

# **Kommunikativ interaktion i den synkrona elektroniska referenstjänsten**

**Den interpersonella kommunikationen mellan  
användare och bibliotekarie**

**Emma-Lisa Hansson  
Monika Janvari**

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i Biblioteks- och informationsvetenskap  
vid Lunds universitet.

Handledare: Fredrik Åström

BIVILs skriftserie 2007:11

ISSN 1401:2375

© Författarna

## **Title**

# **Communicative interaction in the synchronous electronic reference service: Interpersonal communication between user and librarian**

## **Abstract**

The aim of this master thesis is to gain greater knowledge of interpersonal communication. This study explores on one hand how interpersonal communication can be used as an important part of reference work in a Swedish electronic synchronous reference service, and on the other how interpersonal communication affects the relationship between user and librarian. By using communication theory and establishing a positive relational contact with the user in the electronic environment, the outcome of the reference encounter can be successful for both the librarian and the user. Furthermore, the importance of recognising relational barriers is of great relevance to the relational contact. The scope of this master thesis is to find what relational factors are used and can be used in the interaction between user and librarian. Chat-transcripts from an anonymous Swedish university have been analyzed, to find out how the interaction is affected by relational factors. Communication theory was applied while analyzing the chat-transcripts and two main themes were labelled as: “relational support” and “barriers”. The first main theme – relational support – was further divided into the following sub-themes: feedback, communication opening and communication closure. The second main theme – barriers – was divided into: mechanical barriers, semantic barriers and psychological barriers. The main findings of this master thesis are that interpersonal communication in chat reference is used for relationship development, and barriers were found to filter the interaction between librarian and user.

## **Keywords:**

**användare**

**bibliotekarie**

**chatt**

**chatt-transcripts**

**elektronisk referenstjänst**

**interpersonell kommunikation**

**jourhavande bibliotekarie**

**referensarbete**

## **Förord**

Inledningsvis skulle vi vilja tacka det anonyma biblioteket, som gav oss tillgång till transcripts från referenstjänsten Jourhavande bibliotekarie. Vi vill även tacka vår handledare Fredrik Åström för värdefulla kommentarer under processens gång.

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. Inledning.....</b>	<b>3</b>
1.1 Bakgrund.....	4
1.2 Problemformulering och syfte.....	5
1.3 Frågeställningar.....	6
1.4 Avgränsningar och urval.....	6
1.5 Begreppsdefinitioner.....	7
1.6 Disposition.....	8
<b>2. Metod.....</b>	<b>9</b>
2.1 Val av metod.....	9
2.2 Chatt-transcripts.....	10
2.3 Bearbetning och tolkning av empiri.....	10
<b>3. Kontext: Referensarbete och kommunikation.....</b>	<b>13</b>
3.1 Datormedierad kommunikation och chatt.....	13
3.2 Referensarbetet.....	16
3.3 Referensarbete: Kommunikation mellan användare och bibliotekarie.....	17
3.4 Utvecklingen av elektroniskt referensarbete.....	22
3.5 Elektronisk referenstjänst.....	23
3.6 Sammanfattning.....	30
<b>4. Teoretisk utgångspunkt.....</b>	<b>31</b>
4.1 Kommunikationsteori.....	31
4.2 Vad är kommunikation?.....	31
4.3 Kommunikationsmodeller.....	33
4.4 Interpersonell kommunikation.....	35
4.5 Sammanfattning.....	39
<b>5. Resultat och analys.....</b>	<b>40</b>
5.1 Jourhavande bibliotekarie.....	40
5.2 Presentation av chatt-transcripts.....	41
5.3 Redovisning och analys av resultat för transcripts.....	41
5.3.1 Feedback.....	42
5.3.2 Barriärer.....	48
5.3.3 Inledning på kommunikation.....	51
5.3.4 Avslutning på kommunikation.....	53
5.4 Interaktion som process i elektronisk synkron referenstjänst.....	55
<b>6. Diskussion och slutsatser.....</b>	<b>59</b>
6.1 Feedback: Samarbete samt upprätthållning av relationen.....	59
6.2 Barriärer: Filtrering av budskap.....	62
6.3 Inledning och avslutning på kommunikation: Etablering av relation.....	63
6.4 Slutsatser.....	64
<b>7. Avslutning.....</b>	<b>68</b>
<b>Litteraturförteckning.....</b>	<b>70</b>

# 1. Inledning

Den här magisteruppsatsen behandlar den interpersonella kommunikationen mellan användare och bibliotekarie i synkron elektronisk referenstjänst. Framför allt placerar vi kommunikationen i en kontext, i det elektroniska rummet som både bibliotekarie och användare befinner sig i.

Interpersonell kommunikation förklaras som den kommunikation och interaktion som sker mellan människor. Den lägger betoningen på kontakten som sker öga mot öga, tal och ickeverbala kommunikationsformer, exempelvis kroppsspråk, tonläge och ögonkontakt.

När det blev dags att välja ämne för vår magisteruppsats hade vi många funderingar kring vad som krävs för ett lyckat referensmöte mellan användare och bibliotekarie. I biblioteks- och informationsvetenskap har det forskats mycket kring den traditionella referenstjänstens kvalitets- och effektivitetsaspekter, i vilken användare och bibliotekarie möts, ansikte mot ansikte, i en informationsdisk. Dock anser vi att det krävs mer av en bibliotekarie än att svara rätt på en referensfråga för att referenssituationen ska bli lyckad – för båda parter. Det var med detta tankepar vi började undersöka möjligheten att använda kommunikationsteorier i referenstjänsten, för att undersöka hur relationen kan bli bättre mellan bibliotekarie och användare, samt vilka hinder som kan uppstå i densamma. När referensmötet mellan användare och bibliotekarie undersöktes, upptäcktes det hur angeläget det är att placera situationen och interaktionen mellan användare och bibliotekarie i förhållande till den elektroniska kontexten.

Det har forskats en del om interaktion och interpersonell kommunikation i traditionella referenstjänster, men däremot är forskningen om interpersonell kommunikation i elektroniska referenstjänster på nybörjarstadiet. Precis som vid traditionella referenstjänster, är det främst kvalitets- och effektivitetsaspekten som det forskats mest om. Inom ramen för biblioteks- och informationsvetenskap är det främst en forskare vid namn Marie L Radford (2006) som är framträdande, när det gäller forskningen om interpersonell kommunikation i elektronisk referenstjänstmiljö. Radfords undersökning "Encountering virtual users: A qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference", i vilken Radford undersöker betydelsen av interpersonell kommunikation i elektronisk referenstjänst, blev tillgänglig så sent som 2006. Vad vi vet har det inte forskats något om detta i en svensk elektronisk referenstjänst.

## 1.1 Bakgrund

Många studier har gjorts kring referensarbete och mycket av forskningen tar sin utgångspunkt i frågor som behandlar den kvalitetsmässiga aspekten av densamma, det vill säga hur väl bibliotekarien kan tillfredsställa användarens informationsbehov. Vad innebär då referensarbete? I litteraturen definieras referensarbete på flertalet sätt och det är inte alldeles självklart vad detta arbete består av. William Katz diskuterar i inledningen till sin bok *Introduction to reference work*, vilket inflytande den nya informationsteknologin har på referensarbetet. Katz menar att referensarbetet kommer att fortsätta förändras i takt med informationsteknologins utveckling, men trots detta kommer kärnan i referensarbetet att vara densamma – att referensbibliotekarier besvarar frågor (Katz 1997, s. 7). Katz korta beskrivning, ger naturligtvis, en mycket förenklad bild av vad referensarbete är. Däremot sammanfattar Katz konstaterande ganska väl det traditionella synsättet på vad referensarbete går ut på, nämligen hur effektivt bibliotekarien kan besvara användarens fråga. Även Peter Hernon och Charles R. McClure i ”Unobtrusive reference testing: The 55 percent rule”, har undersökt effektiviteten i referensarbetet. De myntade uttrycket 55 % regeln, som visar andelen korrekta svar referensbibliotekarien ger användaren. (Hernon & McClure 1986)

Frågan är om ett korrekt svar på användarens fråga räcker för att få en nöjd användare. Marie L. Radford (1999) är en av de forskare som argumenterar för betydelsen av att se till helheten vad gäller interaktionen mellan bibliotekarie och användare. Radford introducerar värdet av att använda sig av kommunikationsteorier i studier rörande referensarbete. Att förmedla korrekt och fullständig information till användaren är naturligtvis en väsentlig del av referensarbetet, men Radford menar att det är mer än faktamässig information som bibliotekarien förmedlar till användaren i en referenssituation. Även interpersonell kommunikation, som exempelvis kroppsspråk, tonfall och ögonkontakt förmedlas över referensdisken. Dessa verbala och icke-verbala signaler etablerar en särskild kontakt med användaren och sätter grunden för ett lyckat referensmöte.

I och med utvecklingen av Internet erbjuder allt fler bibliotek elektroniska referens tjänster via e-post eller chatt och dessa referens tjänster är idag ett alternativ eller komplement till de traditionella referens tjänsterna, ansikte mot ansikte. Forskningen kring det elektroniska referensarbetet är i sin begynnelse och rör främst kvaliteten och effektiviteten på detta. Forskning som rör interpersonell kommunikation och elektroniskt referensarbete är endast på förstadiet och Radford (2006) är en av de få forskare, som bedrivit forskning om det här ämnet.

Forskare har visat att interpersonell kommunikation, är en bidragande faktor till att användare uppfattar referensmötet som lyckat. Det elektroniska referensarbetet skiljer sig dock från det traditionella. Bibliotekarie och användare möts inte ansikte mot ansikte och kan därför inte se varandras audiovisuella signaler. Interpersonell kommunikation spelar en väsentlig roll i *allt* referensarbete och därför behövs det en ökad förståelse för hur användare och bibliotekarie möts i det elektroniska referensarbetet.

## 1.2 Problemformulering och syfte

*Syftet med vår uppsats är att undersöka hur relationsskapande interpersonell kommunikation, till exempel tonläge, kroppsspråk och ögonkontakt, inverkar på en referenssituation, där audiovisuell information i form av verbala och icke-verbala signaler saknas.*

Det finns en skillnad mellan att möta användare vid referensdisken än via en datorskärm. I en traditionell referenssituation inbegriper kommunikationen mellan användare och bibliotekarie inte bara ord, utan även kroppsspråk, gester och ögonkontakt, det vill säga alla de delar som vanligtvis ingår i ett samtal som sker ansikte mot ansikte, medan mötet bakom en skärm gör att användare och bibliotekarie inte har tillgång till kroppsliga signaler. Interpersonell kommunikation är enligt Radford en väsentlig del av referensarbetet. Interpersonell kommunikation i referensarbetet involverar konversering där parterna i referenssamtalet ger och tar emot, uppnår ömsesidig förståelse samt etablerar en relation (Radford 1999, s. 25). Vi vill med utgångspunkt i kommunikationsteorier få en djupare förståelse för dimensionerna av interpersonell kommunikation i en synkron elektronisk referenstjänst. Vi tror att kommunikationen mellan bibliotekarie och användare kan effektiviseras om interpersonella färdigheter även tillämpas i den elektroniska referenstjänsten, samt att det hade medverkat till att skapa en relationsfrämjande process mellan användare och bibliotekarie i elektronisk referenstjänst.

Interpersonell kommunikation är en komplex del av referensarbetet. Genom att få ökad förståelse för dynamiken i interaktionen mellan användare och bibliotekarie i det akademiska fältet kan båda få en lyckad utgång av mötet. Genom tillämpning av interpersonell kommunikation i referensmötet kan användare mötas av en professionell tjänst i det elektroniska rummet.

I den synkrona referenstjänsten chatt, samtalar användare och bibliotekarie genom textbaserad direktkommunikation och forskning har visat att interpersonell kommunikation finns mellan användare och bibliotekarie i den aktuella miljön, om än något modifierat för mediet. Referensmöten som sker via chatt är intressanta att studera. Till skillnad från referenssituationen ansikte mot ansikte, kan användare och bibliotekarie ha svårare att etablera en relationsskapande kontakt med varandra. Dessutom kan det vara svårt att identifiera de faktorer som har en negativ inverkan på relationen, på grund av att bibliotekarien och användaren inte kan se varandra. Användaren kan i en traditionell referenstjänst söka sig till samma bibliotekarie flertalet gånger, med vilken han/hon redan etablerat en kontakt. I den elektroniska referenstjänsten är det en mindre chans att användaren möter samma bibliotekarie. Bibliotekarien ska, i sin tur, inte enbart behärska formerna för referensintervjun utan behöver även anpassa referensarbetet till den synkrona referensmiljön.

Vi placerar interaktionen mellan användare och bibliotekarie i en kontext, eftersom vi anser att samspelet mellan dem både sker i ett sammanhang. Även om kvalitets- och effektivitetsaspekten är av väsentlig betydelse i studier av referensarbete, ligger fokus i den här uppsatsen på interpersonell kommunikation, mellan användare och bibliotekarie, i den synkrona referenssituationen chatt. Studien syftar dessutom till att få en djupare förståelse för hur interaktionen kan effektiviseras och i förlängningen leda

till ännu bättre referensmöten, mellan användare och bibliotekarie, i elektronisk referenstjänst. Vi vill även betona att vi inte avser att använda en specifik kommunikationsteori. Vi hänvisar till Radford, som menar att det är viktigt att förstå, att kommunikationsteorier som används för att analysera referenssituationen inbegriper hela den samlade kommunikationskunskapen relaterad till den kommunikativa processen (Radford 1999, s. 26).

### 1.3 Frågeställningar

Våra frågeställningar är:

- Vilken betydelse har interpersonell kommunikation för synkront referensarbete?
- Hur skapar bibliotekarien en relation med användare i synkron referenstjänst?
- Hur kompenserar bibliotekarie och användare det faktum att audiovisuell information saknas i chatt?
- Kan man utläsa några skillnader i ”språkstilen” i den textbaserade kommunikationen, mellan användare och bibliotekarie, i synkrona referenstjänster? Om ja, får det någon konsekvens på kommunikationen mellan dem båda?

### 1.4 Avgränsningar och urval

För att avgränsa uppsatsen ska den interpersonella kommunikationen vara i fokus. Det är vår ambition att undersöka den interpersonella kommunikationen, i den synkrona elektroniska referenstjänsten Jourhavande bibliotekarie, på en svensk högskoleort. Vi skapar vi ingen komplett lista över den interpersonella kommunikationen mellan bibliotekarie och användare. Uppsatsen ämnar att placera interaktionen i den elektroniska kontexten.

Den interpersonella kommunikationen sätts in i ett större sammanhang, nämligen kommunikationsprocessen mellan bibliotekarie och användare. En undersökning av den interpersonella kommunikationen mellan bibliotekarie och användare, tror vi kan bidra till en fördjupad förståelse, dels i det elektroniska rummet som både användare och bibliotekarie är närvarande i, samt för den interpersonella interaktionen dem emellan. På grund av uppsatsens omfång kommer dock fokus att hamna på interaktionen och bibliotekarien.

Eftersom det finns mycket material publicerat om referensarbete, har vi valt att ta med det som är relevant för uppsatsen. Vi vill ge en bas och bakgrund till kommunikation och referensarbete, därför täcker forskningsöversikten ett övergripande tidsintervall.

Det är värt att nämna att förutom den fysiska kontexten, som representeras av den elektroniska referensmiljön i figur 2, även finns ytterligare kontexter: den psykologiska,



den sociala och den kulturella. Dessa kontexter inverkar naturligtvis även de på interaktionen mellan bibliotekarie och användare. Eftersom vår studie främst inriktar sig på den interpersonella kommunikationen i elektronisk referenstjänst, valde vi att enbart illustrera den fysiska kontexten i figur 2.

## 1.5 Begreppsdefinitioner

### *Elektronisk, virtuell, digital:*

Vi väljer att använda oss av begreppet *elektroniskt*, eftersom kommunikationen i Jourhavande bibliotekarie sker med hjälp av elektroniska komponenter. I de fall vi har använt oss av virtuell eller digital, har det varit med anledning av att forskningen använt sig av dessa begrepp, inom biblioteks- och informationsvetenskap.

### *Interpersonell kommunikation:*

Förklaras som den kommunikation och interaktion som sker mellan människor. Den lägger betoningen på kontakten som sker öga mot öga, tal och ickeverbala kommunikationsformer, som exempelvis kroppsspråk, tonläge och ögonkontakt. Interpersonell kommunikation är relationsskapande och definierar relationen människor emellan.

### *Chatt/chatta:*

Textbaserad kommunikation eller skriftlig dialog som förs samtidigt, eller i realtid, av två eller flera personer via Internet. Ordet chatt är en översättning av engelskans *chat* och betyder småprat. Chatt eller chatta är mest känt som ett medium för informella samtal, men används även om seriös kommunikation, som exempelvis den elektroniska referenstjänsten *Jourhavande bibliotekarie*. Vi kommer att använda oss av den svenska stavningen *chatt*. Jerker Thorell menar i *Paginas stora IT-lexikon: din guide till IT-världens ord och förkortningar*, att betydelsen av *Instant messaging* är direktmeddelande. Privata samtal (chatt) upprättas via kommunikationssystem som ICQ eller MSN messenger. Meddelandena sänds direkt mellan datorer. En signal hörs, när en person som finns ansluten på en deltagarlista sänder ett meddelande (Thorell 2004, s. 163).

### *Synkron referenstjänst:*

Elektronisk referensservice utförd i realtid, där både användare och bibliotekarie kan kommunicera med varandra utan att mötas ansikte mot ansikte. Både användare och bibliotekarie är istället samtidigt elektroniskt närvarande. Högskolornas Jourhavande bibliotekarie är ett exempel på en elektronisk referenstjänst.

### *Transcript:*

Svenskans översättning av engelskans *transcripts* är utskrifter eller avskrifter. På svenska kan även ordet transkription användas, men vi väljer istället att använda oss av det mer hanterbara ordet transcript. Vi behandlar ordet som ett låneord från engelskan. Anglosaxiska ord bildar, enligt Nils Jörgensen och Jan Svensson i *Nusvensk grammatik*, plural genom det inlånade plurarmorfemet *-s*, som ofta fogas till ord av anglosaxiskt ursprung (Jörgensen & Svensson 1987, s. 20). Böjningen av ordet blir som följer: transcript – transcripts.

## 1.6 Disposition

I uppsatsens inledande kapitel introduceras bakgrunden, forskningsproblemet, uppsatsens syfte, frågeställningar samt urval och avgränsningar. Viktiga begrepp ges inledningsvis en kort definition för att läsaren snabbt ska kunna få en första inblick i ämnet.

Studiens metodologiska utgångspunkt följer därefter. I nästföljande kapitel presenteras uppsatsens kontextuella ram. I detta kapitel diskuteras dels det traditionella referensarbetet och dels det elektroniska med utgångspunkt i de studier som gjorts om referensarbete och kommunikation samt interaktion mellan användare och bibliotekarie. Kapitlet ger även en kort introduktion till datormedierad kommunikation och då i synnerhet så kallat chatspråk. I kapitel tre beskrivs uppsatsens teoretiska utgångspunkt/er. Kapitlet redogör för olika kommunikationsteorier; fokus läggs på att diskutera kommunikationsbegreppet samt ge en inblick i olika kommunikationsmodeller.

I nästföljande kapitel redovisas resultatet och analysen av det empiriska materialet. Resultatet och analysen av empiriredovisningen sker parallellt. Uppsatsen avslutas med en slutdiskussion, där vi lyfter fram slutsatserna utifrån de viktigaste tendenserna som framgått i analysen, för att slutligen diskutera dessa utifrån den aktuella kontexten, det vill säga den synkrona referenstjänsten.

## 2. Metod

Målet för vår forskning, den elektroniska referenstjänsten och kontexten för densamma, det elektroniska rummet är fortfarande relativt utforskade områden i vetenskapliga sammanhang. Malin Sveningsson, Mia Lövheim och Magnus Bergquist framhåller dock i *Fånga nätet: Kvalitativa metoder för Internetforskning*, att även om Internet är nytt som fenomen, har många av dess egenskaper funnits tidigare, i andra medier. Internets särdrag är inte alltid så nya, men Internet har medfört att abstrakta fenomen och processer synliggjorts och börjat diskuteras, som exempelvis vår förståelse av mediestrukturen (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003, s. 213). Som vi sett i kapitel 3.1 om datormedierad kommunikation, kombineras medier i nya sammansättningar på Internet och således är det svårare att dela in Internet i olika typer av medier.

Eftersom det inte riktigt har utvecklats några specifika metodologiska verktyg för kvalitativa studier på Internet, diskuterar Sveningsson, Lövheim och Bergquist hur Internetforskare ska gå tillväga. Författarna menar att Internetforskare kommer att stöta på nya möjligheter och problem när det gäller vilka metoder som ska väljas och hur tillämpningen av dessa metoder ska ske. Sveningsson, Lövheim och Bergquist anser att tidigare metoder även går att tillämpa i de nya miljöerna, men en möjlighet är att kombinera olika kvalitativa och kvantitativa metoder. Detta är i sig inte något nytt och möjligheten att kombinera metoder har gjorts länge inom ett flertal vetenskapliga discipliner. Däremot kan metoder kombineras på ett nytt sätt. En annan aspekt som tillkommer Internetforskningen är helt nya frågor om etik. Möjligheten att samla in empiri från många möjliga sammanhang, i kombination med den närhet och öppenhet som forskaren får tillgång till, öppnar upp för resonemang om vilken rätt forskaren har att använda den information som denne kommer över på nätet (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003, s. 13ff).

### 2.1 Val av metod

Vår forskning tar avstamp dels i kommunikationsteorier och dels i det traditionella referensarbetet, för att sedan resultera i studier av textbaserad kommunikation i elektronisk referensmiljö. Forskningen, som vi har bedrivit behandlar flera områden inom ramen för Biblioteks- och informationsvetenskap samt sträcker sig över flera discipliner, visar på ett brett forskningsfält. För att kunna besvara uppsatsens syfte och frågeställningar har vi behövt ringa in materialet från olika utgångspunkter. Vi har använt oss av något som kallas för triangulering. Larsåke Larsson beskriver i *Metoder i kommunikationsvetenskap*, triangulering som en kombination av olika metoder. En observationsstudie kan exempelvis kombineras med intervjuer för att stärka undersökningskvaliteten. (Larsson se Ekström & Larsson 2000, s. 69).

Vår undersökning inleds med en genomgång av litteraturstudier, där vi definierar och diskuterar traditionellt och elektroniskt referensarbete; mer specifikt redogör vi för tidigare forskning om kommunikation och referensarbete. Vi behöver även angripa forskningsproblemet ur en kommunikationsvetenskaplig synvinkel och vår redogörelse för interpersonell kommunikation samt kommunikationsprocesser bildar därmed vår teoretiska utgångspunkt. För att bearbeta och tolka transcripten har vi använt oss av en kombination av metoder som används för att bearbeta och tolka material som samlas in via observationer och intervjuer, se avsnitt 2.3, för vidare förklaring. Litteraturgenomgången, den teoretiska utgångspunkten samt transcripts från den elektroniska referenstjänsten Jourhavande bibliotekarie, utgör således det material vi sedan analyserar, diskuterar och drar slutsatser ifrån.

## 2.2 Chatt-transcripts

Vi utgick från referenssituationen och därför berör transcripten som kom oss tillhanda endast referensfrågor. Vår kontaktperson ansvarig för den synkrona referenstjänsten, Jourhavande bibliotekarie, vid ett svenskt högskolebibliotek, sållade bort frågor som behandlade omlån, öppettider med mera. Detta, eftersom dessa frågor låg utanför vår utgångspunkt.

Transcripten sträcker sig från tidsperioden 2006-11-16 till 2007-03-15, en tidsperiod som omfattar sex månader. Från början hade vi tänkt oss en tidsperiod på tre månader eftersom vi ville ha så nytt material som möjligt. Efter samråd med vår kontaktperson för den synkrona referenstjänsten, bestämdes det att vi skulle ta hänsyn till en mer omfattande tidsperiod, eftersom vi då skulle få ett djupare underlag att utgå från.

Transcripten är av varierande längd, allt från fyra rader till mer än tre sidor. Slutligen fick vi tillgång till sammanlagt 57 chatt-transcripts, samtliga avkodade från namn, både på bibliotekarien och på användaren. Transcripten var dessutom avkodade från övriga personuppgifter, till exempel låntagarposter, arbetsplatser och telefonnummer. Vi har ytterligare avkodat transcripten genom att avlägsna datum, för att ta hänsyn till deltagarnas konfidentialitet. All personlig information har presenterats på så sätt att obehöriga personer inte ska kunna ta del av det. Vi har även tagit hänsyn till det medverkande högskolebiblioteket och bibliotekarierna i transcripten. Därför har vi avkodat webbplatser, som kan härledas till det aktuella bibliotekets webbplats och katalog. När vi har avkodat till exempelvis katalog, benämns det i transcripten som katalog xx.

## 2.3 Bearbetning och tolkning av empiri

För att kunna bearbeta materialet, det vill säga transcripten, har vi använt oss av en kombination av observationsmetoder och intervjumetoder. Genom att få tillgång till utskrifter av chattsessioner kunde vi utföra vad vi skulle vilja kalla en diskret observation. Vår roll som forskare motsvarar flugan på väggen. Vi får alltså tillgång till miljön utan att vår närvaro stör inblandade parter. Genom att studera transcripten får vi en möjlighet att studera miljön, den elektroniska referenstjänsten, från ett

inifrånperspektiv. Svenningsson, Lövheim och Bergquist beskriver inifrånperspektivet, som en möjlighet för forskare att studera och uppsöka en miljö och människorna i den, genom att uppsöka och vistas i den miljön. Genom interaktion med människor och deltagande i olika aktiviteter, som är centrala för de företeelserna vi försöker förstå och undersöka, blir vi en del av den lokala världen och får en insikt om värdesystem och dess traditioner (Svenningsson, Lövheim & Bergquist 2003, s. 102). Detta resonemang stämmer delvis överens med vår studie. Vi har fått tillgång till den aktuella miljön, genom att granska utskrifter från chattsessioner. Vi har alltså inte varit synliga eller deltagande observatörer, däremot har vi ändå kunnat få tillgång till den autentiska situationen genom att ta del av hela samspelet mellan bibliotekarie och användare i efterhand.

Tillgång till utskrifterna av transcripten har gett oss möjligheten att inte misstolka inspelningar eller anteckningar. Fördelen med att använda sig av observationer i textbaserad miljö är att allt som sker under chattsessionerna visas på skärmen och sedan sparas. Enligt Svenningsson, Lövheim och Bergquist underlättas därmed dokumentationen av skeenden och olika förvrängningar och missuppfattningar av källmaterialet undgås, eftersom forskaren själv inte behöver transkribera det insamlade materialet, som exempelvis vid intervjuer (Svenningsson, Lövheim & Bergquist 2003, s. 116).

Den information som samlas in under en observationsstudie är ostrukturerad och mångfacetterad. Det innebär att analysarbetet är en stor del av observationsstudien. Det är viktigt att hitta teman och skapa ordning i materialet, men samtidigt vara öppen för motsägelser och tvetydigheter. (Svenningsson, Lövheim & Bergquist 2003, s. 103) Från ett inifrånperspektiv rör sig forskare mot ett utifrånperspektiv. Med detta menas att forskare först närläser det empiriska materialet, för att sedan ha en mer distanserad och analytisk hållning (Svenningsson, Lövheim och Bergquist 2003, s. 102). Vi började med att närläsa transcripten ett flertal gånger för att sedan försöka hitta en struktur för att kunna analysera och tolka materialet.

För att kunna tolka och strukturera materialet använde vi oss av tematisering, som är en metod som kan användas för att strukturera och redovisa innehållet från intervjuer. Tematisering handlar om att bestämma och beskriva studiens ämnen, problematisera ämnet och formulera dess syfte. Det ska även finnas en analytisk avgränsning i form av en vetenskaplig teori. Syftet ska utvecklas i ett antal frågeställningar och studiens huvudskaliga teman ska identifieras i linje med frågeställningarna. Det är viktigt att det finns en koppling mellan tematiseringen, frågeställningarna och frågeområdena. Parallellt med detta ska det finnas en koppling till redovisningen och analysen (Larsson se Ekström & Larsson 2000, s. 54). Vi har utgått från kommunikationsteorier med avgränsningen interpersonell kommunikation.

Syftet med uppsatsen är, som nämnts i kapitel 1.2, att studera den interpersonella kommunikationen samt interaktionen mellan användare och bibliotekarie i den synkrona referenstjänsten, Jourhavande bibliotekarie. Frågeställningarna utarbetades utifrån interaktionen mellan bibliotekarie och användare och implikationer dem emellan i den elektroniska referensmiljön. För att göra interpersonell kommunikation och interaktion observerbart i undersökningen och därmed mätbart, har teman identifierats med hjälp av interpersonella begrepp. Radfords (2006) undersökning, "Encountering

virtual users: A qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference”, gav ytterligare djup i struktureringen av temana, därför lades även avslutning på kommunikation till som en viktig tematisk indelning. Följande teman användes för analys och bearbetning av transcripten:

- Feedback
- Barriärer
- Inledning och avslutning på kommunikation

Temana används för att identifiera relationsfrämjande faktorer, i transcripten, samt vad som kan ha en negativ inverkan på kommunikationsprocessen i interaktionen mellan användare och bibliotekarie. Temat feedback används, eftersom det är nära sammanknutet med ickeverbal kommunikation. Feedback har en mängd funktioner i samtalet, dels avgör feedback hur väl ett samtal faller ut och dels reglerar det kontakten med samtalspartnern, varför feedback måste betraktas som en viktig relationsfrämjande faktor. Feedback kan ges ickeverbalt eller verbalt. Temat barriärer fungerar som faktorer, vilka har en negativ inverkan på relationen. För att få ett djup i analysen anser vi att det är viktigt att analysera både vad som kan främja en relation, men även iaktta det som har en negativ inverkan på densamma. Inledning och avslutning på kommunikation är betydelsefulla delar av samtalet, som initierar och avrundar relationen och interaktionen mellan samtalets deltagare. Vi har inte redovisat alla transcripts i resultat- och analysdelen utan vi har valt ut exempel, som enligt oss, tydligast har illustrerat dessa förekomster. Vårt tillvägagångssätt är alltså kvalitativt och vi undersöker dimensionen och betydelsen av interpersonell kommunikation mellan användare och bibliotekarie i den elektroniska referenstjänsten chatt.

## 3. Kontext: Referensarbete och kommunikation

I detta kapitel presenterar vi den litteratur som vi har tagit del av och som varit viktig för vår undersökning. Vi ger en översikt över den forskning som finns att tillgå om det traditionella och det elektroniska referensarbetet; fokus i kapitlet läggs främst på olika aspekter i referenssituationen som har betydelse för den kommunikativa och interpersonella kommunikationen mellan bibliotekarie och användare. Eftersom vi inte är de första att titta på vikten av interpersonell kommunikation mellan användare och bibliotekarie, kommer detta kapitel att visa hur forskningen i biblioteks- och informationsvetenskap studerat och resonerat kring detta ämne.

Dessutom ges en kort introduktion av datormedierad kommunikation, eftersom användare och bibliotekarie samtalar via datormedierad kommunikation i elektroniska referenstjänster.

### 3.1 Datormedierad kommunikation och chatt

För att kunna beskriva interpersonell kommunikation i elektroniska referenstjänster, är det viktigt att först få en insikt i hur människor kommunicerar och interagerar i elektroniska miljöer.

I boken *Fånga nätet: Kvalitativa metoder för Internetforskningen*, skriver Malin Sveningsson, Mia Lövheim och Magnus Bergquist att datormedierad kommunikation, från engelskans computer-mediated communication (CMC), är ett fenomen som växte fram under 1900-talets senare decennier. Datormedierad kommunikation skiljer sig från kommunikation i tidigare medier i tre aspekter. För det första har datortekniken ökat såväl hastigheten i kommunikationen som kapaciteten att hantera stora mängder material, vilket medför att personer kan kommunicera med varandra i realtid, det vill säga samtidigt oavsett geografisk position. För det andra möjliggör datormedierad kommunikation att företag, organisationer och privatpersoner inte bara blir sändare av information utan även kan få respons på material som exempelvis läggs ut på webben. För det tredje skapar datormedierad kommunikation nya former av anonymitet. Personer som kommunicerar med varandra genom datormedierad kommunikation, har inte samma tillgång till sociala signaler som till exempel röst, hudfärg, utseende och kläder, som de skulle ha haft om de kommunicerat ansikte mot ansikte (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003, s. 11f).

James Slevin diskuterar i boken *The Internet and society*, på vilket sätt datormedierad kommunikation skiljer sig från tidigare former av interaktion. Slevin tar sin utgångspunkt distinktionen mellan interaktion som sker ansikte mot ansikte, medierad

interaktion och kvasimedierad interaktion. Personer som interagerar ansikte mot ansikte är samtidigt närvarande i tid och rum. Detta medför att deltagarna i den här typen av interaktion har tillgång till flera kommunikativa resurser, som exempelvis kroppsspråk, för att skapa och kommunicera mening i interaktionen. I interaktion som sker ansikte mot ansikte, kan deltagarna både vara sändare och mottagare. I den medierade interaktionen är kontexten för konsumtion och produktion av kommunikationssymboler åtskilda, till exempel när vi talar i telefon eller skriver brev till varandra och sålunda inte längre delar samma rums- och/eller tidskontext. Detta kan medföra att kommunikationen försvåras, eftersom parterna i interaktionen endast har tillgång till ett smalare spektrum av kommunikativa resurser, än interaktionen som sker ansikte mot ansikte. Den kvasimedierade interaktionen är enkelriktad och rör interaktion som etableras av massmedia, såsom radio, tidningar och TV. Enligt Slevin kan ingen av ovanstående beskrivna medie- och kommunikationsformer beskriva interaktionen som äger rum på Internet, eftersom den interaktion som sker på Internet inbegriper samtliga tre interaktionsformer (Slevin 2000, s. 79).

Slevin anser att interaktion via Internet kan liknas vid interaktion som sker ansikte mot ansikte, eftersom Internet överbrygger tids- och rumsaspekten, vilket gör att personerna som samtalar med varandra kan känna en känsla av samtidig närvaro i rummet. Det som skiljer interaktionsformerna åt, är att personerna som samtalar med varandra via Internet, inte har samma tillgång till ickeverbala faktorer, som exempelvis kroppsspråk som i interaktion ansikte mot ansikte. Detta för sålunda tankarna till olika former av medierad kommunikation. Slutligen, har Internet samma potential som kvasimedierad kommunikation att nå ett obegränsat antal mottagare (Slevin 2000, s. 73). Internet har sålunda spår av flera kommunikationsformer. Sveningsson, Lövheim och Bergquist talar om Internet som ett så kallat hybridmedium (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003, s. 15).

John Paolillo skriver i "The virtual speech community: Social network and language variation on IRC", att chatta är en synkron form av datormedierad kommunikation, det vill säga att deltagarna måste vara elektroniskt närvarande samtidigt och kommunicera i realtid (Paolillo 1999, s. 1). Schönfeldt menar att chatt kan betraktas som en ny form av konversation, eftersom strukturen i chattinteraktionen kan liknas vid samtalsstrukturen i muntlig konversation ansikte mot ansikte (Schönfeldt se Hård af Segerstad 2002, s. 129).

Ylva Hård af Segerstad skriver i *Use and adaption of written language to the conditions of computer-mediated communication*, att flera forskare menar att chatt är en hybridgenre mellan skriven och talad kommunikation. Traditionellt skrivet språk innehåller färre ledtrådar till budskapstolkning, jämfört med ansikte mot ansikte. Skriven kommunikation som kommunikationsformen i chatt, måste därmed vara mer explicit än kommunikationen ansikte mot ansikte, för att inte bli för tvetydig (Hård af Segerstad 2002, s. 130).

Interaktion som sker ansikte mot ansikte, inbegriper flera resurser samtidigt som signalerar information, medan skriven kommunikation förlitar sig enbart på de visuella. Strategier för att underlätta kommunikationen via Internet har utvecklats för att minska begränsningarna av skriven kommunikation. Malin Sveningsson skriver i "Samtal och samtalsstilar på Internet" att teckenkombinationer används för att uttrycka tonfall och



nyanser i datormedierad kommunikation. Teckensymbolerna kallas för smileys eller emoticons (emotionell ikon). Emoticons är symboler eller en kombination av symboler, som kan liknas vid ansiktsuttryck, för att förmedla vilket humör han/hon är på eller visa hur något ska tolkas (Sveningsson 2002, s. 96). Enligt Hård af Segerstad finns det ett oräkneligt antal av emoticons att välja bland. Ett av de vanligaste är ☺, som är ett sätt att uttrycka glädje. Det finns flera andra sätt för att ytterligare förtydliga tolkningen av skriven kommunikation. Exempel på detta kan vara förkortningar som cs (ses), användningen av asterixer runt ord som \*skrattar\* för att uttrycka vad någon gör just nu, samt överanvändning av interpunktion för att uttrycka känslor och prosodisk information (Hård af Segerstad 2002, s. 152).

Daantje Derks, Arjan E.R. Bos och Jasper von Grumbkow menar i sin artikel "Emoticons and social interaction on the Internet: The importance of social context", att användningen av emoticons är flitigare i socio-emotionella sammanhang än i uppgiftsorienterade. Detta kan bero på de sociala normerna i vårt samhälle. Det är nämligen lämpligare att visa känslor för vänner än för till exempel kollegor. Användningen av emoticons visar på ett behov att uttrycka känslor i datormedierad kommunikation (Derks, Bos & Grumbkow 2007, s. 841). Bristen på ickeverbala signaler i datormedierad kommunikation kan orsaka problem. Avsaknaden av ickeverbala signaler i datormedierad kommunikation kan orsaka problem och därför måste fler meddelanden skickas, för att höja relationsaspekten till samma nivå, som i ansikte mot ansikte (Derks, Bos & Grumbkow 2007, s. 848). Kommunikationen sker alltså snabbt i chatt och det är viktigt att kunna skriva snabbt på tangentbordet.

Sveningsson, Lövheim och Bergquist diskuterar på vilket sätt samtalet i datormedierad kommunikation styrs av programvaran. Turtagningen påverkas genom att det är datorn som tilldelar oss turen genom att programvaran tar emot och visar meddelanden. När vi skriver ett meddelande kan det inte visas förrän meddelandet har skrivits färdigt och är ivägskickat. I ett samtal där vi ser och/eller hör varandra styrs istället turtagningen av ickeverbala signaler som blickar eller tonfall. Personen som vill ta över turen kan genom exempelvis hummanden, blickar och kroppsspråk signalera detta till deltagarna i samtalet. I de allra flesta typer av datormedierad kommunikation kan repliker inte överlappa varandra jämfört med i en interaktion ansikte mot ansikte, där människor kan falla varandra i talet eller tala i mun på varandra. I datormedierad kommunikation övertar man varandra genom att skicka flera meddelanden i följd, där skilda beståndsdelar av samtalet läggs efter varandra (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003, s. 127f).

För kommunikation som sker ansikte mot ansikte kan pauser indikera tvekan eller att personen tänker efter. Det kan naturligtvis också vara så i datormedierad kommunikation, men när datorer är inblandade i kommunikationen spelar programvaran en stor roll. Pauser i datormedierad kommunikation kan betyda att modemuppkopplingen krånglar eller att datorn hängt sig eller att användaren uppehålls av något som händer i dennes miljö utanför nätet. Sveningsson, Lövheim och Bergquist poängterar att man omöjligen kan kontrollera vad det är som sker och att det därför kan bli missvisande om man försöker tolka pauserna (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003, s. 128).

Jana Smith Ronan menar i *Chat reference: A guide to reference services* att parterna som chattar ofta är aktivt involverade i interaktionen; hämningarna minskar i med att användarnas identiteter är anonyma (Ronan 2003 s. 146). De flesta mötesplatser på nätet, så kallade communities, har oskrivna regler för lämpligt uppförande. Många av dem har utvecklat en preciserad kommunikation, med normer och regler som skiljer sig från konversation ansikte mot ansikte (Murphy & Collins, se Ronan 2003, s. 146). Interaktionen bygger på samma sociala förväntningar som i ansikte mot ansikte, eftersom människor tenderar att hämta de redan existerande sociala regler som finns för interaktion. (Bellamy & Hanewicz se Ronan 2003, s. 146).

## 3.2 Referensarbetet

Referensarbetet är en väsentlig del i biblioteksverksamheten. I litteraturen som vi tagit del av finns det en uppsjö av definitioner på vad kärnan i referensarbetet är. I inledningen till Svensk Biblioteksförerings riktlinjer för referensarbete (2002) står det:

Referensarbete är den professionella hjälp besökaren får av bibliotekarien i syfte att få adekvat information, där bibliotekariens yrkeskunskaper ger frågeställaren ett större utbyte av bibliotekets resurser än vad han/hon skulle ha fått på egen hand.

*Svensk Biblioteksförerings riktlinjer för referensarbete, 2002*

Catherine Sheldrick Ross, Kirsti Nilsen och Patricia Dewdney menar i *Conducting the reference interview: A how-to-do it manual for librarians* att trots referensintervjuns unika karaktär, har alla referensintervjuer en gemensam struktur i grunden. Den här strukturen innebär att bibliotekarien ska etablera kontakt med användaren, ta reda på användarens behov, samt bekräfta att användaren fick den hjälp han/hon eftersökte. Oavsett syfte med referensintervjun, bör bibliotekarien ha en klar bild över varför han/hon genomför intervjun och vart den ska leda (Ross, Nilsen & Dewdney 2002, s. 5).

Ross, Nilsen och Dewdney anser även att bibliotekarien ska klargöra frågan, kontrollera om han/hon tolkat frågan rätt samt göra en uppföljning. Ross Nilsen och Dewdney visar på att bibliotekariens beteende är viktig vid genomförandet av referensintervjun. Bibliotekarien ska vara tillgänglig, skapa en tillåtande miljö, visa intresse, lyssna aktivt samt göra användaren delaktig i tillvägagångssättet (Ross, Nilsen & Dewdney 2002, s. 227f).

Enligt Tom Wilson fyller referensintervjun en viktig funktion. I sin artikel "On user studies and informations needs" diskuterar Wilson skillnaden på användarens reella behov och det som i praktiken efterfrågas. Genom referensintervjun får bibliotekarien möjlighet att skaffa sig kunskap, dels om användarens informationsbehov och dels om de behov som användaren inte kan formulera själv (Wilson 1981, s. 129).

William Katz beskriver i *Introduction to reference work*, vol II, vad bibliotekarien ska tänka på vid genomförandet av referensintervjun. Bibliotekarien ska klargöra och sammanfatta referensfrågan, fråga sig vad användarens reella behov är, välja om hon/han ska använda sig av öppna eller slutna frågor, tolka och korrigera användarens fråga, förvissa sig om mängden och vilken slags information som behövs. Slutligen ska bibliotekarien korrigera eventuella misstag som kan ha uppstått (Katz 2002 II, s. 130ff).

### 3.3 Referensarbete: Kommunikation mellan användare och bibliotekarie

I föregående kapitel ringades det in vad referensarbete är. Detta kapitel behandlar kommunikationen och den interpersonella kommunikationen i referenssituationen. Här framhävs olika aspekter som måste tas hänsyn till i referenssituationen

I sin bok ”The reference encounter: Interpersonal communication in the academic library”, menar Radford att när bibliotekarier mäter kvaliteten på lyckade referensmöten, fokuserar de på kvaliteten på informationen samt hur effektivt den tillhandahålls till användaren, medan användaren fokuserar på hur han/hon upplever relationen mellan sig själv och bibliotekarien. Ett lyckat referensmöte bedöms av användare efter variabler som om bibliotekarien har varit vänlig och tillmötesgående och om bibliotekarien var engagerad i frågan (Radford 1999). Interaktionen mellan användare och bibliotekarie är inte en linjär process, mötet dem emellan är istället en process mellan de två och kan placeras med fördel i en relationsmodell (Radford 1999, s. 30).

Margareta Ullström ser, i sin bok *Samtal på bibliotek: Om samtalet som arbetsmetod i biblioteksarbetet*, referenssamtalet som en formell samtalsituation och i professionella samtal talar man med varandra utifrån de roller man har. Ett exempel på detta är förhållandet mellan läkare och patient, som Ullström liknar vid samtalet, som sker mellan bibliotekarie och låntagare. För att gynna samtalsklimatet måste man upprätta ömsesidigt förtroende och bibliotekarien måste visa tjänstvillighet. Ullström menar dessutom att användaren måste få en tilltro till bibliotekariens kompetens. Om användaren inte får den här tilltron kan denne så småningom bli tillknäppt och hålla inne med information (Ullström 2005, s. 67). Därför bör bibliotekarien vara närvarande och koncentrera sig på användaren i referenssamtalet (Ullström 2005, s. 65).

Till skillnad från Ullström, ser Dennis Grogan i *Practical reference work* en fara i att likna interaktionen mellan bibliotekarie och användare vid ett doktor/patientförhållande. Grogan menar att referensintervjun är en interaktion mellan två individer, där det sker konstant feedback som i vilken dialog ansikte mot ansikte som helst. Grogan poängterar att referensintervjun inte är en linjär envägskommunikation (Grogan 1992, s. 89).

Enligt Radford är användarens beslut att initiera kontakt med bibliotekarien en unik kommunikationssituation som ser annorlunda ut från andra interaktioner mellan professionell/klient. Radford anser i sin undersökning ”Approach or avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user’s decision to initiate a reference encounter” att interaktionen mellan bibliotekarie/användare skiljer sig från exempelvis interaktionen som sker mellan advokat/klient, eller doktor/patient, eftersom dessa möten är strukturerade och bygger på att interaktionen kontrolleras av den professionelle och att mötet bestäms vanligtvis genom en sekreterare eller receptionist (Radford 1998, s. 699).

I artikeln ”The reference librarian as non-expert: A postmodern approach to expertise” utvecklar Mark Stover resonemanget om interaktionen mellan bibliotekarie och användare. Stover förespråkar att bibliotekarier borde ha ett postmodernt perspektiv.

Med detta menar han att bibliotekariers förhållningssätt till sin expertis borde vara icke-expert. Om bibliotekarier hade sett sig själva som ickeexperter hade användarna blivit mer nöjda. Ett sådant förhållningssätt hade gjort att bibliotekarier hade rört sig från expertperspektivet till ett perspektiv där bibliotekarien serverar människan (Stover 2004, s. 273). Den moderna synen på expertis orsakar att klienten är beroende av experten och att klienten hierarkiskt befinner sig i underläge. Det orsakar att experten är i överläge och att istället för att agera i klientens intresse, skyddar experten sina egna intressen (Hoffman, se Stover 2004, s. 277). Experter kan därmed verka vara nedlåtande och kyliga (Stover 2004, s. 290).

En annan aspekt av detta är att experten tenderar att använda sig av ett för lekmanen, svårtillgängligt språk. Språket blir speciellt svårtillgängligt om det innehåller tekniska termer (Moore, se Stover 2004, s. 277). Den postmoderna relationen mellan experten och klienten är inte byggd på hierarkiska skillnader. Relationen bygger på ömsesidig respekt och en vilja att vilja lära sig genom konversation. Det postmoderna perspektivet på experter ska betraktas som en form av interaktion, snarare än att expertisen är innesluten i en person (Stover 2004, s. 277f).

Om bibliotekarien betraktas som en expert i referensmötet kan det resultera i att användaren känner att bibliotekarien har en arrogant attityd. Användaren kan då känna en motvilja, bli bortskrämd och känna sig underordnad. Om bibliotekarien istället tillämpar ickeexpertperspektivet grundar det för acceptans, ömsesidig respekt och delad expertis med användaren (Stover 2004, s. 288). Eftersom studier i användarnas nöjdhet visar att interpersonella färdigheter är viktiga för ett lyckat möte, borde synsättet med den postmoderna icke-experten vara av vikt. Synsättet inbegriper interpersonella, människocentrerade och samarbetande färdigheter (Stover 2004, s. 289).

Grogan betraktar referensintervjun ur två synvinklar: referensintervjun kan dels betraktas som en praktisk funktion där det sker ett utbyte av information, samt kan det betraktas som en social process. Grogan poängterar vikten av att se referenssamtalet som en social akt och en mänsklig relation. Även om det inte alltid krävs någon lång referensintervju för att frågor ska kunna besvaras, kräver situationen ändå alltid någon form av interpersonell interaktion och kommunikation mellan användare och bibliotekarie. Referensintervjun kan ses som en cyklisk process. I processen sker en interaktion mellan användare och bibliotekarie och processen måste innefatta feedback (Grogan 1992, s. 89).

Grogan poängterar vikten av den interpersonella interaktionen i referensmötet. Han refererar till flera forskare som har undersökt betydelsen av interpersonell kommunikation i traditionella referensmöten, det vill säga i informationsdisk. Bland annat hänvisar Grogan till Naiman, som menar att det är viktigare för användaren, att bibliotekarien uppfattas som vänlig, trovärdig och pålitlig, än som ett vandrande uppslagsverk (Naiman, se Grogan 1992, s. 90). Även Kirsti Nilsen anser i artikeln "Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference" att det inte går att ignorera vikten av den interpersonella kommunikationen i referensmötet mellan användare och bibliotekarier (Nilsen 2006, s. 94).

Katz argumenterar för att bibliotekarien bör vara mer fokuserad på kommunikationen med användaren än att genomföra en intervju. Katz menar att referensintervjun kan ses i

ett vidare perspektiv – kommunikationen mellan bibliotekarie och användare. Katz ser referensintervjun i första hand som en vanlig form av kommunikation där parterna är deltagare i ett samtal där de sänder och mottar information. En lyckad referensintervju förutsätter att bibliotekarien har en öppen attityd samt goda kommunikationsmöjligheter. Katz menar att kommunikationen inte behöver innebära verbal kommunikation (Katz 2002 II, s. 124f).

Katz menar att hinder i kommunikationen mellan användare och bibliotekarie kan vara användarens osäkerhet på hur han/hon ska formulera sin fråga. Användaren misslyckas antingen med att klargöra sin fråga eller så ställer användaren frågan på ett sådant sätt att syftet blir annorlunda än vad som var menat från början. Detta kan enligt Katz bero på ovana användare, stressade eller avvisande bibliotekarier och/eller att användaren haft dåliga erfarenheter sedan förut, samt dennes rädsla för att visa sin okunskap för bibliotekarien (Katz 2002 II, s. 124ff). Joseph Janes menar i boken *Introduction to reference work in the digital age*, att användaren inte kan eller vill formulera vad de vill ha svar på. Initialskedet av referensintervjun är enligt honom ett sätt att skapa en relation och innehåller inte någon egentlig information (Janes 2003, s. 49ff).

Även Ross, Nilsen och Dewdney ser användarens inledande fråga som ett sätt att etablera kontakt med bibliotekarien och därigenom öppna kommunikationskanalen. De argumenterar för att bibliotekarien under de första 30 sekunderna sänder över viktiga meddelanden till användaren, många i form av audiovisuell information, som sätter grunden för resten av intervjun. Ross, Nilsen och Dewdney menar att ett kroppsspråk som kan uppfattas som ovälkommet av användaren, där bibliotekarien exempelvis inte etablerar ögonkontakt utan tittat på dataskärmen, eller envist ägnar sig åt sina papper på bordet kan förhindra att intervjun ens startar (Ross, Nilsen & Dewdney 2002, s. 50ff).

Peter Hernon och Charles R. McClure redogör i "Unobtrusive reference testing: The 55 percent rule", för en dold undersökning som de gjorde i syfte att testa referensarbetets kvalitet. Resultaten från undersökningen visade på att 50 – 62 % av referensfrågorna besvarades korrekt och författarna myntade begreppet 55 % regeln. Hernon och McClure ifrågasätter om det är acceptabelt med en service som endast fungerar till hälften? De konstaterar att referensintervjun i genomsnitt genomfördes på fem minuter och de förklarar resultaten med att bibliotekarien förlorat målsättningen med att möta användarens behov. Detta skulle kunna bero på att bibliotekarierna förlorat kontakten med de ursprungliga målen samt att intresset för den nya informationsteknologin tagit överhand. Hernon och McClure anser att en ändring måste komma till stånd annars kan användarna söka andra vägar för att få sina informationsbehov tillfredsställda (Hernon & McClure 1986, s. 41).

I "Does the 55 percent rule tell the whole story" ifrågasätter Joan Durrance i en undersökning om 55 % regeln verkligen representerar hela sanningen? Durrance menar att flertalet studier som handlar om referensintervjun inte tagit hänsyn till interaktionen mellan bibliotekarie och användare, samt inte tagit i beaktning hur miljön påverkat referenssituationen (Durrance 1989, s. 31). Hon menar att bibliotekariens personliga egenskaper som vänlighet och intresse för användaren och frågan samt att användaren känner sig väl till mods är faktorer som inverkar på referensintervjuns framgång. Durrance introducerar en ny aspekt, användarens vilja eller ovilja att återvända som ett direkt resultat av bibliotekariens egenskaper och skicklighet. Hon konstaterar i sin

undersökning att användaren hade långt mer överseende med att bibliotekarien genomför en dålig referensintervju och ger ett inkorrekt svar, än för bibliotekariens ointresse och nedlåtande attityd. Durrance menar att många bibliotekarier inte är tillräckligt skickliga för att genomföra en referensintervju och i de fall där miljön eller gränssnittet inte är användarvänligt måste bibliotekarien lita till interpersonella egenskaper. Bibliotekariens förmåga att lyssna aktivt och vara objektiv är viktig för att användaren ska känna sig tillräckligt väl till mods för att våga ställa en viktig fråga till en främmande människa (Durrance 1989, s. 34ff).

Grogan redovisar för upprepade undersökningar gjorda i USA 1989, vid stora akademiska bibliotek, som visar att många användare känner sig obekväma på bibliotek. 40 % av användarna går tomhänta från biblioteket, eftersom de avstår från att fråga bibliotekarien om hjälp trots att 90 % av materialet finns tillgängligt. Orsaker till detta kan vara att användaren inte vill visa sin okunskap, störa bibliotekarien samt osäkerhet på bibliotekariens kunskap och assistans. Andra användarundersökningar visar på att användaren tycker bibliotekarien är otillgänglig och ogästvänlig (Grogan 1992, s. 90ff).

Grogan tar även upp den ickeverbala kommunikationen, det vill säga utbytet av budskap ansikte mot ansikte som inte involverar ord. Grogan menar att det är den aspekt av den interpersonella kommunikationen, som har störst betydelse för referensbibliotekarier. Enligt Grogan är språket endast en kanal för att sända budskap. Han citerar Barlund, som menar att kommunikation involverar den totala personligheten. Forskning visar att känslouttryck nästan enbart sker genom kroppsspråk, som exempelvis suckar, ögonkast, ögonkontakt, rörelsemönster, kroppshållning, tonläge och ansiktsuttryck. Grogan refererar till Shosids observationer, som genomfördes 1966 i referensdiskarna vid University of Southern California. Shosids undersökningar visar att det var en hel del ickeverbal kommunikation som ägde rum mellan bibliotekarie och användare, även om de inte alltid var medvetna om det. Grogan refererar även till the Lynch investigation 1972 där referensintervjuer bandades vid folkbibliotek i New Jersey. Dessa visar att innebörden i vissa ord kan vara svåra att förstå, eftersom kroppsspråket inte var tillgängligt. Således är det viktigt att bibliotekarien uppmärksammar betydelsen av ickeverbal kommunikation och tar hänsyn till detta när de utformar sin kommunikationsstrategi (Grogan 1992, s. 101ff). Grogan påtalar vidare att både bibliotekariens och användarens kroppsspråk kan motsäga det verbala budskapet, och då överväger det ickeverbala språket (Grogan 1992, s. 103).

Specialgruppen för referensarbete i svensk Biblioteksförning utarbetade år 2002 riktlinjer för referens- och informationsarbete. Riktlinjerna behandlar referensarbetet från mötet med användaren, referensdialogen, sökprocessen till uppföljningen. Riktlinjer upprättades även för elektronisk referenstjänst. Svensk biblioteksförnings riktlinjer för referensarbete beskriver mötet med användaren som den första kontakten mellan bibliotekarien och besökaren. Det är därför viktigt för att skapa ett förtroendefullt kommunikationsklimat. I den första initierande kontakten bör bibliotekarien tänka på att snabbt visa personen uppmärksamhet och inte se upptagen ut och etablera ögonkontakt. Bibliotekarien bör tänka på att uppträda vänligt. Vid köbildning bör bibliotekarien visa att man sett personer som väntar på tur, men koncentrera sig på den som just nu behöver hjälp. Bibliotekarien bör inte försvinna ur personens åsyn utan att förklara varför (Svensk Biblioteksförning 2002).

För att förtroendet ska behållas mellan bibliotekarien och besökaren bör odelad koncentration och intresse ges till den person man för tillfället ägnar sig åt. Under mötet bör bibliotekarien tänka på att lyssna förutsättningslöst, behålla ögonkontakten och inte tappa koncentrationen eller börja syssla med andra saker. Svensk biblioteksforening beskriver referensdialogen som hjärtat i referenssituationen och att referensdialogen ställer stora krav på bibliotekarien. För att bibehålla god kommunikation ska bibliotekarien lyssna aktivt och ställa öppna frågor. Bibliotekarien bör tänka på att ge besökaren tid att redogöra för hela sin frågeställning. Under dialogen bör bibliotekarien bekräfta att man uppfattat frågan rätt till exempel genom att nicka eller inflika korta kommentarer. Det är viktigt att uppmuntra personen att utveckla frågan närmare och fastställa informationsbehovets omfattning och karaktär och ta reda på hur snabbt informationen behövs. För att användaren ska förstå bibliotekarien bör yrkesjargong undvikas. Bibliotekarien bör därför använda terminologi som personen förstår och använda sig av lämpligt röstläge (Svensk Biblioteksforening 2002).

Radford identifierade fem kategorier år 1998, i sin undersökning "Approach or avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate contact" om ickeverbal kommunikation, baserade på användarnas beslut om de skulle närma sig en bibliotekarie. Kategorierna var initiation, tillgänglighet, igenkännande, spatialt avstånd och kön (Radford 1998, s. 699).

Initiation involverar bibliotekariens direkta handling såsom användaren upplever det. Det inträffar när bibliotekarien initierar kontakt med olika signaler, till exempel ögonkontakt, rörelse mot användaren eller verbal kontakt som uttrycks genom att bibliotekarien frågar till exempel om användaren behöver hjälp (Radford 1998, s. 702). Med tillgänglighet menar Radford att bibliotekarien skickar en passiv men öppen signal till användaren. Användaren känner att bibliotekarien är tillgänglig för att hjälpa användaren. Även om bibliotekarien är upptagen, kan användaren få en känsla av att denne fick hjälp omedelbart om bibliotekarien uppmärksammar användarens närvaro (Radford, 1998, s. 707).

Spatialt avstånd avgör användarens uppfattning om bibliotekariens fysiska avstånd eller närhet. Denna kategori kan även innebära att om två bibliotekarier är lika nära en användare, är användaren mer benägen att närma sig bibliotekarien som sänder ickeverbala signaler såsom ögonkontakt eller kroppshållning (Radford 1998, s. 708). Även ett igenkännande av en bibliotekarie kan avgöra vem användaren vänder sig till för att få hjälp. Även om bibliotekarien signalerar att denne är upptagen, har användaren etablerat en kontakt och återvänder därför gärna till samma bibliotekarie (Radford 1998, s. 708-709).

Bibliotekariens kön kan avgöra om användare bestämmer sig för att ta kontakt. Radford upptäckte i sin undersökning att användare är mer benägna att ta kontakt med en kvinnlig bibliotekarie (Radford 1998, s. 709). Radford upptäckte i sin undersökning att ickeverbal kommunikation var avgörande för användarnas beslut om att ta kontakt med en bibliotekarie. Igenkännandekategorin betonar vikten av att göra ett gott första intryck på användaren. Om en användare har ett gott intryck av ett tidigare möte, är användaren bekväm med att göra en ytterligare kontakt vid ett senare tillfälle (Radford 1998, s. 713).

Radford betonar att ickeverbala signaler generellt inte förekommer ensamma (Radford 1998, s. 714). Ickeverbala kommunikation är flerkanalig och förekommer därför ofta i kluster. Det innebär att meddelanden sänds och tas emot gruppvis. Därför bör det inte antas att varje enskild handling, har en klar mening (DeVito se Radford 1998, s. 724).

### 3.4 Utvecklingen av elektroniskt referensarbete

Sedan Internets genombrott i vardagslivet samt utvecklingen av en rad nya tekniker har många bibliotek blivit involverade i att erbjuda digitala och elektroniska referens tjänster. Elektronisk referens tjänst har blivit alltmer vanligt i folk-, akademiska- och specialbibliotek. Detta avsnitt ger en inblick i utvecklingen och framväxten av det elektroniska referensarbetet.

I antologin *The virtual reference experience: Integrating theory into practice* ger Jeffrey Pomerantz en kort historik till den elektroniska referens tjänsten i artikeln "A Repeated Survey Analysis of AskERIC User Survey Data, 1998-2002". De tidigaste elektroniska referens tjänsterna var asynkrona och erbjöds via e-post, som ett sätt att utöka den traditionella referens tjänstservicen i akademiska- och specialbibliotek. Detta dels för att kunna erbjuda användaren fler timmar av referensservice och dels för att experimentera med den nya teknologin som utvecklats vid campusens nätverk. När utvecklingen av webbformulär tog fart blev det allt mer vanligt att de elektroniska referens tjänsterna erbjöd sina användare att använda dessa för att ställa sina frågor än via e-post. I mitten av 1990-talet dök flera referens tjänster upp på Internet. Dessa tjänster hade inget samband med bibliotek vare sig fysiska eller digitala. De här tjänsterna var så kallade "AskA"-services som exempelvis "Ask-A-Scientist", eftersom de flesta av de här referens tjänsterna specialiserade sig på ett särskilt ämne, som till exempel utbildning som tjänsten AskERIC (Pomerantz, se Lankes 2004, s. 13f).

Även Steve Coffman (2003) diskuterar den elektroniska referens tjänstens framväxt i *Going live: Starting and running a virtual reference service*. Utvecklingen av World Wide Web i mitten av 1990-talet medförde att myndigheter, föreningar, universitet, högskolor, företag och tusentals av privatpersoner skapade egna webbplatser. Webbplatserna innehöll allt från foton på familjens husdjur till rapporter, artiklar, statistik, dagstidningar, lexikon och kataloger som exempelvis Amazon.com. Sökmotorer utvecklades för att hjälpa människor att hitta rätt i djungeln av miljontals webbplatser, som figurerade på webben. Under loppet av några år, hade Internet utvecklats till en enorm informationsbasar – online, som verkade erbjuda någon slags information på de flesta frågor som människor kunde tänkas ha. Biblioteket och bibliotekets referens tjänster fick således en tuff konkurrent. Nu kunde människor välja om de antingen ville gå till biblioteket och ställa sin fråga eller koppla upp sig på nätet. Om de kopplade upp sig på nätet kunde de göra det från platsen de befann sig, för att söka information. Det förra innebar att de behövde tänka på bibliotekets öppettider, eventuellt räkna med att det är kö vid referensdisken samt avsätta tid till att samarbeta med bibliotekarien för att få ett svar medan det senare medförde att man när som helst under dygnets timmar i skydd av hemmets lugna vrå eller från kontoret kunde få svar på sin fråga (Coffman 2003, s. 3f).



Enligt Coffman har Internets intåg bidragit till att färre människor kommer till biblioteken. Studier visar dock att människor fortfarande behöver samma personliga assistens för att hitta information på nätet, som de alltid behövt när de letat efter information. Coffman refererar till en studie gjord år 2000 av NDP Group Media Search Satisfaction Survey. Studien visar att 18,6 % av 3300 nätanvändare anser sig ha svårigheter att hitta vad de söker på Internet den mesta tiden och/eller hela tiden. Studier visar att användare som inte hittar vad de söker på Internet inom 12 minuter, överväger att vända sig till en informationsspecialist (Coffman 2003, s. 7).

I sin undersökning "Finger on the pulse: Librarians describe evolving reference practise in an increasingly digital world" menar Joseph Janes och Chrystie Hill att utvecklingen av den elektroniska referensservicen är ett resultat av användarnas uttalade behov (Janes & Hill 2002, s. 56). Anne G. Lipow utvecklar resonemanget och menar i boken *Virtual reference librarians handbook* att den nya informationstekniska utvecklingen medfört att nya relationer skapats mellan användare och biblioteken. Dessa har i sin tur lagt grunden för att antalet bibliotek som erbjöd elektroniskt referensarbete ökade år 2001 från ett fåtal till över hundra bibliotek. Lipow menar att en ny grupp användare blivit vanlig på biblioteken. Dessa användares behov av informationsteknologin är inte i första hand att söka information i bibliotekens databaser eller andra referensskällor. De använder Internet för att läsa sin e-post, spela spel, umgås eller för att genomföra affärer av olika slag (Lipow 2003, s. 30).

Precis som Coffman anser Lipow att den nya gruppen användare kan ha frågor som kräver en bibliotekaries kunskaper och kompetens. Även Lipow pekar på det faktum att den information som användaren söker i olika sökmotorer på Internet, där sökspindlar hittar stora mängder information, i många fall kan vara irrelevant om inte användaren har de sökkunskaper som krävs för att hitta relevant information. Många användare efterfrågar bibliotekariens kompetens och hjälp när de söker information, men bibliotekens begränsade öppettider och risken att få vänta i kön vid referensdisken eller i telefonen, kan medföra att många användare i stället vänder sig till de kommersiella alternativen för att få sitt informationsbehov tillgodosett. Den elektroniska referenstjänstens uppgift är i första hand, enligt Lipow, att minska klyftan mellan användare och biblioteket. Även Lipow menar att frågorna vid referensdisken tenderar att minska och att efterfrågan på tryckta referensskällor avtar. Att använda sig av sökmotorer som exempelvis Google är lätt och det är troligt att användaren får acceptabla svar med hjälp av några nyckelord. Lipow anser att biblioteken måste fortsätta att erbjuda bästa möjliga service, men poängterar att biblioteken inte har råd att vänta på att den perfekta teknologin ska infinna sig, eftersom det dröjer innan video- och audiotekniken kan ersätta den fysiska miljön (Lipow 2003, s. 3ff).

### 3.5 Elektronisk referenstjänst

Elektronisk referenstjänst och den synkrona referensintervjun diskuteras i följande avsnitt. Svårigheter och skillnader skildras, samt interaktionen och kommunikationen mellan användare och bibliotekarie.

Det har sedan Internets och webbt teknikens intåg allt sedan 1990-talet blivit allt vanligare att föra en elektronisk referensintervju och många bibliotek har blivit

involverade i att erbjuda digitala och elektroniska referenstjänster. Elektronisk referenstjänst har blivit alltmer vanligt i folk-, akademiska- och specialbibliotek. Marshall Breeding benämner i "Providing virtual reference service" referensintervjuer via chatt som elektroniska eller digitala referensintervjuer och denna typ av referensintervjuer inkluderas både i e-post och i chatt (Breeding 2001, s. 42).

Joseph Janes redogör i *Introduction to reference work in the digital age* för att den elektroniska referenstjänsten antingen kan vara synkron via chatt, videokonferenser med mera eller asynkron via e-post och olika formulär på webben (Janes 2003, s. 49). Synkrona arenor innebär, som nämnts ovan, när deltagarna är närvarande samtidigt och kommunicerar i realtid (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003, s. 119).

Janes anser att det är användarens individuella behov som ska styra vilken av metoderna som bäst kan komplettera den traditionella referensintervjun. Interaktion med användaren i realtid, det vill säga ansikte mot ansikte eller via telefon, är referensbibliotekarier vana vid. Chatt är synkront och närmare det traditionella referensarbetet och borde vara mer naturligt. Detta kan vara en anledning till varför e-postreferens minskat (Janes 2003, s. 149). Henry Bankhead skriver i artikeln "Not just Q and A: an Inclusive examination of digital reference services" att den elektroniska referenstjänstens fördelar är tillgänglighet, bekvämlighet, anonymitet och effektivitet. Nackdelarna är att de kan verka opersonliga, eftersom bibliotekarie och användare inte ser varandra (Bankhead, se Lankes 2004, s. 207).

Svensk biblioteks förening har även utvecklat riktlinjer för referensarbete i chatt och beskriver att i referenssituationen i chatt, bör bibliotekarien tänka på att omedelbart visa användaren att denne är sedd genom att skicka en hälsningsfras. Bibliotekarien bör dessutom uttrycka sig koncist och använda automatiska svar sparsamt, ha tålmod och vänta ut frågor och svar. Det är betydelsefullt för användaren att bibliotekarien inte tystnar. Därför bör bibliotekarien återkommande be användaren vänta, eller förklara vad som sker. Om bibliotekarien skickar länkar, så kallade "pushning", bör användaren alltid förvarnas om vad som kommer att ske. Samtalet bör avslutas med en ömsesidig överenskommelse (Svensk Biblioteks förening 2002).

I artikeln "If you ask I will tell you: Future users of virtual reference share their thoughts on the design, operation and marketing of virtual reference" skriver Beth Thomsett-Scott, om en studie gjord bland studenter vid University of North Texas om vad de förväntar sig av elektroniska referenstjänster. Studenterna ville främst ha snabba eller svar med kort väntetid, samt att bibliotekarien inte skulle använda sig av för svår terminologi (Thomsett-Scott, se Lankes 2003, s.73f). Även Joseph E. Straw menar vidare i "Expecting the stars but getting the moon: Negotiating around patron expectations in the digital reference environment", att den nya användaren, van vid att snabbt kunna hitta information ofta tar med sig oväntat höga förhoppningar om snabba och lätta svar till elektroniska referenstjänster (Straw se Lankes 2003, s. 105).

Lydia Eato Harris anser i "Software is not enough: Teaching and training digital reference librarians" att det krävs elektroniska referensfärdigheter av referensbibliotekarier som arbetar med synkron elektronisk referenstjänst. Referensbibliotekarier, som arbetar med elektronisk referenstjänst, bör bland annat ha vetskap om elektroniska källor, kunna söka på nätet samt vara skickliga på multitasking.

Dessutom bör de ha färdigheter i skriven kommunikation, kunna kompensera för ickeverbala signaler och kunna korta av och göra referensintervjun mer kompakt. De bör dessutom kunna interagera effektivt i chattmiljö samt lära sig att bibehålla en personlig närvaro i elektronisk miljö (Eato Harris se Lankes 2003, s. 113f). Ronan poängterar vikten av att hålla sig kortfattad i chatt, eftersom mottagaren kan uppleva dötid när ett svar skrivs (Ronan 2003, s. 147).

Marc Meola och Sam Stormont skriver i *Starting and operating live virtual reference services: A how-to-do-it manual for librarians* att elektroniska referensfrågor kräver samma svar som traditionella referensfrågor. De menar att bibliotekarierna behöver liknande referensfärdigheter oavsett om frågan inkommer via elektronisk- eller traditionell referenstjänst. Precis som Eato Harris anser Meola och Stormont att dessa färdigheter består i att kunna hantera tryckta och elektroniska källor, multitasking och avancerad sökteknik. Dessutom bör bibliotekarien ha kompetens i källkritik samt besitta kommunikationsfärdigheter. Vidare menar Meola och Stormont att en elektronisk referensintervju kan vara svårare att göra, eftersom det saknas audiovisuell information. För att lyckas i elektronisk referenstjänst bör bibliotekarien använda sig av korta och koncisa meddelanden som skickas med en frekvent hastighet, lära sig att skriva snabbt, men inte oroa sig för mycket för stavfel, samt använda sig av en vänlig men professionell ton (Meola & Stormont 2002, s.117ff).

Ronan menar att socialt skick och bruk skiljer sig åt beroende på om det är en elektronisk referenssituation, eller om det är en traditionell referenssituation ansikte mot ansikte (Ronan 2003, s 144). I det traditionella referensmötet, ansikte mot ansikte, finns det möjlighet att se till den sociala statusen, till exempel ålder och kön (Reid se Ronan 2003, s. 144). Även röst och gestikulation spelar roll för kommunikationen i den traditionella ansikte mot ansikte situationen. Eftersom kommunikationen sker skriftligt går det inte att förlita sig på den sedvanliga interaktionen (Reid se Ronan 2003, s. 145).

I "Real-time training for virtual reference" redogör Joseph A. Salem, Jr., Leela E. Balraj, och Erica B. Lilly om de steg som togs för att skapa en elektronisk referenskultur bland bibliotekarierna vid Kent State University. Personalen genomgick ett träningsprogram, där relationsfrämjande färdigheter, intervjuteknik samt uppföljning och avrundning på referensmötet diskuterades. Ett sätt att skapa en relation med användaren samt genomföra en referensintervju online, var bland annat att se till att skicka ett meddelande till användaren när denne loggat på. Bibliotekarien skulle svara på frågor med öppna eller slutna frågor, fråga efter förtydligande vid behov, fråga användaren om denne fortfarande var online vid långa pauser mellan bibliotekariens och användarens kommentarer, samt se till att kommunikationen förlöpte under hela chattsessionen. Uppföljning och avrundning på chattsessionen kunde ske genom att fråga användaren om bibliotekariens svar var det som användaren ville ha, fråga om användaren ville ha en utskrift av sessionen och avsluta med ett vänligt meddelande. Diskussioner fördes även om hur referensbibliotekarierna skulle förhålla sig till att audiovisuell information saknades i elektroniska referensmöten. I chattsessioner är det den skrivna texten som står i fokus och därmed den vitala länken till referensintervjun. Långa pauser är lika med tystnad och är därför inte att föredra. Emoticons eller förkortningar av ord ska helst inte användas om inte användaren själv initierar till detta. Däremot behöver inte meningarna vara grammatiskt korrekta (Salem, Jr., Balraj, & Lilly se Lankes 2004, s. 127f).

Jessica G. Bell och April P. Levy ger exempel på hur bibliotekarier i elektroniska referenstjänster ska behålla den fysiska närvaron genom att titta på inlärningsteorier och litteratur som behandlar kundservice. De menar i "Making the digital connection more personal", att det är lätt hänt att den interpersonella färdigheten glöms bort i densamma. Bell och Levy refererar till en upplaga av tidskriften *Educational Psychologist* från 2002 att forskare som studerar inlärning och motivation och pedagogik i klassrummet, inte längre kan ignorera den emotionella aspekten. Bell och Levy menar att man ska ha ett användarorienterat synsätt i referenstjänster. Naturligtvis kan en bibliotekarie inte skapa samma miljö som en lärare, men referenstjänster måste ses som miljöer för inlärning och därmed ta hänsyn till den emotionella aspekten. I elektroniska miljöer är det särskilt svårt att ta hänsyn till användarens emotionella och intellektuella behov. Det kan vara svårt att se användaren som en hel person, precis som användaren kan ha svårt att se bibliotekarien som en hel person, men man ska ändå sträva mot att skapa en positiv mänsklig kontakt, vilket resulterar i mer betydelsefulla och produktiva referensmöten. (Bell & Levy, se Lankes 2004, s. 141ff)

Bell och Levy menar att avsaknaden av audiovisuell information i elektronisk referenstjänst kommer att påverka kommunikationen. I e-postreferensservice kan man exempelvis använda sig av fraser som "Bra fråga", istället för att använda sig av ansiktsuttryck. Istället för ögonkontakt kan bibliotekarien använda sig av användarens namn i hälsningsfrasen eller ha ett foto eller en bild på en seriefigur, som föreställer bibliotekarien. Istället för kroppsspråk är det viktigt med ett vänligt välkomnande webbformulär som betonar det servicen kan göra och poängterar vad den inte kan göra. (Bell & Levy, se Lankes 2004, s. 147)

Enligt James Caufield i artikeln "Tricky devil: A humorous training technique for chat reference environment", bör en chattande referensbibliotekarie vara beredd på att feedbacken minskar i chattmiljön, jämfört med den traditionella referensmiljön. Bibliotekarien upplever dessutom en press att ge så pass snabba svar, med risk att referensfrågan inte förtydligas. Bibliotekarien kan dessutom mötas av tidsfördröjningar (2006, s. 379). Bates kallar förhastade svar för förhastad diagnos (se Caufield 2006, s. 379). Ronan har observerat att det är på grund av dessa faktorer, som de flesta vana referensbibliotekarier kämpar med referensfrågor i chatt, som de vanligtvis i en situation ansikte mot ansikte inte har några problem med att besvara (Ronan 2003, s.43).

Janes ger som exempel att ungdomar som är vana vid att chatta, bättre kan utnyttja den synkrona referensservicen än andra. Janes medger dock att den framtida teknologin kan resultera i en förändring, så att den elektroniska referenstjänsten passar de flesta (Janes 2003, s. 48f).

I en studie utförd av Walter och Mediavilla, visade det sig att bibliotekarier tenderar i chatt att använda sig av ett formellt språk i chatt, för att förstärka sin professionella position. När tonårsstudenterna försökte lätta upp miljön med bland annat emoticons, humor och informellt språk, besvarade bibliotekarierna det sällan (Walter & Mediavilla 2005, s. 71).

År 2006 undersöker Radford i sin artikel "Encountering virtual users: A qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference", de interpersonella färdigheterna både för bibliotekarie och för användare. Radford upptäcker att de interpersonella aspekterna som är närvarande i traditionell referensmiljö ansikte mot ansikte, återfinns i chatt, men är modifierade. Aspekterna som tas upp i undersökningen är bland annat kompensation för ickeverbala signaler, öppnings- och avslutningsritualer, samt strategier för relationsutveckling. Undersökningen identifierade även interpersonell kommunikationsdynamik i chattmiljön, olikheter i mönster mellan bibliotekarie och användare och kompensation för ickeverbal kommunikation (Radford 2006, s.1046).

Radford identifierar två huvudteman utifrån chatt-transcripts. Huvudtemana är relationsfrämjande och relationsbarriärer. Temana förekommer både hos användare och hos bibliotekarie, men i olika utsträckning. Med relationsfrämjande menas det interpersonella aspekter som har en positiv inverkan på interaktionen mellan bibliotekarie och användare, samt att de interpersonella aspekterna förhöjer kommunikationen. Underteman till relationsfrämjande är hälsningsritual, relationsetablering, respekt, kompensation för ickeverbal kommunikation och avskedsritual. Hälsningsritualen markerar början på den interpersonella interaktionen. Relationsetablering involverar de aspekter av konversation där bägge parter uppnår ömsesidig förståelse, uppmuntring av att ge och ta i konversationen och där relationen utvecklas. Respekt och förståelse för varandras erfarenheter och uppfattningar bekräftar relationen mellan parterna. Användare visar respekt genom att tacka, ursäkta sig, genom artighet, urskuldande, entusiasm och överenskommelser med bibliotekarien om vad som ska provas. Bibliotekarien visar respekt för användaren genom artighet, tacka, ursäkta sig, och urskuldande (Radford 2006, s. 1049ff). Kompensation för ickeverbal kommunikation inbegriper användning av särskild text, såsom punkter, emoticons, teckensnitt, eller förkortningar. Detta används för att kompensera för ickeverbala signaler. Avskedsritualen innebär avskedsmeddelanden i slutet av det interpersonella mötet, för att markera slutet för konversationen (Radford 2006, s. 1049).

I relationsetablering ingår hur bibliotekarie och användare interagerar genom uppmuntrande konversation där de ger och tar i konversationen och där de uppnår ömsesidig förståelse och utveckling av relationen. Andra kategorier Radford upptäckte i sin undersökning var självavslöjande information, där antingen användaren eller bibliotekarien avslöjar information om sig själva. Radford upptäckte även återförsäkring där bibliotekarien lämnar uppmuntrande repliker. I materialet finns även humor, utrop, och informellt språk, samt bekräftelse och hälsningsfraser. Med bekräftelse menas där bibliotekarien och användaren visar intresse och samtycke, men även där användaren vill bli bekräftad (Radford 2006, s. 1050).

Enligt Goffman är många interpersonella interaktioner asymmetriska, det vill säga att en av personerna är överlägsen den andre. Bibliotekarien ses som den som har högre status i mötet (Goffman, se Radford 2006, s. 1051). Radford upptäcker i sin undersökning att mer vördnad visas för bibliotekarien än för användaren. Bibliotekarien visar också respekt mot användaren, genom att bekräfta användaren för att etablerar en mer jämlik relation (Radford 2006, s. 1051).

Radford upptäckte i undersökningen, att många ickeverbala koder som finns i ansikte mot ansikte inte finns i den virtuella tjänsten. Ickeverbala koder som används i den virtuella tjänsten är textkaraktäristik, såsom interpunktion, emoticons och förkortningar, för att kompensera för bristen av ickeverbala koder som finns i ansikte mot ansikte. Radford fann fyra kategorier för kompensering av ickeverbala koder enligt följande: emoticons, användning av upprepad interpunktion, användning av endast versaler och förkortningar. Enligt Radford händer det även att bibliotekarien speglar informellt uppförande i virtuell miljö, liknande det uppförandet som finns i ansikte mot ansikte där leenden framkallar ett leende, gemensamt skrattande eller samtidigt nickningar. Radford noterade även att för att spara tid kunde bibliotekarien använda följande tecken (...) för att markera att mera kommer och användaren bör stanna kvar (Radford 2006, s. 1051ff).

Under kategorin rituell hälsningsstrategi noterades det att standardiserade, såväl som icke standardiserade hälsningar och avsked ofta är förekommande. Radford kommenterar i sin undersökning den standardiserade hälsningsfrasen. I ett fall frågade användaren bibliotekarien om denne var en robot, varpå bibliotekarien svarade humoristisk och etablerade en kontakt med användaren. I detta fall tröttnade användaren på de robotliknande standardiserade fraserna och ville ha mänsklig respons. Hälsningsritualen används som ett förfarande där interpersonella relationer formas i chattmiljön och i början skapar hälsningsritualen en positiv ton samt en god grund för samtalet (Radford 2006, s. 1052).

Avskedsritualen visade sig ofta förekommande i chatten. Radford kommenterar att i chatt vore det sannolikt att användare lämnar chatten så snart frågan blivit besvarad, men att avskedsritualen var fler och längre än väntat. Radford drar slutsatsen att avskeden i många fall är sociala (2006, s. 1053).

Vidare definierar Radford barriärer något som har negativ inverkan på relationen och interaktionen mellan bibliotekarie och användare. Radford fann tre underkategorier i undersökningen för barriärer. Den första underkategorin utgörs av misslyckad etablering av relationen där bibliotekarie och användare inte uppnår ömsesidig förståelse, uppmuntrar inte ge och ta i konversationen, och de utvecklar inte relationen. Radford exemplifierar med att redogöra för innehållet i ett transcript där användaren blir otålig och förolämpar bibliotekarien. Förolämpningen leder till att bibliotekarien ber användaren att återvända någon annan gång och avslutar sessionen. Andra exempel är när bibliotekarien använder sig av negativ avslutningsstrategi för att avspisa en användare. Den andra underkategorin utgörs av avslutningsproblem. För bibliotekariens del utgörs det mest av *negative closure*. I transcripten utgörs *negative closure* av abrupt avslutning, där bibliotekarien ignorerar användarens förfrågningar på mer hjälp. För användarens del innebär det att användaren utan förvarning försvinner från sessionen (Radford 2006, s. 1051-1052).

Charlotte Ford har i sin undersökning funnit att relationen mellan användare och bibliotekarie är djupare i ansikte mot ansikte, än i virtuell referenstjänst. Användarnas frågor skiljer sig inte åt, men i ansikte mot ansikte vill användare oftare ha hjälp med instruktioner, tolkningar och förklaringar. De frågade även mer för att uppnå ömsesidig förståelse och verifiera det som sagts. Bibliotekarierna uttryckte mer intresse och uppmuntran och frågade mer i ansikte mot ansikte. I virtuell chatt-tjänst uttryckte

bibliotekarierna mindre uppmuntran och intresse och frågade inte lika mycket och gav inte lika mycket instruktioner som i en ansikte mot ansikte situation. I uppföljande intervjun menade bibliotekarierna att de var tvungna att jäkta fram ett snabbt svar, för att användaren inte skulle ge sig av (Ford, se Nilsen & Ross 2006, s. 92).

Även Straw har undersökt den elektroniska referensintervjun i den elektroniska miljön. Enligt honom ändras inte det centrala i processen, nämligen interaktionen mellan användare och bibliotekarie i den elektroniska referensintervjun. I det traditionella samtalet över en referensdisk, har bibliotekarien stöd av de ickeverbala signalerna såsom ansiktsuttryck, kroppshållning och rörelser som kan tyda på stress och osäkerhet. Sådan information kan vägleda eller hjälpa bibliotekarien att ställa annorlunda frågor. Straw menar dock att i den elektroniska referensintervjun måste bibliotekarien läsa mellan raderna, eftersom dessa ledtrådar saknas i den elektroniska miljön. Den elektroniska referensintervjun tenderar därför att bli mindre formell än ansikte mot ansikte, eftersom de konventionella gränserna och begränsningarna, det vill säga, bibliotekets miljö och bibliotekariens kroppshållning blir mindre vid den elektroniska referensintervjun (Straw 2000, s. 376ff).

Joe Fernandez menar i sin artikel "Facing live reference", att själva den kommunikativa processen med sändare, meddelande, medium och mottagare har fått en ny betydelse i det virtuella mötet. I ett virtuellt möte har deltagarna inte samma tillgång till ickeverbala kommunikation som i ett möte ansikte mot ansikte. Därför har elektronisk referensservice många utmaningar. I ett möte ansikte mot ansikte utgör 70 % av förståelsen mellan människor av ickeverbala tecken, såsom kroppsspråk, ögonkontakt kroppshållning, tonfall med mera. I ett virtuellt möte har bibliotekarien endast tillgång till 30 % av den kommunikativa förståelsen. Enligt Fernandez är det därför särskilt viktigt med en social närvaro och personliga gränssnitt. Den sociala närvaron är viktigt för de kommunicerande, eftersom de kan känna den andres närvaro genom hela det virtuella mötet (Fernandez 2004, s. 38-39).

Fernandez förespråkar dessutom att chatt bör vara mer personligt utformade och att bibliotekarier bör tänka på att man inte bör skicka formaliserade och standardiserade meddelande till användare, med tanke på att denna typ av meddelande lätt känns igen och bibliotekarien verkar vara opersonlig och distanserad. För att öka den sociala närvaron bör meddelanden bli mer individualiserade. Fernandez menar även att genom att skicka en mer personlig hälsningsfras, där bibliotekarien dessutom nämner användaren vid namn, etableras positiv kommunikation. Bibliotekarien bör dessutom lämna positiva kommentarer så att användaren kan lämna tjänsten med en positiv känsla. Med personligt gränssnitt menar Fernandez gränssnitt som liknar ICQ och andra liknande tjänster, som tillåter användaren att skapa en personlig sfär med bakgrundsfärger, emoticons med mera. Detta gör att användaren kan uttrycka sin individualitet (Fernandez 2004, s. 38-39).

Janes och Hill menar att användarnas reella behov lättare och effektivare kan redas ut via elektronisk referensintervju. Det beror på att det är lättare att komma ifrån bilden av den stereotypa traditionella bibliotekarien som kan utgöra ett hinder i kommunikationen. Med den beskrivningen menar Janes den professionella och effektiva bibliotekarien som är överlägsen användaren. Det är därför lättare för bibliotekarien att ställa frågor som "Varför" och "Vad ska du med det till", i den

elektroniska referensintervjun. Vanligtvis kan den här typen av frågor kännas besvärande i traditionell referensintervju (Janes & Hill 2002, s. 54).

I en undersökning utförd av Janes och Hill, menar de att bibliotekarier ofta är osäkra på hur de ska genomföra en elektronisk referensintervju. Bibliotekarier uttryckte tveksamhet och osäkerhet om kvaliteten från det traditionella sättet att genomföra en referensintervju var hållbart elektroniskt. Det uttrycktes även osäkerhet om referensintervjuns betydelse, och synpunkter kom fram om att referensintervjun var onödigt och överskattad i elektronisk miljö. Åsikterna går isär i denna fråga och det Janes och Hill menar, är att bibliotekarierna är i konflikt mellan de traditionella idealen och verkligheten. Janes och Hill frågar sig själva om forskare och bibliotekarier försöker balansera föreställningarna om hur referensarbete bör genomföras och hur det alltid har genomförts, med hur verkligheten ser ut (Janes & Hill 2002, s. 59ff).

Janes poängterar att användaren måste känna att bibliotekarien är en person i den elektroniska miljön. De elektroniska användarna kommer antagligen att öka i antal i framtiden och att det är destruktivt att benämna dem som "avlägsna användare". Janes är därför kritiskt inställd till att biblioteket är obemannat större delen av tiden, men användarna har tillgång till bibliotekets katalog dygnet runt. Janes menar att om användare inte kan bli bemötta professionellt, kan det hända att de söker sig till andra platser. Därför bör alla användare bli bemötta som om de vore biblioteksbesökare, oavsett om de befinner sig på biblioteket eller om kontakten är elektronisk (Janes 2003, s. 45f).

### 3.6 Sammanfattning

Att kommunicera via Internet innebär att deltagarna kommunicerar i realtid i ett virtuellt "rum" via textbaserade meddelanden. Datormedierad kommunikation är en hybridgenre mellan talad och skriven kommunikation, samtidigt som den liknar talad kommunikation. För att uttrycka nyanser och känslor i kommunikationen måste datormedierad kommunikation vara mer tydlig för att inte misstolkas. Olika teckenkombinationer används för att uttrycka och förmedla tonfall och känslor. Datormedierad kommunikation påverkas av mjukvaran och repliker är inte tillgängliga förrän de har blivit skickade och mottagna.

Referensarbete är den hjälp en användare får för att lösa sitt informationsbehov, eller få en fråga klargjord. Interaktionen mellan bibliotekarie och användare hjälper till att lösa frågan. För att referenssituationen ska bli lyckad för både användare och bibliotekarie, måste bibliotekarien vara uppmärksam på den interpersonella kommunikationen. Den interpersonella kommunikationen kan sammanfattas som en komplex situation, med en mängd aspekter att ta hänsyn till. Oavsett hur bibliotekarien använder sig av interpersonell kommunikation, ställer referenssituationen stora krav på bibliotekariens interpersonella färdigheter. Bibliotekarien bör vara aktsam på skillnaderna mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete och använda sig av denna förförståelse i referensarbetet.



## 4. Teoretisk utgångspunkt

För att få en djupare förståelse kring kommunikation vände vi oss till kommunikationsvetenskap. Först följer ett inledande stycke om kommunikationsteori, stycket därefter går sedan in på vad kommunikation är. Därefter följer kommunikationsmodeller. Efter denna inledning till kommunikation behandlas interpersonell kommunikation. Allra sist knyter vi ihop den teoretiska utgångspunkten med en sammanfattande diskussion.

### 4.1 Kommunikationsteori

Detta kapitel ger en inledning till kommunikationsteori genom att beskriva två framträdande skolor. Genom att beskriva dessa två, ger skolorna en bakgrund till de teorier kommunikationsvetenskap grundar sig på.

I sin bok *Kommunikationsteorier: En introduktion*, beskriver John Fiske två framträdande skolor beträffande kommunikationsteorier. Den ena koncentrerar sig på kommunikationens funktion där kommunikation är en situation där människor skapar och utbyter betydelser med varandra. Kopplingen mellan olika tecken studeras, deras betydelser samt tecknens språkliga och sociala funktion. Den andra skolan betraktar kommunikation som en process. Processen innefattar överföring av meddelanden och de inblandade deltagarna påverkar och påverkas av egna och andras beteende och upplevelser i situationen. Processen beskrivs vad som händer i denna överföring, hur sändare och mottagare kodar och avkodar och med vilket resultat. Skolan talar även om misslyckad kommunikation och spårar upp och fastställer var i kommunikation den blev misslyckad (Fiske 1990, s. 12f).

Kommunikationen som beskrivs som en process är relevant för vår undersökning, eftersom vi ser referenssituationen som en kommunikationsprocess mellan bibliotekarie och användare.

### 4.2 Vad är kommunikation?

I följande kapitel beskrivs varför människor kommunicerar med varandra, för att sedan beskriva hur vi människor gör när de kommunicerar, samt vilka regler och innebörd kommunikation har.

Följande beskrivning har Fiske för kommunikation:

Kommunikation är en av de mänskliga aktiviteter som alla känner till men få kan definiera tillfredställande.

*Fiske 1990, s. 11*

Karl-Erik Rosengren menar i sin bok *Communication: an introduction*, att när människor pratar med varandra har de ett syfte eller en avsikt med det. Det är mer eller mindre ett reflexivt beteende (Rosengren 2000, s. 36). Richard Dimbleby och Graeme Burton utvecklar detta i boken *Kommunikation är mer än ord*, genom att förklara att vi har ett behov av att kommunicera och man kan uppfylla mer än ett syfte samtidigt. Vi kommunicerar bland annat för att samarbeta och upprätta eller upprätthålla en relation. Syftet kan vara övertalning med till exempelvis reklam, sociala behov eller ett informationsbehov. Med det sociala behovet menas att vi kommunicerar för att hålla ihop vårt samhälle och våra organisationer. Desto större samhälle och organisation, desto mer kommunikation behövs. Därav utvecklingen med nya kommunikationsformer och medier. Man försöker lösa kommunikationsproblemen med den stora mängden av information med nya lösningar av elektroniska kommunikationsmedel. Det handlar även om att få systemet att arbeta för oss. Skolor, företag och offentliga organ är därför beroende av effektiva kommunikationsmedel för att fungera. Informationsbehovet innebär att vi kommunicerar för att ge och ta emot information och vi utbyter information med varandra nästan oavbrutet. Det gäller allt från att ta del av nyheterna, ta reda på vilken tid bussen går och skvallra för att se vad som händer runt omkring oss (Dimbleby & Burton 1999 s. 18-22).

Rosengren beskriver att kommunikation innebär att vi ger och tar emot tecken som har en betydelse (Rosengren 2000, s. 29). När personer talar med varandra ger de tecken till varandra och vet de vad tecknen betyder, kan de tolka dem och därmed har budskapet nått fram. Detta går även att applicera på ickeverbala kommunikationer. Ett ickeverbalt tecken kan exempelvis vara en ögonblinkning, som betyder: "Håll tyst, det här är en hemlighet mellan oss". Ett tecken kan bara vara ett tecken om vi tillskriver det en betydelse. Dock finns det problem med hur vi tolkar och tillskriver tecken betydelser. Dimbleby och Burton ser följande problem gällande tecken och betydelser, att säga att något är ett tecken talar inte om vad dess betydelse är. Samma tecken kan ha olika betydelser på olika platser eller vid skilda tidpunkter. Ett tecken kan ha mer än en betydelse. Samma tecken kan betyda olika saker för olika människor (Dimbleby & Burton 1999 s. 35).

Vi lär oss att associera ett tecken med en betydelse. Därför räcker det inte att säga att ett tecken har en betydelse utan att tillskriva den ett sådant. Om vi till exempel går en språkkurs lär vi oss ordens betydelse, men det räcker inte med att bara lära oss uttala orden rätt eftersom tecken är värdelösa utan en betydelse. Det finns även regler som gäller för rätt tid eller plats. Att lägga armen om någon, kan vara passande för en situation, beroende på person, tid och plats, men kan vara opassande för en annan situation. Vi kan även förstå ett teckens betydelse genom omgivande tecken, eftersom ord kan ha olika betydelser. Ordet "vad" kan syfta på en kroppsdel, men även på en frågeställning. Vi har flera tecken som kan ha samma betydelse, men vara laddat negativt eller positivt. Innebörden kan exempelvis uppfattas som antingen negativ eller positiv för "mager, tunn och slank". Vi ger och tar emot betydelser och det underlättar kommunikationen om vi har en förmåga att använda oss av ett stort urval av antal

tecken. Det är viktigt att lära sig betydelser för tecken och välja noggrant det som passar ens avsikter (Dimbleby & Burton 1999 s. 35-37).

Tecken och symboler organiseras i system, kallat koder eller språk. De är system innehållande regler för tecknens användning och hur tecken relateras till varandra. Verkligheten representeras, förstås, värderas och förklaras genom koder och språk (Rosengren 2000, s. 30). När vi kommunicerar genom tecken använder vi ett kodsysteem, grundat på regler och konventioner. Dimbleby och Burton menar att dessa regler och konventioner delas av kodens användare. Kommunikationsformerna är bundna av regler för dess användning och dessa regler kallas konventioner. Koder är uppsättningar av tecken, medan konventioner är regler för hur man använder sig av dessa tecken. Talet är ett kodsysteem med en serie ljudtecken som bildar talade ord. I skriftspråket är reglerna och konventionerna för stavning och grammatik mycket bestämda. Även om vi organiserar betydelserna för konventionerna är vi mer eller mindre överens om vad de betyder. Felstavningar kan tolkas med hjälp av konventioner; vi kan alltså med hjälp av konventioner veta hur ord stavas och ändå föra en lyckad kommunikation. Koder delas in i primära och sekundära. En primär kod är till exempel verbala och ickeverbala former men även bildform. Sekundära koder fungerar inom de primära koderna och relateras till primära koder. De sekundära koderna relateras till exempel till olika arbetsformer, men även i olika former av sociala eller kulturella subgrupper. Ett exempel på sekundära koder är till exempel dataspråk (Dimbleby & Burton 1999, s 37-38).

Koder och konventioner utgör kärnan i varje kulturs gemensamma erfarenheter. De gör det möjligt för oss att förstå vår sociala tillvaro och klargöra vår kultur. Det är genom de gemensamma koderna som vi kan uttrycka vårt medlemskap i kulturen. Genom att använda oss av koderna gör vi oss själva delaktiga och upprätthåller kulturens existens. En kultur är dynamisk och aktiv på grund av medlemmarnas deltagande i kommunikationskoderna (Fiske 1990, s. 114).

Koder är inte bara ett system för att organisera data och förstå den. Koder utför kommunicerande och sociala funktioner. Fiske skiljer på *återgivande* och *framställande* koder. Återgivande koder används för att producera texter, det vill säga texter med självständig existens. Texten är åtskiljd från kodaren. Framställande koder är indikerande. De indikerar aspekter av kommunikationen, av kodaren själv och den rådande sociala situationen (Fiske 1990, s. 94).

### 4.3 Kommunikationsmodeller

De föregående kapitlen har beskrivit under vilka premisser och förutsättningar människor kommunicerar. I detta kapitel används termer som introducerades i kapitel 4.2. Därför blir den naturliga följderna att detta kapitel behandlar kommunikationen som process.

Kommunikation är en process som består av olika delar. För att förenkla beskrivningen av en kommunikationsprocess används en kommunikationsmodell. Det är en grafisk beskrivning av kommunikationsprocessen, som visar delarna i processen, samt relationerna däremellan (Dimbleby & Burton 1999, s. 41). Fiske poängterar att en

modell är som en karta som återger utvalda särdrag hos det aktuella området. Dock kan ingen karta och ingen modell vara uttömmande. Värden av en modell är att den betonar utvalda särdrag hos det aktuella området, den pekar på utvalda inbördes samband mellan dess särdrag och systemet bakom urvalet. På grund av att den betonar särdrag och inbördes samband ger den en definition och beskrivning av området (Fiske 1990, s. 57). Även Björn Nilsson och Anna-Karin Waldemarsson tar upp i *Kommunikation: Samspel mellan människor*, problemet med att kommunikationsmodeller aldrig kan vara uttömmande, men att de är nyttiga och användbara (Nilsson & Waldemarsson 1994, s. 19).

Nilsson och Waldemarsson kommenterar förenklingen i kommunikationsmodeller och de menar att förenklingen av modeller ofta försummar den sociala kontexten. Sändare och mottagare kan inte uppfattas som isolerade individer, opåverkade av samhälle och kultur. Sammanhanget och situationen som människor samspelar i och utväxlar meddelanden i äger rum i en fysisk, psykologisk, social och kulturell kontext. Den fysiska kontexten behandlar plats, tid och yttre händelser. Det psykologiska inbegriper tankar, känslor, erfarenheter, stress, och försvarsattityder. Den sociala inbegriper identitet, relationer, makt och roller. Den kulturella handlar om gemensamma värderingar, attityder, världsbild och språk (Nilsson & Waldemarsson 1994, s. 20).

Fiske tar upp i sin bok *Kommunikationsteorier*, flera olika modeller. En ofta använd modell är Lasswells modell från 1948: *Vem Säger vad Genom vilken kanal Till vem Med vilken effekt?* Enligt Fiske gäller Lasswells modell särskilt masskommunikation (Fiske 1990, s. 48), medan Dimpleby och Burton påpekar att modellen visar ett sammanhang och syftar på uppfattningen att kommunikation måste ske i någon slags omgivning. Dimpleby och Burton utvecklar modellen med att bryta ner den i följande termer: En Sändare skickar ett Budskap genom någon Form/något Medium till en mottagare med ett visst Resultat (Dimpleby & Burton 1999, s. 28f). Enligt Fiske antyder ordet "effekt" en observerbar och mätbar förändring på mottagarens sida, som framkallats av identifierbara element i processen. En förändring av dessa element kommer att förändra effekten. Om vi förändrar kodaren, meddelandet eller kanalen bör var och en av dessa förändringar framkalla förändring av effekten (Fiske 1990, s. 48f).

Dimpleby och Burton redogör för tre olika slags kommunikationsmodeller: linjära modeller, utbytesmodeller och kontextuella modeller (1999, s. 42ff).

Den linjära modellen är den enklaste där kommunikationsprocessen framställs som en linje där ett budskap sänds från person A till person B. Redan år 1949 kom Shannon och Weavers modell som presenterar kommunikationsprocessen som enkel och linjär (Fiske 1990, s. 17). De olika delarna i den linjära kommunikationsprocessen utgörs av källa (person A), kodare, budskap, avkodare, destination (person B). Källa och mål innebär att kommunikation kommer från någon och går till någon. Kod innebär att kommunikation uttrycks genom en form av medium, till exempel tal eller ickeverbalt tecken. Kommunikation uttrycks i någon form av kod för att kunna förstås (avkodas) av någon annan. Budskap innebär vad som uttrycks eller hur det sägs, om det uttrycks till exempel sakligt, eller kärleksfullt (Dimpleby & Burton 1999, s. 42).

I utbytesmodellen framställs kommunikationen istället som en dubbelriktad process där budskap går åt båda hållen. I denna cirkulära process fungerar både A och B som

kodare och avkodare. Den kontextuella modellen kompletterar med miljö och sammanhang, att kommunikationen äger rum i en kulturell, social och fysisk kontext. Vi kommunicerar annorlunda beroende på om vi befinner oss i en formell middagsbjudning, eller om vi äter hemma. Källa och mål har ändrats till sändare och mottagare. I den kontextuella modellen innefattar processen också feedback. Dimbleby och Burton menar att med den dubbelriktade kommunikationen blir det respons på översända budskap. Vi anpassar vårt sätt att föra ett samtal efter den feedback vi får från den andre. Kanalen som överför feedback innefattar såväl tal som ickeverbala signaler. Vi kan till exempel göra en uttråkad min eller göra en rörelse med fötterna för att signalera att vi vill börja gå (Dimbleby & Burton, 1999, s. 43f).

Nilsson och Waldemarsson menar att det inte är idéer i kommunikationen som sänds, utan tecken och symboler som är symboler för dessa idéer. Sändaren har en idé, gör den till budskap och sänder det, varpå det tolkas av mottagaren som kan få samma idé i sitt medvetande. Budskapet måste alltså väcka samma associationer hos både sändare och mottagare för att nå ömsesidig förståelse (Nilsson & Waldemarsson 1994, s. 19f).

## 4.4 Interpersonell kommunikation

Med föregående kapitel och termer som bakgrund, introduceras interpersonell kommunikation i följande kapitel. En del begrepp som introducerades i föregående kapitel, såsom bland annat feedback, får lämpligare utrymme.

Vidare delas kommunikation upp i fyra kategorier: *intrapersonell kommunikation* är kommunikation inom och till oss själva, *interpersonell kommunikation* är kommunikation mellan människor, *gruppkommunikation* är kommunikation mellan och inom grupper och *masskommunikation* är kommunikation, som tas emot eller utövas av ett stort antal människor (Dimbleby & Burton 1999, s 14f).

Interpersonell kommunikation hjälper till att definiera relationer med andra människor. Den kan skapa en relation, avsluta den och hjälpa till att upprätthålla den. Vi har någon form av relation med alla omkring oss och vi kan arbeta med att göra relationerna positiva. Om vi ska utveckla en positiv relation kan vi arbeta med att visa tecken på igenkännande och gillande. Förutom att interpersonell kommunikation definierar våra relationer, påverkar även relationen kommunikationen mellan människor (Dimbleby & Burton 1999, s. 70f).

I interpersonell kommunikation är det viktigt med effektiv kommunikation. Dimbleby och Burton kallar detta för kommunikationsfärdigheter. Med effektivitet menas att hänsyn tas till de berördas behov (Dimbleby & Burton 1999, s. 69). Nilsson och Waldemarsson redogör för hur vi västerlänningar måste lära oss att effektivt lyssna, eftersom prata och lyssna inte ligger i fas med varandra. De menar att vi oftast har rollen som sändare, än mottagare och att människor överlag är dåliga lyssnare. Nilsson och Waldemarsson har liknande uppfattning om effektivitetsbegreppet som Dimbleby och Burton har. Nilsson och Waldemarsson menar att med effektivt lyssnande, blir själva lyssnandet inriktat på förståelse. De påpekar att den som lyssnar kan bli en bra samtalspartner, om lyssnaren tittar på den som samtalar och koncentrerar sig på vad som händer i just denna stund. Vi ska betrakta den andra som en viktig person. Intresset får

även den andra att bli intresserad. I samspelet fungerar därför lyssnandet som en effektiviserande faktor. Nilsson och Waldemarsson påpekar att detta är speciellt viktigt i professionella samtal (Nilsson & Waldemarsson 1994, s. 62f).

Det effektiva lyssnandet måste utmärkas av aktivt lyssnande, eftersom det finns många oklarheter i kommunikationen. Det räcker inte bara att ställa frågor när vi inte förstått, utan även när vi förstår, för att få en bekräftelse på att vi tolkat rätt. På så vis blir sändaren bekräftad, och det visar på att mottagaren strävar efter förståelse och att budskapet nått fram. I det aktiva lyssnandet är det viktigt med ickeverbal kommunikation såsom hummande, nickningar ögonkontakt och kroppshållning. Relationen med tillit och öppenhet är en central del av det aktiva lyssnandet. Där ingår hur den andre blir bemött, att sändare och mottagare har ett gemensamt språk, lyssnandet och möjligheten att ställa öppna frågor, exempelvis "kan du berätta mer" (Nilsson & Waldemarsson 1994, s. 63f).

När människor har med varandra att göra använder vi oss av strategier. Strategi är en kortvarig interaktion eller ett kort kommunikationsbeteende. Människor använder verbala och ickeverbala tecken för att uppnå ett kommunikativt syfte. Strategierna används för att övertala, för att gilla eller ogilla, för att be om ursäkt och för att undvika människor och problem. Varje dag används hälsningsstrategin. De involverade människorna bekräftar sin relation, känner sig vänligt stämde mot varandra och känner igen varandra (Dimbleby & Burton 1999, s. 64f).

Interpersonell kommunikation sker mellan människor, vanligtvis för en interaktion som sker öga mot öga. Enligt Dimbleby och Burton passar även samtal i telefon in på interpersonell kommunikation. Interpersonell kommunikation lägger betoningen på kontakten öga mot öga, tal och ickeverbala kommunikationsformer. Därför sker den här kommunikationen även där det finns fler än två personer närvarande, till exempel ett samtal på ett möte med flera personer eller intervjuer (Dimbleby & Burton 1999 s. 14). För att interpersonell kommunikation ska ske måste man få kontakt med den andre. De två huvudsakliga kontakterna i interpersonell kommunikationen är ickeverbal kommunikation och tal (Dimbleby & Burton 1999 s. 54).

Ickeverbal kommunikation sker med hjälp av framställande koder, som exempelvis gester, ögonrörelser eller tonfall. Denna typ av kod lämnar endast meddelande om nuet; den kan inte lämna ett meddelande om vad sändaren kände förra veckan. Framställande koder är begränsade till situationen ansikte mot ansikte, eller där kommunikatorn är närvarande. Framställande koder har två huvudfunktioner. Det första som nämnts ovan är att den förmedlar indikerande information om sändaren och dennes situation genom att mottagaren upplyses om sändarens känslor, attityder och sociala ställning. Den andra funktionen är styrning av samspelet. Koderna används för att styra vilket förhållande sändaren vill ha med mottagaren. Genom kroppshållning, gester eller tonfall går det att dominera, fjärma sig eller vara hövlig. Koder används för samtalsturer eller för att avsluta en konversation. Koden är till viss del indikerande och används mest för att förmedla information om förhållandet med sändaren (Fiske s. 94f). Ickeverbal kommunikation hjälper till att bygga upp och vidmakthålla relationer. Positiva relationer är beroende av positiva attityder och attityderna kan förstås genom att använda sig av lämplig ickeverbal kommunikation (Dimbleby & Burton 1999 s. 59).

Ickeverbal kommunikation delas in i tre huvudgrupper: kroppsspråk, paraspråk och klädsel. Kroppsspråket innefattar fem huvudkategorier: gester, mimik, kroppshållning, kroppsutrymme och kroppsnärhet samt beröring. Det finns en stor mängd tecken som vi ger ifrån oss och det är betydelsen av alla dessa som räknas. Betydelsen varierar beroende på situationen och vem som är berörd. Kommunikationsfärdighet är inlärt och det är därför möjligt att lära sig mer (Dimbleby & Burton 1999, s 54f).

Gester är samordnat med talet och kompletterar verbal kommunikation. Gester indikerar emotionell upphetsning eller specifika emotionella tillstånd. Till exempel används en flytande, kontinuerlig cirkelformig rörelse för att få förståelse eller förklara något. En ivrig och upprepad rörelse upp och ned tyder ofta på ett försök att dominera. Det finns även symboliska rörelser, som ofta är förolämpande (Fiske 1990, s. 97).

Mimik är sättet att signalera med ansiktet och det säger en del om sinnesstämning och känslor. Ögonen och munnen är de främsta förmedlarna av mimik (Dimbleby & Burton 1999, s. 55). När, hur ofta och hur länge blickar möts är ett sätt att sända viktiga meddelanden om relationer. Blickar signalerar hur dominant eller undfallande ett förhållande kan vara (Fiske 1990, s. 97f). Synen används mycket under processen för att koda och avkoda kroppstecken (Dimbleby & Burton 1999, s. 55).

Kroppsutrymme och kroppsnärhet är utrymmet människor behöver runt omkring sig för att det ska kännas bra. Ålder och kön spelar en viktig roll. Även personen och situationen spelar roll för utrymmet (Dimbleby & Burton, 1999, s. 56). Kroppshållning meddelar en del om människors känslor, attityder och avsikter (Dimbleby & Burton 1999, s. 54). Eftersom det signalerar attityder människor emellan indikeras vänlighet, fientlighet, överlägsenhet eller underlägsenhet (Fiske 1990, s. 97).

Vem vi rör vid och var och när vi rör vid någon, förmedlar viktig information om relationen (Fiske 1990, s. 96). Beröring indikerar mycket om relationen, statusen och hur vänskapliga vi är mot varandra (Dimbleby & Burton 1999, s. 96). Beröring och kroppsutrymme verkar vara de koder som varierar mest mellan människor från olika kulturer (Fiske 1990, s. 96).

Paraspråket är hur vi tolkar ordens betydelser under ett samtal (Dimbleby & Burton 1999, s. 56). Det handlar om de prosodiska koderna som tonfall och betoning (Fiske 1990, s. 98). När tonfallet stiger vid i slutet av en mening vet vi att det är en fråga. Ilska uttrycks till exempel med höjd röst. Sarkasm och ironi sker även det med denna kod (Dimbleby & Burton 1999, s. 56f).

Den tredje ickeverbala kommunikationen är klädsel, hår, smycken och makeup, som används för att sända meddelanden om personlighet, roll, status och arbete (Dimbleby & Burton 1999, s. 57). Håret är värdefullt i alla kulturer eftersom det är den kroppsdel som lättast kan ändra utseende (Fiske 1990, s. 96). I klädsel och prydnader går det att skapa en personlig framtoning, samtidigt som andra människor har en tendens att läsa in betydelser i vad andra människor klär sig i (Dimbleby & Burton, 1999 s. 57).

Den andra delen av interpersonell kommunikation är tal. Talet i interpersonell kommunikation beror på användningen av paraspråk och de ickeverbala koderna som åtföljer orden. Talet är en kod, bestående av tecken, styrd av konventioner, det vill säga

regler. Talet bidrar till vår sociala identitet, eftersom hur vi talar ger oss själva och andra en föreställning om vilka vi är. Detta framkommer tydligast när vi talar i någon sorts form av roll. Talet skapar en social betydelse, eftersom samtalets sociala inramning bestämmer vilka ord vi väljer och vilka ickeverbala faktorer som är inblandade (Dimbleby & Burton 1999, s. 60ff).

Efter att ha introducerat ickeverbal kommunikation och tal som de kontakter interpersonell kommunikation sker via, förs vi vidare till feedback. Feedback är nära sammanknutet med ickeverbal kommunikation (Dimbleby och Burton 1999, s. 59). Termen feedback blev introducerad i kapitel 4.3. Dimbleby och Burton menar att feedback reglerar vår kontakt med den andre. Feedback avgör hur bra ett samtal kommer att bli. Den är vår reaktion på andras kommunikation, och deras reaktion på vår (Dimbleby & Burton 1999, s. 74). Även Fiske anser att feedback är överföringen av mottagarens reaktion tillbaka till sändaren. Huvudfunktionen för feedback är en hjälp för sändaren att anpassa meddelandet till mottagarens behov och gensvar. Underordnade funktioner är dessutom att den hjälper mottagaren att känna sig delaktig i kommunikationen. Om sändaren gör mottagaren medveten om att sändaren tar hänsyn till mottagarens reaktion, blir mottagaren mer benägen att acceptera sändarens meddelande. Om mottagaren känner sig oförmögen att uttrycka sin reaktion, kan det leda till en känsla av vanmakt och som i sin tur orsakar att meddelandet går förlorat (1990, s. 36ff).

Även Dimbleby och Burton har en liknande aspekt på feedback. Budskap skickas genom verbala eller ickeverbala kanaler som respons på budskap från en annan person, och responsbudskapen frambringar en reaktion. Det är den ickeverbala feedbacken som är viktigt, eftersom det är den som inte alltid känns igen (Dimbleby & Burton 1999, s. 73). Vissa kommunikationskanaler försvårar dessutom feedback. Telefoner till exempel tillåter växelvis feedback, men är av en annan typ än den kommunikation som sker ansikte mot ansikte (Fiske, 1990 s. 37).

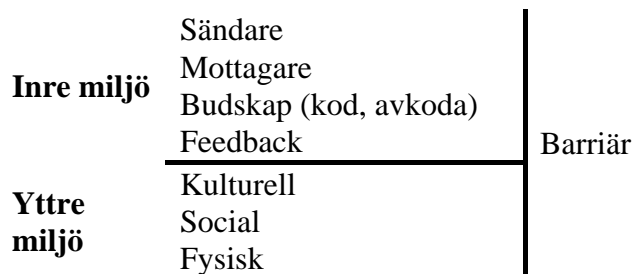
Det finns vissa faktorer som påverkar kommunikationen i perceptionsprocessen. Perceptionsproblem kan bland annat vara att människor i viss grad ser det vi vill se hos andra människor. Vi gör även antaganden och har fördomar om andra människor och vi kategoriserar personer. Vi låter det första intrycket påverka oss (Dimbleby & Burton 1999, s. 88f). I perceptionsprocessen filtreras budskapen genom att vi gör oriktiga antaganden genom att sätta upp barriärer. Faktorerna filtrerar våra budskap när vi sätter ihop dem och när vi försöker förstå dem. De tre barriärerna är mekaniska barriärer, semantiska barriärer och psykologiska barriärer (Dimbleby & Burton, 1999, s. 103). I den mekaniska barriären filtreras budskapet genom bland annat störningar i kommunikationsutrustningen. Den semantiska barriären kännetecknas av att kommunikationen filtreras genom slarvigt ordbruk som bryter mot regler och konventioner. Genom att bryta mot reglerna och konventioner är det möjligt att betydelsen blir filtrerad eller blockerad. En vanlig svårighet i interpersonell kommunikation är att kommunikationen blockeras av attityder, övertygelser och värderingar. Denna blockering kallas för psykologisk barriär. Våra attityder kan redan vara utformade innan vi uttrycker dem. Det är därför viktigt att vara medveten om vad vi uttrycker med våra budskap, innan vi talar med eller lyssnar på andra människor (Dimbleby & Burton, 1999, s. 92f).



## 4.5 Sammanfattning

För att illustrera och förenkla hur de olika delarna hänger samman i kommunikationen mellan deltagare, skapade vi denna modell.

Figur 1. Kommunikationsmodell: miljö och deltagare



Den inre miljön illustrerar deltagarna i kommunikationen och de olika delarna i kommunikationsprocessen. Sändare, mottagare, budskap, kodning, avkodning och feedback, har vi tolkat som en del av den inre miljön. Den yttre visar i vilken kontext kommunikation sker. Barriären illustrerar att kommunikationen kan filtreras både i inre och yttre miljö.

Sammanfattningsvis består kommunikation av tecken som man skickar och tar emot. Tecknen man ger och tar emot används enligt system: språk eller koder. Systemen baseras på konventioner (eller regler) som är vedertagna bland dem som använder just dessa koder. Det är inte självklart att ett tecken har en betydelse, bara för att man säger att det har en betydelse. Exempel på en kod är skriftspråket. Språk och koder gör det möjligt för oss att förstå och värdera vår verklighet.

Det bakomliggande syftet med kommunikation i en referenssituation är att en användare har ett informationsbehov. De olika delarna i kommunikationsprocessen består av sändare, mottagare, budskap, kanal och feedback. Sändaren skickar ett budskap som kodaren måste avkoda (tolka) för att förstå. Vanligtvis går processen i båda riktningar, att sändaren blir mottagare och tvärtom. När mottagaren kan ta till sig budskapet och avkodat det, kan denne skicka respons (feedback) till sändaren som blir mottagare. Det är just denna process som är viktig för referenssituationen. Genom feedback kan både användare och bibliotekarie känna sig delaktiga i samtalet.

Med hjälp av interpersonell kommunikation kan bibliotekarien skapa en relation, avsluta den och hjälpa till att upprätthålla den. Budskapet är sällan neutralt och problem uppstår om bibliotekarien inte kodat/avkodat trots vedertagna regler. För att förstå vad en användare menar bör bibliotekarien skicka feedback till användaren och avkoda användarens feedback för att uppnå ömsesidig förståelse. En bidragande faktor som orsakar att budskapet inte är neutralt är den ickeverbala kommunikationen. Budskap som skickas mellan personer kan filtreras genom olika barriärer. Den yttre miljön består av yttre omständigheter som påverkar kommunikationen. Dessa är kulturell, social och fysisk miljö.

## 5. Resultat och analys

I avsnittet som följer presenteras Jourhavande bibliotekarie och systemvaran *VRLplus*, som utgör förutsättningarna för den undersökta elektroniska referenstjänsten.

### 5.1 Jourhavande bibliotekarie

Tjänsten Jourhavande bibliotekarie är ett samarbete mellan ett 20-tal universitets-, högskole- och forskningsbibliotek (E-referens i Sverige). Jourhavande bibliotekarie finns vid biblioteken: Blekinge tekniska högskola, Chalmers tekniska högskola, Högskolan i Borås, Kalmar, Kristianstad, Jönköping, Högskolan Väst, Kungliga tekniska högskolan, Kungliga Biblioteket, Linköpings universitet, Luleå universitet, Lunds universitet, Malmö högskola, Mittuniversitetet, Stockholms universitet, Uppsala universitet samt Växjö universitet (Avdelning för nationell samverkan)

Målgruppen för Jourhavande bibliotekarie är högskolestudenter och anställda vid landets universitet och högskolor. Inga programvaror behöver laddas hem för varken användare eller bibliotekarier. Åtkomsten till högskolebibliotekens licenserade databaser är reglerade via avtal och accessen till databaserna begränsas till respektive avtalsskrivande universitets/högskolas egna anställda och studenter. Genom att nyttja programvarans interaktivitet och låta studenten logga in, har problematiken med accessen lösts (Brolund, 2004, s. 5f)

I Sverige finns ett konsortium för e-referens för forsknings- och folkbibliotek: Jourhavande bibliotekarie för forskningsbiblioteken och Fråga biblioteket för folkbiblioteken. Båda använder *VRLplus*, ett system utvecklat för e-referens av det amerikanska företaget Docutek Information Systems (Nilsson et. al 2006, s. 5). Med Docutek *VRLplus* kan referensbibliotekarier samtala online med användare i realtid. Bibliotekarien kan guida användaren genom webbplatser och andra resurser online. Systemet samlar in detaljerad statistik om användningen i systemet, till exempel antal inloggningar, användarnas frågor och hur länge sessionerna varat. Med *VRLplus* kan bibliotekarien co-browsa. Med co-browsing kan bibliotekarien och användaren dela samma webbsidor, online databaser och andra tjänster som kräver access. Bibliotekarien kan skicka, spara och hantera innehållet i transcripten. Därigenom går det att bygga ett online referensfrågesystem. Bibliotekarierna kan skapa egna standardiserade repliker för vanliga frågor, använda ett kösystem för inkommande frågor och flytta användare mellan sig. *VRLplus* fungerar även med Macintosh datorer (Docutek)

## 5.2 Presentation av chatt-transcripts

Bearbetning och analys av transcripten i avsnitt 5.3 genomförs mot bakgrund av syftet. För att aktualisera syftet presenteras det igen.

Vårt syfte är:

*Syftet med vår uppsats är att undersöka hur relationsskapande interpersonell kommunikation, till exempel tonläge, kroppsspråk och ögonkontakt, inverkar på en referenssituation, där audiovisuell information i form av verbala och icke-verbala signaler saknas.*

För att få ett klarare sammanhang vad gäller resultat och analys har vi valt att placera dessa parallellt. Resultatredovisning, som består av chatt-transcripts i varierande längd, presenteras i anslutning med dess tillhörande teman. För att göra analysen klarare och få ett sammanhang vad de olika förekomsterna betyder var det viktigt att väva samman både resultat och analys.

I detta kapitel görs den kvalitativa resultatredovisningen av transcripts, från den synkrona referenstjänsten Jourhavande bibliotekarie, vid ett anonymt svenskt högskolebibliotek. Temana har strukturerats genom att applicera kommunikationsteorier, bestående av interpersonella begrepp. Som tidigare nämnts i metodkapitlet, gav Radfords undersökning från 2006, ytterligare djup i struktureringen av temana, därför lades även avslut på kommunikation till som en viktig tematisk indelning. På basis av detta lades fokus på transcripts, som illustrerar de dessa teman på tydligast sätt. Vi har baserat bearbetningen och tolkningen av materialet utifrån följande teman: feedback, barriärer samt inledning och avslutning på kommunikation.

Innehållet i transcripten behandlas som text, som Sveningsson, Lövheim och Bergquist (2003, s. 119) påpekar innebär text på Internet att textbegreppet utvidgas till att även innefatta exempelvis ljud, bilder och ikoner. Om någon ändring gjorts i texten från chattsessionerna, exempelvis borttagning av en eller flera rader i texten förekommer detta tecken [...], för att illustrera att transcriptet blivit klippt. Vi har inte ändrat felstavningar eller förkortningar i transcripten. Notera även att hänvisningarna till rader egentligen innebär hänvisningar till repliker. Vi väljer dock att kalla det rad av rent stilistiska skäl.

## 5.3 Redovisning och analys av resultat för transcripts

I följande avsnitt redovisas resultaten för analysen, som utgår från följande teman: feedback, barriärer, inledning och avslutning på kommunikation. Transcriptet presenteras först och sedan följer en analys av transcriptet.

## 5.3.1 Feedback

- Ex.1**      43      **Bibliotekarie:** Jo, den ska finnas i [Databas xx].
- 44      **Användare:** Hur söker du? Jag hittar inte i Libris heller
- 45      **Bibliotekarie:** Det är inte svårt. Om du tar formuläret Utökad sökning och skriver tidskriftens namn på raden för valfria sökord så får du en lista där titeln ingår.
- 46      **Användare:** under libris webbsök, specialdatabaser, tidskrifetr?
- 47      **Bibliotekarie:** Bara webbsök.
- 48      **Användare:** jag fick ingen från 1995
- 49      **Användare:** hittade inte alls =/
- 50      **Bibliotekarie:** On-lineversionen startar 1995. Om du trycker på titeln så får du fram en ruta där det står var titeln finns. Då kommer [Stad xx ] upp.
- 51      **Bibliotekarie:** annars kan du strunta i det så länge och gå till [Databas xx] .
- 52      **Användare:** jätte konfunderad
- 53      **Användare:** jag skrev i valfria sökord critical perspectives on accounting
- 54      **Användare:** som du sa men fick inte fram den artikeln vi letar efter
- 55      **Bibliotekarie:** Du får inte fram artikeln. Du får fram tidskriftens titel med uppgifter om var den finns. Och on-lineversionen finns i [Stad xx]. gå till [Databas xx] ska du se.
- 56      **Användare:** finns inte i [Databas xx ] är där och söker
- 57      **Användare:** ´=)
- 58      **Bibliotekarie:** Du har rätt! De har alla årgångar utom 1995! Vilken röta!
- 59      **Bibliotekarie:**
- 60      **Bibliotekarie:** Då får vi se var de tryckta finns.
- 61      **Användare:** ja jo
- 63      **Användare:** ja jättesnällt
- 64      **Användare:** ja jättesnällt
- 65      **Bibliotekarie:** nu löser det sig nog. Om du slår upp titeln i [Katalog xx] så ser du att du får träff på on-lin och på tryckt version. Gör det ska du se.
- 66      **Bibliotekarie:** Hur går det?
- 67      **Användare:** Njea
- 68      **Användare:** sökord titel?
- 69      **Bibliotekarie:** Ja
- 70      **Användare:** fick fram 30st
- 71      **Användare:** Olika
- 72      **Användare:** konstiga artiklar
- [...]
- 84      **Användare:** haha har glömt mitt lånekort
- 85      **Användare:** ska ringa en polare vänta
- 86      **Bibliotekarie:** då går det inte. fixa det och beställ sen fram den årgång (1995) du vill ha
- 87      **Bibliotekarie:** OK
- 88      **Användare:** Ok
- 89      **Användare:** Tackar
- 90      **Bibliotekarie:** klarar du dig nu?
- 91      **Användare:** det hopaps jag
- 92      **Användare:** du kan inte slå upp mitt lånekortsnummer om du får mina personsiffror?
- 93      **Bibliotekarie:** Annars är du välkommen tillbaka. Jag skickar dig en e-post också. Några tips om skillnaden mln [Katalog xx] och [Databas xx].

- 94      **Bibliotekarie:** Jo, det kan jag nog.  
 [...]
   
136      **Användare:** men är jag säker på att jag får rätt saker nu?  
 137      **Användare:** annars e det kaos i bygget =)

I exempel 1 möts användare och bibliotekarie i interaktionen. Detta transcript visar på att både användare och bibliotekarie uppmärksammar varandra i konversationen. Användare och bibliotekarie möts genom att ge varandra uppmuntrande och ömsesidig feedback. Detta märks genom att användare och bibliotekarie ger varandra respons på budskap och replikerna frambringar en reaktion. De möts alltså i interaktionen genom interpersonell respons. Specifikt för detta exempel är att användaren och bibliotekarien har ett tydligt chatspråk. Användaren är även humoristisk.

Genomgående i transcriptet använder bibliotekarie och användare sig av korta, ofullständiga meningar, något som är specifikt för chatspråk. Både bibliotekarien och användaren använder sig av informellt språk (se exempelvis rad 56, 68 och rad 85). Bibliotekarien bekräftar och uppmuntrar användaren på rad 58, 65, 66 och visar därmed ett intresse för användarens behov. Interpunktion används inte förutom exempelvis på rad 58, för att ge en extra betoning till repliken och som komplement till att tonfall saknas.

Användaren använder sig av emoticons för att ersätta kroppsliga uttryck, samt förtydliga tolkningen av den skrivna kommunikationen och understryker därmed densamma. På rad 49 betonar användaren att denne känner sig konfunderad, genom att uttrycka sig med hjälp av en emoticon. På rad 57 understryks det att användaren söker på rätt plats, men det eftersökta materialet finns inte där. Med hjälp av en flörtig, blinkande emoticon, påpekar användaren på ett tillmötesgående sätt att denne befinner sig i rätt databas. På rad 137 understryks den humoristiska tonen med en emoticon, samt med en humoristisk replik. Det kan tänkas att meddelandet hade kunnat misstolkas, om inte en emoticon i form av en ”glad gubbe” hade förtydligat nyansen och tonfallet i repliken.

- Ex. 2**
- 1      **Användare:** Hi, I was wondering if we have a library website where I can see the different referencing style guides?  
 2      **Bibliotekarie:** Hej / Hello  
 3      **Användare:** Hi  
 4      **Bibliotekarie:** hi are you looking for any particl. reference style??  
 5      **Bibliotekarie:** what I mean is for example APA, Oxford or??  
 6      **Användare:** I am mainly looking for the author/date style. I thought I once saw that our library here in [Stad xx] had an online guide  
 7      **Bibliotekarie:** I not sure that I understand what you mean  
 8      **Bibliotekarie:** can you explain a biet more?  
 9      **Användare:** I'm sorry.  
 10     **Bibliotekarie:** In social science tthey mainly use the Harward standard...  
 11     **Användare:** I am looking for a web-link through [Stad xx] Uni Library for referencing systems. I want to refer my students to this site - Is there such a site on our library service?  
 12     **Bibliotekarie:** I cant show You right now  
 13     **Användare:** I understand the referencig systems, APA and Harvard and commonly referred to as the Author/date system.  
 14     **Bibliotekarie:** but if You can wait I'll can search for some sites

- 15 **Bibliotekarie:** and send you some links
- 16 **Användare:** Thank you so much..there are plenty on the web BUt I'm specifically looking for the site our university library refer students to. I am happy to wait.
- 17 **Bibliotekarie:** Ok
- 18 **Bibliotekarie:** hi again
- 19 **Bibliotekarie:** please try this link
- 20 **Bibliotekarie:** <http://www.hb.se/blr/harvard/genhar.asp>
- 21 **Användare:** Hi
- 22 **Bibliotekarie:** and see if this is the right website you are thinking of
- 23 **Användare:** Oh, it won't open.
- 24 **Bibliotekarie:** ok but try to paste the link in a new window
- 25 **Bibliotekarie:** copy and paste of course!
- 26 **Användare:** Ok
- 27 **Användare:** Hi again,
- 28 **Bibliotekarie:** Hi
- 29 **Användare:** Yes..it works...is this the site that [Stad xx]Uni library refer students to?
- 30 **Bibliotekarie:** it was in swedish, but you at to find the english version
- 31 **Användare:** I'm happy to have any version as long as it is what our university recommends to our students. This is to go into an academic writing course
- 32 **Bibliotekarie:** I just cant say yes or no
- 34 **Användare:**
- 35 **Användare:** Bye now
- 36 **Bibliotekarie:** Because it depends on the subject
- 37 **Användare:** Oh...well this is for the humanities
- 38 **Bibliotekarie:** Ok sorry that I couldnt help you more than this!
- 39 **Användare:** thanks again.
- 40 **Bibliotekarie:** Thank you and welcome back!

Vad som blir tydligt i exempel 2, är att bibliotekarien och användaren inte uppnår ömsesidig förståelse. På rad 4 uttrycker bibliotekarien redan en tveksamhet genom att ställa en motfråga till användaren. Tveksamheten inför att referensfrågan är oklar, understryks genom att bibliotekarien använder sig av upprepad interpunktion i form av två frågetecken. Bibliotekariens tveksamhet återkommer på liknande vis på rad 5. Tveksamhet och osäkerhet på vad användaren söker är alltså inte något som är förbehållet referenssituationer ansikte mot ansikte. Enligt Katz (2002 II, s. 124ff) kan hinder i kommunikation mellan användare och bibliotekarie, vara att användare känner sig osäker på hur frågan bör formuleras. Användaren kan dessutom misslyckas med att klargöra frågan, eller ställa frågan på ett sätt som bidrar till att syftet med frågan blir annorlunda än den ursprungligen var tänkt från början.

Skillnaden mot en traditionell referenstjänst är dock att bibliotekarien inte har tillgång till kroppsliga koder på samma sätt i synkron elektronisk referenstjänst, vilket därmed kan försvåra avkodningen. När referensfrågan inte blir bekräftad av bibliotekarien, urskuldar användaren sig på rad 9. Bibliotekarien uttrycker återigen sin osäkerhet och tveksamhet, på rad 10, med hjälp av interpunktion, vilket bidrar till en ofullständig mening. För att förtydliga sin osäkerhet för referensfrågan hade bibliotekarien kunnat använda sig av ytterligare chattspråk, till exempel utropstecken, extra punkter, emoticons med mera.

Genom att användaren uttrycker sin besvikelse på rad 29 och 37, markeras ytterligare att användare och bibliotekarie inte möts i interaktionen. På rad 29 kommenterar användaren en länk, som bibliotekarien skickade på rad 20. Användaren kommenterar först att länken fungerar, men kommentaren åtföljs av upprepad interpunktion, som indikerar besvikelse, för att understryka att materialet på länken inte passar användarens behov. På rad 36 har de fortfarande inte uppnått ömsesidig förståelse, vilket blir märkbart när bibliotekarien än en gång uttrycker tveksamhet och osäkerhet. Det åtföljs av användarens besvikna replik på rad 37, där användaren dessutom markerar besvikelsen genom upprepad interpunktion.

<b>Ex. 3</b>	<b>22</b>	<b>Bibliotekarie:</b>	Är det rätt? SOUn finns i tryckt form på [Bibliotek xx]och [Institutionsbibliotek xx], om du vill läsa den i tryck!
	<b>23</b>	<b>Användare:</b>	Ja, äntligen! ;) Den stämmer.
	<b>24</b>	<b>Bibliotekarie:</b>	Hurra!

I exempel 3 är det tydligt att användaren och bibliotekarien möts i interaktionen. Samspelet blir tydligt av att bibliotekarien visar intresse för användarens referensfråga. På rad 22 vill bibliotekarien bekräfta användaren genom att först fråga om materialet är rätt. Sedan kommenterar bibliotekarien att materialet är tillgängligt och understryker detta genom att använda sig av interpunktion. På rad 23 skickar användaren respons på bibliotekariens budskap, genom att använda sig av entusiastiska uttryck och en emoticon som uttrycker glädje. Användaren visar dessutom sin respons genom ett bekräftande uttryck. På rad 24 speglar bibliotekarien användarens respons genom ett glatt tillrop. Tillropet understryks av interpunktion. Som synes är det väldigt effektivt att använda sig av utropsord för att en användare ska känna att denne fick respons på budskap.

Exemplet illustrerar alltså feedback på ett ovanligt tydligt sätt. Både användare och bibliotekarie lyckas överbrygga avsaknaden på audiovisuell information, som är viktiga komponenter i en interaktion. Transcriptet visar tydligt på att interpersonell kommunikation även existerar i elektronisk referenstjänst, men som Radford (2006, s. 1046) säger, uppträder den i modifierad form. Nilsson och Waldemarsson (1994, s. 19f) påpekar att ett budskap, som sänds, måste väcka samma associationer hos både sändare och mottagare för att nå ömsesidig förståelse. I detta exempel är det påtagligt att bibliotekarien och användaren når ömsesidig förståelse på rad 23 och 24, eftersom båda parter associerar på ett positivt sätt till budskapet som sänds på rad 22. Den interpersonella kommunikationen märks tydligt genom aktiv delaktighet i samtalet av båda parter. Dimpleby och Burton (1999, s. 74) menar att feedback avgör hur bra ett samtal kommer att bli, eftersom att feedback är reaktion på kommunikation och det i sin tur bildar en respons.

<b>Ex. 4</b>	<b>16</b>	<b>Bibliotekarie:</b>	Och under allmänt en länk till Mänskliga rättigheter
	<b>17</b>	<b>Användare</b>	Yes
	<b>18</b>	<b>Användare:</b>	men leder inte den till vår hemsida
	<b>19</b>	<b>Bibliotekarie:</b>	Fast det är inte den...
	<b>20</b>	<b>Användare:</b>	?
	<b>21</b>	<b>Användare:</b>	hehe. I know
	<b>22</b>	<b>Användare:</b>	jag har varit här och nosat, men utan framgång

- 23      **Bibliotekarie:** Jag kollar ett MKB [ <sup>1</sup> ] - vänta lite...  
 [...]
   
29      **Användare:** ahhhh, tank yoo vely mach!

I exempel 4 ser vi en användning av upprepad interpunktion för att uttrycka eftertänksamhet. På rad 19 i transcriptet illustreras bibliotekariens användning av interpunktion ett eftertänksamt tonfall medan den upprepade interpunktionen på rad 23 tyder på att bibliotekarien vill att användaren ska hänga kvar. Bibliotekarien visar med hjälp av interpunktionen vad han/hon gör, vilket gör användaren delaktig i händelseförloppet. På rad 21 ger användaren feedback genom att överföra bibliotekariens reaktion tillbaka med användning av humor och ett informellt språk. Både bibliotekarie och användare ger och tar i konversationen och når därigenom ömsesidig förståelse, eftersom de båda känner sig delaktiga i upplevelsen att det inte är rätt webbplats.

Feedback är speciellt viktigt att kunna förmedla i datormedierad kommunikation. Feedback fungerar på så sätt att budskap skickas genom verbala, eller ickeverbala signaler som respons på budskap från den andre personen och detta i sin tur frambringa en reaktion. Feedback är ett sätt för sändaren att anpassa meddelandet till mottagaren. Exempel 4 illustrerar hur feedback kan frambringa respons. Feedbacken ansvarar dessutom för delaktighet i kommunikationen. Något som är tydligt i exempel 4, där bibliotekarien och användaren delar samma upplevelser och dessutom kommenterar det tydligt. Så som vi tolkar det, skickar bibliotekarien och användaren, i exempel 4, tydlig feedback till varandra. Som Hård af Segerstad (2002, s. 130) beskriver, måste skriven synkron kommunikation vara mer explicit för att undvika missförstånd. I exempel 4 använder sig bibliotekarien och användaren av tydlig textbaserad kommunikation.

Vi har iakttagit att betydelsen för interpunktion är att understryka, markera och ge ett eftertryck till budskapet. Interpunktion kan användas på många olika sätt och måste tolkas i sin kontext. Det gäller att vara lyhörd för betydelsen och tolka rätt. Hård af Segerstad (2002, s. 152) menar att överanvändning av interpunktion används i datormedierad kommunikation, för att uttrycka känslor och prosodisk information. I exempel 2 iaktogs det att interpunktion användes för att betona besvikelse, som vi anser vara en känsla. I exempel 4 används interpunktion istället för att uttrycka prosodisk information. I situationen ansikte mot ansikte kan bibliotekarien uttrycka sin känsla av eftertänksamhet muntligt med hjälp av paraspråk. I den elektroniska referenstjänsten översätter istället bibliotekarien den prosodiska koden till textbaserad kommunikation. Som Dimbleby och Burton (1999, s. 56) menar är paraspråk hur vi tolkar ordens betydelser under ett samtal. Fiske (1990, s. 98) utvecklar resonemanget att paraspråk handlar om de prosodiska koderna som tonfall och betoning.

- Ex. 5**      82      **Bibliotekarie:** Titeln om inte länken fungerar  
                  83      **Användare:** länken var lite kinkig  
                  84      **Användare:** men skall kolla titeln  
                  85      **Bibliotekarie:** ja annars testa att på följande länk  
                  86      **Bibliotekarie:** <http://uppsok.libris.kb.se/sru/uppsok>  
                  87      **Bibliotekarie:** skriva armlängdsprincipen

---

<sup>1</sup> MKB: Mitt kursbibliotek



- 88 **Bibliotekarie:** och så finns där en hämta fulltext knapp  
 89 **Bibliotekarie:** armlängdsprincipen i titelfältet då  
 90 **Användare:** ah, grymt  
 91 **Bibliotekarie:** Här hitta jag något intressant  
 [...]
 96 **Bibliotekarie:** Du har nummer xx  
 97 **Användare:** vilken pärla  
 98 **Bibliotekarie:** läs in numret i din beställning och ange vilken årg du vill ha  
 i nästa ruta som kommer upp  
 [...]
 100 **Bibliotekarie:** tackar!

Genomgående i exempel 5, interagerar bibliotekarie och användare väl genom att använda sig av ett väl utvecklat chattspråk. Både användare och bibliotekarie använder sig av ett informellt språk och ofullständiga meningar. De uttrycker sig kortfattat och uttrycker endast några ord åt gången. Texten blir alltså koncis och avskalad, det vill säga att endast det essentiella för samtalet uttrycks. Som Meola och Stormont (2002, s. 117ff) beskriver, bör bibliotekarien i den elektroniska referenstjänsten använda sig av korta och koncisa meddelanden, som skickas med frekvent hastighet. Chattspråk märks exempelvis på rad 85; meningen är ofullständig, eftersom ingen interpunktion används. Chattspråket märks även på exempelvis rad 87 och 89.

I exemplet ger och tar bibliotekarie och användare i konversationen. Bibliotekarie och användare ger varandra respons och ger varandra uppmuntrande feedback, se exempelvis rad 85, 90, 97, 100. Exemplet visar tydligt att bibliotekarie och användare är jämställda i interaktionen. Genom att anpassa språket efter varandra, något som även Dimpleby och Burton (1999, s. 43f) förespråkar, kan bibliotekarie och användare därigenom nå ömsesidig förståelse.

- Ex. 6**
- 6 **Användare:** Jag letar info om utsläppsrätter!  
 [...]
 8 **Användare:** Vi ska skriva ett arbete i mikroekonomi jag och två tjejer till  
 men har svårt att hitta bra fakta, har du någon idé?  
 9 **Bibliotekarie:** ok vi ska se vad vi kan hitta  
 [...]
 12 **Bibliotekarie:** Kan du bredda, eller säg något mer om vad arbetet ska  
 handla om?  
 13 **Bibliotekarie:** Jag hittade den här magisteruppsatsen i företagsekonomi  
 [...]
 15 **Bibliotekarie:** Kommer du åt denna länk?  
 16 **Bibliotekarie:** naturvårdsverket har gett ut denna skrift  
 [...]
 18 **Bibliotekarie:** är det något användbart?  
 19 **Bibliotekarie:** är du kvar?  
 20 **Användare:** tack  
 21 **Bibliotekarie:** Utsläppsrätter och elhandel : framtagen på uppdrag av  
 Näringsdepartementet Ort/förlag/år Stockholm : Econ, 2004  
 22 **Användare:** Ja, vi ska undersöka hur effektiv utsläppsrätten är som  
 ekonomiskt styrmedel  
 23 **Bibliotekarie:** En rapport som finns att beställa fram vid  
 universitetsbiblioteket, från deras magasin

- 24      **Användare:** Kan jag göra det via dig?  
 25      **Bibliotekarie:** Nej tyvärr  
 26      **Bibliotekarie:** men om du går in på följande länk [...]  
 27      **Bibliotekarie:** Och söker på utsläppsätter i sökfältet  
 28      **Bibliotekarie:** så får du upp titeln och där finns en beställfunktion, så fyller du bara i ditt lånekortsnummer  
 29      **Bibliotekarie:** Det brukar ta en dag, högst två att få fram något från magasinet  
 30      **Bibliotekarie:** Ordnar det sig?  
 31      **Bibliotekarie:** Jag måste tyvärr logga ut nu, men jag söker vidare och mailar dig om jag skulle hitta mer som ni kan använda  
 32      **Bibliotekarie:** Mvh

I exempel 6 får bibliotekarien ingen tydlig respons från användaren. Bibliotekarien följer upp användarens referensfråga på rad 12. Användaren initierar feedback först på rad 20 och utvecklar inte svaret förrän på rad 22. Bibliotekarien skickar många frågor, (se rad 12 till och med rad 19), innan någon form av respons sker från användarens sida.

I den här synkrona miljön kan feedbacken filtreras av många anledningar. En vacklande kommunikation kan bero på att kommunikationen är datormedierad. Slevin (2003, s.15) beskriver att personer som samtalar över Internet inte har samma tillgång till ickeverbala faktorer, som personer har i situationer ansikte mot ansikte. Vi menar att om bibliotekarien och användaren hade mötts ansikte mot ansikte, hade någon form av respons utbytt, det vill säga de har tillgång till varandras ickeverbala eller verbala signaler. Exemplet visar att om feedback saknas, uteblir även en vital del av den positiva interaktionen. Vi tror att både bibliotekarie och användare förväntar sig någon form av feedback och när de inte har tillgång till någon form av respons blir samtalet lidande.

Svensk biblioteksförening (2002) beskriver att bibliotekarien bör uttrycka sig koncist och att inte försvinna utan att återkommande be användaren vänta och tala om vad som sker. I detta exempel uttrycker sig bibliotekarien koncist och berättar ständigt vad som händer. Trots detta sker ingen positiv interaktion mellan bibliotekarien och användaren. Vi tror att det beror på bristande feedback från användarens sida. Att få bristande feedback är alltså något som bibliotekarier bör vara beredda på i den elektroniska miljön.

### 5.3.2 Barriärer

- Ex. 7**
- 1      **Bibliotekarie:** Hej  
 2      **Bibliotekarie:** Chatten avbröts  
 3      **Bibliotekarie:** Är du kvar?  
 4      **Användare:** Japp  
 5      **Användare:** ??

I exempel 7 är det tydligt att kommunikationen mellan användare och bibliotekarie avbryts av tekniska skäl. Istället för att diskutera referensfrågan, filtreras konversationen av en mekanisk barriär.

Sveningsson, Lövheim och Bergquist (2003, s. 128) poängterar betydelsen av haltande programvaror. Mekaniska avbrott i kommunikationen påverkar såväl budskapet som den fysiska miljön. Eftersom både användare och bibliotekarie har det elektroniska rummet gemensamt, är samtalet känsligt för mekaniska avbrott.

En mekanisk barriär som kunde vara aktuellt för oss att undersöka, är tidsfördröjningar, som Caufield (2006, s. 379) påpekar, men de undersökta transcripten saknar tidsangivelser. Det är därför omöjligt för oss att uttala sig hur denna sorts av barriär hade påverkat interaktionen.

- Ex. 8**
- |   |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| 3 | <b>Bibliotekarie:</b> | Heter tidskriften Citizenship studies?  |
| 4 | <b>Användare:</b>     | Citizenship in a time of empire   |
| 5 | <b>Användare:</b>     | det är artikeln och Citizenship studies är nog samlingen  |
| 6 | <b>Bibliotekarie:</b> | Det finns nämligen en tidskrift i [databas xx] som heter Citizenship studies. Den hittar du om du söker på namnet under fliken tidskrifter. |
| 7 | <b>Användare:</b>     | Ok ska se efter   |
| 8 | <b>Användare:</b>     | aha då finner jag nog den där..tack   |
| 9 | <b>Bibliotekarie:</b> | Återkom gärna om du får problem.  |
- 
- Ex. 9**
- |   |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| 4 | <b>Användare:</b>     | andra förslag på var den kan finnas?  |
| 5 | <b>Bibliotekarie:</b> | Din fråga är svår att ge ett bra svar. Tidskriften du söker finns inte i [databas xx] eller i [katalog xx], men möjligen i någon annan databas. Jag känner inte riktigt till alla fulltextdatabaser. Hade jag varit du hade jag beställt den som fjärrlån, efter att jag sökt efter den på nätet och konstaterat att den inte låg i fulltext där. |
| 6 | <b>Användare:</b>     | Ok, men jag har inte så mycket tid på mig.... tack ändå   |
| 7 | <b>Bibliotekarie:</b> | Du kan alltid kolla i [databas xx] under ämnesuppdelningen och se om där finns någon databas som du kan kolla i.  |
| 8 | <b>Bibliotekarie:</b> | Det verkar finnas 14 databaser inom Library and information service.  |
| 9 | <b>Bibliotekarie:</b> | Kanske du kan ha turen att hitta artikeln där. Fjärrlån brukar kunna gå rätt fort också ifall man talar om det för biblioteket när man beställer.   |

Exemplen 8 och 9 illustrerar semantiska barriärer. Vi ser att bibliotekarie och användare ger respons på varandras repliker, genom att använda sig av olika språkstilar. Bibliotekarien använder sig av fullständiga meningar (se rad 6 och 8 i exempel 8 och rad 5 i exempel 9) medan användaren använder sig av ofullständiga meningar, (se rad 7 i exempel 8 och rad 4 i exempel 9). Budskapet i kommunikationen går fram, men språket skapar en distans mellan användare och bibliotekarie. Bibliotekarien lyckas inte möta användaren, eftersom det korrekta och formella skrivspråket förstärker dennes professionella position.

Som Stover (2004, s. 273ff) påpekar kan problemet med det förstärkta expertperspektivet orsaka att klienten befinner sig i underläge. Vi menar att bibliotekarien förstärker sin position som expert, genom att tala utifrån sin sociala position och det medför att det skapas en semantisk barriär mellan användare och bibliotekarie. Genom att sätta upp en semantisk barriär, kan man visa deltagarna i interaktionen, var man hierarkiskt befinner sig. Om bibliotekarien hade anpassat sitt

språk till användaren hade bibliotekarien kunnat etablera en ömsesidig relation och därigenom överkomma hierarkiska skillnader. Enligt Dimbleby och Burton (1999, s. 70f) definierar interpersonell kommunikation relationen med andra människor. Dimbleby och Burton (1999, s. 60f.) betonar att talet används i interpersonell kommunikationen, för att bidra till den sociala identiteten, alltså ger talet andra en föreställning om hur vi vill vara. Talet skapar således en social betydelse, eftersom samtalets sociala inramning bestämmer vilka ord som väljs. Som Naiman (se Grogan 1992, s. 90) menar, är det viktigt för användaren att bibliotekarien uppfattas som trovärdig och pålitlig, än som ett vandrande uppslagsverk.

Bibliotekarien bör alltså vara medveten om talet, som en möjlighet att sända ut signaler om den sociala relation de vill ha med användaren. Det innebär att i textbaserade samtal bör en anpassning ske till användaren, och bibliotekarien bör "läsa av" användaren för att kunna möta denne. Man bör ha i åtanke att skriven kommunikation inte är traditionellt skrivet språk utan en hybridgenre mellan skriven och talad kommunikation och måste därmed behandlas annorlunda än traditionellt skrivet språk. Som Sveningsson (2002, s. 96) påpekar har strategier för att underlätta kommunikationen via Internet utvecklats för att minska begränsningarna av skriven kommunikation. I sin välvilja att bemöta användaren på ett professionellt och korrekt sätt, använder sig bibliotekarien av fullständig och korrekt meningsuppbyggnad utan att vara medveten om att detta istället skapar en distans till användaren, då denne använder sig av ett typiskt chattspråk. Vi menar att bibliotekarien måste ta hänsyn till kontexten, det vill säga att referenssamtalet äger rum i elektronisk miljö, där interaktionen sker genom korta och koncisa meddelanden. Som Salem Jr, Balraj och Lilly (se Lankes 2004, s 127f) poängterar, bör bibliotekarier i elektroniska referenstjänster inte använda sig av grammatiskt korrekta meningar. Det är särskilt viktigt, sett utifrån barriärperspektivet, att bibliotekarien kan interagera med användaren via textbaserad kommunikation.

- Ex. 10**
1. **Användare:** Hej Skulle du kunna ge mig ett exempel på ett fungerande expertsökning [<sup>2</sup>] på [katalog xx]?
  2. **Bibliotekarie:** Hej / Hello. Välkommen! Vad kan jag hjälpa till med? / Welcome, what can I do for you?
  3. **Användare:** Skulle du bara kunna visa mig ett exempel hur man använder expertsök
  4. **Bibliotekarie:** Hej, det finns hjälptext där du kan läsa om hur man söker i expertsökning
  5. **Användare:** jo såg det, men du skulle inte bara kunna ge mig ett exempel?
  6. **Bibliotekarie:** Ok, jag ska tänka ut något, ett ögonblick
  7. **Användare:** Tack
  8. **Bibliotekarie:** Okej...vi rekommenderar inte att använda expertsökning, och de sökningar jagtestade nu fungerade mycket dåligt. Är det en ämnessökning [<sup>3</sup>] du vill göra?

<sup>2</sup> I expertsökning kan man använda närhetsoperatörer och parenteser för att göra precisionssökningar. Det går även att ange koder för sökingångar och logiska operatörer och kombinera dessa med närhetsoperatörer och parenteser. Trunkering av sökorden samt frassökning fungerar också. Sökoperatörer måste alltid användas mellan sökord. Anges inga koder för sökingångar blir det inget sökresultat.

<sup>3</sup> I ämnessökning kan man hitta poster med auktoriserade söktermer, som exempelvis författare, titel och ämnesord. För att kombinera sökorden kan man använda sig av boolesk sökning.

9. **Bibliotekarie:** För ämnessökningar är det bättre att använda den avancerade sökningen, här kan du kombinera sökning i olika fält - söka på titel, ämnesord mm och kombinera olika ord som begränsar sökningen
10. **Användare:** nej. vi är studenter och undersöker [katalog xx]sökfunktioner
11. **Användare:** så tack för hjälpen
12. **Bibliotekarie:** Okej, då kan ni komma ihåg att en del av oss tycker att expertsökning fungerar dåligt och är för svår att använda...
13. **Användare:** tack för det
14. **Bibliotekarie:** Okej...något mer ni ville fråga?
15. **Användare:** Nej
16. **Användare:** inte för tillfället

I exempel 10 sätter bibliotekarien upp en psykologisk barriär, som blir tydlig på rad 8. På rad 12 märks bibliotekariens subjektiva åsikt om sökfunktionen tydligt, vilket också på ett sätt speglas i hela interaktionen mellan bibliotekarien och användaren. Den upprepade interpunktionen på rad 8 och 12, förstärker tolkningen av bibliotekariens uppfattning. Även användningen av interpunktion på exempelvis rad 8 och 12 förstärker nyansen i repliken.

I exempel 10 är bibliotekarien tveksam till om användaren vill göra en expertsökning eller en ämnessökning. Användaren vill bli visad hur sökfunktionen expertsök fungerar i katalogen, men istället för att tillmötesgå användarens behov, leder diskussionen till bibliotekariens uppfattning om expertsök. Bibliotekariens uppfattning om expertsök leder till att användaren inte blir visad den efterfrågade sökfunktionen.

Upptäckter vi gjorde inom temat barriärer innefattas av tekniska störningar. Något som blev tydligt var att bibliotekarien kunde snabbt befästa sin professionella position genom att hierarkiskt befinna sig i överläge. Vi upptäckte även att subjektiva åsikter kan skapa en barriär i referensmötet. Det barriärer orsakar är att det sätter upp ett hinder i interaktionen. Som det visade i detta kapitel kan användare och bibliotekarie ibland förstå varandra, även inför uppkomsten av en barriär. Dock filtreras kommunikationen och samspelet blir lidande. Naturligtvis kan kommunikationen även helt stanna av.

### 5.3.3 Inledning på kommunikation

- Ex. 11**
- 1 **Användare:** HEj! Vet du hur jag kan hitta statens offentliga utredningar 1996:34?
- 2 **Bibliotekarie:** Hej / Hello. Välkommen! Vad kan jag hjälpa till med? / Welcome, what can I do for you?
- 3 **Bibliotekarie:** Ett ögonblick ska jag kolla!
- 4 **Användare:** tack!

I exempel 11 skickas en standardiserad hälsningsfras på rad 2. Efter den standardiserade hälsningsfrasen uppmärksammar bibliotekarien användaren direkt genom att skicka ett meddelande, på rad 3. Användningen av interpunktion, på rad 3 förstärker nyansen i

bibliotekariens budskap. Repliken på rad 3 är dock inte en personlig hälsning riktad mot användaren. Till exempel används inte användarens namn för att skapa en första god kontakt. Som Radford (2006, s. 1052) påpekar kan standardiserade hälsningsmeddelanden uppfattas som robotliknande av användaren och att dessa därmed kan tolkas negativt, och alltså inte skapa en god grund för resten av referenssamtalet.

Däremot lyckas bibliotekarien att etablera en kontakt direkt med användaren och sätter en god grund för resten av referenssamtalet. Genom att ge en direkt respons på användarens referensfråga, bekräftar bibliotekarien användaren med positiv feedback, se rad 3. Det märks att användaren blir positivt inställd till den inledande kontakten, genom dennes respons på rad 4. Även om bibliotekarien i exempel 11 inte tillämpar en personlig hälsningsfras eller nämner användaren vid namn, har bibliotekarien etablerat grunden för relationsfrämjande interaktion, med den kontaktskapande kommentaren, redan på rad 3.

Nilsson och Waldemarsson (1994, s. 63f) menar att om lyssnandet är inriktat på förståelse kan lyssnandet bli effektivt. En bra samtalspartner lyssnar på den som pratar och koncentrerar sig på det som händer för stunden. Vi anser att repliken som bibliotekarien skickar på rad 3 gör användaren medveten om att bibliotekarien är intresserad av referensfrågan.

Eftersom det är svårt att initiera kontakt i den elektroniska referenstjänsten, tror vi att bibliotekarier måste ersätta detta. Radford (1998, s. 707) påpekar att i den traditionella referenstjänsten initierar bibliotekarien kontakt med användaren genom en direkt handling, som exempelvis ögonkontakt, rörelse mot användaren eller verbala uttryck. På så vis känner användaren att bibliotekarien är tillgänglig. Vi anser att bibliotekarien lyckas med att översätta den initierade kontakten från ansikte mot ansikte till datormedierad kommunikation, genom att tidigt markera intresse för användaren.

- Ex. 12**
- |   |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| 1 | <b>Användare:</b>     | hej! jag undrar om det finns statistik på mest utlånade titlar inom folkbiblioteken, tänker främst på barn och ungdom, har funnit mest utlånade författare skulle gärna se titlar. finns det tro? |
| 2 | <b>Bibliotekarie:</b> | Hej / Hello. Välkommen! Vad kan jag hjälpa till med? / Welcome, what can I do for you?  |
| 3 | <b>Bibliotekarie:</b> | Hej!  |
| 4 | <b>Användare:</b>     | hej!  |
| 5 | <b>Bibliotekarie:</b> | folkbiblioteken har mycket statistik jag får undersöka. Det kan ta några minuter.   |
| 6 | <b>Användare:</b>     | tack, ja jag har all tid  |

I exempel 12 börjar bibliotekarien med en standardiserad hälsningsfras, för att sedan lägga till en personlig hälsning till användaren, se rad 3. Detta medför att hälsningsfrasen accentueras ytterligare. Interpunktionen som följer den personliga hälsningsfrasen bidrar till att förstärka budskapet. Användarens svar på rad 4 bekräftar bibliotekariens försök till att etablera en personlig kontakt.

Ross, Nilsen och Dewdney (2002, s. 50ff) argumenterar för att de första 30 sekunderna i det traditionella mötet är bibliotekariens möjlighet att utforma en god grund för resten

av mötet och öppna kommunikationskanalen till användaren. Detta kan ske genom att bibliotekarien sänder över audiovisuella meddelanden. Som Bell och Levy (se Lankes, 2004, s.141ff) påpekar, är det viktigt att bibliotekarier bevarar den fysiska närvaron i elektroniska referenstjänster. De menar att, eftersom användare och bibliotekarie inte har tillgång till varandras kroppsliga närvaro, kan de därmed ha svårt att se varandra som hela personer. Därför är det viktigt att ha ett användarorienterat synsätt som bibliotekarie och ta hänsyn till användarens emotionella behov, genom att skapa en mänsklig kontakt med användaren, vilket i sin tur resulterar i mer betydelsefulla och produktiva referensmöten. Ett sätt att göra detta på är att bibliotekarien nämner användaren vid namn i hälsningsmeddelandet. Vi anser dock att bibliotekarien ändå kan skapa en god relation med användaren genom att göra sig mänsklig och i hög grad visa personlig närvaro genom att skicka en egenkonstruerad hälsningsfras.

- Ex. 13**
- |   |                       |  |
|---|-----------------------|--|
| 1 | <b>Användare:</b>     | Hej! Jag söker efter statistik om Mexico. Vill ni hjälpa mig med detta?                |
| 2 | <b>Bibliotekarie:</b> | Hej / Hello. Välkommen! Vad kan jag hjälpa till med? / Welcome, what can I do for you? |
| 3 | <b>Användare:</b>     | Hej  |
| 4 | <b>Bibliotekarie:</b> | Statistik angående vilka områden?  |
| 5 | <b>Användare:</b>     | jag är student på [Högskolan xx] i [Stad xx], jag hoppas ni kan hjälpa mig ändå?       |
| 6 | <b>Användare:</b>     | jo, arbetslösheten i Mexico under de senaste 30 åren                                   |
| 7 | <b>Användare:</b>     | jag har enbart hittat de senaste 10 åren   |
| 8 | <b>Användare:</b>     | var tror du att jag kan hitta detta  |
| 9 | <b>Användare:</b>     | jag har redan sökt på databaser och böcker som vi har tillgång till här i [Stad xx]    |

I exempel 13 besvarar bibliotekarien användarens hälsningsfras med ett standardiserat hälsningsmeddelande, se rad 1 och 2. På rad 3 skickar användaren än en gång en hälsningsfras, i ett försök att etablera en relation med bibliotekarien. Bibliotekarien bekräftar inte användarens hälsningsfras, utan svarar med att påbörja referensintervjun, på rad 4. Bibliotekarien missar därmed användarens kontaktsökande fraser.

Genom att inte uppmärksamma användarens kontaktsökande fras blir bibliotekarien, som Fernandez (2004, s. 38f) menar, distanserad och opersonlig. Om bibliotekarien hade visat en personlig närvaro, hade det kunnat etablera en kontakt med användaren. Bibliotekarien, i exempel 13, verkar fokusera särskilt på referensfrågan, men verkar inte se användaren som en kontaktsökande individ. Till skillnad från föregående transcript, anser vi, att bibliotekarien hade svårare att etablera en relation med användaren.

### 5.3.4 Avslutning på kommunikation

- Ex. 14**
- |    |                       |                                     |
|----|-----------------------|-------------------------------------|
| 37 | <b>Bibliotekarie:</b> | Loggar du ut?                       |
| 38 | <b>Användare:</b>     | yes , jag ser den nu. jag loggar ut |
| 39 | <b>Användare:</b>     | hej då!                             |
| 40 | <b>Bibliotekarie:</b> | Bye!                                |

- Ex. 15**
- |    |                   |   |
|----|-------------------|---|
| 15 | <b>Användare:</b> | du.. det är faktiskt så som du säger.. om man tittar längre |
|----|-------------------|---|

upp står de lika dant. haha så dum jag känner mig tack så mycket för din hjälp

**16 Bibliotekarie:** För all del det var så lite :)

I exemplen 14 och 15 sker avslutet ömsesidigt mellan båda parter. Avskedsfraserna är personliga och användningen av interpunktion på exempelvis rad 39 och 40 i exempel 14, samt användningen av en emoticon på rad 15 i exempel 15, förstärker det skrivna ordet i avskedsfraserna. Det ömsesidiga avslutet förmedlar en positiv avrundning på interaktionen.

Det är dock svårt att se på vilket sätt en gemensam avslutande fras påverkar kommunikationen, men vi anser att både inledningen och avslutningen på kommunikationen har betydelse för kontaktskapande med användaren. Vi refererar till Radford (2006, s. 1049ff), som menar att avskedsritualer i datormedierad kommunikation är en social interaktion. Radford anser även att avskedsritualen förekommer i slutet av konversationen för att markera slutet för det interpersonella mötet. Även Svensk Biblioteksforening (2002) anser att elektroniska referenssamtal bör avslutas med en ömsesidig överenskommelse.

- Ex. 16**
- 35 Bibliotekarie:** Fast det verkar ju vara "nya siffror" Boken är från 2000
- 36 Bibliotekarie:** Det är en artikel som ingår i en längre serie. Du kan fjärrlåna den. Nu har jag inte så många fler uppslag...
- 37 Användare:** det var i libris du hittade den?
- 38 Bibliotekarie:** Ja på orden "Mexico arbetsmarknad statistik"
- 39 Bibliotekarie:** Serien heter "Revista de dialectologica y tradiciones populares"
- 40 Bibliotekarie:** Jag kan inte själv spanska men det låter inte som att serien i sin helhet behandlar arbetsmarknaden eller Mexico. Ovannämnda artikel gör dock.
- 41 Användare:** aha ok
- 42 Bibliotekarie:** Kanske kan du få bra tips via referenslistan i någon bok som behandlar arbetsmarknaden i Mexico. Det kan vara värt ett en titt.
- 43 Användare:** ja just det
- 44 Användare:** ok, jag får tacka så mycket för hjälpen
- 45 Bibliotekarie:** Okej, varsågod, hoppas du hittar något!
- 46 Bibliotekarie:** jag avslutar chatten om det inte var något mer du undrade?

I exempel 16 utbyts inte några avskedsfraser. Det är svårt att se varför användaren försvunnit utan att meddela avsked. Det abrupta försvinnandet kan bero på flera orsaker. Bristen på feedback från användaren till bibliotekarien, gör att bibliotekarien får svårt att avgöra orsaken till användarens försvinnande. Det är svårt att utifrån användarens sista meddelande på rad 44, tolka hur nöjd användaren är med svaret. Bibliotekarien har svårt att avgöra om en teknisk barriär inträffat och loggat ut användaren, eller om användaren varit tillräckligt nöjd med svaret, se rad 46.

Enligt riktlinjerna för elektroniska referensjänst, som Svensk Biblioteksforening (2002) upprättat, bör samtalet avslutas med en ömsesidig överenskommelse. Vi tror att det kan vara svårt i vissa fall att ömsesidigt bestämma att logga ut, eftersom ett plötsligt



försvinnande kan bero, bland annat, tekniska omständigheter. Något kan också påkalla användarens uppmärksamhet i hans/hennes närhet, som till exempel ett telefonsamtal, som bidrar till det abrupta försvinnandet från chatten.

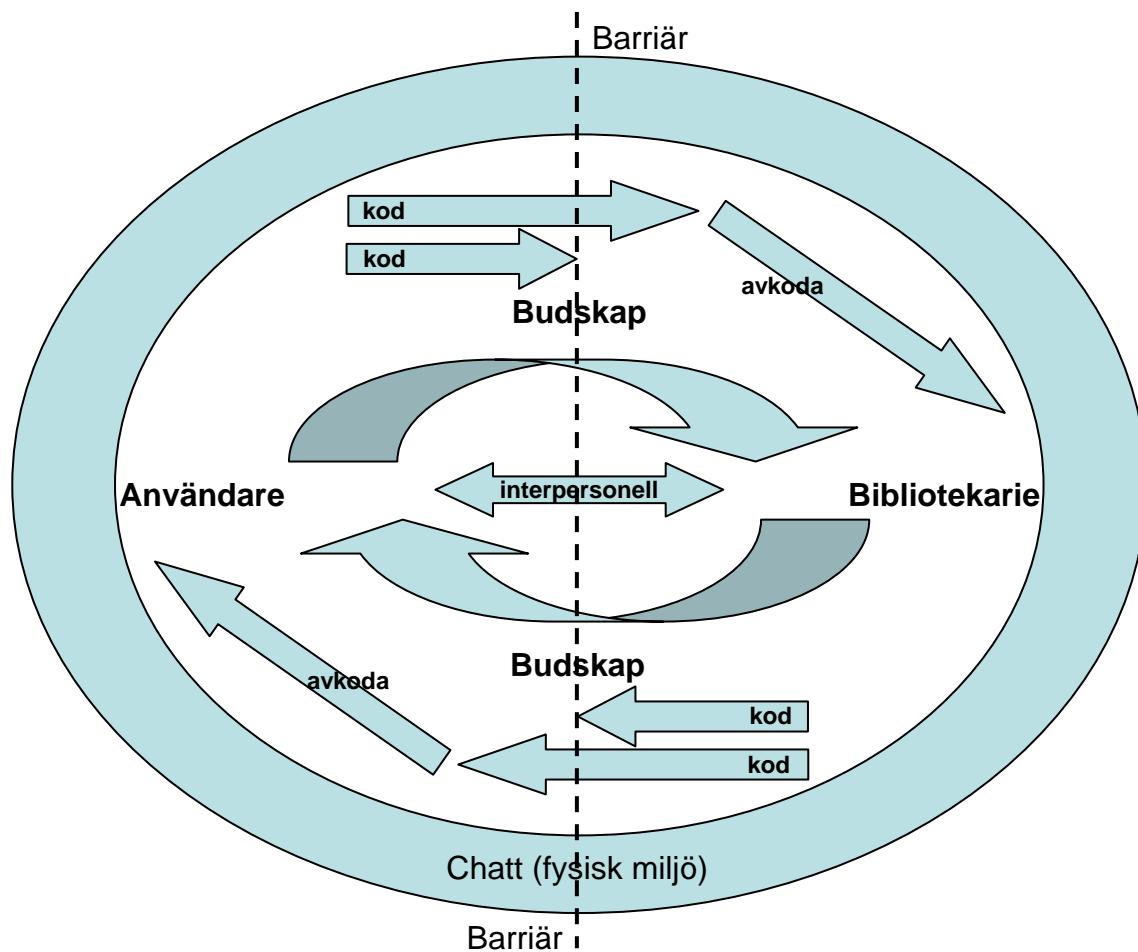
Dimbleby och Burton (1999, s. 43f) menar, att vi anpassar vårt sätt att föra ett samtal efter den feedback vi får från den andre. Kanalen som överför feedback innefattar såväl tal som ickeverbala signaler. Vi kan till exempel göra en rörelse med fötterna för att signalera att vi vill börja gå. Vi menar att det är svårt i den elektroniska tjänsten att signalera att vi vill ta avsked. Avsaknaden av kroppsliga ickeverbala koder, kan vara en orsak att användare abrupt försvinner från chatten.

## 5.4 Interaktion som process i elektronisk synkron referenstjänst

Det gäller att vara medveten om att temana som valdes ut som analysdelar, inte förekommer isolerat utan att påverka varandra. Vi menar att interaktionen alltid sker i förhållande till en kontext och att deltagarna i samtalet måste förstå omständigheterna och ta hänsyn till den rådande kontexten, när de interagerar med varandra. Kommunikation är en process, som består av olika delar. Delarna i processen består bland annat av feedback, barriärer samt inledning och avslutning på kommunikation. I ovanstående avsnitt har vi sett hur de olika delarna påverkar kommunikationsprocessen mellan användare och bibliotekarie i det elektroniska rummet. Interaktionen påverkas av den interpersonella kommunikationen mellan bibliotekarie och användare i det elektroniska rummet.

Vi har sett att feedback skapar respons på budskap, barriärer uppstår som ett filter, som antingen kan avsluta kommunikationen, eller få den att halta samt att inledning och avslutning på kommunikation, kan fungera som en bra grogrund för ett gott samtalsklimat. Interaktionen mellan bibliotekarie och användare måste placeras i en kontext för att kunna beskriva sambandet mellan systemet, det vill säga den elektroniska referenstjänsten och dess särdrag, det vill säga det professionella samtalet. Genom att göra detta kan vi se hur parterna i den elektroniska referenstjänsten samspelar med varandra. Interaktionen mellan användare och bibliotekarie är alltså kontextberoende och den aktuella kontexten är således mycket viktig för samtalsresultatet.

Figur 2. Kontextuell kommunikationsmodell för elektronisk synkron referenstjänst



Modellen i figur 2, visar kommunikationsflödet mellan användare och bibliotekarie i den elektroniska referenstjänsten chatt.

Vi har utarbetat en kommunikationsmodell för hur kommunikationen förs i den synkrona elektroniska referenstjänsten. Enligt Dimbleby och Burton (1999, s. 49) går det att använda sig av befintliga modeller eller utarbeta en själv. Vi har utgått från Dimbleby och Burton kontextuella modell, men anpassat den till den interpersonella kommunikationen i den elektroniska synkrona referenstjänsten. Nilsson och Waldemarsson (1994, s. 20) poängterar att en kommunikationsmodell aldrig kan vara uttömmande, men att de är nyttiga och användbara.

Den kontextuella modellen illustrerar en växelvis kommunikation i en kontextuell miljö. Anledningen till varför vi uteslöt att konstruera den som en cirkulär kommunikationsmodell är att feedback är en viktig del av vår undersökning. Vi anser att referenssituationen är uppgiftsorienterad. Kommunikationen i den elektroniska referenstjänsten når ett avslut eller ett resultat, eftersom både användare och bibliotekarie strävar efter avslut på samtalet.

Vi har anpassat sändare och mottagare, i figur 2, till den elektroniska referenssituationen. Enligt kommunikationsmodellerna, som beskrevs i kapitel 4,

skickar sändaren ett budskap till mottagaren. Figur 2 illustrerar att sändaren är användare och att mottagaren är bibliotekarie. I chattsessionens startskede initierar användaren den första kontakten, därför placerade vi användaren till vänster i modellen. Användaren blir därmed sändare i initiationsskedet och bibliotekarien blir mottagare. Anledningen till att bibliotekarien placerades som mottagare i modellen, är att denne måste kunna tolka användarens behov och få samma associationer som användaren.

Vi menar dock att det sker en växelvis kommunikation under sessionens gång där sändar- och mottagarperspektivet växlar mellan användare och bibliotekarie. Detta illustreras, i figur 2, av de avrundade pilarna, som markerar flödet mellan användare och bibliotekarie. När användaren skriver till bibliotekarien skickar användaren en kod som bibliotekarien måste avkoda, och om bibliotekarien vet vad koden betyder, kan denne tolka det och därmed har budskapet nått fram. Vi anser att det är viktigt att bibliotekarien förstår kodens funktioner, för att mötet ska få ett lyckat utfall. Enligt Fiske (1990, s. 114) utför koder kommunicerande och sociala funktioner. Genom användningen av gemensamma koder i den elektroniska tjänsten, tror vi, att bibliotekarien och användaren hade kunnat närma sig varandra för att bygga en positiv relation.

Dimbleby och Burton menar att feedback är den dubbelriktade kommunikationen som blir respons på det översända budskapet. Därmed menar vi att bibliotekarien, som har ansvaret för referensintervjun, måste kunna samarbeta med användaren, samt aktivt arbeta för att upprätthålla relationen. Efter initiationsskedet när kontakten har blivit etablerad genom hälsningsfraser, måste bibliotekarien kunna växla mellan sändar- och mottagarperspektivet. Som Nilsson och Waldemarsson (1994, s. 62f) påpekar krävs det aktivt lyssnade för att bli en god samtalspartner.

I modellen finns det även en dubbelriktad pil, som illustrerar interpersonell kommunikation, det vill säga feedback, barriärer samt inledning och avslutning på kommunikation. Feedback innebär en respons på översända budskap. Feedbacken kan både vara verbal- och ickeverbal. Vi har sett att feedback i den elektroniska miljön bland annat uttrycks genom användningen av emoticons eller interpunktion. Vi anpassar vårt sätt att föra ett samtal efter den feedback vi får från våra samtalspartners.

Den fysiska kontexten i figur 2, visar att användare och bibliotekarie har det elektroniska rummet gemensamt. Som Slevin (2000, s. 79) påpekar, rör de sig i samma tids- och rumskontext, men är kroppsligt åtskilda. Yttre händelser kan påverka interaktionen, som att bibliotekarien är upptagen med andra förehavanden, likaså kan användaren uppleva störningar i sin närmiljö. Samt kan tekniska störningar inträffa. Barriären som illustreras av en streckad linje, skär genom modellen och visar att kommunikationen kan stanna av eller upphöra. Relationen i den elektroniska tjänsten är känslig för olika barriärer. Barriären i figur 2, illustreras av streckade punkter som bildar en linje. Eftersom det inte alltid sker en barriär representeras luckorna i linjen av att avkodningen lyckades. Barriären går även genom den fysiska miljön, eftersom chatten är beroende av teknik. Barriärer är, som tidigare nämnts, egentligen en del av den interpersonella kommunikationen, men vi har valt att göra en utbrytning av barriärer i modellen, för att tydligare illustrera hur den påverkar interaktionen.

Vi anser att det elektroniska referensmötet skiljer sig från det traditionella mötet ansikte mot ansikte. Bibliotekarien bör förstå i vilken kontext det elektroniska referensmötet sker och ta hänsyn till kontexten. Till skillnad från mötet ansikte mot ansikte, har bibliotekarien och användaren inte tillgång till audiovisuella signaler. För att kompensera för de audiovisuella koderna bör bibliotekarien deltagarna bli duktiga på att uttala det outtalade. Som Fernandez (2004, s. 38f) påpekade utgör ett möte ansikte mot ansikte ca 70 % av den kommunikativa förståelsen, såsom kroppshållning, ögonkontakt, tonfall med mera. Under ett samtal i ett elektroniskt möte, har bibliotekarien endast tillgång till 30 % av den interpersonella kommunikationen.

För bibliotekariens del blir det därför särskilt viktigt att kunna uttrycka ickeverbala signaler och öka och uttrycka feedbacken skriftligt i den elektroniska kontexten. På detta sätt finns det en möjlighet att förmedla koder till användaren, samt därigenom öka relationsaspekten. Hård av Segerstad (2002, s. 152) beskrev att genom kombinera olika teckensymboler kan känslor förmedlas. Det är även av vikt att ytterligare förtydliga den skrivna kommunikationen genom användningen av bland annat interpunktion för att markera känslor eller prosodisk information. Även Radford (2006, s. 1049) kommenterar att användning av olika teckensymboler kan ersätta ickeverbal kommunikation. Vi tror att genom att lära sig att vara tydlig och kunna uttrycka sig skriftligt hade den interpersonella kommunikationen kunnat verka som relationsförhöjande, samt att det hade tydliggjort relationen.

## 6. Diskussion och slutsatser

I följande kapitel besvarar vi våra frågeställningar, som presenterades i avsnitt 1.3, samt diskuterar de slutsatser vi har kommit fram till. Mycket har indirekt besvarats i resultat- och analyskapitlet, men vi vill ytterligare konkretisera svaren. Diskussionen genomförs mot bakgrund av frågeställningarna. För att aktualisera frågeställningarna presenteras dessa igen:

Våra frågeställningar är:

- Vilken betydelse har interpersonell kommunikation för synkront referensarbete?
- Hur skapar bibliotekarien en relation med användare i synkron referenstjänst?
- Hur kompenserar bibliotekarie och användare det faktum att audiovisuell information saknas i chatt?
- Kan man utläsa några skillnader i ”språkstilen” i den textbaserade kommunikationen, mellan användare och bibliotekarie, i synkrona referenstjänster? Om ja, får det någon konsekvens på kommunikationen mellan dem båda?

I temana, som användes för tolkning och bearbetning av transcripten, identifierades förekomsten av olika fenomen. DeVito (se Radford 1998, s. 724) påpekar, att förekomsterna av olika interpersonella fenomen ofta förekommer i kluster, något som även vi uppmärksammat. Vi hade svårigheter med att dela in interpersonell kommunikation i mätbara delar, eftersom interpersonell kommunikation är ett väl sammanvävt fenomen, där de olika delarna tangerar varandra.

### 6.1 Feedback: Samarbete samt upprätthållning av relationen

Ross, Nilsen och Dewdney (2002, s. 227f) erbjuder en sammanfattande förklaring på hur referensbibliotekarier ska agera i traditionella referenstjänster. Deras resonemang definierar på ett tydligt sätt, det vi anser vara innebörden av begreppet feedback. Ross, Nilsen och Dewdney (2002, s. 227f) menar att bibliotekarien måste vara tillgänglig, skapa en tillåtande miljö, visa intresse, lyssna aktivt, samt göra användaren delaktig i processen. Detta är ett beteende som är viktigt att praktisera i den elektroniska synkrona miljön. Referensbibliotekarien bör förstås vara medveten om hur denne översätter denna kompetens till datormedierad kommunikation.

I sin undersökning observerade Radford (2006, s. 1051f), att användare och bibliotekarie speglar varandras beteende i den elektroniska miljön. Liknande beteende uppvisas i referensmöten, ansikte mot ansikte. I situationer, ansikte mot ansikte, kan leenden framkalla leenden eller nickningar framkalla nickningar. Det är bland annat detta, som vi benämner feedback. I feedback är det dessutom viktigt att spegla, eller rättare sagt skicka respons på användarens beteende. Ett sätt att spegla användaren är att bibliotekarien använder sig av informellt språk och emoticons om användaren själv är benägen att använda sig av det. Om en användare är benägen att använda sig av väldigt mycket humor, måste bibliotekarien kunna spegla detta i sina skickade meddelanden. Bibliotekarien måste kunna möta användaren, men på en professionell nivå. Exempel 4 är ett bra exempel på, när bibliotekarien speglar användarens humor. I detta fall, använde sig bibliotekarien av ett välutvecklat chattspråk, god respons och interpunktion.

Som synes, får feedback deltagarna i samtalet att känna sig delaktiga. Svensk biblioteks förening (2002) förespråkar att bibliotekarien, under referensmötets gång, använder sig av ickeverbala koder såsom nickningar och ögonkontakt för att bekräfta användaren. Bibliotekarien skickar alltså respons på användarens budskap och om användaren tolkar dessa koder kan denne uppfatta att det finns en ömsesidig förståelse. Samspelet mellan användare och bibliotekarie är alltså betydelsefullt för att mötet ska få ett gynnsamt utfall.

Radford (2006, s.1049) påpekar i sin undersökning att ickeverbala koder som skickas i den elektroniska referenstjänsten ofta utgörs av teckensymboler. I några av exemplen i avsnitt 5.3 blir interaktionen och responsen tydligare mellan användare och bibliotekarie, genom användningen av interpunktion, individualiserat språk, utrop, humor eller emoticons. Dessa höjer relationsaspekten och feedback tydliggörs, när deltagarna kompenserar för bristen av kroppsliga ickeverbala signaler.

Bibliotekarien och användaren kan kompensera för ickeverbala koder i den synkrona elektroniska referenstjänsten. Detta kan de bland annat göra genom att använda sig av olika teckensymboler, så kallade emoticons, eller använda sig av interpunktion, det vill säga, punkter, förkortningar, utropstecken, eller frågetecken. Vi observerade att interpunktion var ett återkommande inslag i transcripten. Användningen av interpunktion var ett sätt för bibliotekarie och användare att kompensera för avsaknaden av audiovisuell information i elektroniska referenstjänster. Vi upptäckte att användningen av interpunktion måste tolkas i sin kontext. Interpunktion användes bland annat för att markera och förstärka det skrivna ordet, samt för att uttrycka prosodisk information.

Enligt Derks, Bos och Grumbkow (2007, s. 848) kan bristen på ickeverbala signaler i datormedierad kommunikation orsaka problem. De menar att på grund av bristen av ickeverbala signaler måste fler meddelanden skickas, för att höja relationsaspekten i datormedierad kommunikation till samma nivå som i ansikte mot ansikte. Vi anser att användningen av interpunktion är ett bra sätt att överbrygga avsaknaden av audiovisuella signaler, i elektroniska referenstjänster. Vi anser dock att bibliotekarien bör komplettera användningen av interpunktion med att skicka tydlig skriftlig respons

till användaren. Vi tror att ögonkontakt och ett vänligt mottagande av användaren, i situationer ansikte mot ansikte, kan översättas till liknande beteende i synkrona referenstjänster. Genom att visa sin närvaro och skicka en ständig ström av positiva och bekräftande meddelanden, som exempelvis ”bra fråga!” eller uttrycka effektivt lyssnande som i ”hmm...jag ska se vad jag kan göra!”, höjer bibliotekarien relationsaspekten. Meddelandena bör dessutom vara korta och koncisa, så att användaren får snabb respons och inte behöver vänta länge på bekräftelse.

I transcripten uppmärksammade vi att användning av emoticons av både bibliotekarie och användare, inte var överdriven. Skälet kan vara som Derks, Bos och Grumbkow (2007, s. 841) menar, att användningen av emoticons är flitigare i socio-emotionella sammanhang än i uppgiftsorienterade. Vi anser att användningen av emoticons berikar den interpersonella kommunikationen mellan användare och bibliotekarie. Dock bör användningen från bibliotekariens sida, hållas på en professionell nivå. Bibliotekarien bör anpassa användningen efter kontexten och användaren. Exempelvis kan man tänka sig att användningen av emoticons från bibliotekariens sida, ökar i mötet med måhända yngre användare. Rent hypotetiskt, tror vi att yngre användare tenderar att använda sig av emoticons i större utsträckning än vuxna. Dessutom tror vi att bibliotekarier som möter barn och tonåringar i den elektroniska referenstjänsten, bör uttrycka sig mer pedagogiskt, samt kompensera för avsaknaden av interpersonell kommunikation, för att kunna höja relationsaspekten med yngre användare.

Vi anser att bibliotekarien i den elektroniska miljön bör uttrycka ett intresse för användarens referensfråga, för att etablera en relation. Bibliotekarien kan visa ett intresse för användarens fråga genom att kommentera referensfrågan positivt. Vi tror att om bibliotekarien kommenterar användarens referensfråga, kan bibliotekarien påbörja en relationsfrämjande process och därigenom börja samarbeta med användaren. Till exempel i transcript 11, visar bibliotekarien tydligt intresse genom att skicka en uppmuntrande kommentar. Det viktiga här är att visa någon form av mänsklig respons och koncentrera sig på individens referensfråga. Vi tror att bibliotekarier i den elektroniska miljön, kan göra misstaget att endast koncentrera sig på referensfrågan och glömma bort att ett möte kräver positiv respons.

Om bibliotekarien inte visar någon form av social närvaro och direkt påbörjar sökningar utan att samarbeta med användaren etableras ingen positiv relation. I exempel 13 etableras ingen relation med användaren och transcriptet är ett exempel på hur bibliotekarien främst koncentrerar sig på referensfrågan. Följden blir att betydelsen av den interpersonella kommunikation inte riktigt uppmärksammas i början av interaktionen, vilket kan försvåra samspelet mellan bibliotekarie och användare i den elektroniska referenstjänsten. Vi menar att interpersonell kommunikation är särskilt viktig att uttrycka i en referenstjänst där användare och bibliotekarie inte kan se varandra. Responsen en användare får från bibliotekarien är alltså viktig för att upprätthålla relationen, samtidigt som det är viktigt för bibliotekarien att förstå de koder användaren skickar och ge respons tillbaka. Bibliotekarien bör därför tänka på referenssituationen, som en kommunikationsprocess. Delarna i kommunikationsprocessen kan antingen upprätta eller upprätthålla en relation, samarbeta för att relationen ska få en positiv utgång, eller i negativa fall, avsluta relationen. Med att avsluta relationen, menar vi att relationen inte utvecklas och/eller får ett abrupt slut.

Ross, Nilsen och Dewdney (2002, s. 50ff) menar att användare kan bli avspisad av bibliotekariers kroppsspråk. I och med att bibliotekariens kroppsspråk inte är synligt för användaren, i den elektroniska tjänsten, menar vi att detta är något som bör diskuteras. Som Grogan (1992, s. 103) påpekar kan både bibliotekariens och användarens kroppsspråk motsäga det verbala budskapet, vilket får till följd att det ickeverbala språket blir övervägande för avkodningen. Vi menar att avsaknaden på kroppsspråk faktiskt kan orsaka lyckade utfall i elektronisk interaktion, eftersom personer mot sin vilja kan sända missledande koder.

## 6.2 Barriärer: Filtrering av budskap

Vi anser att reglerna för kommunikation först blir tydliga när någon bryter mot dem. Det är något, som blir tydligt exempelvis när en semantisk barriär sätts upp. Den semantiska barriären uppkommer, exempelvis när användaren inte är bekant med de termer som bibliotekarien använder sig av i chatten. Det kan vara såväl tekniska termer, som co-browsing, men även biblioteksrelaterade termer, som katalog med mera. Stover (2004, s. 277) påpekar att bibliotekarier inte bör använda sig av ett svårtillgängligt språk som innehåller många termer.

Även bibliotekarien kan filtrera budskapet, genom att använda sig av ett språk, som inte passar situationen. Stover (2004, 273ff) påpekar att om bibliotekarier använder sig av ett svårtillgängligt språk, befinner sig användaren hierarkiskt i underläge. Användaren blir då beroende av bibliotekarien. I exemplen 8 och 9 upptäcktes det att användningen av olika språkstilar, skapar en distans mellan användare och bibliotekarie. Bibliotekarien använder sig av ett formellt skrivspråk, detta i sin intention att vara professionell, samt att hjälpa användaren med sin expertis. Användaren å andra sidan, kommunicerar med hjälp av ett typiskt chattspråk. Detta har implikationer på interaktionen, eftersom de olika språkstilarna är svårförenliga och används inom olika kontexter. Vi tror, att det krävs ett gemensamt kontexttänkande, för att bibliotekarie och användare ska kunna mötas mer effektivt. Om både användare och bibliotekarie har den textbaserade kommunikationen som gemensam plattform, tar de hänsyn till den aktuella miljön och därigenom minskar distansen mellan dem båda.

Psykologiska barriären är den som ter sig vara mest diffus, eftersom det är först i efterhand som man tänker på att den filtrerat budskapet. Dimbleby och Burton (1999, s. 92f) menar att en vanlig svårighet i interpersonell kommunikation, är att kommunikationen blockeras av attityder, övertygelser och värderingar. Attityder kan redan vara utformade innan de uttrycks, varför det är viktigt att vara medveten om vad vi uttrycker innan vi kommunicerar med andra människor. I exempel 10 blockeras referenssamtalet av bibliotekariens övertygelser. Detta är något som naturligtvis även kan hända i referensmöten, ansikte mot ansikte, men vi tror att om bibliotekarien och användaren hade haft tillgång till varandras audiovisuella signaler, hade blockeringen varit mindre påtaglig. Tillgången till dessa kommunikativa resurser, hade kunnat hjälpa bibliotekarien att avkoda användarens budskap på ett annorlunda sätt.

I transcripten upptäckte vi att barriärer påverkar interaktionen mellan användare och bibliotekarie negativt. Dessutom upptäckte vi att barriärer kan få kommunikationen att



stanna av. Vi tror att det mest förekommande är att kommunikationen filtreras av exempelvis övertygelser, attityder eller svårtillgängligt språk. Användare och bibliotekarie kan mycket väl förstå varandra, men interaktionen blir mindre lyckad vid filtrering av budskap. På grund av avsaknaden av audiovisuell information i elektroniska referenstjänster, är det särskilt viktigt att bibliotekarier vet vilken inverkan barriärer kan ha på kommunikationen.

### 6.3 Inledning och avslutning på kommunikation: Etablering av relation

Som Radford (1998, s. 702) menar är det viktigt att bibliotekarien initierar kontakt med användaren. I referensmötet, ansikte mot ansikte, kan bibliotekarien visa sig tillgänglig genom ögonkontakt, rörelse mot användaren eller med hjälp av verbal kontakt. Radford (1998, s. 707) poängterar att bibliotekarien kan skicka en passiv, men öppen signal till användaren. För att bibliotekarien ska kunna få kontakt med användaren i den elektroniska miljön, anser vi att, bibliotekarien måste vara aktiv och snabbt uppmärksamma användaren genom en personligt riktad hälsningsfras alternativt visa intresse för referensfrågan. Vi anser att det är viktigt att göra ett bra intryck vid det första mötet, för att etablera kontakt med användaren. I en synkron referenstjänst är sannolikheten låg att användaren träffar på samma bibliotekarie från ett föregående möte. Om däremot användaren känner en bekvämlighet med att upprätta en kontakt via den elektroniska referenstjänsten, blir användaren måhända positivt inställd till att uppsöka tjänsten ännu en gång.

Bibliotekarien bör använda inledning och avslutning på kommunikation som ett verktyg för att främja kontakt med användaren. Som Dimbleby och Burton (1999, s. 64f) menar, bör inledning på kommunikation i hög grad användas eftersom det skapar en personlig kontakt. Vi tror att användaren kan känna sig bekräftad, om bibliotekarien direkt etablerar en kontakt. Dimbleby och Burton (1999, s. 64f) beskriver detta som en "hälsningsstrategi". Även Fernandez (2004, s. 38f) förespråkar den personliga kontakten, med att bibliotekarien skapar egenkonstruerade meddelanden och på så sätt visar sin personliga närvaro i chatten.

Vi anser att inledning och avslutning på kommunikation, används som ett sätt att upprätta en relation. Vi tycker att det är något som inte bör förbises och att det borde utvecklas i den elektroniska referenstjänsten. Vi tror att det är lätt hänt med avsaknad av en fysisk användare framför sig att inte uppmärksamma individen tillräckligt. Dimbleby och Burton (1999, s. 70f) menar, att om en positiv relation ska utvecklas, måste det arbetas med att visa tecken på igenkännande och gillande.

Under inledning på kommunikation upptäcktes det att bibliotekarien är benägen att skicka någon form av hälsningsfras. Det finns förstås variationer på hur hälsningsfrasen uttrycks. Vi upptäckte att i de fall bibliotekarien bryter ut sin hälsningsfras och kombinerar det med interpunktion, blir responsen starkare från användaren. Vi tror att bibliotekarie och användare därmed lättare kan etablera en relation tillsammans. Vi fann även exempel på att bibliotekarien missar användarens kontaktsökande fraser, se exempel 13. Som Grogan poängterar (1992, s. 89) är det viktigt att se referenssamtalet

som en social akt och mänsklig relation. Grogan menar att situationen alltid kräver någon form av interpersonell interaktion mellan användare och bibliotekarie. Vi menar att den interpersonella interaktionen måste ske redan i initiationsskedet. Vi anser att hälsningsfrasen är av stor betydelse i synkrona referenstjänster, eftersom den bidrar till att minska avståndet mellan användare och bibliotekarie i det elektroniska rummet.

Vi upptäckte i transcripten under avslutning på kommunikation, att användare och bibliotekarie kan vara överens om att lämna chattsessionen utan att utbyta de vanliga fraserna som vi förväntade oss. Vi förväntade oss att det skulle vara vanligt med en avskedsfras, men vi märkte att det förekommer även urskuldande som i exempel 15, där bibliotekarien svarar ”för all del det var så lite : )”. Detta tyder på att avskedet kan syfta tillbaka på konversationen och att avskedet blir en del av referenssamtalet. Det är även vanligt att användaren tackar för hjälpen. Därför anser vi att bibliotekarier bör vara lyhörda för avsked i den elektroniska referenstjänsten. En användare kan syfta på ett avsked utan att utbyta någon avskedsfras, och istället baka in det i konversationen.

Ett problem med avsked i den elektroniska referenstjänsten är om avskedet uteblir. Bibliotekarien kan ha svårt att avgöra om användaren är nöjd med referenssituationen, om användaren abrupt försvinner från chattsessionen. Vi tror att det är av stor betydelse att redan från början etablera en relation och samarbeta med användaren. Utifrån användarens respons, kan bibliotekarien utvärdera utgången av mötet och genom användarens avskedsfras blir också bibliotekarien bekräftad. Avskedsritualen blir alltså någon form av bekräftelse på den interpersonella relationen.

## 6.4 Slutsatser

Eftersom människor kommunicerar, som Dimbleby och Burton (1999, s. 18ff) menar, för att samarbeta, upprätthålla eller upprätta en relation, krävs det närmare eftertanke på vad den interpersonella relationen innebär, beroende på vilken del av samtalet som bibliotekarien och användaren är involverade i. Människor vill uppnå olika syften med kommunikation. Därför är det viktigt att förstå de olika delarna i samtalet för att förstå vad människor vill uppnå med kommunikationen, samtidigt som delarna måste fogas samman för att förstå hela kommunikationsprocessen.

Enligt Dimbleby och Burton (1999, s. 18ff) är innebörden av informationsbehov att vi kommunicerar för att ge och ta emot information; vi utbyter information med varandra nästan oavbrutet. Det är därför viktigt att förstå det grundläggande behovet en användare har när denne vänder sig till en elektronisk referenstjänst. Vi menar att det behovet utgörs av ett informationsbehov. Med detta vill vi påpeka att interaktionen därmed blir en uppgiftslösande situation för användare och bibliotekarie.

Interpersonell kommunikation är därmed ett viktigt redskap för bibliotekarien. Interpersonell kommunikation bör användas för att etablera en relation med användaren, samarbeta med användaren, samt upprätthålla relationen med användaren. En stabil relation med användaren ökar möjligheterna för bibliotekarien att kunna genomföra referensarbetet.

Utvecklingen av vårt samhälle har lett till att människor kan kommunicera med varandra i samma rums- och tidskontext, medan de är kroppsligt åtskilda. Att användaren vänder sig till en elektronisk tjänst istället för att fysiskt besöka biblioteket torde ha implikationer på interaktionen i med att de inte kan se varandra. Som Slevin (2003, s. 15) menar kan interaktionen via Internet liknas vid interaktion som sker ansikte mot ansikte, eftersom Internet överbrygger rums- och tidsaspekten, vilket bidrar till att människorna som samtalar med varandra kan känna en känsla av samtidig närvaro i rummet. Skillnaden mot interaktion ansikte mot ansikte, är dock att människor som samtalar via Internet, inte har samma tillgång till ickeverbala faktorer. Vi menar att med ökad gemenskap i rumsperspektivet, alltså chatten, hade kunnat öka interaktionen om hänsyn hade tagits till kommunikationsformen. Bibliotekarien måste tänka på att ständigt göra sig synlig för användaren genom att hela tiden bekräfta användaren samt berätta vad bibliotekarien gör

Under temat feedback är det samarbete som har centralt fokus, men vi vill även påpeka, att grunden för samarbetet är att upprätthålla den nuvarande relationen. Det vi upptäckte under temat feedback är hur viktigt det är för bibliotekarien att kunna samarbeta med användaren. Människor kommunicerar för att samarbeta, upprätta och upprätthålla en relation. Vad som blev tydligt för oss i förhållande till vårt empiriska material och forskningen som bedrivits inom biblioteks- och informationsvetenskap och kommunikationsvetenskap är att bibliotekarie och användare kan kommunicera för att simultant samarbeta, upprätta och upprätthålla en relation.

För att bygga upp en relation och samarbeta med användaren är det viktigt att vara lyhörd och vara snabb med respons. I de fall när användaren fick respons föll samarbetet väl ut. Tydlig feedback är något som är viktigt för bibliotekarien att arbeta med i den elektroniska miljön. Vi har även upptäckt att i transcripten med ovanligt god interpersonell kommunikation behövdes det ibland endast ett extra utropstecken i inledning på kommunikation för att användaren skulle känna sig sedd. Det är därför väldigt viktigt att en bibliotekarie är bekant med vad olika teckensymboler kan innebära i textmedierad kommunikation. Ett vanligt utropstecken kan betyda att användaren känner mänsklig respons, eller punkter kan antyda att bibliotekarien känner osäkerhet och ”rynkar på pannan i förvirring”.

I samtalet används kommunikationen alltså för att uppnå olika syften. Inledning på kommunikation används för att etablera och upprätta en relation medan feedback exempelvis används för att både samarbeta men även för att främja relationen. I transcripten förekom till viss del samarbete, ett exempel på detta är exempel 1. Avslutning används för att upprätthålla kommunikationen. Vi menar att med en social avslutning på kommunikationen får användaren ett positivt avslut på hela samtalet. Vi tolkar att det här är en del av den sociala process, som Grogan (1992, s. 89) diskuterade.

Vi anser att bibliotekarier inte bör bortse från mötet som ett sätt att samarbeta eller bygga upp eller upprätthålla en relation, eftersom detta gynnar referensmötet och utkomsten av mötet.

En viktig del av referensmötet, är som vi ser det, att bibliotekarien måste kunna lyssna aktivt. Detta är något som Nilsson och Waldemarsson (1994, s. 62ff) poängterar, är viktigt i professionella samtal. Nilsson och Waldemarsson tar även upp att i effektivt

lyssnande är det lika viktigt att visa sin samtalspartner att man förstått, som att man inte förstått. De poängterar även betydelsen av att ställa öppna frågor till sin samtalspartner. Vi menar att om bibliotekarien visar användaren att bibliotekarien lyssnar, kan bibliotekarien på så vis bekräfta användaren.

Durrance (1989, s. 34ff) ifrågasätter om 55 % regeln verkligen representerar hela sanningen. 55 % regeln behandlar inte interpersonella faktorer och bedömer endast om användarens fråga blivit besvarad. Med ökad användning av interpersonell kommunikation i referensarbetet, tror vi att användaren hade kunnat känna sig väl till mods och att bibliotekarien och användaren hade uppnått ömsesidig förståelse. Genom att uppnå ömsesidig förståelse, hade användaren och bibliotekarien gemensamt fått svar på referensfrågan.

Vi tror att om en användare direkt får ett trevligt bemötande kan det väga upp om användaren inte kan få svar på referensfrågan. Det kan även resultera i att tjänsten används mer än en gång. Durrance (1989, s. 34ff) påpekar, att användaren har mer överseende med ett inkorrekt svar om bibliotekarien är tillmötesgående. Personliga egenskaper är alltså viktiga i referenssituationen och det är viktigt att bibliotekarier utvecklar den interpersonella kommunikationen och lär sig att uttala den i den elektroniska miljön.

I ett perfekt fiktivt interpersonellt möte hade användaren initierat kontakt, varpå bibliotekarien hade etablerat kontakten genom att dels skicka ett egenkonstruerat meddelande och dels visa intresse för användarens fråga. Därefter hade en referensintervju följt, där bibliotekarien samarbetar med användaren och uppmuntrar och ger tillbörlig respons på repliker och användaren svarar tillbaka. Därefter hade ett socialt avsked följt och användaren och bibliotekarien hade gemensamt beslutat att avsluta sessionen. Dock sker händelser som bibliotekarien inte råår över. Eftersom konversationen är beroende av programvaran, kan bibliotekarien och användaren missa den påbörjade inledningen samt skickade repliker och feedback kan därmed missas. Användaren kan vara sysselsatt med andra aktiviteter i sin närmiljö, till exempel samtala i telefon eller vara på en stressig arbetsplats med många moment som kan orsaka störningar. Att användaren är sysselsatt med andra aktiviteter, är något bibliotekarien måste vara medveten om. En användare kan mycket väl läsa vad bibliotekarien skickar, men inte svara. Av olika anledningar kan användaren dessutom ge sig oväntat av från sessionen utan att bibliotekarien blivit försäkrad om att användaren är nöjd med utfallet.

Om bibliotekarien tillämpar interpersonell kommunikation, kan bibliotekarie och användare mötas i den elektroniska referenstjänsten. Vi tror att med en interpersonell tillämpning, kan relationer i den elektroniska miljön vara mindre hierarkiska än relationer ansikte mot ansikte. Som innan diskuterats, kan ickeverbal kommunikation sända missledande och oavsiktliga koder. Eftersom kommunikationen i den elektroniska tjänsten kan kompensera för ickeverbala koder, kan bibliotekarier tillämpa interpersonell kommunikation genom att skicka meddelanden till användaren.

Det kan råda förvirring kring vad referensarbete går ut på. Forskningen resonerar dels att referensarbete går ut på, som Katz (2002, II, s. 130 ff) beskrev, att klargöra, sammanfatta referensfrågan och uppfatta användarens reella behov. Kvaliteten på mötet

mäts ofta då hur effektivt svaret tillhandahölls, eller kvaliteten på information. Å andra sidan uppfattar användaren relationen mellan sig själv och bibliotekarien som ett mått på hur lyckat mötet blev. Vi förespråkar att bibliotekarier i den synkrona elektroniska referenstjänsten, bör kunna översätta tillämpningen av interpersonell kommunikation till elektroniska miljöer, för att mötet ska bli lyckat i bägge avseendena.

## 7. Avslutning

Vi anser att med denna uppsats ha besvarat vårt problemområde. Genom att ha observerat interaktionen mellan användare och bibliotekarie har vi kunnat iaktta relationen dem emellan. Genom att vi använde oss av ett bredare underlag bestående av transcripts, har vi kunnat begränsa våra exempel och få en djupare förståelse för interaktionen i den elektroniska tjänsten.

Sammanfattningsvis, vill vi påpeka att undersökning av chatt-transcripts är ett känsligt material och det bör hanteras med hänsyn till och med diskretion för involverade användare, bibliotekarier och bibliotek. Eftersom vi inte själva kunde välja ut transcripten, utan fick dem tilldelade, måste vi överväga vilket problem det har utgjort för vår undersökning. Vi kan inte exakt veta vilken urvalsprocess vår kontaktperson hade och vi kan endast begrunda kring vad som sorterades bort, innan transcripten kom till vårt förfogande. Något som kan ha blivit bortsorterat är till exempel något som kan ha en negativ inverkan på den synkrona tjänstens kvalitets- och effektivitetsaspekt. Exempelvis kan transcripts med tekniska avbrott ha blivit bortsorterade. Transcripts som innehåller referensfrågor som inte blivit besvarade är även något som vi måste begrunda. Det kan även vara möjligt att de transcripts vi fick tillgång till, endast visar positiva aspekter av tjänsten och att vi därmed gått miste om en hel dimension av olika barriärer, som kan uppstå i en elektronisk synkron referenstjänst. Vi vill dock framhäva att detta endast går att fundera kring. Vi har upptäckt att fördelen med att arbeta med transcripts, är att det är ett diskret sätt att observera. Vi kunde på ett diskret sätt iaktta samspelet mellan användare och bibliotekarie, utan att vår närvaro störde interaktionen mellan dem.

Eftersom vår metod är begränsad till observation av den interpersonella kommunikationen mellan användare och bibliotekarie, har vi inte tagit del av deltagarnas subjektiva upplevelser av referensmötet, i den elektroniska kontexten. Detta är något som kunde berika förståelsen av den interpersonella kommunikationen av en synkron elektronisk referenstjänst, i en större undersökning.

Den kvalitativa metod vi utgick från med temaindelning, för att få djupare förståelse för relationen mellan bibliotekarie och användare, har gett en bra grund att stå på för att analysera transcripten. Dock hade vi vissa svårigheter med att finna renodlade teman för bearbetning av empirimaterialet. Detta beror på att interpersonell kommunikation är ett väl sammanvävt fenomen, där de olika delarna tangerar varandra. Vi anser dock att vi har lyckats med att tematisera interpersonell kommunikation i mätbara delar. Forskningsläget inom biblioteks- och informationsvetenskap samt kommunikationsteorier, har hjälpt oss att nå fram till våra slutsatser, genom att identifiera relationen mellan användare och bibliotekarie i referenssituationen.

Slutligen vill vi kommentera, att djupare och utförligare undersökningar om den interpersonella kommunikationen i svenska synkrona referenstjänster behövs. Vi har under uppsatsens gång, insett hur komplex relationen är mellan användare och bibliotekarie i det elektroniska rummet. Våra resultat bestående av relationsskapande kommunikation och kommunikativa barriärer kan ligga som grund för en mer omfattande undersökning. Vår förhoppning är att den här magisteruppsatsen kommer att bidra till ämnets utveckling, i Sverige.

## Litteraturförteckning

Avdelning för nationell samverkan, Kungliga Biblioteket: Jourhavande bibliotekarie (Senast uppdaterad 2007-02-26) (Elektronisk) Tillgänglig: <[http://www.kb.se/BIBSAM/jourh\\_bibl/default.htm](http://www.kb.se/BIBSAM/jourh_bibl/default.htm)> (2007-06-15).

Bankhead, Henry (2004). Not just Q & A: An inclusive examination of digital reference services. I Lankes R. David et al. (red). *The virtual reference experience: Integrating theory into practise*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc. S. 199-218.

Bell, Jessica G. & Levy, April P (2004). Making the digital connection more personal. I Lankes, R. David et al. (red). *The virtual reference experience: Integrating theory into practise*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc. S. 141-147.

Bell, Judith (2006). *Introduktion till forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur

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

Brolund, Agneta et al. (2004). *Jourhavande bibliotekarie: Librarian on duty/ www.Netuniversity.se/ Jourbibliotekarie – ett projekt inom Nätuniversitet i samarbete mellan högskolebiblioteket i Jönköping, Mitthögskolans bibliotek, Kungliga Tekniska Högskolan Biblioteket och Lunds Universitets Bibliotek*. (Elektronisk) PDF format. Tillgänglig: <[http://www.kungligabiblioteket.se/BIBSAM/bidrag/projbidr/avslutade/2004/jourh\\_bibl.pdf](http://www.kungligabiblioteket.se/BIBSAM/bidrag/projbidr/avslutade/2004/jourh_bibl.pdf)> (2007-04-14).

Caufield, James (2005). Tricky devil: A humorous training technique for the chat reference environment. *Electronic Library*, vol. 23, nr 4, s. 377-382.

Coffman, Steve (2003). *Going live: Starting and running a virtual reference service*. Chicago: American Library Association.

Derks, Daantje, Bos, Arjan E.R & Grumbkow, Jasper von (2007) Emoticons and social interaction on the Internet: The importance of social context. *Computers in Human Behavior*, vol. 23, nr. 1, s. 842-849.

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



*Docutek: A SirsiDynix Company*. Additional Docutek Solutions (Elektronisk) PDF format. Tillgänglig:  
< <http://www.sirsidynix.com/Resources/Pdfs/Solutions/Products/vrlplus.pdf> >  
(2007-03-27).

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

Eato Harris, Lydia (2004). Software is not enough: Teaching and training digital reference librarians. I Lankes R. David et al. (red). *The virtual reference experience: Integrating theory into practise*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc. S. 109-120.

Ekström, Mats & Larsson Larsåke (red). (2000). *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

E-referens i Sverige, Jourhavande bibliotekarie: Librarian on duty (senast uppdaterad 2007-02-26) (Elektronisk)Tillgänglig:  
<[http://www.eref.se/seadmin/vrl\\_entry.asp?virtual\\_desk\\_id=42](http://www.eref.se/seadmin/vrl_entry.asp?virtual_desk_id=42)>  
(2007-03-14)

Fennewald, Joseph (2006). Same questions, different venue: An analysis of in-person and online questions. *The Reference Librarian*, vol. 46, nr 95-96, s 21-35.

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

Fiske, John (1990) *Kommunikationsteorier: En introduktion*. Borås: Wahlström & Widstrand.

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

Hall, Stephanie (2006). Communication breakdown: Librarian and student approaches to virtual reference differ. A review of: Walter, Virginia A. and Cindy Mediavilla. Teens are from Neptune, librarians are from Pluto: An analysis of online reference transactions. *Evidence Based Library and Information Practise*, vol 1, nr. 3, s. 70-72.

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

Hård af Segerstad, Ylva (2002). *Use and adaption of written language to the conditions of computer-mediated communication*. Diss. Göteborg: Department of Linguistics Göteborg University.

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

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

Jørgensen, Nils & Svensson, Jan (1986). *Nusvensk grammatik*. Malmö: Liber.

Katz, William A. (1997). *Introduction to reference work*, vol I, 7th ed. New York: McGraw-Hill.

Katz, William A. (2002). *Introduction to reference work*, vol II. Boston: McGraw-Hill.

Lipow, Anne G. (2003). *The virtual reference librarians handbook*. New York: Neal-Schuman Publishers Inc.

Meola, Marc & Stormont, Sam (2002). *Starting and operating live virtual reference services : A how-to-do-it manual for librarians*. New York : Neal-Schuman Publishers, Inc.

Nilsen, Kirsti, & Ross, Catherine (2006). Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference. *New Library World*, vol. 107, nr. 3, s. 91-104.

Nilsson, Björn & Waldemarson, Anna-Karin (1994). *Kommunikation: Samspel mellan människor*. Lund: Studentlitteratur.

Nilsson, Ulf-Göran, Gunnarsson, Daniel, Ilvered, Magnus & Klingberg, Christer (2006). *Vidareutveckling av plattform för Jourhavande bibliotekarie och Fråga biblioteket: Slutrapport*. (Elektronisk). PDF format. Tillgänglig: <  
[http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/dokument/vidareutv\\_plattf\\_jhfb\\_slutrapp\\_060112.pdf](http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/dokument/vidareutv_plattf_jhfb_slutrapp_060112.pdf)  
 >  
 (2007-04-14).

Paolillo, John. C. (1999). The virtual speech community: Social network and language variation on IRC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol 4, nr 4, s. 1-10.

Pomerantz, Jeffrey (2004). A repeated survey analysis of AskERIC user survey data, 1998-2002. I Lankes R. David et al. (red). *The virtual reference experience: Integrating theory into practise*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc. S. 11-41.

Radford, Marie L. (1998). Approach or avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate a reference encounter. *Library trends*, vol. 46, nr. 4, s. 699-718.

Radford, Marie L. (2006). Encountering virtual users: A qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 57, nr 8, s. 1046-1059.

Radford, Marie L. (1999). *The reference encounter: Interpersonal communication in the academic library*. Chicago: ACRL.

Ronan Smith, Jana (2003). *Chat reference: A guide to reference services*. London: Libraries unlimited.

Rosengren, Karl-Erik (2000). *Communication: An introduction*. London : SAGE.

Ross, Catherine S., Nilsen, Kirsti & Dewdney, Patricia (2002). *Conducting the reference interview: A how-to-do-it manual for librarians*. UK ed. London: Facet Publishing.

Slevin, James (2000). *The Internet and society*. Cambridge: Polity Press.

Stover, Mark (2004) The reference librarian as non-expert: A postmodern approach to expertise. *The Reference Librarian*. vol. 42, nr. 87-88, s. 273-300.

Straw, Joseph E. (2002). A virtual understanding. *Reference & User Services Quarterly*, vol. 39, nr 4, s. 376-379.

Straw, Joseph E. (2004). Expecting the stars but getting the moon: Negotiating around patron expectations in the digital reference environment. I Lankes, R. David et al. (red). *The virtual reference experience: Integrating theory into practise*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc. S. 87-106.

Sveningsson, Malin, Lövheim, Mia & Bergquist, Magnus (2003). *Att fånga nätet: Kvalitativa metoder för Internetforskning*. Lund: Studentlitteratur.

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

Svensk Biblioteksforening (2002). *Svensk Biblioteksforening rekommendationer för referens- och informationsarbete*. (Elektronisk) PDF format. Tillgänglig: <  
<http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/Rekommendationer.pdf>> (2007-04-14).

Thomsett-Scott, Bett (2004). If you ask, I will tell you: Future users of virtual reference share their thoughts on the design, operation, and marketing of virtual reference. I Lankes, R. David et al. (red). *The virtual reference experience: Integrating theory into practise*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc. S. 63-86.

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

Ullström, Margaretha (2005). *Samtal på bibliotek: Om samtalet som arbetsmetod i biblioteksarbetet*. Lund : Bibliotekstjänst.

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