

CHATT – ETT NYTT SÄTT ATT KOMMUNICERA MED BIBLIOTEKARIEN

Kristina Kjørning
Sarah Olsson

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i Biblioteks- och Informationsvetenskap vid Lunds universitet.
Handledare: Birgitta Olander

BIVILs skriftserie 2002:19
ISSN 1401-2375

©Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap 2002

ABSTRACT

This thesis presents a new way of providing library users with reference services, namely *chat* (text based digital reference service in real time). Our research questions focus on the role of reference service, a comparison of chat reference to other reference forms, and the interest for real-time, digital reference.

Our literature review covered the areas of digital reference and reference theory, the results of which showed that an ongoing debate hardly exists among Swedish librarians on the topic of reference work.

We interviewed librarians from the three different Swedish chat reference projects existing at the time of our study. Most interviewees were very positive about chat reference. However, in chat reference many librarians seemed to leave out the reference interview, which is essential in reference work. It is unclear if this is because the librarians are not used to the communication pattern of chat. We also found that the chat reference projects were lacking in goal descriptions. If a library wants to make an evaluation of its chat reference trial period, it is necessary to set concrete goals.

Our conclusion is that libraries and their users will benefit from chat reference, as today most information is provided by way of computers and the WorldWideWeb. Moreover we concluded that it is necessary for librarians to have better knowledge of communication theory, both in regular reference services and in chat reference. Chat will not replace any other form of reference service. Traditional and digital forms will continue to exist alongside each other.

1. INLEDNING	5
1.1 BAKGRUND.....	5
1.1.1 <i>Chatt</i>	5
1.1.2 <i>"Fråga biblioteket" och "Biblioteksvagten"</i>	6
1.2 DEFINITIONER AV BEGREPP.....	7
2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	9
3. METOD	10
3.1 INTERVJUER.....	10
3.2 TEST AV CHATTJÄNSTERNA.....	11
4. TIDIGARE FORSKNING OCH LITTERATURGENOMGÅNG	12
4.1 INLEDNING.....	12
4.2 KOMMUNIKATION.....	12
4.2.2 <i>Chatt</i>	14
4.3 REFERENSARBETE.....	16
4.3.1 <i>Vad är referensarbete?</i>	16
4.3.2 <i>Referensintervjun</i>	19
4.3.3 <i>Utvecklingen inom referensarbetet</i>	21
4.3.4 <i>Jämförelse mellan olika former av referenstjänst</i>	23
4.3.5 <i>Framtiden</i>	25
4.4 SAMMANFATTNING.....	26
5. RESULTATREDOVISNING	29
5.1 URVAL AV BIBLIOTEK.....	29
5.2 ARBETSLIVSBIBLIOTEKET (SOLNA).....	29
5.2.1 <i>Programmet (Phibi)</i>	30
5.2.2 <i>Projektet</i>	31
5.2.3 <i>Chattreferensens fördelar</i>	31
5.2.4 <i>Hur fungerar tjänsten?</i>	33
5.2.5 <i>Framtiden</i>	34
5.3 HÖGSKOLEBIBLIOTEKET I JÖNKÖPING.....	34
5.3.1 <i>Programmet</i>	35
5.3.2 <i>Projektet</i>	35
5.3.3 <i>Chattreferensens fördelar</i>	36
5.3.4 <i>Hur fungerar tjänsten?</i>	37
5.3.5 <i>Framtiden</i>	37
5.4 BIBLIOTEKARIE DIREKT – MALMÖ STADSBIBLIOTEK.....	38
5.4.1 <i>Programmet</i>	39
5.4.2 <i>Projektet</i>	39
5.4.3 <i>Chattreferensens fördelar</i>	40
5.4.4 <i>Hur fungerar tjänsten?</i>	41
5.4.5 <i>Framtiden</i>	42
5.4.6 <i>Uppföljningsintervju</i>	42
5.5 NORRKÖPINGS STADSBIBLIOTEK.....	43
6. SAMMANFATTNING AV RESULTAT	45
6.1 VILKEN ROLL SPELAR REFERENSTJÄNSTEN I DAGENS BIBLIOTEK?.....	45
6.1.1 <i>Synen på referenstjänsten</i>	45
6.2 HUR FÖRHÅLLER SIG CHATT TILL ANDRA FORMER AV REFERENSTJÄNST?.....	45
6.2.1 <i>Finns det något unikt eller specifikt?</i>	45
6.2.2 <i>Vilka fördelar och nackdelar finns?</i>	46
6.2.3 <i>Frågor och källor</i>	47
6.2.4 <i>Uppfattning om användarna</i>	47
6.3 VILKA ÄR ORSAKERNA TILL INTRESSET FÖR ATT STARTA ELEKTRONISK/DIGITAL/VIRTUELL REFERENSTJÄNST I REALTID PÅ SVENSKA BIBLIOTEK?.....	47
6.3.1 <i>Drivkrafter</i>	48
6.3.3 <i>Utbildningen inför arbetet med tjänsten</i>	49
6.3.4 <i>Tankar om framtiden för virtuell referenstjänst i realtid</i>	49

7. TESTER AV PHIBI OCH BIBLIOTEKARIE DIREKT	51
7.1 ARBETSLIVSBIBLIOTEKET / PHIBI	51
7.1.1 Test av Phibi - Fråga 1.....	51
7.1.2 Test av Phibi - Fråga 2.....	52
7.2 BIBLIOTEKARIE DIREKT.....	53
7.2.1 Test av Bibliotekarie direkt - Fråga 1	53
7.2.2 Test av Bibliotekarie direkt - Fråga 2	53
7.2.3 Bibliotekarie direkt (test 3).....	55
8. ANALYS OCH SLUTSATSER.....	56
8.1 VILKEN ROLL SPELAR REFERENSTJÄNSTEN I DAGENS BIBLIOTEK?	56
8.1.1 Utvecklingen inom referenstjänsten.....	58
8.2 HUR FÖRHÅLLER SIG CHATT TILL ANDRA FORMER AV REFERENSTJÄNST?	59
8.2.1 Positivt och negativt	59
8.2.2 Teknikutvecklingen.....	60
8.2.3 Chatjtjänst - konkurrent eller komplement till andra former av referenstjänst?.....	61
8.2.4 Sker en dialog?.....	62
8.3 VILKA ÄR ORSAKERNA TILL INTRESSET FÖR ATT STARTA ELEKTRONISK/DIGITAL/VIRTUELL REFERENSTJÄNST I REALTID PÅ SVENSKA BIBLIOTEK?	63
8.3.1 Vilka syften/mål/förväntningar har man med chatt?.....	64
8.4 HAR CHATT NÅGON FRAMTID I REFERENSTJÄNSTEN PÅ SVENSKA BIBLIOTEK?	64
8.5 SLUTSATSER.....	66
KÄLLOR	68
OPUBLICERAT MATERIAL.....	71
BILAGOR.....	72

1. INLEDNING

Referensarbetet ses av många som biblioteksverksamhetens kärna. Ändå är det inte alldeles självklart vad detta arbete består av. Vi har tagit del av den nya versionen av Svensk biblioteksförnings riktlinjer för referens- och informationsarbete (2002) som inte ännu har offentliggjorts. Där citeras Denis Grogans beskrivning av referensarbete. Vi tycker att detta är en enkel men kärnfull beskrivning:

Referensarbete är den professionella hjälp besökaren får av bibliotekarien i syfte att få adekvat information, där bibliotekariens yrkeskunskaper ger frågeställaren ett större utbyte av bibliotekets resurser än vad han/hon skulle fått på egen hand. (fritt översatt från Denis Grogan, *Practical reference work*, London, 1979)

Formen för referensarbetet har varit föremål för en hel del förändringar under de senaste åren. På svenska bibliotek var det tidigare vanligt att t.ex. skilja ut referensavdelningen från övrigt biblioteksservice. Referensavdelningen var då en liten expertavdelning dit man kunde vända sig när man hade en avancerad fråga. Där arbetade ofta de bibliotekarier som hade mest erfarenhet. Nu har i stort sett alla svenska bibliotek valt att istället integrera referensarbetet i en informationsdisk eller, som det är på vissa bibliotek, i de olika ämnesavdelningarna. Man kan nu dessutom kontakta bibliotekets referensdisk via flera olika medier. Telefon har länge varit ett hjälpmedel och under de senaste åren har det också blivit allt vanligare att användarna skickar e-post när de har en fråga. Nyligen har några svenska bibliotek dessutom valt att erbjuda en chattjänst, man kan alltså på några bibliotek ”chatta” med en bibliotekarie. Det handlar om ett sätt att kommunicera med biblioteket via en dator. Det är detta som vi har valt att undersöka i vår uppsats. Eftersom chattreferens är en ny företeelse och i allra högsta grad något som håller på att utvecklas sker förändringar mycket fort. Under tiden för vårt arbete kommer säkert utvecklingen att fortgå, så vad vi vill förmedla med uppsatsen är hur situationen såg ut på några svenska bibliotek under hösten 2001.

1.1 Bakgrund

1.1.1 Chatt

Att *chatta* kommer från engelskans *chat* och betyder att småprata eller snacka, men har sedan många år också avsett textbaserad direktkommunikation via datorer. Chatten skiljer sig från e-post just genom att de personer som kommunicerar sitter vid sina respektive datorer samtidigt och är inloggade i samma chattrum eller chattkanal. Kommunikationen sker alltså i realtid. Så fort en chattare trycker på *enter*-knappen på sin dator, skickas textmeddelandet och alla som är inloggade kan ta del av vad han/hon skrivit. Det går att invända att det inte är fullständigt sant att kommunikationen sker i realtid - det är inte möjligt att se vad någon skriver förrän den personen har skickat meddelandet. Man kan välja hur långa meningar man vill skriva, men vår erfarenhet är att det just ska likna ”snack” och därför ofta går fort och sker i korta meddelanden. Dessa meddelanden är inte alltid fullständiga, grammatiskt korrekta meningar.

Att chatta med sitt bibliotek är en ny företeelse i Sverige, men liknande tjänster förekommer i kommersiella verksamheter, som ett medel för att utöka kundservicen via nätet. Det handlar

alltså om att ställa frågor till en expert inom ett visst område. Några exempel som vi har sett är ett kommunikationsföretag, ett bolåneföretag samt ett e-försäkringsbolag.¹ Chatten är ett alternativ till telefonen när man vill direktkommunicera. Dessutom finns rena nättjänster, som inte har någon fysisk plats, t.ex. NetDoktor, som är en gratis upplysningstjänst.²

Många av de program som används för chattreferens på bibliotek har från början utvecklats för att användas av kommersiella företag. Vi kommer inte någonstans i vår uppsats att beskriva eller tala om specifika programlösningar och inte heller tekniska detaljer i dessa program. Däremot anser vi det nödvändigt att förklara vilka möjligheter som finns i olika chattprogram som används av biblioteken. Detta behövs för att de läsare som inte känner till eller har sett ett sådant program ska få en bild av hur det praktiskt går till när bibliotekarierna arbetar med det.

Det vanligaste är att bara bibliotekarien och *en* användare/frågare är inloggade samtidigt i en chattkanal. Däremot kan bibliotekarien (åtminstone i vissa program) föra separata dialoger med olika användare. Programmen har ofta en köfunktion, så att bibliotekarien ser att mer än en användare vill ställa en fråga. När tjänsten är öppen talar en signal om när en användare loggar in. Bibliotekarien kan då börja med att skicka en hälsningsfras. En sådan standardfras går att förprogrammera och kallas för *skript*. Bibliotekarierna kan själva skapa sådana skript, och det underlättar kommunikationen att inte varje gång behöva skriva t.ex. "jag söker svar och återkommer om några minuter", när man en stund lämnar dialogen för att söka information. En annan mycket användbar funktion är möjligheten att *pusha länkar*. Detta innebär att när bibliotekarien vill skicka en webbadress till användaren, behöver han/hon inte skriva ner den utan kan istället kopiera och skicka den. Hos användaren öppnas då ett nytt fönster på datorn, med just den webbsida som bibliotekarien nyss har *pushat*, d.v.s. skickat över.

I mer avancerade system kan användaren och bibliotekarien se varandras datorfönster och följa med och se vad den andre gör. Detta kallas *two-way-* eller *co-browsing*, alltså gemensamt bläddrande. Detta finns ännu inte på något svenskt bibliotek. Det finns också program med möjligheter att överföra röst, samtidigt som man tittar på olika databaser, webbplatser etc. Detta kallas VoIP vilket står för *Voice over Internet Protocol*. Man pratar med varandra via mikrofon kopplad till eller inbyggd i datorn, istället för att använda telefon. Använder man dessutom webbkamera och har möjlighet till videoöverföring, kan man också se varandra eller visa upp t.ex. en bok för användaren.

1.1.2 "Fråga biblioteket" och "Biblioteksvagten"

Svenska folkbibliotek har sedan 1998 samarbetat i projektet "Fråga biblioteket"³. Under hösten 2001 är det 23 folkbibliotek som deltar. Tjänsten erbjuder användare att ställa frågor via e-post. I Danmark finns en liknande tjänst, "Biblioteksvagten"⁴. Denna tjänst är också ett samarbete mellan folkbibliotek. Tjänsten är fr.o.m. 1 september 2001 permanent, men startades 1999 som ett projekt med stöd av den statliga danska Biblioteksstyrelsen. Från

¹ <<https://selfcare.telenordia.se/selfcare>> <<http://special.sbab.se/privat/kontaktcenter>>
<<http://www.netviq.se/kontakt/>> Webbadresser kontrollerade 2002-01-21

² <<http://chat.netdoktor.se>> Webbadress kontrollerad 2002-01-21

³ <http://www.dds.se/bibl/fraga.htm> Webbadress kontrollerad 2001-10-23

⁴ <http://www.biblioteksvagten.dk> Webbadress kontrollerad 2001-10-23

början erbjöd man service via telefon, fax och e-post, och sedan hösten 2001 ingår också chattmöjligheter. Öppettiderna är generösa: måndag-torsdag 9.00-22.00, fredag 9.00-20.00, lördag 9.00-16.00 och söndagar 16.00-22.00. Det är denna integrerade tjänst som "Bibliotekarie direkt", vilket är ett av projekten i vår undersökning, har som förebild. (I mitten av januari 2002 har "Fråga biblioteket" och "Bibliotekarie direkt" fått en gemensam startsida på webben, däremot är tjänsterna vid denna tidpunkt ännu inte integrerade.⁵⁾

1.2 Definitioner av begrepp

I litteraturen, på webbsidor och i de samtal vi haft med olika personer om vårt ämne, finns många olika benämningar på företeelsen "att chatta med bibliotekarien". Detta beror förstås på att den är så ny, men också på att det ingår flera delar i den. Det handlar om referenssamtalet med bibliotekarien, om mediet i sig och om tidsaspekten. För en definition av och diskussion kring referenssamtalet hänvisar vi till vår litteraturgenomgång.

För att klargöra att det rör sig om datorer och datornätverk och att aktiviteten inte sker i ett fysiskt rum, säger man *elektronisk*, *digital* eller *virtuell*. Det sistnämnda begreppet betyder *skenbart existerande* och är ett ord som används just om de icke-fysiska platser som existerar på Internet. *Digitalt* är något som anger värden med hjälp av sifferuttryck och något som är *elektroniskt* utnyttjar elektronik för att fungera. De tre begreppen har inte samma betydelse, men i de sammanhang det handlar om här, är inget rätt eller fel. Det handlar kanske mest om vad man vill betona. Vår erfarenhet är att digital är det ord som förekommer oftast i litteratur och i debattinlägg.

På den elektroniska diskussionslistan DIG_REF⁶ ställdes i november 2001 frågan om det finns någon skillnad mellan de tre begreppen *virtual reference*, *digital reference* och *networked reference*. Fyra personer svarade och gav något olika förslag. En person menade att uttrycken, precis som många andra språkliga nybildningar, är svagare definierade än andra ord. En annan tyckte att begreppen i det närmaste är synonymer. Han föreslog också *electronic reference* och *e-reference* och om man vill vara tydligare kan man använda *E-mail reference* och *chat reference*. Någon använder själv *digital* och nämner andra varianter han hört: *online*, *live*, *real time* och *electronic*.

Det fjärde och sista inlägget tog upp betydelsen av kontexten man befinner sig i. När denna bibliotekarie på ett möte presenterade sig som en *virtual reference librarian* utbrast en mötesdeltagare "what are you talking about,...you're a real Librarian!"⁷ Missförståndet (eller ordvitsen!) berodde troligen på att åhöraren tänkte att det var *referensbibliotekarien* som var *virtuell*, när det förstås handlade om en bibliotekarie som arbetade med "virtuell referens".

Dessa begrepp (*virtuell/digital/elektronisk*) har hitintills använts främst om det referenssamtal som sker via e-post och liknande textbaserade referenstjänster, t.ex. webbformulär på bibliotekens hemsidor. Därför lägger man till *realtid* när man vill markera att det rör sig om

⁵ <http://www.fragabiblioteket.nu> Webbadress kontrollerad 23 november 2001

⁶ http://groups.yahoo.com/group/dig_ref/messages Webbadress kontrollerad 23 november 2001

⁷ http://groups.yahoo.com/group/dig_ref/message/4330 Webbadress kontrollerad 23 november 2001

synkron direktkommunikation, d.v.s. chatt. På engelska används främst *live* och *real time*, och ibland kan man se *instant messaging*. I sin artikel *Providing virtual reference service* (2001) säger Marshall Breeding att chatt eller *instant messaging* är en "two-way conversation in real time", d.v.s. som ett telefonsamtal fast med text istället för röst. Alltså borde man, för att verkligen veta att det rör sig om chatt, lägga till *textbaserad* till *digital* (eller motsvarande uttryck) och *realtid*, d.v.s. *textbaserad, digital referenstjänst i realtid*.

2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Syftet med uppsatsen är att klargöra huruvida chatt har någon framtid i referenstjänsten på svenska bibliotek.

De frågeställningar vi söker svar på är:

1. Vilken roll spelar referenstjänsten i dagens bibliotek?

Utvecklingen inom referenstjänsten.

2. Hur förhåller sig chatt till andra former av referenstjänst?

Vad är positivt respektive negativt med chatt? Teknikutvecklingen. Är chattjänst en konkurrent eller ett komplement till andra former av referenstjänst? Sker en dialog/referensintervju?

3. Vilka är orsakerna till intresset för att starta elektronisk/digital/virtuell referenstjänst i realtid på svenska bibliotek?

Vilka syften/mål/förväntningar har man med chatt?

3. METOD

För att hitta svaren på våra frågeställningar har vi valt att utgå dels från litteratur, dels från intervjuer. Vi har också testat de olika tjänster som de tre undersökta biblioteken erbjuder.

3.1 Intervjuer

Vi har intervjuat representanter för tre olika bibliotek: Högskolebiblioteket i Jönköping Malmö stadsbibliotek och Arbetslivsbiblioteket i Solna. Dessa bibliotek valde vi eftersom de vid starten av vårt uppsatsarbete redan hade en chatttjänst eller skulle starta en sådan inom den närmaste tiden. Vi har också gjort en kort, skriftlig intervju med en representant från Norrköpings stadsbibliotek, där man under en månad våren 2001 hade en dylik tjänst (se bilaga 5).

För att täcka in våra frågeställningar i intervjuerna kom vi fram till att vi behövde göra två olika slags intervjuer, en *erfarenhetsintervju* och en *drivkraftsintervju*. Vi utgick ifrån att det på varje bibliotek, som har startat tjänsten eller håller på att göra det, har funnits någon eller några som har fått idén och också velat driva igenom den. På dessa ställen borde det finnas flera än den eller dessa personer som sedan i praktiken arbetar med tjänsten. I vissa fall kan det förstås vara samma personer i de båda grupperna, men vi valde den intervju som vi ansåg passade bäst för respektive respondent. Ungefär hälften av frågorna i varje intervju var specifika för just den intervjun, den andra hälften var samma i båda intervjuerna. Det visade sig under några av intervjuerna vara svårt att bara se till respondentens *ena* egenskap, alltså bara se henne/honom som antingen *drivkraft* eller *chattbibliotekarie*. Till viss del var det vi själva som inte höll oss till den intervjuplan vi bestämt att använda. När intervjun tog formen av ett samtal var det lätt att låta nyfikenheten styra och även fråga om sådant som vi främst hade avsett att ta upp i den andra intervjun. Främst gällde detta i drivkraftsintervjuerna. De som har varit projektledare och idékläckare har i nästan samtliga fall också erfarenhet av att arbeta praktiskt med tjänsten. Därför kändes det naturligt att under våra drivkraftsintervjuer även ta upp frågor som till en början varit avsedda att bara ställas under erfarenhetsintervjuerna.

På Malmö stadsbibliotek stod man, tillsammans med stadsbiblioteken i Stockholm, Nacka och Göteborg, i startgroparna inför sin chatttjänst just när vi påbörjade vår uppsats. Därför hade vi möjlighet att göra en drivkraftsintervju innan tjänsten startade. Vi ansåg att detta var värdefullt för att kunna jämföra och se om erfarenhet av chatten förändrade hur man såg på tjänsten. Vi gjorde därför först en intervju där frågorna i stort sett var samma som de i drivkraftsintervjun och gjorde efter drygt en månad en uppföljningsintervju med samma person. Vi utförde således två *drivkraftsintervjuer* med samma person och en *erfarenhetsintervju* med en bibliotekarie som jobbat ca en och en halv månad med tjänsten på Malmö stadsbibliotek.

På Norrköpings stadsbibliotek hade man en chattrerens i en månad under våren 2001. Eftersom man inte längre har tjänsten och inte heller hade någon särskilt lång erfarenhet av en sådan, beslöt vi oss för att skicka intervjufrågor till Norrköpings bibliotek via e-post. Här omformulerades frågorna något för att bättre passa in i den situation som gällde Norrköpings bibliotek, d.v.s. efter att man lagt ned tjänsten. Detta innebar att frågorna kom både från erfarenhets- och drivkraftsintervjuerna. Dessutom lade vi till några specifika frågor. När det

gäller svaren i en intervju av det här slaget, måste man vara medveten om att de inte har getts under samma villkor som svaren i en muntlig och direkt intervju. Även om man har tid att tänka efter blir svaren spontana i en sådan, medan man i en skriftlig intervju ges mycket tid att tänka över frågorna och svaren. Man kanske också samtalar med andra om frågorna och då inte svarar som man skulle ha gjort om bara hade utgått från sig själv och sitt eget spontana svar. Därför vet vi inte heller riktigt om svaren på de skriftliga frågorna bara är *en persons svar*.

Utöver denna skriftliga intervju utförde vi alltså sammanfattningsvis åtta muntliga intervjuer: tre på Arbetslivsbiblioteket (två huvudsakligen drivkraftsintervjuer och en erfarenhetsintervju), genomförda under en dag, två på Högskolebiblioteket i Jönköping (en intervju av vardera slaget), också genomförda under en dag och tre på Malmö stadsbibliotek (en drivkraftsintervju, en uppföljningsintervju samt en erfarenhetsintervju).

3.2 Test av chattjänsterna

För att kunna göra en egen bedömning av hur en chattreferens fungerar, ansåg vi det nödvändigt att utföra tester av tjänsterna ”Bibliotekarie direkt” (folkbiblioteksprojektet), Phibi (Arbetslivsbiblioteket) och ”Fråga bibliotekarien” (högskolan i Jönköping). Vi försökte hitta frågor som var och en skulle kunna ställas på de tre olika bibliotekstjänsterna. Detta gjorde vi inte med avsikt att jämföra svaren utan snarare för att se hur lång tid det tog att få svaret, hur dialogen såg ut samt prova användarvänligheten. Det visade sig emellertid svårt att hitta en fråga som passade de tre biblioteken lika bra, framförallt att hitta frågor som skulle passa att ställa till högskolebiblioteket i Jönköping. Vid vårt första försök visade sig det dessutom vara närapå omöjligt att överhuvudtaget få ställa frågan. Det finns en restriktion som säger att ”Fråga bibliotekarien” endast vänder sig till studerande och lärare vid Jönköpings högskola. Detta var vi givetvis medvetna om, men vi hoppades att de inte skulle vara så noggranna med kontrollen av vem som använde tjänsten. Vi ställde vår första fråga och fick genast motfrågan om vi läste på högskolan. Vi svarade ”ja” i hopp om att det skulle räcka för att vi skulle få hjälp, men när nästa motfråga gällde vilken inriktning vi läste, kändes det inte längre motiverat att fortsätta. Således har vi endast testat ”Bibliotekarie direkt” och Phibi. Dessa tester beskriver vi närmare i kapitel 7.

4. TIDIGARE FORSKNING OCH LITTERATURGENOMGÅNG

4.1 Inledning

Här kommer vi att presentera den litteratur som vi har tagit del av och som vi ansett viktig för vår undersökning. De aspekter som vi tagit fasta på i böcker respektive artiklar tänker vi återknyta till i vår analys. Eftersom vi har valt att undersöka en relativt ny företeelse, som chatt inom referensarbetet är, så har vi nästan uteslutande använt oss av nyutgiven litteratur. Det äldsta materialet vi har om chatt i referensarbetet är från 1999, men majoriteten av materialet är från år 2000 eller 2001. Vi insåg tidigt att från tiden före 1999 finns det i stort sett ingenting skrivet om digital referenstjänst i realtid. Dessutom har den tekniska utvecklingen gått så fort, att det som skrivits tidigare inte längre stämmer överens med hur tjänsten ser ut idag. Eftersom vi har velat använda oss av den mest aktuella litteraturen har det fallit sig naturligt att stora delar av vår litteratur består av artiklar.

Då debatten kring digital referenstjänst i realtid är så livlig i USA är den övervägande delen av vårt material dessutom amerikanskt. Vi tycker att detta är otillfredsställande och har kompletterat med material från Sverige och Norge, även om detta material mer handlar om referensarbete i allmänhet. Under tiden för vårt arbete avslutade Johanna Adamsson och Maria Hultqvist, vid Bibliotekshögskolan i Borås, sin magisteruppsats som handlar om Arbetslivsbiblioteket i Solna och dess chattreferenstjänst. Vi trodde först att vi skulle kunna ta del av denna uppsats, men eftersom den inte var helt färdig var detta inte möjligt. Utöver denna uppsats finns det, oss veterligen, ingen tidigare svensk forskning inom ämnet.

I den mån vi har använt oss av äldre litteratur så har det varit i syfte att ge en bakgrund till referensarbete i stort. För att kunna avgöra huruvida chatt är en naturlig del av referensarbetet krävs det, anser vi, en förförståelse för vad referensarbetet innebär. Vi har också funnit denna litteratur värdefull då vi undersökt hur utvecklingen har skett inom referenstjänsten de senaste åren. För att presentationen av litteraturstudien ska bli mer överskådlig har vi valt att redovisa den tematiskt. Vi presenterar först kommunikationsteorier, sedan referensarbetet generellt, vidare utvecklingen inom referensområdet, fördelar/nackdelar, vi jämför chatt med andra medier och slutligen tittar vi på hur man ser på framtiden.

4.2 Kommunikation

4.2.1 Vad är kommunikation?

För att kunna säga något om hur kommunikationen ser ut vid chatt, anser vi att man bör ha kännedom om elementär och grundläggande kommunikationsvetenskap. Det gäller både oss som skriver om detta ämne och de som läser uppsatsen. Till vår hjälp har vi tagit *Kommunikation är mer än ord* (Dimbleby & Burton, 1999) och *Communication: an introduction* (Rosengren, 2000) som vi fortsättningsvis kommer att referera ur.

Kommunikation handlar helt och hållet om att ge och ta emot tecken som har betydelser knutna till sig (Dimbleby & Burton, 1999, s35)

All communication takes place by means of *signs*: phenomena signifying something other than the phenomenon itself. (Rosengren, 2000, s29)

Dessa båda citat säger samma sak och vi tycker att de ger en bra, om än enkel, definition av kommunikation. De tecken man ger och tar emot (se citaten ovan) används enligt särskilda system, som kallas språk eller koder. Systemen baserar sig på de konventioner, eller regler, som är vedertagna bland de människor som använder just de koderna. Det är alltså inte självklart vad ett tecken betyder, bara för att man säger att det är ett tecken. Ett exempel på en mycket bestämd kod är alfabetet och i vidare bemärkelse det skrivna språket. Dessa språk eller koder gör det möjligt för människan att förstå, förklara, och värdera verkligheten.

Kommunikationsprocessen består av olika delar: *sändare, mottagare, budskap, medium och återkoppling*. Sändaren kodar sitt budskap och mottagaren måste sedan avkoda, eller tolka, det innan han/hon kan ta det till sig. Det vanligaste är att den här processen går i båda riktningarna, att sändaren också är mottagare och tvärtom. När mottagaren avkodat och tagit till sig budskapet, kan han/hon ge respons eller *feedback* (återkoppling), och skicka tillbaka ett budskap till sändaren (som då blir mottagare). Budskapet är sällan neutralt. Det som kan vara ett problem i kommunikationen, trots vedertagna koder, är att budskapet inte avkodas så som sändaren tänkt sig. Det framförs alltid i något sammanhang som påverkar hur det kommer att mottas. Denna aspekt är viktig i referenssituationen. För att bibliotekarien ska kunna vara säker på att han/hon förstått, eller tolkat/avkodat användarens fråga på det sätt som användaren avser, borde det vara viktigt för bibliotekarien att ställa motfrågor (d.v.s. återkoppla). Något som också bidrar till att budskapet inte är neutralt är att det inte bara handlar om det som faktiskt sägs, innehållet i budskapet, utan lika mycket om hur det framförs. Detta handlar till viss del om ickeverbal kommunikation, d.v.s. kroppsspråket (våra gester, ansiktsuttryck, kroppshållning), paraspråk (tonfall, betoning, röstläge) och t.ex. olika sätt att klä sig. Ickeverbal respektive verbal kommunikation är två grundläggande former av kommunikation.

Vidare kan man dela in kommunikation i olika kategorier utifrån hur många personer som är inblandade. De två kategorier vi tar fasta på är interpersonell kommunikation (en till en) och gruppkommunikation (en till flera), och det är den förstnämnda som är intressant när det gäller den tjänst vi undersöker. Den interpersonella kommunikationen inbegriper två personer. I en annan chattsituation än referens, t.ex. i allmänna chattrum, rör det sig snarare om gruppkommunikation. Däremot förutsätts den interpersonella kommunikationen oftast ske ansikte mot ansikte, och i denna är den ickeverbala delen av kommunikationen betydelsefull. Den interpersonella kommunikationen karakteriseras av ett antal variabler, eller egenskaper hos de inblandade: ålder, kön, personlighet, utbildning, yrke, social ställning och nationalitet/etnicitet. Dessa egenskaper påverkar hur kommunikationen mellan de två personerna kommer att se ut, under förutsättning att de ser och hör varandra, eller känner varandra sedan tidigare. Hela detta resonemang bygger på att de två befinner sig ansikte mot ansikte och har en muntlig kommunikation. Det som utmärker chattsituationen är att personerna varken hör eller ser varandra, och därför inte kan uppfatta någon av dessa variabler. Detta resonemang går därför inte att överföra utan problem på chattkommunikation. Chatt är skriftlig kommunikation, där de som kommunicerar är rumsligt åtskilda och därför inte har tillgång till sådana ledtrådar som förmedlas genom syn och hörsel. Detta kan medföra problem i

kommunikationen mellan bibliotekarien och användaren i en referensintervju som utförs via chatt.

Syftet med kommunikationen, dess funktion, spelar också en roll. Det svarar på varför den här processen överhuvudtaget äger rum. Syftet med kommunikation är att tillfredsställa ett behov och detta behov kan vara t.ex. personligt eller socialt. Det kan vara ett samarbetsbehov, behov av att övertala eller behov av information/ny kunskap. Just informationsbehovet ligger till grund för den kommunikation som påbörjas när en användare väljer att utnyttja ett biblioteks referensjänst.

Alla kommunikationsprocesser måste vara strukturerade på så sätt att de två kommunikatorerna då och då gör uppehåll i sitt tal, så att den andra får sin chans att meddela sitt budskap. I den muntliga kommunikationen visar ofta den som talar att han/hon tänker lämna över turen att tala, genom att gå upp eller ner i röstläge. Det finns också oskrivna regler för hur länge man talar innan det är dags att lämna över ordet. Sådana regler har också skapats bland chattare och det kommer vi att skriva om längre fram i vår uppsats.

4.2.2 Chatt

För att hitta litteratur och teorier om kommunikation via chatt, har vi fått gå utanför ämnet informationsvetenskap och istället tittat mer generellt på chatt och kommunikation. Då chatt har blivit ett populärt tidsfördriv under 90-talet antog vi att det borde finnas en hel del forskning i ämnet som kunde vara användbar för oss. Oavsett i vilket sammanhang chatt används fungerar kommunikationsprocessen likadant. Anna-Malin Karlsson⁸ (1997) har forskat i den samtalskultur som finns kring chatt och hon beskriver processen på följande sätt:

När man chattar skriver man inlägg och läser svar, precis som vid de flesta former av elektronisk brevväxling. Det speciella här är dock att kommunikationen sker med minimal fördröjning. Ett antal personer sitter vid sina datorer och samtalar på ett sätt som borde vara så likt direkt muntlig kommunikation som utbyte av skrivna texter kan bli. (Karlsson, 1997, s.138)

Det är den *sociala* chatten som Karlsson har undersökt, alltså den konversation som sker i ett öppet chattrum mellan två eller flera deltagare där vem som helst har möjlighet att delta. Denna typ av chatt skiljer sig, som vi tidigare sagt, från den som används i referensjätten då två personer har ett privat samtal. Karlsson menar att en stor majoritet av de som chattar är unga, få är över 20. Detta skulle kunna medföra att majoriteten som utnyttjar chattreferens kommer att utgöras av ungdomar, och att det eventuellt kan bli problem att nå den äldre befolkningen.

Steven Coffman⁹ (2001) skriver i artikeln *We'll take it from here: Developments we'd like to see in virtual reference software*, att chatt som kommunikationsmedel inte är fulländat. Han menar att detta gäller chatt överhuvudtaget, oberoende av i vilken kontext kommunikationen används. Anledningen är just avsaknaden av röstläge och tonfall som vid ett samtal ansikte mot ansikte utgör en del av kommunikationen. Eftersom detta, enligt Coffman, krävs för att göra en effektiv referensintervju gäller invändningen kanske i ännu högre grad chattreferens. Hans andra

⁸ Doktorand i nordiska språk vid Stockholms universitet.

⁹ Produktutvecklingschef vid Library Systems and Services Inc., USA

invändning är att det är ett tidsödande sätt att kommunicera på, just för att allt måste skrivas ner och skickas iväg. Han anser också att det finns en risk för stavfel eller att man trycker på fel tangent och att detta i sin tur kan få bibliotekarien att framstå som dum, något som förvisso även skulle gälla den som ställer frågan. Vi tror dock att p.g.a. det växande användandet av datorer, e-post och chatt, där det krävs en snabb kommunikation, har det blivit mer accepterat att det blir felskrivningar. En skriven konversation via chatt tas inte på samma allvar som ett skrivet brev och då man inser att det lätt kan bli felskrivningar vid en snabb konversation. Man anser knappast att vederbörande på något sätt skulle vara dum. Givetvis måste man dock vara noggrann med att det inte blir felskrivningar som kan misstolkas.

I *Communication Conventions in Instructional Electronic Chats*, en studie som gjorts om kommunikationsmönster i chatt som används av studenter som ett inslag i deras utbildning, tas också tidsaspekten upp (Collins & Murphy¹⁰, 1997). Författarna menar att man måste behärska tangentbordet någorlunda om man inte vill att den eller de andra deltagarna i samtalet ska behöva vänta för länge. Detta är kanske mest ett problem i chattrum där man är tre eller flera. Den som inte skriver och skickar sina meddelanden relativt snabbt kan kanske inte heller göra sig "hörd" i konversationen. Deras definition av chatt lyder: "An electronic chat is a series of real-time, short (usually 1 to 3 lines) text phrases and sentences exchanged with the other chat users who are logged onto the same computer system and facility" (Collins & Murphy, 1997). De menar alltså att det som är utmärkande för chattkommunikationen, förutom att den sker elektroniskt, är att det sker med korta textfraser. Detta är nästan en nödvändighet för att kommunikationen ska flyta. Skriver man för långa meddelanden måste kommunikationspartnern vänta för länge, något som är relativt vanligt bland ovana chattare. De skriver ofta långa textmeddelanden som försvårar upprätthållandet av den dubbelriktade kommunikationen.

Den situation som existerar vid chatt i utbildningssituationen kan i mycket liknas vid den mellan bibliotekarie och användare, då båda utgör en mer formell form av chatt. Det är inte chattandet i sig som är målet utan det är istället ett hjälpmedel, i bibliotekssituationen för att svara på referensfrågor och i utbildningen för att kunna skapa en klassrumssituation. I undersökningen av Collins och Murphy kommer man bl.a. fram till att användarna av sådan utbildningschatt känner ett behov av att använda kommunikationskonventioner och etikettsregler för att kunna kommunicera med tydlighet och undvika missförstånd. Ett problem vid datorkommunikation är att veta när det är ens tur att säga något. Detta eftersom det inte finns några ickeverbala indikationer på när någon vill komma in i samtalet eller t.ex. byta ämne. Dessa problem löses genom att deltagarna i en chatt uppfinner nya koder. Exempel på detta är förkortningar av ofta använda fraser så att man bara skriver initialerna i orden, t.ex. GSOH= *good sense of humour*, IRL= *in real life*, ROTFL= *rolling on the floor laughing*. Man kan använda olika symboler som bildas av olika kombinationer av tecken på tangentbordet. För att ge extra lingvistiska signaler om samtalstonen används vedertagna metoder såsom understrykning av ord, att man skriver med versaler och använder sig av t.ex. utropstecken. För att förmedla kroppsspråk eller sinnestämning kan man skriva ett ord eller en mening omslutet av vinkelparenteser (ex. <ler>) eller asterisker (ex. *skrattar*).

¹⁰ Karen Murphy är lektor i pedagogik vid Texas A&M University, USA och Mauri Collins är forskare och lektor vid Rochester Institute of Technology, N.Y., USA

Det faktum att man vid chatt är anonym kan medföra att man inte uppför sig likadant eller bryr sig lika mycket om sociala koder, som man skulle ha gjort i ett samtal ansikte mot ansikte. Man behöver inte avslöja sin ålder eller sin könstillhörighet och kanske det inte heller märks hur man är som person. Vid chattreferens är ibland situationen annorlunda eftersom bibliotekarien inte alltid är anonym. Collins & Murphy citerar Michael G. Moore (1993) som talar om ”transactional distance”. Detta avstånd orsakas av det fysiska avståndet, men består egentligen av ett psykologiskt och kommunikationsmässigt tomrum som måste överbryggas, och det är genom dialogen detta sker. I chatten avhjälpas problemet genom att det finns stora möjligheter att hålla igång en mer direkt tvåvägskommunikation. Transaktionsavståndet kan egentligen vara större i exempelvis en stor föreläsningssal, där det inte alls finns samma möjlighet till dialog. I den referenssituation som uppstår när en användare vänder sig till en bibliotekarie för att få hjälp, är kommunikation essentiell, oavsett om den sker muntligen eller skriftligen; elektroniskt eller för hand. Det är genom kommunikation som det kan fastställas vad användaren vill ha och på vilket sätt bibliotekarien bäst kan hjälpa till. Ju mer detaljerad referensintervjun blir, desto större chans har bibliotekarien att ringa in kärnan i frågan.

4.3 Referensarbete

4.3.1 Vad är referensarbete?

För att få en bakgrund till vårt ämne, chattreferens, och för att bl.a. kunna svara på frågan vilken roll referenstjänsten spelar i dagens bibliotek, har vi utgått från litteratur som diskuterar referensarbete generellt. Vi har dels ansett det nödvändigt att skapa en bild av hur utvecklingen skett på området och dels velat titta på om det finns någon naturlig plats för chatt.

Eftersom vi i vårt syfte säger att vi vill undersöka chattreferensens möjligheter på svenska bibliotek, ville vi också använda svensk forskningslitteratur. Det finns framförallt två uppmärksammade undersökningar av referensarbetet på svenska folkbibliotek. På uppdrag av Statens kulturråd gjorde bibliotekarien Britta-Lena Jansson 1996 en dold undersökning av referenstjänstens kvalitet på svenska folkbibliotek som redovisades i skriften *Det här var svårt* (Jansson, 1996). Utgångshypotesen var att referenstjänsten på svenska bibliotek ligger på en kvalitetsmässig försvarbar nivå. Det visade sig att den hypotesen inte gick att bekräfta. Undersökningen följdes 1997 upp av *Äntligen en riktig fråga!* av Anna-Lena Höglund¹¹, en ny undersökning som genomfördes av personalen vid länsbiblioteket i Östergötland, som försöker komplettera och balansera bilden. I inledningen sägs att ”Referensverksamheten diskuteras inte särskilt mycket vid svenska bibliotek. Det finns sällan policydokument för hur den skall bedrivas.” (Höglund, 1997, s3)

Detta visar sig också i att det inte finns mycket material på svenska om bibliotekens referensverksamhet i stort, förutom de två här nämnda. Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för referensarbete (förut SAB:s kommitté för referens- och informationsarbete) har utarbetat *Riktlinjer för referens- och informationsarbete* (1999). Förutom dessa saknas det, i den svenska biblioteksvärlden, en vidare diskussion kring vad referensarbete och dess mål är.

¹¹ Länsbibliotekarie (t.o.m. 2001), Östergötlands länsbibliotek

Det kan tyckas självklart att referenstjänsten vacklar om de som arbetar med den inte har klart formulerade mål att arbeta mot, inte diskuterar eller ens känner till vilka mål som finns.

De två svenska undersökningarna inspirerades av ett norskt projekt, *Biblioteket finner svaret*, som genomfördes vid norska folkbibliotek åren 1992-1995. Detta projekt hade som mål att förbättra kvaliteten på referensarbetet. Man gav ut fyra rapporter mellan 1994 och 1997. I dessa undersökte man i den första rapporten referenstjänstens kvalitet och kom fram till att denna inte höll sig på en försvarbar nivå (Salvesen & Ulvik, 1994). Därför gick man vidare för att försöka ta reda på varför. I den andra rapporten undersökte man användarnas värdering av referenstjänsten (Høivik & Høivik¹², 1995) och i den tredje kartlade man vilka som egentligen arbetade i referenstjänsten, huruvida de var bibliotekarier eller inte (Salvesen & Ulvik, 1996). Utifrån dessa undersökningars resultat satte man i den fjärde rapporten samman en åtgärdsplan i punktform (Branstad & Wivestad, 1997). Planen utgår från olika huvud- och delmål som varje bibliotek bör ha. Både Branstad & Wivestad och Höglund anser att man måste sätta in referensverksamheten i ett större sammanhang. Vill man få reda på varför referenstjänsten är som den är, och hur man kan förändra den, måste man anlägga ett bredare perspektiv och se till den större biblioteksverksamhet den är del av.

Också Høivik & Høivik, (1995) framhåller att det inte går att driva förnuftig strategisk planering av referensarbetet, när man vet så litet om dess innehåll. Detta är i linje med det Höglund påstår, att det saknas en diskussion kring referensverksamheten. De ställer upp begrepp som de anser kan användas för att kunna identifiera referenstjänstens olika nivåer och kategorier.

¹² Båda forskare och lärare vid bibliotekarieutbildningen i Oslo

Hög kvalitet = högt värde för användaren

Lösningnivå

= biblioteket löser användarens problem

Upplysningsnivå

= biblioteket finner och tillrättalägger den information användaren önskar

Källnivå

= biblioteket spårar upp och levererar den eller de källor användaren kan ha mest nytta av

= biblioteket hänvisar användaren till de aktuella källorna

Verktygsnivå

=biblioteket bistår användaren i bruket av sökverktyg

=biblioteket hänvisar användaren till sökverktyg

Hänvisning vidare

=biblioteket bistår användaren med att kontakta en annan person, avdelning eller institution

=biblioteket hänvisar användaren till en annan person, avdelning eller institution

Låg kvalitet = lågt värde för användaren

Figur 1: Høivik & Høivik, 1995, s23

Modellen består av fem nivåer där den s.k. *lösningnivån*, då biblioteket löser användarens problem, innebär högst kvalitet för användaren. Den lägsta kvaliteten för användaren är när bibliotekarien själv inte kan lösa frågan utan hänvisar till en annan person, avdelning eller institution. Genomgående för samtliga nivåer är den personliga hjälpen. Detta är något som även tas upp av Charles Bunge¹³ och Richard E. Bopp¹⁴ som i *History and varieties of reference services* (2001) skriver att kärnan i referenstjänsten är den personliga hjälpen och detta är referensbibliotekariens grundläggande roll. De delar vidare upp referenstjänsten i tre breda områden: information, vägledning och undervisning. Till information räknas tillfällen när man hjälper biblioteksanvändaren att finna något specifikt, t.ex. en adress, en viss bok, göra ett bibliografiskt beläggande, etc. (hit räknas också fjärrlån och t.ex. artikelbeställningar). I information ingår också hänvisning, att leda användaren till andra organisationer eller myndigheter, när frågan inte kan besvaras på biblioteket. Bredare frågor, ämnesfrågor, hör även de hemma under information. Vägledning handlar om en mer personlig service, där bibliotekarien har återkommande kontakt med en användare och tar reda på vad han eller hon är intresserad av. Användaren kan t.ex vilja ha. skönlitterära boktips, ha material för att sätta sig in i ett ämnesområde eller för att han eller hon arbetar på ett projekt. Undervisning är just användarundervisning i hur man använder biblioteket och dess resurser. Deras definition av vad som räknas till referensfrågor, skiljer sig således något från Høivik & Høivik, som gör en värdering av frågor som ställs i referenstjänsten. Bunge & Bopp avslutar med att påpeka att

¹³ Professor emeritus i biblioteks- och informationsvetenskap, USA

¹⁴ Professor emeritus i biblioteksadministration, USA

referenstjänstens uppgift, nu och i framtiden, är att hjälpa användarna att möta deras behov. I detta arbete bör man respektera den mångfald och komplexitet som finns bland användare och att de har en frihet att använda information som de vill. Det innebär också att alla ska ha lika tillgång till information. Därför måste referensbibliotekarier hela tiden ha som mål att arbeta med att hitta nya och bättre sätt att tillhandahålla användarna med just information, vägledning och undervisning.

Många liknande tankar kring referensarbetet finns också formulerade i ovan nämnda *Riktlinjer för referens- och informationsarbete* (Svensk Biblioteksförening, 1999). Där beskrivs referensarbetet på följande sätt:

Referensarbete är den del av biblioteksarbetet som syftar till att ge biblioteksnyttjarna hjälp att använda bibliotekets samlingar av böcker och andra medier eller hänvisa till andra informationsvägar.

I riktlinjerna står bl.a. att referensarbetet förutsätter att biblioteket har tillgång till adekvata hjälpmedel för informationssökning och informationsförmedling. Biblioteken bör även ha resurser för, och tydlig policy för, hantering av frågor via olika medier. I själva referensprocessen bör dessutom bibliotekarien tänka på vissa saker, bl.a. att han/hon skyddar den enskildes rätt till integritet och att han/hon i intervjusituationer preciserar frågan så långt det är möjligt med bibehållande av respekten för frågarens integritet. Vi antar att alla bibliotekarier, även om de inte skulle känna till riktlinjerna, mer eller mindre arbetar på detta sätt.

Elizabeth Thomsen¹⁵ beskriver i sin bok *Rethinking reference* (1999) referensarbetet på följande sätt: "The essence of reference work is personal service." (1999, s.23). Hon säger vidare att referensbibliotekarien är någon man kontaktar när man inte vet vem man ska vända sig till, eller när man vet att man behöver särskild information och inte vet var man ska börja. Enligt henne är referensintervjun den process i vilken bibliotekarien och användaren kommer fram till vad det är användaren är ute efter.

4.3.2 Referensintervjun

I det norska projektet *Biblioteket finner svaret* ansåg Salvesen & Ulvik (1994) redan efter den första undersökningen att en av orsakerna till referenstjänstens låga kvalitet var att bibliotekarierna inte utnyttjade möjligheten till referensintervju i full utsträckning. Den bästa lösningen kommer man bara fram till om bibliotekarien och användaren samarbetar aktivt. Författarna upplevde att detta sällan skedde och att det ofta var användaren som stod på sig utan att få full respons av bibliotekarien. Denna iakttagelse arbetar Høivik & Høivik (1995) vidare med i nästa rapport. Deras förslag på hur man ska förbättra referenstjänsten är att följa ett amerikanskt exempel på åtgärder som genomfördes 1983. Efter en undersökning i delstaten Maryland, som precis som de svenska och norska undersökningarna kom fram till att referenstjänsten på folkbiblioteken höll en låg kvalitet, utformade biblioteksmyndigheterna en tre dagar lång kommunikationskurs för bibliotekarier. Detta eftersom undersökningen kom

¹⁵ Amerikansk folkbibliotekarie som nu bl.a. arbetar med personalfortbildning och planering av biblioteksteknologi.

fram till att de viktigaste faktorerna som bidrog till hög kvalitet hade att göra med den enskilda bibliotekariens kommunikationsförmåga. När man tre år senare gjorde en ny undersökning, visade det sig att de som följt kursen presterade bättre resultat (Dyson, 1992).

Denis Grogan¹⁶ beskriver också referensprocessen i *Grogan's case studies in reference work Vol.1: Enquiries and the reference process* (1987). Han menar att referensprocessen utgör olika steg i informationssökandet och att stegen ofta överlappar varandra. Steg 1 är att avgöra frågarens problem. Bibliotekarien måste 1) försäkra sig om att det inte föreligger några missförstånd angående frågans betydelse/mening. Han eller hon måste också 2) försäkra sig om att frågan faktiskt representerar just det som frågaren vill ha och 3) att det frågaren vill ha verkligen kommer att lösa problemet. I steg 2 analyserar bibliotekarien ämnet och i steg 3 lägger han/hon upp en sökstrategi. Detta är enligt Grogan hjärtat i referensprocessen. Steg 4 utgörs av själva sökningen och steg 5 är responsen. Grogan anser att det är nödvändigt för bibliotekarien att vara säker på att frågan har besvarats och att svaret tillfredsställer frågaren och att det ursprungliga problemet har fått en lösning (här nämns alltså återigen betydelsen av återkoppling); endast då har bibliotekarien löst sin uppgift.

Bopp (*The Reference Interview*, 2001) har en något annorlunda definition av referensintervjun. Han ser referensintervjun som den dialog som förs mellan bibliotekarien och användaren under hela referensprocessen. Ibland kan man med referensintervju avse bara den del av samtalet som leder till den fråga utifrån vilken man startar sökningen. Referensintervjun är ett samtal mellan bibliotekarien och användaren. Målet med samtalet är att klargöra användarens behov och att tillfredsställa detta behov genom att på ett kompetent sätt använda tillgängliga informationskällor. I samtalet måste bibliotekarien koncentrera sig på användaren, lyssna färdigt och inte tro att man redan innan vet exakt vad användaren är ute efter. Användaren känner inte till den struktur efter vilken bibliotekarien lägger upp sökstrategin. Därför är det viktigt att bibliotekarien genom att ställa frågor som ringar in användarens verkliga fråga, ”översätter” och klargör användarens behov så att de stämmer överens med den information och de källor som finns tillgängliga för bibliotekarien. Man måste också ta reda på t.ex. hur mycket material användaren är ute efter, vilka språk han eller hon kan tänka sig, hur gammalt eller nytt materialet får vara o.s.v. Referensintervjun är enligt Bopp nyckeln till bibliotekets målsättning att göra information tillgänglig och förståelig för sina användare.

För Bopp är alltså referensintervjun samma sak som referensprocessen. Den vidare definition som han väljer, omfattar all interaktion mellan bibliotekarie och användare. Således kan man säga att referensintervjun utförs i fem steg: 1) påbörja/öppna intervjun, 2) ”förhandla” frågan, 3) informationssökningen, 4) meddela användaren vad man kommit fram till, 5) avsluta intervjun. Under det första steget och även under resten av intervjun, är det viktigt att skicka ickeverbala meddelanden till användaren, för att visa öppenhet och intresse samt för att uppmuntra användaren att vara delaktig i sökningen. Denna ickeverbala kommunikation kan vara att man lutar sig framåt mot användaren om man sitter bakom en disk eller att man ställer sig upp. Man kan le vänligt och upprätthålla ögonkontakt.

¹⁶ Universitetslektor i informations- och biblioteksvetenskap vid University College of Wales, Aberystwyth, Ceredigion, Wales

Både Bopp (2001) och Thomsen (1999) säger att det är viktigt att bibliotekarien och användaren uppfattar problemet på samma sätt innan man börjar leta efter svaret. Ibland överlappar intervjun och sökningen varandra, något som ju också Grogan (1987) påpekar. När bibliotekarien börjar hitta information märks det om man uppfattade den egentliga frågan på samma sätt. Om så inte är fallet, kanske användaren förtydligar sig, och sökningen ändrar riktning. Det kan i många fall hjälpa att veta varför användaren söker viss information. Just i referenssituationen är det dock sällan självklart i vilket sammanhang referensfrågan ställs. Men det kan faktiskt vara så att man inte har ett visst mål med sin fråga, eller så vill man inte tala om det. Trots detta är fastställandet av sammanhanget en viktig aspekt av referensintervjun. Thomsen (1999) skriver beträffande kommunikationsfärdigheter, att ett utmärkande drag för referensprocessen är att man saknar ett vedertaget sammanhang. Detta resonemang knyter an till diskussionen om kommunikation i allmänhet, där det sägs att ett budskap alltid framförs i ett sammanhang. Som en av strategierna för framgångsrik referensservice uppmanar Thomsen bibliotekarien till att alltid göra en ordentlig referensintervju. I denna finns tre nödvändiga element: att ställa öppna frågor, att upprepa för att visa att man har förstått frågan och att avsluta genom att fråga användaren om hans/hennes fråga verkligen har blivit besvarad, d.v.s. att återkoppla. Vikten av en referensintervju berörs av Joseph Straw¹⁷ i artikeln *A virtual understanding: the reference interview and question negotiation in the digital age* (2000). Han menar, att trots skillnader i kommunikationsteknologin, så kommer referensintervjun att fortsätta att vara den viktigaste delen av referensarbetet. Förmåga att förstå, ifrågasätta och kommunicera kommer alltid att vara lika viktig i det elektroniska referensarbetet som i det över disk.

Vi anser att man genom att införa chatt i referenstjänsten har visat en strävan efter att vilja förbättra sig på de punkter som vi tidigare nämnt. Däremot finns det risk att vissa av riktlinjerna (Svensk Biblioteksförning, 1999) eventuellt glöms bort vid den referenstjänst som sker via chatt. Riktlinjerna säger att bibliotekarien bör tänka på att inte försvinna ur besökarens åsyn utan att förklara varför. Han/hon bör bekräfta att man förstått frågan genom att nicka eller inflika korta kommentarer. Detta är saker som vid en första anblick kanske inte tycks beröra chattreferens. Dock bör man betänka att just eftersom man inte kan se bibliotekarien måste återkopplingen till användaren vara ännu tydligare. Om en bibliotekarie skulle försvinna ur besökarens åsyn på ett fysiskt bibliotek förstår ändå användaren oftast att han/hon förr eller senare kommer tillbaka. Vid referenstjänst via chatt kan användaren inte med säkerhet veta att bibliotekarien återkommer. T.ex. kan tekniska problem ha uppstått. Därför anser vi det ännu viktigare att man då och då återkopplar genom att skriva att man fortfarande bearbetar frågan.

4.3.3 Utvecklingen inom referensarbetet

Om man ser till hur referensarbetet har utvecklats de senaste åren, märks en nedgång i antalet referensfrågor över disk vid amerikanska forskningsbibliotek. Carol Tenopir¹⁸ har tillsammans med Lisa Ennis¹⁹ gjort flera undersökningar om utvecklingen inom referenstjänsten. Bland annat har de följt utvecklingen vid några amerikanska forskningsbibliotek under en tioårsperiod, 1991-2001. I *Virtual reference services in a real world* (Tenopir, 2001) och

¹⁷ Lektor i bibliografi vid University of Akron, OH, USA.

¹⁸ Professor i informationsvetenskap, University of Tennessee, Knoxville, TN, USA

¹⁹ Referensbibliotekarie vid Georgia College & State University, Milledgeville, GA, USA

Reference services in the new millennium (Tenopir & Ennis, 2001) refererar Tenopir till den senaste av dessa undersökningar som gjorts på 70 amerikanska forskningsbibliotek. Av dessa svarade 84% att de hade färre frågor i informationsdisken, trots att denna referensform fortfarande utnyttjades mest av de olika referenstjänster biblioteken tillhandahöll. Bibliotekarierna trodde att det berodde på att användarna nuförtiden lättare själva kan hitta svar på enklare frågor. Både Coffman & McGlamery²⁰ (2000) och Tenopir (2001) tycker sig också se en tendens att de frågor man får i referensdisken blivit svårare och därför tar längre tid att besvara. I USA tycks det finnas en rädsla inom biblioteksvärlden att kommersiella webbtjänster ska konkurrera med bibliotekets uppgift inom referensarbetet. Coffman & McGlamery ser ett problem i att webbtjänster som "Ask Jeeves" konkurrerar med bibliotekets referenstjänst.

Även i Sverige finns en liknande trend. I och med Internets utveckling verkar informationsbehovet i Sverige ha ökat i en mycket hög takt. I Statskontorets rapport *Internet och datoranvändning i Sverige år 2000* (2001) sägs det, att när de svenska internetanvändarna skulle värdera olika elektroniska tjänsters betydelse ansåg en majoritet att informationssökning är den absolut viktigaste. Över 70% tyckte att informationssökning hade viss, eller stor, betydelse för deras internetanvändning. Eftersom informationssökning utgör en betydande del av bibliotekens referensarbete anser vi att det ligger i bibliotekens intresse att fånga upp dessa informationssökande internetanvändare. Marshall Breeding²¹ (2001) skriver om just utvecklingen av bibliotekens samarbete kring webbtjänster som är avsedda att bättre förse fjärranvändare med service. Eftersom biblioteks innehållet blir mer och mer webbaserat och likaså använt av personer utanför det fysiska biblioteket, måste man skapa metoder för att stödja dessa fjärranvändare. Innehållet i det virtuella biblioteket måste kompletteras av professionella experter. Detta är dock inget nytt påfund menar Breeding, eftersom biblioteken länge har servat fjärranvändare via telefon, e-post etc. Däremot ser han möjligheter med tjänsten: man har chans att bredda referenstjänsten och chans att utöka öppettiderna genom att flera bibliotek gemensamt erbjuder en virtuell tjänst.

Anne Lipow²² skriver i artikeln *In your face reference service* (1999) att hon tror att behovet av "human reference", alltså mänsklig referensservice, är större nu än tidigare. Även om det är viktigt för varje bibliotek, fysiskt som virtuellt, att ha som mål att vara så självinstruerande som möjligt, måste man vara medveten om att inget system kommer att vara perfekt för alla. Därför behövs alltid ett backup-system, nämligen den mänskliga referensservicen. Hon frågar retoriskt varför det t.ex. finns ämnesguider på Internet, om det nu är så enkelt att använda Internet som många tror. En dator kan inte associera som en människa kan och inte heller förstå nyanser, och därför anser Lipow att en automatiserad frågetjänst eller en FAQ (Frequently Asked Questions) inte ersätta referensbibliotekarierna. Rakt motsatt åsikt har Michael McClennen²³ och Patricia Memmott²⁴ som i sin artikel *Roles in Digital Reference* (2001) anser det positivt att man lätt kan konstruera en FAQ där man kan leta efter svar på frågor som ställs ofta. Detta för att slippa lägga ned en massa tid på att leta svar på samma fråga flera gånger och genom denna tidsvinst förbättra servicen. Om Lipow har rätt när hon

²⁰ Susan McGlamery är referenskoordinator för *Metropolitan Cooperative Library System*, Pasadena, CA, USA

²¹ Teknologisk analytiker på Vanderbilt University, Nashville, TN, USA

²² Chef för *Library solutions institute and press*, USA

²³ Systemansvarig för Internet Public Library

²⁴ Referenskoordinator för Internet Public Library

menar att människor behöver en mänsklig service, borde en referenstjänst via chatt vara ett bra sätt att tillfredsställa detta behov. På så sätt kan man ändå utnyttja Internet och samtidigt behålla den personliga servicen.

4.3.4 Jämförelse mellan olika former av referenstjänst

Då utvecklingen av digital referenstjänst i realtid är i sin begynnelse är det naturligt att dess fördelar och nackdelar diskuteras bland fackfolk. Dessutom är det många av de artikelförfattare vi läst som gärna gör någon sorts jämförelse mellan olika former av referenstjänst. Ofta är det just referenstjänst över disk som jämförs med den via e-post. Att det finns mer skrivet om e-post än om chattreferens har sin naturliga förklaring i att e-post redan i flera år använts som verktyg inom referenstjänsten. Men flera författare ställer sig frågan varför chatt inte använts förrän nu trots att tekniken för det funnits i stort sett lika länge som e-posttekniken. Bibliotek i USA började använda e-post för referensservice redan i slutet av 80-talet och idag är det mycket vanligt även i Sverige och inte särskilt kontroversiellt. Marc Meola²⁵ och Sam Stormont²⁶ menar i sin artikel *Real-time reference service for the remote user* (1999), att en anledning till att chatt inte används i så stor utsträckning på bibliotek kan bero på att det länge haft dåligt rykte. Det kan vara en anledning till att många bibliotekarier varit skeptiska till det. Det är egentligen först nu som det har blivit rumsrent att använda chatt som ett instrument för att förbättra servicen, både vad gäller banker, försäkringsbolag och bibliotek. En annan anledning till att det dröjde så länge innan man började använda chatt på biblioteken tror författarna hänger ihop med det faktum att chatt har varit mer tekniskt komplicerat att använda i referenstjänsten än e-post. Teknikutvecklingen har dock gjort det möjligt att nu använda chatt i referensarbetet utan några större tekniska problem.

Meola & Stormont (1999) menar att e-postreferens skiljer sig från exempelvis telefon och över disk eftersom det inte är i realtid och för att det är skriven kommunikation. Eftersom chatt visserligen också är skriven kommunikation, men i realtid, ser de chatt som en blandning av telefon och e-postkommunikation. Tenopir (2001) skriver att e-post skiljer sig från alla andra referenssätt genom den tidsförskjutning det innebär. Även om detta är en nackdel, slipper man den direkta pressen från en användare som väntar vid disken eller i telefonluren. Det finns en möjlighet att göra en grundligare sökning om frågan kommit via e-post. Att man med e-post får mer tid på sig att arbeta med svaren på frågorna ser Meola & Stormont som både positivt och negativt. Det positiva är att svaren är mer genomarbetade men samtidigt påpekar de att det lätt kan bli så att bibliotekarien ägnar för mycket tid åt en fråga, mer än vad han/hon skulle ha gjort med en fråga som ställts via något annat medium.

Straw (2000) tar upp de skillnader han ser mellan referensarbete över disk och via e-post. Ansikte-mot-ansikte är den äldsta formen för referensarbete och vid en sådan referensintervju har man ofta hjälp av den fysiska tillgängligheten till bibliotekets samlingar. Han menar att för bibliotekarier och användare är den fysiska biblioteksbyggnaden ett naturligt forum för att lösa problem. Med hjälp av bibliotekets resurser kan ofta en fråga besvaras där och då. Han påpekar också att vid en ansikte-mot-ansikte-intervju har bibliotekarien tillgång till användarens både verbala och ickeverbala kommunikationsmedel. Om bibliotekarien genom

²⁵ Referensbibliotekarie vid Temple University, Philadelphia, PA, USA

²⁶ Koordinator för elektroniska referenstjänster vid Temple University, Philadelphia, PA, USA

någon av de ickeverbala handlingarna tycker sig upptäcka att det finns oklarheter kan han eller hon enkelt omformulera sig för att förtydliga. Denna möjlighet till att klargöra oklarheter är dessutom något som både bibliotekarien och användaren kan utnyttja. Hans åsikt delas av bl a McClennen & Memmott (2001) som även de understryker vikten av den icke-verbala kommunikationen. De menar i sin tur att referensintervjun ofta faller bort vid chattreferens, vilket kan leda till att det tar länge tid att ringa in frågan. Bibliotekarien måste därför utifrån en mycket begränsad kontext kunna uttyda vad frågan egentligen betyder.

Vid referensservice över disk är man bunden till en fysisk plats och till specifika tider. Detta, menar Straw (2000), är något som digital referensservice inte på samma sätt är beroende av. Vid användande av t.ex. e-post kan användaren själv välja när och varifrån han eller hon vill ställa sin fråga. Att ställa en fråga via e-post är också ofta mindre formellt och Straw menar att detta är en möjlighet för blyga personer och de som blir lite skrämnda av biblioteksmiljön att kunna ställa frågor. Detta är något som även McClennen & Memmott (2001) tar fasta på. De tror att eftersom användaren kan vara anonym, kanske han/hon på så sätt känner större frihet i att även kunna ställa frågor av personligare karaktär. Det underlättar också betydligt för handikappade, äldre och människor som bor långt från biblioteket. Detta är något som givetvis även gäller chatt. Straw (2000) menar att själva intervjuprocessen egentligen inte skiljer sig särskilt mycket från den över disk, dock kan det ta längre tid, då processen med att skriva och skicka iväg tar längre tid än att ge ett muntligt svar. Att skrivprocessen är tidskrävande nämndes också av Coffman (2001) och Collins & Murphy (1997). Även McClennen & Memmott (2001) påpekar i sin artikel att arbetet blir mer intensivt då det tar längre tid att skriva än att prata och det är mycket som ska avklaras på kort tid.

Meola & Stormont (1999) påpekar att vissa bibliotekarier anser att chatt inte kan tillföra mer än telefonen, något som de själva inte håller med om. De argumenterar för att det, i alla fall på högskolebibliotek, är få studenter som i själva verket har tillgång till telefon när de behöver hjälp. Linda Eichler²⁷ och Michael Halperin²⁸ tar upp något liknande i artikeln *LivePerson: keeping reference alive and clicking* (2000). De skriver att chatt kan verka som ett steg bakåt från telefonerandet. Varför ska man skriva frågor och svar när man kan prata ännu snabbare i telefon? De argumenterar för chatt med att det är en del av webben. När en användare sitter vid en dator och redan är inne och söker i en databas, är det smidigare att sitta kvar vid datorn och använda chatttjänsten än att gå därifrån och sedan försöka komma ihåg exakt vad man skulle fråga om. Är det så att man har samma uppkoppling till telefonen och Internetanslutningen, är det också smidigare att inte behöva avbryta sin internet-session för att man behöver använda telefonen. Från bibliotekariens sida värderas möjligheten att skicka länkar och ge instruktioner direkt till en användare som sitter framför datorn just i referensögonblicket.

Ytterligare en positiv aspekt med den virtuella referenstjänsten är det faktum att den kan nås från i stort sett vilken dator som helst med internetuppkoppling. Detta gör möjligheterna oändligt mycket större för människor att kunna ta kontakt med biblioteket, än om de måste ta sig till det fysiska biblioteket. Dessutom kan bibliotekarier lätt vidarebefordra frågor som de själva inte kan svara på. Sist men inte minst menar McClennen & Memmott (2001) att det är

²⁷ Referensbibliotekarie, University of Pennsylvania, Philadelphia, PA, USA

²⁸ Bibliotekschef, University of Pennsylvania, Philadelphia, PA, USA

skönt att slippa den eviga frågan om var toaletten finns som annars är vanlig i den fysiska informationsdisken.

4.3.5 Framtiden

Vad som kommer att hända i framtiden med den digitala referenstjänsten eller referensarbetet i stort kan man naturligtvis endast sia om. Hur man ser på utvecklingen och vad man tror kommer att ske i framtiden skiljer sig också från författare till författare. Vissa är mycket positiva och tror att chattreferens är framtiden för referensarbetet medan andra tror att det är en övergående fas i utvecklingen.

Tenopir & Ennis (2001) nämner visserligen chatt endast i förbigående, men de menar att elektroniska hjälpmedel redan är en naturlig del av dagens bibliotek och att det kommer att vara lika naturligt inom referensarbetet. Denna tanke tas också upp av Joseph Janes²⁹, David Carter³⁰ och Patricia Memmott som tillsammans skrivit artikeln *Digital reference services in academic libraries* (1999). De menar att när chattservicen utvecklas och mognar kommer bibliotekarierna att komma på nya modeller för referensservicen, baserade på dem som vi redan känner till idag. De kommer troligen att experimentera med ny teknologi och använda den på bästa sätt för att underlätta referensprocessen. Författarna menar att användandet av Internet som ett medium för referensprocessen fortfarande är i sin begynnelse.

Anne Lipow (1999) tror att bibliotekens referensservice endast kommer att frodas om det är lika bekvämt att använda sig av den som att använda en sökmotor. Användarna föredrar bekvämlighet framför kvalitet, och om bibliotekarien inte är lättillgänglig kanske användaren vänder sig någon annanstans. Referensen ska vara omöjlig att undvika – den måste dyka upp ”in your face”. Användaren ska inte kunna missa att tjänsten finns. Ett sätt att försäkra sig om detta är att bygga in ”knappen” till tjänsten i den elektroniska infrastrukturen, t.ex. att det finns en länk från varje sida på ett biblioteks webbplats, inte bara från startsidan.

Några mycket positiva tankar uttrycks av Suzanne M. Gray³¹ i *Virtual reference services: directions and agendas* (2000). Hon tror definitivt att chatt är ett medel för framtiden och tycker sig se tydliga indikationer på att chatten blir allt vanligare, främst på den kommersiella marknaden. När mer och mer resurser finns digitalt ökar också efterfrågan och behovet av service den digitala vägen. Hon ser dessutom en 24-timmarsservice som ett måste. Eftersom digitala resurser finns tillgängliga dygnet runt måste det även finnas möjlighet till att ställa frågor menar hon. Detta kan kanske vara lättare att genomföra i USA där man dels kan dra nytta av de olika tidszonerna och det dels redan finns en tradition av 24-timmarsservice. I Sverige har vi inte riktigt samma mentalitet och det finns inte heller några planer på att öppna något liknande.

Scott McLaren³² har en något annorlunda attityd till vad chatttjänsten kommer att innebära för referensarbetets utveckling. I artikeln *Virtual reference: a tired idea already?* (2001) avslöjar

²⁹ Lektor i biblioteks- och informationsvetenskap vid University of Washington, Seattle, WA, USA

³⁰ Chef för Internet Public Library vid University of Michigan, Ann Arbor, MI, USA

³¹ Bibliotekarie, digital informationservice, University of Michigan, USA

³² Referensbibliotekarie och professor i informationsvetenskap, University of Toronto, Kanada

han en mycket skeptisk ståndpunkt. Till skillnad från många andra tycker han att man bör tänka efter vad man verkligen behöver. Biblioteksvärlden översvämmas av produkter och profetior om att den virtuella referenstjänsten så småningom kommer att ersätta den fysiska, menar han. Trots allt finns det inte så mycket erfarenhet ännu som kan underbygga all entusiasm. Han menar också att "the whenever" är mindre viktigt än "the wherever", alltså att egenskapen att man kan nå en bibliotekarie var som helst ifrån, är viktigare än att man kan nå en när som helst. Hans tips för ett lyckat pilotprojekt är att tjänsten är lättillgänglig, att alla känner till den och att man har öppet tillräckligt länge så att användarna hinner upptäcka och använda tjänsten.

Coffman (2001) tror att chatt är en "interim technology" alltså en övergångsföreteelse och den tanken delar även Eichler & Halperin (2000). När tekniken utvecklas och fler får tillgång till bredbandsuppkoppling, kommer video och mikrofoner att ta över, menar Coffman. Bredband ger möjlighet att använda en fast telefonlinje samtidigt som man är uppkopplad till Internet. Har man inte den möjligheten kan man utnyttja VoIP (Voice over Internet Protocol) som tillåter att man kan överföra röst samtidigt som man utnyttjar datorn till annat, t.ex. informationssökning. För att vara verkligt effektivt bör ett virtuellt referenssystem kunna tillåta användaren att också kunna följa bibliotekariens sökningar även i t.ex. abonnemangsdata-baser. Dessa funderingar kring framtiden låter inte alldeles överkliga, vilket kanske hade varit fallet för bara några år sedan. Frågan är dock hur snart detta kan bli verklighet. Tekniken finns som sagt redan, men den måste bli mycket vanligare i de privata hemmen innan det sker en efterfrågan av den här typen av tjänster. Dessutom har ingen ännu riktigt hunnit utvärdera chattreferens, kanske det visar sig inte fungera så bra som man hade hoppats. Vi tror att då den tekniska utvecklingen sker så snabbt finns det en chans att man hittar ytterligare varianter på hur man bäst hjälper användarna.

4.4 Sammanfattning

Här följer en kort sammanfattning av vårt litteraturavsnitt. För att få en användbar utgångspunkt till vårt ämne *chattreferens*, anser vi att det underlättar om man har vissa baskunskaper om kommunikation. Kommunikation beskrivs på många olika sätt, men några beståndsdelar som ofta tas upp är *sändare*, *mottagare*, *meddelande*, *medium* och *återkoppling*. Då det lätt kan uppstå missförstånd vid kommunikation är *återkoppling*, alltså att man bekräftar att man har förstått meddelandet rätt, av yttersta vikt. En annan mycket viktig del av kommunikation är den s.k. icke-verbala kommunikationen, alltså kroppspråk eller ansiktsuttryck. Kroppspråket ger ofta signaler om hur man bör uppfatta meddelandet. Denna viktiga del saknas helt vid kommunikation via chatt, som ju enbart är en skriftlig kommunikation. För att kompensera för detta har man därför skapat en egen skrivspråkskultur för chatt. Detta består i att man helt enkelt skriver ut en sinnesstämning, reaktion eller dylikt.

Chatt har främst använts som ett verktyg för gruppkommunikation. Den chatt vi undersöker, i referensarbetet, skiljer sig på några sätt från detta. Främsta skillnaden är att det i vårt fall handlar om en tvåvägskommunikation och att dess syfte är att finna information. Gruppchatt går ofta ut på att söka nya kontakter. Medelåldern bland de människor som chattar har hittills varit ganska låg, under 20 år. Utmärkande för chattkommunikationen är att den oftast består av

korta meddelanden, oftast ofullständiga meningar och ibland saknas punkter eller stora bokstäver. (Collins & Murphy, 1997).

Det finns inte mycket forskning kring referensarbetet på svenska bibliotek. Det saknas också en vidare diskussion kring referensarbete (Höglund, 1997). Efter en norsk undersökning (Høivik & Høivik, 1995) har man kommit fram till att referensarbetet på norska bibliotek ofta är av dålig kvalitet och en av de främsta anledningarna till detta menar man beror på att referensintervjun inte utnyttjas till fullo. Vikten av en referensintervju understryks av flera författare (Bunge & Bopp, Grogan, Høivik & Høivik, Lipow, Straw, Thomsen). Samtliga författare som vi tagit upp är eniga om referensintervjuns betydelse för referensprocessen, sedan har de valt att dela upp processen i olika steg eller kalla det vid olika namn. Vad vi har velat ta fasta på är just det faktum att man ser referensarbetet som en mycket viktig del av det övergripande arbetet inom biblioteket, eller snarare hjärtat i arbetet. Därför måste en utveckling av referensarbetet ligga i bibliotekens intresse. Så långt är de flesta överens. Däremot finns det olika åsikter om huruvida referensarbetet kan utvecklas med hjälp av chatt eller inte.

Olika undersökningar som gjorts av referensarbetets kvalitet har visat att en av anledningarna till den låga kvaliteten är avsaknaden av referensintervju. (Dyson, Höglund, Jansson, Salvesen & Ulvik). Referensintervjun är viktig eftersom det är genom den bibliotekarien verkligen försäkras sig om vad användaren faktiskt vill ha och utifrån den kunskapen kan lägga upp den mest lämpliga sökstrategin. (Bopp, Grogan, Straw, Thomsen). En framgångsrik referensintervju är avhängig av bibliotekariens kommunikationsförmåga. Han/hon måste kunna ställa motfrågor för att ringa in det faktiska problemet och också göra en återkoppling i slutet av referensintervjun för att försäkra sig om att svaret tillfredsställer användaren. Också under intervjuns gång kan det vara viktigt att visa att man håller på att arbeta med frågan och tala om för användaren vad man gör under arbetet (Svensk Biblioteksforening, 1999). Detta är i vår mening särskilt viktigt i chattreferens.

Utvecklingen på referensområdet i USA har verkat leda till en nedgång i frågor till referensdisken samt att frågorna blir allt svårare (Breeding, Tenopir & Ennis). I Sverige har man inte märkt av samma tendenser, men med den utveckling som sker p.g.a. Internet, och i förlängningen det faktum att människor blir allt bättre på att själva leta information, finns det en chans att det även blir så i Sverige. En annan mycket diskuterad aspekt är den eventuella nyttan av att skapa kunskapsbanker, för att på så vis kunna effektivisera referensarbetet.

Det finns många invändningar mot att använda chatt som ett verktyg för kommunikation, framförallt p.g.a. avsaknaden av röstläge och tonfall (Coffman, 2001). Det är också mer tidsödande än t.ex. ett telefonsamtal och det krävs att man skriver fort (Coffman, Collins & Murphy). Chatt liknar e-post på flera sätt. Det är en elektroniskt överförbar kommunikation. Med e-post är man inte beroende av tid och rum på samma sätt som vid över disk eller via telefon. Vid chatt är man dock begränsad till öppettiderna, något som inte gäller e-post. Det är ett liknande sätt att skriva på. Man kan befinna sig var som helst så länge man har en dator med internetuppkoppling. Man kan vara anonym. Men chatt skiljer sig från e-post på en viktig punkt, den sker i realtid. Det är också denna aspekt som anses vara så fördelaktig jämfört med e-post. Chatt kan helt enkelt beskrivas som ett mellanting mellan telefon och e-post-kommunikation (Meola & Stormont, 1999).

Hur man ser på chattens framtid skiljer sig alltså en hel del. Antingen är det en del av framtiden eller en övergående fas i väntan på något ännu bättre hjälpmedel. Tydligt är dock att chatt nu tycks ha accepterats som ett verktyg i referenstjänsten, det har inte längre samma dåliga rykte.

5. RESULTATREDOVISNING

5.1 Urval av bibliotek

I vår undersökning har vi valt ut tre svenska bibliotek: Arbetslivsbiblioteket i Solna, Jönköpings högskolebibliotek samt Malmö stadsbibliotek. När vi beslutade oss för att undersöka chattreferens kände vi endast till Arbetslivsbibliotekets projekt som då funnits tillgänglig i ca ett år. Litet senare hörde vi talas om att stadsbiblioteken i Malmö, Stockholm, Göteborg och Nacka tillsammans precis skulle starta en chattjänst. Att högskolan i Jönköping också höll på att starta upp en sådan tjänst fick vi helt slumpmässigt reda på i samband med att vi pratade med initiativtagarna till folkbiblioteksprojektet. Urvalet blev därför helt enkelt att vi valde de bibliotek som vi visste arbetade med detta. Att det slumpade sig så att det blev tre ”typer” av bibliotek tyckte vi inte spelade någon roll för vår uppsats. Vi ska inte utvärdera de enskilda tjänsterna och inte heller undersöka skillnader mellan olika typer av bibliotek, utan snarare undersöka av vilken anledning de önskar starta en chattjänst. Snart fick vi reda på att det även funnits ett försök till chattjänst på stadsbiblioteket i Norrköping. Man hade endast provat tjänsten en månad och därför ansåg vi det intressant att se vilka anledningarna var att det inte fungerade. Norrköpingsfallet hamnar lite i periferin och kommer inte att diskuteras på samma sätt som de andra biblioteken. Vi ser Norrköping stadsbiblioteks försök som ett komplement till de övriga tjänsterna vi undersöker.

Under arbetets gång har vi också sett att Ekonomikums bibliotek vid Uppsala universitet precis påbörjat en chattjänst och att man där använder det program som Arbetslivsbiblioteket har utvecklat. Även Linköpings stadsbibliotek använder sig av en variant av referenstjänst online. Man skickar in en fråga och går sedan in på en webbsida och hämtar svaret. Eftersom denna tjänst inte är i realtid har vi valt att inte undersöka detta bibliotek.

5.2 Arbetslivsbiblioteket (Solna)

På Arbetslivsbiblioteket intervjuade vi tre personer: PL, bibliotekschef, MN, bibliotekarie samt KS, bibliotekarie och projektledare för Phibi. PL och KS deltog främst i var sin ”drivkraftsintervju”, medan MN svarade på frågorna i ”erfarenhetsintervjun”. Phibi är namnet på Arbetslivsbibliotekets referenstjänst i realtid, och står för *Personlig hjälp i biblioteket*.³³ Totalt arbetar 16 personer på biblioteket.

Arbetslivsinstitutet arbetar på uppdrag av Näringsdepartementet med forskning och utveckling inom tre huvudområden: arbetsmarknad, arbetsorganisation och arbetsmiljö. Arbetslivsinstitutet finns på nio orter och samarbetar med aktörer på arbetsmarknaden, inom näringslivet och med universitet och högskolor, inom och utanför landets gränser. Dess bibliotek, Arbetslivsbiblioteket, är nationellt expertbibliotek för arbetsliv och arbetsmiljö och likaså ansvarsbibliotek inom området. Det vänder sig till den som söker information inom arbetslivsområdet och erbjuder professionell biblioteksservice och via biblioteket kan man få tillgång till den dokumenterade svenska arbetslivsforskningen.

³³ <<http://www.niwl.se/bibl/phibi/>> Webbadress kontrollerad 22 februari 2002

Arbetslivsbiblioteket (ALB) är alltså ett statligt forskningsbibliotek som även är öppet för allmänheten, i enlighet med den s.k. tredje uppgiften, vilket innebär att man har ett nationellt uppdrag att ge service till frågande även utanför Arbetslivsinstitutet.

5.2.1 Programmet (Phibi)

ALB satte igång med Phibi-projektet 1999. Då tittade man på olika system som redan fanns för att samtala via text i realtid. Man ansåg att de existerande systemen ännu inte var tillräckligt biblioteksorienterade och beslutade sig för att utveckla ett eget, för att kunna ha just de funktioner man var intresserad av. Redan i början av 2000 var Phibi färdigt, men tjänsten lanserades inte förrän i oktober samma år. Då avsatte man tre bibliotekarier till varje pass. Nu kommer det ca 40 frågor i veckan via chatten, och det räcker med en bibliotekarie på varje pass. Tio personer jobbar med Phibi, av ”femton-sexton” anställda (enligt PL).

Phibi är en referenstjänst som är öppen för alla slags förfrågningar som gäller Arbetslivsbiblioteket, alltså även mer praktiska frågor som omlån etc. Det är enkelt att som användare komma in på Phibi via Internet. Man behöver endast skriva in ett namn och om man inte gör det, tilldelas man ett. När detta är gjort, hamnar man direkt i en allmän chattkanal. Där kan alla chatta med varandra och alla andra som är inne kan se de dialoger som förs. Vill man prata enskilt med bibliotekarien måste man klicka på fotot av honom eller henne.

Att man som användare inte behöver lämna ut någon som helst information om sig själv, gör också att ALB inte lagrar någon information om sina användare. Phibi-bibliotekarierna kan bara ana sig till vilka slags personer som utnyttjar tjänsten, genom vad de frågar om och hur de uttrycker sig. Presenterar sig användaren vet bibliotekarien förstås vem han/hon chattar med, men det finns inget krav på detta, bl. a. eftersom tjänsten är öppen för alla. PL säger att man med hjälp av det man expedierar som lån och kopior, kan sluta sig till att av användarna är 60-70% studenter och forskare, 15% från företag och 10% arbetar inom sjukhus. De övriga 5-15 procenten vet man inte alls vilka de är.

Phibi är alltså namnet både på tjänsten och på programmet man använder. Det är ALB:s eget program och utvecklat av KS i samarbete med bibliotekets IT-tekniker. När man startade var de program som fanns på marknaden sådana som var utvecklade för kundförsäljning, och inte avsedda för ett biblioteks behov. Dessutom önskade KS att programmet skulle vara så enkelt som möjligt. Kunden skulle inte behöva ladda ner någonting eller göra inställningar för att kunna nyttja tjänsten. Att man själv har utvecklat programmet innebär också att man har full kontroll över det och kan göra de ändringar man önskar. Vid tiden för våra intervjuer höll man på att färdigställa Phibi version 2, som är ett projekt under 2001. Det innebär främst att problemen med s.k. brandväggar ska elimineras, men också att utveckla ”bibliotekariesidan”, bl.a. genom nya skript.

MN, som är den av våra respondenter som enbart arbetat med Phibi och alltså inte deltagit i utvecklandet, tycker att det inte finns några särskilda problem med tekniken. Programmet har ett slags robot (kallad Tin Man) som kan ge automatiska svar på enklare frågor, t.ex. vilka öppettider Arbetslivsbiblioteket har. I början uppstod problem med att roboten började hoppa in i sammanhang där den inte skulle. Därför tog man under en period bort Tin Man för att lösa

dessa problem. Ett annat problem är att man kan bli utslängd p.g.a. brandväggar. Man vet inte alltid om det är anledningen eller om låntagaren av någon anledning plötsligt väljer att logga ut.

5.2.2 Projektet

Initiativet till att starta en chattreferenstjänst på ALB togs av KS. Idén fick hon för fyra år sedan, då hon och hennes mamma (som också är bibliotekarie) brukade chatta med gemensamma vänner vid en viss tid varje kväll. Några i vänskapskretsen tog chansen att fråga olika saker, eftersom de visste att två bibliotekarier var med i diskussionen. KS tänkte sig att detta kunde vara något för folkbiblioteken. Intresset var dock svalt när hon var ute bland på dessa och försökte lansera idén. ”... sånt där som snuskiga tonåringar håller på med och pedofiler och kriminella, ja ni vet. Det fanns väldigt mycket fördomar”, säger KS. Dessutom upplevde hon att de tillfrågade biblioteken tyckte att det gick lika bra med e-post.

Eftersom ALB är nationellt ansvarsbibliotek, har man sina kunder utspridda i hela landet. Önskan om att utveckla kontakterna med distanskunderna genom att kunna kommunicera bättre och att hjälpa dem i deras informationssökning, fick sin tekniska lösning i Phibi. Tjänsten är alltså resultatet av KS:s idé om att chatt borde vara ett sätt att arbeta med ett biblioteks referenstjänst och av att ALB länge sökt ett sätt att kommunicera bättre med sina kunder. Detta blev enligt PL ”som hand i handske”, när man inför 2000 skulle ansöka om bidrag för *ansvarsbiblioteksprojekt* hos BIBSAM.

Eventuella nedskrivna målsättningar med projektet har vi inte tagit del av. Däremot var man på ALB överens om att Phibi skulle vara ett test på om chatt var ett bra verktyg för att kunna kommunicera bättre med distanskunderna. En målsättning för referensarbetet, enligt PL, är att hela tiden ha en pågående dialog med kunden, ”hos kunden”. Då skulle chatt vara ett sätt att underlätta den här dialogen. Det är också ett sätt att visa bibliotekariens kompetens, inte bara katalogen och databaserna. Målgrupperna är alla som använder biblioteket och dess resurser. Enligt KS finns också ett marknadsföringsvärde i att vara först med en sådan här tjänst, en ”hipphetsfaktor”.

Man har fått projektbidrag från BIBSAM. Personalmässigt är det ALB:s ”vanliga” bibliotekarier som bemannar Phibi under ALB:s fysiska öppettider. Man har inte anställt någon extra personal, förutom just KS, som varit projektanställd. Inför starten hade man två utbildningsdagar för personalen. Ena dagen utbildades man i tekniken och den andra i kundhantering. MN och den övriga personalen satt tillsammans i en datasal och provade att vara både bibliotekarie och kund. Dessutom startade man Phibi internt innan man öppnade den offentligt. Under den perioden kunde personalen chatta med varandra. Phibi har fortfarande kvar denna interna chattkanal (”kaffekanal”), där personalen kan skicka snabba meddelanden istället för att t.ex. gå till någons arbetsrum. Under den knappa timme vi pratade med MN, som just då hade ett pass, kom också ett meddelande via denna kanal. Det var bibliotekarien som tjänstgjorde i disken som bad om tillfällig förstärkning.

5.2.3 Chatterferensens fördelar

Vad gäller skillnader mellan referens via chatt och andra former av referenstjänst, tycker ingen av de tre respondenterna på ALB att de är stora. PL frågar retoriskt *om* de skiljer sig åt och tycker att man överdriver skillnaderna. Enligt honom är likheterna större, eftersom han anser att man har en dialog med kunden oavsett vilket medium man använder (den fysiska referensdisken, post, e-post, fax, telefon). De skillnader som finns är positiva, då man kan ställa återkopplande frågor direkt och ge feedback genom att visa sökningar och deras resultat för användaren direkt. Han hoppas att detta innebär att referensprocessen ger ett säkrare resultat. KS ser också chatt som ett av många sätt att arbeta med referens, ”det är samma jobb, det är bara en annan väg”.

MN säger att hon inte minns att hon hade några särskilda förväntningar när hon började arbeta med Phibi, mer än att det skulle vara referensarbete ”som vanligt”. Hon har nu arbetat med Phibi under hela det år tjänsten har funnits och tycker att det är en naturlig och rolig del av jobbet. MN ser snabbheten som den största skillnaden. Man måste skriva hela tiden och man måste skriva snabbt. Å andra sidan tycker hon att denna ”snabbhet” även finns i mötet i den fysiska referensdisken. Att man måste skriva hela tiden hänger också ihop med att det inte ska bli tyst hos användaren, och här ser hon en likhet mellan chatt- och telefonreferens, då man måste tala om vad man gör. Blir det tyst i luren eller chattfönstret, vet användaren inte om det beror på att bibliotekarien utför en sökning. Detta beror ju på att användaren och bibliotekarien inte ser varandra, men det är inte något MN upplever som en nackdel.

PL ser en mycket stor fördel i mediets omedelbarhet, något som han tror att både kund och bibliotekarie upplever. Några uppenbara nackdelar kan han inte se. Det skulle i så fall vara att många fortfarande är ovana vid mediet och att det därför går litet långsamt. KS tycker att det faktum att man slipper rabbla länkar utan enkelt kan skicka över dem till användaren är en stor fördel, likaså att det hela sker i realtid. Fördelen med att kunna *pusha* länkar är något som även PL och MN tar upp som en mycket positiv aspekt. När man får en fråga per e-post kan man inte ställa en följdfråga direkt, utan måste antingen tolka eller gissa, eller mejla tillbaka med den fördröjning det innebär. En nackdel är att vissa bibliotekarier, som KS uppfattar det, tycker att det är jobbigt med den tekniska biten. Hon anser dock att det är en tröskel man måste ta sig över. Det kan upplevas som stressigt att man måste svara snabbt, men både PL och KS säger att det ju inte är svaret som måste levereras snabbt, bara att man svarar snabbt och visar att man är där. MN tror att vissa kollegor tycker det är ett hinder att inte kunna se användaren. Likaså tror hon att några av dessa också uppfattar stressen på ett negativt sätt, vilket hon själv inte gör. Man måste behärska tekniken och behärska sin dator. Det gäller att kunna växla snabbt mellan olika ”Windowsfönster” och mellan olika program, samtidigt som man ska upprätthålla kontakten med kunden.

KS arbetar inte i ALB:s fysiska referensdisk och kan inte riktigt uttala sig om referenstjänsten. Hon vet dock att det är ett prioriterat område och anser att chatttjänsten ”självklart” är en del i referensarbetet, eftersom biblioteket har många externa frågor. PL tror att referenstjänsten på ALB spelar en stor roll eftersom samma fråga sällan ställs till referenstjänsten: ”Är det samma fråga är det alltid en ny frågare och svaret måste ju lämnas därefter.” Det är inte som på t.ex. ett universitetsbibliotek att flera personer kommer från samma kurs och frågar efter samma sak. Eftersom man har få ”fysiska” besökare (runt 40 om dagen) spelar referenstjänsten en viktig roll då många användare brukar biblioteket på distans. PL säger att Phibi är del i det

samlade biblioteket, inte specifikt i referenstjänsten. Detta därför att man bör se det ur kundens perspektiv, och för kunden är det ointressant om chatten ingår i referensdelen eller inte. Phibi är ett enligt PL ett komplement som stöder referensdelen i arbetet på ALB.

Att man får så olika slags frågor innebär också att man inte samlar frågor för att bygga en FAQ eller kunskapsbank. KS menar att detta är väldigt populärt, men att i själva verket har folk så olika frågor att det inte går att sammanställa dem på detta sätt. Hade det varit en bra lösning hade det redan funnits mer sådant på biblioteken, t.ex. pärmar att slå i. ALB har medvetet avstått från detta och KS anser t.o.m. att idén är ”ganska patetisk”.

5.2.4 Hur fungerar tjänsten?

Tjänstgörande Phibi-bibliotekarien sitter under passet, som varar i två timmar, vid sin egen dator på sitt arbetsrum. Tjänsten är öppen måndag till torsdag mellan 10.00 och 16.00 samt på fredagar mellan 9.00 och 12.00. Än så länge är bemanningen tillräcklig. Enligt MN kan man under ett arbetspass på sin höjd arbeta med enklare rutinuppgifter vid sidan av, d.v.s. mellan samtalen. En ljudsignal talar om att någon har loggat in på Phibi, men ibland fallerar signalen. Därför måste bibliotekarien hela tiden hålla ett öga på datorn.

Enligt MN är frågorna som kommer via Phibi samma slags frågor som kommer i telefon, vid besök eller via e-post. Det är alltså inte bara litteraturfrågor eller ämnessökningar utan också t.ex. låneärenden och katalogfrågor. MN använder främst Arblin, ALB:s egen katalog. Hon gör även relativt ofta sökningar i Libris eller i något specialbiblioteks katalog. Ofta vill användarna ha hjälp med ämnessökningar för att hitta material inför uppsatsarbete. Det ställs i princip aldrig frågor där MN behöver gå ut i det fysiska biblioteket och använda något tryckt material. Det är sällan man inte hittar svar under intervjuens gång och därför behöver avsluta för att senare skicka svar via t.ex. e-post. PL tycker att Internet är betydelsefullt i sökningarna, eftersom det är gemensamt för bibliotekarie och kund, till skillnad från vissa databaser. Detta innebär att man kan leda kunden rätt då man skickar länkarna.

MN tycker att chatsamtalen oftast flyter på ganska bra. Efter att bibliotekarien och kunden hälsat på varandra, talar kunden om vad han eller hon vill. Idealet är de som skriver kortfattat och koncist – ”ibland kan man få sitta och vänta precis som om de skriver en uppsats”, säger hon. Det är inte självklart att man vet vem man chattar med, men ibland kan man få en känsla tycker MN. Yngre människor som är vana chattare är inte så noga med att t.ex. börja meningar med stor bokstav eller att använda punkt. Sättet att uttrycka sig kan ibland ge ledtrådar till vilken slags kund det är. Ibland presenterar de sig. MN:s erfarenhet är också att man inväntar sin tur att ”prata”, att man inte skriver ett nytt meddelande innan den andra har hunnit skicka sitt svar. Det är svårt att uppskatta hur länge ett samtal tar, men MN gissar på två-tre minuter. Veckan innan vår intervju hade hon dock ett samtal som hon gissar höll på i tio minuter, vilket tillhör ovanligheterna. Normalt blir det inga köer då kunderna oftast kommer en och en.

Någon särskild feedback förekommer inte, men många samtal avslutas med att användaren tackar för hjälpen och ibland säger att ”det här var en jättebra tjänst”. MN känner sig oftast nöjd efter ett avslutat samtal och uppfattar att kunden tyckt att han/hon fått bra hjälp. Någon

enstaka gång händer det att hon känner att det hade varit bättre att fortsätta med ett telefonsamtal eller med e-post istället, ”när man inte kommer någon vart”.

5.2.5 Framtiden

PL säger att man på ALB, i och med den nya versionen av Phibi, är inne i en driftsfas. Man vill låta det gå ett tag för att se vad det ger. Ansatsen kommer ett tag framöver att ligga på bibliotekariernas kompetens i arbetet med Phibi. Alla ska bli lika bra på att svara på de frågor som kommer. KS tror att chattjänst ”kommer att bli jättevanlig och helt ointressant”, eftersom det är praktiskt och enkelt, inte kräver så mycket bandbredd och därför är ”för smart för att inte användas”. Däremot tror hon inte på en utveckling med video och mikrofon, eftersom det fortfarande kräver så mycket, både när det gäller datorutrustning och uppkoppling. MN tror framför allt att många fler kommer att upptäcka chattjänsten. Hon tycker inte att ingångarna till Phibi är optimalt placerade, alltså inte tillräckligt spritt på ALB:s webbplats. Man borde kunna lägga en länk till Phibi på fler sidor och när man får felmeddelande vid t.ex. en katalogsökning, skulle en ”Phibiknapp” kunna dyka upp på sidan. När det gäller funktioner i Phibi, anser MN att det nog vore bättre om användaren hamnade direkt i ”bibliotekariekanalen”. De som loggar in är ute efter bibliotekariehjälp, inte efter att chatta med andra. Dessutom uppfattar hon att många inte inser att de är i en allmän chattkanal, där andra kan följa dialogen. KS däremot säger att de flesta klickar direkt på bibliotekarien. Hon ser också den allmänna kanalen som något för framtiden.

Inför framtiden tror PL att det kommer att utvecklas konsortielösningar och tänker bl.a. på det projekt som nyss startats av folkbiblioteken (”Bibliotekarie direkt”). En annan variant är ämnesportaler, där man samarbetar med andra bibliotek med samma inriktning, t.ex. en ekonomiportal gemensam för universitetens och högskolornas ekonomiska bibliotek. För ALB:s del kan PL se de nordiska motsvarigheterna till ALB som framtida samarbetspartners. Särskilt i Danmark och Finland har man visat stort intresse för just Phibi. I övrigt har ALB haft 10-15 studiebesök (enligt KS) just med anledning av Phibi och PL tror att det är för att kundservice via chatt ligger i tiden. Enligt honom har man inte kommit så långt i USA heller, trots att många experimenterar med chatten.

5.3 Högskolebiblioteket i Jönköping

Det nuvarande biblioteket på Jönköpings högskola öppnade i augusti 1997. Biblioteket har 29 anställda, varav 17 är bibliotekarier. I verksamhetsplanen för år 2001 beskrivs bl.a. målen för referensarbetet: ”tjänsten skall präglas av professionalism, serviceanda och tillgänglighet”. Dessutom finns tre konkreta mål uppsatta för år 2001: ”Former för uppsökande verksamhet prövas. Referensfrågor via e-post besvaras senast nästföljande arbetsdag. Realtidsservice via Internet för distansstuderande etableras”.³⁴

Vid högskolans olika enheter ges många kurser på distans, under läsåret 2001-2002 ges ett fyrtiotal. Tanken är att distansstudenter ska kunna logga in sig till en speciell server och

³⁴ <<http://www.hj.se/bibl/org/mal2001.html>> Webbadress kontrollerad 22 februari 2002

därigenom kunna ta del av föreläsningar, använda databaser och utnyttja en digital referenstjänst i realtid.

5.3.1 Programmet

Från bibliotekets hemsida leder en länk direkt till ”Fråga bibliotekarien”.³⁵ Vid tiden för våra intervjuer var tanken att tjänsten till en början enbart skulle vända sig till distansstuderande, men tjänsten är nu öppen för alla studerande och anställda vid högskolan i Jönköping. Det finns dock inga hinder, t.ex. lösenord, för utomstående att använda tjänsten. Man valt att använda ett kommersiellt program, ”Human Click”, istället för att utveckla något eget. Man anser att ”Human Click” mer än väl täcker de behov som biblioteket har för tjänsten. Det finns planer på att med hjälp av programmet utveckla en kunskapsbank där man lagrar svaren på ofta återkommande frågor, något som man sedan kan återanvända för att effektivisera referenstjänsten.

5.3.2 Projektet

På Jönköpings högskola intervjuade vi biträdande bibliotekschefen UGN, och en bibliotekarie, DG. De två har tillsammans med en dataingenjör utarbetat idén om en elektronisk referenstjänst i realtid. Chatttjänsten är alltså en del av ett större projekt där man riktar sig till distansstuderande. För att underlätta bibliotekskontakten för dem ska de erbjudas en digital realtidstjänst och vid tiden för våra intervjuer hade man som målsättning att sätta igång projektet senare under hösten 2001. Arbetet med projektet har fortskridit under hela året (2001) och anledningen till att det startas just under hösten 2001 beror på förseningar. Tanken var att man skulle börja lansera och smyga igång tjänsten redan under vårterminen för att sedan vara i full gång på höstterminen. Orsaken till förseningarna är att projektet är komplext och att det fortfarande finns tekniska detaljer som måste lösas.

Innan införandet av chatttjänsten har man gjort ett antal förstudier. DG har bl.a. varit på studieresa i USA. Där har man enligt honom själv egentligen inte nått så mycket längre men det finns en pågående debatt om tjänsten och ambitionerna ligger lite högre än i Sverige. Det talas bl.a. mycket om en 24/7-service, alltså service 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan. Inför projektet ”Fråga biblioteket” har man inte haft någon kontakt med andra högskolor, utan istället tittat på den enda förebild som hittills funnits i Sverige, Arbetslivsbiblioteket i Solna. Man valde dock att inte använda Phibi, eftersom man enligt UGN ville ha ett program som skulle klara lite mer och samtidigt skulle vara enkelt för personalen att hantera.

Under sommaren har man haft en försöksperiod, då tjänsten funnits tillgänglig på biblioteket. Man satte upp en dator som var uppkopplad till chatttjänsten i bibliotekets referensdisk och via denna dator kunde användarna ställa sina frågor. Personalen satt under tiden på sina arbetsrum och svarade på frågorna och var det några problem kunde de direkt infinna sig i biblioteket. Visserligen var det inte så många som använde sig av tjänsten eftersom biblioteket inte har så många besökare under sommaren, men av de kommentarer biblioteket fick tyckte sig personalen kunna uttyda att tjänsten uppfattats som positiv och att ingen kände något direkt

³⁵ <<http://www.hj.se/bibl/org/fraga.html>> 22 februari 2002 Webbadress kontrollerad 22 februari 2002

motstånd till att använda den. Utbildning av personalen skedde till stor del i samband med denna försöksperiod. Vid tiden för våra intervjuer är det för tillfället osäkert om fler bibliotekarier kommer att utbildas i chattekniken eller om det kommer att räcka med dem som redan har blivit det.

Det huvudsakliga målet med tjänsten är alltså att den ska vara ett hjälpmedel i referensservicen åt distansstuderande, då det är viktigt att de har samma möjlighet att kunna ställa frågor som de studerande som befinner sig på campus har. Man ser tjänsten som ett pilotprojekt och vid tiden för intervjuerna är förväntningarna att man i ett senare skede även ska kunna rikta sig mot ordinarie campusstudenter som hellre sitter hemma och arbetar samt personal (något som alltså redan är verklighet). I förlängningen menar UGN att man kan komma att använda den digitala referenstjänsten som ett komplement till den vanliga referenstjänsten eller som ett alternativ. Allt beror på hur mycket resurser man väljer att lägga på tjänsten.

Till hela projektet för distansstuderande har biblioteket fått bidrag ur den s.k. Landstingsmiljonen. I kostnaden för projektet ingår inte kostnader för hårdvaror och datorer eftersom servicebolaget Högscoleservice tar på sig den kostnaden. Man tror inte att den nya servicen kommer att innebära några höjningar av personalkostnaderna, åtminstone inte i ett första skede. I dagsläget finns ingen uppskattning av hur mycket det kommer att kosta, men troligast är det kommer att ingå i kostnaden för den ordinarie biblioteksverksamheten. Själva licensen för programmet uppskattas kosta ca 1000 kr i månaden. Eftersom chatttjänsten kommer att skötas från bibliotekariernas arbetsrum finns ingen ökad kostnad i lokal eller utrustning.

5.3.3 Chatterferensens fördelar

Vad gäller skillnaden mellan chatttjänst och referenstjänst över disk respektive via e-post så är både DG och UGN överens om att den är stor. DG uttrycker det genom att se referenstjänsten i tre nivåer, där e-post är nivå 1. Det sker en kommunikation där man kan skicka meddelanden men inte delge information vid samma tillfälle, utan man får vänta på svar. Utöver att skicka länkar kan man egentligen inte göra så mycket och e-post är enligt DG den mest basala formen av referenstjänst. På nivå 2 finns referenstjänst via chatt. Här finns chansen att utföra en någorlunda simultan kommunikation, man har utökade möjligheter att skicka bilder, sökningar och att *pusha* webbsidor. Man leder således tjänsten ett steg framåt både vad gäller kommunikation och möjlighet att visa. På den tredje och högsta nivån finns referenstjänst över disk. Där kan man prata och göra inlägg, man kan förklara och visa och om det finns oklarheter kan man ofta se det genom kroppssignaler. Både DG och UGN är överens om att chatttjänsten är överlägsen e-post, då man i chatten kan föra en dialog. Det gör att det liknar referensarbetet över disk, men samtidigt påpekar de att det är en stor skillnad att ha användaren framför sig. Framförallt tar det längre tid än referenstjänst över disk eftersom man måste skriva.

Att det finns både fördelar och nackdelar med den här typen av tjänst är tydligt. Nackdelarna kan vara att det ibland tar onödigt lång tid, att det krävs en viss snabbhet i att skriva och att det ofta är mycket lättare att visa rent fysiskt på en bok. Fördelarna tycker man är att biblioteket kan erbjuda en mycket mer flexibel tjänst, och att man kan strukturera en kunskapsbank där man har möjlighet att lägga in svar och länkar till vanligt förekommande

frågor och på så sätt effektivisera tjänsten. DG påpekar dock att det aldrig får bli för krångligt. Är det lättare att t.ex. ringa bör man göra det, något som gäller både användare och personal.

Den referenstjänst som biblioteket idag erbjuder består av en disk där en bibliotekarie åt gången tjänstgör. Man anser sig ha generösa öppettider i informationsdisken, på vardagar ungefär nio timmar per dag och på lördagar fyra. Eftersom högskolan i Jönköping består av fyra olika fackhögskolor har det diskuterats huruvida det vore praktiskt att dela upp den fysiska referensdisken i olika ämnesområden. UGN anser att även den digitala referenstjänsten skulle kunna delas upp på samma sätt, så att det finns olika ingångar för de olika studenterna. Han ser inte den digitala referenstjänsten som något fristående utan anser att den utökar och förbättrar den redan existerande referenstjänsten, eftersom man ger fler möjlighet att utnyttja den. UGN menar att det är en stor kvalitetsförbättring.

5.3.4 Hur fungerar tjänsten?

Eftersom biblioteket inte hade kommit igång med sin chatttjänst vid tiden för våra intervjuer blir svaren om hur tjänsten fungerar snarare spekulationer, än baserade på erfarenheter. UGN och DG har ingen riktig uppfattning om vad framtida referensfrågor kommer att handla om, gissningen är att det kommer att bli samma som de nu får i referensdisken. Dessa är inte särskilt ofta avancerade referensfrågor utan det är vanligare med frågor som har tydliga svar, t.ex. katalogfrågor. Respondenterna tror att man till största delen kommer att använda elektroniska källor och att man liksom i referensdisken kommer att använda sig mycket av den egna katalogen samt av databaser. Däremot har de ingen uppfattning om hur samtalen kommer att se ut.

Att man inte kan se den person som man chattar med, anser inte DG vara något problem. Precis som vid e-post märker man snabbt vilket språk den frågande har och då anpassar man språket automatiskt. Detta kommer säkert även att ske i chatten. Däremot är man noga med att användaren ska känna att kontakten är personlig och därför har man valt att lägga ut bilder på respektive bibliotekarie. Tanken är att man precis som vid personlig kontakt ska veta vem man pratar med och också kunna fråga efter den personen igen. Man har inte beslutat vilka tider som tjänsten kommer att vara bemannad.

5.3.5 Framtiden

Vid tiden för våra intervjuer trodde både UGN och DG att tjänsten på biblioteket i framtiden så småningom skulle komma att utökas till vanliga campusstudenter. Detta skedde också under hösten 2001. Generellt tycker sig UGN se en tydlig utveckling i samhället vad gäller digitala tjänster i realtid. Redan nu finns det företag, så som banker och försäkringsbolag, som erbjuder service till sina användare on-line, och han tycker att det vore konstigt om det inte utvecklades mer och mer. DG går ett steg längre när han förutspår framtiden. Han tror på en teknisk utveckling där man kommer att frånga chatttjänsten och istället använda videokameror och mikrofoner. Han tror också på ett växande samarbete mellan bibliotek och då framförallt mellan ämnesbibliotek. Genom att samarbeta med andra bibliotek öppnar man chanserna för att förbättra servicen till användarna, man kommer t.ex. kunna ha öppet längre. Här ser DG även chanser till samarbete över de nationella gränserna. Han understryker dock att han inte tror att

detta kommer att innebära någon revolution för referensarbetet i stort. Verktygen kommer att bli bättre men behovet av en referenstjänst kommer fortfarande att finnas kvar.

5.4 Bibliotekarie direkt – Malmö Stadsbibliotek

Vi utförde, som vi tidigare nämnt, våra intervjuer på Malmö Stadsbibliotek, MSB, som är ett av fyra bibliotek i projektet ”Bibliotekarie direkt”³⁶. De övriga är stadsbiblioteken i Göteborg, Nacka och Stockholm. Vi har fått ta del av ansökningshandlingar för finansiering av projektet samt av budgeten. Man har ansökt om medel från Svensk biblioteksforening, DIK-förbundet och Statens kulturråd, en lika stor summa från var och en. Resterande medel avsätter biblioteken själva. Man startade den 1 oktober 2001 och projektet löper över 12 månader. Under denna tid ska tjänsten vara öppen fyra timmar varje vardag. Tjänsten finansieras alltså med externa projektbidrag samt interna medel. Projektet ska följas upp med utvärderingar, där man genom frågestatistik och enkäter t.ex ska ta reda på vilka grupper som använder servicen, undersöka skillnader i bibliotekens hantering av online-frågor, e-postfrågor och vanliga frågor samt vilken typ av service som är möjlig och/eller önskvärd att förmedla online.³⁷ GS tror att biblioteket efter projektåret kommer att se tjänsten som en naturlig del och att användarna kommer att uppskatta den. Därför kommer man att kunna ”klämma in” tjänsten i den ordinarie verksamhetens budget. Under hösten 2002 är det meningen att ”Bibliotekarie direkt” och ”Fråga biblioteket” ska gå ihop och bli en sammanhållen tjänst, precis som danska ”Biblioteksvagten”.³⁸

³⁶ <<http://www2.malmo.stadsbibliotek.org/bibliotekarie-direkt/>> 22 februari 2002

³⁷ Information om projektet finns också på:

<<http://www2.malmo.stadsbibliotek.org/bibliotekarie-direkt/projekt.htm>> 22 februari 2002

³⁸ ”Fråga biblioteket” och ”Biblioteksvagten” beskrivs i uppsatsens inledningskapitel

5.4.1 Programmet

På MSB tittade man på några olika chattprogram innan man bestämde sig för ”Human Click” från USA. Programmet finns i en svensk version och ”Bibliotekarie direkt” kan komma med vissa önskemål om förändringar. Man har licens för att kommunicera med tre användare samtidigt. Köfunktionen innebär att man kan se om det är ytterligare användare som försöker komma in på tjänsten, men man har ingen möjlighet att ta hand om dessa så länge man inte har avslutat något av de andra tre samtalen.

BL tycker att programmet fungerar bra, liksom funktionerna att *pusha* länkar och skicka textsjok och hon tycker sig inte sakna något i programmet. Det största problemet är när en frågare försvinner ut innan man avslutat samtalet, kanske innan man ens börjat. Problemet ligger i att man inte vet om frågaren har valt att själv gå ur eller blivit utslängd p.g.a. fallerande teknik. Några gånger har det också hänt att programmet inte har startat, eller att bibliotekarien får ett meddelande om att någon annan redan är inne och svarar på frågor. Detta skulle alltså innebära att ett av de andra biblioteken också är uppkopplat, vilket inte borde stämma eftersom det vid varje öppettillfälle bara är ett av de fyra biblioteken som ska arbeta med tjänsten. Därför är det troligtvis något tekniskt problem.

Under uppföljningsintervjun säger GS att han är mycket nöjd med programmet. Det enda negativa som inträffat är några korta stopp på ett par minuter i samband med att ”Human Clicks” server har haft problem. Detta verkar vara sällsynt och GS säger att programmet verkar väldigt pålitligt. Man är mycket nöjd med den enkla form som ”Human Click” har. GS tror att mer avancerade varianter, t.ex. med videoöverföring, passar bättre att använda mellan bibliotek.

5.4.2 Projektet

Initiativet till ”Bibliotekarie direkt” togs av GS efter en studieresa till USA. Han besökte bl.a. American Library Associations (ALA) Midwinter Meeting-konferens i januari 2001, där man kunde delta i möten som handlade om just digitalt referensarbete. Intrycken från USA var att universitetsbiblioteken hade kommit längst i utvecklingen av referenstjänst i realtid, d.v.s. chatt. Detta hade sin grund i att biblioteken hade färre referensfrågor över disk än tidigare, på en del ställen hade dessa sjunkit med nära 50% på ett halvår. Anledningen till detta trodde man var att studenterna sitter vid sina datorer i större utsträckning och hittar, eller tror sig hitta, allt de behöver där och följaktligen inte behöver bibliotekariernas hjälp. Även en del folkbibliotek hade märkt av denna nedgång och som en följd satsat på referenstjänst över nätet.

Någon nedgång av referensfrågor över disk har inte märkts av på MSB. Där har man under de senaste tio åren istället haft en ökning, men eftersom man på MSB har ”det självstyrande biblioteket” (d.v.s. att användarna ska klara sig utan personlig hjälp av bibliotekspersonal i så stor utsträckning som möjligt) som en av målsättningarna för biblioteksverksamheten, anser GS att en digital referenstjänst måste provas. Exempelvis sker redan nu 60-70% av materialreserveringarna genom webbkatalogen, d.v.s. användarna sköter det själva. Andra delar i ”det självstyrande biblioteket” är att man satsar på automatiserad utlåning, återlämning och boksortering samt erbjuder användarundervisning.

GS tror att den uppåtgående trend, med ökat antal frågor i informationsdiskarna, man märkt av på MSB kan ha svängt redan om fem år. Man arbetar kontinuerligt med att göra webbkatalogen mer och mer lättillgänglig och GS tror att användarna i större utsträckning kommer att söka information hemifrån. Därför bör biblioteket vara med redan nu och prova möjligheten, för att få upp kompetensen på denna snabbare typ av informationstjänst. Just nu har man inga tankar om att man ska vända sig till nya grupper av användare ”så målet är nog bara att vara beredd”, säger GS.

Personalen som arbetar med tjänsten kan sägas dela på en halvtidstjänst, eftersom man har öppet sammanlagt 20 timmar i veckan. Biblioteken i Malmö och Stockholm har sex timmar vardera, de i Nacka och Göteborg fyra vardera. På MSB har man installerat programmet på två datorer och här är det nio-tio bibliotekarier som delar på MSB:s sex timmar. Användarna vet inte vilket bibliotek som svarar på deras frågor, eftersom det inte syns någonstans var bibliotekarien sitter. (”Bibliotekarie direkt” har i början av december 2001 ändrat i programmet. Det enskilda biblioteket kan välja att skriva ut sitt namn, så att användaren vet vilket bibliotek som svarar.)

5.4.3 Chatterferensens fördelar

Eftersom ”Bibliotekarie direkt” vid tiden för vår första intervju med GS inte hade satt igång och han därför ännu inte har några praktiska erfarenheter, säger han inte så mycket om skillnader och likheter mellan chatt och andra former av referenstjänst. Istället tycker han att det är just det som är en utmaning, att prova en chatttjänst redan innan det finns särskilt mycket erfarenhet av det. En spontan tanke är att det inte finns några begränsningar i programmet och att man därför kan prata med flera användare samtidigt.

Efter en månads erfarenhet tycker GS att en stor fördel med chatten, jämfört med telefonreferens, är att man kan *pusha* länkar, att kunna visa svaren på ett sätt man inte kan i telefon. Likaså finns det vissa fördelar gentemot den fysiska informationsdisken, där det kan bildas köer och man då måste gå iväg med användaren till en publik dator om man vill visa t.ex. hur man använder en viss databas. Det förutsätter också att man kan hitta en ledig dator just då. BL tycker att chatten påminner mycket om telefonreferens. Man skriver sådant som man säger i telefonen, som t.ex. ”kan du vänta litet” eller ”jag håller fortfarande på med frågan”. Det är samma skillnader mellan chatterferens och över disk, som mellan telefonreferens och över disk, d.v.s. att användarna i telefon- eller chatterferens inte ser vad bibliotekarien gör eller om han/hon överhuvudtaget arbetar med deras fråga.

GS menar att det är lätt att man uppfattar en service som leder till att färre personer kommer till biblioteket som en nackdel. Enligt vår uppfattning beror detta förmodligen på att det för många bibliotek är viktigt att kunna visa på höga besöks- och utlåningssiffror. Han ser dock ännu inte någon risk för att biblioteket skulle få färre besökare och är mycket positiv till tjänsten, eftersom han anser det vara oundvikligt att jobba parallellt med att utveckla både det fysiska biblioteket och det virtuella. BL anser att man ökar bibliotekets tillgänglighet genom att ha en tjänst som användarna lätt når hemifrån. Genom ”Bibliotekarie direkt” och ”Fråga biblioteket” kan användaren ställa sin fråga på en gång, utan att behöva gå till biblioteket. Hon

ser det som ett komplement och tror inte att folk kommer att sluta komma till biblioteket, eftersom det ofta är det personliga mötet som är viktigt.

GS tycker att det är svårt att svara på vilken betydelse referenstjänsten generellt har på MSB och vilka riktlinjer som finns. Att den har en stor betydelse märks på att man har många besökande och frågor vid diskarna. Annars tycker han att det också är en stor skillnad på arbetet i informationsdisken idag jämfört med för tio år sedan. Nu kan användarna göra mycket själva och de uppgifter som bibliotekarien gör i informationsdisken blir färre och färre, t.ex. att söka i databaser, beställa artiklar och fjärrlån, göra reserveringar och dylikt.

5.4.4 Hur fungerar tjänsten?

BL som vid tiden för vår intervju hade jobbat som chattbibliotekarie under en dryg månad, tyckte innan hon satte igång att ”det verkade jättekul”. Hon var litet nervös också, eftersom hon aldrig hade chattat förut. Bibliotekarierna har inte fått någon särskild utbildning för att arbeta med ”Bibliotekarie direkt”. Istället fick de en snabbgenomgång av de vanligaste tekniska funktionerna, hur man *pushar* en länk och hur man skickar text. BL menar att det inte är särskilt svårt att använda programmet och att det går fort att lära sig det. De flesta frågor går att besvara ganska snabbt, efter att bibliotekarien gjort en enkel sökning. Många frågor är av typen ”finns den här boken inne?” eller ”vad har ni för böcker om...?”. Detta innebär att bibliotekarien måste börja med att fråga vilket bibliotek frågaren menar. Användarna uppfattar inte att bibliotekarien inte sitter på just deras bibliotek. I sådana fall skickar BL länken till deras lokala bibliotekskatalog, eller gör själv en snabb sökning i den för att visa hur användaren själv kan gå vidare. BL har också varit med om att användare av t.ex. Stockholms stadsbibliotek har gått in och bett om hjälp att söka i Stockholms stadsbiblioteks katalog, när servern där inte har fungerat. Men katalogfrågor kan också leda till att man visar användaren möjligheten att söka i Libris och ”bibliotek.se”. BL säger att de också får frågor av typen var man kan köpa biljetter till en viss konsert eller om en viss bok fortfarande finns att köpa. Ibland ställs frågor som gör att BL misstänker att någon bara vill testa tjänsten genom att ställa ”omöjliga” frågor. Särskilt om användaren ställer en sådan fråga och sedan försvinner ut lika snabbt igen utan att vänta på ett svar.

Eftersom de vanligaste frågorna gäller böcker på biblioteket, använder BL ofta bibliotekens olika kataloger. För att svara på faktafrågor används ofta Nationalencyklopedin i nätversion och då kan man även skicka en del av texten. (Men inte för mycket, eftersom det är ”lite besvärligt” med copyright, enligt BL.) Hon använder också Internet för sökningar. För att avgöra om det är en pålitlig uppgift hon har fått fram, kontrollerar BL om uppgiften finns på mer än en webbplats. Gör den inte det, brukar hon kontrollera uppgiften i tryckt material för att verifiera den. Annars händer det sällan att BL använder bibliotekets tryckta material för att söka svar till en fråga ställd över nätet.

BL säger att de flesta samtal är korta. Frågaren ställer sin fråga, bibliotekarien svarar med ett skript som lyder: ”jag söker svar och återkommer om några minuter” och gör sedan en sökning. Sedan skickar man svaret, t.ex. en länk och frågaren svarar med ”tack för hjälpen”. Sådana frågor tar några minuter. Andra frågor är egentligen flera i en. När bibliotekarien har påbörjat en sökning, ställer användaren flera frågor under tiden. Detta är inget större problem så länge

bibliotekarien bara pratar med en användare. Har man däremot tre användare samtidigt och en fortsätter att ställa fler frågor, kan bibliotekarien bli tvungen att ”säga ifrån” och avsluta det samtalet.

BL tycker att de flesta formulerar sin fråga ganska tydligt. Hon tycker inte att hon någon gång har behövt göra en referensintervju för att ringa in vad personen egentligen är ute efter. BL funderar över om detta delvis kan ha att göra med att användaren är anonym. Skulle frågan vara av ett känsligare slag, behöver den som frågar inte linda in den på samma sätt som han/hon kanske skulle valt att göra i en fysisk informationsdisk, där man står ansikte mot ansikte med bibliotekarien och det kanske finns andra runt om som kan höra. Många frågor rör material för studier, t.ex. om böcker inom olika ämnen och av det drar BL slutsatsen att många av frågarna är skolelever. Utöver det säger hon inte något om eventuella andra frågare. Man har inte fått några frågor om tjänsten i informationsdisken, åtminstone inte som BL känner till.

5.4.5 Framtiden

GS undrar retoriskt om de fysiska informationsdiskarna kommer att behövas alls om t.ex. tio år, utan att man då kanske kommer att röra sig ute i biblioteket istället och fånga upp frågor där. Detta fenomen, ”roving”, eller ”den kringvandrande bibliotekarien” talades det också om på ovan nämnda ALA-konferens.

BL tror att ”Bibliotekarie direkt” kommer att satsa på att utöka sina öppettider, då tjugo timmar i veckan är litet. Hon jämför med danska ”Biblioteksvagten”, som har öppet t.ex. på söndagskvällar till 22.00. Däremot tror hon inte att folkbiblioteken kommer att uppleva samma trend som de amerikanska universitetsbiblioteken att antalet frågor blir färre i informationsdisken. BL tycker ändå att chatten är ett bra komplement och tror att sådana tjänster kommer att utvecklas och startas på fler ställen.

Förutom de bokmärken som ska distribueras som reklam för tjänsten, önskar GS att de 24 bibliotek som deltar i ”Fråga biblioteket” lägger en länk från sitt eget biblioteks hemsida till ”Bibliotekarie direkt”. Från ”Fråga biblioteket”-sidan finns det redan en länk till ”Bibliotekarie direkt” och tvärtom. GS tycker att marknadsföringen bör göras i etapper. Skulle många användare upptäcka tjänsten så att det ofta bildas kö och frågaren inte kommer in efter mer än ett försök, blir resultatet det omvända. Frågarna tycker inte att tjänsten är något att ha och struntar i den.

5.4.6 Uppföljningsintervju

Efter den första månaden är GS:s erfarenhet att det har gått bra. Man har fått runt tio frågor per dag. Då räknar GS inte med sådana frågare som går in och lika snabbt går ut igen, kanske av nyfikenhet. Det som har upplevts negativt är att många användare inte tänker på eller vet att bibliotekarierna sitter på olika ställen i landet. Det har också, precis som man trodde, kommit en hel del ”skolfrågor”, d.v.s. frågor från skolelever som vill ha material till skoluppgifter, men man har också fått många frågor från andra användare. I uppfattningen att man får många ”skolfrågor” baserar sig GS på hur användaren formulerar sig och naturligtvis på vad han/hon frågar om.

Ursprungligen hade man bestämt att chattreferenstjänsten skulle vara tillgänglig mellan 13-17, men detta ändrades p.g.a. önskemål från övriga tre bibliotek till 12-16. GS tycker att 13-17 skulle vara bättre, då han upplever att det inte är förrän vid 13-tiden som det blir tätare mellan frågorna. Helst skulle han vilja att man kunde ha öppet ända fram till klockan 19.00. Man har upplevt att det är runt 14-15-tiden man har som högst frekvens med frågor, precis som på det fysiska biblioteket. Vid tiden för vår uppföljningsintervju vill GS vid nästa möte med "Bibliotekarie direkt"-biblioteken ta upp diskussionen om att ändra och/eller utöka öppettiderna. Sammanlagt arbetar tio bibliotekarier på MSB med tjänsten, vilket är något för många, då man bara ska täcka 12 timmar i veckan. Det har dock hänt flera gånger att man måste bemanna ett pass med två bibliotekarier, vilket alltså inte har varit något problem. Trots detta har man ibland ändå tyckt att det har varit "för lugnt", att det har varit för glest mellan frågorna. Därför har man nyligen tryckt upp en ny omgång med reklam för "Bibliotekarie direkt", som ska distribueras till bibliotek i Sverige. Det positiva med att det har varit en lugn första månad, är förstås att man i har haft tid att lära sig hur programmet fungerar.

GS upplever att alla bibliotekarier, som är involverade i arbetet med chatten, tycker att det är roligt att vara med och prova den här formen samt att arbetet i sig är roligt. Han tror att de flesta är förbluffade över hur lätt det är att använda och att det ändå är "klart kompetenshöjande". Bibliotekarierna blir bra på att lägga upp lämpliga bokmärken och snabbt kunna skicka länkar. De får också mycket rutin på att snabbt kunna söka i databaser. Nackdelarna är det som GS kallar "tramsfrågor" och sådana användare som skriver en fråga men sedan går ut direkt igen. Detta är dock något man får ha överseende med. Han är övertygad om att tjänsten har kommit för att stanna och att det om några år har vuxit sig stort. Han tror mest på idén att ha en rikstäckande tjänst för folkbiblioteken, d.v.s. att så många (stora) bibliotek som möjligt ansluter sig. Det finns inga tankar på att MSB skulle sköta tjänsten på egen hand.

5.5 Norrköpings stadsbibliotek

På Norrköpings stadsbibliotek, NSB, fanns under en månad våren 2001 en virtuell referenstjänst i realtid. I november 2000 blev biblioteket kontaktat av ett svenskt företag som sysslar med produkter för företag som vill erbjuda kundservice i realtid via sina webbplatser. Företaget ville testa sin produkt inom biblioteksvärlden och NSB sade ja. Initiativet till att prova tjänsten kom således utifrån.

Den första månaden var alltså ett test och kostade därför inget. Hade NSB sedan valt att teckna ett avtal skulle man ha fått betala för programmet. Man tänkte sig från bibliotekets sida att tjänsten skulle vara öppen under samma tider som biblioteket var öppet. Detta innebar i NSB:s fall 65 timmar i veckan. Tjänsten sköttes i den fysiska informationsdisken, samtidigt som bibliotekarierna tjänstgjorde där. (Om man utgår från informationen på bibliotekets webbplats att man har 17 bibliotekarier, att det är bibliotekarierna som bemannar informationsdiskarna och att alla sjutton arbetade med chatttjänsten, skulle det innebära att varje bibliotekarie måste avsätta ca 4h/v.) Under månaden fick man ungefär 50 frågor via chatt, från användare man kategoriserade i tre olika grupper. Det var de som testade för att de var

nyfikna, de som ställde referensfrågor och till sist de som ställde frågor av mer praktisk natur, t.ex. vilka öppettider Norrköpings bibliotek har.

Vår respondent på NSB var OG som där bl.a. är dataansvarig bibliotekarie. Fördelen med en chatttjänst ser OG i att man kan arbeta med den var som helst, bara man har en dator som är nätansluten. Nackdelen ser han i att någon alltid måste finnas på plats och sköta den. (Vilket enligt vår mening inte skiljer sig från vare sig telefon- eller diskreferenstjänst.) Det fanns dock ingen möjlighet att schemalägga och avsätta personal för tjänsten under hela öppettiden, och därför valde man att sköta den i informationsdisken. Detta visade sig vara ett problem, eftersom man upplevde att det krockade med både frågor över disk och via telefon. När Norrköpings stadsbibliotek satte igång hade man inga uttalade förväntningar. Det handlade mera om nyfikenhet och att se hur det skulle fungera.

Dessutom anser OG att personalen hade mycket olika kompetens i att klara av en sådan här tjänst, trots att de fått instruktioner. Om man ska starta en liknande tjänst igen, tror OG att personalsituationen måste förändras. Han är dessutom tveksam till att virtuell referenstjänst i realtid är något för ett folkbibliotek. Enligt honom är det en funktion som passar utmärkt för kundmottagningar och liknande på företag.

6. SAMMANFATTNING AV RESULTAT

6.1 Vilken roll spelar referenstjänsten i dagens bibliotek?

6.1.1 Synen på referenstjänsten

Vår första frågeställning lyder: Vilken roll spelar referenstjänsten i dagens bibliotek? För att få svar på den ställde vi i våra intervjuer en fråga om hur de olika biblioteken ser på referenstjänsten generellt. Det visade sig dock vara svårt att få något tydligt svar på den frågan. Huruvida detta beror på att vi formulerat frågan på ett otydligt sätt eller om det är så, som vi misstänker, att man helt enkelt inte riktigt funderat på den frågan tidigare, vet vi inte. I Jönköping svarade UGN bl.a. med vilka öppettider biblioteket har. PL på ALB svarade bekräftande, att referenstjänsten *har* betydelse och spelar en stor roll. UGN:s svar handlade om formen snarare än funktionen, vilket var det vi var ute efter.

GS (på MSB) tyckte att det var svårt att svara på vilken roll referenstjänsten spelar på deras bibliotek. Han menar att den är mycket viktig, vilket inte minst märks av hur många frågor man får varje dag. Däremot är han skeptisk till om dess utformning kommer att se likadan ut om några år. GS tror att bibliotekarierna till större del kommer att röra sig runt i biblioteket och på så sätt fånga upp frågor, d.v.s. ”roving”. Till viss del handlar alltså även GS:s svar mer om formen för referensarbetet. Han påpekar dock att referenstjänsten är viktig, men går inte närmare in på vilken roll den har i MSB:s biblioteksverksamhet. På ALB har man också inställningen att referenstjänsten är en mycket viktig del av biblioteksverksamheten. Den är framförallt viktig eftersom majoriteten av bibliotekets användare inte fysiskt infinner sig på biblioteket, utan istället utnyttjar bibliotekets referenstjänst på distans.

Ingen av våra respondenter utvecklade resonemanget om referenstjänstens betydelse. Detta betyder i sig inte att referenstjänsten på något sätt skulle anses oviktig på deras bibliotek. Kanske ger det dock en indikation på att det inte finns färdigformulerade tankar om dess roll. Vi frågade om man såg chatttjänsten som något fristående eller som en del av referenstjänsten och på den frågan var samtliga respondenter eniga. Det är en del av den samlade referenstjänsten, precis som frågor över telefon eller via e-post. Chatt skulle således endast vara ytterligare ett sätt, en annan form för att utföra referensarbete.

6.2 Hur förhåller sig chatt till andra former av referenstjänst?

6.2.1 Finns det något unikt eller specifikt?

Majoriteten av respondenterna verkar vara av den åsikten att det egentligen inte är så mycket som skiljer sig åt mellan de olika typerna av referenstjänst. Den största likheten tycks finnas mellan referenstjänst över disk och referenstjänst via chatt. KS på ALB menar att chatttjänsten inte skiljer sig från övriga sätt att förmedla referenstjänst, utan snarare är en annan form att förmedla kontakten på. MN ser likheten mellan referenstjänst över disk och via chatt i att båda kräver snabbhet.

Skillnaden är att användaren inte kan se vad bibliotekarien håller på med och därför är det viktigt, menar MN, att hela tiden tala om vad man gör. Hon jämför just den här aspekten med ett telefonsamtal. Den jämförelsen gör även BL på MSB. Hon tycker att chatten har mycket gemensamt med referenstjänst via telefon. Precis som MN menar hon att man kontinuerligt måste försäkra användaren om att man är kvar och att man arbetar med uppgiften. Det som är unikt med chatt, i jämförelse med e-post, menar PL (ALB) är att det finns chans till återkoppling direkt. På Jönköpings högskolebibliotek menar man dock att skillnaden mellan tjänsten över disk och via chatt är stor. DG ser tjänsten i tre nivåer, där e-post är den lägsta och över disk den högsta. Mitt emellan ligger chatt. Där kan man utföra en någorlunda simultan kommunikation, man kan skicka över länkar och bilder.

6.2.2 Vilka fördelar och nackdelar finns?

Samtliga respondenter ser både för- och nackdelar med tjänsten. GS på MSB påpekar att det är lätt att man uppfattar en service som leder till att färre personer kommer till biblioteket som negativ. Han ser dock ännu inte någon risk för att detta kommer att ske och ser mest fördelar med tjänsten. Inte heller hans kollega, BL, ser någon risk för minskat besöksantal. Hon menar att man bör se tjänsten som ett komplement till den ordinarie tjänsten.

I Jönköping ser man nackdelar i att det ibland kan ta onödigt lång tid med referenstjänst via chatt och att det kräver en viss snabbhet för att det ska fungera. Framförallt menar DG att chatt tar längre tid eftersom hela dialogen måste skrivas. Referenstjänst över disk är överlägsen, anser han, då man där även har tillgång till exempelvis kroppsspråk.

På ALB tycker sig KS ha märkt ett visst motstånd bland en del personal som tycker att det blivit alldeles för tekniskt komplicerat. MN menar också att vissa kollegor tycker att det är ett hinder att man inte kan se användaren, liksom att många kan uppleva situationen stressande. Den stora nackdelen tyckte OG (NSB) var att det kräver att det alltid finns någon på plats som sköter tjänsten. Ser man på helheten verkar dock fördelarna generellt vara övervägande. Fördelen som OG ser är att man kan arbeta med tjänsten från i stort sett var som helst, så länge man har en internetuppkoppling. På MSB verkar man se det mest positiva i tillgängligheten, att det ger användarna ytterligare ett sätt att ta kontakt med biblioteket. GS tycker också att det är en förbättrad service jämfört med traditionella sätt att kontakta biblioteket hemifrån, framförallt eftersom man genom chatt kan visa svaren. På ALB ser man den största fördelen i att tjänsten är i realtid. PL påpekar att omedelbarheten är det mest positiva, att man kan ge svar direkt, något som inte skiljer sig från varken referenstjänst över disk eller via telefon. Samtliga respondenter betonar det positiva i att kunna *pusha* länkar, d.v.s. skicka en webbadress som öppnas upp på mottagarens datorskärm. Tidigare fick man rabbla webbadresser som kunde vara svåra att uppfatta.

På biblioteket i Jönköping ser man en fördel i att kunna skapa s.k. kunskapsbanker eller FAQ:s. Man ska kunna lagra svar på tidigare frågor för att sedan effektivisera tjänsten. KS på ALB är dock skeptisk till sådana banker. Hon tror att om det verkligen hade funnits behov av det, skulle något liknande ha funnits för länge sedan. Dessutom, menar hon, är det inte så ofta som man får precis samma fråga mer än en gång.

6.2.3 Frågor och källor

Sedan tidigare har man på de olika biblioteken haft en viss vana vid att ta emot frågor via e-post. Därför blev steget mot att påbörja en chattjänst inte så stort. Sättet att skriva påminner litet om det man använder i e-post, men kanske t.o.m. ännu kortare och mer koncist. På högskolebiblioteket i Jönköping vet man ännu inte hur frågorna kommer att se ut, men man tror att det inte kommer att skilja sig så mycket från de frågor som redan nu ställs i referensdisken. Att detta är fallet kan man se av de samtal som ALB redan haft under ett års tid. Här får man samma frågor som på telefon, e-post eller i den fysiska disken. Således rör det sig inte endast om litteratur- och ämnesfrågor utan även praktiska frågor.

I samtliga fall sitter den tjänstgörande bibliotekarien på sitt arbetsrum och har således bättre tillgång till elektroniskt material än till de fysiska samlingarna och det är också det elektroniska materialet som används mest. Detta har annan en praktisk anledning. Eftersom tjänsten är i realtid måste man kunna hitta svaren fort. GS menar dock att det faktiskt är möjligt att hinna ut i biblioteket och kontrollera tryckt material. Han tror att många bibliotekarier har för bråttom med att be om e-postadress och sedan skicka svaret via e-post. Han tror att användaren faktiskt kan tänka sig att sitta kvar ett tag för att få svaret. Frågan är vad som är bäst service? Är det bättre att det går fort och att man kan svara direkt, med ett svar som kanske är ofullständigt, eller att ta längre tid på sig och höra av sig senare? Både KS och PL vid ALB ansåg att det inte är själva svaret som behöver komma snabbt i chatten. Svaret kan man skicka senare om det innebär att man ger ett mer korrekt svar. PL ansåg också att Internet är mycket viktigt verktyg i den informationssökning man gör i chatten. Detta eftersom Internet är gemensamt med användaren, till skillnad mot många databaser som användaren ofta inte har tillgång till utanför det fysiska biblioteket.

6.2.4 Uppfattning om användarna

Vem är det då som använder tjänsten? På stadsbiblioteket i Malmö upplever man att det är många skolelever som ställer frågor via chatten. Detta är inte helt oväntat, dels eftersom det även i den fysiska referensdisken förekommer mycket skolfrågor och dels för att unga människor ofta redan är vana vid att använda chatt. Formen på tjänsten blir därför inget hinder i sig för dessa användare, vilket vi tror att det annars kan vara.

Även på ALB förekommer frågor som har anknytning till skoluppgifter. Det är också mycket vanligt att skyddsombud från olika arbetsplatser ställer frågor angående arbetsmiljö men den största andelen användare är ändå forskare och studenter. MN menar att man ofta anar vem man chattar med, att man av sättet de skriver på t.ex. kan bilda sig en uppfattning om huruvida det är en ung människa, om de är vana chattare o.s.v. De som har chattvana skriver ofta kort och koncist, medan de som inte har det ibland kan skriva långa stycken innan de kommer fram till själva frågan.

6.3 Vilka är orsakerna till intresset för att starta elektronisk/digital/virtuell referenstjänst i realtid på svenska bibliotek?

6.3.1 Drivkrafter

Initiativet till att starta en chattreferenstjänst har uppstått på olika sätt. Med undantag för Norrköpings stadsbibliotek, har upphovsmannen eller -kvinnan varit en eller flera på biblioteket som har haft en idé om hur man kan förbättra referenstjänsten. På NSB fick personalen en förfrågan om huruvida de kunde tänka sig att ingå i ett försöksprojekt. Där togs initiativet således inte av någon inom det egna biblioteket. Huruvida de tidigare haft planer på att starta ett liknande projekt vet vi ingenting om. I minst två av fallen har influenser kommit från USA. Både DG från högskolan i Jönköping och GS från Malmö stadsbibliotek har varit på studieresa i USA, och där fått idéer om hur de praktiskt skulle kunna lösa en liknande service på respektive bibliotek. Idén till folkbibliotekssamarbetet, ”Bibliotekarie direkt” initierades av GS som sedan vid en konferens frågade stadsbiblioteken i Stockholm och Göteborg om de var intresserade; senare tillkom också stadsbiblioteket i Nacka.

KS på ALB kom själv på idén flera år tidigare och försökte sedan saluföra den utan resultat. Biblioteksvärlden, och då framförallt folkbiblioteken, var alltså inte mogen för ett nytt verktyg i referensarbetet. Samtidigt som det obestriddligen har kommit influenser från USA, är det viktigt att påpeka att Sverige för den sakens skull inte ligger långt bakom i denna utveckling. I Sverige är debatten relativt ny, men med några försök igång och med marknadsföring, framförallt inom biblioteksvärlden, finns det en stor möjlighet för andra bibliotek att följa efter.

6.3.2 Vilka syften/mål/förväntningar har man med chatt?

På de bibliotek som vi har undersökt har vi inte tagit del av eventuella måldokument för just chatttjänsten. Däremot fanns ”etablering av realtidsservice via Internet” med som en punkt i verksamhetsmålen för Jönköpings högskolebibliotek 2001. För ”Bibliotekarie direkt” finns en projektbeskrivning där man säger att utvärderingar ska göras, men det sägs inget om vad man förväntar sig att dessa ska visa. För just Malmö stadsbiblioteks del är ett av målen med ”Bibliotekarie direkt” att öka satsningen på att MSB ska bli ett ”självstyrande” bibliotek, d.v.s. att användarna i allt större utsträckning lär sig att klara sig på egen hand genom att bl.a. utnyttja de digitala hjälpmedel som finns. På så vis kan personalen koncentrera sig på de områden där en bibliotekarie verkligen behövs. GS tycker sig se en trend att användarna klarar allt mer på egen hand hemifrån och menar att det därför gäller att vara beredd.

På Arbetslivsbiblioteket var målsättningen att finna ett nytt sätt att upprätta kontakt med sina kunder, något som är viktigt för ALB eftersom deras användare finns spridda över hela landet. Även här beslöt man sig för att testa och se hur det skulle fungera med chatt. Distansstuderandeprojektet i Jönköping verkar däremot ha en tydligare målsättning, eftersom det är en del av ett större projekt där målet är att bättre serva sina distansstuderande. Slutligen fanns det inte heller på Norrköpings stadsbibliotek några direkta förväntningar på tjänsten, förutom att man var nyfiken på hur det skulle fungera. Detta har sin förklaring i att initiativet inte heller egentligen kom från biblioteket.

I samtliga fall har det knappt funnits någon specifik målsättning att nå nya användare. Undantaget skulle i så fall vara ALB. Högskolebiblioteket i Jönköping har en bestämd målgrupp som det har till uppgift att serva. Distansstudenterna hör redan till denna grupp,

men i och med distansstuderandeprojektet ökas deras möjligheter att utnyttja biblioteket. Inte heller Malmö stadsbibliotek, som i sin roll som folkbibliotek skulle kunna ha intresse för att nå nya målgrupper, har några sådana mål. Man verkar snarare inriktad på att underlätta för de användare som redan känner till biblioteket och dess tjänster. För att nå ut till nya målgrupper krävs en mycket större reklamkampanj som t.ex. skulle kunna rikta sig mot handikappade, äldre och de som bor långt från biblioteket. Det är eventuellt de användarna som skulle ha mest att vinna på den nya servicen.

6.3.3 Utbildningen inför arbetet med tjänsten

Utbildningen för att arbeta med tjänsten har sett litet olika ut på de fyra biblioteken. Man har satsat på att lära ut grunderna i tekniken och (med rätta?) utgått ifrån att bibliotekarierna redan har de kunskaper de behöver för att klara av en referensdialog. Detta har varit MSB:s tillvägagångssätt. På ALB hade man två dagars utbildning, där bibliotekarierna fick pröva att vara både användare och bibliotekarie. Utöver det hade man under en tid haft chans att använda tjänsten internt och kunde då prova att chatta med varandra. På Jönköpings högskolebibliotek hade man en provperiod under sommaren 2001 och vid tiden för intervjuerna var det fortfarande oklart huruvida man skulle ha någon mer utbildning. På Norrköpings stadsbibliotek fick bibliotekarierna enligt OG ”instruktioner” inför att arbeta med tjänsten. Han säger att vissa bibliotekarier hade problem med att sköta tjänsten trots dessa instruktioner. Dock framgår det inte av vår skriftliga kommunikation med OG vilken form dessa instruktioner hade, eller hur mycket tid man lade ner på dem.

6.3.4 Tankar om framtiden för virtuell referenstjänst i realtid

Gemensamt för nästan alla personer som vi har intervjuat är att det, inte helt oväntat, finns en stor optimism angående chatttjänstens framtid. Denna optimistiska syn delas dock inte av OG, vår respondent på Norrköpings stadsbibliotek. Han är tveksam till om virtuell referenstjänst i realtid är något för folkbiblioteken och tycker snarare att det hör hemma på serviceföretag. Vi upplever ändå att tjänsten överlag ses som något positivt. Detta är naturligt eftersom vi framförallt talat med personer som varit med om att starta tjänsten. Dock har de lite olika uppfattning om hur framtiden kommer att se ut för tjänsten. KS på ALB tror att chatten kommer att fortsätta att finnas i ungefär samma form som idag och att det kommer att bli, som hon uttrycker det, ”jättevanligt och helt ointressant”. Hon tror inte på en utveckling med videokameror eller mikrofoner eftersom det kräver för mycket resurser av användarna i form av bredbandsuppkoppling och nyare datorer. MN tror också på att allt fler kommer att använda tjänsten.

GS (på MSB) tror på en utveckling av mer avancerade program med videoöverföring, framförallt för att användas *mellan* biblioteken. Han hoppas också på att kunna utöka öppettiderna och det gör även hans kollega BL. På högskolebiblioteket i Jönköping har man störst visioner för chatttjänsten. DG tror absolut på en utveckling av tekniken och tror att videoöverföring och mikrofoner kommer att utnyttjas i framtiden. Framförallt tror han på ett samarbete mellan olika bibliotek. Hans kollega UGN tycker sig se en tydlig utveckling i samhället generellt vad gäller nyttjandet av chatt i servicesammanhang och tror att allt fler bibliotek kommer att följa trenden. Ingen av respondenterna verkar tro att framtiden kommer

att innebära en egentligen förändring av referensfrågorna eller att det kommer att ställas färre frågor.

7. TESTER AV PHIBI OCH BIBLIOTEKARIE DIREKT

I detta kapitel kommer vi att redogöra för de tester som vi utförde på Phibi och ”Bibliotekarie Direkt”. Som vi tidigare nämnt utfördes inga tester på ”Fråga bibliotekarien” eftersom tjänsten endast riktar sig mot studenter och lärare på högskolan i Jönköping.

Fråga 1 löd:

För någon månad sedan hörde jag talas om att det skulle finnas skrivbord som avger strålning. Vet du något om det finns något att läsa om det?

Denna fråga var specifik. Vi hade själva läst en ganska lång artikel i Sydsvenska Dagbladet den 17 december 2001 om höj- och sänkbara bord som avger farlig strålning. Då vi framförallt ville ta reda på hur bibliotekarierna använder sig av en referensintervju valde vi att i vår fråga ge så lite ledtrådar som möjligt om var vi hört talas om ämnet.

Fråga 2 löd:

Jag undrar om ni har tips på böcker och artiklar om arbetsskador inom vårddyrket? Helst så nytt som möjligt.

Den här frågan var en bredare ämnesfråga med vilken vi ville testa hur mycket hjälp bibliotekarierna kunde ge oss.

7.1 Arbetslivsbiblioteket / Phibi

I Phibi loggar man in med ett namn på högst nio bokstäver, inga å, ä, ö. Bibliotekarien presenterar sig med både namn och bild, men det är mycket oklart att man hamnar i en allmän kanal om man börjar skriva sitt meddelande direkt. Det finns information om att man ska klicka på bilden av bibliotekarien som visas i övre vänstra hörnet, för att föra en enskild dialog. Det finns dock en risk att man endast tittar efter den dialogruta där man skriver in sin fråga och missar denna information. (Vi missade det nästan, trots att vi redan var bekanta med hur tjänsten fungerar.) Till höger i bild finns en lista med namn på de personer som vid tillfället är inloggade i chattprogrammets allmänna kanal, alltså både bibliotekarier och användare. För den som har vana från andra chattprogram tror vi att det är lätt att tolka detta som att dessa personer är inloggade och håller på att chatta. Pågår det då inte någon dialog eller det är så att ingen svarar, kan detta troligtvis skapa förvirring. Under vår korta session var en annan användare inne och ställde en fråga, men vi kunde se att ingen svarade henne. Då hon inte fick något svar gick hon ur. Detta berodde troligen på att den bibliotekarie som var i ”Phibitjänst” var upptagen med vår fråga och inte uppmärksammade att någon annan också hade loggat in den allmänna kanalen.

7.1.1 Test av Phibi - Fråga 1

Vi klickade på bilden av bibliotekarien och fick svar direkt. ”Hej, kan jag hjälpa till?” När vi ställt frågan, kom direkt en motfråga från bibliotekarien, om vad för sorts skrivbord vi menade. Vi förklarade att det rörde höj- och sänkbara skrivbord. Nästa fråga från bibliotekarien blev då om vi kunde berätta var vi hade hört detta. Vi svarade att vi hört det av någon som hade läst

om det i en tidning någon gång i december. Bibliotekarien gjorde en snabb sökning i bibliotekets katalog och på Internet utan att hitta något, vilket hon kunde meddela redan efter ett par minuter. Hon bad därför om vår e-postadress så skulle hon återkomma. Endast några minuter efter att vi avslutat samtalet hade hon skickat svar. Vi fick då besked om att en notis från TT fanns att läsa i bl.a. Göteborgsposten den 18 december 2001. Hon lämnade även en internetadress till Skånehälsan, som angivits som källa till artikeln och namn på en kontaktperson där. Dessutom skickade hon också med ett kort utdrag från artikeln. Svaret var alltså mycket tillfredställande och vi tyckte att bibliotekarien använde sig av referensintervjun på ett bra sätt. Det var tack vare att hon frågade vidare som hon sedan kunde bestämma i vilka källor hon skulle leta.

*** Välkommen till ett enskilt samtal
med en bibliotekarie

- (13.41) <Bibliotekarie> Hej! Vad kan jag hjälpa dig med?
(13.41) <Vi> För någon månad sen hörde jag talas om att det skulle finnas skrivbord som avger strålning. Vet du om det finns något att läsa om det?
(13.42) <Bibliotekarie> Skrivbord? Menar du vanliga kontorsskrivbord som man arbetar vid?
(13.42) <Vi> ja det var det. Jag tror att det skulle vara höj- o sänkbara bord
(13.42) <Bibliotekarie> ok. Var hörde du talas om det?
(13.43) <Vi> Det var någon som hade läst om det i tidningen, i december borde det ha varit.
(13.45) <Bibliotekarie> Jag har själv inte hört talas om det och vid en snabb sökning i vår katalog och på Internet så kan jag inte hitta något. Jag kan höra mig för med mina kollegor och kolla vidare lite och sedan återkomma till dig. Ge mig i s f din e-postadress.
(13.45) <Vi> Ok! Tack. Min e-post är (...adress)
(13.46) <Bibliotekarien> Tack, jag återkommer.

7.1.2 Test av Phibi - Fråga 2

När vi ställde vår andra fråga fick vi också en fråga tillbaka direkt, denna gång om vi hade tittat i deras katalog, Arblin. Detta svarade vi nekande på. Efter en minut fick vi svaret att om vi sökte i deras katalog på orden *vård*, *vårdyrket* och *arbetsskador* skulle vi säkert hitta det vi sökte. Vi fick alltså ingen mer specifik hjälp än så. För att göra sessionen lite längre frågade vi därför hur man gör för att låna eventuella böcker som man hittar i Arblin. Det tog tre minuter för bibliotekarien att svara på den frågan, vilket fick oss att tro att hon eventuellt chattade med en annan låntagare samtidigt. Kommunikationen var snabb och svaren kom fort och var koncisa. Vi tror i och för sig att vår fråga inte krävde någon längre eftertanke, eftersom den här typen av frågor förmodligen är vanligt förekommande på Arbetslivsbiblioteket.

*** Välkommen till ett enskilt samtal
med en bibliotekarie

- (14.41) <Bibliotekarie> Hej kan jag hjälpa till?
(14.41) <Vi> Hej, jag undrar om ni har tips på böcker och artiklar om arbetsskador inom vårdyrket. Helst så nytt som möjligt.

- (15.19) <Bibliotekarie> Har du tittat i vår katalog Arblina på nätet?
 (15.20) <Vi> Nej inte än.
 (14.42) <Bibliotekarie> Där hittar du säkert information om du gör en sökning med orden vård, vårddyrke, arbetsskador.
 (14.43) <Vi> Hur gör jag för att låna böcker om jag skulle hitta något?
 (14.46) <Bibliotekarie> Du kan ta kontakt med vår kundtjänst (telefonnummer) så kan de skicka böckerna.

7.2 Bibliotekarie direkt

I ”Bibliotekarie direkt” finns ingen information om den bibliotekarie man pratar med, till skillnad från både Phibi och ”Fråga bibliotekarien”, där man kan se vad bibliotekarien heter och hur han/hon ser ut. Inte heller har alla fyra bibliotek i ”Bibliotekarie direkt” valt att skriva ut vilket bibliotek det är man pratar med. Detta betyder att användaren ibland vet vilket bibliotek man chattar med och ibland inte. Det är enligt vår mening en nackdel att inte veta, särskilt om frågan man vill ställa har en lokal anknytning eller är en katalogfråga.

7.2.1 Test av Bibliotekarie direkt - Fråga 1

Vi ställer vår fråga och meddelas att bibliotekarien ska söka efter svaret. Efter drygt sex minuter återkommer vederbörande och ber oss istället vända oss till Arbetslivsinstitutets hemsida. Vi utgår ifrån att bibliotekarien har gjort en ganska grundlig sökning, eftersom vi fick vänta i sex minuter. Han/hon har inte hittat någonting relevant och hänvisar oss vidare. Förslaget om att vi ska vända oss till Arbetslivsinstitutet är i sig inte fel, men vi tror att om bibliotekarien hade gjort en referensintervju och frågat oss mer om bakgrunden till frågan, skulle han/hon ha hittat svaret.

- (15.19) <Bibliotekarie direkt> (Ort ej angiven) Vänligen vänta på att en operatör svarar.
 ”Du pratar nu med 'Bibliotekarie direkt'.”
 (14.01) <Bibliotekarie direkt> Hej! Kan jag hjälpa dig?
 (14.01) <Vi> För någon månad sen hörde jag något om att det finns skrivbord som avger strålning. Vet du om man kan läsa om det någonstans?
 (14.02) <Bibliotekarie direkt> Jag söker svar och återkommer om några minuter.
 (14.02) <Vi> okej
 (14.08) <Bibliotekarie direkt> Du kan väl vända Dig till Arbetslivsinstitutets hemsida
www.niwl.se
 (14.08) <Vi> ok tack
 (15.19) <Bibliotekarie direkt> Tack för att Du besökte oss!
 (15.20) Samtalet har avslutats.

7.2.2 Test av Bibliotekarie direkt - Fråga 2

Vi ställde vår fråga och fick svar i form av ett *skript* att bibliotekarien söker svaret och återkommer om några minuter. Sedan hände ingenting. Rutan, där användaren skriver in sina repliker, försvann när vi försökte förstora chattfönstret, vilket innebar att vi inte kunde skriva något mer meddelande. Efter en dryg kvart bestämde vi oss för att gå ur eftersom det inte

förekom någon aktivitet från bibliotekariens sida heller. Vi gjorde sedan ett nytt försök, där vi skrev att vi försökt tidigare men inte fått något svar. Svaret blev då att bibliotekarien hade sökt efter artiklar i första hand och nu skulle leta efter relevanta böcker. Efter tre minuter fick vi svar, där bibliotekarien uppmanade oss att göra en sökning på www.libris.kb.se och använda sökorden *vårdpersonal* och *arbetsmiljö*. Han/hon hade själv fått en lista på 41 böcker. Vi frågade då hur man går till väga för att få tag på de böcker man hittar och fick snabbt svar att vi ska vända oss till vårt lokala bibliotek för att få hjälp med detta. Vi frågade också om bibliotekarien hade hittat några artiklar och fick då veta att han/hon skickade iväg ett svar på detta under vårt första försök. Vi fick inte detta svar och vet inte om det berodde på att vi gick ur i samma stund som svaret skickades, eller om det hade uppstått något fel. Efter ytterligare ett par minuter fick vi svar i form av en lång träfflista från en sökning i Artikelsök. Andra sessionen gick således relativt fort, främst för att huvuddelen av sökningarna redan utförts under vår första session, som alltså tog så lång tid att vi trodde att det hade uppstått något fel. Att sökningen tog tid är något som vi anser man får räkna med, svagheten ligger i att man som användare inte har en aning om huruvida bibliotekarien arbetar med frågan eller inte. Vi anser därför att bibliotekarien bör tänka på att skicka meddelanden med jämna mellanrum, för att försäkra användaren om att han/hon fortfarande arbetar på svaret. Eftersom vi vet hur en del skript är formulerade, vet vi också att bibliotekarien kommunicerar genom att både skriva egna meningar och använda dessa skript. Båda samtalen blev korta och det skedde inte någon egentlig referensintervju.

- (15.19) <Bibliotekarie direkt> (Ort angiven) Vänligen vänta på att en operatör svarar. ”Du pratar nu med 'Bibliotekarie direkt'.”
<Bibliotekarie direkt> Hej! Kan jag hjälpa dig?
(14.57) <Vi> Hej. Jag undrar om ni har tips på böcker och artiklar om arbetsskador inom vårddyrket? Helst så nytt som möjligt.
(14.57) <Bibliotekarie direkt> Jag söker svar och återkommer om några minuter.

Efter drygt en kvart utan att få något svar eller annan försäkran om att bibliotekarien fortfarande höll på med frågan, valde vi att logga ut och försöka igen.

- (15.13) <Bibliotekarie direkt> Hej! Kan jag hjälpa dig?
(15.14) <Vi> Hej. Jag undrar om ni har tips på böcker och artiklar om arbetsskador inom vårddyrket? Helst så nytt som möjligt.
(15.15) <Bibliotekarie direkt> Jag söker svar och återkommer om några minuter.
(15.18) <Bibliotekarie direkt> Försök att göra en sökning i Libris www.libris.kb.se. Jag fick 41 träffar när jag använde sökorden ”vårdpersonal” och ”arbetsmiljö”.
(15.19) <Vi> Hur kan jag sedan få tag på de böcker som jag eventuellt hittar?
(15.20) <Bibliotekarie direkt> Ta kontakt med ditt lokala bibliotek så kan de hjälpa dig.
(15.20) <Vi> Vet du om det fanns några artiklar?
(15.21) Bibliotekarie direkt: Ja, det var framförallt de två artiklarna från DN.
(15.22) <Vi> Jaha, de artiklarna fick jag aldrig eftersom jag loggade ut då jag trodde att det hade blivit något fel.
(15.22) <Bibliotekarie direkt> Jag söker svar och återkommer om några minuter.
(15.24) Vi får en lång träfflista på artiklar ur Artikelsök.

7.2.3 Bibliotekarie direkt (test 3)

Det visade sig vara lättast att ställa frågor till Bibliotekarie direkt, eftersom man till ett folkbibliotek i princip kan ställa vilken fråga som helst. De två tidigare frågorna utformade vi för att de skulle passa också Arbetslivsbiblioteket. Vi kan dessutom redogöra för ytterligare ett försök som vi gjorde vid ett tidigare tillfälle med ”Bibliotekarie direkt”. Ett tekniskt missöde gör dock att vi tyvärr inte kan återge dialogen ord för ord. Vår fråga gällde boken *Tretti knyck: mopeden i Sverige* av Claes Johansson, som kom ut i ny upplaga 2001. Den enda information vi gav bibliotekarien, var att vi undrade över en bok om mopeder som vi hört talas om. Det var, enligt oss, en ny svensk bok. Bibliotekarien godtog denna information och den enda fråga han eller hon ställde var om boken var svensk, något som vi redan hade sagt. Däremot frågades det aldrig huruvida det rörde sig om en bok om t.ex. fordonsteknik eller, vilket var fallet, något annat. Vi fick svaret att bibliotekarien inte hade hittat någon relevant bok, fastän vi själva fått en sökträff i Libris genom att söka på ordet *mopeder*, utgivningsår 2001 och språk *svenska*. (Denna sökning gav f.ö. bara två träffar.) Vår uppfattning är att bibliotekarien skulle ha haft större möjlighet att hitta svaret, om han/hon hade gjort en mer utförlig referensintervju. Inte i något test av ”Bibliotekarie direkt” skedde någon egentlig referensintervju och i samtliga användes också färdiga skript i övervägande delen av konversationen. Vi anser att man som användare får för lite respons. Den kortaste tiden som gick mellan ”jag söker svar och återkommer om några minuter” och att bibliotekarien faktiskt återkom, var tre minuter. I det första fallet var väntetiden sex minuter. I det fall där vi loggade ut efter en dryg kvart utan att ha fått svar, vet vi inte om bibliotekarien fortfarande höll på att arbeta, eller om det var ett tekniskt fel som gjorde att kontakten bröts.

8. ANALYS OCH SLUTSATSER

Här kommer vi nu att knyta ihop och analysera den litteratur vi läst, våra intervjuer och undersökningar för att kunna dra slutsatser, ge svar på våra frågeställningar samt försöka uppfylla vårt syfte: *att klarlägga huruvida chatt har någon framtid referenstjänsten på svenska bibliotek*. Vi kommer att utgå från våra tre huvudfrågor:

1. *Vilken roll spelar referenstjänsten i dagens bibliotek?*
2. *Hur förhåller sig chatt till andra former av referenstjänst?*
3. *Vilka är orsakerna till intresset för att starta elektronisk/digital/virtuell referenstjänst i realtid på svenska bibliotek?*

8.1 Vilken roll spelar referenstjänsten i dagens bibliotek?

Vår första frågeställning koncentrerar sig på diskussionen om referenstjänst och referensarbete. Genom att läsa litteratur om referensarbete har vi försökt komma fram till vad detta egentligen består av. Litteraturen ger dock ofta endast en idealbild av hur referensarbete bör gå till, särskilt de böcker som i vissa avseenden riktar sig till bibliotekariestudenter. Vi var nyfikna på vilken roll referenstjänsten spelar på dagens svenska bibliotek. Hur den verkligen uppfattas av aktiva bibliotekarier, hoppas vi har kommit fram i redovisningen av våra intervjuer.

Den litteratur vi funnit om referensarbete har till övervägande del varit amerikansk. I USA har referensservice hög status och ses som den professionella kärnan i biblioteksverksamheten. I Sverige förekommer däremot nästan ingen debatt eller diskussion kring referensarbete, förutom i Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för referensarbete. Åtminstone finns det inte någon diskussion som ger sig tillkänna i rapporter eller annan litteratur. Stöd för dessa tankar tycker vi oss få i Höglunds (1997) undersökning där hon kommit fram till att referensverksamheten sällan diskuteras på svenska bibliotek. Janssons undersökning (1996) som hade kommit året innan hade skapat mycket debatt men denna tystnade efter något år. En skillnad mellan amerikanska och svenska bibliotek är att bibliotekarier i Sverige sällan enbart arbetar med referenstjänst. Snarare är det så att referens- eller informationsarbete ingår i övriga arbetsuppgifter.

Om de konkreta målen för ett biblioteks referenstjänst är vaga eller inte är föremål för diskussion kan detta leda till att referenstjänsten vacklar, i den bemärkelsen att de enskilda bibliotekarierna inte vet vilka mål deras arbete har. Det är då svårt att veta vad man uppnår i referensarbetet. *Riktlinjer för referens- och informationsarbete* (Svensk Biblioteksförning, 1999) är just riktlinjer. Biblioteken förväntas bl.a. ha ”resurser och tydlig policy för hantering av frågor via olika medier” samt ha ”resurser för fortlöpande utbildning för att upprätthålla och utveckla bibliotekariernas yrkeskunskap bl.a. på informationsteknologins område”. Således bör varje bibliotek som inrättar en chattreferens ha utarbetat tydliga riktlinjer för hur frågorna ska hanteras samt erbjuda personalen en utbildning av tjänsten. Vi har själva under våra besök på de olika biblioteken inte sett någon skriven policy som berör chatt, däremot får vi anta att dylika frågor har diskuterats muntligt vid införandet av tjänsten. Vi tycker att dessa riktlinjer borde vara ett utmärkt underlag för de enskilda bibliotekens mål med referensarbetet, om nu sådana mål existerar alls. Ju mer tjänsten diskuteras desto större chans finns det för utveckling

av den. Bibliotekariernas kompetens inom den nya teknologin är också mycket viktig. Vi får stöd för våra tankar kring detta hos bl.a. Bunge & Bopp (2001) som menar att ett av målen för en referensbibliotekarie är att hitta nya och bättre sätt att tillhandahålla information för användaren.

Att det finns divergerande syn på vad som ska räknas in i referensarbetet märks också i en del av litteraturen inom området. De definitioner av referensarbete som Bunge & Bopp respektive Høivik & Høivik (1995) presenterar skiljer sig i flera avseenden även om det inte är helt olika. Båda uppger att bibliotekarien måste vara aktiv i användarens bruk av biblioteket. Bunge & Bopp beskriver detta som en generell, personlig hjälp åt användarna att möta deras behov medan Høivik & Høivik graderar betydelsen av bibliotekariens insats i olika nivåer även om personlig hjälp är involverad på samtliga nivåer. Vid en jämförelse mellan Høivik & Høiviks modell och *Riktlinjer för referens- och informationsarbete* (Svensk biblioteksforening, 1999) märks en skillnad i hur långt man sträcker sig i hjälpen till användaren. I riktlinjerna definieras referensarbetet som det arbete där man ger användarna hjälp att använda bibliotekets samlingar eller hänvisa till andra informationsvägar. Høivik & Høivik anser att den bästa kvaliteten för användaren är att bibliotekarien hjälper till att lösa användarens problem medan en hänvisning till andra insatser har den lägsta kvaliteten.

Jönköpings högskolebibliotek har i sin verksamhetsplan för år 2001 nedskrivna mål för referensarbetet: det skall präglas av *professionalism*, *serviceanda* och *tillgänglighet*. Ett exempel på ett konkret mål är att etablera en realtidsservice för distansstuderande. Konkreta mål är lättare att arbeta mot och förenklar bedömningen av huruvida man har uppnått målen eller ej. De tre första begreppen är övergripande och kan upplevas som diffusa om de inte följs av mer konkreta delmål. Under våra intervjuer frågade vi aldrig efter vilka mål respektive bibliotek hade i sin verksamhetsplan. Således kan vi inte heller med säkerhet uttala oss om huruvida de andra biblioteken har tydliga eller konkreta mål för sin referenstjänst eller inte.

I våra intervjuer löd en fråga: "Vilken roll spelar referenstjänsten generellt i ert bibliotek?". På detta svarade samtliga respondenter att referenstjänsten spelar en betydelsefull roll i verksamheten. Vid intervjuerna utvecklade vi inte resonemanget eller tankarna kring bibliotekens referensarbete, men uttryck som "självklart", "spelar stor roll", "generösa öppettider i disken" och "hög belastning i informationsdisken" visar på att bibliotekarierna hyser en medvetenhet eller en uppfattning om att referenstjänsten är en kärnverksamhet. Vi fick dock inte riktigt så uttömmande svar som vi hade förväntat oss, något som kan ha berott på att vår fråga var lite vag. Trots det förvånade det oss att en respondent t.ex. besvarade frågan med vilka öppettider de hade i informationsdisken. Det är intressant att tankarna kring referensarbetet och dess betydelse inte alltid är så tydligt formulerade. Vi uppfattar det som att referenstjänsten är en självklar del i ett biblioteks verksamhet, så självklar att bibliotekarierna inte reflekterar över vad den egentligen innebär och därför inte tycker att det är nödvändigt att kunna formulera exakt vad som ingår i begreppet. Faran, som vi ser det, med att referenstjänsten ses som så självklar, är att diskussionen kring den lämnas därhän och att det på så sätt finns en risk för att referenstjänsten inte heller utvecklas. Detta problem är inte typiskt för de tre bibliotek vi har undersökt, då vi anser att initiativet att starta en chattreferens pekar på en vilja att satsa på att utveckla referenstjänsten.

Vi har märkt att det finns olika inställningar till vad man accepterar som referensfrågor. Vid våra intervjuer på Malmö stadsbibliotek tycktes det finnas en viss oro för att det mest skulle bli skolungdomar som använde tjänsten. Inte för att biblioteket skulle vara mindre ovilligt att hjälpa ungdomar utan eftersom skoluppgifterna inte är tänkta att lösas av bibliotekspersonal. En anledning till att skolfrågor förekommer så ofta kan ha sin förklaring i att en majoritet av de som använder chatt på ett socialt sätt är unga. Karlsson (1997) menar att de oftast är under 20. Det vore därför naturligt att det är dessa ungdomar, med erfarenhet av chatt, som har lättast att ta till sig den nya formen för referenstjänst.

Samtliga bibliotek har tagit emot en hel del praktiska informationsfrågor som t.ex. rör hur man lånar om böcker. På ALB gör man ingen distinktion mellan vilka slags frågor som får eller bör ställas i chatttjänsten eller i referenstjänsten överhuvudtaget. Här var inställningen att för användaren spelar det ingen roll i vilken kategori personalen placerar ens fråga, utan för denne är det viktigaste att man får svar på sina frågor. Hur man än väljer att utforma sin chatttjänst kan det vara värdefullt att redan i ett tidigt skede klargöra huruvida man *enbart* vill ha referensfrågor eller om tjänsten även ska hantera informationsfrågor.

8.1.1 Utvecklingen inom referenstjänsten

Som en direkt följd av utvecklingen av Internet har de flesta människors informationsbehov ökat kraftigt. I Statskontorets rapport *Internet och datoranvändning i Sverige år 2000* (2001) sägs det bl.a. att av de svenska Internetanvändarna ansåg en majoritet att informationssökning är den absolut viktigaste elektroniska tjänsten. Internet har således blivit ett mycket användbart hjälpmedel, både i referensarbetet och för människor i allmänhet, något som är mycket markant i dagens referenstjänst. I USA anser många bibliotekarier (Coffman & McGlamery, 2000 och Tenopir, 2001) att de märker en tendens till att de frågor man får i referensdisken blivit svårare och därför tar längre tid att besvara. Främsta anledningen till detta är förmodligen att användarna själva klarar av att finna svaret på enklare frågor med hjälp av Internet. Möjligheterna att söka och finna information på egen hand har blivit så mycket större. Det är först när användarna själva inte hittar det de söker som de vänder sig till referensdisken. I Sverige har man ännu inte märkt av samma nedgång i antal referensfrågor över informationsdisken som man har i USA, åtminstone är det inget som ännu har observerats eller rapporterats. Inte heller har det rapporterats om huruvida man upplever att frågorna blivit svårare, men en likartad utveckling borde rimligtvis också ske i Sverige, d.v.s. att användarna lär sig att hitta allt mer information på egen hand.

Ett exempel är Malmö stadsbibliotek, där det talas mycket om ”det självstyrande biblioteket”. Allt fler tjänster kräver inte längre bibliotekarieassistans och utförs istället av användarna själva, med hjälp av datorer. På MSB anser man att det kan leda till att bibliotekarierna får möjlighet att ägna mer tid åt de mer komplicerade frågorna, som kräver bibliotekariekompetens. Vi anser att det också ur denna synvinkel är viktigt att bibliotekarierna vet vilken deras uppgift är, d.v.s. att de har en uppfattning om vilken den professionella kärnan är, i motsats till tjänster som lika gärna kan utföras av en lekman. I USA tycks det finnas en rädsla inom biblioteksvärlden att kommersiella krafter ska konkurrera med bibliotekets uppgift inom referensarbetet. Coffman & McGlamery (2000) ser ett problem i att automatiserade webbtjänster konkurrerar med bibliotekets referenstjänst. Även vår respondent

PL på ALB ansåg att det kan finnas en viss risk för detta, men övriga intervjupersoner tycks inte dela denna åsikt. Vi har inte heller sett några andra bevis på sådana tendenser i utvecklingen inom den svenska referenstjänsten.

En annan möjlighet som har diskuterats mycket är att samarbeta mer i konsortieform. Bibliotek som verkar inom samma ämnesområden kan ta hjälp av varandra, framförallt vad gäller att lösa problemet med att vara tillgänglig för användarna. I ett samarbete finns det chans att turas om att t.ex. ha hand om referenstjänsten. Folkbiblioteksprojektet ”Bibliotekarie direkt” är ett exempel på en sådan lösning. Tjänsten är tillgänglig för användarna 20 timmar i veckan, men varje bibliotek behöver inte avsätta lika många timmar. Ett samarbete kan också innebära att man har gemensamma ämnesportaler och att chatttjänsten är knuten till dessa. Dessa tankar fanns hos också hos de personer vi intervjuade på högskole/universitets- och expertbibliotek, d.v.s. Jönköpings högskolebibliotek och Arbetslivsbiblioteket. Möjligheten till samarbete är ypperlig när det gäller chatt, eftersom en sådan tjänst inte är fysiskt bunden. Man kan då öka öppettiderna/tillgänglighet och i förlängningen ha ämnesinriktade chatttjänster. En konsortiemodell kan också vara lösningen till att kunna erbjuda öppettider som är anpassade till användarna. Det danska projektet ”Biblioteksvagten” har satsat på att ha öppet också under kvällstid och helger. Vår åsikt är att en realtidstjänst kräver ett generöst öppethållande. Risken, som vi ser det, är annars att tjänsten kanske inte finns tillgänglig under den tid som den behövs bäst. Har man inte kunnat använda tjänsten vid ett tillfälle kanske man inte försöker igen.

8.2 Hur förhåller sig chatt till andra former av referenstjänst?

För att svara på den andra forskningsfrågan, hur chatt förhåller sig till andra former av referenstjänst, vänder vi oss också till både litteratur och intervjumaterial. Här handlar litteraturen inte så mycket om tidigare forskning, som om den debatt som har förts i olika facktidskrifter under de senaste åren, främst då amerikanska. I intervjuerna ställde vi denna fråga och därför kan vi också diskutera vad dagens svenska bibliotekarier med erfarenhet av chattreferens anser.

8.2.1 Positivt och negativt

Både i litteraturen och i våra intervjuer är det främst de positiva aspekterna på chattreferens som framhävs. Detta är naturligt eftersom artiklarna till stor del är skrivna av förespråkare av chatt som verktyg inom referensarbetet. Våra respondenter har också uteslutande varit entusiastiska inför chattreferens.

Det finns flera positiva aspekter som är unika för chatt och en av dem är att man inte längre är lika beroende av rummet. Detta påpekas i litteraturen av Straw (2000) m.fl. Digital referens är ytterligare ett sätt för biblioteket att vara tillgängligt för användarna. Dessa kan ställa frågor oavsett om de sitter hemma, i skolan eller på jobbet och man kan få hjälp just när man behöver den. Eichler & Halperin (2000) menar att eftersom chatt är en del av webben passar den bra för de personer som arbetar vid Internetanslutna datorer. Vi anser också att chatttjänstens stora fördel gentemot andra referensverktyg beror på det faktum att många användare arbetar med datorer och då blir också chatt ett bättre sätt, kanske t.o.m. det bästa, att föra referenssamtalet

på. Nu kan de direkt från sin arbetsplats kontakta biblioteket och det sparar mycket tid. Även Meola & Stormont (1999) påpekar de fördelar detta kan innebära för studenter.

En annan positiv aspekt, särskilt i jämförelse med e-post, är att chatten innebär direktkommunikation och att användaren inte behöver vänta på svaret. Det är också enklare för bibliotekarien att göra en referensintervju direkt än att behöva mejla fram och tillbaka. Det är positivt att man kan *pusha* länkar eftersom bibliotekarien då inte behöver bokstavera webbadresser och användaren direkt kan öppna webbsidan och bedöma om den är relevant. Digital referenstjänst är också positivt för de som har en fråga som är av känslig karaktär eller personer som helt enkelt känner ett motstånd mot att ställa frågan över disk. Denna aspekt har också diskuterats av bl.a. Straw (2000) och McClennen & Memmott (2001), som alla anser att detta är något positivt. Det finns inte någon risk att någon annan hör ens samtal, så länge chattkanalen inte släpper in fler än bibliotekarien och användaren.

Dock finns det även brister med chattreferens. Det kräver t.ex. att användaren har tillgång till en dator och Internetanslutning, något som man idag inte kan ta för givet. Vissa aspekter av kommunikationen i chattreferenssituationen är inte heller lika fördelaktiga som i den kommunikation som sker ansikte-mot-ansikte. Vikten av den icke-verbala kommunikationen tas upp av bl.a. McClennen & Memmott (2001), Straw (2000). Vid kommunikation via chatt har man enbart tillgång till de skrivna orden, något som kan leda till missförstånd. Straw menar dessutom att hela intervjuprocessen tar längre tid, även om den i övrigt inte skiljer sig så mycket från den som sker över disk. McClennen & Memmott (2001) tar också upp det negativa med tidsaspekten och menar att det medför att arbetet blir mycket mer intensivt.

Trots att chatt är en form för direktkommunikation, kan det ses som steg bakåt från möjligheten att använda telefonen i referensarbetet, eftersom man går från tal till skrift. Det är inte heller lika direkt som ett telefonsamtal, eftersom det som skrivs inte syns förrän man trycker på enter-tangenten, medan det man säger i telefonluren direkt överförs till motparten. Det är just denna invändning många bibliotekarier har mot införande av chatt och de undrar vad det är för fel på telefonreferens. (Detta är åsikter som vi själva har hört, men som ligger utanför ramen för vår metod).

8.2.2 Teknikutvecklingen

Några av våra respondenter är säkra på att chatten kommer att vidareutvecklas och ersättas med kameror och mikrofoner. Denna uppfattning delas av Coffman (2001) som ser chatten som en övergångsteknologi. Det finns redan nu möjligheten att använda mikrofon, även om den tekniken inte är så spridd ännu. Det kräver att både bibliotekarien och användaren har mikrofon och högtalare kopplade till sina respektive datorer. Dessutom måste internetuppkopplingen ha kapacitet att överföra ljud och datorerna måste vara utrustade med lämpliga program. En av våra respondenter, GS, menar att videoöverföring eventuellt skulle passa bättre att använda mellan biblioteken. En annan av respondenterna tror inte på en utveckling med kameror och mikrofoner, främst p.g.a. att tekniken inte är tillräckligt utvecklad än. Om tekniken utvecklas och blir lättillgänglig för olika slags biblioteksanvändare, och det också blir ekonomiskt möjligt, är det inget som motsäger att utvecklingen kommer att gå i denna riktning. Man har då en större möjlighet att efterlikna ansikte-mot-ansikte-situationen.

Vi tror att chatt inte nödvändigtvis kommer att ersättas av kamera/mikrofon, utan att de kan existera jämsides, så som andra former av referenstjänst redan gör. En annan teknisk möjlighet för mediet är *co-browsing* där användaren kan följa bibliotekariens sökning. En sådan utveckling borde minska de problem som uppstår när användaren inte vet vad bibliotekarien gör och inte kan se hur han/hon arbetar med frågan.

8.2.3 Chattjänst - konkurrent eller komplement till andra former av referenstjänst?

Att chatt ses som ett komplement till övriga former av referenstjänst, snarare än en konkurrent, är tydligt. Samtliga författare vi har läst ser chattreferens som ett komplement. Det är ingen som talar om att chatt ska ersätta någon annan form utan istället anser man att det är ytterligare ett alternativ. Synen på chattreferens som ett komplement framkommer inte minst i våra intervjuer. Ingen av respondenterna ser chatt som ett hot mot övrig referensverksamhet utan hoppas att med hjälp av chatt kunna underlätta för fler personer att upprätta kontakt med biblioteket. Naturligtvis krävs det att biblioteket kan avsätta personal för att sköta tjänsten. Detta skiljer sig inte från andra former av referenstjänst, men det gäller då att biblioteket erkänner chattreferensen som en del av referensarbetet och inte något som kan skötas vid sidan av ”viktigare” referensarbete. Med hjälp av de svar vi fått från våra respondenter drar vi slutsatsen att chatten måste skötas utanför referensdisken. Det verkar inte vara möjligt att kombinera dessa, på samma sätt som det är vanligt att telefon- och fysisk referenstjänst ofta kombineras. Vår respondent på Norrköpings stadsbibliotek ansåg att chatttjänsten var resurskrävande när det gällde personal, eftersom någon måste finnas på plats för att sköta tjänsten. Analogt med detta resonemang skulle det då vara minst lika resurskrävande att alltid ha personal i informationsdisken på ett bibliotek. Öppettiderna på en chattjänst kan regleras och då krävs det endast att någon finns vid datorn under dessa öppettider.

Vad innebär då införandet av en chattjänst för referensarbetet? I våra intervjuer framgår det att ingen av respondenterna tror att chattreferens kommer att revolutionera referenstjänsten. Däremot är det ytterligare en form eller kanal för att erbjuda referensservice till användarna. I den meningen är det en kvalitetshöjning eftersom man ökar tillgängligheten. Alltså kommer chatt inte att förändra referensarbetet utan är ett verktyg att sköta tjänsten som tidigare. Detta stämmer således väl överens med de åsikter som kommit till tals i litteraturen. Istället är det andra faktorer som spelar in och avgör vilken form av referenstjänst som är bäst i det enskilda fallet. Ställer användaren en enkel faktafråga eller vill han/hon ha hjälp med att utföra sökning i databaser? Har användaren möjlighet att besöka det fysiska biblioteket under öppettiderna?

De som har arbetat med chatt i referenstjänsten upplever inte heller att det är någon skillnad på själva referensarbetet i chatt jämfört med övriga former. Man utför samma arbete, men i en annan form. Man får samma slags frågor och längden på samtalen verkar vara samma som över disk och i telefon. Det finns invändningar mot detta tankesätt och vi tar upp dessa i nästa avsnitt ”Sker en dialog?”. Det är snarare bibliotekariens sätt att lösa frågan som skiljer sig. När man är bunden till datorn för att kunna kommunicera med användaren, utnyttjar man datorn i större utsträckning för att lösa frågan. Vi har sett att bibliotekarien i stort sett enbart använder datorn och knappt utnyttjar bibliotekets fysiska samlingar alls.

Ett synsätt man kan anlägga på de olika formerna är att de ligger på olika nivåer. En av våra respondenter gjorde det, och placerade ”ansikte-mot-ansikte-formen” överst, alltså den fysiska referenstjänsten. Denna form skulle då vara överlägsen de andra. Har man detta synsätt är inte de olika verktygen att utföra referenstjänst bara olika former att göra samma sak, de har också olika värde. Det skulle kunna innebära att ett bibliotek inte avsätter tillräckligt med medel för sin chattreferens, vilket i sin tur skulle kunna leda till att det inte satsas lika starkt på denna form av referenstjänst. Då finns risken att chattreferensen inte heller erbjuder användarna samma nivå på den service de skulle ha fått om de ställt sin fråga via t.ex. den fysiska disken istället. Men att man placerar de olika formerna på olika nivåer, kan också bara vara ett uttryck för själva kommunikationsformen. Det finns fler barriärer för kommunikationen i chatt än i den som sker över disk.

8.2.4 Sker en dialog?

Som vi tidigare redovisat finns det några moment i referensservicen som den beskrivs i *Riktlinjer för referens- och informationsarbete* (Svensk biblioteksforening, 1999) som lätt glöms bort vid referenstjänst via chatt. Framförallt gäller detta hur man i chatten upprätthåller kontakten med användaren. Riktlinjerna säger att bibliotekarien bör tänka på att inte försvinna ur besökarens åsyn utan att förklara varför. Han/hon bör bekräfta att man förstått frågan genom att nicka eller inflika korta kommentarer. Vi menar alltså att man bör betänka att just eftersom användaren inte kan se bibliotekarien bör återkopplingen till användaren vara ännu tydligare. Det är av största vikt att bibliotekarien inte skickar ett meddelande om att han/hon söker svaret på en fråga och sedan låter användaren sitta och vänta utan att man med jämna mellanrum bekräftar att man fortfarande arbetar på frågan. Detta kan ske snabbt och enkelt med hjälp av ett skript.

Dialogen mellan bibliotekarie och användare är enligt *Riktlinjer för referens- och informationsarbete* (Svensk biblioteksforening, 1999) hjärtat i referenssituationen. Grogan (1987) går ett steg längre och utnämner hela sökstrategin till referensarbetets hjärta. Detta stämmer i och för sig överens med riktlinjerna (ibid) där det står att bibliotekarien i *samarbete* med besökaren/användaren ska upprätta en sökstrategi. Inte alla användare har sin fråga klart formulerad när de vänder sig till bibliotekarien. I de flesta fall krävs det att bibliotekarien ställer frågor för att ringa in problemet. Det allra viktigaste i en dialog är att man får bekräftelse på att man har förstått frågan rätt. Efter att ha genomfört våra tester och intervjuer är vi tveksamma till att detta verkligen sker i samma utsträckning vid chattreferens som över disk. Givetvis varierar detta mellan bibliotekarierna. Dock är det anmärkningsvärt att vi vid flera av våra tester, framförallt hos ”Bibliotekarie direkt”, inte har fått några följdfrågor eller försök till att bekräfta att bibliotekarien har förstått frågan rätt. Stöd för detta finner vi i McClennen & Memmotts (2001) uttalande om att referensintervjun ofta faller bort vid chatt. Vår respondent BL medger också att hon aldrig *behövt* utföra någon intervju. Det står i *Riktlinjer för referens- och informationsarbete* (Svensk biblioteksforening, 1999) att bibliotekarien bör fråga om användaren är nöjd med svaret. Detta är något som sker i de flesta fall över disk, vi har dock aldrig fått den frågan vid några av våra tester. Eftersom det i litteraturen om referensarbete betonas hur viktig referensintervjun är, förvånas vi över att bibliotekarier ofta tycks avstå från att använda den i den här formen av referenstjänst.

Vid våra tester av ”Bibliotekarie direkt” och Phibi uppfattade vi väntetiden som ganska lång. Vår subjektiva uppfattning är att det tog lång tid innan bibliotekarien hos tjänsten ”Bibliotekarie Direkt” skickade iväg ett skript som försäkrade att han eller hon fortfarande arbetade med frågan. Detta är något som vi befarar kan leda till att användaren inte återkommer för att utnyttja tjänsten. Om man sitter hemma och inte har tillgång till bredband, utan betalar sin Internetuppkoppling per minut, är frågan hur länge man tycker att man har tid och råd att vänta. Den önskvärda processen är att man får svar direkt. Om den fråga man ställt kräver mer arbete av bibliotekarien, anser vi att han/hon bör ge användaren möjlighet att välja om man vill vänta medan bibliotekarien arbetar eller hellre få svaret via e-post. Även över disk eller via telefon är det vanligt att man väljer att arbeta med en fråga lite längre och återkomma till användaren senare, när man har hittat svaret. Här spelar bibliotekariens kompetens in. Han/hon måste kunna göra en bedömning av hur lång tid sökningen kan komma att ta och ha förmåga att arbeta sig fram till ett svar med hjälp av användaren, d.v.s. utnyttja möjligheten att göra en referensintervju.

Vid chatt finns möjligheten till en tvåvägskommunikation och därför är mediet i sig ingen ursäkt för att referensintervjun inte utnyttjas till fullo. I de fall bibliotekarien avstår från att ställa motfrågor till användaren, kan man faktiskt inte försvara att det skulle vara nödvändigt med en form av referenstjänst som ger möjlighet till tvåvägskommunikation. Frågorna skulle lika gärna kunna ställas via e-post. Bibliotekarien måste vara medveten om att kommunikationen i chatt skiljer sig från andra kommunikationssätt. Därför är det tveksamt om det är så enkelt som att chattreferens är ”samma” arbete fast i en annan form. En annan förutsättning för att bibliotekarien ska kunna anpassa sitt kommunikationssätt och sin sökstrategi till chattens villkor är en medvetenhet om hur han/hon själv kommunicerar. Både i de norska rapporterna och i den svenska (Jansson, 1996) som vi tog upp under litteraturavsnittet framkommer bl.a. att referenstjänsten i allmänhet hade låg kvalitet. Enligt Salvesen & Ulvik (1994) var *en* av orsakerna till den låga kvaliteten i referenstjänsten att bibliotekarierna inte utnyttjade möjligheten till referensintervju i full utsträckning. Undersökningen kom också fram till att de viktigaste faktorerna som bidrog till hög kvalitet hade att göra med den enskilda bibliotekariens kommunikationsförmåga. Således förefaller bristen på en referensdialog inte vara specifik för chattreferens. Det faktum att dialogen fungerar dåligt även över disk förbättrar dock inte chanserna för att den ska fungera med ett nytt medium där det även kan finnas en viss ovana vid teknik och kommunikationssätt. Kanske man på svenska bibliotek skulle ta lärdom av undersökningen i Maryland (Dyson, 1992) där man kom fram till att fortbildning för bibliotekarierna i hur man kommunicerar ledde till en märkbar förbättring av referensarbetet.

8.3 Vilka är orsakerna till intresset för att starta elektronisk/digital/virtuell referenstjänst i realtid på svenska bibliotek?

Vilka är då orsakerna till att man på flera svenska bibliotek har valt att starta en elektronisk referenstjänst i realtid? Vi kan bara uttala oss med bakgrund av de intervjuer vi gjort på fyra bibliotek. Visst har samtliga bibliotek mål med sin satsning, men de är inte alltid så konkreta eller uttalade. De mål Jönköpings högskolas bibliotek har med sin chattjänst är att ge bättre service till sina studenter och lärare men framförallt till sina distansstudenter. Till en början var

tanken att de främst skulle vända sig till distansstudenter men tjänsten har redan utökats och är nu tillgänglig för samtliga studenter vid högskolan.

Att vara tillgänglig för sina kunder ansåg Arbetslivsbiblioteket vara viktigt och som ett led i detta var man först ut i Sverige att erbjuda en digital referenstjänst i realtid. Här fick vi känsla av att det fanns en påtaglig öppenhet för den nya tekniken. Man har insett hur man kan utnyttja tekniken till sin fördel. I ALB:s uppgift som ansvarsbibliotek ingår det bl.a. att ge service åt allmänheten i hela Sverige. Målet för bibliotekets chattjänst är således att öka tillgängligheten.

Bakgrunden till folkbibliotekens projekt ”Bibliotekarie direkt” är att de inblandade biblioteken framförallt vill följa med i utvecklingen. Särskilt för Malmö stadsbibliotek som har ”det självstyrande biblioteket” som mål ligger det nära till hands att satsa på en chattjänst. Det gäller att nå kunderna där de finns. ”Det självstyrande biblioteket” är en utmärkt grund för en digital referenstjänst. Dessa tankar uttrycks också av Breeding (2001) som säger att en chattjänst är en chans för biblioteken att utöka öppettiderna d.v.s. tillgängligheten och komplettera webbtjänsterna med professionella experter.

8.3.1 Vilka syften/mål/förväntningar har man med chatt?

De projekt vi har undersökt har haft som mål att förbättra och utveckla kontakterna med nuvarande användare. Inget av biblioteken har specifika mål att nå *nya* användare. Istället försöker man underlätta för de kunder man redan har. Man vill helt enkelt erbjuda dem ett nytt sätt att kontakta biblioteket. Arbetslivsbiblioteket är det bibliotek som förmodligen har mest att vinna på satsningen, eftersom dess användare finns spridda över hela landet. Inte heller folkbiblioteken har som mål att nå nya användare. I mångt och mycket är chatten ett test, man vill helt enkelt prova och se hur det fungerar. Biblioteken får fler möjligheter att upprätthålla dialogen med sina användare och en chans att visa att bibliotekariernas/bibliotekens kompetens även sträcker sig utanför det fysiska biblioteket.

Samtliga projekt som vi har studerat har gjort eller kommer att göra en utvärdering. För t.ex. ”Bibliotekarie direkt” har man redan formulerat vilka frågor man ska ta upp vid en utvärdering. Dessa innefattar bl.a. att ta reda på vem som använder servicen, undersöka skillnaderna i hanteringen av frågor som ställs via olika medier samt vilken typ av service som är möjlig och önskvärd att förmedla via chatt. Man ska också utreda vilken målgruppen är. Arbetslivsbiblioteket gjorde en utvärdering efter att ha arbetat med projektet ett år och innan man skapade den andra versionen av Phibi. Vi anser att det viktiga med en sådan utvärdering är man också har ställt upp mål, eller åtminstone tagit fasta på vilka förväntningar som fanns när man startade, för att kunna ställa utvärderingens resultat mot något.

8.4 Har chatt någon framtid i referenstjänsten på svenska bibliotek?

Syftet med vår uppsats har varit att klarlägga huruvida chatten har en framtid i de svenska bibliotekens referenstjänst. Vi tror att den har det, men det finns en del hinder.

De ”gamla” sätten att utföra referensarbete kommer att finnas kvar, åtminstone inom överskådlig framtid. Det som talar för det är naturligtvis att ett traditionellt sätt att arbeta i referenstjänsten inte kastas över ända. Ingen av våra respondenter trodde heller att chatt på något sätt skulle revolutionera arbetet, men det finns en diskussion kring nya sätt att arbeta med referens, t.ex. ”roving”. I litteraturen finns de som uttrycker att chatten är en övergångsteknologi, eftersom den tekniska utvecklingen är snabb. Annars är förutsättningarna för den här typen av digital tjänst väldigt goda just i Sverige. Enligt Statskontorets rapport *Internet och datoranvändning i Sverige år 2000* (2001) är Sverige ett av de länder i världen som har flest användare av Internet. Nära 80% av svenskarna i arbetsför ålder har Internetanslutning (även om siffran inte säger hur tillgången är fördelad inom gruppen). Således finns det inte så stora tekniska begränsningar för att vem som helst ska kunna utnyttja tjänsten.

Ett hinder för införandet av chatt i referenstjänsten verkar vara att många bibliotekarier har varit, och kanske fortfarande är, skeptiska till chatt. T.ex. upplevde en av våra respondenter en negativ inställning hos andra bibliotekarier, och vi har också hört dylika kommentarer i andra sammanhang. Det som ses som problem är att det är resurskrävande i form av personal (ytterligare något att ”hålla reda på” förutom disken, telefonen och e-post) och schemaläggning, samt att man har svårt att se vilka fördelar som finns jämfört med telefonen. Chatt uppfattas bland vissa som något oseriöst som bara hämmade människor använder. Anledningen till detta är förmodligen att chatt till en början användes mest som ett kontaktforum, där man kunde ”prata” med andra människor med samma intressen eller helt enkelt bara skapa nya kontakter.

Vi tror att om en ny form av referenstjänst ska lyckas och bli framgångsrik, krävs det att det finns en positiv inställning hos de som ska arbeta med det. Om denna inställning inte finns från början kanske detta beror på att man saknar kunskap om t.ex. chattreferensens möjligheter. Vidare måste naturligtvis både bibliotekarierna och användarna känna sig säkra i användandet. För bibliotekarien innebär detta troligen att han/hon känner att man behärskar tekniken, innan man tar sig an ett samtal. Klarar man inte att samtidigt göra en referenssökning *och* hålla igång dialogen med användaren, upplever denna förmodligen inte tjänsten som särskilt professionell. Det är alltså nödvändigt att bibliotekarien hyser en medvetenhet om hur han/hon kommunicerar och om hur kommunikationen ser ut i chattsammanhang.

Det är också viktigt för biblioteket att avgöra om man kan tänka sig att svara på alla frågor som ställs och om man *inte* vill göra det ha en policy angående vilka frågor man svarar respektive inte svarar på. På Arbetslivsbiblioteket är Phibi en kanal för informationstjänsten, snarare än enbart referenstjänst. Phibi är öppet för referensfrågor likväl som för frågor av mer praktisk karaktär, som vilka öppettider biblioteket har eller lånefrågor. För ”Bibliotekarie direkt” är det inte möjligt att hantera de praktiska frågorna på samma sätt, eftersom tjänsten inte är knuten till ett enda fysiskt bibliotek. Den enda fråga man hade funderat kring efter att ha arbetat med tjänsten under en månads tid, var hur man skulle hantera ”skolfrågorna” och där hade man beslutat att inte svara på sådana, i meningen att leverera ett färdigt svar. Policyn för detta borde inte skilja sig från den policy som finns i den vanliga disk-tjänsten, där man vanligtvis inte heller levererar färdiga svar till vare sig skolelever eller andra användare.

Framtiden handlar också om marknadsföring. För att tjänsten ska utnyttjas optimalt måste användarna vara medvetna om att den är tillgänglig. Ett sätt att göra det är att länka till tjänsten från många sidor genom en knapp, på t.ex. varje katalogsida, i alla länkmenyer, etc. Finns det bara en ingång, är risken mycket stor att många användare missar att en chattservice överhuvudtaget finns. Om en användare gör en katalogsökning på egen hand och inte får relevanta träffar, ska det vara enkelt att få kontakt med en bibliotekarie. En av våra respondenter tyckte att detta var en viktig del i utvecklingen och hon har stöd av Anne Lipow (1999) som är av samma åsikt. Enligt henne är placeringen av knappen (länken) till tjänsten av största vikt också för att biblioteken ska kunna behålla och visa sin kompetens även för de användare som eventuellt vänder sig till Internet om de upplever att (det fysiska) biblioteket inte har varit till någon hjälp. Det ska vara lika enkelt och bekvämt att använda biblioteket som att använda Internet eftersom användarna enligt Lipow föredrar bekvämlighet framför kvalitet.

Ingen av våra respondenter trodde att chattreferens (eller annan digital referens) skulle innebära att det kom färre människor till biblioteket. En respondent uttrycker att användare med all sannolikhet inte slutar gå till biblioteket eftersom det för många är det personliga mötet som fortfarande är det viktigaste. Lipow uttrycker också något liknande när hon påpekar att människor vill ha mänsklig service. Hon räknar själv chatt som en sådan men förmodligen är det så att många människor uppskattar den mer personliga service som sker ansikte-mot-ansikte på det fysiska biblioteket.

8.5 Slutsatser

Syftet med vår uppsats har varit att undersöka huruvida chattreferens har en framtid på svenska bibliotek. Vår åsikt är att både chattreferens och referensarbetet i Sverige i stort skulle gynnas av en debatt kring referensarbetet. Inför ett chattprojekt bör också tydliga riktlinjer för hur tjänsten ska fungera utarbetas. Man bör också besluta om vad man avser att uppnå med tjänsten, vad som är viktigt för det individuella biblioteket och vad som bäst gynnar användarna. Har man inga konkreta mål med tjänsten försvåras ställningstagandet om huruvida man bör fortsätta att erbjuda tjänsten. Man bör t.ex. besluta vem tjänsten ska vända sig till, vilken typ av frågor man ska ta emot, hur långt tid man kan tillbringa med varje användare, hur färdiga svaren måste bli och hur långt i sökandet man går.

En stor och viktig del av referensarbetet är referensintervjun. Eftersom vikten av att utföra en intervju poängteras så starkt bör man fundera på hur man ska använda den vid en chattreferens. Ett bekymmer är att intervjun tycks falla bort både vid frågor över disk och via chatt. Detta är något som bör diskuteras. Det är tydligt att det behövs fortbildning av bibliotekarierna vad gäller kunskaper i kommunikation. Ju bättre man känner till kommunikationens teorier och sitt eget sätt att kommunicera desto enklare blir det att applicera dem i referensintervjun både över disk och via chatt.

Chattreferens är något som ligger i tiden och Sverige är ett land som har mycket goda tekniska förutsättningar. Det faktum att väldigt många svenskar använder sig av datorer och Internet borde bädda för att chattservice kommer att efterfrågas. Allt mer information blir webbaserad och det gäller för biblioteken att finnas där användarna finns. Detta gäller även öppettiderna. Ska en chattreferens fungera så måste tjänsten finnas tillgänglig när användarna behöver den.

Således bör man undersöka när flest frågor kommer in och i första hand koncentrera sig på att vara tillgänglig under denna tid. Det är också viktigt att under övrig tid kunna erbjuda någon annan likvärdig tjänst, exempelvis via e-post eller telefon. Likaså är marknadsföringen av tjänsten är mycket viktig. För att tjänsten ska synas bör det finnas länkar till den på lämpliga ställen, t.ex. i bibliotekets katalog och på dess webbplats.

Det finns klara för- och nackdelar med en chatttjänst. I vår undersökning har de positiva aspekterna betonats, men det är viktigt att även se på de negativa sidorna, framförallt för att kunna förbättra dessa sidor om man väljer att starta en chatttjänst. Det mest negativa är avsaknaden av ögonkontakt, muntlig kommunikation och tillgång till kroppsspråket. Redan nu finns sätt att förmedla känslöstämningar, understryka vad som är viktigt etc. Det är möjligt att chatt kommer att utvecklas ytterligare och på så sätt förbättra sig på dessa områden. Men det är viktigt att aldrig glömma ”minsta motståndets lag”. Är det lättare att förklara sig per telefon eller över disk bör man komma ihåg att utnyttja detta. Det gäller främst användaren men även bibliotekarien som inte bör glömma bort alternativet att kunna ringa upp användaren för att få reda på mer fakta.

Vi tror att chatt inte nödvändigtvis kommer att ersättas av kamera/mikrofon, utan att de kan existera jämsides, så som andra former av referenstjänst redan gör. En annan teknisk möjlighet för mediet är *co-browsing* där användaren kan följa bibliotekariens sökningar. En sådan utveckling borde minska de problem som uppstår när användaren inte vet vad bibliotekarien gör och inte kan se hur han/hon arbetar med frågan.

Huruvida chatt är en tjänst som är här för att stanna eller om det är en övergående fas i utvecklingen av referensarbetet är för tidigt att uttala sig om. Det vi anser vara viktigt är att man är öppen för förändringar, men även beredd på eventuella nederlag. Fungerar inte tjänsten som den är tänkt bör man vara villig att tänka om. Hur man än väljer att göra så anser vi att varje försök till en förbättring av referenstjänsten är positiv. Ju mer diskussion som sker kring denna bibliotekens hjärtverksamhet desto bättre. Vi uppfattar det som att referenstjänsten är en så självklar del i ett biblioteks verksamhet att bibliotekarierna sällan reflekterar över eller diskuterar vad referensarbete egentligen innebär. Vi ser en fara i att diskussionen kring detta arbete lämnas därhän eftersom det då finns en risk för att referenstjänsten inte heller utvecklas.

KÄLLOR

- Bopp, Richard E. (2001). The Reference Interview. I R.E. Bopp & L.C. Smith (Eds.), *Reference and information: an introduction*. Englewood, CO: Libraries unlimited.
- Branstad, Turid & Wivestad, Aase. (1997). *Veien til svaret?: forslag til tiltaksplan for forbedring av refreansetjenesten i folkebibliotek*. (Biblioteket finner svaret, rapport 4). Tønsberg.
- Breeding, Marshall. (2001). Providing virtual reference service. *Information Today*, vol.18 (4)
- Bunge, Charles A. & Bopp, Richard E. (2001). History and varieties of reference services. I R.E. Bopp & L.C. Smith (Eds.), *Reference and information: an introduction*. Englewood, CO: Libraries unlimited.
- Coffman, Steven. (2001). We'll Take it from Here: Developments We'd like to see in Virtual Reference Software. *Information Technology and Libraries*, vol.20 (3)
- Coffman, Steven & McGlamery, Susan. (2000). The Librarian and Mr. Jeeves. *American Libraries*, vol.31 (5)
- Dimbleby, Richard & Burton, Graeme. (1999). *Kommunikation är mer än ord*. Lund: Studentlitteratur.
- Dyson, Lillie Seward. (1992). Improving reference services: a Maryland training program brings positive results. *Public libraries*, vol.31 (5)
- Eichler, Linda & Halperin, Michael. (2000). Live Person: Keeping reference alive and clicking. *Econtent*, vol.23 (3)
- Gray, Suzanne. (2000). Virtual Reference Services: Directions and Agendas. *Reference and User Services Quarterly*, vol.39 (4)
- Grogan, Denis. (1987). *Grogan's case studies in reference work: vol.1: Enquiries and the reference process*. London: Bingley.
- Höglund, Anna-Lena. (1997). "Äntligen en riktig fråga!": undersökning av referensverksamheten vid sex huvudbibliotek i Östergötland. Linköping: Länsbibl. Östergötland.
- Høivik, Tord & Høivik, Helge. (1995). *Hvordan reagerer salt med svovel?: brukernes vurderinger av referansetjenesten i norske folkebibliotek*. (Biblioteket finner svaret, rapport 2). Tønsberg.
- Internet och datoranvändning i Sverige år 2000*. (2001). Stockholm: Statskontoret.
<http://www.statskontoret.se/pdf/200128.pdf>

Jansson, Britta-Lena. (1996). "Det här var svårt": referenstjänstens kvalitet vid folkbiblioteken (Rapport från Statens kulturråd, 1996:3). Stockholm: Statens kulturråd.

Karlsson, Anna-Malin. (1997). Kallprat på nätet: om chattares kommunikativa kompetens och samtalsstil. I O. Josephson (Red.), *Svenskan I IT-samhället*. Uppsala: Hallgren & Fallgren.

Lipow, Anne G. (1999). 'In your face' reference service. *Library Journal*, vol.124 (13)

McClennen, Michael & Memmott, Patricia. (2001). Roles in Digital Reference. *Information Technology and Libraries*, vol.20 (30)

Hämtad från <www.lita.org/ital/2003_mcclennen.html> 2001-10-23

Meola, Marc & Stormont, Sam. (1999). Real-time reference service for the remote user: From the telephone and electronic mail to Internet chat, instant messaging and collaborative software. *The Reference Librarian*, no.67/68

Moore, Michael G. (1993). Theory of transactional distance. I D. Keegan (Eds.), *Theoretical principles of distance education*. London: Routledge.

Murphy, Karen & Collins, Mauri. (1997). Communication Conventions in Instructional Electronic Chats. *First Monday*, vol.2 (11)

Hämtad från <http://www.firstmonday.dk/issues/issue2_11/murphy> 2001-12-10

Rosengren, Karl Erik. (2000). *Communication: an introduction*. London: Sage.

Salvesen, Gunhild & Ulvik, Synnøve. (1994). *Finner biblioteket svaret?: utprøving av referansetjenestens kvalitet i norske folkebibliotek*. (Biblioteket finner svaret, rapport 1). Tønsberg.

Salvesen, Gunhild & Ulvik, Synnøve. (1996). *Hvem sitter i skranken?: kartlegging av referansepersonale og referanseverker i norske folkebibliotek*. (Biblioteket finner svaret, rapport 3). Tønsberg.

Straw, Joseph E. (2000). A virtual understanding: The reference interview and question negotiation in the digital age. *Reference and User Services Quarterly*, vol.39 (4)

Svensk Biblioteksförnings riktlinjer för referens- och informationsarbete. (1999). Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för referensarbete (förut SAB:s kommitté för referens och informationsarbete)

Hämtat från <<http://www.biblioteksforeningen.org/intro/aktuellt/nyhet/referensrikt.html>> 2002-01-30

Tenopir, Carol. (2001). Virtual reference services in a real world. *Library Journal*, vol.126 (12)

Tenopir, Carol & Ennis, Lisa. (2001). Reference services in the new millennium. *Online*, vol.25 (4)

Thomsen, Elizabeth. (1999). *Rethinking reference*. New York: Neal-Schuman.

Opublicerat material

Ansökningshandlingar för projektbidrag till ”Bibliotekarie direkt”, Malmö stadsbibliotek
Budget för ”Bibliotekarie direkt”, Malmö stadsbibliotek.

Svensk Biblioteksförerings riktlinjer för referens- och informationsarbete. (2002). Svensk Biblioteksförerings specialgrupp för referensarbete. (Ännu ej offentliggjord version).

Intervjuer

Arbetslivsbiblioteket, Solna:

PL (chef) 2001-10-10

KS (projektledare för Phibi) 2001-10-10

MN (bibliotekarie) 2001-10-10

Högskolan i Jönköpings bibliotek:

UGN (biträdande bibliotekschef) 2001-10-09

DG (bibliotekarie) 2001-10-09

Malmö stadsbibliotek:

GS (avdelningschef) 2001-09-27 & 2001-11-09

BL (bibliotekarie) 2001-11-09

Norrköping stadsbibliotek:

OG (bibliotekarie) 2001-11-26

BILAGOR

Bilaga 1

Drivkraftsintervjufrågor

1. Vem tog initiativ till att starta elektronisk referenstjänst i realtid på ert bibliotek?

- *Variifrån kom idén?*
- *När var det?*
- *Varför just då?*

2. Vad förväntade ni er uppnå med servicen?

- *Vilka är målsättningarna?*
- *Vilka är målgrupperna?*

3. Hur skiljer sig chatttjänsten från referenstjänst över disk *respektive* via e-post?

- *Vilka är likheterna?*
- *Vad är unikt?*

4. Vilka fördelar resp. nackdelar ser du med den här typen av referenstjänst?

5. Vilken roll spelar referenstjänsten generellt i ert bibliotek?

- *är, eller kommer "chatten" att bli en del av bibliotekets samlade referenstjänst eller varar något fristående? (är det möjligt/önskvärt)*
- *Varför - vilka överväganden har ni gjort?*

6. Vilka resurser finns avsatta för realtidstjänsten när det gäller ekonomi/personal/datorer/arbetsrum?

- *Hur prioriteras de olika typerna av referenstjänst vad gäller resurser?*
- *Hur finansieras tjänsten?*

7. Hur har ni löst det hela tekniskt?

- *Vilket program använder ni?*
- *Vilka tekniska begränsningar ser du?*

8. Hur tror du framtiden kommer att se ut för den här typen av referenstjänst, dels på ert bibliotek, dels generellt sett?

- *Vilka utvecklingsmöjligheter finns?*

Bilaga 2

Erfarenhetsintervjufrågor

1. Vad förväntade du dig av tjänsten innan du började arbeta med den?

- Hur uppfattar du den nu?

2. Vilken utbildning har du fått för att arbeta med chatttjänsten?

3. Hur skulle du beskriva de frågor som ställs?

4. I vilka källor söker du oftast svaren?

- Hur ofta måste ni använda epost el. telefon om ni inte kan svara direkt?

5. Hur brukar ett typiskt samtal utformas? (Sker en referensintervju?)

- Hur många "meningsutbyten"?

- Hur länge håller ett samtal på i allmänhet?

6. Vilken är din uppfattning om vem det är som använder servicen?

- Får ni någon feedback från användarna?

- Får ni några frågor om detta över disken?

7. Hur skiljer sig chatttjänsten från referenstjänst över disk respektive via e-post?

- Vilka är likheterna?

- Vad är unikt?

8. Vilka fördelar resp. nackdelar ser du med den här typen av referenstjänst?

9. Hur tycker du att tekniken fungerar?

10. Hur tror du framtiden kommer att se ut för den här typen av referenstjänst, dels på ert bibliotek, dels generellt sett?

- Vilka utvecklingsmöjligheter finns?

Bilaga 3

Drivkraftsintervjuplan med GS – Malmö stadsbibliotek

1. Vem tog initiativ till att starta elektronisk referenstjänst i realtid på ert bibliotek?

- *Varifrån kom idén?*
- *När var det?*
- *Varför just nu?*

2. Vad förväntar ni er att uppnå med servicen?

- *Vilka är målsättningarna?*
- *Vilka är målgrupperna?*

3. Hur skiljer sig chattjänsten från referenstjänst över disk *respektive* via e-post?

- *Vilka är likheterna?*
- *Vad är unikt?*

4. Vilka fördelar resp. nackdelar ser du med den här typen av referenstjänst?

5. Vilken roll spelar referenstjänsten generellt i ert bibliotek?

- *Kommer "chatten" att bli en del av bibliotekets samlade referenstjänst eller varar något fristående? (fr det möjligt/önskvärt)*
- *Varför - vilka övervägnaden har ni gjort?*

6. Vilka resurser finns avsatta för realtidstjänsten när det gäller ekonomi/personal/datorer/arbetsrum?

- *Hur prioriteras de olika typerna av referenstjänst vad gäller resurser?*
- *Hur finansieras tjänsten? Varför har ni sökt just de summorna?*
- *Hur länge ska projektet pågå? (i det första skedet).*
- *Vad finns det för möjligheter till framtida finansiering?*

7. Hur har ni löst det hela tekniskt?

- *Vilket program använder ni?*
- *Vilka tekniska begränsningar ser du?*

8. Hur tror du framtiden kommer att se ut för den här typen av referenstjänst, dels på ert bibliotek, dels generellt sett?

- *Vilka utvecklingsmöjligheter finns?*

Bilaga 4

Uppföljningsintervju med GS – Malmö stadsbibliotek

1. Hur har den första månaden motsvarat dina förväntningar?

2. Hur många har använt tjänsten?

(- Hur många frågor har kommit in?)

3. Vilken är din uppfattning om vilka som har använt tjänsten?

- Tror du eller vet du vilka som använder tjänsten?

- Kan ni utläsa något av IP-numren?

4. Hur har det tekniska fungerat?

5. Hur många bibliotekarier har ni behövt avsätta för att bemanna ett pass?

- Hur har öppettiderna fungerat?

6. Nu när du har mer erfarenhet – vilka fördelar resp. nackdelar ser du?

- Tror du att ni skulle kunna driva den här tjänsten själva?

Bilaga 5

Intervjufrågor - OG, Norrköpings stadsbibliotek

- 1. Hur många frågor fick ni sammanlagt till er on-linereferenstjänst under den månad tjänsten erbjöds?**
- 2. Hur många timmar hade ni öppet per dag (eller vecka) och hur bemannades tjänsten?**
- 3. Hur skulle du beskriva de frågor som ställdes?**
- 4. Vilken är din uppfattning om vem det var som använde servicen?**
- 5. Vilket program använde ni och varför valde ni just detta?**
- 6. Hur finansierades tjänsten?**
- 7. Vem tog initiativet till att starta elektronisk referenstjänst i realtid på ert bibliotek?**
 - *Varifrån kom idén?*
 - *När var det?*
 - *Varför just då?*
- 8. Vad hade ni för förväntningar och målsättningar med tjänsten?**
- 9. Hur skilde sig chatttjänsten mot referenstjänst över disk respektive via e-post?**
 - *Vilka var likheterna?*
 - *Vad var unikt?*
- 10. Vilka fördelar respektive nackdelar ser du med den här typen av referenstjänst?**
- 11. Du uppgav tidigare att anledningen till att ni slutade var ”dålig organisation”, kan du utveckla det lite grann?**
- 12. Du skrev tidigare att det inte finns några planer på att starta upp chatttjänsten igen, vilken är den främsta anledningen till det?**
- 13. Hur tror du framtiden kommer att se ut för den här typen av referenstjänst generellt sett?**