

# **NetSök**

## **Internetvägledning för referensbibliotekarier**

**Berit Funke**

**Henrik Strandberg**

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

Handledare: Sten F. Vedi; bitr. handl. Birger Olsson

BIVILs skriftserie 1999:10

ISSN 1401-2375

© Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap 2000

## **Abstract**

Internet has made information more easy to get, but also more difficult to retrieve. There is a need for information retrieval systems that assure accurate, reliable and up to date information. Quite a number of both commercial and non commercial search services has been developed on the Internet. We have made a qualitative study of one for-pay product in particular, NetSök, produced by BTJ (Bibliotekstjänst), Lund. It is a database that contains collected, evaluated and classified links, and is especially developed to suit public librarians in Sweden. The main purpose of our investigation was to investigate the need and use of such a reference tool and in what ways it was especially suitable for the reference desk work situation. Therefore, we have made a qualitative questionnaire survey in ten public libraries and interviewed thirteen librarians.

The analysis shows that public librarians in general suffer for a lack of time to investigate Internet. They prefer bookmarks, link collections and subject-based databases. They see NetSök as a high qualitative made database, though as of yet too small and too expensive, compared with practically equal, but free information on the Internet. In the future it might be a necessity to use for-pay search tools, but at the moment they seem to manage the Internet without them.

# Innehåll

<b>1. INLEDNING</b> .....	<b>4</b>
NETSÖK.....	4
<b>2. SYFTE</b> .....	<b>7</b>
<b>3. METOD OCH MATERIAL</b> .....	<b>9</b>
METOD.....	9
MATERIAL.....	15
<b>4. LITTERATUR OCH KÄLLOR</b> .....	<b>18</b>
REFERENSARBETE I TEORI OCH PRAKTIK .....	18
LIKLANDE TJÄNSTER PÅ INTERNET .....	26
KVALITET .....	31
<b>5. RESULTAT</b> .....	<b>41</b>
PRESENTATION AV INFORMANTER.....	41
INTERNET I REFERENSARBETET.....	43
NETSÖK I REFERENSARBETET - EFTERFRÅGAN OCH ANVÄNDNING.....	52
NETSÖK I REFERENSARBETET - ATTITYDER OCH BEDÖMNINGAR.....	57
<b>6. ANALYS</b> .....	<b>65</b>
INTERNET I REFERENSARBETET.....	65
NETSÖK I REFERENSARBETET .....	68
<b>7. DISKUSSION</b> .....	<b>79</b>
<b>LITTERATURFÖRTECKNING</b> .....	<b>79</b>
TRYCKTA KÄLLOR.....	82
ELEKTRONISKA KÄLLOR.....	84
<b>BILAGA 1</b>	
<b>BILAGA 2</b>	

## 1. Inledning

Vi presenterar här en undersökning av några folkbibliotekariers syn på Bibliotekstjänsts (BTJ) databas NetSök. Den är en samling av kvalitetsvärderade Internetlänkar avpassade för användare på folk- och gymnasiebibliotek. Tillgången till fri information på nätet har ökat väldigt, och problemet är i dag snarare att få fram relevant och kvalitativ information. Med NetSök har BTJ velat skapa ett hjälpmedel för i första hand referensbibliotekarier i just detta syfte. Undersökningen tar upp dels hur en tjänst som NetSök i praktiken används på folkbiblioteken, dels vilka attityder den väcker bland referensbibliotekarier. För att få en bakgrund till detta har vi frågat dem om deras arbetssituation i informationsdisken vad gäller informationsåtervinning, vilka hjälpmedel som används och hur Internet har påverkat och kommer att påverka referensarbetet i framtiden.

Under arbetets gång har vi kommit i kontakt med många trevliga bibliotekarier, som välvilligt ställt sin tid till vårt förfogande och delat med sig av sina synpunkter och sin erfarenhet och som på så sätt medverkat till denna uppsats. Ett stort tack till er alla. Dessutom tackar vi BTJ:s personal, i synnerhet projektledaren för NetSök, Birger Olsson, som tålmodigt ställt upp och försett oss med bakgrundsmaterial.

### **NetSök**

NetSök är en ny tjänst, introducerad på den svenska folkbiblioteksmarknaden i maj 1998. Den består av länkar som är insamlade, katalogiserade, klassificerade och försedda med hjälptexter (annotationstexter) av speciella ämnesredaktörer och folkbibliotekarier. För att göra den så användarvänlig som möjligt har man använt sig av ett gränssnitt som är gemensamt för flera BTJ-produkter, exempelvis ArtikelSök, och därmed välkänt för de flesta bibliotekarier. Layouten är enkel, sökvägarna anpassade till bibliotekarier och vana biblioteksanvändare genom ämnesordsindexering och en blädderbar katalog i SAB-struktur. För den som så vill finns även ren fritextsökning att tillgå. Basen har tonvikten lagd på vuxenresurser, dels med tanke på målgruppen och dels för att inte konkurrera med Skolverkets skolinriktade webbplats ”Länkskafferiet”. Man söker dessutom medvetet efter svenska och nordiska resurser, vilka beräknas utgöra ungefär hälften av posterna i basen. BTJ har också ett avtal med OCLC (Online Computer Library Center) om att hämta in poster från databasen NetFirst. Via företagets hemsida kan man få viss information om NetSök, däribland innehållsbeskrivning,

ämnesindelning, svar på vanligt förekommande frågor, prislista och kontaktpersoner.<sup>1</sup> Om urvalskriterierna sägs där enbart att stor vikt läggs vid kvalitet, struktur, språkbruk och tillförlitlighet.

Idén till NetSök emanerar från en arbetsgrupp med anställda från BTJ och Stockholms stadsbibliotek. Under 1996 diskuterade den vilka tjänster som svenska folkbibliotek kunde vara betjänta av i framtiden. Man tog bland annat fasta på svårigheterna med att hitta rätt i informationsmängden. En referensgrupp bestående av personal från BTJ och bibliotekariéer från skilda delar av landet bildades i början av 1997 för att diskutera hur en Internetvägledning för folkbiblioteken skulle kunna se ut. Referensgruppen har därefter fortlöpande lämnat synpunkter på funktion, struktur, layout mm till de två à tre personer på BTJ som arbetat med basen (i samarbete med systemavdelningen). BTJ:s projektledare tog kontakt med ett tiotal bibliotekschefer i kommuner av varierande storlek för att utröna om det fanns intresse för att prenumerera på en sådan tjänst. Samtliga ställde sig positiva till idén.<sup>2</sup> I maj 1997 började en sk nätverksgrupp, bestående av bibliotekariéer verksamma på bibliotek från olika delar av landet, arbetet med länksamlingen. Dessa har olika ansvarsområden inom SAB-systemet och fyller där en viss kvot länkar per år. I maj 1998 fick folk- och skolbiblioteken fri tillgång till basen för en tre månader lång testperiod. Det betonades emellertid att basen fortfarande var under uppbyggnad. Vid tidpunkten för vår undersökning, dvs i oktober och början av november 1998, innehöll databasen drygt 2500 poster. Antalet länkar beräknas öka med ca 2500-3000 poster/år. Förutom en tjänst för projektledning har BTJ avsatt en och en halv tjänst för insamling, klassificering, underhåll och uppdatering av länkar. Teknik och katalogisering sköter system- respektive BURK-avdelningen (BURK är BTJ:s bibliografiska databas över olika media på svenska folkbibliotek).

NetSök är som ovan beskrivits en ganska ny tjänst och det tryckta material om basen härrör sig från enstaka artiklar i specialtidsskrifter, som *Biblioteksbladet* (BBL) och *Ciceron*, samt i BTJ:s egna alster, *BURK-nytt* och *reklamblad*.<sup>3</sup> En kortare diskussion om basens

---

<sup>1</sup> URL: <http://www.btj.se/>, enstaka sidor se bilagor.

<sup>2</sup> *Biblioteksbladet* (BBL), 1998:1, s. 31.

<sup>3</sup> *BBL*, 1997:9 och 1998:1, *BURK-NYTT*, 1998 NR 1-2, *Ciceron*, 4/98.

existensberättigande fördes i BBL mellan Ola Gustafsson , skribent på tidskriften, och Birger Olsson, projektledare för NetSök.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> *BBL*, 97:9 s.7 och *BBL*, 1:98 s. 31.

## 2. Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka på vilket sätt länkdatan NetSök har mottagits på några folkbibliotek. Vi vill dels undersöka hur den används, dels vilka attityder gentemot databasen som man kan möta bland referensbibliotekarier. För att besvara den första punkten undrar vi var i referensgången den används och hur den används. Tjänsten har teoretiskt sett endast kunnat användas under några månaders tid (i praktiken rör det sig oftast om ännu kortare tid) och får väl anses vara inne i en utprovningsfas. Men även om NetSök inte gjorts till en del av den dagliga rutinen bör en sådan undersökning ändå kunna ge en bakgrund till deras attityder. Vår huvudfråga är nämligen om de utifrån sin erfarenhet av NetSök anser att den är lämpad för referensarbete eller inte. För att kunna besvara dessa frågor har vi valt att göra en intervjuundersökning med referensbibliotekarier på folkbibliotek.

Våra frågeställningar lyder som följer:

1. Var i referensgången används NetSök?
2. Hur används den?
3. Är NetSök lämpad för referensarbete?

De båda förstnämnda frågorna kommer vi att besvara fortlöpande under analysens gång, medan den sistnämnda framför allt besvaras i slutet av samma analys, i det avsnitt som vi har kallat ”Totalkvalitet”.

Vi är även intresserade av att utanför vårt egentliga syfte titta på behovet av sökhjälpmedel på Internet som är anpassade speciellt för bibliotekarier, i synnerhet NetSök men även andra. Något som kan belysa behovsgraden är huruvida biblioteken är villiga att betala för en tjänst som NetSök, eller om de anser att det är nöjaktigt att använda kostnadsfria sökhjälpmedel. Vi tror att resultatet av våra intervjufrågor kring detta ämne kan vara en hjälp när vi besvarar våra frågeställningar. Vi kommer att bearbeta dessa frågor under analysens gång, men i första hand kommer vi att ta upp behovsfrågan i kapitlet ”Diskussion”.

För att besvara dessa frågor behöver vi även ta reda på våra informanternas syn på Internet som helhet, det vill säga om de anser att nätet behövs som hjälpmedel i informationsdisken, vad de tycker om det och hur de använder det. Det är en nödvändig förutsättning för att kunna

undersöka en specifik tjänst på nätet. Vi vill även på detta sätt se om det finns några samband mellan synen på Internet och synen på NetSök.



### 3. Metod och material

#### **Metod**

##### Val av teknik

De tekniker för att inhämta data som vi i början av uppsatsarbetet diskuterade var deltagande observation, enkät och intervju. Vi valde att helt och hållet inrikta oss på en intervjuundersökning. Skälet till att vi valde bort den deltagande observationen var att vi på detta sätt enbart skulle få kunskap om användningen och att vi inte skulle få den fördjupade kunskap som vi behövde. Än så länge används heller inte NetSök i tillräckligt hög utsträckning för att det skulle ha varit mödan värt.

När det gällde enkätundersökning tyckte vi inte att vi hade nog med förkunskaper om vare sig NetSök- eller Internetanvändningen på folkbibliotek. Det var därför svårt att precisera frågorna tillräckligt för att kunna tillverka ett frågeformulär med hög grad av standardisering och strukturering, dvs med likalydande frågor i exakt samma ordning och fasta svarsalternativ.<sup>5</sup> Vi ansåg därför att enkäten skulle vara ett dåligt val av teknik och att vår problemställning skulle besvaras bättre genom en intervjuundersökning.

##### Typ av intervju

Vi valde att göra uppsökande intervjuer eller fältintervjuer, då vi trodde att detta skulle ge den bästa kontakten med informanterna. Fältintervjun tenderar att bli öppnare och mer avslappnad än till exempel telefonintervjun, där det är nödvändigt med en striktare ordning på frågorna och där spontaniteten och karaktären av samtal blir svårare att upprätthålla. Å andra sidan är det lättare att utföra ett större antal intervjuer om man sköter dem via telefon. Mot slutet av vår undersökning blev vi trots allt tvungna att göra ett par telefonintervjuer, eftersom några av de bibliotek som vi behövde för vår undersökning låg för långt bort. Vi märkte då tydligt skillnaderna mellan de olika typerna, men lyckades trots allt få den information vi behövde.

Vi kom på ett tidigt stadium överens om att använda oss av svagt strukturerade intervjuer. Det visade sig dock snart att vi inte kunde använda denna variant utan vissa reservationer. Den renodlat ostrukturerade intervjun karaktäriseras av informalitet, frågorna är öppna, dvs utan

---

<sup>5</sup> Patel, R. & Davidson, B., *Forskningsmetodikens grunder*, 1991, s. 60f.

svarsalternativ, och formuleras i intervjuögonblicket. Intervjun närmar sig samtalet. För att ha någon form av ramar för intervjun beslöt vi därför att utgå från vida områden, vilka i första hand utgjordes av våra frågeställningar, såväl de formella som de mer informella. För att inte informanterna skulle uppehålla sig alltför mycket vid diskussioner utanför vårt ämnesområde och för att hålla nere intervjutiden, insåg vi behovet av att hålla intervjuerna inom ännu stramare tyglar. Dessutom underlättar det efterarbetet om svaren kommer i en viss ordning. I själva verket närmade vi oss som synes den formella och strukturerade intervjun.

Intervjuplanen och det sätt på vilket vi använde den blev därför en blandning mellan formellt och informellt.<sup>6</sup> Vi valde att konkretisera frågorna inom varje område, men lät dem med några undantag vara öppna; vi lät frågorna följa i en viss ordning, men det var inget vi följde slaviskt under intervjuens gång, utan endast om vi märkte att denna ordning inte inverkade menligt på informantens egna tankebanor. Slutligen försökte vi hålla oss till den direkta ordalydelsen i intervjuplanen, men det hände att vi kände oss tvungna att använda oss av omformuleringar för att frågan skulle passa bättre in i sammanhanget. Som helhet har vi försökt att vara måna om att inte låta de formella dragen helt ta bort intervjuens samtalskaraktär.<sup>7</sup>

## Intervjuplanen

Förutom intervjufrågor bestod vår intervjuplan av några inledande delar: en kort presentation, vårt syfte, samt en beskrivning av olika aspekter kring vår intervjuundersökning i punktform. Intervjufrågornas ordningsföljd går från bakgrundsfrågor över frågor om informanternas erfarenheter till attitydfrågor. Intervjun börjar således i det enkla och näraliggande för att sluta med mer komplicerade sakförhållanden. Detta för att låta informanterna komma in i intervjun på ett så naturligt sätt som möjligt.<sup>8</sup> Om man bortser från bakgrundsfrågorna är de övriga uppställda så att de går stegvis nedåt från det övergripande till det mer specifika, från referensarbete i allmänhet till Internetanvändning och slutligen till NetSökanvändning. I intervjuplanen finns enbart en fråga och en följdfråga som direkt berör referensarbete samt sex frågor och två följdfrågor om Internet. I själva verket ställdes fler frågor utanför planen om referensarbete och Internet, medan vi oftast höll oss till planen när det gällde NetSök. Svaren

---

<sup>6</sup> Se bilaga 1.

<sup>7</sup> Lantz, A., *Intervjumethodik*, 1993, s. 17-21; Befring, E., *Forskningsmethodik och statistik*, 1994, s. 69.

var mer utförliga inom de båda första områdena, framför allt inom Internetområdet, vilket ofta tog lika lång tid som de resterande tre avdelningarna om NetSök och om framtiden. Detta berodde helt enkelt på att det var inom detta ämne som våra informanter hade mest att säga. Vi tyckte även att det var viktigt att få in mycket information om Internet för att vi skulle ha en ordentlig bakgrund till vår huvudundersökning. Dessutom ville vi ha möjlighet att undersöka om det fanns något samband mellan Internet- och NetSökanvändningen på biblioteken.

När det gäller de olika avdelningarna så är de tre första direkt kopplade till våra frågeställningar. Avdelning 1 och 2 är en kartläggning av användningen av Internet och NetSök, medan avdelning 3 försöker ringa in informanternas attityder till och bedömning av databasen. För att få fram svar kring behovet av NetSök ville vi inte ställa direkta frågor utan låta frågorna om användning och attityder leda fram till en bild av behovet. Att låta informanten ta ett direkt ställningstagande skulle leda till ett alltför kortfattat svar för en kvalitativ analys. Exempelvis kan nämnas att fråga nummer 2 i avdelning 1, ”Anser du att Internet behövs i referensarbetet?”, som regel ledde till mycket kortfattade svar.

Beroende på att NetSök har funnits så kort tid på marknaden antog vi att användningen av den inte skulle vara så omfattande just för tillfället. Vi antog också att detta kunde komma att ändras och att det var intressant att få våra informanternas syn på databasens framtida användning. Därför tog vi även med en avdelning med framtidsfrågor på slutet, både om Internets och NetSöks framtid. Dessa svar kommer att tillsammans med litteraturstudier utgöra underlaget till en framtidsdiskussion i slutet av uppsatsen.

## Informantgrupper

Informanterna delades in i tre grupper vid bokningen av intervjuerna. De som abonnerade på basen, de som vid intervjutillfället hade den på prov och de som testat den under den fria testperioden. Vi hade tillgång till en av BTJ selekterad abonnemangslista, men valde att ta med fler biblioteksgrupper än dessa. Folkbiblioteken på listan var ganska få och dessutom skulle en sådan undersökning bli alltför ensidig, eftersom vi antog att dessa abonnenter skulle vara mer positiva till databasen. Av dessa abonnerande bibliotek valde vi ut fyra stycken, med en respondent från vart och ett av biblioteken. För att få fler informanter ringde vi till 28

---

<sup>8</sup> Befring, E., s. 70.

folkbibliotek på ett lämpligt avstånd från Lund.<sup>9</sup> Av dessa hade 12 bibliotek testat eller testade just då tjänsten, och vi valde ut sex av dem. Sammanlagt har vi således varit i närmare kontakt med tio bibliotek. Vid tre av dessa har vi hämtat två respondenter från vart och ett, vilket följaktligen gör att vi ialles har utfört 13 intervjuer. Vi visste inte om det skulle visa sig vara någon märkbar skillnad mellan de olika grupperna, men för eventualitetens skull sökte vi få en jämn fördelning här emellan och valde ut biblioteken först och främst utifrån detta kriterium. Likaså försökte vi få med bibliotek av olika storlek, vilket dock var svårare.

inv/kommun	Abonnemang	Provperiod vid intervju	Har testat basen
- 14.999	1	1	2
15.000 - 29.999	1	2	3
30.000 - 99.999	1	1	
100.000 -	1		

*Fig.1 Fördelning av informantbibliotek på kommunstorlek och Netsökerfarenhet*

Vi tog med högst två informanter från samma bibliotek, eftersom det alltid finns en risk att anställda på samma arbetsplats kan påverka varandra och därför ha något likartad uppfattning. Vi kunde också bättre uppfylla målsättningen att ha med både större och mindre bibliotek i de olika testgrupperna.

### Provintervjuer

Vi genomförde två provintervjuer med gymnasiebibliotekarier. Vi valde att intervjua medlemmar ur denna yrkesgrupp trots att de föll utanför vår undersökningsgrupp. Just då såg det nämligen ut att bli svårt att få tillräckligt många informanter från folkbiblioteken. Vi ansåg att gruppen gymnasiebibliotekarier, som också är en av NetSöks målgrupper, var tillräckligt näralliggande att testa frågorna på. Frågorna fungerade, även om vi insåg att vi kanske ibland skulle få förtydliga en del begrepp.

---

<sup>9</sup> Informationen om biblioteken hämtade vi ur *Bibliotek i Sverige*, TLS Handbok 24 (Tekniska Litteratursällskapet), 1997.

## Intervjuerna

Intervjuerna har genomförts som fältintervjuer, med två undantag som vi av avståndsskäl höll per telefon. Intervjulängden har i genomsnitt varit omkring 45 minuter (möjligen något kortare för telefonintervjuerna). Vi har medvetet försökt skapa samma intervjuförutsättningar genom att varje gång följa samma presentation och schema. Då informanterna själva tagit initiativet att demonstrera NetSök eller sina Internetbokmärken, så har detta genomförts.

Arbetsfördelningen, en person som stod för intervjun och en som ansvarade för anteckningar och renskrivning, har vi växlat mellan oss. Registreringen har skett genom anteckningar kompletterat med bandinspelning som en extra säkerhet. Alla informanter gick med på att vi använde bandspelare. Vid ett tillfälle stannade bandet mitt i intervjun, men vi lyckades rekonstruera intervjun ganska bra omedelbart efteråt. Intervjusammandragen förvaras av författarna, men banden har med hänsyn till informanternas anonymitet spelats över. Direkt efter intervjutillfället har vi haft en gemensam muntlig genomgång och förtydligade eller kompletterade då svaren om så behövdes. Utskriften av intervjun skedde mestadels samma dag eller dagen efter och då lyssnade vi samtidigt igenom banden för att kontrollera våra anteckningar. Upplägget för telefonintervjuerna följde samma arbetsgång, men intervjuerna följde striktare intervjuplanens ordning.

Som tidigare nämnts har vi inte gjort mer än högst två intervjuer på samma bibliotek. Antalet intervjuer per dag har vi maximerat till två, för att inte bli alltför trötta och oengagerade mot slutet av dagen. Vi försökte att planera in intervjuerna med någon eller några dagars mellanrum, för att få tid att bearbeta intervjuerna ordentligt.

## Begränsningar i metoden

I detta avsnitt tänker vi diskutera vår intervjuundersökning utifrån begreppen *reliabilitet* och *validitet*.<sup>10</sup> Ett mätinstruments reliabilitet talar om hur tillförlitligt dess mått beskriver den verklighet vi vill undersöka. Enligt Patel och Davidson kan man kontrollera reliabiliteten genom att undersöka överensstämmelsen mellan olika typer av svarsregistreringar, något de kallar *interbedömarreliabilitet*. I vårt fall har vi haft möjlighet att kontrollera detta genom att vi använde både anteckningar och bandspelare för att registrera informanternas svar. På detta sätt

---

<sup>10</sup> Detta avsnitt bygger på Patel & Davidson, s. 85-88, samt Ejvegård, R., *Vetenskaplig metod*, 1996, s. 67-72.

har vi kunnat återvända till den ”lagrade” verkligheten för att komplettera våra anteckningar. I detta avseende menar vi att vår undersökning har en hög grad av reliabilitet. På grund av att vi utförde varannan intervju kunde vi dessutom under själva undersökningens gång studera det som samma författarpar kallar *intervjuareffekt*, dvs huruvida intervjuaren påverkar informanterna att ge de svar som förväntas av dem. Vi diskuterade kontinuerligt våra brister och förtjänster i detta och andra avseenden, och lyckades med tiden undvika de värsta fällorna. Reliabilitetsgraden har i detta senare avseende sålunda ökat allt eftersom undersökningen fortlöpt.

Vi har emellertid funnit att det har varit svårare att pröva graden av validitet, dvs att man verkligen undersöker det man har för avsikt att undersöka. Detta påpekar också Ejvegård: ”Strängt taget kan den [validitetsprövningen] endast ske om man har något annat mått på det man mäter att jämföra med.”<sup>11</sup> Eftersom vi endast har ett mått att mäta med har vi därför inte lyckats hitta något riktigt bra sätt att pröva denna variabel. Det vi kan säga i detta fallet är att vi hela tiden utgick från våra frågeställningar när vi formulerade våra intervjufrågor; vi försökte sålunda hålla en nära koppling mellan problem och metodik.

På ett tidigt stadium i vår undersökning lade vi märke till en brist i vårt material. I syfte att ordna informanter till vår intervjuundersökning ringde vi som sagt runt till en stor mängd bibliotek och hörde oss för om eventuell NetSökanvändning. Till följd av den fria testperioden under sommaren hade många hört talas om databasen och ibland även testat den, men få hade börjat nyttja den i någon större utsträckning. Detta berodde i första hand på tidsbrist, men ibland även på bristande behov eller andra faktorer. Även bland dem som hade valt att förlänga testperioden eller börjat abonnera på databasen konstaterade vi att de ännu inte hade börjat använda den i den omfattning som vi kunde ha önskat. De hade helt enkelt inte gjort databasen till en del av de dagliga rutinerna och många menade själva att de ännu inte hade lyckats göra sig en helhetsbild av NetSök. Inte på något av de ställen vi reste alternativt ringde runt till hade de gjort någon utvärdering. Eftersom vi så tidigt i vår undersökning gjorde klart för oss att det var utifrån dessa premisser som vi skulle arbeta, menar vi att vi har lyckats komma runt denna brist. Vi inriktade vårt arbete mot att i högre grad undersöka attityderna till databasen snarare

---

<sup>11</sup> Ejvegård, R., s. 71.

än själva användningen, och lät frågor om Internetanvändning i allmänhet få en större plats. På detta sätt fick vi likväl intervjuer som gav oss mycket information.

Bland de bibliotekarier som vi valde ut till informanter blev det en stor spännvidd mellan några av dem. En av dem hade enbart använt databasen ett fåtal gånger, medan en annan redan använde den flera gånger per vecka. De allra flesta av dem hade dock använt den i ungefär samma utsträckning, vilket får betraktas som positivt.

En annan positiv aspekt var att vi med något undantag fick intervjua referensbibliotekarier som antingen var IT-ansvariga på biblioteket eller i chefsposition, dvs personer som kan sägas driva IT-utvecklingen på respektive bibliotek. Detta har inneburit att våra informanter har varit intresserade av vårt ämne och våra frågeställningar, samt villiga att dela med sig av sina erfarenheter och kunskaper. Man kan vända på det och peka på att personer i sådana positioner ofta är i hög grad positiva till Internet och att vi därför har gått miste om de som har en annan syn på mediet. När vi har ringt runt och frågat efter intervjupersoner har vi dock hela tiden blivit hänvisade till personer i ansvarig ställning. Personer som inte har innehaft en sådan ställning har varit ovilliga att ställa upp på grund av att de har använt NetSök för lite eller inte alls. Vi har således inte haft någon större valmöjlighet när det gäller att välja intervjupersoner på de olika biblioteken. Kunskapen om NetSök verkar än så länge inte tillräckligt spridd inom varje bibliotek för att sådana krav ska kunna ställas på en sådan här undersökning.

## **Material**

### **Avgränsningar**

För att få en så homogen undersökningsgrupp som möjligt begränsade vi undersökningen till att enbart omfatta folkbibliotek och bibliotekarier med tjänstgöring i informationsdisken. Vad gäller den andra målgruppen för NetSök, gymnasiebiblioteken, inföll testperioden (maj, juni och juli 1998) vid en för dem mycket olämplig tidpunkt. Av de samtal vi har haft med skolbibliotekarier fick vi intrycket att de på grund av detta hade testat den i mycket liten utsträckning. Dessutom har vi båda mer personlig erfarenhet av folkbibliotek. Gymnasiebiblioteken hör normalt sett till skolorganisationen, men en del skolbibliotek är integrerade i

den lokala folkbiblioteksorganisationen.<sup>12</sup> Ett av våra informanternas bibliotek är just ett sådant integrerat skol- och folkbibliotek, och informanten hade arbetsuppgifter inom båda dessa områden. I övrigt har vi dock enbart renodlade folkbibliotek i vår undersökning. Vad gäller referensbibliotekarier valde vi bort bibliotekarier från speciella referensavdelningar, musikavdelningar och liknande. Detta gjorde vi för att få samma förutsättningar för våra intervjuer och därmed kunna jämföra material från både små och stora bibliotek.

Det fanns som vi tidigare påpekat inte mycket dokumenterat material om NetSök. Vårt material grundade sig därför i huvudsak på telefonkontakter med NetSöks referensgrupp (dvs den grupp som lämnar synpunkter på basens utseende och funktion), fem bakgrundsintervjuer med ansvarig personal på BTJ, samt de tretton intervjuerna med folkbibliotekarier.

Vårt undersökningsområde omfattade valda bibliotek i Götaland. Det stora undersökningsområdet berodde främst på svårigheten att få informanter från de ganska få bibliotek som abonnerade på databasen.

Undersökningen som helhet ägde rum under höstterminen 1998. Fältintervjuerna gjordes under perioden 981009-981021 och telefonintervjuer en vecka senare, 981028-981102.

### Bearbetning av materialet

Under arbetets gång skedde en kontinuerlig nedbrytning av intervjuvaren för att få mer hanterliga data att arbeta med.<sup>13</sup> Bearbetningen pågick från de första intervjuanteckningarna till och med analysen. Allt som föll utanför vår undersöknings ramar togs bort. Vissa svar sammanfattades med färre ord, och många av dessa förkortade svar kunde vi gruppera kring olika teman. Från början var dessa teman en rad sammanfattande begrepp, som i mångt och mycket utgick från vissa av våra intervjufrågor men som dock inte hade alltför stort inbördes sammanhang. Efterhand som det teoretiska arbetet framskred omformades begreppen, växte samman och konkretiserades. Samtidigt började man kunna ana att de sinsemellan uppvisade en struktur. Detta analysarbete fortgick samtidigt som den mer tekniska databearbetningen och har således därför haft stor påverkan på densamma. Det teoretiska analysarbetet avhandlar vi i avsnittet *Kvalitet* i kapitlet *Litteratur och källor*.

---

<sup>12</sup> *Nationalencyklopedien*, 1989.

<sup>13</sup> För detta avsnitt, jfr Lantz, A., s. 70-99.



För själva databearbetningen förde vi samman de olika informanternas svar fråga för fråga i stället för att gå igenom dem intervju för intervju. Med anledning av vad vi ovan har sagt kunde vi på detta sätt enklare få bearbetning och analys att gå hand i hand. Eftersom vissa frågor var förhållandevis öppna fick vi ibland svar som snarare hörde till en annan fråga, men detta material sorterades under rätt fråga vid bearbetningen.

## 4. Litteratur och källor

### *Referensarbete i teori och praktik*

#### Riktlinjer för referensarbete

Det har under de senaste decennierna kommit riktlinjer och manifest som deklarerar vilken rätt och tillgång medborgarna bör ha till information, allt ifrån övergripande till mer specialiserade föreskrifter om hur referensarbete bör bedrivas. Folkbiblioteksutredningen, tillsatt 1979, har gett ut ett flertal skrifter om informationsverksamhet. I *Folkbibliotekens informationsuppgifter*, 1982, definierades referensarbete som arbete i både yttre och inre tjänst, vari den yttre tjänsten bestod i att svara på allmänhetens frågor. Två år senare kom utredningens betänkande i *SOU 1984:23* där man slog fast att folkbibliotekens uppgift var att hämta fakta åt och informera låntagaren om vilka källor som fanns tillgängliga.<sup>14</sup>

UNESCO publicerade 1994 ett folkbiblioteksmanifest, enligt vilket man borde garantera medborgarna fri tillgång till alla slag av information samt underlätta utnyttjandet av informationsteknologi och förbättra kunskapen om dess användning.<sup>15</sup>

I Sverige utgavs Regeringsproposition 1996/97:3; *Kulturpolitik*, som låg till grund för den nya bibliotekslagen SFS 1996:1596. I lagens andra paragraf står att folkbiblioteken skall arbeta för ”främjande av intresse för läsning och litteratur, information och utbildning, samt kulturell verksamhet. Folkbiblioteken skall verka för att datorbaserad information görs tillgänglig för alla medborgare”. Några tydliga riktlinjer för hur referenstjänsten skall fungera finns emellertid inte.

Sveriges Allmänna Biblioteksförening (SAB) gav omkring 1990 ut riktlinjer för referensarbete, men menar att dessa nu måste uppdateras, eftersom utvecklingen inom både samhället som helhet och informationsteknologin i synnerhet har medfört ändrade förutsättningar för bibliotekens verksamhet.<sup>16</sup> I DIK-förbundets småskrift *Bibliotekarieprofessionen med Yrkesetiska riktlinjer* från 1993 gavs generella yrkeskriterier: bibliotekarien skall fungera som informationsförmedlare, pedagog samt kunskaps- och

---

<sup>14</sup> Falk, H. & Halling, K., *Referensarbete - är det svårt*, 1997, s. 11, samt *SOU 1984:23* s.13.

<sup>15</sup> *UNESCO folkbiblioteksmanifest 1994*, Svenska Unescorådets skriftserie 2/1995, 1995.

<sup>16</sup> *BBL 8/89*.

informationsorganisatör. Till yrket hör, bland många andra uppgifter, att värdera och sovra material anpassat till användarens krav, organisera, katalogisera och sköta samlingarna, samt genomföra användarutbildning.<sup>17</sup> Dessa riktlinjer följs upp av en av SAB:s kommittéer, Kommittén för referens- och informationsarbete, som under våren 1999 utarbetar mer konkreta förslag till nya riktlinjer. Arbetat grundar sig dels på FN:s deklaration om mänskliga rättigheter: ”alla har frihet att söka, mottaga och sprida upplysningar”, dels på *Guidelines for behavioral performance of reference and information sciences professionals* från American Library Association (ALA) och E. Z. Jennerich, *The Reference Interview as an creative art*.<sup>18</sup> SAB-kommittén redovisar i sina förslag vad som krävs för att biblioteket skall kunna utföra ett kvalitativt referensarbete. Det gäller bland annat att hålla samlingarna aktuella och allsidiga, samarbeta med andra institutioner, ha adekvata hjälpmedel för medieförsörjningen, bibliotekarierna som kan bistå allmänheten att finna information i de egna samlingarna eller via fjärrlån samt upprätthålla fortbildning inom yrkesområdet. Vidare ges etiska råd hur bibliotekarien bör bemöta låntagarna och utföra referensintervjun, i detta ingår också att bibliotekarien bör ge användarutbildning och ”verka för ett kritiskt förhållningssätt till information”.

### Referensarbete i teorin

En aktuell översikt över forskningssituationen inom referensarbete har sammanställts av Gillberg-Wallner och Hessman i *Referensarbetets kvalitet - tolkning och verklighet*.<sup>19</sup> De redogör på ett utmärkt sett för den senaste forskningen utförd av auktoriteter som William Katz, Paul Grogan, Bopp och Smith med flera. Vi kommer inte att lika utförligt redogöra för de mer generella teorierna, utan i följande kapitel istället koncentrera oss på de begrepp och teorier som har betydelse för vår undersökning.

---

<sup>17</sup> *DIK-Forum*, 20/1993, s. 8ff.

<sup>18</sup> <http://www.sab.se/kom/ref/inledning.htm> [1999-03-19]

<sup>19</sup> Gillberg-Wallner, S. & Hessman, E., *Referensarbetets kvalitet - tolkning och verklighet* (Borås: Publiceringsföreningen Valfrid, 1997).

## Vad är referensarbete

Referensarbetets verksamhet delas enligt Katz upp i dels direkt arbete som att svara på allmänhetens frågor och användarundervisning, dels indirekt arbete, som urvals- och inköpsprinciper, organisation, fjärrlån och rutinarbete. I vår undersökning kommer vi att för dessa begrepp använda oss av samma begrepp som våra informanter, yttre och inre tjänst. Det direkta arbetet består av flera komponenter; service, dokument och materialresurser, tillträde (dvs att kunderna har tillgång till biblioteket), kunnig personal, att det förekommer utvärdering av serviceprodukten samt yrkesetik.<sup>20</sup> Vi kommer att koncentrera oss på det direkta arbetet, den yttre tjänsten, på det som består i att hjälpa låntagaren få ett adekvat svar på sin fråga. Det arbetet behöver inte vara begränsat till det egna bibliotekets material utan kan och bör sträcka sig till efterforskningar i andra bibliotek eller institutioner.<sup>21</sup>

De frågor som ställs i informationsdisken kan delas in i olika kategorier. Grogan gör en detaljerad indelning i åtta kategorier, medan Katz sammanför dem till fyra kategorier. Det är 1) de rent administrativa frågorna som ”var finns toaletten?”, 2) ”ready reference”-frågor, som av våra informanter ibland kallats snabba frågor, till exempel en kort faktafråga eller sökning av ett speciellt arbete eller författare, 3) specifika sökfrågor inom ett litet större ämnesområde och slutligen 4) research, sökning av material till ett större problemområde. De två sistnämnda inrangeras av Katz under begreppet datasökning. Han delar därefter in referenshjälpmedlen i två kategorier, dels de som är bibliografiska vägvisare, med referenser till verk i vilka man kan finna sökt information, dels de hjälpmedel som ger svaret direkt och komplett. Han gör vidare en genomgång av vilka mätmetoder som kan användas för att mäta kvaliteten på referensarbetet och betonar att sådana undersökningar bör göras av erfarna bibliotekarier.<sup>22</sup> Man bör mäta antal rätt, fel eller ej kompletta svar, bedöma referensintervjun, sökstrategier och vilka referensverks som används, om bibliotekarien vänder sig till andra bibliotek eller institutioner för att få fram bra svar och dessutom bedöma den allmänna attityden av bibliotekariens uppträdande. För att kunna genomföra detta anser Katz att undersökningen bör genomföras som en kombination av ett dolt och ett öppet test. Amerikanska undersökningar visade att

---

<sup>20</sup> Katz, W., *Introduction to reference work*, 1997:1, s. 13ff.

<sup>21</sup> Grogan, D., *Practical reference work*, 1992 (2 ed.), s. 53.

<sup>22</sup> Katz, W., 1997:1, s. 256. Se även Katz 1992:1, s 12-15.

ungefär 50-60 % av de snabba frågorna besvarades korrekt. En sammanställning av amerikanska undersökningar finns samlade av Ian Douglas i *Reducing Failures in Reference Service* (1988).<sup>23</sup> Under 1990-talet genomfördes kvalitetsmätning av referensarbetet även på en rad nordiska bibliotek. Med hjälp av dolda och/eller öppna tester försökte man mäta kvaliteten på referenstjänsten och resultaten av dessa kan bland annat ta del av i publikationer av Salvesen, Höglund och Jansson. Den norska undersökningen från 1994 konstaterade att det var låg rättsvarsfrekvens och dessutom dålig kvalitet på svaren.<sup>24</sup> Orsakerna till detta kunde enligt Salvesen bero på dåligt genomförda referensintervjuer, dålig kännedom om det egna referensmaterialet och att man sällan gick utanför det egna biblioteket för att söka svaret.<sup>25</sup> En liknande undersökning gjordes i Sverige 1996 av Britta-Lena Jansson på uppdrag av Statens Kulturråd, där hon kom till slutsatsen att referenstjänsten låg på en kvalitetsmässigt försvarbar nivå.<sup>26</sup> Länsbibliotekens resurser utnyttjades inte särskilt mycket och det fanns ett ointresse och möjligen bristande yrkesstolthet hos bibliotekarie kåren som orsak till detta. Anna-Lena Höglund genomförde något år senare en öppen undersökning, vilken med både kvalitativa och kvantitativa metoder försökte få fram bibliotekariernas attityd till referensarbete. Här framkom det att bibliotekarierna inte tyckte att de hade tillräckligt med tid, stressen i informationsdisken gjorde att man sökte lösa frågan på ett så ytligt sätt som möjligt, ofta genom hjälp till självhjälp. Besökarna hade däremot gärna tagit emot ett fullständigt svar. Bibliotekarierna tyckte inte heller att de fick tillräckligt med fortbildning för att kunna hålla en högre nivå på referensarbetet.<sup>27</sup>

I dessa undersökningar har man utvärderat den tjänsteprodukt som blir resultatet av referensbibliotekariens arbete och bibliotekets tillgång till referenshjälpmedel och hur denna produkts lämnas till låntagaren. Vi har i vår undersökning också försökt att uppskatta en tjänsts total kvalitet och har då använt oss av Katz och Grönroos modeller för utvärdering av kvalitet. Här är det emellertid referensbibliotekariens åsikter, attityder och praktiska erfarenhet

---

<sup>23</sup> Sutton, E. D. & Edmond, L., "The reference Librarian", i Bopp, R. & Smith, L., *Reference and information services*, 1991, s. 21.

<sup>24</sup> Höivik, T. & Höivik, H., *Hvordan reagerer salt med svavel*, 1995, s. 9.

<sup>25</sup> Salvesen, G. & Ulvik, S., *Finner biblioteket svaret?*, 1994, s. 40 ff.

<sup>26</sup> Jansson, B-L., *Det här var svårt*, 1996.

<sup>27</sup> Höglund, A-L., *Äntligen en riktig fråga*, 1997, s. 122.

av tjänsten som ligger till grund för utvärderingen av NetSöks total kvalitet. Detta kommer att redovisas mer utförligt i avsnittet *Kvalitet* på sidan 29ff.

## Beskrivning av referensprocessen

Innan man når fram till ett färdigt svar, så sker det en process som består av referensintervju och besvarande av sökfrågan.<sup>28</sup> I denna process ingår åtta steg: 1) problemet, 2) informationsbehovet, 3) initialfrågan, som måste formuleras inom låntagaren, 4) klargörande frågor, dvs bibliotekarien måste utreda hur steg 1-3 kommit till, det våra informanter kallar för avgränsning eller insnävning av frågan. Först därefter funderar man över 5) sökstrategien, dvs hur och var informationen finns lagrad och vilken sökväg man bör välja. Steg 6) är själva sökproceduren, 7) svaret och 8) responsen från låntagaren. Sutton och Edmond-Holt anser att en väl genomförd referensintervju är det viktigaste i hela referensarbetet.<sup>29</sup> Samma inställning har Katz, som anser att man inte bara skall visa var låntagaren kan finna lämpliga källor, utan även göra en uppföljning av referensfrågan. Tyvärr gör tidsbrist att detta ofta försummas.

Det är också väldigt viktig att ge sig tid till att utföra själva avgränsningen av frågan grundligt.<sup>30</sup> Wilson sammanfattar i följande punkter hur man bäst preciserar referensfrågan: materialet begränsas till 1) språk, 2) tidsperiod, 3) format (ex om låntagaren vill ha en monografi, tidskrift, karta, film, bibliografi, referensverk etc) och till sist 4) på vilken kunskapsnivå materialet bör vara.<sup>31</sup> Därefter måste bibliotekarien formulera frågan, bilda en hypotes om lämplig sökväg samt översätta frågan till ett språk som passar valet av källa. Det sistnämnda kräver större noggrannhet om det gäller datasökningar med fastställd vokabulär.<sup>32</sup> Wilson ger en konkret beskrivning av vilka sökstrategier som är lämpligast att använda: 1) browsing - dvs man ser vad som finns i samlingarna och går direkt till materialet i fulltext, 2) följer upp referenser (foot note chasing), dvs gå bakåt i tiden eller tvärtom genom att

---

<sup>28</sup> Grogan, D., s. 50-51 och s. 66.

<sup>29</sup> Sutton, E. D. & Edmond-Holt, L., s. 45, i Bopp, R. & Smith, L., 1995.

<sup>30</sup> Sutton, E. D. & Edmond, L., s55, i Bopp, R. & Smith, L., 1991, och Grogan, s. 64 .

<sup>31</sup> Wilson, P., "Searching: Strategies and Evaluation", s.153 ff, i White, H. Bates, M. Wilson, P., eds., *For information specialists - Interpretations of Reference and Bibliographic Work*, 1992.

<sup>32</sup> Grogan, D., s. 110 ff.

3) välja ut ett erkänt verk och genom citation search få fram nyare verk, 4) konsultera andra eller 5) göra en indirekt sökning via kataloger, bibliografier och register. När man har funnit svaret, skall det ges direkt från dokumentet, så att en auktoritetskontroll kan göras av låntagaren.<sup>33</sup> Wilson beskriver också hur man mäter hur pass framgångsrik en sökning varit.<sup>34</sup> Man tar antalet precisa svar och delar med det totala antalet träffar, det ger ett resultat uttryckt i procent.

### Referensarbete i praktiken

Bibliotekarierna vi intervjuade arbetade samtliga, utom en, aktivt med referensjänst, men under lite olika betingelser. Vi ställde en direkt fråga om när i referensarbetet NetSök användes. Den, samt information som kommit fram genom öppnare frågor redovisas här för att ge, om än summariskt, den bild av referensarbetet vi kunde få genom våra intervjuer. Läge, bemanning, passlängd, ”tryck” på informationsdisken, typ av besökare och tillgången till referenslitteratur är variabler som man måste ta i beaktande när man undersöker arbetet i en informationsdisk och hur pass bra service låntagaren då kan erbjudas. Ofta satt man som ensam ansvarig i informationsdisken och passtiden var vanligen tre timmar. På mindre bibliotek verkade man ha längre pass, ibland upp till fem timmar i sträck. Bibliotek med många skol- och Komvuxelever bland sina besökare fick oftare frågor som krävde snabba svar (12, 13).<sup>35</sup> Helst ville man ha svaret direkt eller åtminstone tillgång till dokumentet omedelbart. Eleverna brukade också behöva mer hjälp med avgränsningen av frågan, något som två av våra informanter, 3 och 13, påpekade. Att avgränsa referensfrågan ansågs viktigt för allt referensarbete, inte bara för skolelever. En ordinär fråga ansågs få ta ungefär en kvart, men det berodde till en del på hur mycket kö det var vid referensdisken. Det fanns en stor vilja bland våra informanter att ge låntagaren svar. Det var något vi märkte när vi frågade om hur lång tid en sökning på nätet fick ta. ”Om låntagaren sitter kvar i lokalen...så kan man ju hålla på i princip tills låntagaren går hem i så fall”, svarade till exempel informant 5. Informant 4 nämnde i samband med hur länge han sökte på Internet: ”Sedan kan det hända att jag ger låntagaren mera, t ex bokar tid på Internetdatorerna som är för allmänheten. Visar och går igenom att här kan du söka om de

---

<sup>33</sup> Grogan, D., s. 155.

<sup>34</sup> Wilson, P., s. 157.

systematiskt skall gå igenom ett stort material.” En del bibliotek hade olika förutbestämda strategier för hur frågorna hanterades. En del lät frågor som ej kunde besvaras meddetsamma gå vidare till nästa tjänstgörande i disken (4, 8), medan andra hade som policy att den som tog emot frågan också slutförde den (10, 12, 13).

### Internet i referenstjänsten – tidskriftsdiskussion

I amerikanska och brittiska bibliotekstidskrifter förs en diskussion om hur man bör hantera den ökande informationsmängden. Låntagaren har i och med den nya teknologin fått högre krav på referenstjänsten.<sup>36</sup> Alec Gallimore skriver i *Journal of Librarianship and Information Science* att det har kommit att bli en förväntning och ett krav från alla delar i samhället att det skall finnas tillgång till IT-system på folkbiblioteken.<sup>37</sup> Trenden går enligt honom mot en slutanvändartillgång till IT-systemen på folkbiblioteken. Biblioteken måste inse att låntagarnas kunskaper om och möjligheter att ta fram information har ökat stort tack vare Internet. Svårigheten är inte längre att få fram material, det klarar låntagarna numera oftast lika bra eller tom bättre än bibliotekarierna. Problemet är i stället att ta fram relevant material med en överskådlig informationsmängd, avpassat för behovet och anpassat till frågans nivå. Samma tankar framfördes i *Library Journals* ledare, där man referererat en retreat på Syracuse University, NY. Chuck McClure, Internet research professor, ansåg att folk begravdes i information och behövde hjälp med att finna den bästa sökvägen och informationen. Bibliotekarierna borde därför lära sig att analysera och värdera information, inte längre bara att återfinna den.<sup>38</sup> Genom att medvetet öka användbarheten av informationen med hjälp av sovring och kvalitetsgranskning tillför man ett ökat värde till bibliotekarietjänsten, en s k value-added tjänst.<sup>39</sup>

---

<sup>35</sup> En presentation av våra informationer finns på s. 38f.

<sup>36</sup> Huang, S., "Introduction: Modern library technology and reference services", i Huang, S., ed., *Modern library technology and reference services*, 1993, s. 1-3.

<sup>37</sup> Gallimore, A., "A Public Library IT strategy for the millenium", *Journal of Librarianship and Information Science*, sept 1996, s. 150.

<sup>38</sup> Berry III, John N., ledarartikel i *Library Journal* 05/15/98, Vol 123, nr 9, s 6.

<sup>39</sup> Stephens, D., "Value is added to an existing resource when deliberate steps are performed to increase its utility or perceived benefit", *Journal of Academic Librarianship*, Nov 97, Vol. 23, nr 6, s. 498-504.



Cheryl la Guardia vid Harvard Library College ansåg att det fanns risk för en övermättnad av information, ”overload”, och för att undvika detta borde referensbibliotekarierna välja betaltjänster, ”for-pay products”, både tryckta och elektroniska.<sup>40</sup> De borde då välja produkter med kvalitet och på så sätt försöka styra marknaden och tvinga fram en positiv förändring. Hon menar dessutom att referensbibliotekarierna, förutom att kräva bättre produkter, också måste ha tålamod att vänta på dem. Det här inlägget i den amerikanska debatten är något som kanske också kan appliceras på BTJ-produkten NetSök. NetSök har profilerat sig som en kvalitetsprodukt, speciellt utformad för yrkesgruppen referensbibliotekarier. I vår undersökning framförde några av våra informanter åsikten att NetSök, under förutsättning att den indexerar fler poster, kan bli ett väl användbart Internethjälpmiddel om Internet fortsätter att utvecklas i samma takt som hitintills. De förutspådde en svårighet att hålla sig ajour med nya sidor och att få överblick över materialet.

I artikeln ”Using the World Wide Web at the reference desk” behandlas hur man integrerar World Wide Webanvändning i det dagliga referensarbetet. Först bör man bestämma om frågan verkligen besvaras bäst med hjälp av Internet. För att klara detta första steg måste man känna till vilka materialkategorier webben är speciellt lämpad för och som det är troligt att det finns mycket material om. Artikelförfattarna har listat en del användbara kategorier, men påpekar att det absolut inte är någon fullständig lista, eftersom Internet är ett medium som snabbt ändrar sig. Just att man kan nå ut till många och få ut budskapet väldigt snabbt, gör att det brukar finnas mycket om pågående evenemang och händelser, ”heta” ämnen, nyheter, platsannonser, populärkultur som film, television och populärmusik. Det brukar också finnas information från företag, regeringar och myndigheter; om sport, medicin, uppslagsböcker av skilda slag, turism, resor och naturligtvis mängder med information om Internet. Bibliotekspersonalen måste ges tid till att undersöka vad som finns, lära sig rätt syntax och uppmuntras till att bygga egna länksamlingar och att använda sig av ämnesspecialiserade hemsidor och bokmärken.<sup>41</sup> Genom vår undersökning mötte och talade vi med många bibliotekarier som hade

---

<sup>40</sup> la Guardia, C., ”Online Links: User’s Needs, Librarians’ Roles”, s. 10ff, i supplement till *Library of Journal*, November 15, 1998/v123/no 9, New York.

<sup>41</sup> Dickstein, R. & Greenfield, L. ”Using the World Wide Web at the reference desk”, *Computers in Libraries*, sept 97, s. 61-66.

en positiv erfarenhet av Internets informationsmöjligheter. Tyvärr var den vanligaste kommentaren att man inte hade så mycket tid för att göra sökningar i rent undersökningssyfte, lägga upp bokmärkessamlingar eller att hålla sig ajour med förändringar och nyheter.

### **Liknande tjänster på Internet**

Bland de olika typer av söktjänster som man kan finna på Internet är förmodligen sökmotorn och ämneskatalogen de som det finns flest av och som används flitigast. Eftersom NetSök är en ämneskatalog är det främst dessa vi har behandlat, men vi ansåg att det kunde vara upplysande att även säga något om de förstnämnda. Vi kommer därför att inleda med att redogöra för skillnaderna mellan dem.

På engelska används ordet *search engine* både för att beteckna söktjänster i allmänhet såväl som själva programvaran om det är en sökmotor som avses.<sup>42</sup> En sökmotor kan sägas innehålla tre komponenter: en robot som hämtar hem dokument från nätet, ett index där information från dokumenten ställs samman och ett gränssnitt som tillåter en användare att söka i indexet.<sup>43</sup> På engelska förekommer även namnen *spiders* och *crawlers* för att beteckna samma sak. Exempel på söktjänster som är robotgenererade är AltaVista, HotBot och Lycos.

Till skillnad från sökmotorn är det oftast människor som söker efter och indexerar resurser i ämneskataloger (eng. *subject directories*). Dessa är uppbyggda som hierarkiska register och är av förklarliga skäl oftast långt mindre än robotgenererade söktjänster. De försöker hellre ha ett kvalitativt urval än vara heltäckande. Exempel på ämneskataloger är Yahoo!, BUBL LINK och Mölndals länkkatalog. Kimmel menar att ämneskataloger kommer att bli allt svårare att hantera och använda ju mer WWW växer, och att det behövs nya strategier för att producera dem.

”The use of human intervention to maintain directories may become infeasible in the future.”<sup>44</sup>

I dag är det emellertid många söktjänster som kombinerar både en sökmotor och en ämneskatalog. AltaVista har således en tillhörande ämneskatalog, medan Yahoo! låter användaren söka både bland kategorier och webbplatser i själva ämneskatalogen såväl som i ett robotgenererat index. I en del fall kan det därför vara svårt att göra skillnad mellan de båda.

---

<sup>42</sup> Svenska datatermgruppen. URL: <http://www.nada.kth.se/dataterm/rek.html#a66> [990317].

<sup>43</sup> Kimmel, S., ”WWW Search Tools in Reference Services”, i Kinder, R., ed., *Librarians on the Internet*, 1997, s. 8.

<sup>44</sup> *Ibid.*, s. 13.

Här nedan följer några olika söktjänster som i viss mån kan sägas konkurrera med NetSök. I första hand är det som sagt ämneskataloger, men några av dem är även kombinationer. Söktjänsterna är indelade i tre olika kategorier: ickekommersiella och kostnadsfria, kommersiella och kostnadsfria, samt betaltjänster. För att begränsa vårt urval av söktjänster har vi först och främst utgått från söktjänster som nämnts av våra informanter under intervjuerna (varför tonvikten i detta kapitel i hög grad har hamnat på ickekommersiella och kostnadsfria söktjänster). Undantagna från denna urvalsmetod är de två betaltjänster som vi beskriver, helt enkelt därför att ingen annan betaltjänst än just NetSök spontant nämndes av våra informanter. Under ickekommersiella och kostnadsfria söktjänster har vi även tagit upp en dansk ämneskatalog som inte nämnts av våra informanter. Det är en gemensam satsning av ett antal danska folkbibliotek för att göra en biblioteksanpassad ämneskatalog, och eftersom någon liknande satsning inte finns i Sverige är den ett intressant jämförelsematerial.

### Ickekommersiella och kostnadsfria söktjänster

Det är framför allt bibliotek och universitet som svarar för denna typ av tjänst. I Sverige finns bland annat Svesök, Mölndals länkkatalog, SUNETs WWW-katalog och Länkskafferiet. Svesök är ett ganska nystartat projekt av Kungliga bibliotekets LIBRIS-avdelning.<sup>45</sup> Man söker här efter svenska länkar, vilket ursprungligen gjordes enbart med hjälp av en sökmotor (samma robot som för Kulturarw3<sup>46</sup>), men sedan slutet av juli 1998 har man börjat med kvalitetsvärdering och annotationsförsedda länkar. Svesök består således av två stycken olika databaser, en robotgenererad databas och en ämneskatalog, vilka är sökbara samtidigt. Den förra försöker täcka in allt ”svenskt” på nätet – Svesök är ”tänkt att fungera som en nationalbibliografi över den svenska delen av Internet”<sup>47</sup> – och i den senare finns för tillfället 1850 poster. Klassifikationssystemet liknar det som används vid flera svenska bibliotek i dag, dvs SAB-systemet, men har utvecklats för att enligt dem själva bättre passa innehållet på Internet. När man har klickat sig ner i hierarkin till själva länkarna är de försedda med nyckelord och upphovsman, och via en speciell symbol kan man komma till en fullständig

---

<sup>45</sup> URL: <http://www.svesok.kb.se/> [990318]

<sup>46</sup> URL: <http://kulturarw3.kb.se/> [990318]

<sup>47</sup> URL: <http://www.svesok.kb.se/info/index.html> [990318]

post, med bland annat författare, sammanfattning, SAB och format. På Svesöks webbplats finns även utförliga beskrivningar för vilka urvalskriterier som används.

Vidare har många svenska folkbibliotek skapat egna länksamlingar. En av de tidigaste och nu mest kända är Mölndals länkkatalog, skapad av en bibliotekarie vid Mölndals stadsbibliotek som en del av dess webbplats.<sup>48</sup> Katalogen följer helt det traditionella SAB-systemet, vilket får antas vara en starkt bidragande orsak till sidans popularitet i synnerhet bland bibliotekarier. Utom i vissa fall finns det annotationstexter och då rör det sig om mycket korta beskrivningar. Mölndals länkkatalog är numera också en kombinerad tjänst: direkt från webbplatsen kan man göra fritextsökningar i länkkatalogen, i Sverige, i världen och i Usenet via Evrekas sökmotor. Bland andra folkbibliotek som har gjort egna länkkataloger av mer eller mindre avancerat snitt kan nämnas Malmö stadsbibliotek (NILS)<sup>49</sup>, Norrköpings stadsbibliotek (Örjan Bergman's Springboard To Information Bases)<sup>50</sup> och Linköpings stadsbibliotek<sup>51</sup>.

Swedish University Network (SUNET) har haft en länkkatalog över svenska webbresurser sedan 1993.<sup>52</sup> Den är utformad som ett vanligt hierarkiskt register och byggs upp genom att webbplatserna anmäls till SUNET, som sedan granskar webbplatserna innan de förs in i katalogen.

Länkskafferiet är ett gemensamt projekt för grundskolan, särskilt för elever i åldrarna 10-15 år och deras lärare, mellan Det svenska Skoldatanätet, KunskapsNätet för Utbildning (KNUT) och LUB NetLab.<sup>53</sup> Länkskafferiet är en renodlad länkkatalog och är hierarkiskt strukturerad enligt SAB-systemet, dock utan signum. Det finns för tillfället 2236 kvalitetsgranskade webbplatser. Dessa ges en kortfattad presentation och är försedda med sökbara ämnesord. Även här finns officiella kvalitetskriterier.

Folkebibliotekernes Netguide är ett samarbetsprojekt mellan 21 större danska folkbibliotek och togs i bruk i mars 1998.<sup>54</sup> Den vänder sig i första hand till folkbibliotekens vuxna

---

<sup>48</sup> URL: <http://www.molndal.se/bibl/> [990318]

<sup>49</sup> URL: <http://www.nils.malmo.se/nils/> [990318]

<sup>50</sup> URL: <http://www.nsb.norrkoping.se/linklist/bookmark.asp> [990318]

<sup>51</sup> URL: <http://www.linkoping.se/Bibliotek/jag1.htm#Textversion> [990318]

<sup>52</sup> URL: <http://www.sunet.se/sweden/main-sv.html> [990318]

<sup>53</sup> URL: <http://www.lub.lu.se/skolverket/> [990318]

<sup>54</sup> URL: <http://www.fng.dk/netguide/fng.htm> [990319]

användare och i andra hand till referensbibliotekarier vid folkbibliotek. Länkarna är utvalda och beskrivna av bibliotekarier vid de olika inblandade biblioteken. Det är en ganska jämn blandning av danska och icke-danska länkar och de beskrivs ofta utförligt. På webbplatsen beskrivs tydligt katalogens urvalskriterier. Den första mars i år hade man 1.079 poster.

Globalt finns det naturligtvis en stor mängd ickekommersiella och kostnadsfria söktjänster. Vi ska endast nämna två. En av de allra äldsta ämneskatalogerna på nätet är WWW Virtual Library, som startades av WWW:s skapare, Tim Berners-Lee.<sup>55</sup> Den sköts i dag av en löst sammanhållen grupp av frivilliga, vilka ofta kan vara knutna till amerikanska universitet eller vetenskapliga organisationer, och som underhåller sina egna ämnesområden i stort sett oberoende av varandra. Strukturen på startsidan är hierarkisk, men man kan även söka i en alfabetisk lista över underordnade ämnesområden. Det finns inga beskrivningar av länkarna. Tonvikten är i hög grad lagd på vetenskapliga och andra något ”tyngre” resurser. Detta gäller även BUBL LINK / 5:15, en brittisk länkkatalog från The Bulletin Board for Libraries, en nationell informationsservice för högskolevärlden.<sup>56</sup> BUBL LINK (den senare akronymen står för Libraries of Networked Knowledge) är klassificerad enligt DDC (Dewey Decimal Classification), medan BUBL 5:15 är strukturerad efter ämnen i bokstavsordning. 5:15 betyder att varje ämne ska ha minst 5 relevanta länkar och som mest 15 för de flesta av ämnena. Länkarna är utförligt beskrivna.

### Kommersiella och kostnadsfria söktjänster

Kommersiella söktjänster har som namnet antyder ett företag bakom sig och de finansieras genom reklamintäkter. Vi ska enbart ta upp två av dem i korthet, en svensk och en amerikansk. Evreka är ett exempel på en av de kombinerade tjänster vilka blir allt vanligare på nätet.<sup>57</sup> Den togs i bruk så sent som hösten 1998 och drivs av Scandinavia Online (vilket ägs bland annat av Telia). Evreka är svenska AltaVistas efterträdare. Den består förutom av AltaVistas globala index även av ett svensk index och en ämnesindelad, hierarkisk katalog. Varje länk ges en kort beskrivning.

---

<sup>55</sup> URL: <http://vlib.org/> [990318]

<sup>56</sup> URL: <http://www.bubl.ac.uk/link/> [990318]

<sup>57</sup> URL: <http://www.evreka.com/> [990319]

En av de mest kända söktjänsterna i världen är Yahoo!, och den behöver förmodligen ingen längre presentation.<sup>58</sup> Den påbörjades 1994 i mycket blygsam skala av några doktorander vid Stanford University och har sedan dess växt ut till ett enormt företag. Dess hierarkiska, ganska fria ämnesindelning har influerat många senare ämneskataloger. Varje länk ges en kort beskrivning.

De söktjänster som vi har nämnt under de två senaste rubrikerna antingen enbart listar eller listar och beskriver kort länkarna. Vissa söktjänster recenserar eller betygsätter även webbplatser, till exempel Magellan<sup>59</sup>, Lycos TOP 5%<sup>60</sup> och The Argus Clearinghouse<sup>61</sup>. Ingen av dessa har nämnts av våra informanter, men som jämförelse till NetSök kan det vara på plats att åtminstone nämna att de finns.

## Betaltjänster

Dansk BiblioteksCenter har utarbetat en ämneskatalog, Bibliotekernes Internetvejviser, speciellt för danska bibliotek i deras arbete med Internet.<sup>62</sup> Den har varit igång ända sedan 1995, men har tydligen valt att verka i mindre skala: den hade i början av 1999 enbart 1600 poster.<sup>63</sup> Alla poster är annoterade och katalogen uppdateras automatiskt. Förutom att DBC:s egen Internetredaktion arbetar med Vejviseren har man även externa medarbetare, först och främst bibliotekarier. På sin webbplats har man även satt ut vilka kvalitetskriterier man använder för att välja ut länkar. Av de söktjänster som nämnts i detta kapitel är det den som mest liknar NetSök.

NetFirst är en betaltjänst som kommer från amerikanska OCLC.<sup>64</sup> Den är tänkt att hjälpa biblioteksanvändare att hitta användbara resurser på nätet. I databasen finns nästan 55.000 poster och dessa har utförliga bibliografiska poster, med bland annat sammanfattning, Library of Congress Headings och Dewey Decimal Classification. På webbplatsen finns även en ingående beskrivning av urvalskriterier.

---

<sup>58</sup> URL: <http://www.yahoo.com/> [990319]

<sup>59</sup> URL: <http://magellan.excite.com/> [990319]

<sup>60</sup> URL: <http://point.lycos.com/categories/> [990319]

<sup>61</sup> URL: <http://www.clearinghouse.net/> [990319]

<sup>62</sup> URL: <http://www.dbc.dk/vejviser/default.html> [990319]

<sup>63</sup> URL: <http://www.dbc.dk/vejviser/indeks/nytomv2.html> [990319]

## **Kvalitet**

Vi har centrerat mycket av vår analys kring begreppet *kvalitet*. Från en mer allmän diskussion kring begreppet har vi sett närmare på hur Christian Grönroos, professor i ekonomi vid Svenska Handelshögskolan i Helsingfors, ser på kvalitet. Han har under lång tid forskat kring begreppet, framför allt i förhållande till tjänster, men vi ansåg att hans teorier var användbara även för vårt syfte. Vi har även använt oss av delar av hans modell i vår analys. I samband med analysen har vi också använt oss av ett antal begrepp hämtade från William Katz, som har utformat sex kriterier för att utvärdera referensarbeten. Vi har tagit upp dem i detta kapitel därför att vi ansåg att dessa sex kriterier sammantaget avger ett kvalitetsomdöme om det utvärderade föremålet. Vi har sålunda fört samman dessa två teorier till en sammanfattande analysmodell som i slutändan beskriver den eller de kvalitetsbilder som våra informanter har gjort sig av NetSök.

Utifrån en diskussion om kvalitet i Robert M. Pirsigs roman *Zen och konsten att sköta en motorcykel* samt rön från forskningen kring tjänstekvalitet, gör Richard Ohlsson ett försök att ringa in begreppet i en artikel i *Biblioteksbladet*.<sup>65</sup> Han pekar på att man oftast har sett kvalitet antingen som en subjektiv, mycket positivt laddad värdering av ett objekt eller som en objektiv verklighet, en egenskap hos de ting vi observerar. I Pirsigs roman förordas dock enligt Ohlsson ett tredje alternativ: ”Kvaliteten är den skärningspunkt där subjektet och objektet möts”.<sup>66</sup> Ohlsson fortsätter själv: ”Kvalitet är alltså inte en egenskap eller ett ting utan en händelse som påträffas i det inbördes mötet mellan subjekt och objekt.”<sup>67</sup>

Inom forskningen kring tjänstekvalitet är detta en accepterad insikt. Man talar där om ”sanningens ögonblick” för att beteckna mötet mellan kund och tjänsteleverantör. Det gäller att dels veta vad kunden vill ha, dels kunna prestera det. Ohlsson menar att det snarare handlar om *rätt* kvalitet än om bästa möjliga. Han skriver: ”Kvalitetsnivån hos en tjänst eller produkt

---

<sup>64</sup> URL: <http://www.oclc.org/oclc/netfirst/index.htm> [990319]

<sup>65</sup> Ohlsson, R., ”Kvalitet i sanningens ögonblick”, *BBL 5:1998*, s. 26f.

<sup>66</sup> *Ibid.*, s. 26f. Cit. fr. Pirsigs roman; ingen sidhänvisning i artikeln.

<sup>67</sup> *Ibid.*, s. 27.

definieras vanligen som förhållandet mellan förväntad och upplevd kvalitet.<sup>68</sup> I den statliga utredningen *Kvalitetsmätning i kommunal verksamhet* finns en liknande definition; där sägs att kvalitet är ”alla sammantagna egenskaper hos en produkt (eller tjänst) som ger den dess förmåga att tillfredsställa uttalade eller underförstådda behov”.<sup>69</sup> Detta är en användarorienterad definition, dvs man ser kvalitet som något som uppstår i mötet med användaren.<sup>70</sup> Förutom den användarorienterade brukar man räkna med fyra andra typer av definitioner: den transcendentala, den produktorienterade, den produktionsinriktade och den värdebaserade. För vårt syfte räcker det med att beröra användarorienterad och värdebaserad kvalitet. Med det senare menas ungefär samma sak som användarorienterad kvalitet, bortsett från att man även låter priset vara en kvalitetsdimension.

Det vi har sagt ovan kan i stort sett sägas beskriva kvaliteten hos en tjänst såväl som hos en produkt. Detta är viktigt att poängtera inför den fortsatta diskussionen, eftersom NetSök har drag av båda. En tjänst brukar inom tjänstekvalitetsforskningen tillskrivas fyra komponenter: den är en process, kunden medverkar i processen och påverkar både resultat och kvalitet, den produceras och konsumeras ofta samtidigt, och den är mer eller mindre abstrakt.<sup>71</sup> NetSök, betraktad som en söktjänst, sammanfaller med de två första komponenterna, i viss mån med den tredje, men inte med den sista. För att komma fram till slutresultatet, själva länkarna, måste användaren gå igenom en sökprocess som han själv måste bidra till för att den ska lyckas. Resultat och kvalitet är således till viss del beroende av användarens insats. Resultatet finns emellertid i databasen oberoende av om någon söker efter dessa länkar eller inte, och i den meningen produceras de inte samtidigt som de konsumeras. I själva sökprocessen är dock användaren delvis medskapare; den är inget som sker av sig självt utan behöver användarens inmatningar. Hur stor andel av en tjänst som produceras av kunden skiljer sig mycket från den

---

<sup>68</sup> Ibid., s. 27.

<sup>69</sup> ”Kvalitetsmätning i kommunal verksamhet”, Rapport till Lokaldemokratikommittén, *SOU* 1993:74.

<sup>70</sup> Berglund, Å. & Zettergren, A-S., *Kvalitets- och utvecklingsarbete i teori och praktik*, s. 8. Begreppen ursprungligen hämtade från Garvin, 1984.

<sup>71</sup> Berglund & Zettergren, s. 12; jfr Grönroos, C. & Monthelie, C., *Service management i den offentliga sektorn*, s. 20f. Denna bok är indelad i två delar, en av vardera författare. Eftersom vi endast använder oss av den första delen skriven av Grönroos hänvisar vi i fortsättningen till honom.



ena till den andra.<sup>72</sup> I NetSöks fall är den i och för sig låg, men trots det en nödvändig beståndsdel. När det gäller den fjärde komponenten kan databasen demonstreras och visas upp i förväg och är således inte abstrakt. NetSök kan därför definieras som en tjänst i den meningen att den är en användarberoende process, men som en produkt i den meningen att denna process måste föregå inom vissa i förväg fastställda ramar. När vi har refererat till bruket av NetSök har vi valt ordet *användare* i stället för *kund*, vilket visserligen är det vedertagna begreppet när man talar om tjänster, men som inte passar när man talar om en databas utifrån vårt perspektiv.

## Grönroos

Det Grönroos undersöker är kvaliteten på renodlade tjänster.<sup>73</sup> Vi anser dock att hans teori i stora drag går att applicera även på en undersökning av NetSök, eftersom han starkt betonar betydelsen av själva processen och användarens upplevelse av densamma. Han anser att man inte enbart kan titta på slutresultatet för att bedöma kvaliteten utan se det i ett bredare perspektiv. Man måste titta både på *vad* kunden får och *hur* han får detta. Det förstnämnda kallar Grönroos för teknisk kvalitet (dvs hur kunden uppfattar det han får som slutresultat) och det senare för funktionell kvalitet (dvs hur kunden upplever processen som leder fram till slutresultatet). Den tekniska kvaliteten kan uppfattas objektivt, men den funktionella uppfattas alltid subjektivt. För en tjänst är det också viktigt vilken organisationsprofil eller image den tjänsteproducerande organisationen har. Den utgör ”ett slags filter, genom vilket den faktiska kvaliteten ses”.<sup>74</sup> Denna sista punkt ansåg vi dock vara av mindre vikt när man studerar NetSök, eftersom användaren inte på samma sätt behöver komma i närkontakt med den bakomliggande organisationen som fallet är när det gäller en renodlad tjänst. Dessa tre delar uppfattas som en helhet av kunden, som en total kvalitetsbild. En god teknisk kvalitet är en förutsättning för att totalkvaliteten ska bli bra, men det är den funktionella kvaliteten som till sist avgör om kunden blir nöjd med tjänsten eller inte. I Grönroos modell spelar således kundens subjektiva uppfattning, hans attityder om man så vill, en kritisk roll. Till dessa

---

<sup>72</sup> Grönroos, C., s. 22.

<sup>73</sup> Kapitlet bygger på Grönroos, C., s. 20-31.

<sup>74</sup> Ibid., s. 24.

erfarenheter av tjänsten lägger Grönroos även förväntningar, vilka grundar sig på tjänstens och organisationens rykte (organisationsprofilen), på reklam och annonser samt på ”word-of-mouth”-kommunikation, dvs det som personer i omgivningen säger om en viss tjänst eller tjänstproducerande organisation. Även förväntningarna har betydelse för hur den slutliga kvalitetsbilden kommer att se ut. Grönroos modell ser grafiskt ut på följande vis:<sup>75</sup>

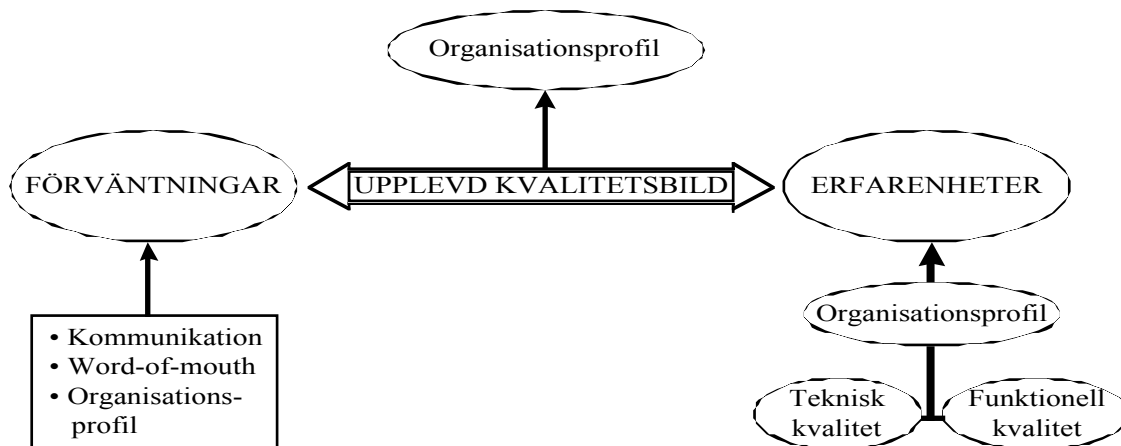


Fig.2. Grönroos modell över kvalitetsbegreppet. ”Hur upplevs kvaliteten av en tjänst?”

## Katz

Utvärderingen av en referenskälla basera enligt Katz på fyra kriterier som påverkas av tjänstens innehåll, nämligen syfte, auktoritet, omfattning och målgrupp, samt två övriga, kostnad och format (vi tar dock upp dem i den ordning som vi har använt i analysen). Man skulle kunna säga att dessa sex sammantaget anger värdet eller kvaliteten på det referensverk som man vill utvärdera. Nu var det inte vår uppgift att utvärdera NetSök, utan snarare att utifrån de svar våra informanter har givit på våra frågor rekonstruera de utvärderingar som de medvetet eller omedvetet har gjort. Under denna rubrik har vi använt oss dels av William Katz, *Introduction to reference work*, dels av en uppsats av Susan Starr, ”Evaluating Physical

<sup>75</sup> Figuren bygger på en figur i Grönroos, C., s. 28.

Science Reference Sources on the Internet”, i *The Reference Librarian*.<sup>76</sup> Den senare försöker applicera Katz kriterier direkt på Internettjänster, och gör vissa modifieringar som varit användbara för oss. Vi har först definierat begreppet och därefter i korthet beskrivit var i förhållande till Grönroos dessa kommer in i analysen.

### **Målgrupp**

Målgruppen är enligt Starr en väsentlig faktor när man utvärderar referensskällor. Det är viktigt att fastställa vilken nivå referensarbetet ligger på och vilken målgrupp som det är avsett för. Katz skriver att det ofta kan vara svårt att hitta tydligt avgränsade målgrupper, och enligt Starr gäller detta speciellt referensarbeten på Internet.

För att kunna uttala sig om målgruppen är det viktigt att beakta hela sökprocessen, eftersom det som gör ett referensverk lämpligt i detta avseende kan sökas både i hur den fungerar och vad den producerar. Vi har därför utrett begreppet målgrupp i kapitlet om funktionell kvalitet.

### **Format**

Formatet anger enligt Katz vilken utformning referensskällan har. Till detta hör verkets utformning, däribland typografi, symboler och bilder, samt innehållets struktur. Det är viktigt att det är lättbegripliga och enhetligt utförda. Katz menar att den yttre strukturen är av mindre betydelse för en elektronisk databas. För dessa är det ofta viktigare att undersöka sökvägarna. Starr sammanfattar detta begrepp med att den idealiska referensskällan kort och gott är enkel att använda. Hon tillägger att få Internetkällor kommer i närheten av detta ideal. Formatet är dock ett av de viktigaste områdena att undersöka när det gäller denna typ av källor.

Vi räknade till detta begrepp såväl yttre struktur, som till exempel utseende och klassificering, som sökvägar. Det handlade således i hög grad om företeelser som bör räknas till den funktionella kvaliteten.

### **Omfattning**

Med omfattning menar Katz att man måste se efter om verket a) tillför referenstjänsten något nytt som inte andra referensskällor har och b) har aktualitet. Det senare är ett av de viktigaste kännetecknen för alla slags referensarbeten, menar Katz, och något man enklast fastställer

---

<sup>76</sup> Katz, W., *Introduction to reference work*, 1997:2, s. 24-31. Starr, S., ”Evaluation Physical Science Reference Sources on the Internet”, i Kinder, R., ed., *Librarians on the Internet*, 1994, s. 261-273.

genom att kontrollera ett urval av arbetet. Till detta lägger Starr c) täckningsgrad, dvs arbetets bredd och djup. Hon menar att Internetkällor ofta tenderar att vara mycket mer fokuserade än tryckta källor, och att referensbibliotekarier ofta ställer sig tveksamma till just fokuserade referensarbeten. Hon avslutar detta stycke med att konstatera: ”While breadth of coverage may limit the usefulness of some Internet science reference sources, currency of information can make others invaluable.”<sup>77</sup>

Detta begrepp täcker som synes in tre olika företeelser som vi har fördelat inom olika kvalitetsområden. Sålunda hamnade frågan om referensverkets nyhetsvärde under funktionell kvalitet, medan aktualitet och täckningsgrad hamnade under teknisk. För att kunna ta ställning till det förstnämnda är det snarare sökprocessen som helhet man bör ta i beaktande än det slutliga resultatet. Med de båda senare är det tvärtom just själva slutresultatets aktualitet och täckningsgrad som i första hand avses.

#### **Auktoritet**

Enligt Katz måste man för att fastställa vilken auktoritet författaren har, a) undersöka om författaren har de kvalifikationer som behövs för att uppfylla syftet, b) ha i åtanke vilket rykte utgivaren har när det gäller referensverk och c) ta ställning till om arbetet i fråga präglas av objektivitet och rättvisa. När det gäller Internettjänster kan vi som en fördjupning av den senare punkten också nämna att Starr anser att det är viktigt att undersöka de källor som har använts.

Vi har valt att undersöka detta begrepp mer informellt än vad mallen ovan anger. Auktoritetsbegreppet hamnade nämligen lite utanför våra ursprungliga intentioner med intervjuplanen och vi har således fått in allt för lite material kring det för att kunna göra en ordentlig utvärdering utefter de kriterier som Katz har ställt upp. Vi ställde aldrig explicita frågor om BTJ:s auktoritet i våra intervjuer, eftersom vi inledningsvis tyckte att det låg utanför undersökningens omfattning. Vi trodde att vi indirekt skulle kunna få in material om våra informanternas uppfattning om företaget, vilket emellertid inte infriades annat än till viss del. Detta är en brist i vår undersökning. Vi valde dock att inte lämna begreppet helt åt sidan.

---

<sup>77</sup> Starr, S., ”Evaluation Physical Science Reference Sources on the Internet”, i Kinder, R., ed., *Librarians on the Internet*, 1994, s. 271.

Begreppet har behandlats som ett uttryck av tillit till produkten, som inte baseras så mycket på produkten i sig själv utan framför allt på dess producenters yrkeskunnande. Åsikter i detta ämne har vi framför allt mött i diskussionen kring söksvarens kvalitet och därför hamnade auktoritetsbegreppet under den tekniska kvaliteten.

### **Kostnad**

Kostnaden är den punkt som båda författarna har minst att säga om. Katz kallar den ”a major factor of frustration in the evaluation and purchase of reference works”.<sup>78</sup> Han menar att detta i synnerhet gäller elektroniska källor, framför allt på grund av att kostnaden för dessa ofta är allt för föränderlig. Ofta kan produkter av den nya tekniken ligga långt från det som ett bibliotek kan tänkas ha råd med, menar Katz, och avslutar denna diskussion med att påpeka att ”budget, rather than client need, may determine whether a particular work is purchased”.<sup>79</sup>

Enligt ett värdebaserat synsätt är även kostnaden en del av kvaliteten. Vi har emellertid att försökt att sammanställa en preliminär total kvalitet utifrån en användarorienterad definition av kvalitet, utan att ta hänsyn till våra informanternas åsikter om kostnaden. Först därefter har vi lagt in det i den totala bilden. Kostnaden visade sig nämligen vara en avgörande faktor för informanternas syn på NetSök. Det blev därför mer åskådligt att visa hur bilden såg ut såväl innan som efter man tog detta begrepp i beaktande.

### **Syfte**

Enligt Katz kan man finna syftet a) direkt i innehållet, b) i introduktionen eller c) i indexurvalet. Detta gäller i första hand för skriftliga källor. Andra tips kan man få genom utgivarens beskrivning av materialet eller recensioner. Detta är speciellt viktigt då det gäller elektroniskt material. Starr anser att det är svårare att finna syftet i referenskällor på nätet, men att man kan finna det på en webbplats förstasida eller i en hjälptext. Katz menar vidare att det viktigaste att göra klart för sig under denna rubrik är huruvida författaren eller sammanställaren uppfyllt syftet.

Frågan är här om våra informanter ansåg att deras erfarenheter av NetSök överensstämde med BTJ:s syfte med databasen. Enligt BTJ:s reklamblad är syftet att vara ett hjälpmedel att

---

<sup>78</sup> Katz, W., 1997:2, s. 24-31.

<sup>79</sup> Ibid., s. 24-31.

söka på Internet, framför allt för folk- och skolbibliotek.<sup>80</sup> För detta ändamål beskrivs den vara vederhäftig och pålitlig, med professionella och effektiva sökmöjligheter. En annan fördel som präglar NetSök är enligt reklamen kvalitet, och detta definieras som ”en ständigt aktuell databas där de indexerade resurserna är adekvat beskrivna och klassificerade”. Vi kommer att diskutera detta begrepp allra sist i vår analys efter att vi har sammanställt en användarorienterad och en värdebaserad kvalitetsbild. Kontentan av denna jämförelse har vi använt för att besvara vår huvudfrågeställning om NetSök anses vara lämplig för referensarbete eller inte.

## Analysmodell

För vår analys använde vi både Grönroos och Katz. I syfte att inordna vårt material inom vissa ramar och under något vidare begrepp använde vi Grönroos modell. Inom dessa ramar tyckte vi oss dock behöva samla materialet under ännu snävare begrepp och där kom Katz in i bilden. Vi slog på så sätt ihop två modeller kring begreppet kvalitet till en enda. För att kunna ta oss igenom vårt material ställde vi fyra frågor som förde oss fram till vårt huvudsyfte, vilket utgjorde det femte och sista ledet i denna analyskedja:

1. Vilka är användarnas förväntningar och krav på tjänsten?
2. Vilka är deras erfarenheter av tjänsten?
3. Vilket värde anser de att tjänsten har utifrån de erfarenheter de har gjort av den? (Användarorienterad kvalitetsbild)
4. Vilket värde anser de att tjänsten har om kostnaden räknas in? (Värdebaserad kvalitetsbild)
5. Tycker de att tjänstens sammanlagda värde motsvarar BTJ:s syfte med produkten, dvs anser de att NetSök är lämplig för referensarbete? (Vårt huvudsyfte)

Vi använde oss inte av förväntningar i samma mening som Grönroos. I stället för att undersöka informanternas syn på BTJ och den påverkan som reklam och annan kommunikation har haft på deras attityder till NetSök, valde vi att göra en kartläggning av deras Internetvanor och

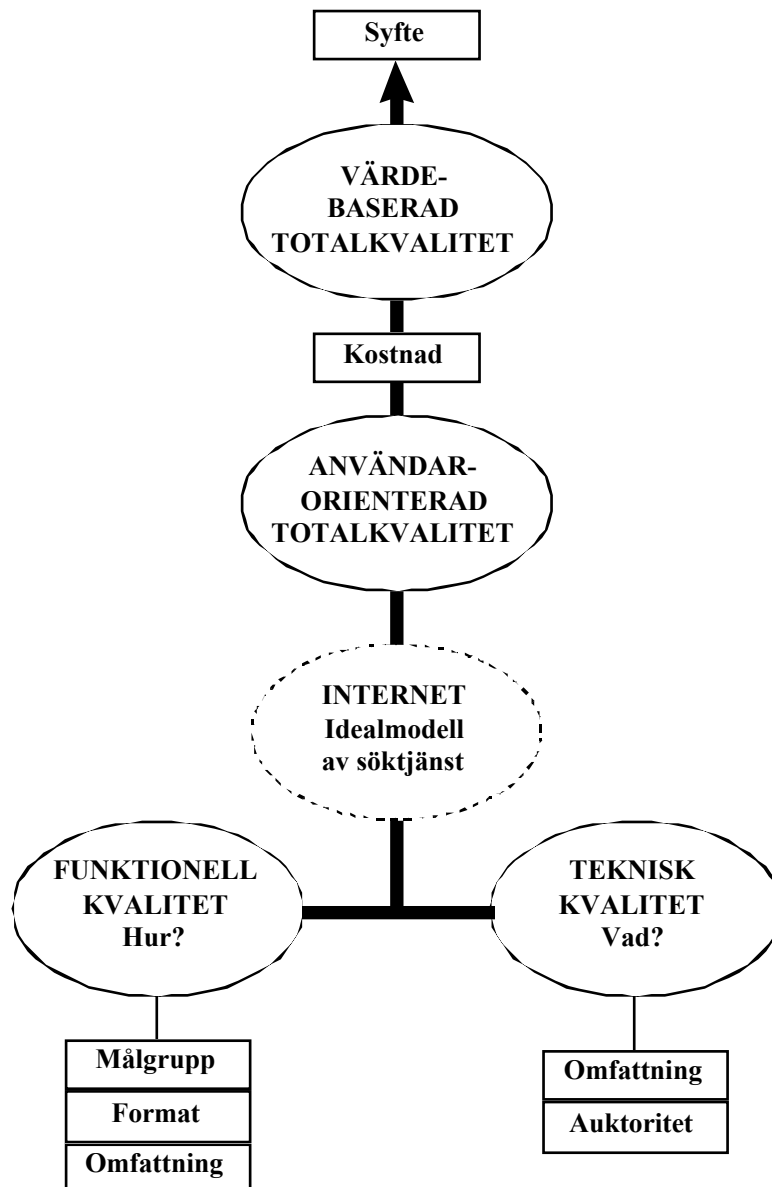
---

<sup>80</sup> Se bilaga 2.

undersöka deras syn på mediet i sin helhet innan vi tog itu med själva databasen. Eftersom vi inte kunde låta vår intervjuplan svälla hur mycket som helst blev det ohållbart att undersöka båda delarna. Skälet till att vi valde det senare var att vi ansåg att vårt syfte vinner mer på att betona informationsåtervinning på Internet snarare än synen på ett specifikt företag. Utifrån svaren på Internetfrågorna har vi i slutet av Internetanalysen skapat en rudimentär idealmodell av ett sökverktyg på nätet. Denna utgjorde summan av informanternas förväntningar och blev ett filter genom vilket vi senare betraktade deras attityder till NetSök.

När det gällde erfarenheter delade vi in dem enligt Grönroos schema, och under de båda kategorierna funktionell och teknisk kvalitet inrangerade vi några av Katz begrepp. Till följd av det vi nyss sade om valet mellan Internet och företagssyn bortsåg vi till största delen från begreppet organisationsprofil. Under den funktionella kvaliteten undersökte vi våra rådata utifrån format, målgrupp och omfattning. Det senare begreppet dök även upp i samband med att vi försökte skapa en teknisk kvalitetsbild, denna gång tillsammans med begreppet auktoritet. Vi använde alltså delvis samma begrepp men undersökte dem utifrån olika perspektiv, dels hur de påverkade bilden av sökprocessen fram till svaren, dels bilden av själva svaren.

De tre avslutande frågorna samlade vi under rubriken *Slutsatser* i analyskapitlet. De är alla tre en vidareutveckling av det vi kom fram till i samband med förväntningar och erfarenheter. Som vi redan har framhållit använde vi oss av två likartade, men på en viktig punkt skiljaktiga, definitioner av begreppet kvalitet: en användarorienterad och en värdebaserad definition. Vi gjorde först en sammanfattande analys av det vi hade fått fram i vår analys av våra informanternas tankar kring funktionell och teknisk kvalitet. På detta sätt hoppades vi kunna skapa en total kvalitetsbild utifrån ett användarorienterat perspektiv. Därefter tog vi även hänsyn till kostnaden och såg närmare på vilka förändringar som på detta sätt uppstod i kvalitetsbilden, en bild som då antog en värdebaserad form. Slutligen jämförde vi dessa bilder med BTJ:s syfte med NetSök. Förhoppningsvis har vi på detta sätt besvarat vår huvudfrågeställning kring NetSöks lämplighet som Internethjälpmedel.



*Fig.3. Analysmodell*



## 5. Resultat

### *Presentation av informanter*

För att undvika den trista uppräknings av fiktiva namn har vi föredragit att behålla den anonyma numrering av informanterna som vi använde under bearbetningen av våra resultat. Med hjälp av följande presentationer kan den som vill göra sig en bild av respektive informant. I fig. 4 beskriver vi befattning och bakgrund, samt kommunstorlek och informantgrupp för respektive informant. Vi har valt att hålla beskrivningen ganska kortfattad för att kunna ge våra informanter utlovat anonymitetsskydd. Som en extra hjälp ger vi i fig. 5 en översiktlig presentation av fördelningen av informanter på respektive kommunstorlek och informantgrupp. Vi vill tillägga att följande informanter vid intervjutillfällena arbetade vid samma bibliotek: 1 och 2, 3 och 6, 8 och 9.

Nr	Befattning	Bakgrund	Ks <sup>81</sup>	Ig <sup>8</sup>
1.	Barn- och vuxenbibliotekarie	Ca 25 års yrkeserfarenhet. Lång tjänst på den nuvarande arbetsplatsen. Internet i ca 3 år. Daglig användning, men oftast inte i informationsdisken pga tidsbrist. Utbildning i datoranvändning och kortare universitetskurser i informationsteknik.	2	P
2.	Bibliotekschef	Ca 25 års yrkeserfarenhet och lång tjänst på den nuvarande arbetsplatsen. Internet i närmare 3 år. Daglig användning, men inte i informationsdisken pga av tidsbrist. Tidig användning av dator i biblioteksarbetet och därefter följt med i utvecklingen.	2	P
3.	Bibliotekarie IT-ansvarig	Ca 15 års yrkeserfarenhet. Arbetar även med tillverkning av hemsidor. Flera längre universitetskurser i IT. Kort användning av Internet i informationsdisken, men annars nästan dagligen.	2	T
4.	Bibliotekschef	Ca 20 års yrkeserfarenhet och har arbetat ca 10 år på nuvarande arbetsplats. Kortare kurs i Word, men intresserad och nästan självlärd på Internet. Knappt tre års användning. Läser universitetskurs om Internet. Använder Internet väldigt ofta och gör vanligen sökningarna direkt i informationsdisken.	3	P

<sup>81</sup> Ks = kommunstorlek 1 = -14.999; 2 = 15.000 - 29.999; 3 = 30.000 - 99.999; 4 = 100.000 – (jfr fig.1 s.11)

<sup>82</sup> Ig = informantgrupper A = Abonnemang på NetSök vid intervjutillfället; P = Proveriod vid intervjutillfället; T = Har testat NetSök. (jfr fig.1 s.11)

5.	Biblioteks-konsulent Dataansvarig	Drygt 15 års yrkeserfarenhet, universitetskurs i dator- och Internetkunskap. Arbetar förutom referensarbete med att planera kurser för bibliotekarier. Har använt Internet i informationsdisken ca 2 år.	2	A
6.	Bibliotekarie Informations- och cirkulations- ansvarig	Ca 20 års yrkeserfarenhet med skiftande folkbibliotekspraktik innan nuvarande arbete. Har endast haft tillgång till Internet en kortare tid. Läser kortare universitetskurs i informationsteknik. Internet används ännu inte i informationsdisken.	2	T
7.	1:e bibliotekarie	Tidigare yrkeskarriär inom universitet. Skiftande folkbibliotekspraktik. Har haft ca ett års Internettillgång på sin nuvarande och ganska ”nya” arbetsplats, men har använt Internet mycket i sitt tidigare arbete. Använder Internet väldigt mycket ute i informationsdisken.	1	P
8.	Bibliotekarie	Ca 20 års yrkeserfarenhet och nästan lika lång tjänst på den nuvarande arbetsplatsen. Gått kortare kurser i dator-användning. Tillgång till Internet i ungefär två år med daglig användning ute i informationsdisken.	1	T
9.	1:e bibliotekarie IT-ansvarig	Drygt 15 års yrkeserfarenhet på i stort sett samma arbetsplats. Har gått en kurs i Word samt en kurs om datorteknik i praktiken. Internettillgång i två år med daglig användning ute i informationsdisken.	1	T
10.	1:e bibliotekarie Dataansvarig	Ca 15 års yrkeserfarenhet vid den nuvarande arbetsplatsen. Har gått smärre kurser i Windows, men personalen vidareutbildar sig via DIK-förbundets nätbaserade kurs ”Internet i biblioteket”. Har använt Internet ca ett år i informationsdisken.	3	A
11.	Bibliotekarie IT-ansvarig	Ca 15 års yrkeserfarenhet vid samma bibliotek. Har gått kortare kurser i Word, Windows och liknande. Internet har funnits på biblioteket i fyra år och används väldigt mycket vid sökningar direkt i informationsdisken.	4	A
12.	Gymnasie- bibliotekarie 1:e bibliotekarie	Lång yrkeserfarenhet och har varit nästan hela tiden på sin nuvarande arbetsplats, men med varierande arbetsuppgifter. Personalen har gått kortare kurser i PC-användning, men följer nu distanskurs på universitetsnivå. Drygt tre års tillgång till Internet på biblioteket med sökningar direkt i informationsdisken.	2	T
13.	Biblioteks- ansvarig 1:e bibliotekarie	Drygt 15 års yrkeserfarenhet på olika bibliotek. Personalen får för närvarande en gedigen datorutbildning genom kommunen. Ca två års användning av Internet och sökningarna sker ute i informationsdisken.	1	A

Fig.4. Presentation av informanter.

Informant	Kommunstorlek				Informantgrupp		
	1	2	3	4	A	P	T
1		x				x	
2		x				x	
3		x					x
4			x			x	
5		x			x		
6		x					x
7	x					x	
8	x						x
9	x						x
10			x		x		
11				x	x		
12		x					x
13	x				x		
<b>S:a</b>	4	6	2	1	4	4	5

Fig. 5. Informantöversikt.

### **Internet i referensarbetet**

Vilka källor använder du i referensarbetet?

Referensarbetet och valet av referenskällor var enligt våra informanter beroende av vilken typ av fråga som ställdes. Vid rena litteratursökningsfrågor var den normala arbetsgången att man först sökte i den egna katalogen, därefter i respektive länsbiblioteks katalog. Detta skedde ofta online via Internet, speciellt de länsbibliotek som använder BTJ:s nya fjärrlånesystem BOOK-IT (8). Några av våra informanter nämnde att man hellre använde sig av LIBRIS via Internet för att belägga titlar och författare, eftersom de tyckte att gränssnittet och arbetsgången var enklare där (9 och 10). Först efter LIBRIS kom lånecentralen in i referenskedjan.

Vid faktasökning var referensarbetet lite mer komplicerat och differentierat. Detta berodde på vilken typ av fråga som ställdes, tillgången till referensmaterial i det egna biblioteket och

bibliotekariens kännedom om andra lätt tillgängliga källor. Faktafrågor försökte man främst besvara med hjälp av bibliotekets eget tryckta referensmaterial och uppslagsverk nämndes i första hand av sex av våra informanter (4, 6, 7, 8, 9 och 10). Av dessa tillade informant 9 att han dock använde ”Internet mer och mer”. Därefter kom övrig tryckt referenslitteratur och elektroniskt material som man prenumererade på. Fyra informanter gav ett vidare svar, så som bibliotekets faktaböcker, det egna beståndet, referensavdelningen, vilket ju inbegriper även uppslagsböcker (1, 2, 3 och 12). Informant 1 menade att man ”går ju inte till Internet om det finns en bok på hyllan”. Hyllan gick alltså före nätet. Internet användes inte i ”första eller andra hand, snarare i tredje om det inte är något speciellt som jag vet finns där, till exempel popartister” (7). En av våra informanter nämnde inte några tryckta källor alls utan främst Mediearkivet, som där användes mer och mer och kanske hade ersatt ArtikelSök något, samt Länder i fickformat (13). Han kan emellertid ha uppfattat frågan som om den bara gällde Internet. Informant 11:s svar antydde att han använde Internet i samma utsträckning som de egna faktaböckerna, och en av informanterna, 5, sade i klartext att det var elektroniska tjänster som användes mest.

Från en bibliotekarie med lång Internetanvändning (den längsta yrkesmässiga) fick vi höra att ”vi använder Internet väldigt mycket” (11). Förutom bibliotekets faktaböcker var personalen väldigt ofta ute på nätet och sökte. På bibliotekets hemsida hade informanten byggt upp en systematisk katalog med hjälp av SAB-signum, ”ungefär som den som finns i Mölndal”. En bedömning som gjordes av en bibliotekarie som använt Internet yrkesmässigt i två år, var att man använde Internet med att besvara ungefär en tredjedel av ämnesfrågorna och främst då med hjälp av ArtikelSök och Mölndals länkkatalog (9).

### Vilka källor använder du mest?

Här har vi fått de mest skilda svar, till en del beroende på om man har uppfattat frågan som en litteratur- eller faktafråga. Bibliotekskataloger, främst den egna katalogen, därefter länsbibliotekskatalog, lånecentral och Libris, var de främsta källorna för bok- och litteratursökningsfrågor (dessa exemplifierades av informanterna 4, 6, 8, 9, 10, 11 och 13). Informant 5 kommenterade att det nu var främst de elektroniska tjänsterna som användes och gick vidare med en uppräkningslista av många prenumerations-tjänster och länkkataloger. Vid faktasökning så var det typen av fråga som avgjorde vilka källor informanterna använde.

Informanterna 9 och 10 nämnde Internet speciellt, 9 sade sig besvara upp till en tredjedel av frågorna med hjälp av Internet. Flertalet sökte emellertid i första hand i bibliotekets egna material (1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12 och 13) och av det var uppslagsverken som användes flitigast (3, 4, 6, 7, 8, 9 och 10) så att man kunde ge låntagaren svaret direkt. Bibliotekens abonnemangsdatabaser, som t ex ArtikelSök, Mediearkivet och PressText, var också källor som användes väldigt frekvent, speciellt av bibliotekarier med många skol- och KomVuxelever bland sina låntagare (12 och 13). Bland Internet-tjänsterna är Mölndals stadsbiblioteks länkkatalog den tjänst som nämndes oftast av våra informanter. Det är en bibliotekarieskapad och dito anpassad tjänst (med SAB-klassifikation), som är väl inarbetad bland bibliotekarier.

### Anser du att Internet behövs i referensarbetet?

Alla informanter svarade jakande på denna fråga. De har gjort det med varierande grad av entusiasm, allt ifrån odelat bifall: ”Ja, det är en oerhörd resurs”, till mild skepticism: ”Ja, det gör det nog” (3 resp 10). Många av informanterna gav gärna några korta kommentarer till sina svar och det rörde sig endast i undantagsfall om invändningar. Informant 1 reserverade sig genom att tillägga att det inte var den enda källan och informant 7 kom med tillägget att det mest användes som en sekundär källa. Två stycken tyckte att Internet behövdes men att det var en vanesak (2 och 10). Den förre avsåg med detta att det var en fråga om en vana att lära sig söka, något som de inte hade så mycket tid till. Internet var dock en värdefull källa. Informant 10 fortsatte på den inslagna linjen med citatet: ”Det gäller bara att vänja sig vid det.” Övrigas kommentarer var i första hand förklaringar till varför Internet behövdes, såsom att det var bra när man ville ha materialet snabbt, om man behövde aktuella uppgifter mm. Slutligen kan vi citera informant 12 i sin helhet, en omvänd skeptiker som sade: ”Hade du frågat mig för två år sedan hade jag nog sagt ‘nja, det tror jag inte’, men nu tycker jag faktiskt att...det börjar nästan bli en naturlig del av referensarbetet.”

### Hur länge har ni haft Internet på biblioteket?

Vi har här gjort en distinktion genom att särskilja Internettillgången för personalens egna datorer, datorer i informationsdisken och publika datorer tillgängliga för allmänheten. Inom alla kategorier fanns en stor variation vad gäller tidpunkten då man fick tillgång till Internet. Bland personalen varierade siffran mellan en och en halv månad till fyra år (3 och 6 resp 11). Den

vanligaste tidpunkten för våra informanter tycktes vara att man fick Internettillgång för två år sedan (4, 5, 8, 9, 10 och 13). Två bibliotek fick Internet för tre år sedan (1 och 2 från samma bibliotek, samt 12). Ett av våra informantbibliotek har haft Internet i ett år (7). Internet i informationsdisken har man fått ungefär samtidigt som på tjänsterummen eller lite senare, endast i ett fall dröjde det så länge som ett år innan Internet installerades i informationsdisken (10). På två av biblioteken installerades Internet för allmänheten under hösten 1998 (1 och 2 från samma bibliotek, samt 13). Annars har Internet erbjudits allmänheten samtidigt eller något senare än personalen (11 och 12 resp 4, 5, 8, 9 och 10). Men det fanns undantag där man hade Internet publikt upp till två år tidigare än för personal och informationsdisk(3, 6 och 7).

### Hur ofta använder du Internet i referenstjänsten?

Internet användes väldigt ofta av våra informanter. Vi tog hänsyn till skillnaden mellan användningen av bibliotekskataloger på Internet och ren faktasökning men det var ganska svårt att få mer än en grov uppskattning av användningen. Nästan samtliga använde sig emellertid av Internet dagligen. Tre undantag fanns. Informant 3 svarade ”nästan dagligen”, informant 10: ”inte varje pass, förutom LIBRIS” och den person som verkade använda den minst var informant 6 som svarade: ”Inte mycket, eftersom vi inte är så vana.” Bland de övriga varierade annars användningen vid faktafrågor från några gånger till ca 10-15 ggr per pass i informationsdisken (4 resp 11). Informant 13 valde att i stället för antal sökningar tala om den sammanlagda tiden han använde Internet, vilket var ”knappt en timme på ett femtimmarspass”.

### På vilket sätt använder du Internet i referenstjänsten?

Nio av informanterna använde i första hand Internet i informationsdisken när de besvarade frågor (4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12 och 13). De fyra övriga använde det i första hand efter passet (1, 2, 3 och 6). I det senare fallet rörde det sig dock om bibliotekarier från endast två bibliotek. På det ena biblioteket ansåg båda bibliotekarierna att de inte hade tid att söka i informationsdisken (1 och 2); på det andra handlade det om en fastslagen policy (3 och 6). De senare hade endast haft Internet i en och en halv månad och höll på att diskutera hur Internet skulle användas i informationsdisken. De ansåg att man behövde vara två, där en kunde fungera som ”back-up” då den andra utförde sökningarna, men än så länge arbetade de ensamma i

disken. Av de som i första hand sökte i informationsdisken behandlade man frågor som man inte hade tid att besvara direkt på lite olika sätt. Sex stycken tog med sig frågorna in på tjänsterummet och fortsatte att söka där (4, 5, 7, 10, 12 och 13). Tre stycken lämnade över dem till nästa bibliotekarie i informationsdisken (en av informanterna angav båda alternativen, 4, och de båda andra kom från samma bibliotek, 8 och 9). Endast en av informanterna sade att de tipsade låntagarna om hur de kunde söka själva i olika nätbaserade databaser som lagts ut på de publika datorerna (11). En annan angav att man skickade de frågor man inte klarade av till länsbiblioteket eller något specialbibliotek (9). Fem av informanterna nämnde att de använde sig av egna bokmärken när de sökte (2, 5, 7, 8 och 9) och sex stycken att de hade en gemensam bokmärkeskatalog i informationsdisken (2, 4, 5, 8, 9 och 12). En av informanterna hade själv gjort en länkkatalog på bibliotekets egen hemsida som ofta användes (11). Informant 12 planerade att göra en länklista på bibliotekets hemsida till våren.

#### Vilka Internettjänster använder du mest i referenstjänsten?

Alla informanter använde både länkkataloger och sökmotorer för att besvara faktafrågor. Två av dem tyckte att de i första hand eller oftast använde sökmotorer (1 och 2), tre andra föredrog länkkataloger (8, 10 och 12). Som exempel kan nämnas att informant 10 enbart använde länkkataloger i informationsdisken. Hon var tveksam till en tjänst som AltaVista: ”Det känns ju lite yvigare, man är ju lite osäker på vad det är man lämnar fram”. Bland de resterande går det inte att upptäcka några preferenser för det ena eller det andra. Våra informanter uppvisar dock en större variation när det gäller att räkna upp länkkataloger än sökmotorer. För det första namngav alla någon tjänst, vilket inte alltid var fallet med sökmotorerna, och det var dessutom större spridning bland de olika förslagen. Den klart vanligaste länkkatalogen var Mölndals länkkatalog (som tio av informanterna använde: 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11 och 12), därefter Malmö stadsbiblioteks tjänst NILS (sju stycken: 3, 4, 5, 6, 7, 8 och 9), SUNET:s länksidor (sex stycken: 3, 4, 5, 9, 12 och 13) och Yahoo! (fyra stycken: 2, 3, 6 och 8). Allt som allt nämndes 12 olika tjänster. De övriga åtta var Länkskafferiet, NetSök, Svesök, INETMEDIA, BUBL, G@mle Sw@rtzen (Norrköpings stadsbibliotek), den systematiska katalogen på det egna bibliotekets webbplats och den egna kommunens webbplats. Tre av informanterna nämnde NetSök (4, 10 och 11), men informant 4 medgav att den endast användes lite grann ”eftersom det var så rudimentärt än så länge” och en annan använde den

”sedan en vecka tillbaka” (11). Bland sökmotorerna nämndes AltaVista i positiva ordalag av sju av informanterna (1, 3, 4, 5, 6, 9 och 13). De enda sökmotorer som i övrigt nämndes var Evreka och Dogpile av informant 5, samt Kvasir av informant 8. I de andra fallen angavs enbart att man använde sig av sökmotorer i allmänhet. AltaVista var som synes den klart mest använda sökmotorn men till viss del omtvistad, vilket man kan ana i informant 10:s replik ovan. Tre av informanterna, 7, 8 och 10, ansåg att just AltaVista var en tjänst som de inte ville använda, en kategori åsikter som vi inte mött när det gällde någon annan tjänst, förutom den vi valt att undersöka, Netsök.

### Vid vilken typ av frågor använder du Internet i referensarbetet?

Som vi tidigare har beskrivit användes Internet numera ofta till att söka i egna och andra bibliotekskataloger för att belägga litteratur. Det annars mest spontant nämnda området har varit musik och film, speciellt då sångtexter och pop (3, 4, 5, 7, 12 och 13). Här sökte man på Internet i första hand, man visste vad som fanns och var det fanns (4 och 12). Ett par informanter har sagt att Internet kunde vara en resurs speciellt för de mindre biblioteken, som inte har så mycket tryckt referensmaterial att tillgå (3 och 10). På Internet fanns områden med information av flyktig karaktär, som annars mest förekom i tidskrifter och inte kom in i uppslagsverk. Här kunde Internet vara en ersättning för, eller komplement till, tidsskriftsprenumerationer. Som informant 3 uttryckte det: ”Det är ju en resursfråga hur mycket tidskrifter man kan ha på ett bibliotek och då kan ju Internet vara ett komplement.”

Andra ämnen som ansågs lämpade för Internetsökningar var frågor om myndigheter (4 och 7), lagar (7 och 12) och statistik (1, 2 och 12), och man framhöll speciellt tjänsterna SUNET, Rixlex och SCB. Därefter har resonemanget utvecklats till att omfatta aktuella händelser (fem informanter, 1, 3, 6, 7 och 10) och aktuell information om sk servicetjänster: evenemang, kurser, tidtabeller och liknande (2). En informant brukade söka och belägga företag, produkter och ortnamn (4). En kommentar var att man använde Internet när man hade uttömt andra resurser på biblioteket eller vid svåra frågor i allmänhet (3, 4 och 8). Informant 3 menade till exempel att ”Internet är bra till sådant som är svårt att hitta i böcker”. Andra kommentarer vara att man använde det för mycket specifika frågor (6), för banala eller udda frågor (7) samt till ”allt mellan himmel och jord” (9).



Hur länge tycker du det är rimligt att söka på Internet för att kunna besvara en fråga?

Man kan urskilja två grupper av svar på denna fråga: den tid de ansåg vara rimlig att använda i informationsdisken direkt inför frågeställaren, och den sammanlagda tid de var villiga att lägga ner på en fråga, dvs att även inkludera söktid utan frågeställaren framför sig, antingen på mindre upptagna stunder i informationspasset eller efter passets slut inne på tjänsterummet. Det vanligaste svaret var 15 minuter (1, 3, 9, 10 och 12). Beroende på köbildning och annat ansåg de fyra första att detta var en rimlig tid att lägga ner direkt inför användaren. Informant 12 nämnde dock denna siffra som en högsta gräns och tyckte annars att fem minuter kunde räcka, vilket även informant 5 ansåg. Den senare menade dock att om omständigheterna medgav det så kunde man ”hålla på i princip tills låntagaren går hem”. Informanterna 2 och 3 menade att man ibland kunde göra längre sökningar (en halvtimme eller ännu längre) i utbildningssyfte, ”så kan jag kanske hitta andra svar snabbare sedan” (3).

Man hade inte heller samma policy när det gällde att besvara frågor, speciellt Internetfrågor. Det berodde lite på trycket i informationsdisken, hur stort referensmaterial som fanns tillgängligt på biblioteket, om man hade datorer för allmänheten och hur mycket skolelever som använde sig av biblioteket. Biblioteken hade dessutom kommit olika långt i sin dator- och Internetvana, vilket naturligtvis också påverkade tidsåtgången.

### Framtiden för Internet inom referensarbetet?

Som en avrundning på vår intervjuundersökning ställde vi ett par öppna frågor om framtidsutsikter för Internet respektive NetSök. Här gavs informanterna tillfälle att fritt utveckla det man ansåg vara av intresse för det framtida biblioteket. I detta avsnitt behandlas enbart Internets framtid, först allmänna attityder till Internet i biblioteket och därefter mer specifika frågor, som Internets betydelse för fjärrlånehanteringen, den förändrade yrkesrollen, faktasökning, Internet och andra elektroniska tjänster och till sist tankar om kostnadsutvecklingen. Frågan om NetSöks framtid behandlas i samband med den övriga bearbetningen av databasen.

Helhetsintrycket var överväldigande positivt. Internet ansågs vara en utmärkt källa och överlag fanns en stark tilltro till ökad användning inom biblioteket. Några av de kommentarer som fälldes var att ”det har kommit för att stanna och är beroendeframkallande” (13), ”används

mer och mer” (9), ”nu är det bara fördelar” (8) och ”det måste ju öka” (10). Att böckerna skulle fortsätta att vara viktigast på biblioteket, trodde och hoppades informant 12, men också att Internet skulle komma att ha ganska stor betydelse i framtiden, åtminstone som komplement. Det sistnämnda var det mest reserverade svaret vi fick. Informant 7 såg en oerhörd användning för Internet som ett kommunikationsmedel för bibliotekarier, inte för att browsa eller surfa med.

Uppfattningen att Internet kommer att bli en oerhört viktig resurs på sikt, framfördes av flera informanter vid skilda delar av intervjuerna, men vid just denna fråga gjordes det av 2, 8, 12 och 13. Det fanns mycket material som de små biblioteken inte skulle komma åt annars enligt informant 2. Så småningom kommer kanske allmänheten att upptäcka hur mycket som finns och kommer att be om mer hjälp med sökningar. Användarutbildning kommer att behövas under en övergångstid resonerade informant 3, som också tar upp problemet med att man inte vet hur mycket material man går miste om på grund av tidsbrist eller otillräckliga sökmetoder. ”Det blir ju inte heller lättare att hitta på Internet med tiden”, ansåg hon. Ungefär samma resonemang förde informant 6, som tyckte att det var viktigt för biblioteken att kunna dra nytta av all information på nätet, men dessvärre hade de inte tid. Hon förutspådde en radikal förändring av informationsarbetet och denna utsaga leder vidare till det som flera bibliotekarier sett som den stora förändringen inom referensarbetet, nämligen förenklingen av fjärrlånerutinerna och den förbättrade service som därmed kan ges. I den här frågan var det fyra informanter (4, 9, 11 och 13) som vidareutvecklade sina åsikter om fjärrlånehanteringen. Internet hade medfört en stor förändring (9) och var ett komplement till vanliga bibliotekskataloger (13). Informant 4 hade en vision, att om fem år hade allmänhetens Internetanvändande antagligen påverkat fjärrlåneverksamheten så, att låntagaren själv hemifrån både sökte och beställde böcker via olika bibliotekskataloger. Biblioteken behövde inte tvunget fungera som mellanhand, servicen skulle snabbas upp och antalet online-beställningar att öka. ”Sökkataloger finns redan på nätet, fjärrlånen kommer att skötas över nätet, Z39.50 kommer att underlätta sökningarna och visa väldigt mycket”, enligt informant 11.<sup>83</sup>

Samma entydiga bild av en framtid dominerad av Internet återkom inte när man resonerade om Internet som en källa till faktafrågor, även om man trodde att användningen skulle öka

väsentligt (9). Kanske upp till så mycket som två tredjedelar av frågorna skulle kunna besvaras med hjälp av Internet (11). Vissa frågor, t ex historiska kunde nog inte ersätta litteratur vid faktasökning (8). Inte heller förutspåddes skönlitteraturen en framtid på nätet, detta på grund av svårigheten med att läsa längre texter på bildskärm (10).

Alla kunde alltså enas om att Internet ökar och kommer att fortsätta göra det även i framtiden. ”Det är på gränsen till att bli allenarådande frånsett det bokmaterial som finns på biblioteket som säkert kommer att användas fortfarande”, enligt informant 5. Det troddes också slå ut de flesta andra elektroniska tjänster, inklusive cd-rom och liknande. Informant 7 såg en oerhörd användning för Internet, inte bara de fria sökningarna med sökmotorer, utan också tillgången till fler användbara databaser.

I dag ansågs det vara ett bra komplement och särskilt lämpat för aktuella händelser. Också i framtiden skulle det förmodligen komma att användas till mycket aktuella saker som samhällsfrågor och politiska frågor, menade informanterna 8 och 10. Liknande förhoppning framfördes också av informant 4, som hoppades att det skulle bli fler allmännyttiga tjänster som LIBRIS och andra bibliotekskataloger, offentligt tryck, tidtabeller, och andra tjänster där man får informationen direkt. Utnyttjandet av tidningsdatabaser, som t ex Mediearkivet med fulltextdokument, är ett område som man trodde skulle komma att användas mycket i framtiden (7 och 10).

Kostnaden för tillgång till nättjänster var något man diskuterade flitigt. Det fanns vissa farhågor om att betaldatabaserna skulle komma att öka och att man därmed skulle tvingas till en avvägning mellan bokinköp och prenumerationer på nättjänster (8, 9 och 10). Med betaldatabaser avsåg man även sådana tjänster som man nu hade fri tillgång till. Informant 7 var ”beredd att betala för tjänsten för att veta vad jag får” (7). En bibliotekarie talade om copyrightfrågor och att ersättningen för denna kunde bli ett större problem än kostnaden för anslutningar till databaser, vilken hon för tillfället tyckte var ganska moderat (5). Hon syftade här bl a på SUNET:s erbjudande till biblioteken om ett förmånligt anslutningserbjudande. Tyvärr trodde hon att de flesta kommunalt anslutna bibliotek skulle komma att välja kommunernas nätverk (lägre kostnad), men var rädd för att det kunde skapa tekniska problem på sikt, genom att nätverken inte skulle räcka till för bibliotekens behov.

---

<sup>83</sup> Z39.50 är ett protokoll skapat för databassökning över nätverk.

## **NetSök i referensarbetet - efterfrågan och användning**

Ser du NetSök som en hjälp för att söka på Internet?

Det fanns en stor spännvidd i åsikterna om NetSök var den hjälp i referensarbetet som reklamen hade förespeglat. Vi fick svar som ”NetSök är som en brandvägg för mig” (1) och ”den låter en bibliotekarie söka som en bibliotekarie brukar söka” (10). Vi fick även med motiveringar, både positiva och negativa, som komplement till svaren.

Informanterna 5, 10 och 11 svarade ja, den förstnämnde med ett ganska tveksamt ja och den sistnämnde svarade: ”Ja, det använder vi. Vi ska försöka använda det mycket nu.”

Den uppfattades som ”en hjälp bland flera” av två av våra informanter (3 och 4). Det fanns de som tyckte att de redan hade tillräckligt med väl inarbetade länkar att söka bland och därför hade de inte har testat NetSök så mycket (3 och 8).

Några av våra informanter sade sig ha fått för få eller inga träffar alls och såg därför inte så stor användning av basen just nu (2, 7 och 12). De förklarade detta med att den var väldigt liten ännu. ”Den är inte oäven, men rätt liten.”, menade till exempel informant 2. Även om man inte använde NetSök mycket just nu, ansåg informant 12 att arbetet med kvalitetsbedömning och sovrning var något positivt och något som behövdes. Samma informant påpekade vikten av att vara väldigt kritisk till materialet som finns på Internet.

Fyra informanter svarade nej (1, 6, 8 och 13). ”Jag hittade inga svar i NetSök, men däremot massor på AltaVista”, ansåg informant 1, och informant 6 tyckte inte att NetSök gav den hjälp som krävdes för att klara referensarbete. En annan av dem svarade nej med motiveringen att hon hade tillräckligt med andra länkar att gå till (8).

Vem tycker du att den riktar sig till?

Fem informanter svarade tveklöst att basen riktade sig till bibliotekarier (4, 6, 7, 8 och 10). Möjligheten att låntagarna skulle använda basen sågs som ganska liten. Informant 10 menade dock att det viktigaste var att den var lämplig för bibliotekarier, för ”om den då är användarvänlig för oss så kan ju vi hjälpa allmänheten”. All bibliotekspersonal inkluderades som användare av informant 9. Informanterna 5 och 2 tyckte att den riktade sig till den ovane referensbibliotekarien, och informant 1 ansåg den lämplig för en ovan användare. 13 svarade att

den kanske var mest användbar för forskare eller högre studier. Informanterna 3 och 11 tyckte att den hade biblioteken som helhet som målgrupp.

### Hur länge har ni haft/hade ni NetSök på biblioteket?

Den kostnadsfria testperioden inföll under maj, juni och juli 1998. Därefter har en del bibliotek fått en extra testmånad om de inte hade haft möjlighet att pröva databasen tillräckligt under den fria testperioden. De av våra informanter som enbart hade möjlighet att använda databasen under testperioden var 3, 6, 8, 9 och 12, varav 3 och 6 respektive 8 och 9 kom från två bibliotek. På ett bibliotek säger man att man inte har hunnit använda NetSök tillräckligt mycket under testperioden för att få en tillräckligt bra uppfattning om databasens förtjänster, bl a för att testperioden inföll under personalens semesterperiod (3 och 6). Fyra informanter på tre olika bibliotek fick en extra testmånad, eftersom de inte hunnit testa basen tillräckligt under den fria testperioden (1 och 2 från samma bibliotek, samt 4 och 7). Fyra bibliotek valde att utnyttja BTJ:s rabatterade abonnemang för 1998, just för att få mer tid för en utvärdering av tjänsten (5, 10, 11 och 13).

Frågan om testperiodens längd och placering i tid var något som våra informanter tog upp även i samband med andra frågor, men vi har valt att samla informationen under denna rubrik. Många informanter menade att testperioden gärna kunde ha varit längre eller åtminstone förlagd till en lämpligare tidpunkt.

### Vem eller vilka här på biblioteket stod för efterfrågan av NetSök?

Av våra informanter tog de tre bibliotekscheferna själva initiativet till att prova NetSök (2, 4 och 13). På tre andra bibliotek var det IT-ansvariga som velat testa basen (5, 10 och 11) och speciellt datorintresserad personal i två andra fall (7 och 12). På två andra bibliotek betonade man att det var ett gemensamt beslut. I det ena fallet hade man gjort det eftersom man i framtiden ville bygga upp en gemensam strategi i informationsdisken (3 och 6) och i det andra hade helt enkelt de två bibliotekarier som satt mest i informationsdisken tagit ett gemensamt beslut (8 och 9).

Varför valde ni att abonnera på NetSök? / har ni bestämt er för att abonnera på NetSök eller ej / Varför valde ni att inte abonnera på den? Utvärdering?

De olika frågorna riktade sig till de tre typerna av informantgrupper och vid intervjuutillfället formulerade vi frågan så att den passade till informantens status. Här kom också åsikter beträffande kostnad och alternativ fram, något som vi redovisar under nästa fråga.

De skäl till abonnemang, avvaktande med beslut eller avståndstagande som gavs av våra informanter var följande: Man abonnerade för att testa basen bättre (5, 11, 13) och för att ge råd och service till de mindre biblioteken i länet (5). Den fjärde abonnenten, informant 10, konstaterade helt enkelt att ”det är en bra tjänst.” Informant 11 genomdrev ett abonnemang ”därför att de ville ge den en chans”, trots att många bland personalen tyckte att man kunde nöja sig med Mölndals länkkatalog. På två bibliotek utbildades personalen just då i Internet-användning och därför avvaktade man med beslut till dess att utbildningen blivit avslutad (3, 6 och 12).

Inte någon av våra informanter svarade att de gjort någon utvärdering av databasen. På tre av de fyra abonnentbiblioteken planerade man att under hösten 1998 testa NetSök mer ingående, för att efter årsskiftet göra en utvärdering och fatta beslut om fortsatt abonnemang (5, 11 och 13). I andra fall har man pratat kolleger emellan (2) eller mera medvetet frågat berörd personal vad de ansåg om NetSök (8). Man har då vägt in aspekter som kostnad (7, 8 och 9), behov (7 och 8), andra likvärdiga, men kostnadsfria nättjänster (4, 7 och 9).

Har ni diskuterat möjligheten av att i stället för NetSök använda söktjänster på Internet som är kostnadsfria?

Flera konkreta alternativ uppgavs ofta i intervjun i övrigt. I samband med den här frågan förde man vanligen en diskussion om sökvägar och kvaliteten på tjänsterna kontra NetSök och kostnaden för denna..

Informanterna 1, 3 och 4 svarade att de redan hade etablerade sökvägar och informanterna 2 och 6 menade att de än så länge nöjde sig med de kostnadsfria tjänsterna. Alternativa tjänster som nämndes var Mölndals länkkatalog (2, 4, 5 och 9), SUNET (5 och 6), WWW Virtual Library (2), NILS (5 och 6), Svesök (5). Informant 4 hade åsikten att Mölndals länkkatalog blivit inarbetad bland bibliotekarier eftersom den var så tidig ute på nätet. Informant 7 sade:

”Det [de kostnadsfria tjänsterna] är det vi kommer att välja om vi upptäcker att det [NetSök] inte fungerar bättre än nu.”

I samband med detta diskuterades kostnaden och många menade att de fick fram motsvarande information kostnadsfritt på nätet. ”Det finns oändligt mycket som är kostnadsfritt och i första hand använder vi oss av det”, sade till exempel informant 2. ”I förhållande till tjänsterna man kan få gratis så är NetSök för dyrt”, ansåg informant 5, och informant 9 tyckte att när nu Mölndal hade en länkkatalog utan att ta betalt så var NetSök inget alternativ. Kostnaden spelade här en stor roll även om han insåg att NetSök och Mölndals länkkatalog inte var helt jämförbara. Informant 8 från samma bibliotek sade: ”Jag förstod inte varför man skulle ha en avgiftsbelagd tjänst, det finns ju mycket bra på nätet redan”. Ungefär samma tanke hade informant 6, som ville ha så mycket information som möjligt med tanke på låntagarna, men ställde sig ändå frågan: ”Kan vi få samma information utan kostnad?” Informant 7 hade inte diskuterat med någon om de skulle ha den kvar, men menade att de måste ha sett behovet av den först. Hon funderade om den var värd pengarna och reflekterade vidare: ”Jag löser ju frågorna ändå”.

Informanterna 10 och 13 svarade enbart att de inte hade diskuterat alternativen så mycket.

#### Hur ofta använder du NetSök i referensarbetet?

Informant 1, 4 och 8 hade inte använt NetSök i referenstjänsten, varken i informationsdisken eller efter passets slut med låntagarfrågor som ej kunnat besvaras direkt i disken. De hade därför endast testat basen med egenhändigt konstruerade frågor. Sju av informanterna kan räknas som sporadiska användare och här förekom svar med spännvidd som ”sällan” och ”upp till 15-20 ggr” (2, 3, 5, 6, 9, 10 och 12). Den sistnämnda siffran gavs av informant 12 som gärna ville se tjänsten inarbetad bland personalen. En av de mest lågfrekventa användarna motiverade med tidsbrist och att hon hade andra, redan etablerade sökvägar (3). Något mer regelbundna användare var informanterna 7 och 13 och de använde NetSök någon eller några gånger per vecka. Den förre tyckte dock att hon ”inte fått något bra svar mer än kanske varannan vecka”, och den senare, som tillhör abonnentgruppen, menade att han ibland tenderade att glömma bort att använda databasen. Informant 11, en annan abonnent, använde den oftast av alla informanter: ”Varje gång jag har pass.”

## På vilket sätt använder du NetSök i referensarbetet?

Eftersom tjänsten varken var inarbetad eller i många fall inte ens testad ordentligt blev svaren på denna och följande frågor kring användningen av databasen ofta kortfattade. De informanter som under föregående fråga svarade att de inte alls använde den i referensarbetet hade naturligtvis inget svar att ge på denna fråga.

Informanterna 2, 10, 11, 12 och 13 använde den ute i informationstjänsten. Den senare använde den med begränsningen att han ”testar den för mig själv när det är lugnt”. Informant 7 besvarade frågorna direkt i informationsdisken och använde gärna Internet och därför sannolikt också NetSök även om det inte sas rakt ut. Informant 3 använde den ej i disken utan testade låntagarfrågor i den inre tjänsten. Inte heller informanterna 5, 6 och 9 använde NetSök i informationsdisken, utan sökte enbart efter passets slut. Informant 6 ansåg att hon hade använt basen för lite för att kunna ge ett svar.

Vilken sökmetod använder du mest i NetSök: sökformuläret på första sidan, ämnesordssökningen eller klassifikationssökning (SAB-katalogen, trädstrukturen)

Svaren gav ingen överblick för någon av sökmetoderna: sökformulär, ämnesordssökning eller klassifikationssystem. Ibland nämndes spontant en metod, men ofta har vi varit tvungna att förtydliga den här frågan med en beskrivning av sökvägarna. Ofta nöjde man sig med att testa basen med hjälp av endast en sökväg. I intervjuerna framkom några problem och missuppfattningar som ledde till sämre användarresultat. I ett fall nämnde respondenten att hon inte kunde komma fram till klassifikationssystemet, vilket hon ansåg berodde på tekniska orsaker i den egna kommunens datasystem (10). Hon kringgick emellertid problemet genom att söka på signum i sökformuläret. Informanterna 2 och 3 tog upp problemet med att man i ämnesordssökningen inte kunde söka på egna ämnesord, endast de som fanns i listan. Informant 3 svarade: ”Vi har haft behov av ämnesord som kompletterar. Det är svårt att täcka in allt med SAB.” Samma problem hade informant 2, som sade: ”Vi har haft strul med ämnesordssökningen. Den fungerar ej när man skriver egna ämnesord, man får bara träffar på indexerade ämnesord.” Det kanske berodde på att det inte framgått tillräckligt tydligt att det endast var indexerade ämnesord som gick att söka.

Någon sökväg som favoriserades framför de andra framkom inte genom vår undersökning. Fritextsökning föredrogs av 3, 6, 8 och 12, ämnesordssökningen var favoriten hos 4, 7 och 13,



och SAB-klassifikationen nämndes i första hand av 5, 10 och 11. Övriga informanter hade inga klara favoriter som de använde sig av. Till denna indelning bör dock tilläggas att en viss sammanblandning kan ha skett vad gäller de olika sökvägarna.

Vid vilken typ av frågor använder du NetSök? Vilken sorts material/dokument letar du efter?

Flertalet av våra informanter kunde inte ge något bestämt svar på den här frågan (1, 3, 4, 6, 8, 9 och 12). Tre av våra informanter sade att den inte används som källa i första hand utan främst när andra sökvägar är uttömda (7, 10 och 11). Informant 2 använde den som han använde sig av Internet, men speciellt för svenskt material. Informant 5 föredrog den till vanliga ämnesfrågor. Informant 10 svarade ”Författarporträtt och historia. Fulltextmaterial. Material som inte finns i böcker.”

### ***NetSök i referensarbetet - attityder och bedömningar***

Tycker du att det blir enklare att söka med NetSök i jämförelse med andra sökverktyg på nätet?

Fyra av våra informanter ansåg att det blev enklare att söka på nätet med hjälp av NetSök (4, 10, 11, 12), medan fem svarade nej (1, 2, 3, 8, 13). Informanterna 7 och 9 ansåg att den nog skulle kunna förenkla Internetarbetet så småningom, enligt 7 om BTJ lyckades fylla ut luckorna i databasen och enligt 9 beroende på hur Mölndals länkkatalog utvecklades. Informant 5 tyckte inte att det var någon större skillnad mot andra sökverktyg och informant 6 valde att inte besvara frågan.

Två av dem som svarade ja tyckte att en av fördelarna med NetSök var att de slapp det stora antalet träffar, eller som informant 4 uttryckte det: ”Hellre [NetSök] än ett blindskott i AltaVista.” Informant 12 utvecklade resonemanget något och menade att det var omöjligt att använda de sökningar som gav allt för stora svar. Om NetSök sade hon att ”det blir ju mycket färre så att där kan man ju väldigt lätt bläddra sig igenom och se vilket som är bäst av det man vill få träff på”. Informant 8 tyckte tvärtom att hon fick för många träffar när hon testade med sökordet ”historia”. Hon ansåg att databasen var oöverskådlig och att Mölndals länkkatalog var bättre i det avseendet. I övrigt inskränkte sig svaren mestadels till ja eller nej utan beledsagande kommentarer.

Tycker du att du sparar tid genom att söka med NetSök i jämförelse med andra sökverktyg på nätet?

Svaren sammanföll i stort med de vi fick på föregående fråga. Informanterna 4, 10, 11 och 12 ansåg sålunda att de sparade tid. 6 antydde att det var mycket möjligt, men höll sedan före att hon inte kunde uttala sig i frågan. 12 drog åter upp svårigheterna med de vanligare sökmotorerna och ansåg att de tog för mycket tid. ”Och att göra om sökningar och göra om och försöka hitta nya infallsvinklar det tar ju också lång tid. Det är väl det som är tanken med det [NetSök] att man ska få länkar som just passar till vårt referensarbete.” Informanterna 1, 2, 3, 8 och 13 ansåg att de inte sparade tid. 13 tyckte att han borde göra det med NetSök, men hade inte märkt någon skillnad. Informant 5 tyckte inte att han sparade så mycket tid utom i enstaka fall, och får väl sägas hamna någonstans mitt emellan ett ”ja” och ett ”nej”, måhända något närmare det senare. En informant menade att det visserligen vore önskvärt att databasen gjorde så att man sparade tid, men att hon inte hade haft tid att undersöka det (7). Informant 9 var därför ensam om att tro att NetSök omsider skulle göra det, det var enbart en fråga om att lära sig hantera den. Han kunde tänka sig möjligheten att den sparade tid vid de frågor då man kunde gå direkt in i en ämneskatalog.

Är du nöjd med kvaliteten på de söksvar du får i NetSök?

Det stora flertalet av våra informanter uppfattade NetSök som en kvalitativ databas. Informanterna 5 och 8 menade till exempel att de litade på de svar de hade fått, och den senare tillfogade att hon gjorde det eftersom det var bibliotekarier som hade gjort basen. 10 tyckte att det var bra med kvalitetsgranskning och att annotationstexterna var rätt bra. 7 såg en fördel med att gallringen redan var gjord: ”Jag har sluppit sortera bort en massa onödigt”. Andra omdömen som fälldes var till exempel att man fick ”vederhäftiga svar” (9), man ”känner en viss trygghet med värderade länkar” (13) och ”får vi upp det via NetSök, så vet vi att det här är då alltså kvalitet” (6). Förutom dessa svarade dessutom 4, 11 och 12 affirmativt men kortfattat på frågan.

Informanterna 2 och 3 ansåg inte att kvalitetsbedömningen hade så stor betydelse. 3 menade att hon själv ändå gjorde urvalet och bedömningen av kvaliteten. 2 ansåg att han kände igen många renommerade länksamlingar i NetSök och ”dom har man väl börjat att luska ut och känna igen så att man kan ta fram dom ändå”. Informant 1 valde att inte besvara frågan.

### Är kvantiteten tillräcklig?

Svaren var som regel korta på denna fråga. Flera av informanterna svarade rakt ut att basen var för liten (2, 4, 5, 11 och 12). Vissa av dem kom dock med vissa reservationer. Informant 4 tyckte att kvantiteten blev bättre och bättre och 5 menade att den visserligen var för liten, men att de få gånger hon sökt hade hon fått svar. Informant 2 ansåg att den var okej för att vara en sådan liten bas. Andra berättade att de hade fått ganska få träffar de gånger de sökt (8, 9, 13). Informant 7 hade tidigare under sin intervjun ansett att ”det [NetSök] verkar bra om det bara hade varit större”, men det som gjorde henne mest betänklig var att det var en sådan ojämn fördelning mellan olika ämnesområden. Fyra informanter sade spontant att de inte kunde bedöma kvaliteten, eftersom de hade använt den för lite (3, 6, 9, 10). Informant 9 ändrade sig dock till det redovisade svaret ovan, medan 10 höll före att det ”[är] bättre att det inte är så många men ändå bra länkar”. Informant 1 valde att inte besvara frågan.

### Anser du att NetSök är värd sitt pris?

Åtta informanter svarade att de tyckte att den var för dyr (2, 5, 6, 7, 8, 9, 11 och 13). Bland dessa fanns åsikterna att den måste användas ganska mycket för att det skulle löna sig att abonnera på den (13). Man kunde istället lägga ner ca 1\_ timme per vecka på att hålla sina bokmärken ajour (7). Informant 8 hänvisade till andra tjänster: ”Nej. Det verkar inte så, när inget annat är avgiftsbelagt. Det finns gott om bra ställen på nätet.” Till den tveksamma gruppen hörde 1, 3, och 4. Den senare sade först att den var värd sitt pris, men började snart att reflektera över att liknande tjänster, till exempel Svesök och Mediearkivet, var gratis. Han menade att dessa på så sätt var bättre för biblioteken. 10 ansåg priset rimligt, men avslutade dock med att säga: ”Kommer det att bli många sådana här tjänster blir det naturligtvis ohållbart.” Informant 12 tyckte att priset var ”okej”. Biblioteket hon arbetade på var ett kombinerat gymnasie- och folkbibliotek, vilket skulle ha betalat det subventionerade priset för ett gymnasiebibliotek om de valt att abonnera på NetSök.

### a) Hur tycker du NetSök var att lära sig?/ Vilket var ditt första intryck av NetSök? b) Hur tycker du NetSök är att använda?

På fråga a) ställde vi aldrig mer än en av delfrågorna till en och samma informant. Skälet till att vi valde att ibland fråga om deras första intryck snarare än hur de tyckte att databasen var att

lära sig, var att vi märkte att vissa av informanterna hade använt den så pass lite att den senare frågan blev omöjlig att ställa. Detta gällde framför allt informanterna i testgruppen.

Det blev fler positiva reaktioner än negativa både på fråga a) och b). Informanterna 6 och 12 svarade inte på fråga b), och vi fick inget svar på någon av dem från informant 3.

På fråga a) ansåg sex stycken att den var lätt att lära sig (2, 4, 5, 10, 11 och 13) och en annan att den var ganska enkel (12). Två av informanterna ovan, 10 och 13, nämnde också att det var lätt att hitta i den och att den var lätt att lära sig på grund av att den såg ut som BTJ:s övriga produkter. Detta svarade de både på fråga a) och b). Det fanns även motsatta reaktioner, men med vissa reservationer. Informant 6 ansåg att det första intrycket inte var helt lätt, men att det nog berodde mycket på Internetovana över huvud taget. 9 tyckte: ”Inte alldeles enkel, för många knapptryckningar. Men det är en vanesak att lära sig hantera den.” 8 var mer genomgående negativt inställd. Hon tyckte inte att första intrycket var bra, eftersom sökformuläret var ”läsovänligt”. Två andra informanter menade att de inte hade lärt sig den tillräckligt och tagit del av alla finesser (7 och 12). 12 ansåg även att det hade varit bra om de hade fått testa den gratis under en längre period.

Samma informanter svarade positivt på fråga b), med det tillägget att även informant 7 tyckte att den var ganska enkel att använda. Informant 4 svarade: ”Presentationen påminner om Handikat till exempel, så man känner igen BTJ:s sidor. Tydlig layout, läsvänlig, inget onödigt bjäfs.” Med det senare syftade han på att det inte fanns några bilder med lång nerladdningstid. Informant 10 svarade: ”Den är lätt. Det är lätt att hitta. Det är som att använda bibliotekskatalogen.” Två andra tyckte dock att den var krånglig, med för många skärmar och för många knapptryckningar, och att det var svårt att få någon överskådlighet (8 och 9). Informant 7 tyckte visserligen att den var ganska enkel, men ”jag har ju missat SAB-strukturen, så något fel måste det ha varit.” Informant 1 svarade att hon hade varit negativt inställd från början eftersom det kostade pengar.

**Vad anser du om databasens utseende/klassificeringssystem/sökvägar?**

Det var övervägande positiva reaktioner bland svaren på dessa frågor. De negativa svaren var i själva verket mycket få. Tio av informanterna svarade på alla tre frågorna, de övriga tre valde att sälla bort någon eller några av dem.

*Utseende:* När det gällde utseendet var de vanligaste reaktionerna att man konstaterade att det var bra (10, 11, 12 och 13) eller enkelt (2, 3, 7 och 13). Två av informanterna tyckte att utseendet var åskådligt och tydligt (7 och 13). Informant 7 sade till exempel: ”Presentationen tycker jag är bra eftersom den talar om vad man kommer till. Det är en lätthanterlig skärmbild, klart och ‘orörigt’.” Bland övriga positiva svar märktes att man tyckte det var lätt att orientera sig (4), man kände igen sig (eftersom den liknade BTJ:s andra produkter ArtikelSök och Litt-info) (7) och man slapp reklamen (2). De enda negativa reaktionerna var att 2 tyckte det var obekvämt att läsa posterna och att 5 inte tyckte att det var upphetsande på något sätt. Dessutom valde tre informanter att inte svara alls (1, 6 och 8).

*Klassificeringssystemet:* Ingen av de informanter som besvarade denna fråga verkade ha något emot att databasen var upplagd efter SAB-systemet. Sex av dem nöjde sig med att fastslå att det var bra (4, 7, 9, 10, 12 och 13) – 10 gick dock något längre än de övriga då hon ansåg att det var det hon var mest nöjd med – medan fyra andra menade att det var bra eftersom det var ett vant söksätt för bibliotekarier (1, 3, 5 och 6). ”SAB, det tror jag är jättebra för oss bibliotekarier”, trodde 1 och fortsatte: ”Man tänker i de banorna. När man får en fråga i informationen så gör man den bedömningen automatiskt var man kan sortera in frågan, i vilket område.” Informant 3 menade att ”SAB-systemet är ju ett etablerat informationsredskap, det är ett vant söksätt”. De kritiska anmärkningarna gällde inte så mycket användandet av SAB som sådant, utan man påpekade snarare vissa brister i tillvägagångssättet. 11 ansåg till exempel att uppställningen av SAB på Mölndals länkkatalog var bättre, ”eftersom den är tydligare och man får fram mer information direkt”. Informant 3 såg ett behov av kompletterande ämnesord. Hon ställde sig dock med anledning av valet av klassificeringssystem något tveksam till att NetSök skulle vända sig till både bibliotekarier och biblioteksanvändare, för även om ”strukturering är nödvändig och SAB är det man har nytta av med yrkesutbildning, [gäller detta] kanske inte andra utan fackutbildning”. Informant 8 valde att inte besvara denna fråga.

*Sökvägarna:* De flesta nöjde sig med att hävda att sökvägarna var bra (7, 9 och 11) eller att det inte var något som de hade hängt upp sig på eller utgjort något problem, vilket i sammanhanget får anses som ett positivt svar (2, 4, 5, 12). Förutom att sökvägarna var bra, så ansåg 10 att ”det går rätt så fort till skillnad från exempelvis AltaVista”. Därutöver fanns enstaka anmärkningar om att sökvägarna var logiska (13) och att SAB var en hjälp (3). Tre av

informerarna ovan kom med invändningar till sina första svar. 2:s hela svar på frågan om vad han ansåg om sökvägarna var: ”Inga problem. Det var väl det att man inte fick svar som var problemet.” Informanterna 9 och 11 tyckte att de var tvungna att klicka sig igenom för många skärmar innan de tagit sig från fråga till svar. Den senare ansåg också att ”man skulle vilja se mer redan i utgångsläget, att det fanns mer information i sidans huvudupställning”. Den enda helt igenom negativa reaktionen stod informant 8 för: ”Jag tyckte inte om första sidan, att man skulle gå in i ett sökformulär. Jag kände ett motstånd från början.” Frågan om sökvägarna var den enda av de tre som hon yttrade sig om. Informant 6 valde att inte besvara denna fråga.

Av de övriga kommentarer som följde på dessa frågor kan enbart nämnas att 2 tyckte att annotationstexterna i databasen enbart var en uppräkningslista av vad som fanns på den länkade webbplatsen. Han ansåg att det var något av ett överloppsarbete och hade hellre sett att texterna var av mer recenserande karaktär.

### Kan du sammanfatta vad du tycker är positivt/negativt med NetSök?

Det var fler positiva anmärkningar än negativa, och de förra var dessutom mer varierade än de senare. Informant 1 hade inga svar att ge på någon av frågorna.

*Positivt:* De egenskaper hos NetSök som flest informanter tyckte var positivt var bedömningen av Internetresurser, struktureringen av posterna samt det begränsade urvalet. Sju informanter kan räknas in i det förstnämnda lägret, även om de benämnde det lite olika (3, 4, 5, 8, 9, 11 och 12). Fyra av dessa nämnde speciellt det faktum att länkarna var recenserade som positivt (4, 5, 8 och 9). Struktureringen av posterna fördes på tal av fyra stycken (3, 4, 5 och 7) och det begränsade urvalet av tre (2, 4 och 9). Utöver dessa berördes ett flertal andra positiva egenskaper av en eller två av informanterna. Bland dessa kan nämnas att två tyckte själva insamlandet var bra (3 och 13), andra tog upp att sökningarna blev mer precisa (10), svaren var relevanta (12) och vederhäftiga (13) samt designen klar och redig (7).

*Negativt:* Det som flest informanter tyckte var negativt med NetSök var kostnaden. Sex stycken nämnde det i första hand (3, 5, 7, 8, 9 och 13) och två nämnde det någon gång i sina svar (4 och 11). Tre av dessa tog i detta sammanhang även upp att det fanns andra, kostnadsfria tjänster, vilket ansågs tala till databasens nackdel (3, 4 och 13). Den tredje negativa punkten var att den än så länge hade för få länkar, vilket nämdes av tre stycken (2, 11 och 12). Därutöver framkom enstaka anmärkningar: NetSök hade en ojämn fördelning av

posterna (7), den var för sent ute (4), den var svår att hitta i (6) och man behövde klicka för mycket för att komma fram till själva länken (11). Två av informanterna hade inget negativt att säga om NetSök (10 och 11). En av dem hade dock nämnt ett flertal negativa punkter tidigare under intervjun, och när vi antydde dessa medgav han att det trots allt fanns vissa negativa egenheter hos databasen (11).

### Hur ser du på framtiden för NetSök inom referensarbetet?

Informanterna behandlade denna fråga på lite olika sätt. De vanligaste svaren var att man tog ställning till NetSöks chanser att överleva eller gjorde en allmän bedömning av databasen, för att fastställa behovet bland bibliotekarier. Flera av informanterna hade med båda perspektiven i sina svar. Ett par av dem behandlade också frågan utifrån ett mer personligt perspektiv och spekulerade huruvida de ville ha NetSök på sina respektive bibliotek eller inte.

Det var något fler positiva svar än negativa. 10 och 11 gav klart positiva svar, den förste om behovet och den senare om framtidsmöjligheterna. Båda abonnerade på databasen vid intervjutillfället. Svaren från 3, 4, 6 och 12 var positiva men de hade även vissa invändningar. Svaren innehöll alla tre perspektiven ovan. Bland de positiva reaktionerna kan nämnas: ”Det är den här typen av redskap som vi behöver” (10), ”Stort helhetsgrepp, bred struktur, välsorterad - ett bra redskap” (3), ”Jag tror nog att vi kan ha behov av ett hjälpmedel där vi kan få länkar som passar till biblioteken” (12). Både 3 och 12, såväl som 6, menade dock att BTJ inte är ensamma om att erbjuda en sådan tjänst: ”Det finns flera som kommit lika långt” (3). 6 tog också upp den ekonomiska aspekten. Hon ville gärna ha den på sitt bibliotek, men än så länge var det en ekonomisk fråga och hon frågade sig om de inte kunde hitta samma information utan kostnad.

Informanterna 2, 5 och 8 berörde alla NetSöks framtidsmöjligheter och ställde sig tvivlande till detta. Även 9 hade samma perspektiv på frågan. Han ansåg visserligen att tanken verkade god, men hade så starka invändningar mot tjänsten att han nog bör räknas till dem som tvivlade på dess framtida existens. Bland dessa nämndes framför allt kostnaden som ett problem av 2, 5 och 9. ”Den får nog göras billigare om det ska fungera”, var 2:s svar. Informanterna 5 och 9 kombinerade båda invändningarna. Informant 9 frågade sig vad den stora skillnaden egentligen var mellan Mölndals länkkatalog, som är gratis, och NetSök, och 5 sammanfattade hela denna

diskussion på ett träffande sätt: ”Att ta betalt för någonting, även om det är kvalitetsmässigt bättre, är nog ett ganska stort risktagande när det finns så mycket gratistjänster”.



## 6. Analys

### *Internet i referensarbetet*

Internetanvändningen hos de folkbibliotekarier vi har intervjuat har förmodligen påverkat deras syn på och användning av ett Internethjälpmiddel som NetSök. Därför har vi i vår undersökning ställt frågor om Internet för att få fram bibliotekariernas kunskap om nätet, samt vilja och förmåga att använda detta. Vi ville se hur väl integrerat Internet var i det allmänna referensarbetet och vilken attityd man hade till detta nya medium. På grundval av våra informanternas svar avslutar vi detta avsnitt med att redogöra för hur en idealbild av ett Internethjälpmiddel speciellt avpassat för bibliotekarier borde se ut.

### Litteratur- och faktasökningsfrågor

Vid litteratursökningsfrågor, frågor där man söker en viss bok eller författare, var arbetsgången väl inarbetad och likartad hos våra informanter. Man började mer och mer använda sig av onlinetjänster via Internet. Flera av våra informanter ansåg att det var här Internet hade haft den största betydelsen för biblioteksarbetet, genom att förenkla och effektivisera fjärrlänearbetet och bokbeläggningen. Det verkade i mycket ha ersatt de traditionella vägarna. När det gällde tjänster som fanns i olika format, som online via Internet eller dirktuppkoppling, på cd-rom eller i tryckta utgåvor, så föredrog man onlinetjänsten med www-gränssnitt eftersom den vanligen var enklare att använda.

Vid faktasökningsfrågorna såg det också ut att finnas en gemensam strategi för hur man grep sig an frågorna, även om det inte var lika tydligt som ovan. I första hand använde man sig av de referenskällor som fanns i det egna biblioteket. Här räknade man även in de Internettjänster som man prenumererade på, t ex Artikelsök och Mediearkivet. Internet i övrigt kom emellertid ganska långt bak i arbetsgången. Den dominerande uppfattningen var emellertid att det är en väldigt stor tillgång, samtidigt som man var väldigt noga med att betona vikten av att vara källkritisk. Internet tycks väldigt snabbt ha blivit en integrerad del i referensarbetet. Vid efterforskning av faktamaterial har det dock ännu inte blivit lika dominerande som vid litteratursökningsfrågor. Det används framför allt som sökhjälpmiddel inom de speciella ämnesområden där man visste att det fanns mycket material att hämta på nätet.

## Användningssätt och omfattning

Internet användes vanligen direkt i informationsdisken och i kommunikation med låntagaren. Nio av våra tretton informanter använde Internet på detta sätt. En van Internetanvändare bland dem, insisterade på att Internet skulle installeras i referensdisken för att på så sätt kunna föra en dialog direkt med låntagaren. Nästan samtliga informanter använde sig av Internet dagligen. Tiden som lades ner på en Internetsökning uppskattades till ungefär en kvart, men det berodde lite på hur lång kö det var i informationsdisken. Man ansåg att det fick ta ungefär lika lång tid som vilken annan referensfråga oberoende av vilken källa man använde. Man jämförde således Internet helt med andra referenstjänster. Längre sökningar kunde göras i utbildningssyfte eller i fall då man letade efter svar på flera frågor samtidigt.

Vi kunde endast göra en grov skattning av Internetanvändningen hos våra informanter, men det visade på en stor tilltro till Internets resurser. Användningen per pass angavs sträcka sig från några sökningar till 10-15 gånger per pass. Flera informanter uppgav att de använde Internet mer och mer. En informant uppskattade att så mycket som en tredjedel av alla ämnesfrågor besvarades med hjälp av Internet. Det var i första hand de bibliotekarier som hade använt Internet under lång tid som också använde det väldigt mycket i referensarbetet. Det var även de som tyckte att det behövdes struktur på nätet och att NetSök, eller en liknande tjänst kunde komma att fylla en sådan funktion. Skapandet av länklister på hemsidan och en väl uppdaterad bokmärkeskatalog var nya arbetsuppgifter som våra informanter gärna ville genomföra.

Bibliotekarierna i vår undersökning tyckte således att det fanns en stor användning för och fördel med Internet. De menade att det bara var en fråga om vana att lära sig söka på Internet. Problemet var emellertid att få den tid man behövde för att lära sig sökstrategier och att hålla sig ajour med förändringar och nyheter. Vi fick ofta kommentarer i stil med att man går till de länkar man redan känner till och man inte hade tid att sätta sig in i alla de nyheter som kommer på nätet eller ens hålla sin egen eller informationsdiskens bokmärkeskatalog ajoudförd och ämnessorterad.

## Vilka tjänster och ämnesområden användes mest

Alla informanter använde sig både av länkkataloger och sökmotorer. Några föredrog den ena typen av sökverktyg, några den andra. Bland länkkatalogerna utkristalliserade sig Mölndals biblioteks länkkatalog som den stora favoriten. Den fanns ute väldigt tidigt på webben och har

därför blivit väl inarbetad hos bibliotekarier. Ett ytterligare skäl till att den blivit så väl använd är sannolikt därför att den är sammanställd av bibliotekarier och indelad enligt SAB-systemet. Det verkade som om man mest föredrog länkar inom specialområden. Informanterna kunde här räkna upp ett stort antal specialtjänster, t ex RIXLEX (lagtexter, författningssamlingar, osv), SUNET (information från skolverket), SCB (Statistiska CentralByrån). Av sökmotorerna var det AltaVista som nämnades av flest informanter, men det är också den tjänst som fick flest negativa kommentarer. Innehållet bedömdes som lite osäkert att lämna ut till låntagarna och fritextsökningarna sågs som alltför tidsödande.

Internet ansågs väldigt bra i de fall man ville ha materialet väldigt snabbt. Bland annat har man på biblioteken märkt av den förändring som inneburit att skoleleverna arbetar mer självständigt sedan ett antal år tillbaka. De kommer till biblioteket för att få hjälp och förväntar sig att få materialet snabbt. En mycket bra och uppskattad tjänst som Artikelsök har fått konkurrens av Mediarkivet, som av våra informanter uppskattades just för att materialet fanns direkt i fulltextformat. Att få hela dokument var något som förväntades vid Internetsökningar.

Det fanns en stor överensstämmelse mellan våra informanterns åsikter om vilka ämnesområden på Internet som var mest användbara inom referenstjänsten. Internet ansågs speciellt lämpat för att få fram material om: populärkultur som popartister, sångtexter och film; officiella fakta som uppgifter från myndigheter, lagar och statistik; aktualiteter, aktuella pågående händelser och aktuell information (t ex tidtabeller). Här visste man ofta precis i vilka länksamlingar man skulle söka. Övriga ämnesområden som nämnades var uppgifter om företag och produkter, ortnamnsbeläggning eller vid lite mer udda och smala frågor. Det kunde också tänkas vara ett bra komplement till eller ersättning för resurskrävande tidskriftsprenumerationer, särskilt för de mindre biblioteken. Internet användes också som en sista utväg, när man inte kunde få fram svaret på något annat sätt.

Sammanfattningsvis kan sägas att det fanns en viss preferens för klassificerade länkkataloger, gärna med någon anknytning till biblioteksvärlden, samt tjänster som inriktade sig på något speciellt område. Internet användes i första hand när man vill få fram svaret snabbt och helst i fulltextformat, speciellt vid frågor som rörde populärkultur och annan aktuell information.

## Framtid

Vi har mött en mycket positiv attityd och ett fullt accepterande av Internet som ett referenshjälpmedel. Internet har kommit för att stanna i referenstjänsten och kommer antagligen att få ännu större användning än nu. Det troddes få stor betydelse som ett komplement, särskilt för de mindre biblioteken, men man menade också att det kan bli den allenarådande källan inom vissa områden, som exempelvis nyheter, aktuella händelser, riksdagstryck och annan offentlig verksamhet. Det fanns en rädsla för att fritt tillgängliga databaser skulle komma att bli avgiftsbelagda och att detta skulle försämra kvaliteten hos de resurssvagare biblioteken, och att man skulle tvingas att göra ett val mellan elektroniska och tryckta resurser.

## Idealbild av ett Internethjälpmedel

I samband med frågorna om Internet kom många synpunkter fram på hur ett sökinstrument för folkbibliotekarier borde vara konstruerat. I det här avsnittet har vi ställt samman de faktorer som vi har uppfattat som mest betydande för våra informanter. Man skulle kunna se detta som en sammanfattande bild av våra informanters förväntningar, som vi sedan tillsammans med den funktionella och den tekniska kvaliteten väger in i bilden av den totala kvaliteten.

Utan att rangordna dem är det dessa faktorer som våra informanter har framhållit:

- **Snabbhet** (snabb behandling av sökfrågan; inte för mycket klickande; lättöverskådligt format)
- **Enkelhet** (i utformningen; inga onödiga utsmyckningar; lättförståeliga sökvägar)
- **Sällning** (inget brus – enbart relevanta resurser kvar)
- **Klassifikation, katalogisering, indexering** (i någon form)
- **Bred och djup täckningsgrad** (bredd: många ämnen; djup: möjlighet att välja mellan bra och likvärdiga resurser; det är viktigt att det alltid blir träff)

## **NetSök i referensarbetet**

Under denna rubrik har vi valt att undersöka vad våra informanter ansåg om NetSöks funktionella och tekniska kvalitet, för att därefter sammanföra våra intryck och på så sätt få fram en total kvalitet. I första skedet presenterar vi en kvalitetsbild utan att ta hänsyn till våra

informerans syn på kostnaden, dvs vad vi har valt att kalla en användarorienterad kvalitetsbild. Därefter väger vi även in kostnaden utefter en värdebaserad definition av kvalitetsbegreppet. Denna total kvalitet kommer vi att ställa mot BTJ:s syfte med produkten.

### Erfarenheter – funktionell kvalitet

För att närmare kunna undersöka våra informanterns syn på den funktionella kvaliteten, i vårt fall hur de upplevde själva sökprocessen, kommer vi att använda oss av Katz begrepp *format* och *målgrupp*. Vilka var informanternas upplevelser av formatet, var det användarvänligt eller inte? Ansåg de att databasens uppläggning underlättade eller försvårade deras sökningar? Var databasen riktad till rätt målgrupp? Dessutom kommer vi att använda oss av begreppet *omfattning* i dess första betydelse, dvs om databasen tillför referenstjänsten något nytt, något som inte andra referensskällor har. Aktualitet och täckningsgrad hör dock mer hemma under den tekniska kvaliteten.

### Målgrupp

De flesta av våra informanter verkade överens om att NetSök riktade sig till biblioteken. Vi får anta att de i detta sammanhang syftade på den egna kategorin av bibliotek, dvs folkbibliotek. Vi stötte dock på tvivel om att låntagarna skulle kunna använda den, och man verkade sålunda mena att den i första hand riktade sig till bibliotekarier. Frågan restes dock till vilken typ av bibliotekarier den vände sig. Några hävdade att den troligen mer riktade sig till den ovane bibliotekarien. Mot detta kan dock ställas att en av våra informanter tyckte att NetSök snarare lämpade sig för forskare än för folkbibliotek, och den ansågs således allt för svår att bemästra för att kunna användas som referenshjälpmedel på ett folkbibliotek.

Om man studerar vad informanterna tyckte var mest positivt med NetSök framträder också ett mönster som kan styrka det vi ovan har noterat. De flesta höll före att bedömningen av Internetresurserna var det viktigaste. Dessutom framkom synpunkterna att svaren var relevanta och vederhäftiga. Alla dessa faktorer är viktiga för att en källa ska kunna användas i det dagliga arbetet. En åsikt som framkom i våra intervjuer var att det ansågs viktigt att man kunde lita på de svar man fick. En annan av de saker som ansågs positiv var att databasen är strukturerad, och nästan alla tyckte det var bra att den var strukturerad enligt SAB-systemet. En god strukturering av ett material både förenklar sökningarna och gör dem snabbare att

utföra, vilket är två av faktorerna som vi har satt som krav för att man skall kunna tala om en bibliotekarieanpassad referensälla.

Det verkade dock inte som databasen användes i så hög grad och när man har gjort det har man bara använt delar av den. Frågan är om den låga användningsfrekvensen berodde på att NetSök inte hade hunnit bli ordentligt inarbetad vid denna tidpunkt eller om den trots det vi pekade på ovan helt enkelt inte passade de bibliotekarier som vi intervjuade. Vid tiden för vår undersökning hade NetSök varit möjlig att använda i nästan fem månader, även om tiden för många av våra informanter av olika anledningar hade varit kortare. Samtidigt har många informanter hävdade att det är svårt att få tiden att räcka till för att testa nya produkter. Många valde att inte svara på frågorna om hur ofta de använde den, på vilket sätt och vid vilka frågor de använde den; de tyckte uppenbarligen att de hade använt den för lite för att kunna uttala sig. I just det här fallet talar mer för att man kan tolka den låga användningsfrekvensen som att NetSök ännu inte blivit inarbetad på de bibliotek som vi besökte, och vi kan sålunda stå fast vid vårt intryck att databasen i hög grad ansågs passa just referensbibliotekarier på folkbibliotek.

### **Format**

Formatet anger i första hand om ett referensverk är användarvänligt eller inte. Endast ett fåtal av våra informanter uppgav att de hade haft några problem med att lära sig NetSök eller att använda den. Både på frågan om utseendet, klassificeringssystemet och sökvägarna och på frågan om vad de tyckte var positivt och negativt med databasen, angavs som regel fler positiva drag än negativa. När det gällde databasens utseende ansåg således de flesta att det var bra. Skärmbilden angavs vara både åskådlig och läsvänlig, vilket gjorde det lätt att orientera sig. Några tyckte också att det var bra att den liknade övriga BTJ-produkter. Emellertid framkom även de motsatta åsikterna, framför allt att den var oöverskådlig och svår att hitta i.

Att klassificera databasen efter SAB-systemet bemöttes genomgående med uppskattning bland våra informanter. De menade att det var ett vant söksätt för bibliotekarier. De enda negativa rösterna höjdes mot det faktum att detta kunde försvåra för biblioteksanvändarna och att själva struktureringen utifrån SAB kunde ha gjorts bättre.

Sökvägarna hade inte utgjort några problem för de flesta, och man angav bland annat att de var logiska och förenklades tack vare SAB-struktureringen. Inom detta område framkom en

ganska vanlig kritik, nämligen att sökningarna blev krångliga på grund av att man var tvungen att klicka för mycket för att komma fram till själva länken. I anslutning till sökvägarna kan vi också nämna att frågan om antalet länkar även den gav upphov till meningsskiljaktigheter bland våra informanter, om än med omvända förtecken. Här var det de som tyckte att länkarna var allt för få som var klart flest till antalet. De återstående menade att detta dock kunde vara en fördel då man slapp det stora antalet träffar, vilket gjorde det enklare både att bläddra och att välja ut länkar.

Sammantaget kan man säga att våra informanter verkade anse att NetSök var användarvänlig. Trots detta så fördelades svaren på frågorna om NetSök förenklade Internetarbetet och om det sparade tid ungefär lika på ja och nej, till och med någon övervikt för det senare. Några av dessa ansåg att databasen möjligen skulle göra detta i framtiden. En slutsats av detta kan vara att man anser att databasen i sig är bra och enkel att använda, men att den än så länge är för liten för att uppfylla de krav som ställs på en kvalitativ referensskälla.

### **Omfattning**

Under den funktionella kvaliteten skall man se efter om tjänsten tillför referenstjänsten något nytt. NetSök är sammanställd av yrkesfolk med bibliotekariebakgrund, den har SAB-klassifikation, indexering, hjälptexter (recensioner) och aktualitet genom kontinuerlig uppdatering. Såg våra informanter detta som en nyhet? Det var något som vi försökte få fram med våra attitydfrågor om NetSök och Internet. En vanlig åsikt var att även om man inte såg så stor användning av NetSök just för tillfället, ansåg många att det behövdes en tjänst med en sådan målsättning. Det fanns flera likartade tjänster, men ingen som i helhet fört samman alla dessa olika faktorer, samtidigt som man genom sin organisation kan garantera en större kontinuitet i utgivningen.

Mest uppskattade man den hjälp man fick med att gallra länkar i informationsmängden, samt den tillgång som klassifikationssystemet utgjorde när det gällde att hitta i databasen. En av informanterna menade ”att den låter en bibliotekarie söka som en bibliotekarie brukar söka”. Andra faktorer som nämndes var att den tillät mer precisa sökningar. Tjänsten har också försökt att profilera sig som en länksamling med tonvikt på nordiska länkar och detta var något som kommenterades och uppfattades som positivt.

Huvudsyftet med NetSök kan sägas vara att den skall göra det enklare att söka på Internet och i förlängningen också spara tid. Åsikterna var ungefär jämnt fördelade bland våra informanter om databasen tillförde något nytt till referenstjänsten i dessa båda bemärkelser. Bland annat mötte vi åsikten att den var för sent ute. Det konstaterades att det redan fanns andra liknande länksamlingar som också förenklade och sparade tid vid nätsökningar. Mölndals länkkatalog var den som oftast jämfördes med NetSök och ansågs kunna fungera ”bra nog”(4) även om NetSök skulle bli mer genomarbetad. Av dem som tyckte att NetSök var tidsbesparande jämfördes NetSök ofta med de vanliga sökmotorerna, som man ansåg tog mycket tid och gav för många och irrelevanta söksvar. Fördelen med NetSök i dessa fall var att den innehöll länkar som var direkt anpassade för referensarbete. En annan åsikt var att NetSök kanske kunde spara tid i de fall då sökfrågan medgav att man kunde gå direkt in i en ämneskatalog.

En viss inflexibilitet i sökvägarna, som möjligen kan bero på informationsmättnad, skymtade också fram bland svaren. Informant 11 genomdrev ett abonnemang ”därför att de ville ge den en chans”, trots att många bland personalen tyckte att man kunde nöja sig med Mölndals länkkatalog. Här kan man kanske se att man inte gärna testat nyheter om man har redan väl fungerande sökverktyg, som delvis är uppbyggda efter samma principer. Kanske beror detta på för stor arbetsbelastning och tidsbrist hos personalen. Detta resonemang återfanns hos fyra av våra informanter som svarade med ett nästan entydigt nej på frågan om NetSök är en hjälp att söka på Internet. Dels sade man att man inte gett sig tid att testa basen ordentligt, utan av tidsbrist eller vana använde sin vanliga sökmetod eller redan hade tillräckligt med länkar att gå till. I teorin tyckte man att det var en bra tjänst, men i praktiken hade man ännu inte haft så stor användning av den.

Sammanfattningsvis kan sägas att tjänsten inte sågs som en nyhet, men man uppskattade att den försökte ta på sig ett slags totalansvar, att ge en strukturerad helhet över nätresurser på ett bibliotekarieanpassat sätt, att den var kvalitetsvärderad av yrkesfolk och att BTJ stod som en garant för en viss kontinuitet i utgivningen.

### **Erfarenheter – teknisk kvalitet**

Den tekniska kvaliteten anger vad kunden får för slutresultat, i vårt fall de svar som NetSök producerar. I detta sammanhang kommer vi att se på *omfattningen* av databasen, närmare



bestämt dess aktualitet och dess täckningsgrad, eftersom dessa begrepp endast kan ställas mot uppkomna svar och inte mot sökprocessen som sådan. Dessutom kommer vi här att ta upp hur våra informanter såg på söksvarens kvalitet, detta som ett uttryck för Katz begrepp *auktoritet*.

### **Omfattning**

Ett av de viktigaste kännetecknen i referenstjänsten är aktualitet och täckningsgrad. Materialets aktualitet har inte nämnts annat än av en informant, som använde basen som han använde Internet. Statistik, aktuella händelser, popartister, sångtexter och material som inte hunnit tryckas är vanliga användningsområden när det gäller Internetsökningar, men förekommer, förutom hos ovannämnda informant, inte i kommentarerna om NetSök.

Den betydelse som en tät och kontinuerlig uppdatering av länkarna har, kommenterades nästan inte alls av våra informanter. Det finns andra, av bibliotekarier ofta använda, liknande tjänster som också har denna tillgång. Kanske ansågs det självklart att basen var kontinuerligt uppdaterad och nämndes därför inte.

Användningen av databasen har som vi redan noterat inte varit så stor bland de bibliotekarier vi har intervjuat. Ett skäl som man angav berörde det vi kallar för täckningsgrad. Man tyckte helt enkelt att antalet länkar var för få, även om man också var medveten om att det skulle bli bättre med tiden. Att täckningsgraden ansågs vara för liten framgår till exempel genom informant 1:s utsaga: ”Jag hittade inga svar i NetSök, men däremot massor på AltaVista.” Den kommenterades vidare av en bibliotekarie, som tyckte att det var en ojämn fördelning av antalet länkar inom de olika ämnesområdena.

Den allmänna uppfattningen var att antalet länkar var för få, men det fanns en stor tolerans över detta eftersom basen ännu var så ny.

### **Auktoritet**

NetSök uppfattades av de flesta som en kvalitativ databas som man kunde lita på. Även om man inte hade använt tjänsten så mycket, fanns det som regel ingen tvekan i svaren. En del av detta kan bero på den auktoritetsställning som BTJ har i bibliotekskretsar. Men enligt de flesta av våra informanter ansågs NetSöks auktoritet som nätbaserat sökverktyg avpassat för biblioteksförhållanden bestå i att den är sammanställd av personal med bibliotekarieutbildning och erfarenhet av referensarbete och arbete med nätbaserade informationssökningar.

Till kvalitet på söksvaren räknade våra informanter framför allt gallringen av länkar. Man såg det som en stor fördel och tidsvinst att slippa gå igenom alltför många söksvar. Att kvalitetsgranskningen har utförts av bibliotekarier är som sagt något som ansetts vara positivt. Man tycker att det ger en viss trygghet med värderade länkar och att det känns bra att lämna ut dessa till låntagarna. Annotationstexterna sågs också som ”rätt bra”, men en åsikt var att de gärna kunde varit mer recenserande än beskrivande. Sedan fanns också de som inte såg någon fördel med ovanstående arbete. Några menade att de hellre ville göra kvalitetsgranskningen själva, allt ifrån sökord, gallring och värdering, så att de visste vad de lämnade ut.

### **Bakgrundsvariabler**

De bakgrundsvariabler vi har valt att använda i vår undersökning är Internetvana, informantgrupp och kommunstorlek. För att kunna jämföra våra informanternas svar utifrån dessa har vi i stället för att undersöka hela materialet valt att enbart titta på svaren till vissa av frågorna som rörde attityder till NetSök. Eftersom vi har ett så lågt antal informanter blir denna typ av undersökning allt för tidsödande i förhållande till de resultat man kan få ut av dem. Vi har därför tyckt att det å ena sidan kan vara intressant att se ifall det går att upptäcka några sådana tendenser i vårt material, men att det å andra sidan är onödigt att göra en allt för stor affär av det hela. Först tittar vi på om vana att använda Internet kan sägas ha någon betydelse för hur man uppfattar NetSök. Vi har använt begreppet vana utifrån hur lång användningstiden och hur stor användningsfrekvensen var för våra informanter. Därefter undersöker vi positiva och negativa reaktioner visavi NetSök utifrån informantgrupp och kommunstorlek.

### **Internetvana**

De två informanter som haft längst tillgång till Internet på sina bibliotek, både internt och publikt, var också de som sammantaget gav det mest positiva omdömet om NetSök (11 och 12). Det gäller dels tjänsten som ett förenklande och tidsbesparande Internethjälpmedel, dels själva formatet eller utseendet. Informant 11 var generellt positiv till den här typen av tjänster och hoppades att det var något som kommit för att stanna. Båda två angav att de hade en hög användning av Internet, och kommenterade att de tyckte att sökverktygen på Internet var mycket mer komplicerade än NetSök. Det fanns för mycket information och reklam på sidorna, vilket var förvillande och störande ur söksynpunkt, tyckte informant 12.

I den största gruppen användare, de med en Internettillgång på ungefär två år i snitt, varierar omdömena om NetSök kraftigt. Det förekommer lika positiva omdömen som ovan, men också helt klart negativa. Med ett undantag, så använde man Internet i referenstjänsten ”våldigt ofta” eller dagligen, det var alltså inga ovana eller otränade bibliotekarier som gav dessa våldigt skiftande omdömen.

De tre informanter som haft Internet 1 år eller kortare tid, verkade vara ganska enade i sitt omdöme: Netsök sågs inte som ett tidsbesparande eller förenklande Internethjälpmiddel. Det mest positiva sades om själva utseendet, t ex att det var en klar och enkel skärmbild. SAB-systemet nämndes också som ett positivt drag.

### **Informantgrupp och kommunstorlek**

Om man beaktar vilken informantgrupp våra informanter tillhör, kan man se vissa skillnader i deras svar. De tydligaste är att abonnenterna i högre grad var positiva till olika aspekter av NetSök än informanter i de båda andra grupperna, medan man bland informanterna i testgruppen kan se en ökning av antalet svar av typen ”vet ej”, något som nästan inte alls förekom i den förstnämnda gruppen. Båda dessa tendenser är i sig naturliga. Andelen positiva och negativa reaktioner var annars ganska lika bland de i prov- och testgruppen, med en liten övervikt för de positiva.

När det gäller kommunstorlek är det ännu svårare att säga något bestämt eftersom fördelningen mellan de olika grupperna var lite för ojämn. Om man ändå gör på samma sätt som ovan men utifrån kommunstorlek, ser man att informanter på bibliotek i de större kommunerna (grupp 3 och 4) i högre grad var positiva än de från bibliotek i mindre kommuner (grupp 1 och 2). Eftersom tre av informanterna kunde räknas in i de båda förstnämnda grupperna och när två av dem dessutom var abonnenter, äger ett sådant resultat inte allt för stor tillförlitlighet. De båda första grupperna har i övrigt en något högre andel negativa än positiva reaktioner.

### **Totalkvalitet**

För att få fram informanternas totala bild av NetSök gör vi en sammanfattning av de två föregående avsnitten om den funktionella och den tekniska kvaliteten till en användarorienterad kvalitetsbild. Därefter tar vi även våra informanternas syn på det faktum att NetSök är en

betaltjänst med i beräkningen, och får då fram en värdebaserad dito. Sedan jämför vi dessa båda bilder med BTJ:s syfte med produkten, vilket också är ett försök att besvara vår huvudfrågeställning: ”Tycker bibliotekarierna att NetSök är väl lämpad för referensarbete?”

### **Användarorienterad kvalitetsbild**

Bibliotekarierna såg NetSök som en yrkesanpassad tjänst och något för svår att använda för den genomsnittlige låntagaren. Klassificeringssystem, sökvägar och att den liknade andra BTJ-produkter gjorde den lämpad för målgruppen folkbibliotekarier. Den ansågs enkel att lära sig och använda, kanske just på grund av yrkeskårens gemensamma kunskaper. Formatet ansågs bra, skärmbilden var ren, åskådlig och läsvänlig. Några avvikande åsikter fanns här, men de positiva åsikterna dominerade. Det samma gällde annotationstexterna och kvalitetsgranskningen, vilka sågs som en tidsbesparande åtgärd, men det fanns emellertid några bibliotekarier som ansåg att de själva ville ha full kontroll över denna del av sökningen.

Begreppet omfattning innebär att tjänsten skall tillföra något nytt som kan höja kvaliteten i referensarbetet. NetSök sågs inte som någon nyhet som sökredskap, det fanns flera likartade tjänster som redan använts under en längre tid i referensarbetet. Som helhet tyckte man ändå att NetSök var en bra tjänst som förenade olika söktjänsters fördelar och tog ett helhetsperspektiv och totalansvar som Internethjälpmiddel för folkbibliotekarier.

Man verkade ta för givet att databasen skulle vara aktuell och uppdaterad eftersom det var en betaldatabas. Söksvarens kvalitet fick helt godkänt och sällningen av länkar var mestadels ett stort plus, även om några tyckte att de fick för få träffar. Täckningsgraden ansågs helt klart för liten, men man var lite återhållsam i sina kommentarer om detta och ville gärna se hur den utvecklade sig. Man var inte lika benägen att söka aktuellt material i NetSök som i andra tjänster på Internet.

### **Värdebaserad kvalitetsbild**

Den användarorienterade kvalitetsbilden är som synes förhållandevis positiv. Om vi även betraktar våra informanternas syn på kostnaden för NetSök förändras bilden något. De flesta av våra informanter ansåg inte att NetSök var värd sitt pris eller åtminstone att kostnaden var en av de mest negativa faktorerna med databasen. Dessutom var det ett klagomål som återkom vid flera tillfällen under intervjuerna och inte endast i samband med den direkta frågan om de

tyckte att den var värd sitt pris. Endast två av informanterna hade inga klagomål i detta avseende.

Ett av de fenomen som vi tidigt fäste vår uppmärksamhet vid var att NetSök i praktiken inte användes i så stor utsträckning. En av orsakerna till detta berodde förmodligen på täckningsgraden; det fanns inte tillräckligt med material för att kunna svara upp mot en referensbibliotekaries behov. Ytterligare orsaker som nämndes var personal- och tidsbrist för att få möjlighet att lära sig tjänsten. Men den viktigaste orsaken var nog trots allt kostnaden. Vi fick intrycket att man inte ville ödsla tid på något som man i slutändan ändå inte skulle anse sig ha råd med. Biblioteken har bristande ekonomiska resurser och NetSök har konkurrens från liknande men kostnadsfria tjänster på nätet. Trots att man var medveten om att man inte fick alla de funktioner som NetSök kunde erbjuda, så kunde man för att minimera bibliotekets omkostnader tänka sig att använda tjänster som krävde lite större arbetsinsats av bibliotekarien, men som trots allt gav en i stort sett likvärdig slutprodukt.

Om man betraktar NetSök utifrån ett värdebaserat perspektiv måste man dra slutsatsen att det råder stor tveksamhet bland de intervjuade bibliotekarierna huruvida databasen når upp till någon högre kvalitet. Med andra ord, den kvalitet databasen ansågs innehå utifrån ett användarorienterat perspektiv motsvarade inte dess kostnad.

### **Syfte**

Enligt BTJ är syftet med NetSök att vara ett professionellt och kvalitativt sökverktyg på Internet speciellt avpassat för folk- och skolbibliotek. Den bild av NetSök som våra informanter gav oss var att den var en pålitlig och kvalitativ databas, med struktur och klassificering väl anpassade för referenstjänst. Sällningen och värderingen av länkar var något som borde spara tid i referensdisken. Informanternas bild stämmer därmed ganska väl överens med den bild man får genom BTJ:s reklamblad. Frågan om dess lämplighet borde således vara ganska klar, men även om NetSök är aldrig så väl avpassad för biblioteksförhållanden blir denna fråga trots allt svår att besvara jakande om det övervägande intrycket var att endast några få ansåg sig ha råd att använda den. Vi kan utgå från de två bilderna ovan. Om man från ett perspektiv ansåg att NetSök var klart lämpad för referensarbete, så måste man utifrån det andra perspektivet hävda motsatsen. Men eftersom den sistnämnda bilden innehåller en faktor, kostnaden, som är av avgörande betydelse för varje bibliotek, måste man göra gällande att den

senare bilden äger företräde framför den förra. En kommentar som återkom under flera intervjuer var att tanken var god, en kommentar som alltid åtföljdes av en invändning, vanligen att databasen var för liten eller att den kostade för mycket pengar. Så även om våra informanter ansåg NetSök vara lämpad för referensarbete på ett teoretiskt plan, måste man ställa sig frågan om det i praktiken finns allt för många bibliotek som anser sig ha råd att betala för en sådan lämplighet?

## 7. Diskussion

I följande kapitel vill vi föra en mer allmän diskussion utifrån de slutsatser vi har kommit fram till i den föregående analysen. Som huvudtema står det eventuella behovet av NetSök eller liknande tjänster på nätet. Vi kommer att jämföra dessa och diskutera hur nya söktjänster och sökvägar introduceras, inarbetas och eventuellt förändras. Vi för också en diskussion om Internets betydelse för dagens referensarbete kontra morgondagens.

Vi kunde i vår intervjuundersökning upptäcka en hel del positiva attityder till NetSök, i synnerhet till den bakomliggande filosofin. Vana Internetanvändare såg behovet av struktur på nätet som nödvändig. NetSök effektiviserar sökandet med bibliotekarieanpassade sökvägar, vilka ger möjligheten till mer precisa frågor och en kvalitetsgranskning som ur referenstjänstens synpunkt tar bort irrelevanta träffar. Trots denna positiva attityd till tjänsten så var den faktiska användningen av NetSök ganska ringa. Som vi ser det kan detta bero på flera faktorer. NetSök introducerades på ett ganska tidigt stadium i sin utveckling, då materialinsamlingen ännu inte hade blivit så omfattande. Användarna fick härigenom ett negativt intryck från början och bar med sig uppfattningen att en sökning i NetSök inte alltid gav några svar, även om materialet senare utökats. Tidsmässigt introducerades tjänsten också under en olämplig tid på året, just innan och under semestertider. Därmed var det svårt att arbeta in tjänsten och få en kontinuerlig användning.

Internet användes väldigt ofta i referensdisken, vanligen vid direkt kommunikation med låntagaren. Arbetet i referensdisken skedde ofta medan andra låntagare stod i kö för hjälp och krävde därför snabba sökvägar och säkra källor. Det var antagligen därför som man oftast gick till redan kända adresser, länkkataloger eller vissa ämnesområden kända för bra täckning. Speciella informationskanaler som INETMEDIA, Internettidskrifter, sändlistor och diskussionsgrupper fungerade som nyhetsförmedlare förutom tips bibliotekarier emellan eller via allmänheten. Sökmotorer som AltaVista användes som regel mest för lite mer ”udda” eller mycket specialiserade sökfrågor, vilka inte behöver alstra så många svar. Sökningar i sökmotorer blir ofta allt för tidsödande och resulterar i för många ovidkommande svar som bibliotekarien själv måste granska och sälla bort.

De flesta räknade självmant upp flera länkkataloger och det verkade som dessa fått sin spridning genom att de funnits länge på webben, men också för att de har en uppläggnings med

SAB-klassifikation som passar folkbibliotekarier. Det senare har säkert haft en stor betydelse. Det faktum att de har utformats av kollegor ger dem också en viss auktoritet.

Vid intervjuerna framfördes åsikten att det inom yrkeskåren kanske fanns en viss ”konservatism” vad gäller sökvägarna, dvs när man väl har hittat sökvägar som man tycker fungerar blir man ovillig att pröva på något annat. Vi har emellertid inte sett någon motvilja mot att ta till sig nyheter, snarare är det tiden som inte räcker till, speciellt inte till att sitta och söka på egen hand. Entusiasmen var stor över tillgången till Internet, men man klagade på att det var svårt att hinna hålla sig ajour med händelseutvecklingen på grund av tidsbristen. Vi tror därför att den eventuella stelheten i sökvägar snarare får skyllas på en stressad arbetssituation och inte på inflexibilitet.

Internet verkade helt accepterat och jämställt med andra referenshjälpmedel, men kom ganska långt bak i referensarbetet. Nätsökningar fungerade väldigt bra vid vissa typer av frågor och när det fanns väldigt specialiserade länksamlingar och kataloger att tillgå. De ansågs också vara en resurs framför allt för de mindre bibliotek som inte kan hålla sig med så stort referensmaterial. Det rådde stor enighet om att Internets betydelse kommer att öka ännu mer i framtiden och möjligen slå ut de flesta andra elektroniska tjänster. Det fanns även en förhoppning och möjligen en föraning om att det kommer att bli fler allmännyttiga tjänster där man kan få informationen direkt (”ready reference”). Svårigheterna att söka ansågs dock komma att öka i takt med nätets utbyggnad, och därför fanns det ett behov av redskap som kan ta ett vidare grepp men samtidigt behålla kontakten med just den typ av resurser som biblioteken kan tänkas att behöva. Frågan många ställde sig var vem som skulle kunna ta detta helhetsgrepp. Många biblioteksrelaterade sökredskap idag är ofta skapelser av enskilda individer (men ibland med en organisation i ryggen), vilket naturligt nog kan föra med sig vissa brister, som till exempel att uppdateringen kan bli lidande och att urvalet är beroende av en enda persons bedömning. Framför allt så har mer individuellt skapade tjänster den nackdelen att det alltid råder en viss osäkerhet när det gäller livslängd; den möjlighet till kontinuitet som en organisation kan ge minskar drastiskt. En av våra informanter menade att det möjligen vore bättre att en större, övergripande organisation tog detta ansvar än att varje enskilt bibliotek skapade sin egen länkkatalog, men frågan är om ansvaret ska ligga på till exempel privat eller statlig nivå. I dag finns flera olika konkurrerande initiativ, bland annat NetSök och Svesök, som



företräder var sin typ av organisation och olika slags lösningar. (Det är naturligtvis mycket möjligt att den slutliga ”vinnaren” eller ”vinnarna” kommer att heta något helt annat och lösa det på ett helt annat sätt, men vi använder dessa båda för att klargöra vårt resonemang.) En av de stora skillnaderna är att NetSök är en betaltjänst medan Svesök är kostnadsfri, vilket torde leda till ett ganska klart val för många bibliotek. Så även om många av våra informanter ansåg att behovet av NetSök fanns, så ställde sig flera av dem tveksamma till om den kommer att överleva. I framtiden kommer förmodligen betaltjänsterna att bli långt vanligare än vad de är i dag, men än så länge kan det vara svårt för en betaltjänst att konkurrera när det finns, om inte likvärdiga, så i alla fall liknande tjänster på nätet som inte tar betalt. Åtminstone i ekonomiskt drabbade områden som bibliotekssektorn.

## Litteraturförteckning

### **Tryckta källor**

- Befring, Edvard, *Forskningsmetodik och statistik* (Lund, 1994).
- Berglund, Å. & Zettergren, A-S., *Kvalitets- och utvärderingsarbete i teori och praktik: hur går det ihop med folkbibliotekens barn- och ungdomsverksamhet?*, BIVILs skriftserie, 10 (Lund, 1996).
- Berry III, John N., "Risking Relevant Reference Work", *Library Journal* 1998:9.
- Bibliotek i Sverige*, Tekniska Litteratursällskapet, TLS Handbok 24 (Stockholm, 1997).
- Bopp, R. & Smith, L., eds., *Reference and information services: an introduction*, Library science text series (Englewood, 1991).
- Bopp, R. & Smith, L., eds., *Reference and information services: an introduction*, Library science text series, 2. ed. (Englewood, 1995).
- Dickstein, R. & Greenfield, L., "Using the World Wide Web at the reference desk," *Computers in Libraries* 1997:8.
- Ejvegård, Rolf, *Vetenskaplig metod* (Lund, 1996).
- Falk, H. & Halling, K., *Referensarbete – är det svårt? sju folkbibliotekariers röster*, Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Institutionen Bibliotekshögskolan, 91 (Borås, 1997).
- Gallimore, Alec, "A Public Library IT strategy for the millenium", *Journal of Librarianship and Information Science* 1996:3.
- Gillberg-Wallner, S. & Hessman, E., *Referensarbetets kvalitet - tolkning och verklighet*, Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Institutionen Bibliotekshögskolan, 18 (Borås, 1997).
- Grogan, Denis, *Practical reference work* (1979), 2. ed. (London, 1992).
- Grönroos, C. & Monthelie, C., *Service management i den offentliga sektorn* (Malmö, 1988).
- Gustafsson, Ola, "Teori och verklighet - om korrelation på årets mäsas", *Biblioteksbladet* 1997:9.
- Huang, Samuel T., ed., *Modern library technology and reference services*, The reference librarian, 39 (New York, 1993).

- Höglund, Anna-Lena, *Äntligen en riktig fråga: undersökning av referensverksamheten vid sex huvudbibliotek i Östergötland* (Linköping, 1997).
- Höivik, T. & Höivik, H., *Hvordan reagerer salt med svavel?: brukernes vurderinger av referansetjenesten i norske folkebibliotek*, Rapport / Prosjektet "Biblioteket finner svaret", 2 (Tønsberg, 1995).
- Jansson, Britta-Lena, *"Det här var svårt": referenstjänstens kvalitet vid folkbiblioteken*, Rapport från Statens kulturråd, 3 (Stockholm, 1996).
- Katz, William A., *Introduction to reference work*, 2 vol., 6. ed. (New York, 1992).
- Katz, William A. *Introduction to reference work*, 2 vol., 7. ed. (New York 1997).
- Diaz, Karen R., ed., *Reference sources on the Internet : off the shelf and onto the Web*, The Reference Librarian, 57 (New York, 1997).
- Kvalitetsmätning i kommunal verksamhet : rapport till Lokaldemokratikommittén*, Statens offentliga utredningar, 74 (Stockholm, 1993).
- La Guardia, Cheryl, "Online Links: User's Needs, Librarians' Roles", *Library Journal* 1998:9 (i bil.).
- Lantz, Annika, *Intervjumetodik* (Lund, 1993).
- Nationalencyklopedien* (Höganäs, 1989).
- Olsson, Birger, "Debatt - kommentar till Ola Gustafsson", *Biblioteksbladet* 1998:1.
- Ohlsson, Richard. "Kvalitet i sanningens ögonblick", *Biblioteksbladet* 1998:5.
- Patel, R. & Davidson, B., *Forskningsmetodikens grunder: att planera genomföra och rapportera en undersökning*, Teori, forskning, praktik (Lund, 1991).
- Salvesen, G. & Ulvik, S., *Finner biblioteket svaret? utprövning av referenstjenestens kvalitet i norske folkebibliotek* (Tønsberg, 1994).
- Kinder, Robin, ed., *Librarians on the Internet : impact on reference services*, The Reference Librarian, 41-42 (New York, 1994).
- Stephens, Denise, "Managing the Web-enhanced geographic information service", *Journal of Academic Librarianship* 1997:6.
- Unescos folkbiblioteksmanifest 1994*, Svenska Unescorådets skriftserie, 2 (Stockholm, 1995).
- White, H., Bates, M. & Wilson, P., *For information specialists: interpretations of reference and bibliographic Work*, Information management, policy, and services (Norwood,

1992).

### **Elektroniska källor**

*The Argus Clearinghouse*. URL: <http://www.clearinghouse.net/> [990319]

*Bibliotekernes Internetvejviser*. URL: <http://www.dbc.dk/vejviser/default.html> [990319]

*Bibliotekernes Internetvejviser, Om Vejviseren, Nyt om Vejviseren*. URL:

<http://www.dbc.dk/vejviser/indeks/nytomv2.html> [990319]

*Bibliotekstjänst AB*. URL: <http://www.btj.se/> [990505]

*BUBL LINK / 5:15*. URL: <http://www.bubl.ac.uk/link/> [990318]

*Evreka*. URL: <http://www.evreka.com/> [990319]

*Folkebibliotekernes Netguide*. URL: <http://www.fng.dk/netguide/fng.htm> [990319]

*G@mlé Sw@rtzen, Norrköpings stadsbibliotek*. URL:

<http://www.nsb.norrkoping.se/linklist/bookmark.asp> [990318]

*Kulturarw<sup>3</sup>*. URL: <http://kulturarw3.kb.se/> [990318]

*Linköpings stadsbibliotek, Informationssökning på Internet*. URL:

<http://www.linkoping.se/Bibliotek/jag1.htm#Textversion> [990318]

*Lycos Sverige*. URL: <http://point.lycos.com/categories/> [990319]

*Länkskafferiet*. URL: <http://www.lub.lu.se/skolverket/> [990318]

*Magellan Internet Guide*. URL: <http://magellan.excite.com/> [990319]

*Mölnåls stadsbibliotek*. URL: <http://www.molndal.se/bibl/> [990318]

*NILS*. URL: <http://www.nils.malmo.se/nils/> [990318]

*OCLC NetFirst Database*. URL: <http://www.oclc.org/oclc/netfirst/index.htm> [990319]

*SUNETs WWW-katalog*. URL: <http://www.sunet.se/sweden/main-sv.html> [990318]

*Svenska datatermgruppen*. URL: <http://www.nada.kth.se/dataterm> [990317].

*Sveriges Allmänna Biblioteks-förening, Kommittén för referens- och informationsarbete, Nya*

*riktlinjer för referens- och informationsarbete*. URL:

<http://www.sab.se./kom/ref/inledning.htm> [990319]

*Svesök*. URL: <http://www.svesok.kb.se/> [990318]

*Svesök Information*. URL: <http://www.svesok.kb.se/info/index.html> [990318]

*The WWW Virtual Library*. URL: <http://vlib.org/> [990318]

*Yahoo*. URL: <http://www.yahoo.com/> [990319]



# Bilaga 1

## *Intervjuplan*

### Presentation

#### Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka på vilket sätt länkdatan NetSök har mottagits på några folkbibliotek. Vi vill dels undersöka hur den används, dels vilka attityder gentemot databasen som man kan möta bland referensbibliotekarier. För att besvara den första punkten undrar vi var i referensgången den används och hur den används. Tjänsten har teoretiskt sett endast kunnat användas under några månaders tid (i praktiken rör det sig oftast om ännu kortare tid) och får väl betraktas vara inne i en utprovningsfas. Men även om NetSök inte gjorts till en del av den dagliga rutinen bör en sådan undersökning ändå kunna ge en bakgrund till deras attityder. Vår huvudfråga är nämligen om de utifrån sin erfarenhet av NetSök anser att den är lämpad för referensarbete eller inte. För att kunna besvara dessa frågor har vi valt att göra en intervjuundersökning med referensbibliotekarier på folkbibliotek.

Våra frågeställningar lyder som följer:

1. Var i referensgången används NetSök?
2. Hur används den?
3. Är NetSök lämpad för referensarbete?

#### Uppläggnig

1. Tid
2. Etiska aspekter
3. Resultatanvändning
4. Återkoppling

#### Bakgrundsfrågor

Befattning?

Utbildning?

Yrkesbakgrund?

Internutbildning i datoranvändning?

Internutbildning i Internetanvändning?

Andra kurser?

## 1. Frågor om Internet och referensarbete

1. a) Vilka källor använder du i referensarbetet? Jämför litteratur- och faktafrågor. b) Vilka källor använder du mest? Jämför litteratur- och faktafrågor.
2. Anser du att Internet behövs i referensarbetet?
3. Hur länge har ni haft Internet på biblioteket?
4. Hur ofta använder du Internet i referenstjänsten?
5. a) På vilket sätt använder du Internet i referenstjänsten? b) Vilka Internettjänster använder du mest i referensarbetet?
6. a) Vid vilken typ av frågor använder du Internet i referensarbetet? B) Vilken sorts material letar du efter?
7. Hur länge tycker du det är rimligt att söka på Internet, för att kunna besvara en fråga?

## 2. NetSök i referensarbetet – efterfrågan och användning

1. Ser du NetSök som en hjälp för att söka på Internet?
2. Vem tycker du att den riktar sig till?
3. Hur länge har ni haft/hade ni NetSök på biblioteket?
4. Vem eller vilka här på biblioteket stod för efterfrågan av NetSök?
5. a) Varför valde ni att abonnera på NetSök? / har ni bestämt er för att abonnera på NetSök eller ej / Varför valde ni att inte abonnera på den? Utvärdering? / Har ni diskuterat möjligheten av att i stället för NetSök använda söktjänster på Internet som är kostnadsfria?
6. Hur ofta använder du NetSök i referensarbetet?
7. a) På vilket sätt använder du NetSök i referensarbetet? b) Vilken sökmetod använder du mest i NetSök: sökformuläret på första sidan, ämnesordssökningen eller klassifikationssökning (SAB-katalogen, trädstrukturen)?

8. a) Vid viken typ av frågor använder du Netsök? B) Vilken sorts material/ dokument letar du efter?

### 3. NetSök i referensarbetet – attityder och bedömningar

1. Tycker du att det blir enklare att söka med NetSök i jämförelse med andra sökverktyg på nätet?

2. Tycker du att du spar tid genom att söka med NetSök i jämförelse med andra sökverktyg på nätet?

3. a) Är du nöjd med kvaliteten på de söksvar du får i NetSök? b) Är kvantiteten tillräcklig?

4. Anser du att NetSök är värd sitt pris?

5. a) Hur tycker du NetSök var att lära sig / Vilket var ditt första intryck av NetSök? b) Hur tycker du NetSök är att använda?

6. Vad anser du om databasens utseende/klassificeringssystem/sökvägar?

7. Kan du sammanfatta vad du tycker är positivt/negativt med NetSök?

### 4. Framtidsfrågor

1. Hur ser du på framtiden för Internet inom referensarbetet?

2. Hur ser du på framtiden för NetSök inom referensarbetet?



## **Bilaga 2**

### ***Information om NetSök***