2.2 Biblioteket och de studerande.....	60
9.2.3 Riktlinjer.....	60
9.2.4 Målgrupp.....	62
9.2.5 Marknadsföring	63
9.2.6 Sammanfattning.....	64
9.3 KOMMUNIKATIONEN I ARBETET MED ELEKTRONISKA REFERENSFRÅGOR	65
9.3.1 Varför behövs referensintervjun?.....	65
9.3.2 Den elektroniska referensintervjun.....	66
9.3.3 Frågeformuläret.....	70
9.3.4 Sammanfattning.....	73
9.4 NÅGRA TIPS INFÖR STARTANDET AV EN ELEKTRONISK REFERENSTJÄNST	73
10. SLUTSATSER OCH SLUTKOMMENTARER.....	74
11. SAMMANFATTNING.....	76
12. LITTERATUR- OCH KÄLLFÖRTECKNING.....	78
OTRYCKTA KÄLLOR	78
TRYCKTA KÄLLOR	78
ELEKTRONISKA KÄLLOR	81
BILAGA.....	82

1. Inledning

Efter att ha surfat runt på olika biblioteks webbsidor lade vi märke till något som verkade vara en ny idé, nämligen möjligheten att ställa referensfrågor till "Den virtuella bibliotekarien". Vi bestämde oss för att inrikta uppsatsarbetet på elektronisk referensservice och fick extra inspiration genom att vi erbjöds möjligheten att delta i ett seminarium om detta ämne, "Att fråga på nätet", anordnat av Sveriges Allmänna Biblioteksförnings (SAB:s) kommitté för referens- och informationsarbete på Kungliga Biblioteket 1999-11-18. Deltagarna, som var från både forsknings- och folkbibliotek, var mycket positiva till denna nya tjänst och vi fick svar på en hel del frågor samtidigt som en massa nya funderingar väcktes. Vi började fundera på hur denna tjänst kunde tänkas fungera och vilka skillnaderna var jämfört med vanligt referensarbete. Vi tyckte att det verkade som ett nytt och intressant sätt att nå användare och fördelarna med att ställa frågor via e-post i stället för att sitta i en telefonkö var lätta att tänka sig. Vi funderade på om detta tom. kan innebära att man når nya användare. I vilket fall som helst, ansåg vi, underlättar man ju för dem som redan är vana att ställa frågor i den fysiska referensdisken.

Inom ramen för tillvalskursen *Elektroniska medier* fick vi sedan möjlighet att i en uppgift göra en översiktlig studie över bibliotekens olika elektroniska referentjänster i Sverige samt studera några exempel från utlandet. När det gäller folkbibliotek pågår det tex. i Sverige ett samarbete mellan ett antal bibliotek, *Fråga biblioteket*, där biblioteken turas om att besvara referensfrågor via e-post. På de stora universitetsbiblioteken i Sverige finns oftast en elektronisk referentjänst medan endast ett fåtal högskolebibliotek erbjuder denna service.

Bibliotekens hemsidor blir allt mer informativa och som en förlängning ser många möjligheten att användarna också ska kunna ställa referensfrågor via bibliotekets hemsida. Vi tror att det är avgörande inför framtiden att biblioteket försöker utveckla sitt arbetssätt och hittar nya vägar både att utveckla sina tjänster och att nå användare. Tillgänglighet och kommunikation är viktiga faktorer att ta hänsyn till och ett bra riktmärke att ha i sin marknadsföring. Vi tycker detta är något som behövs för att stärka bibliotekets roll i "IT-samhället". Det är självklart att biblioteket likaväl som andra institutioner, företag och organisationer ska ta tillvara den elektroniska utvecklingens positiva sidor; att kunna informera, marknadsföra sig och kommunicera med sina kunder, utnyttja fördelarna av att lättare kunna samarbeta med andra bibliotek osv. Troligtvis, tror vi, är den här servicen något som kommer att utvecklas i takt med att allt fler får tillgång till Internet och e-post.

Utgångspunkten för vår uppsats ligger i det vanliga traditionella referensarbetet. Vi börjar därför med att ge en kort historik till hur detta har utvecklats samt en förklaring till vad referensarbete innebär. Vidare vill vi placera referensarbete i en samhällskontext och har tittat på hur IT-utvecklingen i samhället i stort har påverkat biblioteken och bibliotekarierollen. Vi har också tittat på vad e-postens framväxt har betytt, både på biblioteken och i större sammanhang.

2. Bakgrund

Vi ska här ge en bakgrund till vår underökning genom att redogöra lite för referensarbetets uppkomst och för vad referensarbete är för något enligt den litteratur vi valt. Vidare vill vi som bakgrund till vår undersökning visa på de tendenser i samhället och den utveckling på biblioteken som vi anser betydelsefull för bildandet och användandet av en elektronisk referensjänst.

2.1 Kort om referensarbetets historia

I USA påbörjades utvecklingen mot det som kom att kallas referensarbetet i slutet av 1800-talet. Detta arbete har sitt ursprung i att allt fler fick allt bättre utbildning, vilket resulterade i att biblioteket kom att användas alltmer i utbildningssyfte. Biblioteken insåg att de behövde utbildad personal för att instruera människor i hur de skulle använda biblioteket och dess samlingar. Det uppstod ett behov av en länk mellan den information som fanns i biblioteken och den som behövde informationen, denna länk kom att bli referensbibliotekarien. (Moore, 1996 s. 4). Det första som skrivits om referensarbete brukar enligt Bopp spåras till en artikel av Samuel Green, *Personal relations between librarians and readers*, som kom ut 1876. Även om ordet referensarbete inte nämns i denna artikel omnämns de tre funktioner av referensarbete: information, instruktion och ämnesservice, som fortfarande ses som en viktig del av referensarbetet (Bopp, 1995 s.16).

Under 1900- talets början utvecklades tjänsten till att inbegripa alltmer specialiserad hjälp såsom låneservice (se kap. 2.2) och referensjänst via telefon. Specialavdelningar inom många ämnen uppstod också på ett flertal bibliotek, vilket ledde till att bibliotekarien ibland även ansågs behöva vissa ämneskunskaper (ibid. s.17). Om bibliotekarien också ska besitta ämneskunskaper är en omtvistad fråga även in i 2000-talet.

Under senare delen av 1900-talet har stora förändringar ägt rum på biblioteken (se kap. 2.4) och då också i referensarbetet. Från att ha varit en direkt personlig service till en frågare vid referensdisken har servicen utökats till telefonservice och referensservice via fax och elektronisk post. Bibliotekarien på högskole- och universitetsbibliotek har också vidgat sitt arbete till bland annat utbildning i klassrum. Vissa bibliotek har förflyttat informationstjänsten till bibliotekariernas kontor och har endast kvar en disk i biblioteket för snabba ämnes- och orienteringsfrågor. Att frågaren kommer till referensdisken med sina problem är fortfarande det vanligaste men andra former av referensservice ökar, enligt Bopp, i omfång och popularitet både bland frågare och bibliotekarien (ibid. s.17).

I Sverige presenterades referensarbete först av Valfrid Palmgren, som varit i USA och inspirerats av de amerikanska folkbibliotekens referensarbete. I sin bok *Bibliotek och uppfostran* från 1909 beskriver hon hur bibliotekarierna i USA svarar på ett stort antal frågor från allmänhet och arbetsplatser. Hon imponerades av detta och försökte sprida dessa tankar i Sverige där referensarbete ännu inte var ett begrepp (Widgren, 1977, s. 13f).

2.2 Vad är referensarbete?

Enligt Lillemor Widgrens bok *Referensarbete*, från 1977 består referensarbete av att svara på frågor, dels sådana som kräver ingående sökande dels sådana som besvaras snabbt med enkla upplysningar. Till referensarbete hör också bibliografiskt beläggande av titlar och vägledning till hjälp för val av litteratur (Widgren, 1977, s. 14f).

Lillemor Widgrens definition är i flera avseenden hållbar fortfarande. Den största förändringen inom referensarbetet beror på teknologins framfart men att kärnan i arbetet inte förändrats är de flesta överens om (Grogan, 1992, s.3, Katz, 1997 s.10, Bopp, 1995, s.5).

SAB:s Kommitté för referens- och informationsarbete ger ut en skrift kallad *Riktlinjer för referensarbete*. Den definition som finns där lyder: ”Referensarbete är den del av biblioteksarbetet som syftar till att ge biblioteksbesökarna hjälp att använda bibliotekets samlingar av böcker och andra medier eller hänvisa till andra informationsvägar.” (1999)

Om referensarbete och vad det är för något har skrivits mycket. För att utveckla definitionen av referensarbete har vi tagit hjälp av artikeln *Reference librarianship : "it was the best of times, it was..."*, skriven av Audrey D. Moore som arbetar med referensarbete i USA. Artikeln behandlar referensarbetets innehåll. Vi vill också visa på några åsikter inom biblioteksvärlden om vad referensarbete är för något, detta gör vi mycket kortfattat genom Richard E. Bopp och Lizabeth Wilson.

Enligt Audrey D. Moore ska en traditionell referenstjänst innehålla tre typer av tjänster: *Informationsservice(informational services)*: där frågare kan ställa frågor till en bibliotekarie. Denna service inkluderar allt det arbete som bibliotekspersonalen lägger på att hjälpa en individuell sökare att hitta den information han eller hon söker.

Biblioteksorientering (library instruction). Denna service är till för att biblioteksbesökaren ska lära sig att själv hitta det han eller hon söker i viss utsträckning, samt lära användarna att utnyttja bibliotekets resurser på ett effektivt sätt. Här ingår både instruktioner till enskilda och utbildning för olika grupper av biblioteksanvändare.

Låneservice (readers' advisory service). Denna hjälp kan ges till en person som behöver fördjupad information inom ett ämne, tex. för att skriva en uppsats. Den kan också ges till en grupp, tex. en grupp studenter som alla ska skriva uppsats och behöver information om hur de ska söka relevant material (Moore, 1996 s.5ff).

När det gäller biblioteksorientering har åsikterna gått isär under trettio år. Många som arbetar inom biblioteksbranschen anser att det enda professionella sättet att handskas med en fråga är att svara på den. Att undervisa den som ställer en fråga är slöseri med tid och skrämmer bort många frågare. Å andra sidan är det många som anser att biblioteken lyckas bra med att undervisa biblioteksanvändarna i att själva söka information (Bopp, 1995, s. 24).

När biblioteket sträcker sig längre än till det som finns i biblioteket ökar referensbibliotekariens uppgifter från att hitta rätt information i biblioteket till hjälp att använda och hantera information. Informationssökaren vill idag inte bara ha hjälp med att hitta i biblioteket. Förändringar i hur information förpackas, organseras, återvinns och brukas har inneburit att referensbibliotekariernas arbetsområde utvidgats (Wilson, L., 1995 s. 153).

Lizabeth Wilson skriver att ett paradigmskifte pågår inom referens- och instruktionsarbete. Servicen har rört sig från bibliotekarien som leverantör till informatör, där bibliotekarien istället försöker lära informationssökarna att till stor del själva använda sig av bibliotekets resurser. Denna förskjutning sker av anledningar som att samhället idag kräver medlemmar som själva kan finna och evaluera relevant information och att referensdisken inte klarar att ta emot alla. Dessutom vill många informationssökare klara sig själva. Förutom detta inverkar också den förändrade rumsliga dimensionen av biblioteket, åtkomsten av information från i stort sett var som helst har tvingat fram en förändring av den ordinarie referensdisken (ibid. s.158)

De förändringar som sker på biblioteken och i referensarbetet speglar ofta de förändringar som sker i samhället i övrigt. Under de senaste åren har det talats en hel del om IT-samhället. Den tekniska utvecklingen har varit snabb och mycket i vårt samhälle har påverkats av den, så också biblioteken.

2.3 IT-samhället

De senaste decennierna har det talats mycket om informationssamhället, som anses vara det som efterträtt industrisamhället (tex. Masuda, 1980, Sturmark, 1997, Tengström, 1998). Den drivande kraften bakom denna övergång är utvecklingen av informationstekniken (IT). Tengström (1998, s. 52) definierar IT som

i en bredare mening all teknik varmed man kan lagra, återvinna, bearbeta, överföra, mångfaldiga och distribuera information. I en snävare mening avses sammankopplingen av datorer och teleteknik.

Konsekvenserna för de flesta områden av samhället är stora och i litteraturen är det lätt att finna både positiva och negativa konsekvenser av IT-utvecklingen. Ny teknik kan sägas förändra sociala och ekonomiska system i tre stadier:

- tekniken svarar för arbete som tidigare utträttats av människor
- tekniken möjliggör sådant arbete som människan aldrig tidigare kunnat utföra
- de existerande sociala och ekonomiska strukturerna förvandlas till nya sociala och ekonomiska system (Masuda, 1984, s. 65).

Tengström (1998) ser IT som ett makt- och kontrollinstrument, ett verktyg i arbetet, ett kommunikationsmedel och en leksak eller ett underhållningsmedium (s. 55).

I SOU 1994:118 "Informationsteknologin : Vingar åt människans förmåga" är författaren mycket positiv och skriver att

IT:s genombrott kommer att revolutionera människors vardag och levnadssätt...IT är inte enbart - eller ens främst - en ersättningsteknologi som gör det lättare, snabbare och effektivare att göra sånt som redan görs idag. Det är i stället en teknologi som möjliggör nya sätt att vara, nya sätt att arbeta och nya sätt att mötas och umgås (s. 28).

Den ökade tillgängligheten till information genom IT och Internet innebär att synen på information blir annorlunda. Människans sätt att relatera till och handskas med information genomgår en radikal förändring. Information och informationshantering har blivit ett värdeskapande fundament för informationssamhället (Sturmark, 1997, s. 20). Sturmark är positiv till IT-utvecklingen och ser stora fördelar med ökade kommunikationsmöjligheter. Han talar om en kommunikationsrevolution som i förlängningen kommer att ge människor nya verktyg att tänka med. IT och Internet med sina hyperlänkar förändrar sättet att förhålla sig till information och gör det associativt. Det naturliga flödet är inte längre linjärt utan det tänkande som utvecklas är icke-sekventiellt, associativt och visuellt. Sturmarks åsikt är här att konsekvensen blir att tex. gränsen mellan konst och vetenskap, kreation och analys kommer att bli mindre skarp (ibid. s. 12ff.). Tengström drar slutsatsen att det idag finns "en meningsstörande tendens att söka utplåna skillnaderna mellan information och kunskap, information och underhållning, underhållning och kultur" (Tengström, 1998, s. 106).

Han tar även upp problemet med informationsöverflödet. Den ökande mängden information är inte bara en växande resurs utan även ett växande problem. Det kan vara mycket svårt att hitta den information som behövs i den stora mängd information som finns tillgänglig tack vare IT (ibid. s. 72ff.). Andra negativa konsekvenser av IT-utvecklingen kan tex. vara ökad isolering, som en följd av ökat distansarbete, teknostress, ett sammanfattande namn på de stressfaktorer som den nya teknologin innebär, alienation, att känna främlingskap inför den nya tekniken, och utbrändhet (Strömbäck, 1995, s. 11ff.).

Möjligheterna, och kanske också behovet, att kommunicera har ökat genom IT-utvecklingen. Siffror från SOM-undersökningen 1998, *Ljusnande framtid*, visar att två tredjedelar av hushållen då hade tillgång till mobiltelefon och drygt hälften till persondator. Expansionen när det gäller Internetutvecklingen har varit snabb. Hösten 1998 hade en tredjedel Internetanknytning i sin bostad. Det innebär att två tredjedelar av alla med tillgång till persondator då hade Internetuppkoppling (jämfört med mindre än 10% 1995) (*Ljusnande framtid*, 1999, s. 202ff.). Detta utvecklas hela tiden och i november 1999 hade, enligt Mediemätning i Skandinavien, 63% tillgång till Internet på åtminstone något sätt - hemma, på arbete eller skola / universitet (MMS, 2000). Syftet med den privata Internetanvändningen 1998 var 67% informationssökning, 60% e-post, 51% nöje eller spel och 40% nyheter (*Ljusnande framtid* 1999, s. 213).

Trots att dessa siffror troligtvis är ännu högre idag är det många som fortfarande inte har tillgång till dator och Internet och detta är viktigt att tänka på. Ilshammar & Larsson tar i *Netwars* upp IT-klyftan som finns mellan stad och landsbygd, mellan hög- och lågutbildade, män och kvinnor osv. Det finns en myt som säger att IT ska göra Sverige till ett rundare, jämlikare land men enligt Ilshammar och Larsson finns här en del varningssignaler (1999, s. 83). Det finns alltså risk att IT-utvecklingen inte kommer alla människor tillgodo.

2.3.1 E-post - några aspekter

E-post utgör alltså en betydande del av människors Internetanvändning. Vad som kännetecknar detta sätt att kommunicera tar Mats Edenius bok *E-post - ett modernt dilemma* upp¹. Där kan man läsa om en undersökning som gjorts om hur vi agerar då vi använder e-postsystem. Tekniken kan sägas göra oss oberoende av tid och rum men även leda till ökat organiserande med begränsningar, ofrihet och disciplin som följd. På s. 22 (Edenius, 1997) nämns några fördelar, som att sändare och mottagare inte behöver vara uppkopplade samtidigt, den skrivna texten kan lagras i ett arkiv och kan skrivas ut, i konferenssystem kan meddelanden systematiseras osv. Andra fördelar är det skrivna språkets möjlighet till eftertanke och saklighet (ibid. s. 93) Ingen behöver råka ut för att sitta och vänta på att komma fram som vid ett telefonsamtal. E-post är effektivt eftersom det går att uppnå flera kontakter och få fler snabba svar genom att inte behöva binda sig i tid och plats (ibid. s. 99ff). Trots att intervjupersonerna säger sig bli oberoende av tiden genom att använda e-post visar dock Edenius på att det ofta kan ha motsatt verkan, eftersom det finns ett tryck på att ofta kolla sin e-post och att svara så snabbt som möjligt (ibid. s. 150).

Edenius (1997, s. 23) tar upp att kommunikationen via e-post har vissa kännetecken så som tex. att basen för tolkningar minskar då man går från det talade ordet i traditionella möten till skriven text i e-post. Han hänvisar till Kiesler (1986) som menar att tex. karisma, retoriska knep, kön osv. som alla påverkar i ett personligt möte, har liten effekt i ett datormöte. Det blir en ny situation när dessa uttryck och symboler försvinner. Kiesler anser att samtalstonen i e-post då blir direktare, mindre bunden av konventioner, mer impulsiv och mer självcentrerad i jämförelse med personliga möten.

Andra aspekter på skillnaden mellan talad och skriftlig kommunikation kan vara den saklighet som utmärker skriftspråket. Edenius (1997) refererar här till Goody (1977) som menar att det i efterhand går att rätta till och ta bort inkonsekvenser i skriften. Det är enkelt att välja ord som ger tanken och orden en särskild precision, vilket är svårt att göra muntligt. Talet däremot äger rum i ett sammanhang som innefattar mycket mer, tex. mimik, hållning och intonation, vilka helt faller bort utan personligt möte (ibid. s. 35ff).

Edenius kommer i sin undersökning även fram till att flera e-postanvändare känner en viss osäkerhet inför vem som egentligen är mottagaren av deras e-post, rädsla att det ska hamna i orätta händer osv.

Vad som kännetecknar det skrivna språket i e-post har Fredrik Lundström (1997) undersökt i artikeln *Mellan tal och skrift : om användningen av e-post*. Han kommer i sin undersökning, som innefattade både privatpersoners och yrkesarbetande personers e-post, fram till att e-postbrev är mycket kortare än vanliga brev och ofta är informellt och spontant skrivna, ord med talspråklig stilvalör förekommer rikligt och även stavningen är ibland talspråklig. En annan upptäckt är att breven innehåller många skrivfel, vilket

¹ Detta är en omarbetad version av författarens avhandling med titeln *Ett modernt dilemma@ - Organiserandet kring e-post*.

tyder på att de antingen inte är korrekturlästa eller så ignoreras helt enkelt felen (Lundström, 1997, s. 142ff).

Lundström hänvisar i artikeln till Severinson-Eklundh (1986, 1991) som i sina undersökningar konstaterat det informella och spontana draget. Hon menar att det skrivna språket i e-post närmar sig talspråket som en del i de interaktiva kommunikationsmönster som uppstår vid datormedierad kommunikation. Trots att kommunikationen sker via skrift så uppstår mönster som normalt anses vara typiska för talad kommunikation, tex. att svaren bygger på varandra utan hänvisningar till tidigare brev (ibid. s. 149f). I jämförelse med muntlig konversation saknas småord för att visa att man lyssnar liksom återkopplingssignaler, små ord som visar att man tagit emot, förstått och i vissa fall om man accepterat eller inte accepterat ett tidigare påstående, saknas också i datorkommunikation vilket innebär osäkerhet när dialogen anses avslutad enligt Severinson-Eklundh. Lundström menar att e-postkommunikation förlorar många ingredienser jämfört med talad dialog, men eftersom mediet är så snabbt uppstår ändå ett enklare dialogbildande mönster som mycket liknar talad kommunikation. Interaktiviteten i mediet ligger, enligt Lundström, någonstans mellan tal och skrift (ibid. s. 151f).

2.4 IT och biblioteken

Även för biblioteken har IT-utvecklingen inneburit stora förändringar. *I modern teknik - moderna medier : Biblioteken i IT-samhället* utgiven av Bibliotekstjänst tar olika författare upp konsekvenserna av IT-utvecklingen för bibliotekens del. Bengt Källgren skriver i sin artikel i "Modern teknik...", *Folkbibliotekarien och den nya tekniken* att ny teknik ger biblioteken nya möjligheter att hantera sina arbetsuppgifter men det betonas att det inte är några nya arbetsuppgifter det handlar om. Det rör sig fortfarande om att ordna, organisera, skapa systematik och presentera. Tekniska förändringar har haft stor betydelse för biblioteken under alla tider. Exempel på tidigare tekniska förändringar är klassifikationssystemen, kortkatalogen, utlåningskameran och datoriserade kataloger (Källgren, 1997, s.15).

Susanna Månsby, som är bibliotekarie, ger genom att hänvisa till Evald (1994) en kort historik över folkbibliotekens informationsteknologiska utveckling. Den började i USA 1950 med ett automatiserat utlåningsregister, under 1970-talet påbörjades en nätverksutbyggnad och på 1980-talet utvecklades de lokala bibliotekssystemen allt mer (Månsby 1997, s. 129).

Månsby går vidare med att referera till Chambert (1986) och tar då upp att Sverige har olika system för folk- och forskningsbibliotek. Folkbiblioteken har Bibliotekstjänst (BTJ) som ger biblioteksservice och forskningsbiblioteken har sitt gemensamma datorbaserade system, Libris, som började som försöksverksamhet 1972. BTJ började utreda möjligheterna att använda ADB 1968 och BUMS (BTJ:s utlånings- och mediakontroll) startade 1974. Basen i detta är BURK, den bibliografiska databasen. Numera täcker datatekniken de flesta av bibliotekets rutiner som katalogisering, lån, förvärv, periodikahantering och administrativa rutiner (ibid. s. 130).

Elektronikutvecklingen påverkar förhållandet mellan bibliotek och användare. T.D. Wilson har, 1998, skrivit en artikel där han redogör för en möjlig utveckling av akademiska bibliotek till att passa i informationssamhället. Han utgår från något som använts i affärsvärlden en tid och som brukar kallas "business process re-engineering". Han frågar sig hur det akademiska biblioteket ska utvecklas för att kunna ge den service som användarna kommer att behöva när universiteten blir alltmer uppkopplade i nätverk. Wilson tror att tillgången till information genom elektroniska resurser kommer att förändra biblioteksanvändarnas behov. Han tror att biblioteken måste fokusera på att stödja och hjälpa användarna att hitta information, inte bara tillhandahålla resurser. I artikeln skriver han också att han tror att den direkta, personliga kontakten med användaren kommer att få stå tillbaka, och den nätverksbaserade kommunikationen med användaren kommer att öka. (Wilson, T. D., 1998, s. 16f) När alltmer blir tillgängligt för användaren i elektronisk form anser Wilson att en av bibliotekets roller kommer att vara att fungera som en mellanhand till den information som finns i nätverket. (ibid. s. 23)

2.5 Bibliotekarierollen

IT-utvecklingen har påverkat yrkesrollen som bibliotekarie en hel del. Nästan alla delar av biblioteksarbetet kan nu datoriseras, tom. kontakten med låntagarna kan ske digitalt. Informations- och kunskapssökandet blir effektivare och underlättas genom enkla och snabba datoriserade söksystem. Kanske blir det också högre kvalitet i det utförda arbetet (Källgren, 1997, s. 16). Carol Tenopir, School of Information Science, University of Tennessee, Knoxville, skriver i en artikel att den elektroniska utvecklingen självklart har förändrat biblioteksyrket och att det idag krävs ett kunnande inom fler områden. Bibliotekarierna måste ständigt sätta sig in i nya elektroniska källor: databaser, nya program osv. (Tenopir, 1998, s. 88). Även användarnas krav ökar. Att tillgängligheten till information idag är mycket större har lett till att allmänhetens förväntningar på hur enkelt det bör vara att finna det som söker har ökat. I och med Internet ökar antalet biblioteksanvändare på distans och detta måste biblioteket anpassa sig till, menar A. Grodzins Lipow, Library Solutions Institute, Berkeley, Californien (Lipow, 1998, s. 47). Det är tom. så att fler och fler användare förväntar sig att det ska vara möjligt att hitta allt on-line i fulltext (Tenopir, 1998, s. 85).

Bibliotekarierna står inför ett vägsval och måste finna sin nya roll som informations-specialister, eftersom de är de enda som kan integrera både tryckta och digitala källor i sin respons till användarna. Enligt Lipow måste de fungera som filter för all irrelevant och opålitlig information som finns i den virtuella världen, samtidigt som de hänvisar till och lyfter fram de tryckta källorna i den "fysiska" världen (Lipow, 1998, s. 48).

Även Månsby går in på vad den nya tekniken innebär för bibliotekarierollen. Rollen kommer förmodligen att förändras, anser hon. Det kan vara svårt för biblioteket att behålla alla funktioner i ett samhälle som förändras snabbt och är inne i en period av minskande ekonomiskt utrymme. Bibliotekarierollens utveckling kan ses som en process beroende på samhällsförändringar. Hon hänvisar till Enström (1995) som menar att olika identiteter för bibliotekarierollen växer fram, som gett biblioteksverksamheten en grund att stå på. Några av dessa är folkbildningsidentiteten, kulturförmedlar-identiteten, fackkunskapsförmedlaridentiteten, katalogidentiteten och socialarbetar-

identiteten. Några nya identiteter som en följd av informationssamhället skulle kunna vara informationsorganiseraren och kunskapsmäklaren (Månsby, 1997, s. 132). De nya identiteterna ställer andra krav på bibliotekarierna vid informationshantering. Arbetsvillkoren förändras, vilket kan upplevas som ett hot mot den egna identiteten. Varje individ måste starta en egen förändringsprocess. Den nya tekniken kan upplevas som negativ och hotfull. En mer positiv syn har dock växt fram de senaste åren och det finns förhoppningar om en utveckling av bibliotekarierollen som gör den mer professionell med hjälp av IT, anser Olsson (1992) som Månsby hänvisar till (Månsby 1997, s. 132).

Månsby kommer i sin undersökning, som bestod av intervjuer med 23 bibliotekarier vid sex olika folkbibliotek, fram till att den nya tekniken och det begynnande informationssamhället har förändrat bibliotekarierollen mot en mer informationsbärande roll. För att kunna verka som informationsförmedlare och "spjutspets" i informationssamhället kan det bli nödvändigt att lämna en eller flera tidigare identiteter för att ge plats för nya. De flesta av de intervjuade bibliotekarierna var mycket positiva till IT. Detta ses som ett nytt redskap som kan ge yrket en högre status och starkare ställning. IT förändrar bibliotekarierollen men förstärker ändå yrkets grundläggande hörnpelare, att lagra och sprida information och kunskap (ibid. s. 137f).

Kommunikationen mellan olika bibliotek blir bättre genom IT. Administrativa rutiner förenklas samtidigt som ett antal tråkiga och ofta slitsamma arbetsuppgifter försvinner. Bibliotekets samlade arbetsmiljö har blivit en annan och Bengt Källgren skriver i sin artikel att:

Biblioteket har gett sig själv en öppen attityd mot det nya, tagit in nya medier och på allvar börjat använda datorer i sitt arbete. Den förändringen har gett hela biblioteket ett nytt anseende och en annan mentalitet än tidigare. Plötsligt inser man att det som förr var en ivrigt stämplande bibliotekarie nu har förvandlats till en organisatör och förvaltare av ny teknik och nya medier (Källgren 1997, s.17).

Arbetet innebär alltså att ny teknik ska integreras med gamla medier och etablerad verksamhet. Detta ska enligt Källgren genomföras inte en gång för alla utan hela tiden, i takt med medieutvecklingen (ibid. s. 17).

Allas rätt till den information man efterfrågar är bibliotekets huvudmotiv för att engagera sig i och utvecklas med ny teknik och nya medier. Bibliotekets medieutbud ökar och samtidigt även kravet från låntagarna att ytterligare bredda repertoaren. Urvalsarbetet i elektronikens värld kan vara svårt men bibliotekarierna kan stödja sig på klassiska biblioteksprinciper. Innehållet i elektroniska medier skall undergå samma kritiska kvalitetsgranskning som de tryckta medierna. Detta betyder att bibliotekarierna måste ha de nödvändiga kunskaperna om teknik, medier och mediemarknad för att kunna fatta rätt beslut. Den ständigt ökande mängden medier och information i olika former försvårar överblicken och ger bibliotekarierna känslan av att aldrig hinna i kapp (ibid. s. 18f). Tenopir menar här att användarnas krav kan leda till en betydligt stressigare arbetssituation för bibliotekarier men hon anser det självklart att det också innebär att arbetet upplevs som mer stimulerande (Tenopir, 1998, s 84).

Liknande tankar återfinns hos Bopp. När det gäller referenstjänsten har, anser han, tekniken inneburit att den effektiviserats. Biblioteken kan svara på fler frågor, och många frågor går snabbare och lättare att lösa med hjälp av datorer, men det finns också nackdelar, menar han. Tekniken har gjort referenstjänsten dyrare. Den har också inneburit nya arbetsuppgifter som inte alltid är så uppskattade bland bibliotekarierna, som att fylla på papper i skrivare, komma till undsättning när datorerna krånglar och framförallt hålla sig underrättade och kunniga inom den snabba tekniska utvecklingen. Detta ökar stressen bland bibliotekarierna (Bopp, 1995, s.19).

En annan förändring i bibliotekarierollen tar Källgren upp. Han anser att en ny roll för bibliotekarierna följer av att folkbiblioteken blir kommunens mediecentrum och att bibliotekarierna är samordnare av utbudet som ställs till förfogande på biblioteket, en nyckelperson som ser till att ny teknik och traditionella medier fungerar ihop. Flexibilitet och förändring är honnörssord i det moderna biblioteket (Källgren 1997, s. 19).

Bibliotekarien är en av få personer som i sitt yrke får ge sig i kast med frågor som rör nästan alla led i arbetet med informationsteknik, tex. inköp av hård- och mjukvara, användning av administrativa system och nätverk, urval av medier och bedömning av enskilda titlar. Dessutom måste bibliotekarien kunna informera om det mesta inom området och får genom allt detta en stor breddkompetens. Kraven på integritet, opartiskhet och objektivitet blir svårare att uppfylla eftersom mediemarknaden idag är i stort sett obegränsad, men det är ändå bibliotekariens uppgift att upprätthålla bibliotekets kvalitetsgaranti bland alla nya medier och informationsöverskott (ibid. s. 20ff).

Urvalsarbetet gäller även den information som kan nås via databaser, nätverk och andra elektroniska medier. De egna samlingarna reduceras till bara en del av bibliotekets totala utbud och möjligheter. Bibliotekariens uppgift blir att vara en länk mellan låntagaren och all världens informationskällor, en "informationsdesigner" som söker, ordnar och presenterar källor och fakta och skapar urval som är relevanta för det egna biblioteket. Detta sker genom att ställa samman information till begripliga sammanhang, skapa egna kataloger och databaser, m a o blir biblioteket både mediekonsument och medieproducent (ibid. s. 24).

De tekniska landvinningarna bär alltså med sig både för- och nackdelar, nya kompetenser och nya möjligheter, men även högre kostnader och tekniska problem kan bli en följd.

2.6 Biblioteket och de studerande

Ytterligare en aspekt på bibliotekens utveckling den senaste tiden är den inverkan det ökande antalet studerande haft. I och med satsningen på livslångt lärande, distansstudier, *Kunskapslyftet* och problembaserat lärande i grund- och gymnasieskolan har trycket på biblioteket ökat. Låntagarkraven är olika beroende på varifrån de ställs, kunskapsnivå och förväntningar varierar. Antalet studerande ökar och de har behov av ett välutrustat bibliotek för sina studie- och forskningsuppgifter. De studerande är flitiga besökare på både folk- och forskningsbibliotek. De som studerar idag är personer i alla

åldrar och med skiftande bakgrund. Folkbiblioteket blir idag alltmer en institution för utbildningsstöd. De gamla gränserna mellan olika bibliotekstyper håller på att suddas ut. De distansstuderande kräver utökad service från sina hemmabibliotek. Den vanlige låntagaren kommer att använda sig av fler tjänster på biblioteket. Både tex. företag, förvaltningar och enskilda får ett större behov av informationstjänster och stöd av en informationsspecialist (Källgren, 1997, s. 25). Tidigt på 80-talet ansåg Masuda i *Informationssamhället* att undervisningsformen i det nya samhället skulle förändras och lyftas ur den formella skolans begränsningar, bli mer individanpassad, innehålla mer självstudier, bli mer kunskapskreativ och utgöras av livslångt lärande (Masuda, 1984, s. 73f). Mycket av detta framstår som en ganska tydlig utveckling idag och innebär att behovet av bibliotekstjänster ökar.

Förändringar i yrkesrollen som nämnts är alltså bibliotekariernas insteg på teknik- och medieproduktionsområdet men i och med de nya användargrupperna ökar även behovet av användarundervisning och pedagogiskt tänkande.

2.7 Bibliotekets webbplats

Bibliotekens datorisering har utvecklats snabbt och många bibliotek har nu en egen webbplats. Den kan innehålla allt från knapphändig information om bibliotekets service och öppettider till möjligheter att söka i den egna och andra biblioteks kataloger och tillgång till elektroniska resurser som lexikon, uppslagsverk, samhällsinformation, databaser, elektroniska tidskrifter osv. Referenstjänst via e-post kan kanske ses som en naturlig förlängning av detta.

Bibliotekets webbsida kan innehålla stor bredd och många olika möjligheter. I en magisteruppsats från Bibliotekshögskolan i Borås, *Webbplatsen - det förlängda biblioteket* (1998:46) har Per Andersson och Jonas Peterson undersökt tio amerikanska och tio svenska folkbiblioteks webbplatser. De undersökte dessa enligt sju olika verksamhetsprofiler där de placerat in webbplatsernas innehåll. Profilerna var: *faktabroschyren, biblioteket med inriktning mot kultur och litteratur, barn- och ungdomsbiblioteket, det sociala och uppsökande biblioteket, biblioteket som samhällsinformatör, IT-biblioteket och det elektroniska biblioteket*. Dessa profiler diskuteras utifrån olika aspekter, bl.a. kommunikation och interaktivitet, där elektronisk post, virtuell referensdisk och länksamlingar tas upp. Författarna anser att ett biblioteks webbplats är en förlängning av det fysiska biblioteket. Denna kan antingen spegla verksamheten på det fysiska biblioteket eller också satsa på att bygga ett elektroniskt bibliotek med olika interaktiva tjänster. De undersökta biblioteken i uppsatsen utgör en kompromiss någonstans mitt emellan. (Andersson & Peterson, 1998, s. 67f).

Undersökningen visar på, anser vi, att biblioteken i och med IT-utvecklingen har många möjligheter att marknadsföra sig och erbjuda en ny typ av service. Kanske kan man också se det som en skyldighet att utnyttja den nya tekniken på bästa sätt för att nå så många användare som möjligt.

M.B. Fecko skriver i *Electronic resources: access and issues* att bibliotekets roll och den typ av information och tjänster det erbjuder kommer att omdefinieras. Bibliotekets främsta mål är fortfarande att förse användarna med information, men sättet det sker på

kommer att ändras. Elektroniska resurser förändrar förhållandet mellan bibliotekarier och användare. Tidigare var användarna tvungna att besöka biblioteket för att nyttja dess bestånd och service. Nu utvecklas fler och fler användarvänliga elektroniska resurser, tex. tillgång till bibliotekets OPAC från webbsidan, där användarna själv kan reservera böcker, göra egna sökningar osv. Användarna blir självständiga i sitt sökande efter information och biblioteket måste ta hänsyn till behov både från besökare på plats och från distansanvändare (Fecko, 1997, s. 4).

Fecko tar även upp problemet med att de elektroniska resurserna kanske uppfattas som den enda informationskällan av många användare. De tryckta källorna glöms bort eller upplevs som för krångliga att hantera trots att det ibland är där som den mest aktuella och lättillgängliga informationen finns (ibid. s. 7f).

2.8 Högskolebibliotek

Högskolebiblioteken drivs som en del av den övriga högskoleverksamheten och finansieras av de utbildnings- och forskningsanslag som tillkommer skolan. Hur biblioteket och dess service ska organiseras bestäms av den egna högskolan (En kreativ studiemiljö, 1991, s. 33).

Begreppet högskolebibliotek nämns första gången i högskoleförordningen 1988. Där säger de att:

En högskoleenhet skall inrätta ett bibliotek eller på annat sätt sörja för biblioteksservice. Högskolebiblioteket skall inom de områden som anknyter till utbildning och forskning vid högskoleenheten svara för biblioteksservice inom högskoleenheten och i samverkan med landets biblioteksväsen i övrigt ge biblioteksservice (Högskoleförordningen, 16 kap. 1§).

De svenska högskolebiblioteken skiljer sig mycket från varandra. Från de stora vetenskapliga biblioteken som fokuserar på forskarnas behov till de mindre högskolebiblioteken som i första hand är inriktade på att täcka grundutbildningens behov (En kreativ studiemiljö, 1991, s. 33)

I *En kreativ studiemiljö*, SOU 1991:72 delas de svenska högskolebiblioteken in i tre grupper:

Högskoleenheter med fasta forskningsresurser, dvs. forskningsbibliotek. Dessa bibliotek har utöver interna uppgifter också en viktig roll i den nationella informationsförsörjningen. Deras uppgift är att utöver den egna skolan också förse andra högskolor och allmänheten med vetenskaplig litteratur och andra bibliotekstjänster. Universitetsbiblioteken har också en uppgift att förse ”sin” del av landet med svensk litteratur, framförallt till folkbibliotekens användare.

De mindre högskolornas bibliotek. Dessa har framförallt en uppgift mot den egna högskolans grundutbildning. Biblioteket ska förse den egna skolan med litteratur och annan service.

De kommunala högskolornas bibliotek. Dessa består framförallt av vårdhögskolornas bibliotek (ibid. s. 35f)

I *En kreativ studiemiljö* föreslås att högskolebiblioteket bör arbeta utåtriktat och i samarbete med studenter och utbildningsansvariga på högskolan. För att göra detta kan biblioteket behöva utveckla nya former av tjänster och metoder för samarbete. Ny teknik och förändrade användarmönster leder till att biblioteken måste utveckla nya arbetsformer för att möta användarna (ibid. s. 9ff). Distansstudenterna blir allt fler och med teknikens hjälp kan service som inte var möjlig förut erbjudas användarna. Utvecklingen av den gemensamma biblioteksdatanätet Libris och det nationella datanätet SUNET har inneburit att bibliotekens tillgänglighet har ökat. Användarna kan söka i bibliotekens kataloger utan att befinna sig på plats. Detta ställer också allt större krav på de stora och ämnesspecialiserade biblioteken att erbjuda sina samlingar till allt fler (ibid. s. 62).

Det ställs i dag många krav på biblioteken, framför allt på högskolornas huvudbibliotek. De ska spela många roller och ge service åt grupper med mycket varierande behov. Som ansvarsbibliotek, arkivbibliotek inte minst för det svenska materialet eller i övrigt samverkande delar i det svenska sambiblioteket skall de bidra till det nationella och internationella informationsutbytet. Som lokala bibliotek ska de vara nav i den lokala högskolans informationsnätverk och stödorgan för ofta starkt decentraliserade institutionsbibliotek. De ska vara bibliotek till allmänhetens tjänst, utbildningsinstitutioner för biblioteksanvändare och informationstekniska kunskapscentra (ibid. s. 62).

2.9 Ansvarsbibliotek

Systemet med ansvarsbibliotek förvaltas av Bibsam, avdelningen för nationell samordning och utveckling vid Kungliga biblioteket (Kungliga biblioteket, 2000). Det finns för närvarande ansvarsbibliotek inom elva olika ämnesområden, dessutom två associerade ansvarsbibliotek.

Ansvarsbibliotekssystemet skapades av Delegationen för vetenskaplig och teknisk informationsförsörjning vid mitten av 1980-talet. Ansvaret övertogs av Bibsam 1988.

Genom 1977 års högskolereform överfördes finansieringsansvaret för universitets- och högskolebiblioteken till de enskilda universiteten och högskolorna.

Ansvarsbibliotekssystemet kom till bl.a. på grund av oro för fragmentarisering av forskningsbiblioteksväsendet i samband med detta. Med hjälp av de ekonomiska bidragen ska man

stimulera ett antal bibliotek, vart och ett centralt inom ett ämnesmässigt avgränsat ansvarsområde, att vidmakthålla och vidareutveckla service riktad till mottagare utanför den egna moderorganisationen (i de flesta fall universitetet/ högskolan) (Kungliga biblioteket, 2000)

Några av utgångspunkterna för ansvarsbibliotekssystemet är:

- Förbättrad och effektiviserad informationsförsörjning inom området forskning, utveckling och högre utbildning.
- Bidrag från Bibsam skall förstärka mottagande biblioteks externt riktade verksamhet.

- Ansvarsbiblioteken skall inom sina respektive områden bära ett särskilt ansvar för bestånds-, referens- och informationsservice, utvecklingsverksamhet och fortbildning.
- Inom varje ansvarsområde skall det finnas ett ansvarsbibliotek, till detta kan knytas ett eller flera associerade ansvarsbibliotek med särskilt ansvar för en eller flera delar av området.

3. Syfte, frågeställningar och metod

Med tanke på den litteratur vi tagit del av om IT-utvecklingen och dess inverkan på biblioteken, referensarbetets förutsättningar och vårt eget intresse för bibliotekets möjligheter att erbjuda elektronisk referenstjänst och med de kommunikationsproblem vi tror att det kan innebära har vårt syfte blivit som följer.

3.1 Syfte

Syftet med vår uppsats är att undersöka hur informanterna arbetar med elektronisk referenstjänst vid några svenska universitets- och högskolebibliotek samt studera vad som sker med kommunikationen i referensarbetet när intervjun sker elektroniskt.

3.2 Frågeställningar

- Hur arbetar de med elektronisk referenstjänst på några svenska universitets- och högskolebibliotek?
- Vad vill de undersökta biblioteken uppnå med sin elektroniska referenstjänst?
- Hur ser referensintervjun ut när den sker i elektronisk form?
- På vilket sätt skiljer sig den elektroniska referensintervjun från en direkt referensintervju ansikte mot ansikte?

3.3 Metod

För att besvara våra frågeställningar har vi använt oss av några olika metoder. Dels har vi gjort en litteraturstudie, dels en intervjuundersökning. Vi har också använt oss av en teori. Vi har gjort en litteraturstudie enligt Hartmans definition där detta innebär att: ”göra ett avgränsat urval som ska vara representativt för det område man arbetar med.” (1993, s.61) Vi har strävat efter att använda så ny litteratur som möjligt, då särskilt den litteratur som behandlar den tekniska utvecklingen. Det material vi använt är mestadels utgivet under 1990-talet, när vi använt oss av äldre litteratur är det för att vi ansett den relevant i sammanhanget. När det gäller elektronisk referenstjänst har vi inte hittat någon svensk litteratur, detta tror vi beror på att tjänsten är relativt ny i Sverige. I andra länder, framförallt USA, har de kommit längre och det finns en del artiklar och undersökningar om elektronisk referenstjänst. Denna litteratur har vi använt som jämförelse med de resultat vi själva fått fram i vår undersökning. Detta gäller också för litteratur om referensintervjun. Även när det gäller annan litteratur ligger tyngdpunkten på de engelskspråkiga länderna. Denna litteratur har vi använt för att redovisa en bild av bakgrundsläget inför vår empiriska undersökning samt för att redogöra för vissa aspekter som vi vill återkomma till i vår analys.

Som tidigare forskning har vi använt oss av två undersökningar gjorda i ämnet. I båda fallen har vi använt oss av artiklar som beskriver dessa undersökningar. Den danska undersökningen av Josiasen och Ammenstorp² försökte vi låna genom biblioteket men pga. att den var förkommen på det danska bibliotek som hade den gick inte detta. Eftersom båda dessa artiklar är utförliga i sin beskrivning av undersökningarna anser vi att det fungerat bra att i vår uppsats använda oss av artiklarna.

Vi funderade mycket på vilken typ av bibliotek vi skulle inrikta vår undersökning på. Först tänkte vi göra undersökningen på folkbibliotek eftersom vi trodde att variationen av frågor där skulle vara stor. Vi diskuterade ”Fråga biblioteket” men kom fram till att det kanske skulle bli ett mycket liknande resultat från alla biblioteken eftersom de alla arbetar inom samma tjänst. Vi bestämde oss därför för att göra undersökningen på de svenska högskole- och universitetsbibliotek som har elektronisk referenstjänst. Dessa är heller inte så många, åtta stycken, och vi kunde då ta med alla bibliotek som hade tjänsten i vår undersökning. Senare beslöt vi dock att inte ta med två av biblioteken eftersom det skulle bli för långt för oss att åka dit för att göra intervjuer. Vi funderade på att ta med även dessa bibliotek genom att göra telefonintervjuer med lämplig personal där men ansåg att det material vi har är tillräckligt omfattande och beslöt att nöja oss med sex av biblioteken.

En intervjuundersökning kom vi fram till skulle vara den bästa metoden för oss att besvara våra frågeställningar. Vi ansåg också att en kvalitativ undersökning skulle passa bäst. Efter att ha läst diverse litteratur om intervjumetoder bestämde vi oss för att göra ett frågeformulär med öppna frågor och låta informanterna själva berätta om det de tyckte var viktigt. Vi genomförde en pilotintervju och upptäckte då att detta inte var så bra. För att alla tillfrågade skulle ha möjlighet att ställa upp på våra intervjuer ville vi inte att de skulle vara längre än en timme. På pilotintervjun hann vi under denna tid inte ställa alla frågor, vi upptäckte också att informanten pratade mycket om sådant som vi hade frågat om men som egentligen var mindre viktigt för att besvara våra frågeställningar. Vi beslöt då att omarbeta vårt frågeformulär. De flesta frågorna är de samma men vi försökte styra upp samtalet mer så att tyngdpunkten på intervjun kom på de frågor som vi ansåg viktiga för vår uppsats. Detta gjorde vi genom att dela frågeformuläret i två delar. I den första delen ställer vi många och mindre frågor för att få en uppfattning om arbetet med den elektroniska referenstjänsten, vi trycker här på att vi vill ha korfattade svar. I den andra delen har vi tagit upp frågor som vi vill ha utförligare svar på och har här försökt formulera större frågor om än inte helt öppna (se bilaga).

Antalet intervjupersoner på de olika biblioteken varierar. Detta beroende på hur många som arbetar med tjänsten och hur många som hade tillfälle att ställa upp på våra intervjuer. Vilka dessa personer blev valdes ut av den vi talade med när vi ringde upp biblioteken. Vid fem av våra åtta intervjuer deltog två personer. Detta var inget vi hade planerat utan berodde på olika omständigheter. Eventuellt hade vi i vissa fall uttryckt oss oklart vid bokningen av intervjutillfället. Vi ville gärna intervjua flera personer, fast då vid skilda tillfällen. Vid flera tillfällen hade den person vi avtalat tid med tagit med

² Josiasen, Christine Lykke, Et referenceinterview på World Wide Web – Aalborg, 1998, nr.16

sig en kollega, vid något tillfälle berodde detta faktum på sjukfrånvaro som gjorde att två personer önskade bli intervjuade på samma gång.

Enligt Jan Trost (1993, s. 24f) kan gruppintervjuer vara lite komplicerade. Exempel på detta är att de intervjuade påverkar varandra och man får ett slags majoritetssynpunkter. Tystlåtna personer kommer inte så lätt till tals och de språksamma tar lätt över. Grupp beteendet leds av social styrning och grupprocesserna kan lätt leda till synpunkter och beteenden som egentligen ingen av de enskilda deltagarna sympatiserar med.

Vi är medvetna om det faktum att mycket av det vi fått fram kanske kan benämnas ett slags gruppåsikter. Vi tror att det antagligen kan ha påverkat resultatet något, men på grund av den typen av frågor vi ville ställa tror vi inte att det har gjort så mycket.

Våra intervjufrågor skickade vi till informanterna ca. en vecka i förväg. Skälet till detta var att vi ville ge dem chansen att förbereda sig lite, söka eventuell statistik osv. Flera personer verkade vid vår första kontakt vara osäkra på vilken typ av information vi ville ha och vi ansåg att intervjuerna skulle ge mer om intervjupersonerna var mer insatta i förväg. Ett antal intervjuer genomfördes också på orter som krävde en längre resa och det gällde därför att se till att vi skulle få ut så mycket som möjligt när vi var på plats.

Vi är medvetna om att detta betyder att det är troligt att intervjupersonerna har diskuterat frågorna med sina kolleger innan intervjun och att vad vi fått fram även i intervjuerna med en person kan vara en grupps åsikter. Som vi ser det har detta dock ingen negativ inverkan på intervjuretatsresultatet eftersom vi inte sökt få fram specifika personers åsikter utan mer en så rik beskrivning som möjligt av det karaktäristiska med elektronisk referenstjänst. Snarare kan det möjligtvis vara en hjälp att diskutera saken med andra eftersom olika personer lägger märke till och minns olika saker och har olika erfarenheter av den här typen av arbete.

Slutligen har vi använt oss av Brenda Dervins *The sense-making theory*. Denna teori har vi valt av olika anledningar, dels för att dess grundläggande syn på information stämmer väl överens med vår egen. I *Communicating professionally* av Sheldrick Ross & Dewdney (1998, s. 74f) finns en kortfattad redogörelse för det synsätt som ligger bakom teorin om sense-making. Bl.a. innebär detta synsätt att information endast är värdefull i relation till dess kontext. Att kommunikation är en interaktiv handling som pågår mellan talare och lyssnare eller författare och läsare. Att mottagaren av meddelandet är aktivt medverkande i meddelandets betydelse. Att den mening som meddelandet får för en person beror på kulturella koder, tidigare erfarenheter, den nuvarande situationen och individens perspektiv. Att information är baserad på kontext och en förändring i kontext leder därför till en förändring av informationens betydelse.

Detta kan ses i motsats till tex. en modell bestående av sändare och mottagare där information ses som något specifikt i sig som kan lyftas ut och studeras utan att hänsyn tas till kringliggande faktorer.

Dels har vi valt sense-making teorin för att den behandlar mänsklig kommunikation, vilket är en viktig del av vår uppsats. Grundläggande för sense-making teorin är att människan ses som aktiv i skapandet av sin egen verklighet. I kommunikation mellan människor finns inte meningen i själva meddelandet utan i människorna som framför

och tar emot meddelandet. Är man medveten om detta kan en förståelse bildas för varför samma sak betyder olika saker för olika människor och för samma människa vid olika tillfällen.

I vår empiriska undersökning hade vi också funderingar på att inkludera även frågare. Att vi valde bort detta beror framförallt på att vi tror de skulle vara svåra att hitta. Vi diskuterade om vi skulle gå till biblioteket och fråga användare om de kände till tjänsten och använt sig av den. Vi kom fram till att detta skulle innebära mycket arbete för lite resultat, eftersom vi tror att de flesta inte använt sig av den. Vi ansåg i detta fall att vår uppsats inte skulle bli sämre om vi bara intresserade oss för bibliotekarierna, frågarna får bli en annan underökning.

4. Teori

I detta kapitel redogör vi för den teori vi ska använda oss av, Brenda Dervins The sense-making theory. För att underlätta för läsaren redovisar vi i detta kapitel också vår egen tolkning av de aspekter av teorin som gäller vår undersökning.

4.1 The Sense-making theory

Vi har i vår uppsats använt oss av Brenda Dervins teori om sense-making som en hjälp att tolka de kommunikationssvårigheter som kan uppstå som en följd av att referensintervjun genomförs skriftligt. Vi avser även att använda denna teori som ett stöd för vårt förslag till vad man bör tänka på när man planerar att starta en elektronisk referenstjänst.

Brenda Dervin, som är kommunikationsforskare, beskriver i en artikel från 1992 "The sense-making qualitative-quantitative methodology". Denna har utvecklats sedan 1972 i en studie av hur människor använder information och informationssystem. Sense-making har använts för att studera behovet av, uppfattningen om och i vilken utsträckning människor är nöjda med informations- och kommunikationssystem. Detta innebär kort sagt vad användare och potentiella användare vill ha av systemet, vad de får och vad de anser om det (Dervin, 1992, s. 61).

Sense-making har använts för att referera till ett teoretiskt nät, ett antal antaganden och idéer och ett antal metoder som har utvecklats för att studera hur människor går till väga för att tolka och hantera olika situationer i vardagen. Sense-making ses av vissa som en teori, av andra som en serie metoder eller av ytterligare andra som ett antal upptäckter eller resultat. I sin vidaste betydelse är sense-making allt detta. Först och främst är det dock ett antal metateoretiska antaganden och idéer om informationens beskaffenhet, en studie av människors användning av information och av mänsklig kommunikation.

Sense-making utgår från antagandet om discontinuity (brist på sammanhang) som antas finnas i allt som existerar. Denna "brist på sammanhang" är viktig i studien av människors uppträdande vid informationsanvändning (ibid. s. 62).

Specifikt för tillämpningen av sense-making i studien av människors användning av information och informationssystem är hur information tas emot och förstås (is

conceptualized). Information uppfattas på ett visst sätt vid ett specifikt tillfälle i tid och rum och kan inte ses som något som kan existera skilt från mänsklig aktivitet (ibid. s. 63).

Normer för människors uppträdande enskilt och kollektivt skapas enligt Dervin i interaktion med andra. Att använda en norm är i sig en fråga om att konstruera. En person uppfattar ett tillfälle av informationsanvändning på ett sätt, en annan på ett annat sätt (ibid. s. 63). Som vi tolkar det kan samma situation uppfattas och tolkas olika av olika människor, samma situation kan också uppfattas olika av samma person vid olika tillfällen. Kontexten och användarens situation är det som har betydelse för hur personen tolkar informationen.

Dervin kommer i artikeln även in på hur viktigt det är studera informationsanvändning utifrån användarens perspektiv. Hon beskriver också hur sense-making fokuserar på människors uppträdande och handlingar som dessa tar till för att förstå och kunna hantera sin omvärld. Sense-making ser alltså informationsanvändning mer som en process och inte som ett statiskt tillstånd, vilket mycket av den tidigare forskningen gjort. Det är möjligt enligt sense-making teorin att systematiskt och ur ett processperspektiv studera människors beteende och strategier vid ett speciellt tillfälle i tid och rum, som i sig beror på hur han eller hon uppfattat situationen (ibid. s. 64ff).

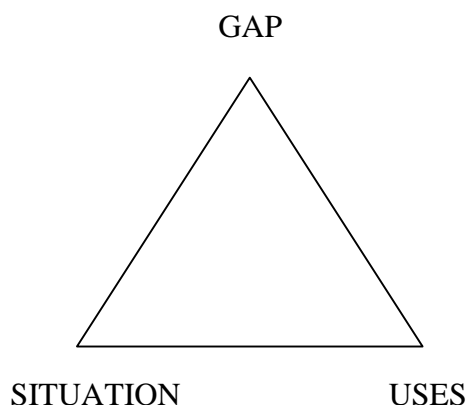
Dessa formuleringar leder till antagandet att individuell användning av information och informationssystem är bundna till de villkor som råder i olika situationer och som definieras av individen. Kärnan i teorin är att individen definierar och försöker lösa ett problemtillstånd eller en kunskapslucka (gap). Det är denna fokusering på definitionen av "the gap" och lösningen av problemet som anses ge en metod för att kunna studera individuellt uppträdande. Det är inte individen utan själva definitionen av "the gap" och överbryggandet av kunskapsluckan som är det viktiga att studera. Fokus ligger på hur användaren vid det aktuella ögonblicket definierar situationen och försöker avhjälpa den kunskapslucka han uppfattar. Det antas att "the gap idea" beskriver själva kärnan i kommunikationsmomentet både för att beskriva och förklara tillfället som det uppfattas av användaren och även för att kunna förutsäga användarens beteende. Vid ett specifikt tillfälle i tid och rum där en individ uppfattar att han står inför ett problem kan han alltså använda kommunikationstaktik av ett speciellt slag för att klara av situationen, allt beroende på hur han uppfattat sin situation. Genom att fokusera på antagandet om "the gap" kan vetenskapen få en ny typ av möjlighet att generalisera på en mer abstrakt, fundamental och kraftfull nivå som kan appliceras på många situationer (ibid. s. 66).

Sense-making antar att människor i varierande grad påverkas av olika yttre villkor i sitt uppträdande. Yttre villkor som klasstillhörighet, inkomst och utbildning är exempel på strukturella faktorer som påverkar och kan begränsa nya sätt att reagera och agera.

Kommunikationsbeteende kan ses som länken mellan individen och strukturerna, institutionerna och olika kulturer. Sense-making antar att individen befinner sig i kulturella och historiska situationer i tid och rum och att dessa påverkar och bestämmer mycket av den värld individen lever i. Enligt sense-making teorin skapas, bibehålls och ändras de strukturer som definierar de olika situationer individen befinner sig i av individens egna kommunikationshandlingar (ibid. s. 67).

Sense-making ses alltså som en generaliserbar metodik utvecklad för att studera alla situationer som involverar kommunikation. Den tillämpas i alla studier med en enkel operationell modell hämtad direkt från ”the gap idea”, kallad sense-making triangeln.

Enligt vår tolkning kan modellen se ut ungefär så här:



Denna modell tolkar vi som att en individ med sina personliga förutsättningar i mötet med ett informationssystem befinner sig i en viss situation då han eller hon försöker lösa en kunskapslucka. *Gap* motsvarar då den hjälp personen behöver och *uses* är de svar personen hoppas få från systemet. Situationen är unik för just denna person men modellen visar på en möjlighet att systematisera studiet av människors behov, sökande och användande av information.

En individ handlar genom erfarenheter, varje situation ger erfarenheter av ett nytt slag, vilket leder till en ny handling. Ibland kan det dock vara frågan om en repetition av en tidigare handling. Individen konstruerar en idé och använder en strategi för att kunna fortsätta framåt. Viktigt att studera är hur individen definierar och löser sin situation (ibid. s 68).

Modellen kan användas på alla nivåer informationsanvändning och i alla typer av kontexter. Den drar uppmärksamheten till de handlingar användaren utför för att lösa de problem han eller hon definierar i egna termer. Det är viktigt att tolka och förstå utifrån individens egna person, anser Dervin. Tyngdpunkten ligger på hur individen såg sig själv som stoppad/hindrad, vilka frågor han eller hon definierade, vilka strategier han eller hon tog till för att finna svaren, vilken framgången blev, hur han eller hon använde svaren samt vilka hinder han eller hon uppfattat på väg till svaren (ibid. s. 69f).

Ett antagande är att det sätt på vilket människor ser sina kunskapsluckor (gaps) är relaterat till de metoder de har för att överbrygga dem. Detta har alltså inte att göra med personens egenskaper (ibid. s. 75).

Sense-making kan ses som både teoretisk och praktisk, den vill utveckla teoretisk förståelse som är direkt användbar i praktiken. Teorin är individualistisk i sitt fokus. Den ser individer som de som agerar kommunikativt och utför handlingar som skapar mening och system. Men teorin är även strukturalistisk eftersom den menar att individen lever i och skapar strukturer, vilket man är medveten om i olika grad (ibid. s. 81).

Sense-making, menar Dervin, är både kvalitativ och kvantitativ forskning. Den vägrar att välja sida. Den kan betraktas som systematisk kvalitativ forskning eftersom den ser mänsklig användning av information som kvalitativ i sig. Information ses inte som den beskriver en given realitet utan information är snarare något som är konstruerat. Handlingen att förstå och ta till sig information är en kvalitativ handling i sig. Teorin utgår från att de viktiga aspekterna av informationsanvändning kan studeras genom att se på en situations "gap defining" och "gap bridging" (ibid. s. 81f).

5. Referensintervjun

Dialogen är hjärtat i referenssituationen och ställer stora krav på bibliotekarien. Det gäller att precisera vad besökaren är ute efter genom att lyssna aktivt och ställa rätt motfrågor (Riktlinjer för referensarbete, 1999).

Så här står det i SAB:s riktlinjer för referensarbete. Även vi tycker att kommunikationen är viktig i referensarbetet. Därför ska vi i detta kapitel redogöra för vad en referensintervju är för något och vilken roll kommunikationen har i denna. Vi har också valt att placera Robert S. Taylors teori om utvecklingen av brukarens informationsbehov i detta kapitel i stället för i teorikapitlet. Anledningen till detta är att Taylor går mycket in på hur bibliotekarien i referensintervjun ska bemöta frågaren för att denne ska bli klar över sitt informationsbehov. Vi vill då presentera detta i samband med övrig litteratur om referensintervjun.

5.1 Målet med referensintervjun

Enligt Ellen D. Sutton och Leslie Edmonds Holt, som 1995 var bibliotekarier vid universitetet i Illinois respektive folkbiblioteket i St. Louis, är referensintervjun ett samtal mellan referensbibliotekarien och frågaren vars syfte är att klargöra användarens behov och leda användaren till den information som kan hjälpa henne eller honom. Beroende på saker som frågarens förväntningar och bibliotekets bestånd och policy kan intervjun variera från en kort hänvisning till ett djupare och kanske återkommande samtal. Intervjun skiljer sig från annan konversation som sker mellan bibliotekets personal och dess användare genom att den har ett speciellt mål och en speciell struktur. Målet är för bibliotekarien att på ett effektivt sätt finna ut vilken typ av information och vilken kvantitet och format frågaren är intresserad av. För att göra detta behöver bibliotekarien ta reda på vad frågaren vet om ämnet, vad han eller hon ska ha informationen till och hur mycket tid användaren har på sig (Sutton & Edmonds Holt, 1995, s. 36).

Catherine Sheldrick Ross och Patricia Dewdney är professor respektive docent vid institutionen för information och mediavetenskap vid The University of Western Ontario i Canada. De har skrivit en bok om hur man kan lära sig kommunicera professionellt. Enligt dem deltar referensbibliotekarien i många typer av intervjuer med skilda mål. De anser det ändå viktigt att bibliotekarien innan intervjun påbörjas har en idé om varför intervjun görs och vad hon vill ha ut av den. De vanligaste målsättningarna med referensintervjun är att ge eller få information. När det primära målet är att ge information bör intervjuaren tala mycket själv. Däremot om hon vill ha

information bör bibliotekarien i stället lyssna och ställa frågor som får användaren att tala. I vilken grad bibliotekarien och användaren har samma mål med intervjun är en viktig faktor för hur det hela ska avlöpa (Dewdney & Sheldrick Ross, 1998, s. 97f).

Hur omfattande intervjun blir beror på flera saker. De flesta frågor kan besvaras med en snabb hänvisning eller genom att snabbt slå upp svaret. Några frågor behöver dock längre tid för att bli besvarade, vilken typ av service som ges frågor av detta slag kan variera. Faktorer som underbemanning eller att biblioteket inte har rätt resurser för att hjälpa till kan spela in (Sutton & Edmonds Holt, 1995, s. 36f).

Vi håller med om detta och tror att minskade resurser och tidspress lätt leder till att en frågare inte alltid får den tid som skulle behövas. De flesta som är relaterade till bibliotek anser att intervjun är en viktig del i referensarbetet, dock inte alla. I den litteratur som vi läst tillhör författarna ändå den första kategorin. Detta stämmer också med våra åsikter.

William A. Katz var 1997 professor vid avdelningen för informationsvetenskap vid State university of New York, Abany. Han har också varit redaktör för ett flertal bibliotekstidskrifter. Han anser att den primära meningen med referensintervjun är att klargöra vad frågan är. Han anser att bibliotekarien bör anstränga sig till det yttersta för att förstå det individuella behovet hos varje frågare, den första fråga som ställs är sällan den "riktiga" frågan (Katz, 1997, s. 165f).

Referensintervjun ska också hjälpa bibliotekarien att få svar på de frågor som behövs för att finna den information frågaren vill ha. De frågor som intervjun bör reda ut är enligt Katz:

- Vilken typ av information vill frågaren ha? Artiklar, illustrationer osv.
- Hur mycket information önskas?
- Vad ska informationen användas till? Skolarbete, fritidsintresse osv.
- Vilken nivå ska informationen vara på?
- Vilken tid har användaren tänkt lägga på att finna informationen och att sedan använda den?
- När behövs informationen? Har frågaren en deadline? (ibid. s. 166f)

Dennis Grogan var 1992, när han skrev sin bok om referensarbete, lärare i biblioteks och informationsvetenskap vid University College of Wales. Liksom Katz anser han att det primära målet med referensintervjun är för bibliotekarien att identifiera själva frågan. Genom intervjun måste bibliotekarien försäkra sig om vad det är frågaren egentligen vill ha, innan hon vet det blir svaret på frågan knappast tillfredställande (Grogan, 1992, s. 63).

Förutom att finna ut själva frågan finns andra orsaker till en referensintervju. Grogan skriver att det är viktigt att bibliotekarien finner ut vad orden frågaren använder betyder innan sökningen påbörjas. Ett sätt är att fråga användaren, om bibliotekarien inte gör detta kan han eller hon välja att slå upp orden. För att inte missuppfattningar ska uppstå är det viktigt att veta vad det är man söker innan sökningen påbörjas. Bibliotekarien bör också försäkra sig om att hon hört rätt. Att upprepa frågan är ett bra sätt att försäkra sig

om att frågan uppfattats rätt, som respons på detta kan man till och med få ytterligare upplysningar (ibid. s. 69).

Numer används datorer vid de flesta sökningar. Vid dessa fall anser Grogan att det är extra viktigt att ta fasta på frågarens egna ord eftersom denna sökmetod är ytterst språkberoende. Särskilt viktigt är detta om frågan gäller ett specialämne där frågaren känner till terminologin bättre än bibliotekarien (ibid. s.85).

Ett annat mål med referensintervjun anser Grogan vara att försöka reda ut kringliggande frågor. Han lägger stor vikt vid kontexten runt frågan och frågeställaren. Samma fråga från olika personer kan kräva olika svar. Bibliotekarien bör försöka se framåt, mot det eventuella svaret, för att försöka förutse dess form. Genom referensintervjun kan avgränsningar som språk och om frågaren vill ha material från en viss tid också utrönas (ibid. s. 82f).

5.2 Referensintervjuns struktur

I litteraturen delas intervjuprocessen ofta in i olika steg. Enligt Sutton och Edmonds Holt består referensintervjuns struktur av tre steg. Det första steget är att finna ut problemet, alltså klargöra vad det är frågaren vill ha hjälp med (Sutton & Edmonds Holt, 1995, s. 37).

Det andra steget är att lokalisera den information som frågaren behöver för att få svar på sin fråga, om inget direkt svar kan ges kan en rörelse mot ett svar göras, tex. en hänvisning till någon annan myndighet (ibid. s. 37). Sutton och Edmonds Holt anser att även sökprocessen är en del av referensintervjun. Det kan vara viktigt att fortsätta kommunikationen under denna del av intervjun, genom att frågaren är med under sökningens gång kan han eller hon ställa frågor eller revidera sin fråga allt eftersom ny information kommer fram. Det kan också vara bra att förklara sökprocessen för frågaren om denna är intresserad eller om det kan vara till hjälp för användaren att förstå svaret. Även om frågaren inte har möjlighet att vara med kan det vara bra att senare förklara hur man sökt (ibid. s. 43).

Slutligen ska också svaret kommuniceras till frågaren på ett sådant sätt att denne kan tillgodogöra sig det till att lösa sitt problem. Eller om inget tillfredställande svar hittas, avsluta intervjun på ett sätt som båda parter är nöjda med (ibid. s. 37). Svaret ska presenteras i en form som är både konkret och komplett, det ska också vara direkt relaterat till den information om problemet som kommit fram tidigare under intervjun. Om svaret inte är komplett är det viktigt att frågaren förstår det. Sutton och Edmonds Holt anser det också viktigt att bibliotekarien följer upp och tar reda på om frågaren är nöjd med svaret. Bibliotekarien bör också ge förslag på hur frågaren kan gå vidare om mer information i ämnet eller närliggande ämnen skulle visa sig vara av intresse (ibid. s. 44).

Sutton och Edmonds Holt påpekar också att denna process inte alltid följer dessa steg, ibland måste vissa steg tas om eller tas i en annan följd (ibid. s. 37).

Även Sheldrick Ross och Dewdney delar in referensintervjun i tre steg. De anser dock att intervjun börjar tidigare och att dess första steg består i att etablera kontakt. En referensintervju börjar oftast med att en frågare ställer en mycket bred och generell fråga eller att frågaren ställer en mycket smal och specifik fråga. Utgår bibliotekarien endast från detta och försöker svara blir svaret troligen inte vad frågaren vill ha. För att förklara detta beteende hänvisar Sheldrick Ross och Dewdney till lingvister som säger att språk kan ha flera funktioner varav två är att utbyta information och etablera kontakt. Vid en referenssituation förväntar sig bibliotekarien att användaren ska ge information i form av ett tydligt uttryckt problem. Användaren däremot vill först etablera en kontakt. Frågaren har flera frågor som han eller hon vill ha reda på innan informationsbehovet kan uttryckas. Dessa frågor är tex. Är detta rätt plats att ställa min fråga? Är du ledig och kan lyssna på mig? Är du rätt person att hjälpa mig? Kan du hjälpa mig med ett problem inom detta ämnesområde? Dessa outtalade frågor bör bibliotekarien svara på genom icke verbal kommunikation som ögonkontakt och le, och genom verbal kommunikation som uppmuntrar och uppmärksammar frågaren (Sheldrick Ross & Dewdney, 1998, s. 102).

Att bibliotekarien förväntar sig att frågaren ska uttrycka en tydlig fråga som täcker informationsbehovet anser vi är lite enkelt uttryckt. Åtskilliga undersökningar har gjorts som visar på att det inte är så och det tror vi att de flesta referensbibliotekarier är medvetna om. Vad som menas här tolkar vi som ett förenklat uttryck för att, i en ideal situation, så skulle bibliotekarien önska att frågaren kunde uttrycka sig på detta sätt. Vi anser också att det visar på användarens och bibliotekariens olika utgångspunkter.

5.3 Utvecklingen av brukarens informationsbehov av Robert S. Taylor

En teori om hur brukarens informationsbehov utvecklas och hur bibliotekarien ska bemöta detta presenterades 1968 i en artikel av Robert S. Taylor, som när artikeln skrevs var verksam vid Center of Information Sciences, Lehigh University. Taylor menar att informationsbehovet hos en brukare formuleras genom en framåtskridande utveckling som startar med ett inre ännu ej formulerat behov. Detta utvecklas tills brukaren lägger fram behovet inför bibliotekarien. Utvecklingen beskriver Taylor i fyra stadier eller nivåer som dock inte ska uppfattas som helt kategoriska utan det är snarare frågan om en flytande utveckling.

De fyra stadierna är:

”The visceral need”. Detta representerar det faktiska informationsbehovet hos brukaren. Han eller hon kan dock inte formulera det språkligt ännu, eftersom det enligt Taylor bara existerar som en förnimmelse av otillfredsställelse. Efterhand som det blir allt viktigare för brukaren att få sitt informationsbehov uppfyllt kommer det att ändras till sin form och bli mer konkret och precist i brukarens medvetande.

”The conscious need”. Här kan brukaren i stort sett formulera sitt informationsbehov för sig själv men utan att ha det exakt definierat. Genom en monolog med sig själv eller en dialog med någon annan person sker ytterligare avgränsning av informationsbehovet. Det är dock fortfarande tal om en rent mental formulering inför brukaren själv och inte den slutgiltiga behovsformuleringen.

”**The formalized need**”. Brukaren kan nu beskriva sitt behov i konkreta ord och han eller hon kan ställa en kvalificerad och rationell fråga om den egna kunskapen och terminologin räcker till. Utvecklingen kan stanna här, men om brukaren ska ställa sin fråga till en person som inte är på samma kunskapsnivå är det möjligt att utvecklingen fortsätter till nästa stadium.

”**The compromised need**”. Ska brukaren ställa frågan till en bibliotekarie menar Taylor att han eller hon ofta anpassar sin fråga och gör en kompromiss i förhållande till vad han eller hon förväntar sig att kunna få svar på. Detta är inte nödvändigtvis det som brukaren önskar få svar på. Anpassningen av frågan kan bero på hinder i kommunikationen mellan brukaren och bibliotekarien (Taylor, 1968, s. 182).

Taylors huvudståndpunkt är att bibliotekarien ofta står inför frågor som inte riktigt täcker det faktiska informationsbehovet hos brukaren. Detta anser han alltså bero på att brukaren anpassat frågan och tex. gjort den mer generell. Det kan också bero på att informationssökaren inte nått så långt i utvecklingen av informationsbehovet och att det är först under referensintervjun han eller hon blir klar över det och får det fastlagt (ibid. s. 183).

Enligt Taylor har bibliotekarien till uppgift att leda frågaren från det anpassade behovet på nivå fyra tillbaka till det formaliserade behovet på nivå tre. Bibliotekarien kommer då utifrån dialogen med brukaren att kunna översätta dennes behov till en sökstrategi, som kan användas i informationssystemet (ibid. s. 183).

Taylor har för att uppnå detta ställt upp fem filter som han anser att en brukares fråga ska gå genom under referensintervjun. Dessa filter är till för att belysa brukarens informationsbehov ytterligare och är en hjälp för bibliotekarien i besvarandet av frågan.

De fem filtren är:

1. Determination of subject.
2. Objective and motivation
3. Personal characteristics of the inquirer
4. Relationship of the inquiry description to file organization.
5. Anticipated or acceptable answers (ibid. s. 183).

Detta handlar i klartext om att avgränsa ämnet för brukarens fråga, få fram varför han önskar denna information, få kännedom om brukaren så att han kan få den rätta servicen, få upplysningar som kan hjälpa bibliotekarien att hitta den önskade informationen och få reda på vilka svar som brukaren kan acceptera och bli nöjd med. Bibliotekarien ska alltså forska fram brukarens verkliga informationsbehov, som ofta är mycket olikt den först ställda frågan. Det mest kritiska filtret är kanske ”Objective and motivation”. Får bibliotekarien reda på brukarens målsättning och motivation till att ställa frågan kan han eller hon få upplysningar till en ingångsvinkel till en sökning. Anledningen till att ställa frågan är också mycket viktig vid de tillfällen då brukaren inte är riktigt klar över sitt informationsbehov. Genom referensintervjun medverkar bibliotekarien till att brukaren blir klar över sitt behov. Taylor menar här att bibliotekarien kan verka som en katalysator i den process som brukaren går igenom. Det

är oftast först genom själva referensintervjun, som enligt Taylor ska vara strukturerad och möjlig att analysera, som brukaren själv klarlägger sitt behov och är i stånd att formulera det (ibid. s. 184ff).

Vi anser att Taylors teori om brukarens informationsbehov kan vara till god hjälp för bibliotekarien när det gäller att bemöta och förstå frågaren. Den visar i allra högsta grad på referensintervjuns betydelse för att avgränsa frågan och hjälpa frågaren på rätt väg.

5.4 Frågor som inte ställs

Många som inte finner vad de söker på ett bibliotek frågar inte om hjälp. Detta kan bero på flera saker och i litteraturen tas detta problem också upp. Grogan hänvisar till ett flertal undersökningar³ som visar på att många människor känner sig obehagliga till mods på biblioteket och hellre går därifrån med sitt problem outrett än frågar en bibliotekarie. En orsak till detta tror Grogan är att frågaren öppet måste visa sin okunnighet i något ämne (Grogan, 1992, s. 90).

Katz tar upp orsaker som tex. blyghet och brist på kunskap och förståelse för vad bibliotekarien kan hjälpa till med och inte. Katz tror också att den uppfostran som elever får från skolbiblioteken och som fokuserar på självhjälp bidrar till att de inte gärna ställer frågor i bibliotek. Tidigare dåliga erfarenheter av att fråga en bibliotekarie är också en bidragande faktor. Han påpekar också att det kan finnas andra hinder i kommunikationen mellan bibliotekarien och användaren såsom språkliga och kulturella (Katz, 1997, s.157).

För att användarna vid behov ska ställa frågor finns det mycket som den enskilda referensbibliotekarien kan göra för att frågaren ska känna sig väl behandlad. Kommittén för referens- och informationsarbete är en av SAB:s kommittéer och de har skrivit ner riktlinjer för referensarbete. I dessa står bl.a. att bibliotekarien:

- i intervjusituationer ska precisera frågan så långt som möjligt med bibehållande av respekten för frågarens integritet.
- ska snabbt visa besökaren uppmärksamhet, inte se upptagen ut, etablera ögonkontakt och uppträda vänligt.
- bör lyssna förutsättningslöst
- bör bekräfta att frågan uppfattats genom att nicka eller inflika kommentarer.
- använda lämpligt röstläge
- ge besökaren tid att redogöra för hela frågan
- med egna ord upprepa frågan för att bekräfta att det uppfattats rätt.
- använda en terminologi som frågaren förstår och undvika yrkesjargång
- följa upp genom att fråga om svaret är till belåtenhet och uppmuntra frågaren att återkomma om han eller hon behöver ytterligare hjälp (Riktlinjer för referensarbete, 1999).

³ Bl.a. en undersökning av Maurice Line, gjord vid Southampton University.

5.5 Kommunikationen i referensintervjun

Referensintervjun bygger på kommunikation mellan bibliotekarien och frågaren. Att denna kommunikation fungerar är av största vikt för att frågaren ska få ett svar som han eller hon är nöjd med.

Enligt Sutton och Edmonds Holt kan referensintervjun ses som ett tvåvägs kommunikationssystem där bibliotekarien och användaren har olika ansvar för utbytet av information. De anser det viktigt att bibliotekarien förstår att frågaren kommer till referensdisken med unika personliga referensramar och förförståelse. Också bibliotekarien drar egna slutsatser angående frågaren och frågan (Sutton & Edmonds Holt, 1995, s. 42)

Detta stämmer väl med våra egna utgångspunkter och den teori som vi valt att ta hjälp i vår undersökning.

Grogan skriver att i en dialog som sker ansikte mot ansikte innehåller de meddelanden som överförs tre typer av information. *Cognitiv information*: är den som behandlar fakta, idéer och betydelser. *Affektiv information*: handlar om känslor och attityder, både medvetna och omedvetna. Och *cooperativ information*: denna handlar om att organisera och reglera informationen. Talad kommunikation är ofta en social akt, tex. prat om vädret. I dessa fall är ordens innebörd av underordnat värde. Grogan hänvisar här till Eichman som anser att början på en referensintervju ofta kan vara ett försök av frågaren att känna sig för och etablera en kontakt, och börjar därför med att ställa en bred fråga (Grogan, 1992, s. 71f).

5.6 Skriftlig kommunikation

När information ska förmedlas skriftligt förväntas den som skriver tänka noga över hur informationen uttrycks och vilka ord som används. Sheldrick Ross och Dewdney anser att det även är viktigt att tänka på vad läsaren ska ha informationen till och hur läsaren kommer att uppfatta det som skrivits. Läsaren måste tolka texten och denna tolkning påverkas av många saker, tex. läsarens förhållande till den som skrivit, läsarens kunskap om ämnet, tidigare erfarenheter och förväntningar. I vissa fall, menar Sheldrick Ross och Dewdney, kan någon eller några av dessa faktorer fungera som en barriär som hindrar läsaren från att uppfatta det som skrivits så som det var tänkt. Att läsaren inte tolkar det som skrivits rätt kan vara svårt att veta i en referenssituation som består av skriftligt kommunicerande eftersom man där till skillnad från kommunikation ansikte mot ansikte inte får någon omedelbar feedback. Bibliotekarien bör därför försöka förutse dessa problem i så stor utsträckning som möjligt (Sheldrick Ross & Dewdney, 1998, s. 49).

Det finns situationer då skriftlig kommunikation bör undvikas. Sheldrick Ross och Dewdney nämner några sådana tillfällen.

- För att undvika att meddelandet sparas. Det är lätt att kopiera och läsa e-post.
- För att försäkra sig om att den som får meddelandet verkligen tar det till sig. Många läser inte e-post ordentligt utan slänger eller lägger undan dem utan att läsa.
- För meddelanden med känslig information.

- För att få ett omedelbart svar, eller respons.
- För att få en direkt, personlig kontakt (ibid. s. 216f).

5.7 Kommunikation genom e-post

Vad man bör ha i åtanke när man ska skriva ett brev som skickas genom e-post är i stort det samma som om man skriver ett vanligt brev. Enligt Sheldrick Ross och Dewdney leder e-postens spontana natur dock ofta till en informell stil som ibland är opassande. I sin bok ger de några råd för vad som är bra att tänka på vid kommunikation via e-post.

- Att vara noggrann med stavning och grammatik. Lika noga som i andra skrivsätt.
- Skriva tydligt och kortfattat. Läsaren ska uppfatta meddelandets kärna utan att behöva skrolla sig fram.
- Om det finns behov av ett långt meddelande, ha det viktigaste först och dela in det i stycken med underrubriker.
- Inte skicka tillbaka hela det mottagna brevet.
- Lämna namn, befattning och information som gör det lättare för mottagaren att ta kontakt. Mottagaren kanske inte vill svara genom e-post, därför bör även telefon- och faxnummer finnas med (Sheldrick Ross & Dewdney, 1998, s. 262f).

Vad händer med referensintervjun när kommunikationsformen ändras från muntlig till skriftlig via e-post? För att undersöka detta har vi valt att titta närmare på elektronisk referenstjänst. Innan vi redogör för vad detta är för något och hur en sådan tjänst kan fungera ska vi i nästa kapitel redogöra för några andra undersökningar gjorda i ämnet.

6. Tidigare forskning

Vi har studerat två tidigare undersökningar som gjorts inom ämnet elektronisk referenstjänst. Det är en amerikansk undersökning som vi tagit del av genom en artikel av Eileen Abels samt en dansk undersökning som vi tagit del av genom en artikel av Steen Ammenstorp och Christine Josiasen Urskov. Båda dessa undersökningar behandlar den elektroniska referensintervjun.

Den första undersökningen gjordes vid College of Library and Information services vid universitetet i Maryland. Under tre terminer 1993-1994 pågick där ett projekt som undersökte referensintervjun via e-post. Detta projekt beskrivs i en artikel av Eileen G. Abels (1996) som var verksam vid universitetet när artikeln skrevs.

Undersökningen utfördes med hjälp av studenter som studerade biblioteks- och informationsvetenskap vid universitetet. Mellan terminerna utvärderades projektet och ändringar gjordes, även studenterna byttes ut efter varje termin. Totalt 56 studenter arbetade med projektet och lika många frågare (Abels, 1996, s. 346).

Till en början användes chat-program, som de innan projektet startade hade trott skulle vara ett effektivt sätt att kommunicera. Detta slutade de med redan efter första terminen eftersom det av studenterna upplevdes som svårt och långsamt att komma överens om tider och lyckas med uppkopplingar samtidigt som frågaren. De tyckte också att det var ett problem att de inte kunde ta anteckningar (ibid. s. 346).

Abels tar upp både för- och nackdelar med intervjuer genom e-post jämfört med traditionella referensintervjuer ansikte mot ansikte, via telefon eller vanliga brev. Hon anser att användare har lättare att skriva ett e-post brev än ett vanligt brev. Detta på grund av att e-post är mindre formellt, mer spontant och kortare än vanliga brev. E-post är också ett effektivt, billigt och snabbt alternativ som inte är begränsat till bibliotekets öppettider. E-post kan skrivas och läsas när det passar, breven kan lätt sparas osv. Abels anser också, utifrån de resultat de fått, att bredare och mer specificerade frågor passar bättre i telefon eller i med direkt kontakt med frågaren (ibid. s. 348).

Enligt Abels är e-post en asynkron, icke samtidig, kommunikationsform, eftersom interaktionen mellan bibliotekarie och frågare sker inom en längre tidsperiod. Bristen på interaktion i realtid påverkar referensintervjun på flera sätt. Behövs ett klagande som innebär att ett extra brev skickas blir det en fördröjning. Enligt Abels kan det gå flera dagar och ibland veckor innan referensintervjun är avslutad. Detta innebär också att frågarens informationsbehov kan ändras under tiden. Detta upplevdes ibland som frustrerande av studenterna i undersökningen. Att referensintervjun tar längre tid upplevdes både som positivt och negativt. Vissa tyckte att det var bra att de fick tid att tänka till innan de svarade medan andra tyckte att de tappade tråden och att det var svårt att erinra sig den ursprungliga frågan när de fick följdbrev (ibid. s. 348).

En annan kommunikationsteknik behövs i arbetet med referensfrågor via e-post än i övrigt referensarbete där bibliotekarien ser eller hör frågaren. Via e-post får bibliotekarien inga ledtrådar genom frågarens röst eller utseende. Det är därför viktigt att försöka tolka brevet och läsa mellan raderna. Det är också vanligt att frågaren inte svarar på följdfrågor från bibliotekarien. Vid en direkt kontakt är det svårt att ignorera en fråga, åtminstone kan bibliotekarien få en suck eller en huvudskakning till svar. Detta upplevdes som problematiskt av studenterna i undersökningen, de visste inte om frågaren avsiktligt inte svarade eller om något annat problem uppstått, tex. något tekniskt fel, och skicka frågan igen fördröjer det hela ytterligare (ibid. s. 348).

Studenterna i undersökningen hade inte fått några direktiv hur de skulle sköta den elektroniska referensintervjun. I utvärderingen utkristalliserades några olika metoder som studenterna använt sig av, den överlägset bästa befanns vara *The systematic approach*. De som använt sig av denna metod hade strukturerat frågorna till användaren genom att numrera frågorna i en lista och be frågaren svara med hänvisning till de olika numren, eller så hade de gjort ett formulär som frågaren skulle fylla i och skicka tillbaka. Denna metod ledde till lyckade referensintervjuer där studenten hade ett bra begrepp om frågarens informationsbehov. Genom detta resultat anser Abels att ett formulär är det bästa sättet att inleda referensintervjun. Fördelarna med formulär är att brukaren uppmanas ge en full beskrivning av sitt informationsbehov från början, vilket säkrar information om sådant som kanske annars utelämnas, tex. vilket språk eller vilken typ av dokument som önskas (ibid. s. 351f).

Referensintervjun via e-post är, enligt Abels, mycket lika den process som genomgår en referensintervju i traditionell mening. Det som skiljer är att de olika stegen ligger längre ifrån varandra i tid när intervjun görs via e-post. Den elektroniska referensintervjun består enligt Abels av tre delar. Först ställer frågaren sin fråga genom att fylla i ett formulär, sedan summerar bibliotekarien frågarens informationsbehov, vilket frågaren

därefter bekräftar. Ytterligare kommunikation kan behövas, möjligtvis med hjälp av ett annat medium. Behövs fler än fem meddelanden anser Abels att ett annat medium oftast är att föredra (ibid. s. 354).

Den andra undersökningen vi tittat på är gjord av Steen Ammenstorp och Christine Josiasen Urskov vid Danmarks Biblioteksskole. De ställer i en undersökning (Ammenstorp & Josiasen, 2000) frågan om det är möjligt att genomföra framgångsrika elektroniska referensintervjuer. De har i sin studie tagit sin utgångspunkt i bibliotekariens roll i den traditionella referensintervjun och vilka erfarenheter som gjorts i samband med denna. De refererar här bland annat till Katz (1987) som betonar att bibliotekarien för att kunna hjälpa frågaren först måste precisera hans eller hennes informationsbehov. Även Taylor's artikel från 1968 behandlas utförligt (ibid. s. 22ff).

Artikeln fortsätter med att gå igenom olika kommunikationsproblem som kan uppstå i den traditionella referensintervjun samt olika frågetekniker. Ammenstorp och Josiasens egen undersökning har gällt ett antal danska folkbibliotek, länsbibliotek, amerikanska folkbibliotek, The Internet Public Library och mailinglistan Digref varigenom man fått svar från både folk- och forskningsbibliotek.

Studien gick in på vilka erfarenheter biblioteken gjort i samband med sin elektroniska referensjänst och på vilket sätt den elektroniska referensintervjun genomförs. Författarnas avsikt var sedan att med hjälp av resultaten av undersökningen och erfarenheter och metoder från traditionella referensintervjuer själva konstruera ett frågeformulär där man undviker problem som främst beror på svårigheterna att genomföra en referensintervju via e-post.

Författarna refererar även till och jämför resultatet med den artikel av Abels (1996) som vi skrivit om innan.

Erfarenheterna från Ammenstorp och Josiasens undersökning visar att elektronisk referensjänst är en förhållandevis ny företeelse, användandet har inte varit så stort att det direkt påverkat det dagliga arbetet på biblioteket och dessutom har införandet av tjänsten minskat arbetet på andra områden inom biblioteket (ibid. s. 30ff).

Service har använts av många olika brukare, flera bibliotek har fått brukare de inte haft tidigare. Här finns en skillnad mellan folk- och forskningsbibliotek, där forskningsbiblioteken ofta har avgränsat sin service till personer med anknytning till universitetsvärlden.

De kom fram till att några av problemen är desamma som vid den traditionella referensintervjun. Exempel är att brukaren inte alltid är klar över vad han eller hon vill ha, de är otydliga i formuleringen av frågan. Några anser att referensintervjun med öppna frågor är svår att genomföra via e-post, vilket bekräftar Abels undersökning (ibid. s. 30f).

Flera av biblioteken har utarbetat ett frågeformulär, där erfarenheter från traditionellt referensarbete använts. Bl.a. har olika frågetekniker inarbetats i formuläret. The Internet Public Library nämner att deras formulär ska spegla både öppna, slutna och neutrala frågor (ibid. s. 31).

Behöver biblioteket fler upplysningar från frågaren inleds vanligtvis en dialog via e-post, men är frågorna för omfattande kan det bli aktuellt att byta till ett annat medium eller föreslå att frågaren uppsöker biblioteket personligen.

Undersökningen visar att de bibliotek som har ett formulär har övervägt noga vilka upplysningar biblioteket behöver ha från frågaren och hur man får frågaren att precisera sin fråga. Det framkom också att forskningsbibliotek har varit bättre på att avgränsa sin användargrupp. Eftersom de känner sin användargrupp väl har de inte behov av så många upplysningar. Formuläret ser de som det bästa sättet att erbjuda elektronisk referenstjänst och som det sätt som ger det bästa resultatet (ibid. s. 31).

Ammenstorp & Josiasen (2000, s. 32) menar att ett frågeformulär i elektronisk referenstjänst skulle kunna ha samma funktion som bibliotekarien enligt Taylor (1968) har i den traditionella referensintervjun, nämligen som katalysator i en process, där brukaren får hjälp att bättre uttrycka sitt informationsbehov inför bibliotekarien och därmed för informationssystemet. Flera olika fält i formuläret, menar Ammenstorp och Josiasen, kräver flera olika övervägningar än tex. bara ett fält, där alla upplysningar ska in. Med olika frågor vid fälten får det brukaren att se sitt informationsbehov från olika synvinklar. I frågeformuläret har bibliotekarien också möjlighet att använda sig av olika frågetekniker som används i traditionellt referensarbete. Det går även att förklara avsikten med formuläret och frågorna i själva formuläret. Därigenom går det att undvika att brukaren funderar över vad bibliotekarien ska ha vissa upplysningar till. Det finns också möjligheter att visa exempel från tidigare frågor, vilket även det ger brukaren större förståelse för behovet av alla upplysningar.

Ammenstorp och Josiasen avslutar sin artikel med det frågeformulär som de själva konstruerat med inspiration från sin undersökning och litteratur från traditionellt referensarbete. I detta formulär frågas först efter namn och e-postadress samt också efter hur brukaren vill bli kontaktad om biblioteket behöver ytterligare information, telefon eller liknande, och även vilken tid som passar bäst. Nästa punkt är när frågaren senast har användning för svaret.

Sedan ska frågan först beskrivas kortfattat i en mening eller två. Efter det följer avslutningsvis ett större fält där man efterfrågar en mer detaljerad beskrivning. Detta fält föregås av en förklaring av att alla upplysningar är till hjälp för bibliotekarien. Man tar upp tex. i vilket sammanhang informationen behövs, på vilket språk den ska vara, från vilket år osv. samt eventuell tidigare kännedom om dokument i ämnet (ibid. s. 32f).

7. Elektronisk referenstjänst

I detta stycke vill vi redogöra för vad elektronisk referenstjänst är för något. Vi förklarar här vad vi menar med elektronisk referenstjänst i denna uppsats men också vad det är enligt den litteratur vi läst. Vi tar även upp några aspekter som vi tycker är viktiga för elektronisk referenstjänst. Detta gör vi utifrån vad litteraturen säger om frågeformulären och om riktlinjer för elektronisk referenstjänst.

7.1 Definitioner

Elektronisk referenstjänst betyder i vår undersökning en tjänst som biblioteket har på sin webbplats dit användarna kan sända frågor till en bibliotekarie och få svaret hem till sin dator. Frågan ska skickas till biblioteket genom ett frågeformulär. Många bibliotek har en e-postadress dit användare kan skicka frågor och annat till biblioteket, en sådan tjänst har vi inte sett som elektronisk referenstjänst. I de undersökningar vi tagit upp i kapitlet *Tidigare forskning* finner vi ingen tydlig definition, men hos Abels beskrivs även referenstjänst via e-post utan formulär som elektronisk referenstjänst. Detsamma gäller i Ammenstorp & Josiasens undersökning, men här har vi alltså valt att avgränsa oss till att de elektroniska frågorna ska skickas genom ett frågeformulär. I vår redovisning av intervjuerna har vi ibland kallat den elektroniska referenstjänsten för frågelåda, dessa ord har vi använt synonymt.

Den sida som biblioteken har på sin webbplats med fält som frågaren ska fylla i och skicka till biblioteket har vi i vår uppsats valt att kalla för frågeformulär. Denna definition stämmer inte med det som Ammenstorp och Josiasen kallar för frågeformulär. De delar in elektronisk referenstjänst i tre typer: e-post adress, textbox och frågeformulär (2000, s. 27). Med denna indelning skulle de av oss undersökta frågelådorna kallas för textbox, frågeformulär är i deras definition något med betydligt fler fält. Trots detta har vi alltså valt att kalla dem vi undersökt för frågeformulär eftersom vi från början sett på dem som en typ av formulär. Vi har inte heller varit intresserade av någon kategorisering av den typ som Ammenstorp och Josiasen gjort eftersom alla de av oss undersökta biblioteken har formulär som är utformade på ett liknande sätt.

7.2 Om elektronisk referenstjänst

Om biblioteket har en elektronisk referenstjänst anser Sheldrick Ross och Dewdney att det är viktigt att de ser till att användarna vet vilken typ av service som ges genom tjänsten. De anser att frågeformuläret bör uppmana frågarna att skriva ned frågan med egna ord och uppmuntra till att ge någon form av kontext till frågan. Detta kan ske genom att tex. skriva: *det är till stor hjälp för oss om du kan berätta lite om hur du ska använda informationen* (Sheldrick Ross & Dewdney, 1998, s. 110f).

Sheldrick Ross och Dewdney ger några tips i arbetet med elektronisk referenstjänst:

- Biblioteket bör tänka på att marknadsföra tjänsten även med andra medel än e-post. Tex. genom interna tidningar och skyltar vid referensdisken.
- En tydlig förklaring bör finnas om vilka frågor som kan ställas till den elektroniska referenstjänsten och vilka frågor som kräver ett besök på biblioteket.
- I anslutning till frågelådan bör användaren informeras om hur lång tid svaret kommer att ta. Frågaren bör också uppmuntras att ange om svaret behövs snabbare.
- Frågaren bör inte översköljas med motfrågor. Behöver bibliotekarien ställa många motfrågor är ett bra sätt att numrera dem, då blir det lättare för frågaren att svara.
- Om en komplex fråga ställts genom tjänsten är det bra om bibliotekarien verifierar genom att upprepa frågan eller summera den så att inget missförstånd skett.
- Slutligen anser de att biblioteket bör uppmuntra till feedback. Tex. ta för vana att svara med: *återkom om du inte är nöjd med svaret* (ibid. s. 263f).

7.3 Frågeformuläret

Frågeformulärets betydelse i arbetet med elektronisk referenstjänst är mycket stor. Detta tas upp i några artiklar av personer som själva arbetar med detta eller har genomfört en omfattande undersökning.

Flemming Hvam Lippke och Peder Michael Pedersen, båda bibliotekarier i Aalborg, skriver i en artikel om Nordkons Internetguide, denna är konstruerad för Nordjysk Musikkonservatorium, men kan användas som modell för de flesta bibliotek. Den består av en del där man kan ställa referensfrågor, hjälpfunktioner, både till referensservicen och till Internet och en strukturerad och annoterad ämnesguide samt en sida där användarna kan föreslå nya sidor till ämnesguiden. (Lippke & Pedersen, 1999, s. 13).

Själva frågeformuläret där frågaren kan ställa sin referensfråga beskrivs utförligt liksom tankarna bakom konstruktionen av formuläret. Detta är organiserat i en fast struktur och är så kort som möjligt. Tanken bakom detta är att formuläret måste vara en balansgång mellan att vara så kort att frågarna inte blir avskräckta av att behöva fylla i många fält och samtidigt så omfattande att det ger bibliotekarien tillräckligt med upplysningar för att kunna analysera och tolka frågorna samt besvara dem på rätt nivå (ibid. s. 14).

Lippke & Pedersen hänvisar här till Hahn (1998) som anser att det är nödvändigt att hålla formuläret så kort som möjligt. Ett för stort formulär, som användarna inte kan överblicka, är inte att rekommendera, men inte heller ett formulär som är för kort. Detta kan uppfattas som att det inte ägnas så mycket tid åt att besvara användarnas frågor. Ett för detaljerat formulär å andra sidan, särskilt om det ställs många frågor om personliga förhållanden, kan verka avskräckande (ibid. s. 15).

I Nordkons Internet guide löstes detta genom att dela formuläret i två delar. Den första delen består av nödvändig basinformation som namn, e-postadress och själva frågan. Den andra delen är frivillig och består av fält som tex. vad frågaren behöver ha svaret till och på vilken kunskaps- och utbildningsnivå han eller hon befinner sig. Frågaren uppmanas att fylla i alla fält som en extra hjälp till bibliotekarien, men detta är inte något krav.

Författarna anser det vara viktigt att vara medveten om att det informationsbehov som frågaren ger uttryck för kanske är en kompromiss mellan det verkliga behovet och de förväntningar han eller hon har på referensintervjun. Instruktionsdelen till formuläret, språkbruket och utformningen av själva formuläret är därför mycket betydelsefulla (ibid. s. 15).

Vikten av frågeformulärets utformning kommer även Abels (se kap. 6.1) in på. Värdet av frågeformuläret ligger, enligt Abels, i att det får frågaren att göra en så komplett beskrivning av frågan som möjligt. Det får med andra ord frågaren att inkludera sådan information som han eller hon kanske annars inte skulle ha tänkt på att ta med. I det projekt som Abels artikel bygger på framställdes ett frågeformulär. Detta för att standardisera formen för referensintervjun. De beslöt att göra ett formulär i tre delar. Den första delen för personlig information som namn, telefonnummer och e-postadress.

Abels anser det också viktigt att man tar reda på vilken tid användaren vill bli kontaktad och genom vilket medium. Bara för att frågan ställs genom e-post innebär det inte att frågaren vill ha svaret genom e-post. Detta finns det också fält för. I den andra delen frågas efter själva frågan, vad frågaren ska ha den till och vad han eller hon vet innan. Här finns också fält för språk, format och liknande. De placerade frågan om vad svaret ska användas till i denna delen med förhoppning om att frågaren ska koppla ihop detta med själva frågan. Den sista delen av formuläret består av frågor som ska avgränsa svaret, hur mycket information frågaren vill ha och när. Trots ett omfattande frågeformulär anser dock Abels att det finns svårigheter i en referensintervju via e-post, framförallt är det svårt att avgöra kunskapsnivå och vilken motivation frågaren har. Text nämns att språkliga fel i ett e-post brev sällan betyder att frågaren ligger på en låg språklig nivå (Abels, 1996, s. 352f).

Hur frågeformulären är utformade är viktigt för en väl fungerande elektronisk referenstjänst men det finns också andra saker som är viktiga. För att titta närmare på vad det kan vara har vi läst vad Bernie Sloan har skrivit om riktlinjer för elektronisk referenstjänst.

7.4 Riktlinjer

Bernie Sloan, som är informationssystemansvarig på biblioteket vid universitetet i Illinois, har skrivit en artikel där han efterlyser riktlinjer i arbetet med elektronisk referenstjänst. Han jämför tjänsten med den som riktar sig till distansstuderande och anser att det finns flera likheter eftersom båda tjänsterna riktar sig till användare som inte finns på plats i biblioteket. I motsats till arbetet mot distansstuderande som länge haft utarbetade riktlinjer tycker Sloan att den elektroniska referenstjänsten verkar finnas till på en mycket informell nivå på de flesta bibliotek. Med utgångspunkt i de riktlinjer för referensarbete och för arbete med distansstuderande som finns utarbetade i USA föreslår Sloan i sin artikel riktlinjer för elektronisk referenstjänst. Dessa riktlinjer gäller inte referensintervjun eller kontakten med användarna utan är till för att ge den elektroniska referenstjänsten sin plats i bibliotekssystemet. Han föreslår riktlinjer inom områdena:

- *Administration och ledning.* Bl.a. anser Sloan att det är viktigt att tjänsten ses som en del av bibliotekets verksamhet och att samarbetet med universitet och institutionerna fungerar bra.
- *Service.* För en väl fungerande service är det viktigt att biblioteket bestämmer sig för vilken typ av service de vill erbjuda och på vilket sätt de vill erbjuda den. För att göra detta behövs riktlinjer för vilken typ av frågor man ska svara på och i vilken form man kan tänka sig svara.
- *Huvudmålgrupp.* Det är också viktigt att bestämma vilka användare tjänsten vänder sig till. Vill man att tjänsten ska vända sig till de som hör till universitetet eller högskolan eller ska den även riktas mot allmänheten? Ska den elektroniska referenstjänsten i fråga om användarna spegla den service som ges i referensdisken, eller ska den riktas mot någon annan målgrupp?
- *Personal.* Sloan anser det viktigt att ansvarsfördelningen är formellt nedskrivet så att inte tjänsten står och faller med en engagerad bibliotekarie.
- *Infrastruktur / utrustning.* För att tjänsten ska fungera måste biblioteket ha utrustning som passar den verksamhet som ska bedrivas, tex. snabba

nätverksuppkopplingar. Arbetsmiljön är också viktig. Kommer det relativt många frågor genom den elektroniska referenstjänsten bör bibliotekarien få arbeta med dem på avsedd tid och inte behöva ta hand om dem under tiden som han eller hon tar hand om de fysiska frågarna.

- *Finansiering*. För att tjänsten ska bli bestående och inte trivialiseras anser Sloan att den bör ha en egen budget.
- *Utvärdering*. Det är viktigt att redan i planeringen av en elektronisk referensservice tänka över hur den ska utvärderas. Formen för denna service gör det möjligt att enkelt spara frågor och svar för senare genomgång. Det är också lätt att spara frågarnas e-post adresser, på det sättet kan man ta kontakt med dem senare för att ställa frågor angående deras intryck av tjänsten. Med anledning av denna möjlighet att lätt samla information om frågarna anser Sloan det också viktigt att biblioteket begrundar frågor angående användarnas integritet (Sloan, 1999, s. 77ff).

7.5 Sammanfattning av kapitel fyra till sju

Vi har i kapitel 4 – 7 presenterat teorin om sense-making av Dervin, gått igenom betydelsefull litteratur om det traditionella referenssamtalet, gått in på tidigare forskning inom elektronisk referenstjänst bestående av två undersökningar gällande den elektroniska referensintervjun samt från litteraturen hämtat uppfattningar om det elektroniska frågeformuläret och förslag på riktlinjer för en elektronisk referenstjänst. Vi har genom detta gett en bakgrund till vår studie av elektronisk referenstjänst. Dervins teori och övrig litteratur om referenssamtalet ska ligga till grund för våra frågeställningar som vill spegla hur arbetet med elektronisk referenstjänst fungerar på våra undersökta bibliotek, vilket syfte biblioteken har med tjänsten och hur kommunikationen fungerar i elektronisk referenstjänst. Dervins sense-making teori betonar att information endast är värdefull i relation till sin kontext. Taylors teori beskriver utvecklingen av brukarens informationsbehov och betydelsen av att bibliotekarien i referensintervjun hjälper brukaren fram till hans eller hennes verkliga informationsbehov. Vi vill med dessa tankar som bakgrund och jämförelse besvara vår frågeställning om det specifika med att genomföra en elektronisk referensintervju. Denna litteratur ligger också till grund för våra slutsatser om vad man bör tänka på i planerandet av en elektronisk referenstjänst.

8 Presentation och analys av intervjuundersökningen

I det följande presenterar vi det viktigaste resultatet av våra intervjuer. Intervjuerna är gjorda vid sju olika universitets- och högskolebibliotek, som vi valt att hålla anonyma och därför kallar bibliotek A, B, C osv. Tre av intervjuerna hölls med bibliotekarier som arbetar med elektroniska referenstjänster knutna till enbart en avdelning av biblioteket. För att förenkla beskrivningen har vi dock valt att kalla även dessa för bibliotek i stället för avdelning A eller biblioteksavdelning A osv.

De intervjuade bibliotekarierna har vi gett fingerade namn. Vi bestämde oss för att ge alla informanter kvinnonamn, även om vi intervjuat både män och kvinnor. De flesta informanterna var kvinnor och av anonymitetsskäl ansåg vi det vara en god idé. Vi är inte heller intresserade av en eventuell tolkning av materialet ur något könsperspektiv.

De citat vi använt oss av för att tydliggöra informanternas åsikter har i vissa fall redigerats något, tex. då det gäller ordföljd och överflödiga upprepningar. Här stöder vi oss på Holme & Solvang (1991, s. 145).

Vid fem av de åtta intervjuerna deltog två informanter. De är alltså gruppintervjuer, vilket gör att det ofta är bådas åsikter som redovisas. Övrigt om gruppintervjuer har vi redan tagit upp i metoddelen. Vår uppfattning är att informanterna även vid de enskilda intervjuerna ibland diskuterat frågorna, som de fick en tid i förväg, med kollegor som är inblandade i arbetet men inte deltog i intervjun. Därför är materialet ofta att betrakta som en grupps åsikter även i dessa fall.

Intervjuerna är gjorda med hjälp av en intervjumanual (se bilaga) indelad i olika teman och vi har delvis valt att följa dessa i redovisningen för att peka på det intressanta vi kommit fram till. Informanterna uppmanades att ta upp det som de själva ansåg vara viktigast inom de olika områdena. Detta innebär att alla inte uttalat sig om alla frågor. Vid de bibliotek som inte nämns i redovisningen av olika teman har frågan endera inte kommit upp eller man har inte haft något speciellt att säga. Vi har alltså valt att ta fasta på att beskriva det som karaktäriserar arbetet med elektronisk referenstjänst med perspektivet att informanterna själva fått berätta om det som är mest framträdande i just deras arbete.

Vi börjar med att presentera biblioteken och informanterna, ger sedan korta fakta om de olika referenstjänsterna och fortsätter avslutningsvis med en redovisning av de olika frågeområdena.

8.1 Presentation av biblioteken

Bibliotek A: En avdelning inom ett universitetsbibliotek. Här har vi intervjuat en bibliotekarie, "Anna".

Bibliotek B: En avdelning inom ett universitetsbibliotek. Vi har här intervjuat två bibliotekarier, "Britta" och "Barbro" (gemensam intervju).

Bibliotek C: Även den en avdelning inom ett universitetsbibliotek. En intervju med två bibliotekarier, "Cecilia" och "Camilla" (gemensam intervju).

Bibliotek D: Ett högskolebibliotek. Här har vi gjort en gemensam intervju med två bibliotekarier, "Doris" och "Dagny".

Bibliotek E: Ett universitetsbibliotek. En gemensam intervju med två bibliotekarier, "Ebba" och "Eivor".

Bibliotek F: Ett högskolebibliotek. Vi har här intervjuat två bibliotekarier vid skilda tillfällen, "Fanny" och "Frida".

Bibliotek G: Ett universitetsbibliotek. Intervju med en dokumentalist, "Gerd".

8.2 Kortfattat om den elektroniska referenstjänsten vid de olika biblioteken

Bibliotek A: Tjänsten startades 1999 med anledning av att biblioteksavdelningen är ansvarsbibliotek och att man inspirerades av ett annat ansvarsbibliotek som redan hade en frågelåda. Informanten är den enda som arbetar med frågorna som kommer via frågeformuläret. Frågorna, som till antalet är ca. fyra i veckan, skrivs ut och sparas i en pärm med tanke på att frågorna kan återkomma.

Bibliotek B: Här har de haft en elektronisk referenstjänst sedan hösten 1998. Denna startade i samband med ett ansvarsbiblioteksprojekt med pengar från Bibsam. Projektet är nu avslutat och verksamheten permanentad. De båda informanterna plus ibland ytterligare en person är de som arbetar med att besvara e-postfrågorna, som numreras löpande och nu är uppe i totalt ca. 200, dvs. 1 - 2 frågor per dag. Flest frågor får de under terminstid. Frågorna och svaren sparas och de som anses intressanta läggs in i en sökbar databas, sedan de först avpersonifierats. I svarsformuläret finns ett fält för att beskriva frågan, vilket gör att man kan gå tillbaka och se vilken typ av fråga det rör sig om. Arbetet med den elektroniska referenstjänsten sker löpande under dagen. Ingen av informanterna var med vid starten men anser att den startades som en följd av att de är ansvarsbibliotek samt att det låg i tiden att starta frågelådor.

Bibliotek C: Här finns frågetjänsten också sedan hösten 1998 och som en följd av att man är ansvarsbibliotek. Två personer, de båda informanterna, arbetar med att besvara frågorna. Själva tekniken sköts av andra. Frågorna har under denna tid varit mycket få, en siffra på drygt fyrtio nämns. Dessa har sparats för eventuell statistik. Arbetet med frågorna ingår i den ordinarie tjänstgöringen. Frågorna kommer till informanternas ordinarie e-postadresser. Anledningen till att tjänsten startade är inte helt klar hos informanterna men de anser det möjligen ligga i ansvarsbibliotekets uppgifter att ha en frågelåda som service då de har ett nationellt ansvar.

Bibliotek D: Den elektroniska referenstjänsten på bibliotek D startades 1997. Åtta bibliotekarier är delaktiga i arbetet med frågorna. Dessa kommer till en allmän e-postadress och hamnar då hos de personer som är anknutna till tjänsten. Den som sitter i informationsdisken besvarar frågan, vilket vanligtvis hinns med under passets gång. Om inte tas frågan eller frågorna med efter passets slut för fortsatt arbete. Frågorna, som till antalet rör sig om ca 5 -6 i veckan, sparas tillsammans med svaren i en frågebänk. Anledningen till att tjänsten startades var tankar om att det var en ny möjlighet.

Bibliotek E: På bibliotek E har elektronisk referenstjänst funnits sedan juni 1998. En grupp på åtta bibliotekarier inom informations- och referenstjänst arbetar med tjänsten. Dessa går på ett schema och svarar på frågorna en vecka i taget, vilket tar en hel del tid. Frågorna och svaren sparas och delas upp i olika frågetyper. Vissa djupgående frågor skickas vidare till specialister vid andra avdelningar. Antalet frågor är ca 200 per månad. Svar utlovas inom 24 timmar. Idén till att starta frågetjänsten kommer från Internet Public Library, vars Internetsida fungerat som en idéspruta.

Bibliotek F: Även här kommer frågorna till den person som arbetar i referensdisken, alla som arbetar där är alltså inblandade i arbetet med e-postfrågor. Många gånger går

det att ta hand om dem under passets gång. Man har som princip att snabbt höra av sig till frågaren och tala om att frågan tagits emot samt säga något om hur lång tid svaret kan tänkas ta. Ibland går frågan vidare till annan personal som är specialister på något område. Frågorna sparas för eventuell statistik men däremot sparas inte svaren. Antalet frågor är ca. 70 per år, alltså ungefär en till två i veckan. Tjänsten startades hösten 1998. Enligt en av informanterna började den med anledning av en strävan att alla ska få lika service var de än befinner sig med tanke på tex. distansstudier.

Bibliotek G: Elektronisk referenstjänst har här funnits sedan 1997. En grupp på fem personer inom Informations- och söktjänst har ungefär en till två dagar sökjour var i veckan, vilket även inkluderar telefon, litteratursökning och ibland även arbete i referensdisk. Antalet e-postfrågor är ca. 400 per år. Statistik förs över antal frågor och vilken typ de tillhör. Enligt informanten var anledningen till att tjänsten startades en vilja att öka tillgängligheten eftersom biblioteket är ansvarsbibliotek.

8.2.1 Sammanfattning

Antalet frågor varierar mycket mellan de olika biblioteken, allt från drygt fyrtio totalt på ett och ett halvt år vid bibliotek C, till ca 200 per månad vid bibliotek E.

På bibliotek A är endast en person verksam i den elektroniska referenstjänsten, på bibliotek B och C tre respektive två personer. Åtta personer arbetar med tjänsten på bibliotek D och E, ett tiotal på bibliotek F och fem på bibliotek G. Detta står inte helt i proportion till hur många frågor man får utan beror på hur arbetet är organiserat. Vid bibliotek D och F besvaras e-postfrågorna av den person som sitter i referensdisken, alla som har pass i disken är involverade i arbetet. Bibliotek A, B och C är biblioteksavdelningar som självständigt erbjuder sin elektroniska referenstjänst och därmed är antalet personer som arbetar med tjänsten mindre.

Vid bibliotek E och G är arbetet med de elektroniska referensfrågorna lagt på speciella arbetsgrupper. På bibliotek E är det en grupp inom informations- och referenstjänst som har hand om arbetet som är uppdelat på en veckas pass / person och på bibliotek G en grupp inom informations- och söktjänst som besvarar e-postfrågor parallellt med andra typer av förfrågningar.

Alla bibliotek utom bibliotek G sparar de elektroniska frågorna, i vissa fall med tanke på senare behov av statistiskt underlag, på bibliotek F sparas dock enbart frågorna.

Bibliotek B är det enda bibliotek där de sparade frågorna och svaren används till en nyligen startad sökbar frågebank.

Inget av biblioteken får extra resurser för sin elektroniska referenstjänst (förutom att vissa fått en viss starthjälp). Det är ett arbete som tillkommit utöver det ordinarie.

Anledningen till att biblioteken började erbjuda elektronisk referenstjänst varierar. I flera fall har det att göra med att de är ansvarsbibliotek och fått projektbidrag till att starta en frågelåda, detta är bibliotek A, B och C. Även bibliotek G är ansvarsbibliotek och informanten där anger att anledningen var en strävan mot ökad tillgänglighet p.g.a. att även de är ansvarsbibliotek.

På bibliotek D anger man en önskan att pröva Internets möjligheter som sin anledning till att starta medan man på bibliotek E inspirerats mycket av The Internet Public Library. På bibliotek F talar man om service till distansstuderande och andra som inte har möjlighet att besöka biblioteket som främsta anledningen.

8.3 Syfte, riktlinjer och utvärdering

Ingen av de undersökta tjänsterna har ett nedskrivet syfte. De informanter som har pratat om detta anser ändå att syftet är att bredda bibliotekets service. Ebba säger att de vill serva sina kunder, både de fysiska och de elektroniska. Ebba, Dagny och Gerd säger alla att de vill öka tillgängligheten till biblioteket. Frida tycker att det är en service till dem som av någon anledning inte kan komma till biblioteket eller tycker det är bekvämt att använda tjänsten. Även Doris säger att de som inte har möjlighet att komma till biblioteket ska kunna använda sig av bibliotekets tjänster via Internet. På bibliotek B, C och G tror informanterna att det har att göra med att de är ansvarsbibliotek. De har ett ansvar mot hela landet och då, tycker Britta, ska hela landet också kunna nå biblioteket på ett enkelt sätt.

På bibliotek E och F finns nedskrivna riktlinjer. På bibliotek F består dessa av anteckningar som togs vid ett möte när tjänsten påbörjades. Frida nämner att riktlinjerna tar upp att de ska ge sig till känna när de fått ett brev, alltså svara genast och meddela ungefär hur lång tid det kommer att ta. Ebba och Eivor säger att de har nedskrivet fördelning på ansvar, de arbetar i ett schema där de svarar på frågor en vecka åt gången. Något annat som de har nedskrivet är att frågelådans funktion ska vara hjälp till självhjälp.

Ett bibliotek har utvärderat frågelådan. Detta gjordes när den funnits ca. sex månader. De tittade då bl.a. på fördelningen av frågor. Ingen av informanterna arbetade på biblioteket när denna utvärdering gjordes och det är osäkert vilka slutsatser som drogs ur materialet. Doris säger att hon sparar frågorna för att göra en utvärdering men denna har inte blivit av. Hon anser dock att detta är något som de borde göra. Även på bibliotek F säger informanterna att material finns för att göra en utvärdering. Tanken var att tjänsten skulle utvärderas efter sex månader, och att man då skulle bestämma om den skulle fortsätta eller läggas ner. Utvärderingen blev aldrig av utan tjänsten har "liksom rullat på" (Fanny). På biblioteket förekommer ändå diskussioner om tjänstens utveckling.

8.4 Målgrupp

På bibliotek D, E och F vänder de sig i första hand till högskolans eller universitetets studenter, lärare och forskare. Bibliotek E har, enligt Ebba, också en tredje uppgift att svara på frågor från allmänheten. Fanny talar också om en tredje uppgift som bibliotek F har, men hon menar då att de vänder sig till företag, myndigheter och organisationer. Till dessa vänder sig emellertid inte frågelådan, till dem finns en särskild service där skolan tar betalt för sina tjänster. Bibliotek D är ett ämnesspecialiserat bibliotek och de vänder sig utöver skolans egna till alla som vill ställa frågor inom ämnet. Bibliotek B är också ett ämnesspecialiserat bibliotek och deras målgrupp är både forskare och

allmänhet. Eftersom de också är ansvarsbibliotek har de ansvar för ämnet mot hela landet. Britta säger att de som specialbibliotek ska vara steget över vanliga bibliotek. Bibliotek G är forsknings- och ansvarsbibliotek och som sådant har de enligt Gerd ansvar både mot universitetet och mot sektorn. Anna säger att frågelådan ska vara för högre studier. På bibliotek C är informanterna osäkra om vem frågelådan vänder sig till. De tycker inte att det direkt varit någon diskussion om detta.

8.5 Frågor och svar

8.5.1 Användare av tjänsten

De som använder tjänsten på bibliotek F är till största delen elever, lärare och forskare på den egna skolan, bara i undantagsfall får de frågor från tex. en student på någon annan skola eller från något annat bibliotek. Från gymnasieelever tar de inte emot frågor men enligt Frida får de heller inga. Även på bibliotek E används tjänsten mycket av de som är knutna till universitetet, flest frågor står de studerande vid universitetet för.

Förutom dessa får de även frågor från allmänhet, gymnasieelever och andra bibliotek. Ebba anser att allmänhet och gymnasieelever är en grupp som ökar. På bibliotek A, B, C och G nämns gymnasieelever som en stor grupp frågare. På bibliotek C används inte frågelådan alls av dem som tillhör skolan, frågorna kommer från gymnasiet och från allmänheten och ibland även från högstadieelever. Eftersom de inte får så många frågor svarar de på dem även om de egentligen inte tycker att dessa grupper är deras målgrupp.

Om det nu är högstadieelever, eller vad det är för några, som vill ha hjälp med sina uppsatser och så, så kan det ju vara nån slags allmän goodwill att man liksom finns, och det kanske är värt nåt i sig. (Camilla)

Gerd på bibliotek G säger att användarna är av alla typer från grundskola och uppåt, även allmänhet, myndigheter och organisationer använder tjänsten. De får även frågor från andra länder, detta har de gemensamt med bibliotek A, D och E.

8.5.2 Typ av frågor som ställs till tjänsten och hur de besvaras

Alla de intervjuade tycker att de frågor som ställs är av varierande karaktär. På bibliotek B, C, E och G nämns ämnesfrågor som den typ av frågor de får flest av. Andra typer av frågor som kommit fram i intervjuerna är fakta/upplysningsfrågor, katalogfrågor och hänvisningsfrågor.

Svaren ska vara pedagogiska anser många av informanterna.

En tanke måste ändå vara att man försöker få dem att söka vidare själva, att man liksom hänvisar till Libris och så vidare. (Doris)

På bibliotek B, C, D och E säger informanterna att det vanliga är att de ger söktips, förslag på sökord och förslag på var frågaren själv kan söka. De ger också några exempel på bra träffar. Detta gäller också för bibliotek A men av den intervjun framgår inte om hon brukar ge exempel på träffar. Gerd på bibliotek G försöker alltid hänvisa till en källa. Som de andra ger hon tips på hur frågaren kan söka. Hon hänvisar också till

bibliotekets webbplats, fria databaser, myndigheter, organisationer och andra frågelådor. Frida säger att det har hänt någon gång att hon anger hur hon har sökt, detta om hon tror att det är en van sökare som har frågat och hon vill förklara vad hon gjort.

Frida brukar svara fullt ut på de flesta frågor:

[...] annars måste den [frågaren] ju ändå kanske komma hit och kolla själv [...]. (Frida)

De flesta av de övriga biblioteken svarar på faktafrågor, vad de anser vara faktafrågor varierar dock något. Gerd tror inte att hon svarar på frågor utan försöker hänvisa, möjligen ger hon fullständiga svar på frågor om förkortningar eller liknande, tex. en förkortad tidskriftstitel. Ebba och Eivor säger att de försöker besvara rena faktafrågor fullt ut, även bibliografiska citeringsfrågor. Anna säger att hon svarar fullt ut om någon frågar efter tryckår, förekomster av illustrationer eller liknande, även på frågor som ”har ni den här boken?” då går hon och tittar och svarar ja eller nej. Britta och Barbro anser också att de svarar fullt ut på rena faktafrågor. De tycker också att frågaren kan få mer hjälp genom frågelådan än om han eller hon kommer till biblioteket, då får de göra mer av jobbet själva. Även Frida tycker att användarna kan få ut lite mer av biblioteket utan egen insats genom att använda frågelådan, hon är dock osäker på om det är någon som använder den av den anledningen.

Fyra av informanterna tror att de hänvisar mer till Internetresurser om de får frågan genom frågelådan, än om frågan ställs i informationsdisken. Camilla tycker att det blir naturligt i en sådan här tjänst att i högre grad hänvisa till Internetresurser. Både hon och Cecilia brukar lägga in klickbara länkar i svaret. Ebba tror också att hon hänvisar mer till resurser som frågaren kan nå direkt via Internet eller universitetets hemsida, Eivor håller inte med utan tycker att hon hänvisar mycket till elektroniska resurser även om frågarna är på biblioteket. Båda brukar svara med klickbara länkar. Gerd säger först att hon inte hänvisar mer till elektroniska resurser om frågan kommer genom frågelådan men ändrar sig sedan till att det nog blir naturligare att svara med en www resurs. Eftersom frågaren är ute på Internet för att läsa av frågan kan han eller hon då titta efter svaret på sin fråga på en gång. Även Gerd svarar med klickbara länkar men om hon hänvisar till något som finns på universitetets webbplats brukar hon istället förklara hur frågaren ska göra för att klicka sig dit. Hon tror att det är bra om frågaren vet hur han eller hon kom dit istället för att hamna rakt in i resursen. Doris, Dagny och Frida tror inte att de hänvisar mer till Internetresurser om de får frågan genom frågelådan.

8.6 Kommunikationen i arbetet med elektroniska referensfrågor

8.6.1 Tolkning av e-postfrågor

När det gäller hur frågorna tolkas nämner informanterna på bibliotek B att de hjälps åt ibland och sen väljer den mest troliga tolkningen. De påverkas av formuleringar och hur frågaren uttrycker sig och kan få uppfattningen att frågaren är tex. forskare. Svaret anpassas till viss del efter vem det är som frågar. De anser att det ibland händer att de får en felaktig bild av vem frågaren är. Barbro på bibliotek B berättar:

Som jag berättade om den här bibliotekarien, jag menar då hade jag ju, jag drog ju på där och så skrev jag ett ganska långt svar och ingående, och där hade jag ju en bild av en pensionär, jo men det var liksom just en typ av fråga om en speciell bok och ett förord och det var en gammal bok och jag tänkte mig liksom en hobbyforskande pensionär, det blev ju bara en sån bild då, va (Barbro).

Bilden av frågaren fås enbart genom texten i e-postfrågan och på bibliotek E menar Eivor att detta inte ger så många ledtrådar till vem frågaren är. Många uttrycker sig slarvigt i e-post, anser hon, och detta säger inte mycket om vem frågaren är. Informanterna på bibliotek E menar att de försöker tolka texten och anpassa svaret efter om det tex. är en student som frågar.

Doris på bibliotek F säger att många uttrycker sig med kortare formuleringar i e-post, vilket kan göra det svårare att tolka. Hon anser att hon kan bilda sig en tillräcklig bild av frågaren för att kunna besvara frågan men att det underlättar om frågaren är välformulerad med tanke på nyanser och synonymer.

På bibliotek C anser informanterna att de försöker hålla en neutral ton i svaret, enkelt vuxenspråk, eftersom de ofta inte vet vem frågaren är. De hänvisar också till både skol- och folkbibliotek i svaret i de fall de är osäker på vilken typ av bibliotek frågaren i första hand har tillgång till.

Gerd på bibliotek G anser att hon påverkas av hur frågan är skriven och säger att hon tex. ger ett mer utförligt svar i flera steg om frågaren verkar ovan. För det mesta kan hon dock inte tyda svaret på det sättet.

8.6.2 Bristen på referensintervju

En del nackdelar nämns när det gäller kontakten med frågaren och svårigheten att genomföra en referensintervju när kommunikationen sker i skriftlig form. På bibliotek B säger informanterna att kommunikationsbiten är den största skillnaden jämfört med vanligt referensarbete och vid alla bibliotek utom bibliotek G nämns ett flertal svårigheter i referensarbetet med e-postfrågorna.

Om du tänker på det här med kommunikationen, att den är väldigt ensidig, det är ju annorlunda alltså, man kan inte ställa följdfrågor direkt, hela den här intervjun försvinner ju (Barbro).

Trots att följdfrågor inte kan ställas på samma sätt som i ett personligt möte händer det att en motfråga måste skickas för att klargöra något som är otydligt. Anledningen kan tex. vara stavfel i personnamn, anser Anna, att frågan är för "bred" eller att något annat är oklart. Det upplevs vara svårare att "pressa" frågaren via e-post enligt informanterna på bibliotek C. Från flera håll nämns att frågorna ibland är lite otydligt formulerade, vilket kan leda till missförstånd, detta har de upptäckt på bibliotek C, D, E och G. Cecilia på bibliotek C beskriver detta:

Men när man tänker efter hur väldigt många gånger man har låntagaren framför sig som man frågar "Vad menar du med det här?". Och så kommer det : Jaha, han menar så!. Det kan man ju aldrig komma fram till. Ofta uttrycker sig en låntagare väldigt vagt, nu överdriver jag en aning, men ungefär så här: "Var har ni böcker om barn?" kan de säga, sen visar det sig att de ska ha en speciell titel, kan de klämma fram med efter ett tag (Cecilia).

På bibliotek C och D saknar informanterna ofta information om på vilken nivå frågaren önskar svar. Enligt Dagny leder bristen på denna information till att bibliotekarien ger ett väldigt utförligt svar, vilket ibland kan vara helt onödigt.

Det är mycket enklare om man har dom här. Annars så kanske man sitter och skriver ner och de redan kan en massa...och så sitter man där och är utförlig i onödan...(Dagny).

På bibliotek E och F upplevs det av informanterna som tidsödande att ställa motfrågor. Frida på bibliotek F menar att det kan kännas inaktuellt om frågaren återkommer efter kanske en dag. Hon betonar även det omständliga med att förklara i text tex. vilka olika sökningar hon gjort. Det är betydligt enklare att kommunicera med någon på plats, vilket nämns också på bibliotek D. Frida saknar även möjligheten att komma fram till svaret gemensamt med frågaren. Samma sak tas upp av Ebba på bibliotek E. Hon hade från början inte räknat med att hon skulle sakna referensintervjun och interaktiviteten med frågaren, vilket hon anser är ett stöd när hon ska leta efter svaret. Ebba beskriver referensintervjun via e-post som klumpigare och grövre. På bibliotek E tar informanterna även upp idén med att ett chatprogram skulle kunna förbättra kommunikationen med frågaren, men påpekar att alla i så fall måste vara utrustade med samma program.

8.6.3 Fördelar med skriftliga frågor

Gerd på bibliotek G är den som tar upp minst svårigheter med kommunikationen. Hon tycker att det fungerar rätt så bra att kommunicera via e-post. Hon skickar motfrågor och inleder en dialog om något är oklart och tar ibland även telefonkontakt. Gerd anser det vara en fördel med att man får snabba svar i e-post och att tid sparas genom att både frågare och bibliotekarie väljer när de själva ska skriva tillbaka, vilket ger dem tid att tänka. Detta kan vara en fördel för både bibliotekarien och frågaren eftersom de kan vara stressade i biblioteket, anser hon.

En annan fördel med skriftliga frågor som flera tar upp är att frågaren tvingas precisera sig mer i skrift. Detta tycker informanterna på bibliotek C och även en av informanterna på bibliotek F. Camilla på bibliotek C anser att:

På sätt och vis så kanske de tvingas precisera sig mer när man ställer sin fråga skriftligt (Camilla).

8.6.4 Anonymitet

Kontakten med frågaren upplevs på bibliotek D och E som lite otydlig. Det är en känsla av anonymitet att inte veta vem som frågar.

Frågeställaren döljer sig bakom en e-postadress, så att det blir ett helt annat sätt, en anonymitet där...en massa signaler som vi missar. När vi har frågeställaren framför oss är det en massa saker som vi registrerar om en person. Därför så vet man inte riktigt vem man har framför sig. Det tror jag påverkar ens svar (Ebba).

På bibliotek E anser informanterna att e-post överhuvudtaget kan vara lite anonymt. Man uttrycker sig annorlunda, tex. tappas ord bort och meningar avslutas inte.

Kontakten med frågaren blir luddig, det är mer konkret att ha frågaren framför sig säger de på bibliotek D. På detta bibliotek tror informanterna också att det kan finnas en osäkerhet åt andra hållet. Folk kan vara osäkra på vem det egentligen är som besvarar frågorna. Kanske tror de inte att det är en riktig person. Även på bibliotek C tycker informanterna att det kan vara svårt att svara via Internet. En av informanterna anser att man i alla fall kan se frågarens ålder vid ett personligt möte.

8.6.5 Brist på feedback

Feedback förekommer ibland nämns det på bibliotek B, D, E och F, oftast bestående av ett tack för hjälpen. Det upplevs som ett problem av flera informanter att de inte får reda på om frågaren är nöjd med svaret. På bibliotek B nämns det att de har en känsla av att bara släppa iväg svaret utan att få reda på om frågaren hittar det han eller hon söker. Britta på bibliotek B säger om feedback att:

Ja, det har väl förekommit nån gång, men oftast inte. Man vet inte vad de gör, om dom är nöjda eller om dom slår upp dom här böckerna som vi tipsar om...(Britta).

Samma sak tas upp av informanterna på bibliotek C. De saknar respons på om de har hittat rätt, exempelvis nämner de att de inte ser ansiktsuttrycket hos frågaren som vid personliga möten. På bibliotek E saknar informanterna också feedback, som inte förekommer så ofta. De tycker att de saknar det speciellt då de skickat iväg ett långt svar och sedan inte hör något mer från frågaren.

8.7 Frågeformulären

8.7.1 Frågeformulärets utseende

När det gäller frågeformulären är de flesta av informanterna överens om att det ska vara enkelt att fylla i.

Meningen är ju att det ska vara ganska inbjudande, alltså man ska inte behöva tänka för mycket när man skriver i själva frågan, ha en massa olika fält och så, utan man ska kunna skriva in sin fråga (Britta).

Det Britta säger i citatet ovan stämmer bra med de åsikter vi fick fram gällande frågeformulären i flera av intervjuerna. Ebba och Eivor säger att de medvetet valt att ha ett enkelt formulär. De tror att många val skulle kunna innebära att frågaren tycker det känns svårt att skriva ner sin fråga, med ett så enkelt formulär som möjligt vill de, enligt Ebba, istället uppmuntra till frågor. Frida har inte varit inblandad i arbetet med frågeformuläret och hon har inte funderat så mycket på formulärets utseende innan vi frågar om det. Hon tycker ändå att det fungerar bra och att det är positivt att det inte är

för långt så att man behöver skrolla upp och ner på sidan. Att formuläret ska komma tidigt på sidan är något som också Ebba nämner att de eftersträvat. Även Camilla och Cecilia på bibliotek C säger att de eftersträvat ett så enkelt frågeformulär som möjligt. Gerd talar också om detta men orsaken till att de har ett så enkelt formulär kanske skiljer sig lite från de föregående. Hon säger:

Man kan ju använda dom där textrutorna och skriva vad som helst oberoende av vad vi vill att man ska skriva, så jag tror inte att man får så mycket bättre beskrivning utav frågan genom att göra liksom mer textboxar och ett mer specifikt frågeformulär (Gerd).

På bibliotek G har de alltså ansett att ett mer specifikt frågeformulär med fler fält inte skulle göra så stor nytta. Gerd tycker att de oftast får den information de behöver genom de fält som finns. Endast en informant skiljer sig lite från de övriga i denna fråga. Liksom Frida har Doris inte funderat direkt på formulärets utseende innan vi frågar och hon har heller inte tittat på hur andras ser ut. Till skillnad från Frida har Doris ändå varit inblandad i formulärets utseende. Vid våra frågor börjar hon fundera på om det kunde vara bra med lite fler fält. Det skulle kunna innebära att frågaren tänker efter lite mer innan frågan skickas, lite motstånd kanske kunde förhindra att halvfärdiga frågor skickades.

8.7.2 Förändringar gjorda i frågeformulären

På några av de undersökta biblioteken har ändringar i frågeformuläret gjorts. Dessa ändringar rör fälten bostadsort, kategori och kontrollerade källor. Informanten på bibliotek A säger att de tittade på hur en annan frågelåda såg ut och använde sedan deras formuleringar när de gjorde sitt formulär. Ganska snart upptäckte Anna att det var ett problem att det inte fanns något fält för bostadsort, ofta anser hon att det går att hänvisa till kommunbiblioteket så har frågaren svaret där, men bor frågaren i glesbygden kan det vara ett problem. Därför lade de till ett fält för bostadsort. Även bibliotek B har lagt till ett sådant fält. Detta bibliotek har nyligen gjort en revidering av sin frågelåda, som i den nya formen endast funnits i två dagar när vi är där och talar med dem. Både Britta och Barbro anser att det kan vara till hjälp att veta var frågaren befinner sig, många frågor besvaras med söktips och då är det bra att veta vilket bibliotek de har tillgång till. De anser också att det kan vara bra att veta om frågaren finns i närheten för då kan de be dem komma till biblioteket om det skulle behövas. Eivor på bibliotek E nämner också att de uttryckt en önskan om att frågaren skulle kunna ange vilken stad de kommer från.

En annan ändring i formuläret som bibliotek B gjorde var att utöka kategorierna. Britta tror att de som gjorde frågelådan från första början var mer inriktade på universitetsvärlden, det gick då att pricka för om man var student eller forskare, nu har de lagt till gymnasist och bibliotek bland kategorierna. Även bibliotek C har förändrat detta. Till en början vände sig frågelådan endast till vetenskapliga bibliotek men när de inte fick några frågor bestämde de sig för att alla skulle få fråga och tog då helt bort fältet för kategorier.

Ett annat fält som vållat en del bekymmer är kontrollerade källor. Informanten på bibliotek A säger så här:

Det där är ju en rent bibliotekisk uppfinning, kontrollerade källor! [...] Det är för att vi själva ska ha nån koll (Anna).

Även bibliotek C har ett fält där frågaren kan ange var den letat själv men Cecilia är osäker på om det är någon som har använt sig av detta fält. På bibliotek B ansåg de också att detta var ett fält som aldrig användes, därför togs det bort vid omarbetningen av frågelådan. Har de tittat någon annan stans brukar de skriva detta i själva frågan, säger Cecilia.

Ett par av informanterna uttryckte ett behov av att ha ett fält där frågaren kan skriva in vad informationen ska användas till. Frida kan tänka sig att det skulle vara till hjälp att veta i vilket syfte informationen efterfrågas, men å andra sidan anser hon inte att det finns någon anledning att fråga ut folk om det inte behövs. Hon tror vid närmare eftertanke att detta är något som får komma fram i en fortsatt diskussion, det är nog inte det första man bör fråga om. Britta och Barbro kommer också in på att det skulle kunna vara bra att veta vad informationen ska användas till men Britta säger, precis som Frida, att hon är osäker på om det skulle uppskattas av frågaren, om hon själv tänker sig som frågare skulle hon nog reagera med ”att det ska du faktiskt strunta i”.

Att formuläret inte fylls i ordentligt togs upp som ett problem vid en av intervjuerna. Framförallt gällde detta att frågaren inte fyllt i sin e-postadress korrekt. Enligt Gerd hände det ibland att de arbetat med att svara på en fråga och sen kunde inte frågaren nås för att e-post adressen var fel ifylld och frågaren hade inte angett telefonnummer eller postadress. På bibliotek G löstes detta med att göra även fältet för postadress obligatoriskt. På så sätt kan de alltid nå frågaren även om e-postadressen är fel ifylld.

8.7.3 Frågebank

Ett av de undersökta biblioteken har en frågebank i anslutning till frågelådan. Detta är bibliotek B och eftersom frågebanken tillkom i den senaste ändringen av tjänsten, och därför endast funnits i två dagar, kan informanterna inte säga så mycket om hur den används. Hur de arbetar med den kan de ändå berätta en del om. De lägger inte in alla frågor de får i frågebanken utan de väljer sådana frågor som de tycker är av allmänt intresse. Inte heller lägger de in frågorna som de kommer utan formulerar om dem så att det inte ska gå att identifiera frågeställaren, och om de fått flera liknande frågor kan dessa bakas ihop till en fråga i frågebanken. Som en anledning till att frågebanken gjordes nämner Britta att de hade fått många frågor som de tyckte var av allmänt intresse, och genom frågebanken kan det arbete som bibliotekarierna lagt ner på att besvara en fråga användas flera gånger. På bibliotek E har en FAQ (Frequently asked questions) också diskuterats, Ebba säger att en sådan skulle kunna vara nästa projekt.

8.7.4 Texten omkring frågeformuläret

När frågelådan på bibliotek B ändrades förändrade de också utseendet runt omkring formuläret. Från att tidigare ha kommit direkt till frågeformuläret finns nu frågebanken och länk till en aktuell databas på samma sida. Med detta säger Britta att de vill uppmana till att titta där först. Hon säger vidare att idealet vore om frågarna först tittade i frågebanken sen i databasen och sen, om de inte hittade någonting, skickade en fråga till frågelådan. Även bibliotek G är inne på denna tanke. Gerd säger att de under året har

tänkt ändra lite på det som frågarna möts av när de kommer till frågelådan. De har inspirerats av folkbibliotekens ”Fråga biblioteket” och Gerd tycker att något liknande deras ”trestegsraket” verkar som en bra idé. Med detta vill de uppmärksamma användaren på att de tex. kan titta i bibliotekskatalogen först.

8.8 Förändrat arbetssätt

Några av informanterna tyckte att det krävdes ett annorlunda arbetssätt för att svara på de frågor som kom till frågelådan mot de frågor som de fick när de arbetade i den fysiska referensdisken. Ebba tycker att hon är mer ensam i sitt beslut om hur frågan ska bearbetas. Hon uttrycker det så här:

I disken kan man ju ofta få en lite längre fråga och då går man ju ofta med till den aktuella källan och kanske sätter igång personen ifråga och visar böcker...men det gör man ju inte här, utan här vaskar man ju fram svaret själv på ett helt annat sätt, det är en stor skillnad som jag ser det...den här arbetsprocessen som man går igenom: man får frågan, identifierar frågan, letar upp källan, besvarar, den gör man ju ensam på ett helt annat sätt än då man har frågeställaren framför sig (Ebba).

Ebba och Eivor på bibliotek E har också förvånats över hur lång tid det tar att besvara frågor som de får elektroniskt. Ebba säger att det tar mycket längre tid att besvara dessa än frågor som de får i referensdisken. Detta anser hon beror på att de måste ge ett färdigt svar på ett annat sätt, möjligheten att vägleda och visa är inte lika stor.

Informanterna på bibliotek B tycker också att arbetet skiljer sig lite. De lägger ner mer jobb på dessa frågor, Barbro säger så här:

...då söker jag ju fram källor, men sen vill jag ju ändå gå in och kolla verkligen i dom källorna, står detta här? Jag menar hade det varit en låntagare som kommit till biblioteket så hade jag ju sagt, ja det finns en jättebra skrift som heter...[...] men jag hade ju inte suttit bredvid liksom och kollat [...] Men däremot när jag ska svara detta [genom e-post] så vill jag ju inte hänvisa till någonting, den här siffran, den kanske inte finns där, som jag vill ha. Så då blir det ändå att man sitter och går igenom ganska mycket av materialet [...] jag kan inte skriva att det borde stå där [...] (Barbro).

Barbro tycker också att det känns lite osäkert, att hon inte vet om det hon svarar har gått fram. Med svaret vill hon tipsa frågaren om hur han eller hon kan gå vidare i sitt sökande men när det sker genom e-post så vet hon inte om hon har lyckats med det.

Jag menar om det kommer en låntagare och ställer en fråga [...] så går man ju och visar dem hur de söker [...] och ger alla tips, och så sätter man igång dom och så, sen kör dom själva. Fast i och för sig, det är ju likadant, jag menar, nu skriver man ett svar och hoppas att man har satt igång dom, men det vet man ju inte riktigt (Barbro).

Också Frida tycker att det tar längre tid, att skriva ner vad hon gjort i ett brev. Men något direkt annat arbetssätt tycker hon inte att det är. Hon tycker ändå att det kan vara lite mer flexibelt, arbetet med frågor genom frågelådan. Tex. om bibliotekarien i informationsdisken vill hänvisa frågaren vidare till någon ämneskunnig så är det svårare när frågaren kommer till biblioteket, eftersom det är svårare att veta om den man vill hänvisa till är tillgänglig. Då är det lättare med e-post.

Doris tycker att det finns risk att frågan överarbetas pga. osäkerhet över vad frågaren egentligen vill ha, Dagny håller med om detta och säger att hon ibland kanske lägger till lite extra för att hon inte vet riktigt vad frågaren är ute efter. Dagny anser också att det är skillnad med e-postfrågor för man kan sätta sig ner och fundera lite innan man svarar. Även Doris och Dagny tycker att de lägger ner mer tid på e-post frågorna än på frågor som de får av användare som kommer till biblioteket.

På bibliotek E har de funderat på om detta med elektronisk referenstjänst också skulle gå att kombinera med hemarbete. De har varit inne på att försöka lägga ut lite av bibliotekariernas arbete hemma och håller på att arbeta ut en policy för detta. I kombination med att någon som arbetar på plats i biblioteket hjälper till med sådant som inte går att göra via webben tror de att den elektroniska referenstjänsten ska gå att arbeta med hemifrån.

8.9 Marknadsföring

Bibliotek D och F har inte marknadsfört frågelådan något. Fanny anser att de skulle kunna marknadsföra den mer men det är en avvägning hur mycket frågor de egentligen kan ta emot. Frida anser att eftersom den används relativt lite kanske detta beror på att de inte marknadsfört den, hon tycker att det är synd, nu när den finns, att den inte används mer. Detta anser hon kan tolkas som att behovet inte är så stort eller så har användarna inte hittat den. Fanny håller med om detta, hon säger:

Vi vill ju att de möjligheter vi erbjuder...att de ska användas, annars finns det ju ingen anledning att ha dem egentligen (Fanny).

Också Doris tycker att frågelådan skulle kunna marknadsföras mer, framför allt ut mot Campus. Men hon tycker att det finns en risk med det också, att studenter som egentligen borde komma till biblioteket använder frågelådan. Enligt Gerd har inte heller bibliotek G direkt marknadsfört frågelådan men de brukar vara ute på mässor och konferenser och liknande för att marknadsföra hela bibliotekets webbplats och dess tjänster. Bibliotek C skickade ut information på olika listor när tjänsten startades upp men har sedan inte gjort någon vidare marknadsföring. Eftersom tjänsten används så lite som den gör tycker de att frågan är om man ska satsa mer på den eller avveckla den. Cecilia säger:

...man måste ju inte hålla på med frågelådor om ingen vill fråga, då kan man ju lägga den tiden på nåt annat som kommer landet till godo (Cecilia).

De ser fortfarande på frågelådan som under utveckling och anser att de bör ge den lite mer tid innan de bestämmer sig för något. Det bibliotek som nyligen omarbetat sin frågelåda skickade också ut meddelanden på listor när tjänsten startades upp och ska denna gång marknadsföra sig lite mer. Förutom listorna ska de enligt Britta också marknadsföra frågelådan i olika tidskrifter. Efter att ha skickat ut meddelanden på några listor om att tjänsten förnyats märkte de en markant uppgång på frågor. Från att ha fått en till två frågor om dagen fick de redan första dagen med den nya frågelådan åtta frågor. Detta tror Britta dock är tillfälligt. Ebba säger att de brukar prata om tjänsten när de har biblioteksvisning och biblioteksundervisning, de har också marknadsfört den i tidningar inom universitetet. De håller också på att förändra bibliotekets webbplats och

ska titta på hur de kan göra marknadsföringen lite mer effektiv. Skulle de få en anstormning av frågor anser Ebba att de skulle få dra ner på sina krav, de skulle tex. inte kunna lova så snabba svar.

8.10 Några följder av Internet och IT?

Internet och IT kan leda till vissa konsekvenser när det gäller människors uppfattningar om informationsanskaffning. På bibliotek D har Doris ibland märkt att frågare har sänt sin fråga till ett flertal olika bibliotek. Detta anser hon vara ett slöseri med resurser, att flera bibliotek ska arbeta med samma fråga. Som tidigare nämnts tror hon att "vanliga människor har en abstrakt känsla för vad det här är". Människor vet inte om det är en riktig person bakom, tror Doris och Dagny. Doris anser också att det är väldigt lätt att "slänga iväg frågor på Internet och få svar". Sedan använder man samma metod när det gäller frågelådan, tror hon. Även Dagny har varit med om att vara för sent ute med svaret. Frågaren hade då varit i kontakt med ett annat bibliotek och redan fått svar. Doris lägger här till att det borde finnas ett fält i formuläret där man fyller i om man kontaktat någon annan.

Ett exempel från bibliotek A visar även det på en oväntad konsekvens av människors benägenhet att gärna använda Internet. Anna upptäckte en gång en låntagare i biblioteket som skrev till "Fråga bibliotekarien". Samtidigt fanns det en bibliotekarie i informationsdisken - utan kö!

Flera av biblioteken, bibliotek A, B, C och G, får som vi tidigare nämnts en hel del frågor från gymnasieelever som skriver sina specialarbeten. En del av informanterna har synpunkter på anledningen till detta och även tankar om vilka konsekvenserna kan bli. Anna anser här att det är lärarens sak att leda eleverna rätt i de ibland ganska aningslösa frågor som skickas. Som exempel kan nämnas några grundläggande frågor om ryska revolutionen där frågaren skulle få mycket god hjälp av att börja med tex. Nationalencyklopedin eller med att fråga på sitt skolbibliotek.

På bibliotek C anser Cecilia att:

Det kan ju vara nån lärare som fått ögonen på detta, jag tror väl inte att gymnasieeleverna sitter och utforskar våra sidor (Cecilia).

Hon är ganska säker på att det är lärarna som uppmanar eleverna att söka information via Internet.

På bibliotek B, där de också får mycket frågor från gymnasieelever, anser informanterna att det är bra om eleverna går via sitt gymnasiebibliotek, eftersom de där kan få ganska mycket hjälp. Anna på bibliotek A påpekar att en följd av att lärare hänvisar gymnasieeleverna till den här typen av tjänster kan bli en avrustning av gymnasiebiblioteken, som hon redan anser vara i dåligt skick.

Skolelever är också väldigt knutna till att all information ska gå att finna på Internet. Cecilia nämner ett exempel där någon önskar en artikel om en vetenskapsman som levde för ett antal hundra år sedan. Hon svarade då med några artiklar men lade även till att "när det gäller så gamla personer kanske det är bättre att titta i en uppslagsbok".

Anna vid bibliotek A tar upp att tempot i elektroniken påverkar när det gäller uppfattningen att allt ska fungera så snabbt som möjligt.

..nånstans så har det här tempot i elektroniken överförts alltså, så att man tror att det ska gå fortare att göra samma manuella sak (Anna).

Hon fortsätter:

...det här tror jag går igen i hela biblioteksvärlden, att belägga en bok och lokalisera en bok [...] det går ju lika fort som att trycka på enterknappen till svar. Men ska du fjärlåna en bok, det tar fortfarande fyra veckor. [...] på nåt sätt gör man den förväxlingen om att hitta nånting och att få tag i nånting. Sen ska den i alla fall läsas på samma sätt som man läst sen skrivkonsten uppfanns, man läser inte fortare nu på nåt sätt, man har ungefär samma hastighet...[...] man tänker inte bättre nu än man gjorde för tre fyra tusen år sedan [...] Allt är egentligen lika utom att det går så [...] fort att hitta nånting (Anna).

Även det faktum att människor ibland inte i första hand vänder sig till närmsta bibliotek kan ibland irritera Anna. Hon tycker att det egna biblioteket med allt knappare resurser får besvara frågor från en allt vidare geografisk krets. Hon ger här några exempel på förfrågningar från personer på andra större orter som skulle ha kunnat hitta sitt svar på ett av de näraliggande biblioteken om de börjat med att fråga där.

8.11 Sammanfattning – huvudresultat

Sammanfattningsvis har vår intervjuundersökning gett en hel del intressanta resultat. De huvudresultat vi kommit fram till har vi samlat inom tre teman som vi kommer att koncentrera vår diskussion på. Dessa teman har vi valt utifrån våra frågeställningar.

- **Hur tjänsten fungerar**

Tjänsten är en relativt ny verksamhet och den är ganska olika i organisation och omfattning vid biblioteken, som i sig också är olika. Tjänsten ses som en förlängning av den ordinarie referenstjänsten och det finns många likheter i sättet att svara på frågorna mellan biblioteken – man svarar på samma sätt som i referensdisken. Man får alla typer av frågor som brukar ställas på bibliotek. Några anser att frågare får mer hjälp i den elektroniska referenstjänsten även om hjälp till självhjälp är en princip på alla bibliotek. Fyra informanter anser sig svara mer med Internet länkar i den elektroniska referenstjänsten, de övriga tycker inte att de gör det. Informanterna lägger ner mycket arbete på de elektroniska referensfrågorna, eftersom de försöker svara så utförligt som möjligt då de är osäkra på vem frågaren är.

- **Syftet med den elektroniska referenstjänsten.**

Här inkluderar vi även riktlinjer och målgrupp för tjänsten, anledningen till att starta den samt synen på marknadsföring. Syftet är inte nedskrivet för något bibliotek, men flera anser att det är att bredda bibliotekets service och öka tillgängligheten. Endast två bibliotek har någon form av nedskrivna riktlinjer. Tre av de sju biblioteken vänder sig till personer anknutna till respektive universitet / högskola. De övriga har även allmänheten som målgrupp. Gymnasieelever är en stor eller ökande grupp som använder tjänsten. Två bibliotek har marknadsfört frågelådan aktivt. Två bibliotekarier anser att man i samband med marknadsföring måste avväga hur många frågor man klarar av att ta

emot. Anledningen till att man började med elektronisk referenstjänst är för tre av biblioteken att de är ansvarsbibliotek och ska erbjuda service nationellt. För övrigt anges inspiration till att använda Internet och en önskan om ökad service till användare var de än befinner sig.

- **Kommunikationen i arbetet med elektroniska referensfrågor.**

Här inkluderar vi avsaknaden av referensintervju och avsaknaden av interaktion med och feedback från frågaren som den enbart skriftliga kommunikationen med frågaren innebär. Kontakten med frågaren känns anonym enligt informanterna och det är svårt att bedöma vilken nivå han / hon vill ha svar på. Frågeformulären vid de undersökta biblioteken är relativt enkla och det är informanternas åsikter att formuläret inte ska vara för omfattande, eftersom det då kan verka avskräckande. Två av informanterna ansåg att den inledande texten till frågeformuläret är viktig. Där kan frågarna uppmanas att först söka i t ex bibliotekskatalogen innan de ställer frågan.

9. Diskussion

I detta kapitel diskuterar vi våra huvudresultat i relation till teori, tidigare forskning och övrig litteratur. Vi har i detta kapitel valt att överge den tidigare indelningen som vi använt oss av i presentationen av intervjuundersökningen och fokusera på de aspekter som vi finner relevanta för vår frågeställning. Vi avslutar med att ta upp vad vi anser biblioteken bör tänka på vid planeringen av en elektronisk referenstjänst.

9.1 Hur tjänsten fungerar

I detta kapitel ska vi försöka besvara den första av våra frågeställningar *Hur arbetar de med elektronisk referenstjänst på några svenska universitets- och högskolebibliotek?*

Vår undersökning visar på att den elektroniska referenstjänsten är en relativt ny verksamhet på de svenska högskole- och universitetsbiblioteken. De som funnits längst av dem som vi tittat på har funnits ca. tre år. I den danska undersökning som Ammenstorp och Josiasen gjort kommer de fram till ett liknande resultat, de påpekar också att användningen av tjänsten ännu inte är så stor att det påverkat det övriga biblioteksarbetet (Ammenstorp & Josiasen, 2000, s. 30). Detta märker vi också i vår undersökning. På de flesta bibliotek är verksamheten så liten att de inte behövt tänka på hur den fungerar. Vi diskuterar detta vidare i samband med diskussionen om tjänstens syfte.

Hur de arbetar med den elektroniska referenstjänsten skiljer sig lite åt mellan de sju bibliotek som ingår i vår undersökning. Hur många som arbetar med tjänsten varierar från en bibliotekarie på bibliotek A till arbetslag på åtta bibliotekarier på bibliotek E. På två bibliotek tillhör tjänsten arbetet i referensdisken medan de på övriga bibliotek besvarar dessa frågor i ”inre arbete”. Antalet frågor som kommer till frågelådan skiljer sig också, från ca. en om dagen till ca. sju frågor om dagen. Dessa olikheter finner vi naturliga eftersom de bibliotek vi undersökt är mycket olika. Som vi ser det bör frågelådan vara anpassad till biblioteket och passa just sitt biblioteks användare.

Det finns också många likheter i arbetet med tjänsten. På alla de bibliotek som ingick i vår undersökning fungerar den elektroniska referenstjänsten som en förlängning av den ordinarie referenstjänsten, den hjälp som ges ska vara hjälp till självhjälp, på samma sätt som hjälpen i referensdisken är det. De undersökta biblioteken verkar också till stor del få liknande frågor och alla informanter säger att alla de typer av frågor som ställs på biblioteket också kommer genom frågelådan. I flera av intervjuerna har framkommit att arbetet med att svara på de elektroniska frågorna tar lång tid, längre tid än de hade trott när de påbörjade verksamheten. Trots detta finns inte på något av biblioteken särskild tid avsatt till att arbeta med dessa frågor. Inga extra resurser har heller tillförts. Betänker vi detta uppkommer frågan om var denna tid tagits, om någon annan verksamhet blivit lidande. När vi ställde denna fråga till informanterna var det ingen som ansåg att denna tid tagits från någon annan verksamhet, detta var bara en tjänst som tillkommit. Förmodligen är det så, som vi sagt innan, att det ställs så få frågor att detta ännu inte är något problem. Vi kommer senare att diskutera inställningen till eventuell marknadsföring och möjligheten att ta emot fler frågor (se vidare kap.9.2.5).

Vi har tidigare i vår uppsats visat på hur tekniken har förändrat arbetet på biblioteken och även kanske förändrat synen på information. Som vi redogjort för tidigare i uppsatsen tror T. D. Wilson att biblioteken i framtiden måste hjälpa användarna hitta information inte bara tillhandahålla information (Wilson, T. D., 1998, s. 16f). Detta är nu ingen framtid utan redan en realitet. Bibliotekarien är inte längre hänvisad till det som finns i det egna biblioteket för att svara på användarnas frågor utan kan utnyttja nätresurser, databaser, andra biblioteks utbud osv. Vi tror att biblioteken måste utveckla sitt arbete och ta hjälp av tekniken för att förändra en del metoder inte bara ta hjälp av tekniken för att göra det man gjorde innan snabbare och enklare.

Den elektroniska referenstjänsten är en tjänst som gjorts möjlig av den nya tekniken. Vår undersökning pekar dock på att den inte används på annorlunda sätt än den ordinarie referenstjänsten. Endast fyra av våra tolv informanter sa vid intervjuerna att de hänvisade mer till Internetresurser när de bevarade frågor genom den elektroniska referenstjänsten. Vi finner det lite anmärkningsvärt att de inte mer tar vara på dessa resurser i arbetet med den elektroniska referenstjänsten. Det enklaste sättet för frågaren tror vi, i de flesta fall är om han eller hon kan få fram svaret direkt på den egna datorn. Detta gäller då de fall där det är möjligt att svara på frågan på detta sätt. Görs inte detta måste frågaren ändå gå till biblioteket och då uppstår frågan om hur hjälpt frågaren egentligen är av svaret som fås genom den elektroniska referenstjänsten. Endast i en av våra intervjuer nämnde informanten, Frida, att hon tänkt på detta och försöker svara på frågan så att frågaren om möjligt inte behöver komma till biblioteket. Med detta menar hon dock inte att hon svarar med hänvisningar till Internet utan att hon försöker besvara frågan fullt ut i svarsbrevet.

9.1.1 Att möta användarna i elektronisk referenstjänst

I och med IT-utvecklingen har tillgången till information ökat mycket. Biblioteken hamnar i en ny situation när allt fler databaser finns tillgängliga på Internet och användarnas vana vid att själva söka sin information ökar. Dessa tendenser kommenterar M.B. Fecko som talar om en omdefinition av bibliotekets tjänster. Elektroniska resurser kommer att förändra förhållandet mellan bibliotekarie och användare. Detta sker genom att användarna blir mer självständiga i sitt sökande efter

information då de tex. kan nå bibliotekskatalogen via bibliotekets webbplats (Fecko, 1997, s. 4).

Människors uppfattning om information och kommunikation har förändrats i och med den nya tekniken och det ställs idag höga krav från användarna på att informationen ska vara lätt och snabb att söka fram via Internet eller andra elektroniska källor. Inte bara användarnas självständighet ökar utan även förväntningarna på att den mesta informationen ska gå att finna on-line, vilket Tenopir (1998) och Lipow (1998) tar upp i varsin artikel.

Vi kan här dra paralleller till informanterna i våra intervjuer som nämner sina tankar om att många användare uppfattar det som lättare att skicka frågor via Internet. Doris på bibliotek D har märkt att frågare ibland skickar sin fråga till ett flertal frågelådor. Hon jämför med att söka information på Internet med hjälp av olika sökmaskiner och tror att frågare ibland föreställer sig elektronisk referenstjänst på ett liknande sätt, de "har en abstrakt känsla för vad det här är". Detta anser vi är ett problem och risken för dubbelarbete vid biblioteken är stort.

Anna på bibliotek A nämner att människor ibland vänder sig till frågelådan med vanliga biblioteksfrågor i stället för till sitt närmaste bibliotek som mycket väl kan svara på dessa. Hon anser också att hennes bibliotek får svara på frågor från en allt vidare geografisk krets. Kanske kan en följd av IT-utvecklingen även vara, tror vi, att lättheten och bekvämligheten att kommunicera via Internet ibland gör att människor vänder sig till de bibliotek som erbjuder elektronisk referenstjänst i stället för till sitt närmaste bibliotek. Vi anser att om frågorna skulle öka eller om biblioteken börjar se detta som ett problem så skulle ett sätt kunna vara att göra en avgränsning i frågeformuläret för vilken typ av frågor man tar emot och från vilka personer man tar emot frågor. På detta sätt skulle det gå att undvika irritationen över att biblioteket genom frågelådan svarar på frågor som det egentligen inte är meningen att frågelådan är till för. På de flesta av oss undersökta biblioteken anses att frågelådan är till för högre studier eller för ämnesspecifika frågor som just det biblioteket är bra på. Frågelådan anses av många vara en sista anhalt när man redan försökt hitta svaret på det lokala biblioteket. Som vi redogjort för innan ställs trots detta mycket frågor av allmän karaktär och av gymnasieelever till frågelådorna.

Vi har funderat över dessa tendenser och ställer oss frågan om det kanske är så att människor som annars sällan ställer frågor personligen på biblioteket har lättare att göra det via Internet. Både Grogan (1992, s. 90) och Katz (1997, s. 157) tar upp problemet med att människor kan ha svårt att fråga bibliotekarien om hjälp. Det är här viktigt att bibliotekarien uppmuntrar frågaren. Den anonymitet som blir följd av elektronisk referenstjänst och som i flera fall upplevs som negativ tror vi i vissa fall ändå kan uppfattas som positiv, eftersom det kan vara lättare att ta kontakt via e-post än att tex. ringa till biblioteket eller fråga i informationsdisken. Kanske kan då elektronisk referenstjänst vara en möjlighet att fånga upp fler användare? Som vi visat på ses det ibland som ett problem att många använder sig av tjänsten när de skulle få bra hjälp av det egna biblioteket. Med fler användare menar vi här inom den målgrupp som biblioteket vänder sig till, tex. studenter, lärare och allmänhet med ämnesfrågor som biblioteket är bra på.

En annan följd av IT-utvecklingen tar Cecilia på bibliotek C upp, nämligen att skolelever är mycket knutna till att all information ska finnas på Internet medan de tryckta källorna glöms bort. Gymnasieelever är överhuvudtaget en aktiv grupp frågare på flera av biblioteken. Vi tror här att även detta kan ha att göra med stora förväntningar på att lätt få svar på sina frågor genom Internet, förutom kanske även att lärare kan uppmuntra elever till detta, vilket även Cecilia påpekar.

En av oss uppsatsförfattare, som tidigare arbetat som lärare, har också upplevt detta inom skolan. Skolelevernas iver att använda datorn för informationssökning var mycket stor, medan traditionella uppslagsverk upplevdes som jobbiga och tråkiga att slå i, trots att det där var mycket enklare att hitta passande material.

Även i litteraturen tas detta fenomen upp. Fecko menar att de elektroniska resurserna kanske uppfattas som den enda informationskällan av många användare. De tryckta källorna glöms bort eller upplevs som svåra att hantera trots att den mest lättillgängliga informationen kanske finns där (Fecko, 1997, s. 7f).

Konsekvenserna för bibliotekarierna av dessa förväntningar från användarna kan bli att de får bemöta användare som är mycket benägna att i stor utsträckning söka sin information enbart i elektroniska källor. Vi anser då att det är viktigt att även påminna om och visa de tryckta källorna som i många fall kan ge minst lika bra och lättöverskådlig information. När det gäller elektronisk referenstjänst vore det dock naturligare, anser vi, att i första hand referera till elektroniska resurser som är tillgängliga från frågarens egen dator, vilket vi tagit upp tidigare.

9.1.2 Sammanfattning

Vi har i detta kapitel diskuterat hur våra undersökta bibliotek går tillväga i arbetet med elektronisk referenstjänst och konstaterat att frågelådorna skiljer sig åt. Frågelådan anpassas efter det egna bibliotekets förutsättningar. På alla bibliotek fungerar tjänsten som en förlängning av ordinarie referenstjänst. Vi har kunnat konstatera att biblioteken inte har några extra resurser för sin frågelåda, men har tolkat det så att tjänsten ändå kan fungera på grund av att dess omfattning ännu är ganska liten.

Vi tar även upp frågan om hur tekniken förändrat biblioteksarbetet och synen på information och anser att biblioteket måste ta hjälp av tekniken för att förändra, inte bara förenkla, en del arbetsmetoder, som t ex att hänvisa så mycket som möjligt till Internetresurser i elektronisk referenstjänst, för att på så sätt underlätta för frågarna.

Vi pekar i kapitlet också på några tendenser, som bibliotekarierna möter hos användare, som framstår som en följd av IT-utvecklingen. Det gäller här användarnas syn på informationsanskaffning och betydelsen av den anonymitet som elektronisk referenstjänst innebär.

9.2 Syftet med den elektroniska referenstjänsten

I följande kapitel ska vi försöka besvara den andra av våra frågeställningar *Vad vill de undersökta biblioteken uppnå med sin elektroniska referenstjänst?* Detta gör vi genom

att föra en diskussion om varför tjänsten startades, vilket syftet är med den samt hur biblioteken ställer sig till riktlinjer, målgrupp och marknadsföring.

Syftet med tjänsten är inte helt klart hos våra informanter. De flesta tror ändå att syftet har med ökad service och tillgänglighet att göra. Det finns inte heller något syfte nedskrivet vid något av biblioteken. De bibliotek som är ansvarsbibliotek anser sig ha ett ansvar att ge service till hela landet. Detta stämmer med de uppgifter om ansvarsbibliotek man kan läsa om på Bibsams webbsida, där står att ansvarsbibliotek ska:

... vidmakthålla och vidareutveckla service riktad till mottagare utanför den egna moderorganisationen (i de flesta fall universitet / högskola) (Kungliga biblioteket, 2000).

I de undersökningar vi studerat från Danmark och USA hittar vi inte heller något speciellt gällande syftet med tjänsten. När det gäller riktlinjer däremot finns det mer skrivet. Detta kommer vi in på i kap. 9.2.3. Vi har dock valt att först se på anledningen till att respektive bibliotek startat sin elektroniska referenstjänst, vilket bör hänga nära ihop med syftet.

9.2.1 Anledningen till att starta elektronisk referenstjänst

I flera fall har anledningen till att biblioteken startade med elektronisk referenstjänst haft att göra med att biblioteket är ansvarsbibliotek. På Bibsams webbsida (<http://www.kb.se/>) står bl.a. att läsa att det i ansvarsbibliotekens uppgift ligger att vända sig ut mot externa användare. En elektronisk referenstjänst, anser vi, kan ses som ett led i denna strävan, eftersom biblioteket då utvidgar sin service och tillgänglighet för fler kategorier av användare och öppnar upp biblioteket och dess samlingar och kunskap för användare som inte bor i närheten. Bibliotek A, B, C och G är ansvarsbibliotek och vid intervjuerna framgår att informanterna är mer eller mindre medvetna om varför de har en elektronisk referenstjänst. De antar att det har att göra med att de är Ansvarsbibliotek och har ett nationellt ansvar. På bibliotek B berättar informanterna att de har fått bidrag från Bibsam för att starta frågelådan, detsamma gäller för bibliotek A, C och G, vilket går att läsa på Bibsams webbsida om ansvarsbibliotek.

Vi tror att utvecklingen av ansvarsbibliotekssystemet till en del har bidragit till ett ökat behov och ansvar att vända sig mot nya användargrupper. Våra informanter är dock inte alltid medvetna om hur den elektroniska referenstjänsten startade på deras bibliotek och därmed kan syftet med den vara lite oklart.

Andra anledningar till att starta tjänsten uppges vara en önskan och ett intresse av att utnyttja Internets möjligheter. Flera av informanterna nämner att det vid startpunkten låg i tiden att starta frågelådor som en utökad service till användarna.

De senaste årens IT-utveckling har ökat kommunikationsmöjligheterna, vilket också gjort det lättare för biblioteket att bredda sin service. Andersson och Petersson (1997) anser i sin uppsats att ett biblioteks webbplats är en förlängning av det fysiska biblioteket. Webbplatsen kan enligt författarna både satsa på att spegla det fysiska bibliotekets verksamhet och på att bygga ett elektroniskt bibliotek med olika interaktiva tjänster (Andersson & Petersson, 1997, s. 67f). På de bibliotek vi undersökt motsvarar

frågelådan snarast det första alternativet där tjänsten är en förlängning av vad som erbjuds i det fysiska biblioteket.

Vi menar att bibliotekets webbplats är ett utmärkt sätt att marknadsföra bibliotekets tjänster och vara tillgänglig för användarna oberoende av tid och plats. En klart positiv följd av IT-utvecklingen är, anser vi, möjligheten att kommunicera via e-post, vilket för bibliotekets del bl.a. leder till möjligheten att erbjuda elektronisk referenstjänst. Våra informanter är här inne på samma tanke, dvs. att frågelådan är ett sätt att öka tillgänglighet och service.

9.2.2 Biblioteket och de studerande

Satsningen på distansstudier har gjort att ett ökat antal studenter endast befinner sig på sin studieort vid ett fåtal tillfällen. Behovet av biblioteksservice har ökat kravet på både hemmabiblioteket och respektive högskole- / universitetsbibliotek (Källgren, 1997, s. 25). På bibliotek F nämns särskilt att det är viktigt att alla får lika service var de än befinner sig .

Trycket på biblioteket har ökat de senaste åren även på grund av andra studiesatsningar såsom *Kunskapslyftet*, problembaserat lärande i grund- och gymnasieskolan och satsningar på livslångt lärande. De studerande har olika förväntningar och kräver service på olika nivåer. Folkbiblioteket får mer och mer ägna sig åt utbildningsstöd (ibid. s. 25).

Vi tror här att denna utveckling leder till att även elektroniska referenstjänster vid högskole-, universitets- och specialbibliotek får fler förfrågningar, vilket kan ses på att flera av våra informanter nämner bl.a. gymnasieelever som en ökande grupp. I detta tolkar vi det som att även komvuxelever ingår. Även högstadielärover och allmänheten ställer allt fler frågor. Vi anser att elektronisk referenstjänst kan vara ett bra komplement till bibliotekets vanliga service. Det är ju också ett enkelt sätt att kunna ta del av universitets- och högskolebibliotekens utbud då man inte befinner sig på samma ort. Biblioteket kan kanske också tjäna på att vara tillgängligt via Internet, tror vi, då antalet besökare leder till långa köer i informationsdisken och kanske svårigheter att komma fram i telefon. En diskussion förekommer dock om vilka som egentligen är respektive biblioteks målgrupp och detta återkommer vi till i kap. 9.2.4.

Vi har tolkat det så att det i flera fall är lite oklart varför tjänsten startats men att samtliga anser det bra att utnyttja de kommunikationsmöjligheter som IT-utvecklingen innebär. Vi tror också att det finns ett allmänt intresse av att hålla sig framme och "följa med i utvecklingen". Därför, antar vi, kan det hända att frågelådan startade utan att man planerat den med noggranna riktlinjer osv. Utvecklingen av frågelådorna har ju också varit olika, tex. har bara bibliotek B kommit så långt att de gjort en sökbar frågebänk av sina sparade frågor.

9.2.3 Riktlinjer

Sloan skriver att den elektroniska referenstjänsten verkar finnas till på en mycket informell nivå i USA (Sloan, 1999, s. 77). Det intryck vi fått genom vår undersökning tycker vi visar på en liknande situation bland de svenska högskole- och

universitetsbiblioteken. Detta är dock i varierande grad, en del är mer strukturerade än andra.

Endast två av biblioteken i vår undersökning har nedskrivna riktlinjer. Detta är bibliotek E och F. På bibliotek E tar dessa i första hand upp hur frågorna ska besvaras och sparas. Där står också vilka frågor som inte ska besvaras utan skickas vidare, detta handlar om låne- och fjärrlånefrågor. Den innehåller också ett schema för vem som ska arbeta med frågorna och när (Schema för tjänsten "Fråga bibliotekarien", 2000). På bibliotek F består de nedskrivna riktlinjerna av en instruktion som skrevs när tjänsten startades upp. Denna instruktion tar upp vilka målgrupper tjänsten ska riktas till, när frågorna ska läsas av och av vem, att en bekräftelse genast ska skickas till frågaren som säger att frågan behandlas samt hur frågorna ska sparas (Instruktion för den elektroniska referensservicen, 1998).

Även om de andra biblioteken inte har några nedskrivna riktlinjer har mycket av det som Sloan skriver om i sin artikel kommit upp i olika sammanhang under våra intervjuer. Dessutom finns det en del nedskrivet på de olika bibliotekens webbplatser, i anslutning till frågeformulären. Vi har tittat även på dessa.

För att kunna erbjuda en bra tjänst anser Sloan att biblioteket måste bestämma vilken typ av service de vill erbjuda. För att göra detta behöver de besluta om vilken typ av frågor som de ska ta emot genom frågelådan och i vilken form svaret kan komma att bli (Sloan, 1999, s. 78). När det gäller vilken typ av frågor som får ställas står detta skrivet i anslutning till frågeformuläret på flera av de undersökta bibliotekens webbplats. Bibliotek B, C, D, och G är alla bibliotek med specialinriktning och i anslutning till deras frågeformulär står att frågor kan ställas som gäller deras respektive ämnesområde. Ingen av biblioteken har några förbehåll när det gäller vilket typ av frågor som får ställas, tex. att de inte svarar på omfattande frågor genom frågelådan. Det intryck vi får genom intervjuerna är att frågelådan ses som en förlängning av den ordinarie referenttjänsten och alla frågor som kan ställas i disken kan också ställas genom frågelådan. När det gäller i vilken form frågaren kan få svaret är e-post den vanligaste svarsformen, vilket kanske är naturligt. I frågeformulären till bibliotek D och G finns rutor där frågaren kan fylla i fax- eller telefonnummer. Detta är framförallt till för att bibliotekarien ska kunna ta kontakt med frågaren vid behov. Inte på något ställe kan frågaren välja i vilket format han eller hon vill ha svaret.

Sloan anser också att riktlinjerna för tjänsten bör ta upp vilken målgrupp tjänsten ska riktas mot. Bland de bibliotek vi undersökt är de flesta klara över vilken målgrupp de vill vända sig till även om detta inte finns nedskrivet som riktlinjer. Vi diskuterar detta vidare i kap. 9.2.4.

Arbetsfördelningen är också viktig att ha nedskrivet enligt Sloan (ibid. s. 79). Vem som ska arbeta med frågorna och när detta ska göras. Som vi nämnt innan finns detta nedskrivet i riktlinjerna för bibliotek E och F. Även om de övriga biblioteken inte har arbetsfördelning nedskrivet som riktlinjer har de alla en strukturerad form för detta. På bibliotek A finns ingen avsatt tid för att arbeta med frågorna men eftersom informanten är ensam om att ta emot och besvara frågorna blir det heller ingen snedfördelning. Liksom på bibliotek F kommer frågorna till bibliotek D till referensdisken, och den som

har tjänst där svar på de frågor som kommer. Personalen på bibliotek B är få och de finner det inte svårt att ta hand om frågorna som kommer under dagen.

Vi tror att anledningen till att den elektroniska referenstjänsten på biblioteken sällan har några nedskrivna riktlinjer kan vara att den ännu finns till i en relativt liten omfattning och möjligtvis fortfarande ses som en försöksverksamhet. I vissa fall har initiativet att starta en elektronisk frågelåda inte kommit från biblioteket självt utan från Bibsam till ansvarsbiblioteket och detta tror vi möjligtvis kan göra att bibliotekspersonalen inte känt samma behov av att komma överens om skriftliga riktlinjer för tjänsten. Det bibliotek som har de mest utförliga skriftliga riktlinjerna, bibliotek E, är också det bibliotek som har flest frågor och följaktligen störst behov av att strukturera arbetet. Om antalet frågor inte är så stort tar ju arbetet med dem inte upp så stor del av referenstjänsten. Vi tror att biblioteket så länge det går lätt att hinna med de elektroniska frågorna inte känner att de behöver strukturera arbetet så mycket.

9.2.4 Målgrupp

Enligt Sloan bör biblioteket ha sin målgrupp klart för sig redan när de startar upp tjänsten, detta för att sedan kunna inrikta sin service så att den passar denna grupp (Sloan, 1999, s. 78f). Ingen av de av oss undersökta biblioteken har riktat frågelådan direkt mot någon speciell grupp, ingen har heller nedskrivna riktlinjer när det gäller målgrupp.

Tre av biblioteken riktar sig, enligt informanterna, i första hand till dem som är relaterade till respektive universitet eller högskola. Detta är bibliotek D, E och F. Jämför vi detta med det som står på webbplatsen stämmer detta på bibliotek F där det står att tjänsten vänder sig till dem som studerar, forskar eller arbetar vid skolan. Det stämmer också med det som står på bibliotek E:s webbplats, där det står att de i första hand vänder sig till universitetets forskare och studenter. I anslutning till bibliotek D:s frågelåda står inget om vem som får ställa frågor. Även detta stämmer med det informanten säger i intervjun, Doris säger då att det inte står något om det men att hon tycker det känns som om de med frågelådan riktar sig i första hand till skolans personal och elever.

På bibliotek B, D, E och F anser informanterna att frågelådan också riktas mot allmänhet och andra som skulle vilja ställa frågor. Jämför vi detta med frågeformulären och webbplatserna står det ingenting om vem som får ställa frågor på bibliotek B:s webbplats, där finns dock möjlighet att kryssa för vilken kategori man tillhör som frågare. Eftersom det går att kryssa ”övrigt” anser vi att detta kan tolkas som att allmänheten får ställa frågor, men detta är inte så tydligt.

Bibliotek G är ett forsknings- och ansvarsbibliotek och som sådant har de enligt Gerd ansvar både mot universitetet och mot sektorn. Det finns på bibliotek G:s webbplats inga begränsningar i frågeformuläret vem som får ställa frågor och frågelådan riktar sig alltså i stort till alla. Anna på bibliotek A säger att frågelådan ska vara för högre studier. Det stämmer till en del med vad det står på webbplatsen. Frågelådan vänder sig i första hand till bibliotek inom forskning och högre utbildning, men även till studenter, forskare och övriga.

Frågan om vilken målgrupp tjänsten ska vända sig till hänger även den ihop med syfte och riktlinjer. Högskole- och universitetsbiblioteken har olika förutsättningar beroende på inriktning och storlek, alltifrån de stora vetenskapliga biblioteken, som fokuserar på forskarnas behov till de mindre högskolebiblioteken som inriktar sig på att täcka grundutbildningens behov. Forskningsbiblioteken har utöver sina interna uppgifter också en uppgift i den nationella informationsförsörjningen. De ska förse andra högskolor och allmänheten med vetenskaplig litteratur och andra bibliotekstjänster (En kreativ studiemiljö, 1991, s. 34). Vi tolkar det så att det ingår i dessa biblioteks uppgifter att ge referensservice till allmänheten. De mindre högskolebiblioteken däremot, tror vi kanske har alltför knappa resurser och att de därigenom definierar sin målgrupp som i första hand studenter och forskare vid den egna högskolan.

De bibliotek som är ansvarsbibliotek och som har ett ansvar för informationsförsörjningen inom sitt specialämne borde, menar vi, ha stor nytta av att kunna ta emot elektroniska referensfrågor från olika typer av användargrupper. Tjänsten borde underlätta kontakten både för användare och bibliotekariéer och vara en stor hjälp i att göra ansvarsbibliotekens bestånd och service tillgängliga för de användargrupper som har behov av vägledning till mer specificerad information inom ett visst ämne.

Det är en diskussionsfråga om resurserna ska gå till att besvara frågor från elever i grund- och gymnasieskola. Några av våra informanter tar upp frågan om att gymnasieelever använder sig av de elektroniska frågelådorna, kanske i stället för att ha undersökt gymnasiebibliotekets möjligheter. På bibliotek B påpekar man att eleverna bör gå genom sitt bibliotek, eftersom de där kan få mycket hjälp. Anna på bibliotek A anser att läraren bör handleda eleverna mer då hon har erfarenhet av mycket grundläggande frågor från gymnasieelever. Hon spekulerar i vad följderna skulle kunna bli av att hänvisa gymnasieelever till denna typ av tjänst och tror att det kan leda till avrustning av gymnasiebiblioteken.

Ansvarsbibliotek har ju som sagt med sitt unika bestånd inom sitt ämne ett nationellt ansvar. Detsamma kan sägas gälla för de stora forskningsbiblioteken. När det gäller gymnasieelever tror vi dock att det är viktigt att de i första hand får klart för sig vilka möjligheter det egna biblioteket har. Anna anser ju som sagt att gymnasiebiblioteken är i dåligt skick. Vi är inte i stånd att bedöma detta, men anser det vara viktigt att lärare och gymnasiebibliotekariéer samarbetar så att man fångar upp de mest grundläggande frågorna. Annars är det förstås en bra möjlighet för gymnasister att kunna vända sig till elektroniska referenstjänster vid universitets- och högskolebibliotek när det egna biblioteket inte räcker till. Detta bör dock inte ske på något slentrianmässigt sätt. Vi förstår att det då kan ifrågasättas vid biblioteken varför det egna gymnasiebiblioteket inte kunnat hjälpa. Skulle sådana typer av frågor öka i omfattning tror vi det skulle leda till en begränsning av de elektroniska frågelådorna.

9.2.5 Marknadsföring

Endast två av biblioteken har aktivt marknadsfört frågelådan. Flera av informanterna tycker dock att marknadsföring kunde behövas och en informant nämner att hon tror att frågelådan skulle användas mer om fler kände till den. Ett argument mot marknadsföring som några har är att det skulle vara väldigt svårt att hantera en stor ökning av antalet frågor med de knappa resurser som finns.

Vi har själva en känsla av att den elektroniska referenstjänsten skulle behöva marknadsföras mer. Vi har inte undersökt hur många av personerna knutna till tex. en högskola som känner till att biblioteket erbjuder denna möjlighet, men om vi går till oss själva var det inget vi visste om utan något vi bara ”råkade hitta” på bibliotekets webbplats.

Vår uppfattning är att frågelådan skulle användas mer om fler visste om att den fanns. Anledningen till att marknadsföringen är sparsam anser vi ligger mycket i att denna verksamhet är så pass ny, kanske lite av en försöksverksamhet. Som vi nämnt tidigare i diskussionen har också det relativt låga antalet frågor betydelse för hur frågelådan uppfattas och hanteras. Vid de flesta bibliotek upptar de elektroniska frågorna bara en liten del av arbetet och eftersom inga nya resurser har tillkommit för detta arbete fungerar allt bra så länge antalet frågor är hanterligt. Ett par informanter menar att marknadsföring skulle kunna leda till en överhopning av arbete och vi instämmer i att detta kan vara en av orsakerna till att marknadsföring inte förekommer i någon större utsträckning.

Marknadsföring har också mycket att göra med den målgrupp biblioteket tänkt att rikta sig mot liksom det tänkta syftet och eventuella riktlinjer som finns för frågelådan. Vi menar att då det inte finns några nedskrivna riktlinjer för tjänsten, vilket är fallet för de flesta biblioteken i vår undersökning, är steget långt till aktiv och planerad marknadsföring. Det finns kanske inget intresse eller pga. knappa resurser ingen möjlighet att utöka frågelådan. För att nå den målgrupp man tänkt sig krävs det dock troligtvis en ganska omfattande information om att frågelådan finns.

9.2.6 Sammanfattning

Kapitlet handlar om syftet med och riktlinjer och målgrupp för elektronisk referenstjänst samt inställningen till marknadsföring. Inget bibliotek har ett nedskrivet syfte och detta har vi inte heller funnit i litteraturen. Som anledning till att starta tjänsten nämner informanterna det nationella ansvaret som ansvarsbiblioteken har och detta tror vi har bidragit till ett ökat behov och ansvar att vända sig mot nya grupper.

En annan anledning är det ökande antalet studerande som vi tror leder till ökat behov av elektronisk referenstjänst, speciellt för distansstuderande. En tredje anledning är att man vill pröva Internets möjligheter för att öka tillgänglighet och service.

Bara två bibliotek har nedskrivna riktlinjer men en del finns ändå skrivet i anslutning till bibliotekens frågeformulär. Detta har vi studerat och jämfört med B. Sloans artikel med förslag till riktlinjer för elektronisk referenstjänst. Anledningen till att skriva riktlinjer saknas tror vi kan ligga i den ganska ringa omfattning som tjänsten har på de flesta av oss undersökta biblioteken.

Alla bibliotek utom ett har sin målgrupp klar för sig. De riktar sig ofta till personer knutna till den egna högskolan eller det egna universitetet men några även till allmänheten. Vi diskuterar här högskole- och universitetsbibliotekens olika förutsättningar och tolkar det så med stöd i litteraturen att de stora forskningsbiblioteken

har en uppgift att ge referensservice nationellt, vilket bör påverka deras målgrupp för elektronisk referenstjänst.

Våra informanter ställer sig tvekande till hur mycket service som bör inriktas på de ökande frågorna från gymnasieelever och vi anser här att dessa i första hand bör få hjälp av sina gymnasiebibliotek och endast om det inte räcker vända sig till de större biblioteken.

Slutligen tar vi upp marknadsföring som vi anser skulle behövas för att informera om tjänsten. Vi tror att avsaknaden av utförliga riktlinjer och bristen på resurser medför att det inte heller är aktuellt med marknadsföring.

9.3 Kommunikationen i arbetet med elektroniska referensfrågor

I detta kapitel har vi försökt besvara de två sista av våra frågeställningar. *Hur ser referensintervjun ut när den sker i elektronisk form?* och *På vilket sätt skiljer sig den elektroniska referensintervjun från en direkt referensintervju ansikte mot ansikte?* För att göra detta har vi utgått från kommunikationen i referensarbetet, vilket är referensintervjun. Vi har tagit hjälp av Dervin och Taylor för att undersöka vad som händer när dessa teorier appliceras på en elektronisk referensintervju, vi har också använt oss av annan litteratur och forskning för att jämföra andra resultat med de vi själva fått fram.

9.3.1 Varför behövs referensintervjun?

Intervjun har en viktig roll i informationsarbetet och hur bibliotekarien ska bete sig i referensintervjun för att reda ut frågarens informationsbehov finns åtskilligt skrivet, en del av detta har vi redogjort för i kapitlet *Referensintervjun*. De båda undersökningar vi tagit del av har utgått från den traditionella referensintervjun för att undersöka den elektroniska. Eftersom undersökningar gjorts inom detta ämne under ett flertal år och många bra resultat framkommit anser även vi att det är bra att ta vara på dessa resultat när man vill studera en annan form av referensintervju. Målet med dem är ju det samma, att frågaren får ett svar som täcker hans eller hennes informationsbehov. Eller, för att använda Dervins termer, frågaren blir hjälpt att överbygga sitt ”gap”.

Taylor (1968) skriver om utvecklingen av frågarens informationsbehov. Han ser informationsbehovet som en framåtskridande process. Det som hos brukaren börjar som ett vagt behov av något utvecklas med tiden till ett mer formaliserat behov. Detta sker enligt Taylor i fyra stadier under vilka informationssökaren alltmer fokuserar sitt behov (se vidare kap. 5.3). Trots detta anser Taylor att frågorna från brukaren ofta inte motsvarar hela informationsbehovet pga. att denne känt sig tvungen att anpassa sina frågor till informationssystemet, om informationssökaren gör detta befinner sig han eller hon i nivå fyra. Med hjälp av referensintervjun kan då bibliotekarien hjälpa frågaren tillbaka till det formaliserade behovet, nivå tre, alltså det behov där informationssökaren för sig själv kan uttrycka vad det är han eller hon behöver (Taylor, s. 182f).

Det faktiska informationsbehovet som hos Taylor motsvaras av nivå ett anser vi kan liknas med det som Dervin kallar Gap. Detta är en kunskapslucka hos användaren som

eventuellt leder honom eller henne till biblioteket för att söka den information som behövs för att täcka denna lucka. Referensbibliotekariens uppgift är då att tillsammans med frågaren skapa detta material eller bygga den bro som bär informationssökaren över till andra sidan ”gapet” och där informationssökaren har ökat på sin kunskap så att han eller hon kan gå vidare. För att göra detta behövs referensintervjun.

Om vi utgår från det som sägs i sense-making teorin är information inte värdefull utanför sitt sammanhang. Detta betyder i en referenssituation att bibliotekarien i de flesta fall inte kan ge frågaren ett tillfredställande svar om inte en del av kontexten reds ut. För att göra detta behövs ofta en längre eller kortare intervju med frågaren. Med hjälp av intervjun kan bibliotekarien och informationssökaren tillsammans komma fram till vad frågaren behöver för att täcka informationsbehovet. Eller med andra ord: komma fram till vad som behövs för att kunskapsluckan ska överbyggas, eller: att frågaren tillsammans med bibliotekarien kan uttrycka det formaliserade behovet. Till hjälp i denna process som är referensintervjun har Katz sammanställt sex punkter som han anser att intervjun ska finna ut. Dessa är:

1. Viken typ av information vill frågaren ha?
2. Hur mycket information önskas?
3. Vad ska informationen användas till?
4. Vilken nivå ska informationen vara på?
5. Viken tid har användaren tänkt lägga på att finna informationen och sedan använda den?
6. När behövs informationen? (Katz, 1997, s. 166f)

Dessa frågor kan jämföras med Taylors fem filter, genom vilka han anser att informationssökarens fråga ska gå (se vidare kap. 5.3). Dessa filter är lite bredare än Katz frågor. För att kunna ge ett tillfredställande svar anser Taylor att förutom att ta reda på ämnet för frågan och vilket svar som förväntas så bör bibliotekarien också försöka få veta så mycket som möjligt om frågaren. Bibliotekarien bör försöka finna ut inte bara vad informationen ska användas till utan vad frågaren har för målsättning och motivation med frågan och även lite om frågarens personlighet (Taylor, 1968, s183).

Som vi tidigare nämnt har mycket forskning gjorts om referensintervjun och informations-behov hos användare. De flesta bibliotekarier är nu medvetna om att det inte är så enkelt som att användaren ställer en fråga och bibliotekarien ger ett svar. Vi har här försökt ta upp en del av det som finns att läsa om vad bibliotekarien bör tänka på vid en referensintervju för att frågaren ska få så bra hjälp som möjligt. Vi ska nu försöka titta på vad som händer med referensintervjun när den sker i elektronisk form?

9.3.2 Den elektroniska referensintervjun

Enligt Abels är den elektroniska referensintervjun i sin uppbyggnad mycket lik den traditionella referensintervjun (1996, s. 354). Den struktur som intervjun följer i de tre steg som Sutton och Edmonds Holt tar upp och som innebär att finna ut problemet, lokalisera informationen och förmedla den till frågaren (1995, s.37-44), denna struktur följer också den elektroniska referensintervjun.

Trots detta finns skillnader, den mest uppenbara skillnaden ligger i att användare och bibliotekarie i elektronisk referenstjänst aldrig möts, det blir aldrig någon direkt kommunikation. I denna typ av referenstjänst är kommunikationen enligt Abels asynkron, detta innebär att den inte är samtidig, eftersom interaktionen mellan frågaren och bibliotekarien pågår under en längre tidsperiod. Denna brist på interaktion i realtid påverkar referensintervjun på flera sätt. En annan kommunikationsteknik behövs när man besvarar referensfrågor via e-post, menar Abels (1996, s. 348). Eftersom bibliotekarien inte ser eller hör frågaren går viktig information förlorad som bibliotekarien i traditionell referenstjänst kan dra nytta av, som frågarens klädsel och språkbruk. Detta är också information som kan vara missledande men i stort är det till hjälp vid referensintervjun att ha en personlig kontakt. Det är därför viktigt anser Abels att bibliotekarien i elektronisk referenstjänst försöker läsa mellan raderna och tolka texten för att få ut den information som inte sägs direkt (ibid. s. 348).

Sheldrick Ross och Dewdney skriver att läsarens tolkning av skriven text påverkas av sådant som förhållandet till den som skrivit, läsarens kunskap om ämnet, tidigare erfarenhet och förväntningar. Ibland kan någon av dessa faktorer fungera som ett hinder för att läsaren ska kunna uppfatta det som skrivits på rätt sätt. En feltolkning kan vara svår att uppfatta i en skriftlig referenssituation, eftersom bibliotekarien där inte får någon omedelbar feedback. Sheldrick Ross och Dewdney anser att bibliotekarien bör försöka förutse dessa problem i så stor utsträckning som möjligt (1998, s. 49).

Flera författare går in på vad som kännetecknar kommunikation genom e-post. Sheldrick Ross & Dewdney (1998, s. 262f) nämner att den kännetecknas av informell stil. Edenius skriver att sådant som karisma, retoriska knep och kön som påverkar direkt kommunikation får liten eller ingen effekt i elektronisk kommunikation. När dessa uttryck försvinner uppstår en helt ny situation. Han skriver vidare att detta leder till att samtalstonen i e-post blir direktare, mer impulsiv och mindre bunden av konventioner (1997, s.23). Lundström kommer i sin undersökning fram till att elektronsiska brev ofta är kortare än andra brev och ofta informellt och spontant hållna (1997, s. 142ff). Han hänvisar också till Severinson-Eklundh (1986, 1991) som menar att det skrivna språket i e-post närmar sig talspråket som kommunikationssätt förutom att alla ordlösa signaler som tex. gester och miner faller bort, e-postmeddelanden innehåller också ofta stavfel (ibid. s. 149ff).

Vår undersökning visar på att denna speciella typ av kommunikation kan innebära en del problem. De flesta av våra informanter anser att det ibland är problematiskt att tolka de elektroniska frågorna. En av våra informanter, Eivor, säger att hon inte tycker att den skrivna texten ger så många ledtrådar till vem frågaren är, vilket kan vara ett problem när man ska svara. Hon anser vidare att många uttrycker sig slarvigt och att det är viktigt att inse att frågaren kanske ligger på en mycket högre nivå än språkbruket tyder på. En annan av våra informanter, Doris, säger att många uttrycker sig mycket kortfattat i e-post vilket ytterligare försvårar tolkningen av frågan. En av informanterna berättar också om hur fel det kan bli när slutsatser dras utifrån brevet om vem det är som frågar. Hon ger exempel på hur hon vid ett tillfälle skickat mycket ingående information om sin sökning till en frågare som senare visade sig vara en bibliotekarie från ett annat bibliotek.

Abels undersökning visar på ytterligare ett problem med elektronisk referenstjänst. Detta är att fördröjningen i kommunikation via e-post innebär att frågarens informationsbehov kan hinna ändras. I den undersökning som hon skriver om har denna fördröjning ofta lett till irritation bland biblioteksstudenterna när de svarat på en fråga och frågaren i nästa brev vill ha någonting annat (Abels 1996, s. 348).

Av vår undersökning har framkommit att de allra flesta av våra informanter ansåg det mer eller mindre problematiskt att inte träffa frågarna personligen utan vara hänvisade till enbart skriftlig kommunikation för att på bästa sätt ersätta referensintervjun. De intervjuade bibliotekarierna tog upp ett antal aspekter på detta. Tex. tyckte flera av dem att det var svårt att få en bild av vem frågaren var genom att enbart tolka en fråga skriftligt och många fann det svårt att veta på vilken nivå frågaren vill ha sitt svar. Den interaktivitet som den traditionella referensintervjun innebär och som ofta klargör och avgränsar frågan är inte lätt att uppnå i elektronisk referenstjänst ansåg informanterna och detta kunde leda till att svaret överarbetades. Bibliotekarierna nämner även att de upplever brist på feedback från frågarna.

Även Abels har i sin undersökning kommit fram till att e-post är mindre formellt, kortare och mer spontant än andra skrivna uttrycksmedel. Detta ser hon som en fördel eftersom det kan upplevas enkelt att använda av många frågare (Abels, 1996, s. 348).

Det finns fler fördelar med att kommunicera elektroniskt. Abels skriver att det i undersökningen kommit fram att en positiv aspekt av e-postkommunikation kan vara att både bibliotekarie och frågare fick tid att tänka mellan de olika meddelandena (ibid. s. 348). Även Edenius tar upp fördelar med kommunikation genom e-post, bl.a. finns här en större frihet i tid och rum (ibid. s. 99).

Denna aspekt tror vi att många användare finner positiv. Med elektronisk referenstjänst kan bibliotekets användare ställa frågor när det passar dem utan att behöva förflytta sig till biblioteket eller ta hänsyn till dess öppettider. Några av informanterna i vår undersökning påpekar att det kan vara en fördel att frågare och bibliotekarie kan skicka breven när det passar dem, Gerd anser att detta också ger utrymme till eftertanke. Flera av informanterna säger också att de upplever det som en fördel att skriftspråket tvingar frågaren att uttrycka sig tydligare.

Grogan (1992) betonar vikten av att bibliotekarien förstår betydelsen av de ord som frågaren använder. Vid databassökningar är terminologin extra viktig enligt Grogan, eftersom denna metod är mycket språkberoende. Det är viktigt att bibliotekarien uppfattar och förstår de ord som frågaren använder, när det gäller ett specialämne är det troligt att frågaren känner till terminologin bättre än bibliotekarien (s. 85).

I sådana fall där terminologin är svår och okänd för bibliotekarien anser vi att elektronisk referenstjänst kan vara en fördel eftersom bibliotekarien då får frågarens egna ord i skrift.

Kanske kan biblioteket också nå nya användare genom att ha en elektronisk referenstjänst. Många användare som kommer till biblioteket frågar av olika anledningar inte bibliotekarien efter hjälp om de inte hittar vad de söker. Grogan anser att en orsak kan vara att frågaren då öppet måste visa sin okunnighet (ibid. s. 90). Katz

nämner andra orsaker som blyghet och brist på kunskap om vad bibliotekarien kan och vill hjälpa till med. Tidigare dåliga erfarenheter av att fråga en bibliotekarie anser han också kunna vara en orsak (1997, s. 157).

Några av dessa problem tror vi kan bli mindre om frågor kan ställas elektroniskt. Tex. om frågaren tycker att det känns dumt att ställa en fråga till en bibliotekarie personligen kan anonymiteten i en elektronisk kontakt upplevas positiv och leda till att han eller hon törs ställa frågan. Om det tydligt framgår i texten till den elektroniska referenstjänsten vem som får ställa frågor och vilken typ av frågor som får ställas borde inte heller detta behöva vara ett problem. I vår undersökning ses dock anonymiteten främst som något negativt. Informanterna ser det som ett problem att bilden av frågaren blir så otydlig. Två av informanterna tror också att det kan vara en osäkerhet även för frågarna att inte veta var frågan tar vägen och vem som läser den.

Enligt Ammenstorp och Josiasen (2000) är kommunikationsproblemen i elektronisk referenstjänst ungefär desamma som i den traditionella referensintervjun, tex. att frågaren är otydlig i sin formulering av frågan och inte riktigt vet vad han eller hon vill ha (s. 30f). I dessa fall är det nästan omöjligt att hjälpa frågaren utan intervju.

Som vi redogjort för innan anser Taylor att frågaren går genom en process i flera steg innan det egentliga informationsbehovet kan formuleras, i många fall behöver informationssökaren hjälp med att komma fram till detta och bibliotekarien och frågaren kan då tillsammans komma fram till frågarens formulerade behov med hjälp av referensintervjun. I en elektronisk referenstjänst är det inte så lätt att komma fram till något tillsammans med frågaren. Som vår undersökning visat på, och som även andra undersökningar visat, är interaktiviteten inte den samma i elektronisk referenstjänst. Ammenstorp och Josiasen anser att denna interaktivitet kan ersättas med frågeformuläret. Ett rätt utformat frågeformulär, anser de, kan fungera på liknade sätt som en referensintervju, genom att det får informationssökaren att ställa frågor till sig själv och på detta sätt slutligen komma fram till sitt egentliga informationsbehov (2000 s. 32). På vilket sätt detta kan ske kommer vi att ta upp senare i diskussionen om frågeformuläret.

Försöker vi använda antagandena från sense-making teorin för att ge ett perspektiv på att tolka referensfrågor via e-post kommer vi fram till att det är viktigt att få en bild av frågaren och bakgrunden till att frågan ställs. Enligt denna teori är information något som skapas enbart i samband med mänsklig aktivitet, vilket betyder att information bara är betydelsefull i ett visst sammanhang. Information är enligt sense-making teorin något som uppfattas olika av olika personer vilket visar på vikten av att veta vad varje frågare behöver (Dervin, 1992, s. 66). Detta stämmer också med det Taylor säger om vikten att ta reda på varför frågaren vill ha en viss information.

Vår undersökning visar på att anonymiteten i elektronisk referenstjänst är stor. Den visar också på att detta ses som ett problem av de bibliotekarier som arbetar med den. I relation till vad Dervin och Taylor säger om vikten att veta så mycket som möjligt om kontexten till frågan så inser vi att det kan vara ett problem att besvara elektroniska frågor. Förutom interaktiviteten med frågaren så finns i en direkt referensintervju mycket ledtrådar att hämta i och med att bibliotekarien ser och hör frågaren. Allt detta måste i elektronisk referenstjänst ersättas av frågeformuläret. I detta finns ändå

möjlighet att ta reda på mycket om frågaren. Detta kommer vi också att diskutera vidare i samband med frågeformuläret.

9.3.3 Frågeformuläret

Det bästa sättet att ersätta referensintervjun i elektronisk referenstjänst, anser Abels och Ammenstorp och Josiasen, är att använda sig av ett frågeformulär.

Som vi redogjort för innan är vår definition av frågeformulär inte helt överensstämmande med Abels och Ammenstorp och Josiasen. Vi kommer i detta kapitel ändå att jämföra våra resultat med dessa undersökningar. Men det är viktigt att ha i minne att våra frågeformulär ligger i nivå med vad Ammenstorp och Josiasen kallar textbox.

För att reda ut de frågor som Katz anser att intervjun bör göra kommer alltså både Abels och Ammenstorp & Josiasen fram till att ett frågeformulär är det bästa sättet att föra en referensintervju elektroniskt. Genom ett frågeformulär kan alla de frågor som bibliotekarien vet behöver ställa fångas upp redan från början. I vår uppsats har vi valt bort andra former redan från början och valt att titta på frågelådor som består av vad vi kallar frågeformulär.

Enligt Ammenstorp och Josiasen kan ett frågeformulär fungera som katalysator på det sätt som Taylor anser att bibliotekarien kan göra i den ordinarie referensintervjun (2000 s. 32). På detta sätt kan formuläret hjälpa användaren att se på sitt problem ur olika synvinklar och därför också reda ut det egentliga problemet. De anser också att det i formuläret finns möjlighet att förklara varför informationen behövs så att frågaren inte ska låta bli att fylla i därför att de tycker informationen verkar ointressant. Ammenstorp och Josiasen presenterar i sin artikel ett förslag på formulär. Detta har relativt många fält att fylla i och innehåller bl.a. fält för vad informationen ska användas till, när den behövs, på vilket språk den ska vara, från vilket år och på vilket sätt frågaren vill bli kontaktad.

Jämför vi detta med den undersökning vi själva gjort lägger vi genast märke till att inget av biblioteken har ett frågeformulär i den mening som Ammenstorp och Josiasen menar, det liknar inte heller det förslag på formulär som de ger eller ställer de frågor som Katz anser att en referensintervju bör reda ut. Våra informanter är alla eniga om att formuläret ska vara så enkelt som möjligt att fylla i. Förutom uppgifter om namn och adress har alla frågelådor i vår undersökning ett öppet fält där användaren kan skriva in sin fråga.

Endast två av de sex frågorna som Katz anser bör ställas försöker några av biblioteken i vår undersökning ställa genom frågeformuläret. Detta är fråga fyra, som behandlar svarets nivå. Bibliotek A och B försöker finna ut detta genom att ha fält för kategori där frågaren kan kryssa i om han eller hon är student, bibliotekarie eller något annat. Även hos bibliotek C fanns denna möjlighet men kategorierna togs bort vid en omarbetning av formuläret eftersom biblioteket ville bredda sin målgrupp till att vem som helst skulle kunna ställa frågor. Också fråga sex, som frågar efter när informationen behövs finns i två biblioteks frågeformulär, dels hos bibliotek F, som har ett fält för ”jag behöver ha svar senast” men även bibliotek D har i den inledande texten en uppmaning

till frågaren att ange hur snabbt svaret behövs. När det gäller Katz fråga tre, vad informationen ska användas till, är det inget av biblioteken i vår undersökning som frågar detta i sitt frågeformulär men under våra intervjuer togs denna fråga upp av två av våra informanter som ansåg att det skulle vara till stor hjälp att ha ett sådant fält. Båda anser dock att detta inte är en fråga som bör ställas i ett frågeformulär eftersom det lätt kan missuppfattas av frågaren. Vi tolkar det så att de frågor som inte direkt ställs i frågeformuläret förväntas frågaren redogöra för i fältet för frågan, tex. om det är artiklar eller böcker som söks eller om informationen ska vara från någon viss tid.

Ammenstorp och Josiasen har utarbetat ett frågeformulär för elektronisk referenstjänst efter de kriterier som de fann ut i sin undersökning. Mediet i sig medför en del uppgifter som skiljer sig från andra typer av referenstjänst. Uppgifter om namn och e-postadress bör tex. alltid finnas, de anser också att formuläret ska innehålla fält där frågaren kan fylla i uppgifter om vilka andra medier han eller hon skulle vilja bli kontaktad genom om det skulle behövas och vid vilken tidpunkt, tex. uppgifter om telefonnummer hem eller till arbetet. (Ammenstorp & Josiasen, 2000, s. 33). Enligt Abels kan det vara bättre att ta kontakt genom något annat medium om en mer omfattande intervju behöver göras, krävs det fler än fem e-brev anser hon att ett annat medium är att föredra (Abels, 1996, s. 354).

Av våra undersökta frågelådor har bibliotek D och G fält där frågaren kan ange fax och telefonnummer, på bibliotek G även postadress. Informanten på bibliotek G tar upp under intervjun att de förändrat och gjort fler av dessa fält obligatoriska. Detta för att de då och då fick frågor som de inte kunde besvara på grund av att e-postadressen inte var korrekt ifylld. På båda dessa bibliotek har det hänt att bibliotekarien ringt upp frågaren för att ställa följdfrågor även om ingen av dem anser att det är vanligt. På de andra fem biblioteken finns inte möjlighet att ta kontakt med frågaren på annat sätt än genom e-post, det finns inte heller någon möjlighet för frågaren att välja med vilket medium svaret ska förmedlas.

I likhet med punkt sex hos Katz menar också Ammenstorp och Josiasen att det är bra om det i frågeformuläret finns ett fält där frågaren kan ange när han eller hon senast behöver informationen. Till skillnad från den ordinarie referenstjänsten anser de att det i den elektroniska finns en viss reaktionstid från bibliotekets sida. Det ger också bibliotekarien en möjlighet att prioritera så att alla frågare får sitt svar i rätt tid (Ammenstorp & Josiasen, 2000, s. 33).

Ammenstorp och Josiasen har i sitt förslag till frågeformulär valt att ha två fält där frågaren ska skriva in sin fråga. I det första ska frågan formuleras kortfattat, högst två meningar. I nästa ombeds frågaren skriva ner sin fråga igen men denna gång försöka skriva ner sådant som kan hjälpa bibliotekarien finna ett passande svar. Tex. i vilket sammanhang informationen ska användas eller om den ska vara på något visst språk eller från något visst år. Frågaren ombeds också skriva ner vad han eller hon redan känner till om ämnet (ibid. s.36).

I frågeformuläret på bibliotek F finns en text innan fältet för frågan där frågaren ombeds skriva ner sin fråga så noggrant som möjligt och gärna också hur han eller hon själv sökt innan. Ytterligare två av biblioteken har fält som heter "kontrollerade källor" eller "jag har själv letat i". Som framkommit tidigare i vår redovisning av intervjuerna

fungerar dessa fält inte så bra. Användarna förstår inte vad de ska skriva i dem. Ett bibliotek har också tagit bort detta fält eftersom det aldrig användes.

Även om biblioteken i vår undersökning skiljer sig åt i flera avseenden är frågeformulären utformade på liknande sätt. Som framkommit i intervjuredovisningen och som diskuterats anser många av våra informanter att det kan vara svårigheter med att tolka vad frågaren är ute efter. Trots detta överväger tillgängligheten på frågelådan. Alla informanter anser det viktigare att frågeformuläret är lätt att fylla i än att frågor ställs som kanske kunde underlätta att svara på vissa frågor. Vi har också upptäckt att det inte alltid hjälper att ha ett fält som frågar efter viss information. Exemplet med fältet för kontrollerade källor tycker vi visar på detta.

Abels och Ammenstorp och Josiasen föreslår förklarande text och exempel till de olika fälten i frågeformuläret. Detta anser vi är ett bra sätt om man vill ha ett fält för tex. kontrollerade källor. Då kan biblioteket förklara varför det är till hjälp för dem om frågaren fyller i detta och visa på vilken typ av information de är ute efter. Även här måste dock ske en övervägning, för mycket text i frågeformuläret kan leda till att formuläret kan kännas jobbigt att fylla i.

En annan aspekt på detta är att det inte alltid är så lätt för informationssökaren att hitta sin information själv. Även om det är ifyllt att han eller hon sökt i vissa källor behöver detta inte innebära informationen inte finns där, kanske är det så att frågaren inte hittat den. I sådana fall kanske det inte är till hjälp för bibliotekarien att veta var frågaren sökt.

Som framkommit i intervjuredovisningen är det ingen av frågelådorna i vår undersökning som är starkt belastad, de får inte så många frågor. Detta tror vi inverkar på utformningen av frågeformuläret och att tyngdpunkten ligger på att frågelådan ska vara enkel att använda. Att våra informanter tycker att det fungerar bra, trots att de får relativt lite information genom frågeformuläret tror vi kan bero på att det inte kommer många stora informationssökningsfrågor genom formuläret. För korta frågor av typen "när dog Karl XII?" behövs inget omfattande frågeformulär. Resultatet av våra intervjuer visar på att alla typer av frågor ställs genom frågelådan men också att de flesta biblioteken får ett fåtal frågor varje dag, många frågor ställs också av gymnasieelever, vi tror därför att de svårtolkade frågorna är få. Detta anser vi visar på att formulären är utformade för att passa frågorna som kommer till biblioteket genom frågelådan. Om fler studenter och lärare använde frågelådan för informationssökning kanske den behövde se annorlunda ut.

Lippke och Pedersen skriver om att det är viktigt att ha ett väl övervägt frågeformulär eftersom för mycket att fylla i kan skrämja frågare, de tar också upp faran i att ha ett för kort frågeformulär eftersom detta kan uppfattas av användarna som att inte så mycket tid ägnas åt dessa frågor (Lippke & Pedersen, 1999, s 15).

Kanske är det så att de frågeformulär som biblioteken i vår undersökning har inte sänder signaler som uppmuntrar till komplicerade frågor. Vi tror att det sätt formuläret är utformat också kan visa på vad frågarna kan förvänta sig av tjänsten. Vår åsikt är att biblioteken kunde tjäna på att med sina frågeformulär närma sig det som Ammenstorp och Josiasen kallar frågeformulär. Dvs. ge möjligheter till en referensintervju i

frågeformulären, ställa frågor som får användaren att tänka över vad det egentligen är han eller hon behöver.

9.3.4 Sammanfattning

I detta kapitel har vi tittat närmare på kommunikationen i referensarbetet, alltså referensintervjun. Vi har bl.a. genom att relatera till Dervin och Taylor försökt visa på varför intervjun behövs i referensarbetet.

Vidare har vi försökt titta på vad som händer med referensintervjun när den sker i elektronisk form. Enligt litteraturen finns stora likheter mellan den elektroniska referensintervjun och den traditionella, bl.a. intervjuns struktur, men det finns också stora skillnader.

En skillnad är att intervjun i elektronisk referenstjänst pågår under en längre tidsperiod. Detta kan ses både som en fördel och en nackdel.

En svårighet som visat sig i arbetet med elektronisk referenstjänst är tolkningen av frågorna. Tolkningen här måste ske enbart utifrån den skrivna texten. En annan svårighet som visat sig är bristen på interaktion mellan bibliotekarie och frågare.

En fördel som nämns är att både bibliotekarie och frågare i elektronisk referenstjänst får tid att tänka till mellan de olika meddelandena.

Med hänvisning till litteraturen har vi tagit upp att kommunikation via e-post har en del speciella kännetecken. Bl.a. nämns att den är informell, snabb och till viss del närmar sig talspråket. E-post ger också en stor frihet i tid och rum.

Vi har även diskuterat om biblioteken med denna tjänst skulle kunna nå nya användare, i detta avseende har vi också tittat på vad litteraturen har att säga om varför människor inte ställer frågor till en bibliotekarie.

Vi har med hänvisning till tidigare forskning också konstaterat att det bästa sättet att genomföra en referensintervju elektronisk är att använda sig av ett frågeformulär. Vi har jämfört de av oss undersökta bibliotekens frågeformulär med vad Ammenstorp och Josiasen anser och med de frågor Katz anser att en referensintervju bör reda ut.

Vi har här konstaterat att inget av de bibliotek vi har undersökt har, eller vill ha, några omfattande frågeformulär. Informanterna i vår undersökning anser det viktigaste vara att frågare inte känner sig hotade av för mycket ifyllande i formuläret.

9.4 Några tips inför startandet av en elektronisk referenstjänst

Till att börja med vill vi instämna i mycket av det som Sloan föreslår (se kap. 7.3) Vi anser att det är mycket viktigt att biblioteket redan innan tjänsten startas funderar över vad de vill uppnå med tjänsten och utformar riktlinjer för den. Vi anser att de bör ställa sig frågor som: Varför behövs tjänsten? Vilka vill vi ska använda den? Hur ska arbetet med den fördelas? Vilka frågor ska kunna ställas till tjänsten?

Vi anser också att det är viktigt att tjänsten från början tas på allvar. Startar biblioteket upp en ny tjänst anser vi att det också måste vara med motivationen att den ska användas. Detta leder till marknadsföring av tjänsten. Sheldrick Ross och Dewdney anser att det är viktigt att tjänsten marknadsförs genom olika kanaler (1998, s. 263f). Vi håller med om detta och anser att skyltar på biblioteket, annonsering i interna tidskrifter och upplysning om den vid biblioteksvisningar är exempel på sätt att marknadsföra sig.

Vid startandet av en ny tjänst är det enligt sense-making teorin viktigt att utgå från användarna. Frågare söker sig till en institution som bibliotek när de har en kunskapslucka som de på annat sätt inte kan överbygga. I denna situation är det också som frågare vänder sig till en elektronisk referenstjänst. Som vi tidigare förklarat utgår sense-making teorin ifrån att varje människa är unik och att varje informationsbehov hos en människa är unikt. Vid startandet av en ny tjänst är det då viktigt att tänka på hur man ska kunna finna ett system för att hjälpa olika människor med deras individuella problem. Sense-making teorin anser här att det finns mönster för hur människor söker och tar till sig information. Dessa likheter kan sedan användas för att förstå människors behov. Det biblioteket bör undersöka är enligt Dervins teori tre saker. Vad som fattas människor när de söker information, i vårt fall genom att vända sig till en elektronisk referenstjänst (gap), vilken hjälp människor förväntar sig när de vänder sig till tjänsten (uses) och vilken situation människor befinner sig i när de vänder sig till den elektroniska referenstjänsten (situation). Genom att undersöka dessa saker kan biblioteket finna en metod för att hjälpa människor i deras individuella kunskapssökande (Dervin, 1992, s. 66ff).

10. Slutsatser och slutkommentarer

Av vår undersökning kan vi dra slutsatsen att de elektroniska frågelådorna inte används i så stor omfattning. Detta kan vi se får vissa följder. Bl.a. leder det till att verksamheten i många fall har fungerat utan att biblioteket har utarbetat speciella riktlinjer eller ens funderat på vad de vill uppnå med tjänsten. Genom marknadsföring skulle användandet kunna ökas men många bibliotek är tveksamma till för mycket marknadsföring eftersom de inte har resurser att hantera alltför mycket frågor.

Vi tror att biblioteken skulle tjäna på att strukturera sin verksamhet. Om de hade ett klart syfte med tjänsten skulle det kunna leda till en tydligare profil. Vi tror också att det skulle vara bra om biblioteket diskuterade vilken målgrupp tjänsten ska riktas till eftersom den då kan anpassas till de behov som denna målgrupp kan tänkas ha, med detta menar vi inte att den bara ska användas av en målgrupp utan att biblioteken ska fundera över om det är någon grupp de inte vill ha frågor ifrån och om det är någon grupp de vill rikta sig till före andra grupper. Detta skulle också kunna användas i marknadsföring av tjänsten. Våra informanter är i flera fall tveksamma till om de kan ta emot för många frågor. Vi har förståelse för detta men anser att om de bestämt sig för att erbjuda en tjänst så bör det finnas förutsättningar och intresse för att denna tjänst används.

En annan slutsats vi dragit av vårt material är att den elektroniska referenstjänsten i många fall ses som en förlängning av den ordinarie referenstjänsten.

Vi finner det lite anmärkningsvärt att man börjat erbjuda referenstjänst i ett nytt medium utan att fundera över hur detta skulle kunna påverka tjänsten. Elektronisk referenstjänst har naturligtvis många likheter med annan referenstjänst men som framkommit i vår uppsats finns också skillnader. Vi anser att detta är viktigt att ha i åtanke.

När det gäller frågeformulären kan vi dra ännu en slutsats ur vårt material. Detta är att de flesta informanterna i vår undersökningen anser att frågeformulären ska vara så enkla som möjligt att fylla i. Detta skiljer sig helt från det vi kan läsa i tidigare undersökningar. Både Abels och Ammenstorp och Josiasen anser till skillnad från våra informanter att det är viktigt att ha ett frågeformulär som är tillräckligt omfattande för att kompensera referensintervjun.

Eftersom vår undersökning gällt högskole- och universitetsbibliotek tror vi att det kan finnas behov av att ställa även mer omfattande frågor till frågelådorna. Vi frågar oss om alltför enkla frågeformulär kanske kan leda till att frågaren inte uppfattar att det går att ställa denna typ av frågor. I ett frågeformulär där det inte efterfrågas några upplysningar utöver frågan tror vi att frågan kanske formuleras alltför kortfattat. Vi tror att ett frågeformulär med fler möjligheter inte behöver skrämja bort frågare utan kanske kan inbjuda till större frågor. Vi anser att ett frågeformulär liknande det som *Nordkons* har kan vara ett förslag. Då skulle man kunna erbjuda frivilliga fält som uppmuntrar till att lämna fler uppgifter samtidigt som möjligheten finns att sluta efter att frågan är ifylld.

Slutligen frågar vi oss om frågaren får samma service som i referensdisken genom den elektroniska frågelådan. Med tanke på allt vi redogjort för om referensintervjuns nödvändighet för att frågaren ska komma fram till sitt egentliga behov undrar vi om det verkligen är möjligt att ha en elektronisk referenstjänst. Vår åsikt är att det är möjligt att genomföra en referensintervju elektroniskt och att en sådan tjänst kan vara mycket användbar men att kanske inte alla frågor lämpar sig att ställa till en elektronisk frågelåda.

Är då elektronisk referenstjänst något för framtiden eller är det en övergående trend? Vi tror att det finns ett behov av denna typ av tjänster och att elektronisk referenstjänst kommer att leva kvar. Vi tror också att den kommer att utvecklas och bli bättre med tiden. T.D Wilson skriver i sin artikel att högskole- och universitetsbiblioteken behöver förändra sin service för att passa morgondagens studenter. Behovet att hjälpa människor finna information kommer att växa alltmer, biblioteket kan inte längre nöja sig med att tillhandahålla information. T.D. Wilson tror också att den personliga kontakten kommer att få stå tillbaka för den nätverksbaserade kommunikationen, som en förlängning av att alltmer information finns att nå elektroniskt och högskolor och universitet blir alltmer uppkopplade i nätverk. Han tror att en roll för bibliotekarien kan bli att fungera som en länk mellan informationssökaren och den information som finns i nätverket (1998, s. 9). Vi tycker att elektronisk referenstjänst kan ses som en del i denna utveckling.

11. Sammanfattning

Vi har i denna uppsats undersökt elektronisk referenstjänst vid några svenska högskole- och universitetsbibliotek. Som elektronisk referenstjänst räknar vi en tjänst där frågare via ett frågeformulär på bibliotekets webbplats kan ställa referensfrågor till en bibliotekarie. Vårt syfte har varit att undersöka hur man arbetar med elektronisk referenstjänst, utifrån litteratur om referensintervjun undersöka hur den elektroniska referensintervjun kan se ut samt utifrån B. Dervins sense-making teori se på vad man bör tänka på vid bildandet av en elektronisk referenstjänst. Våra frågeställningar går även in på bibliotekens syfte med tjänsten samt ser på hur den elektroniska referensintervjun skiljer sig från den traditionella.

Som undersökningsmetod har vi valt att använda oss av kvalitativa intervjuer med bibliotekarier som arbetar med elektronisk referenstjänst.

Som bakgrund till vår empiriska undersökning har vi studerat litteratur om referensarbete allmänt, IT-samhället och IT-utvecklingen, IT:s inverkan på biblioteksarbetet samt kort om högskole- och ansvarsbibliotek.

Vårt teorikapitel handlar som nämnts om B. Dervins teori om sense-making. Detta är en teori vi valt eftersom dess syn på information stämmer med vår egen, nämligen att information bara är värdefull i relation till sin kontext och att kommunikation är en interaktiv handling. Dessa tankar relaterar vi senare till i diskussion och slutsatser.

Eftersom vi anser det viktigt att ta tillvara erfarenheter från studier av den traditionella referensintervjun för att förstå den elektroniska går vi i ett kapitel igenom litteratur om olika aspekter av denna. I detta kapitel redovisar vi även R.S. Taylors teori om utvecklingen av brukarens informationsbehov, något vi använder oss av i diskussionen.

I tidigare forskning går vi in på en amerikansk och en dansk undersökning som behandlar den elektroniska referensintervjun. Någon tidigare svensk forskning har vi inte funnit på området. Även övrig litteratur om elektronisk referenstjänst är amerikansk och dansk. Denna tar bl.a. upp det elektroniska frågeformuläret och förslag på riktlinjer för tjänsten.

Resultaten av intervjuundersökningen visar bl.a. på att tjänsten ses som en förlängning av den traditionella referenstjänsten, att ungefär samma frågor ställs och att de besvaras på samma sätt eller kanske utförligare än i referensdisken, vilket gör att arbetet tar ganska mycket tid.

Informanterna är osäkra på syftet med tjänsten. Ökad tillgänglighet och service nämns liksom det nationella ansvaret som ansvarsbibliotek har. Endast två bibliotek har någon form av nedskrivna riktlinjer. Målgruppen är ofta personer knutna till den egna högskolan / universitetet och ibland även övriga. Gymnasieelever är en stor eller ökande grupp som använder tjänsten. Marknadsföring förekommer sparsamt, vissa informanter anser att de måste överväga hur många frågor de kan ta emot.

Kontakten med frågaren känns lite anonym enligt informanterna och det är svårt att avgöra på vilken nivå svaret önskas. Man saknar även interaktionen i referensintervjun och feedback från frågaren. Frågeformulären är enkla och det är informanternas åsikter att formuläret inte ska vara för omfattande, eftersom det då kan verka avskräckande.

I diskussion och slutsatser kommer vi fram till att de elektroniska frågelådorna används i ganska liten omfattning, vilket har lett till att biblioteken inte utarbetat några speciella riktlinjer eller riktigt vet vad de vill uppnå med tjänsten. Vi anser här att biblioteken skulle tjäna på en strukturering av tjänsten vad gäller syfte, målgrupp och marknadsföring.

Vi konstaterar också att man inte funderat så mycket på hur det nya elektroniska mediet kan påverka tjänsten, vilket vi finner lite märkligt med tanke på de skillnader som ändå finns jämfört med traditionellt referensarbete.

Vi tar också upp frågan om frågeformuläret där man, till skillnad mot våra informanter, i litteraturen förespråkar formulär som är tillräckligt omfattande för att kompensera referensintervjun. Vi tror här att det inte behöver verka avskräckande med grundliga frågeformulär utan att det i stället kan inbjuda till att ställa större frågor, vilket det borde finnas behov av vid universitets- och högskolebibliotek. Ett bra frågeformulär, anser vi, gör det möjligt att ta reda på kontexten kring frågan, vilket är helt nödvändigt med tanke på Dervins och Taylors teorier.

Vi avslutar med att ge några tips på vad man med tanke på bl.a. sense-making teorin bör tänka på vid startandet av en ny elektronisk referenstjänst.

12. Litteratur- och källförteckning

Otryckta källor

Intervjuer

Avdelning A, en bibliotekarie, 000314
Avdelning B, två bibliotekarier, 000322
Avdelning C, två bibliotekarier, 000322

Bibliotek D, två bibliotekarier, 000315
Bibliotek E, två bibliotekarier, 000315
Bibliotek F, en bibliotekarie, 000320
Bibliotek F, en bibliotekarie, 000323

Bibliotek G, en dokumentalist, 000314

Instruktion för den elektroniska referensservicen, (1998)

Riktlinjer för referensarbete, (1999) / Kommittén för referens- och informationsarbete. – Stockholm : Sveriges allmänna biblioteksförning

Schema för tjänsten ”Fråga bibliotekarien”, (2000)

Tryckta källor

Abels, Eileen G. (1996), The e-mail reference interview. // RQ, Vol. 36, Spring 1996, s. 345 - 358

Ammenstorp, Steen & Josiasen Urskov, Christine, (2000), Det elektroniske referenceinterview. // Biblioteksarbejde, nr 58, 2000, s. 21 - 33

Andersson, Per & Petersson, Jonas, (1998), Webbplatsen - Det förlängda biblioteket : En undersökning av tio svenska och tio amerikanska folkbiblioteks webbplatser. - Borås : Högsk. i Borås, Institutionen Bibliotekshögskolan. - (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid institutionen Bibliotekshögskolan ; 1998:46)

Bopp, Richard E. & Smith, Linda C., (1995), Reference and information services : an introduction. – 2. uppl. – Englewood Colorado : Libraries unlimited

Dervin, Brenda, (1992), From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative method. // Qualitative research in information management. – Ed. Glazier, Powell, Ronald R. – Englewood, Colorado : Libraries unlimited. – S. 61 - 84

Dyson, Lillie Seward, (1992), Improving reference services : a Maryland training program brings positive results. // Public libraries. – Vol. 31, 1992 : 5, s. 284-289

- Edenius, Mats**, (1997), E-post - ett modernt dilemma. - Stockholm : Nerenius & Santérus
- Falk, Hanna**, (1997), Referensarbete - är det svårt? : sju folkbibliotekariers röster. - Borås : Högsk. i Borås, Institutionen Bibliotekshögskolan. - (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid institutionen Bibliotekshögskolan ; 1997:91)
- Grogan, Dennis**, (1992), Practical reference work. - 2. ed. London : Library Association Publishing
- Hartman, Sven G**, (1995),Handledning : Liten bok för dig som arbetar med projekt, specialarbeten eller rapporter. - 2. Uppl. – Linköping : Univ., Lärarutbildningen. – (Skapande vetande ; 17)
- Katz, William A.**, (1997), Introduction to reference work Vol. 2 : Reference services and reference processes. - New York : McGraw-Hill, cop. 1997
- En **kreativ studiemiljö** : Högskolebiblioteket som pedagogisk resurs : förslag till synpunkter från Högskoleutredningens arbetsgrupp för högskolans biblioteksfunktioner / av Utbildningsdepartementet, (1991). – Stockholm : Utbildningsdepartementet. - (Statens offentliga utredningar ; 1991:72)
- Källgren, Bengt**, (1997), Bibliotekarien och den nya tekniken. // Modern teknik - moderna medier : Biblioteken i IT-samhället. - Lund : Bibliotekstjänst. - S. 13 - 27
- Larsmo, Ola & Ilshammar, Lars**, (1999), Net.wars : kampen om nätet. - 2. uppl. - Stockholm : Atlas
- Lipow, Anne Grodzins**, (1998), Reference service in a digital age. // Reference & User Services Quarterly, 38, 1, 47(1), Fall, 1998, s. 47-48
- Lippke, Flemming Hvam & Pedersen, Peder Michael**, (1999), Referenceservice for biblioteker - en lösning til Internettet. // Referencen 5: 99, s. 13 - 20
- Ljusnande framtid** : SOM-undersökningen 1998, (1999) / Sören Holmberg och Lennart Weibull (red). - Göteborg : SOM-institutet : Univ. - (SOM-rapport ; 22)
- Lundström, Fredrik**, Mellan tal och skrift - Om användningen av e-post. // Ut med språket! : en bok om språkutveckling och pedagogisk praktik (1997) / red. : Birgitta Garne. - Stockholm : Natur och kultur i samarbete med Svenskläraryören. - (Svenskläraryörenings årskrift ; 1997, Svenskläraryören ; 218). - S.142 - 157
- Masuda, Yoneji**, (1984), Informationssamhället. - Malmö : Liber
- Moore, Audrey D.**, (1996), Reference librarianship: "It was the best of times, it was..." // The Reference Librarian, 1996, nr 54, s. 3-10

- Månsby**, Susanna, (1997), Den nya tekniken och bibliotekarierollen. // Svensk biblioteksforskning 1997 : 1-2, s. 127 - 138
- Reference and information services** : an introduction, (1995) / ed. Richard E. Bopp, Linda C. Smith. – 2.ed. - Englewood, Colorado : Libraries unlimited
- Sheldrik Ross**, Catherine & Dewdney, Patricia, Communicating professionally (1998). – 2. Ed. – New York : Library of congress
- Sloan**, Bernie, (1999), Electronic reference services : some suggested guidelines. // Reference and user services quarterly, vol 38, nr. 1, s. 77-81
- Strömbäck**, Jan-Erik, (1995), Den digitala salongen - om frihet, jämlikhet och IT. - Stockholm : Utbildningsförlaget Brevskolan
- Sturmark**, Christer, (1997), IT och renässansmänniskans återkomst. - Stockholm : Norstedt
- Sutton**, Ellen D & Edmonds Holt, Leslie (1995), Reference and information services : an introduction / Bopp Richard E. & Smith, Linda C. – 2. uppl. – Englewood Colorado : Libraries unlimited
- Taylor**, Robert S., (1968), Question-negotiation and information seeking in libraries. // College & Research Libraries, May 1968, s. 178 - 194
- Tengström**, Emin, (1998), Hur förändras våra livsvillkor? En kritisk betraktelse av K-samhället, IT-samhället och kunskapssamhället. - Stockholm : Rabén Prisma
- Tenopir**, Carol, (1998), The impact of digital reference on librarians and library users. // Online, 22, 6, 84(1), Nov, 1998, s.84-88
- Widgren**, Lillemor, (1977), Referensarbete. - 2., helt omarb. uppl. - Lund : Bibliotekstjänst
- Wilson**, Lizabeth A., (1995), Reference and information services : an introduction / Bopp Richard E. & Smith, Linda C. – 2. uppl. – Englewood Colorado : Libraries unlimited
- Wilson**, T. D. (1998), Redesigning the university library in the digital age. // Journal of documentation, vol. 54, nr. 1, s. 15-27
- Vingar åt människans förmåga** : informationsteknologin : betänkande, (1994) / av IT-kommissionen. - Stockholm : Fritze. - (Statens offentliga utredningar ; 1994:118)

Elektroniska källor

Kungl. biblioteket, (2000), Bidsam, Ansvarsbibliotek. - URL : <http://www.kb.se/bidsam/ansvbibl/ansvbibl.htm>. - Dokumentet nedladdat 2000-04-16

MMS, Mediamätning i Skandinavien AB, (2000), Tillgång till datorer och Internet. - URL : <http://www.mms.se>. - Dokumentet nedladdat 2000-02-17

Bilaga

Borås 2000-03-06

Intervjufrågor

I den här första avdelningen ställer vi en del frågor för att få en uppfattning om hur den elektroniska referenstjänsten fungerar på ert bibliotek. Dessa skall utgöra en bakgrundsinformation vilket innebär att en kortfattad redogörelse är tillräcklig.

Korta fakta

- Hur länge har tjänsten funnits?
- Hur många arbetar med elektronisk referenstjänst?
- Hur många frågor får ni?
- För ni någon typ av statistik över de frågor som ställs genom den elektroniska referenstjänsten?

Beskrivning av arbetet

- Under vilken del av tjänsten arbetar ni med elektroniska referensfrågor?
- Hur fördelas frågorna bland referenspersonalen?
- Har ni fått extra resurser för att hantera denna nya tjänst?

Syfte och riktlinjer

- Vad är syftet med den elektroniska referenstjänsten?
- Hur har ni kommit fram till de avgränsningar ni har gällande vem som får fråga och vilken typ av frågor som får ställas?
- Finns det nedskrivna riktlinjer för tjänsten?
- Har tjänsten utvärderats? Vad blev det i så fall för resultat?
- Vad är din definition av elektronisk referenstjänst? Vad tycker du att den bör innehålla?

I denna del är vi intresserade av mer utförliga redogörelser. Vi har här skrivit ner några teman där vi vill att tyngdpunkten på intervjun ska ligga. Vi har kompletterat dessa teman med förslag på vad du kan prata om, men känn dig fri att tala om det du själv anser viktigt inom dessa områden.

Frågor

- Beskriv vilken typ av frågor ni får.
Har ni ingen statistik har ni kanske en känsla för vilken typ av frågor som ställs oftare än andra. Med typ av frågor menar vi t.ex. ämnesfrågor och faktafrågor.
- Upplever du att det är skillnad på de frågor som ställs genom den elektroniska referenstjänsten gentemot de frågor som ställs i referensdisken?

Svar

- Vilken typ av svar ger ni?

Kommunikation

- Hur uppfattar du kontakten med frågaren när den sker skriftligt istället för genom personlig kontakt som är brukligt i referensdisken?
- Vad anser du händer med referensintervjun när du arbetar med elektronisk referenstjänst?
- Anser du att det krävs ett annat arbetssätt för att tolka frågan när den ställs genom e-post?
- Får ni någon feedback på den service ni ger genom e-post?
- Vad har den skriftliga kommunikationsformen för betydelse när det gäller bilden av frågaren? Hur påverkas du t.ex. av stavfel?

Frågeformuläret

- Vad anser du om frågeformulärets utformning?
- Vilken betydelse anser du att frågeformuläret har för att frågan ska bli besvarad så bra som möjligt?

Bibliotekariens funktion

- Upplever du att den nya tekniken har förändrat referensbibliotekariens arbetsmetoder och arbetsvillkor?

Har du något att tillägga som vi inte har med är vi tacksamma om du tar upp andra frågor än de vi skrivit ner här.