

UMEÅ UNIVERSITET
Sociologiska institutionen
Avdelningen för biblioteks-
och informationsvetenskap

Digital referensservice

En kontextuell studie av Jourhavande bibliotekarie

Catrin Ringberg
Handledare: Olle Persson
D-uppsats, 20 poäng
Maj 2004

Abstract

Uppsatsen behandlar Digital referensservice genom en fallstudie av tjänsten Jourhavande bibliotekarie. DRS är tjänster där användaren via ett digitalt nätverk kan ställa referensfrågor till en bibliotekarie. Jag presenterar DRS, dess utveckling, villkor samt betydelsen för universitets- och högskolebibliotek. Kontexter som högskolebibliotek och utbildning, IT-utvecklingen, distansstudier, 24/7, informationskompetens samt pedagogiska synsätt och referensarbete framhävs. Genom att knyta dessa kontexter till tjänsten och använda relevant litteratur för att belägga argument belyses problem och möjligheter med tjänsten. Jourhavande bibliotekarie har sedan hösten 2003 erbjudits och framförallt haft målgruppen distansstudenter. Övergripande konstateras att DRS och Jourhavande bibliotekarie är en tjänst som ligger rätt i tiden eftersom användarna behöver mänsklig kompetens vid vägledning i informationssökningsprocessen. Förändrade användarkrav samt tekniska förändringar har lett till att bibliotekens traditionella referenstjänst förändrats. Referenstjänsten har även på senare år uppmärksammats i en rad utredningar samtidigt som antalet distansstudenter ökar och är i behov av biblioteksservice. Dessutom har nya pedagogiska metoder tillkommit samtidigt som synen på kunskap förändrats. I uppsatsen konstateras dock att tjänsten endast kan ses som ett komplement till traditionell referensservice och verka som ytterligare en möjlighet för biblioteken att föra ut sina tjänster. Tyvärr har tjänstens frågefrekvens varit låg under projektiden. Detta är dock en trend inom DRS i allmänhet. Gällande tjänstens pedagogiska inriktning konstateras att denna endast uppnås i chatt, då bibliotekarien med hjälp av co-browsing kan vägleda studenten i databaser, men inte via e-mail då studenten endast får ett svar på sin fråga.

Nyckelord: Digital referensservice, Jourhavande bibliotekarie, Högskolebibliotek, informationssökning

1. INTRODUKTION	2
1.1 SYFTE	2
1.2 FRÅGESTÄLLNINGAR	3
1.3 DEFINITION DRS	3
1.4 METOD OCH DISPOSITION	4
2. TIDIGARE FORSKNING	6
3. DIGITAL REFERENSSERVICE: BAKGRUND OCH UTVECKLING	9
3.1 REFERENSARBETE	9
3.2 FÖRÄNDRING DRS	11
3.3 DRS OCH FÖRÄNDRING AV BIBLIOTEKARIEROLLEN	18
3.4 DRS NORDEN OCH SVERIGE	20
4. HÖGSKOLAN OCH HÖGSKOLEBIBLIOTEK I SVERIGE	22
4.1 DISTANSSTUDIER	25
4.2 PEDAGOGIK	27
5. FALLBESKRIVNING JOURHAVANDE BIBLIOTEKARIE	29
5.1 BAKGRUND	29
5.2 SYFTE OCH MÅLGRUPP	30
5.3 FINANSIERING OCH MARKNADSFÖRING	31
5.4 TEKNOLOGI	32
5.5 BEMANNING	33
5.6 RIKTLINJER OCH POLICY	34
5.7 NULÄGET	36
5.8 FRAMTIDA SCENARIO	38
6. DISKUSSION	40
7. AVSLUTNING	47
8. REFERENSER	50

1. INTRODUKTION

Under 1990-talet tog utvecklingen inom forsknings- och högskolebiblioteken i Sverige stora kliv. Biblioteken blev digitala och utvecklade en rad elektroniska tjänster där bibliotekssystem, databaser, elektroniska tidskrifter och ämnesportaler är några exempel. Utöver detta har formen för referensarbete vid universitets- och högskolebiblioteken under de senaste åren varit föremål för en rad förändringar. Biblioteken har, i och med ett inom högskolan delvis nytt sätt att se på kunskapsinhämtning och informationssökning, mer än tidigare fokuserat på användaren. Tillgången till information på Internet har dessutom totalt förändrat användarnas krav på biblioteken samt bibliotekariens roll.

Detta samt ett intresse för frågor som rör den digitala informationsförsörjningen i högre utbildning och forskning och bibliotekets roll i denna har lett till att jag i denna uppsats valt att undersöka hur referenstjänst i ett nytt medium utvecklats. Digital referensservice eller DRS bedrivs sedan hösten 2003 i form av ett konsortium där flera av Sveriges universitet och högskolor medverkar. Tjänsten *Jourhavande bibliotekarie* erbjuder via e-mail och chatt studenter möjligheten att ställa frågor till bibliotekarier.

1.1 Syfte

Syftet med min uppsats är att undersöka digital referensservice (DRS) genom en fallstudie av tjänsten *Jourhavande bibliotekarie*. Jag vill ge en presentation av DRS, dess utveckling internationellt samt nationellt, dess villkor och betydelse för universitets- och högskolebibliotek samt diskutera vilka problem och möjligheter som finns med tjänsten och projektet *Jourhavande bibliotekarie*. Jag anlägger ett förändringsperspektiv och vill diskutera hur DRS växt fram och vad som driver utvecklingen i anslutning till kontexter såsom högskolebibliotek och utbildning, IT-utvecklingen, distansstudier, 24/7 (service dygnet runt), informationskompetens samt pedagogiska synsätt och referensarbete. Jag är främst intresserad av hur dessa kontexter påverkat och påverkar projektet och tjänsten *Jourhavande bibliotekarie*. Jag vill belysa och diskutera problem och möjligheter med tjänsten samt om och hur tjänsten kan komma att vara en del av framtidens högskolebibliotek.

1.2 Frågeställningar

1. Vad är DRS?
2. På vilket sätt har förutsättningarna inom högskolan samt kontexter som högskolebibliotek och utbildning, IT-utvecklingen, distansstudier, 24/7, informationskompetens samt pedagogiska synsätt påverkat referensarbetets utformning på universitets- och högskolebibliotek?
3. Hur har DRS utformats i en specifik miljö, exemplet Jourhavande bibliotekarie?

1.3 Definition DRS

Jag använder mig av DRS då det enligt mig är det mest vedertagna samlingsbegreppet för alla former av referenstjänster liknande Jourhavande bibliotekarie. Enligt Lankes & Shostack (2002, s. 350) definieras digital referenstjänst som mänskligt förmedlad referenstjänst till användare via ett digitalt nätverk. Till DRS brukar tjänster baserade på chatt, e-post, webbformulär, videokonferens, SMS och ibland även telefon räknas (Ericson 2002). Även benämningarna som t.ex. VRS, Virtual Reference Service, electronic reference, interactive reference, 24/7 reference och online reference förekommer i litteratur om tjänster liknande Jourhavande bibliotekarie (Meola & Stormont 2002, s. 13).

Man skiljer mellan synkron och asynkron DRS. Vid synkron DRS sker referenssamtalet i realtid, som vid chatt eller samtal i biblioteket. Asynkron DRS används för att definiera tjänster som sker med fördröjning, som t.ex. e-post (Lankes 2000).

För de som använder DRS har jag valt begreppet fjärranvändare. Meola och Stormont (1999, s. 30 f.) definierar fjärranvändaren som den användare som inte fysiskt befinner sig framför referensdisken. Denna definition menar de inkluderar användaren vid datorer i biblioteket eller i lokaler på högskolan eller universitetet samt användare hemma.

1.4 Metod och disposition

Genom en litteraturstudie, med internationell utblick, ämnar jag under rubriken ”Digital referensservice: bakgrund och utveckling” ge en översikt samt undersöka utvecklingen av DRS. Här presenterar jag till att börja med kort bakgrunden till referensarbete. Därefter ger jag en mer ingående litteraturgenomgång av DRS utveckling, internationellt och nationellt. Jag belyser även tekniska aspekter. Under rubriken ”Högskolan och högskolebibliotek i Sverige” ger jag sedan en fördjupad bild av relevanta aspekter om förutsättningarna för DRS på akademiska bibliotek. Detta för att jag vill ge en beskrivning och bakgrund till de delarna av den svenska högskolan och högskolebiblioteksväsendet med relevans för ämnet DRS och högskolebibliotek.

Vidare berättar jag sedan mer ingående om tjänsten och projektet Jourhavande bibliotekarie under rubriken ”Fallbeskrivning Jourhavande bibliotekarie” vad gäller bakgrund, omfattning, funktion, tillgänglighet o.s.v.. Insamlingen av material till kapitlet har gjorts genom att jag tagit del av projektrapporter, projektansökningar, studerat tjänsten, haft e-postkontakt med ansvariga samt gjort intervjuer med informanter. Jag har intervjuat Kristina Hohweiler, projektsamordnare vid Mitthögskolans bibliotek, Cajsa Andersson, bibliotekarie på sociologiska biblioteket Lunds Universitet samt Anders Robertsson, bibliotekarie Kungl. Tekniska högskolan bibliotek. För att erhålla ett djup i svaren har jag använt mig av kvalitativa öppna intervjuer där specifika teman står i fokus och frågornas formulering och ordföljd inte är bestämd i förväg (Kvale 1997, s. 119). Valet av intervjupersoner har gjorts för att få en spridning i materialet samt erhålla kunskap om lokala erfarenheter och skillnader.

Jag har vidare valt att arbeta med fallstudie som metod då jag ser Jourhavande bibliotekarie som en företeelse i en given kontext vid en särskild tidpunkt. En fallstudie är enligt Eric Novotny (2001, s. 107) en intensiv undersökning av en specifik situation eller miljö. Målet är att få en djup förståelse för de individuella omständigheterna i den specifika situationen.

I följande kapitel förs en diskussion om DRS på akademiska bibliotek utifrån kontexter som presenterats i litteraturstudien samt med Jourhavande bibliotekarie som reellt exempel. I avslutningen följer en återknytande resumé av frågeställningar samt slutsatser.

2. TIDIGARE FORSKNING

De senaste åren har det hänt mycket både på referensområdet samt inom den svenska högskolan. Referenstjänsten har gått från att vara inriktad på samlingen till att fokusera mer på användaren och dennes sökprocess, man har börjat diskutera bibliotekariens pedagogiska roll samtidigt som tekniken medfört nya möjligheter.

Regelrätt forskning om högskolebibliotekens förutsättningar och dess påverkan på referensverksamheten finns inte mig veterligen. Däremot finns det en del rapporter, studier och utredningar skrivna om högskolebibliotek och kvalitet, pedagogik, utveckling samt distansstudier och -studenter. En genomgång av dessa ges under rubriken "Högskolan och Högskolebibliotek i Sverige".

Merparten av litteraturen som finns på forskningsfältet DRS härrör från USA. Övervägande delen av denna litteratur är dock inte regelrätt forskning utan deskriptiva handböcker och rapporter om erfarenheter som gjorts vid startandet och drivandet av digitala referenstjänster. Det senaste året har det dock kommit en del översiktlig litteratur i ämnet. En av dessa är *Assesing Quality in Digital Reference Services: An Overview of the Key Literature on Digital Reference* (Gross, Mclure, & Lankes 2002). Denna ger en god översikt över utvecklingen av DRS. I övrigt har Jana Smith Ronans *Chat Reference* (2003) samt Steve Coffman *Going live: Starting & Running a Virtual Reference Service* varit mig behjälplig för att ge en översikt och genomgång av ämnet. I *Going live: Starting & Running a Virtual Reference Service* finns en uppdaterad och utförlig bibliografi i ämnet (Sloan 2003).

DRS och användaren är ännu ett relativt outforskat område. Diskussioner om användarfördelar finns, men kunskap om dem kommer främst från analyser av s.k. transcripts samt ett fåtal enkätundersökningar gällande användarnas nöjdhet (Gross et al. 2002, s. 176). Det har inte heller forskats mycket kring utvärdering av DRS. De flesta utvärderingsstudier är enligt Gross et al. (2002, 177) beskrivande och har i de flesta fall använt metoden analys av transcriptsloggar eller användarundersökningar och det som framkommit av dessa kan i stort sett sammanfattas i att svarstider ofta är kortare än vad policys anger, tjänstens målgrupp är dess största användare,

huvuddelen av frågorna är enkla faktafrågor, frågevolymen är minimal samt att användarna som tillfrågas om nöjdhet är nöjda.

Det har skrivits fyra magisteruppsatser som behandlar digitala referenstjänster. Ulrica Svenssons och Eva Ångman skrev 2000 *Elektronisk referenstjänst vid några svenska universitets- och högskolebibliotek* om e-posttjänster i ljuset av Brenda Dervins teori om sense-making. De utforskar skillnader mellan elektronisk och traditionell referensintervju. I uppsatsen konstateras det att elektronisk referenstjänst av biblioteken ses som en utvidgning av den traditionella referenstjänsten samt att ingen större tanke lagts vid att servicen ges via ett nytt medium.

Kristina Kjöring och Sarah Olssons *Chatt – ett nytt sätt att kommunicera med bibliotekarien* (2002) fokuserar främst på om chatt har någon framtid inom referenstjänsten på svenska bibliotek och varför biblioteken valt att satsa på denna form av tjänster. Denna uppsats är av intresse för mig eftersom man här, som en av tre tjänster, beskriver Högskolebiblioteket i Jönköpings initiala chattprojekt, som senare utvecklats tillsammans med Jourhavande bibliotekarie. Här diskuteras dock inte viktiga aspekter angående referenstjänsten och högskolan som distansstudier eller pedagogik.

I *Phibi: Arbetslivsbibliotekets interaktiva referenstjänst online* (2002) studerar Johanna Adamsson och Maria Hultqvist hur en digital referenstjänst går från idé till färdig produkt genom en fallstudie av Arbetslivsbibliotekets tjänst *Phibi*. Dessutom har Katarina Lundmark skrivit *Chatta med bibblan – hur funkar det?* (2003), en fallstudie av de svenska folkbibliotekens chatttjänst Bibliotekarie direkt. Hon har gjort en litteraturstudie samt utformat kvalitetskriterier, som sedan prövats på tjänsten.

En stark förespråkare och pionjär inom forskningsområdet är Anne Grodznik Lipow. Hon har skrivit en del om, och är starkt positiv till, referenstjänsten överlevnad med hjälp av DRS. Hon har även inriktat sig på betydelsen för de akademiska biblioteken. Hon menar i en av sina artiklar att bibliotekarien måste finna sin nya roll och fungera som ett filter för irrelevant och opålitlig information.

Utförligare information och genomgång av relevant forskning och litteratur med anknytning till ämnet ges vidare i litteraturgenomgången i kapitel 3 och 4.

3. DIGITAL REFERENSSERVICE: BAKGRUND OCH UTVECKLING

3.1 Referensarbete

Artikeln *Personal relations between librarians and readers* av Samuel Swett Green från 1876 brukar ses som det första som skrivits om referensbibliotekarien. De tre funktionerna information, instruktion och ämnesservice, som enligt Bopp och Smith fortfarande är de mest signifikanta delarna av referensarbete tas här upp (Bopp & Smith 1995, s.16).

Under många år skedde inga omvälvande förändringar inom den traditionella referenstjänsten. Förfarandet såg ungefär ut som så att bibliotekarien intervjuade besökaren för att fastställa vad de var ute efter för att sedan använda kunskapen om referenskällor i den lokala samlingen för att hitta det som efterfrågades. Om man inte fann vad man sökte denna väg kunde man hänvisa besökaren till liknande källor. På akademiska bibliotek fanns en tendens till att försöka lära studenten processen för framtida egen forskning, men på företags- samt folkbibliotek, sökte bibliotekarien vanligen upp svaret till besökaren (Coffman 2003, s. 2).

Under 1900-talet har däremot sättet att förmedla referensservice förändrats dramatiskt. Generellt har arbetet blivit mer effektivt, genom datateknologi, samtidigt som nya sätt att förmedla servicen, däribland DRS, framkommit. (Bopp & Smith 1995, s. 17). Både Bopp och Smith (1995, s. 26) samt Thórsteinsdóttir och Hultgren (1999, s. 53 f.) påpekar att bibliotekariens pedagogiska roll att hjälpa användarna att söva och använda bibliotekets resurser kommer att utgöra en mycket viktig del av referensbibliotekariens arbete i framtiden. De hävdar även att referensbibliotekarien måste anpassa sig till t.ex. förändrade användarkrav och tekniska förändringar.

Även Svensk Biblioteksförningens specialgrupp för referensarbete ser referensintervjun och pedagogiken som en viktig del av bibliotekariens roll som informationsförmedlare. I och med att Internet förändrat förutsättningarna för att ta del av information menar de att bibliotekariens främsta roll är att hjälpa användaren att söva i det informationsflöde som finns.

Synen på referensarbete har framförallt förändrats från att vända fokusen från bibliotekssamlingen till användaren. Man talar numera om ”user centered approaches” och ”information literacy” eller informationskompetens. Kuhlthau, den vars teorier kring referensarbetets arbetssätt som inom forskningen fått störst spridning, menar att bibliotekariens främsta strävan är att fungera som handledare för användaren. Enligt Kuhlthau är det själva sökprocessen i sig som är viktig eftersom deltagande i processen ger användaren mer än endast ett rätt svar. Användaren kan då göra egna reflexioner och tolkningar av sökresultaten. (Kuhlthau 1993).

I svensk biblioteksförenings rekommendationer för referens- och informationsarbete skriver man bl.a. att bibliotekarien i referenstjänsten på ett pedagogiskt sätt ska lära ut informationssökning samt verka för ett kritiskt förhållningssätt till information. Vidare skall bibliotekarien enligt rekommendationerna bl.a. beakta alla tänkbara informationskällor samt ”eftersträva att uppnå kvalitet i varje enskilt fall”. Angående referensdialogen rekommenderas framförallt att bibliotekarien skall lyssna aktivt samt ställa öppna frågor. Även sökprocessen, där upprättande av en sökstrategi samt metod ses som viktiga komponenter, uppmärksammas (Svensk Biblioteksförening, Specialgruppen för referensarbete 2002).

Enligt Bopp och Smith är referensintervjun ett nyckelelement i bibliotekariens roll som förmedlare mellan en användares informations- eller servicebehov och informationssystemet. Det är den del i referensprocessen som effektivast binder samman bibliotekariens kunskap om bl.a. resurser, informationssystem och bibliotekspolicys med användarens informationsbehov (1995, s. 51).

Under 1970 talet introducerades databaser online som ett nytt referensverktyg för bibliotekarien. Till en början var dessa dock extremt kostsamma och sökningar antal och omfattning var tvungna att hållas till ett minimum (Coffman 2003, s. 2). Vid början av 90-talet kom Internet och inom några år var det den självklara informationskällan.

Den ökade tillgänglighet av elektroniska resurser gör att bibliotekens traditionella tjänster har omdefinierats. Resurser som traditionellt endast funnits i tryckt form finns nu i många fall online. Detta har gjort att antalet fjärranvändare enligt Meola & Stormont ökat sedan bibliotekskataloger, citerings- och fulltextdatabaser samt webbsidor blivit tillgängliga från andra platser än biblioteket. (1999, s. 31). Detta har enligt Hope, Kajiwara & Liu även gjort att förväntningarna hos framförallt studenterna ökat. Fler och fler förväntar sig att finna informationen de söker online och i fulltext (2001, s. 17 f.). Ann Lipow hävdar även att det är bekvämlighet som bestämmer valet av service (1999b) samt att användarna nöjer sig med ett ”good enough answer” (2003). Vad studenterna däremot ofta inte har är kunskapen om hur man sällar den information som finns till förfogande. Vid informationssökning krävs kunskap om och användning av speciell söksyntax, nyckel- eller ämnesord, booleska operatorer, relevanskriterier m.m. (Hope et al. 2001, s. 19 f). I och med Internet menar därför Hope, Kajiwara och Liu att bibliotekariens uppgifter mer och mer faller inom ramen för instruktion (2001, s.14).

Även i Kungliga bibliotekets (KB) nyligen framlagda utredning (2003) hävdas att studenterna allmänt är hemmastadda med att hämta information på nätet. Dessvärre fortsätter man ”om den kvalitetsbestämda information som biblioteken förmedlar inte är synlig och lätt tillgänglig på nätet finns en risk att studenterna i högre grad använder digitalt publicerad information av sämre kvalitet som underlag för sitt lärande”(KB-utredningen 2003, s.382). Utredningen menar att användningen av digitala bibliotekstjänster kräver en viss informationskompetens hos användarna och för detta krävs väl utvecklade väglednings- och rådgivningstjänster (KB-utredningen 2003, s. 391).

3.2 Förändring DRS

Meola och Stormont räknar bl.a. upp att man med DRS kan betjäna användarna varifrån de söker, svara snabbare på referensfrågor, tillhandahålla bättre service åt distansstudenter samt erbjuda tjänster för nya generationer (Meola & Stormont 2002, s. 17 ff.).

Enligt Lankes, Collins och Kasowitz är det mest specifika med DRS i form av chatt eller e-post att användaren kan få skickat referensinformationen, d.v.s. tidskrifter, monografier och uppslagsverk, till sig i fulltext direkt via Internet, vilket i sin tur förutsätter att större delen av informationen finns tillgänglig elektroniskt (2000, s. 3). Den mest traditionella formen av referensservice för fjärranvändare är dock telefonservice (Meola & Stormont 1999, s.31). Denna form av DRS började erbjudas redan på 1930-talet, men enligt Coffman är telefonen ingen ideal teknologi för informationsförmedling, eftersom man inte kan dela informationen med användaren (Coffman 2003, s. 2).

De akademiska biblioteken i USA var de som var först med DRS i början av 1980-talet. Till en början handlade det då enbart om enkla e-posttjänster där användaren kunde skicka en fråga till en bibliotekaries e-postadress.(Gross McClure & Lankes 2002, s. 172) Numera är det få bibliotek som inte erbjuder denna form av referensservice på sina hemsidor.

Redan 1999 gjordes en amerikansk undersökning vid 150 akademiska bibliotek (utvalda av 931 möjliga) som visade att 45 % av biblioteken hade någon form av e-post referensservice (67 av de 146 bibliotek som hade en hemsida). Hälften av e-posttjänsterna var länkade från bibliotekets hemsida. (Janes et al. 1999, s. 146) En senare studie utförd av Bao visar ungefär samma siffror. Här undersöktes 143 amerikanska akademiska biblioteks hemsidor och av dessa erbjöd 67, d.v.s. 46,9 %, DRS (Bao 2002). E-post tillät också biblioteken att börja experimentera med nya sätt att hantera referensfrågor. En frukt av detta är utvecklandet av e-postlistor i form av samarbeten mellan bibliotek. Svenska Biblist¹ är ett exempel på detta. Dessa har möjliggjort att frågor kan förmedlas till det bibliotek som har de bästa resurserna eller expertisen för att besvara frågan.

E-post är fortfarande den vanligaste formen av DRS. Man har dock upptäckt en rad nackdelar med denna form av referensmetod. Ett problem är att svaret på frågan kan

¹ [<http://www.lib.chalmers.se/extern/BIBLIST/>] (2004-02-23)

komma långt efter det att frågan ställts. Dessutom har bibliotekarien ingen möjlighet att göra någon form av referensintervju vid e-postförfrågningar. Detta leder lätt till missförstånd eller att bibliotekarien måste göra mycket extrajobb i form av sökningar som han eller hon vanligtvis hade kunnat göra tillsammans med användaren.

De första försöken med interaktiv referensservice gjorde med hjälp av s.k. "Multiuser object-oriented environments" eller MOO. Denna programform har kommit ur textbaserade "virtuella verklighetsprogram" kallade MUD (multi-user domain). Programformen uppkom redan 1979 och fungerar ungefär som ett chattrum, där flera kan starta konversationer med varandra. (Coffman 2003, s 13; Ronan 2003, s6 f.) En stor nackdel med programmet är att det krävs en rad specialkommandon för att kommunicera samt att samtalen ofta är röriga eftersom många kan "tala" samtidigt. (Coffman 2003, s. 13 f.). En senare version av *MOO* används av biblioteket på University of New Brunswick (UNB) i Canada. Detta bibliotek använder teknologin för att undervisa grupper av distansstudenter i informationssökning (Ronan 2003, s. 6). fördelarna med MOO är bl.a. att olika versioner av programmet är relativt billigt eller rent utav gratis samt att bibliotekarien kan arbeta med flera användare samtidigt. (Ronan 2003, s. 12).

1997 prövade University of California at Irvine (UCI) ett experimentellt program där man använde s.k. Desktop videoconferencing, videokonferens, för att tillhandahålla referensservice mellan två bibliotek, där bibliotekarien på det ena biblioteket svarade på användarens frågor vid det andra. Både bibliotekarien och användaren kunde då göra sökningar, samtala och dessutom se varandras ansiktsuttryck. Problemet med denna teknik är att både bibliotekariens och användarens datorer måste vara utrustade med all nödvändig hård- och mjukvara, de måste vara testade och konfigurerade för att fungera tillsammans samt att de måste ha hög Internetöverföringskapacitet för att kunna ta emot och sända ljud, bild och annan data utan märkbar fördröjning. Detta gör att videokonferenser på detta sätt ännu endast är möjlig på det sätt som UCI genomfört det (Coffman 2003, s. 14).

I övrigt har DRS som erbjudits varit inriktat på chattmjukvaruprogram. Dessa kan, i det mest rudimentära utförandet, bestå av enkla applikationer som låter en bibliotekarie och en användare att chatta med varandra i realtid genom att skriva meddelanden fram och tillbaka precis som i ett chattrum. Här tvingas man alltså inte dela sina frågor med andra som vid användning av MOO. Dessutom behöver man inte kunna några specialkommandon, man behöver inte ha några specialprogram och man behöver inte mer än en telefonmodemuppkoppling. Denna programform var till en början ofta lokalt utvecklade och för bibliotekens del var och är dessa billiga eller numera rent utav kostnadsfria (Coffman 2003, s. 15 f.; Ronan 2003, s. 12 f.).

Den första av dessa chattjänster startade på State University of New York, Morrisville, 1997 och erbjöd endast chatt, vilket innebar att "page pushing", att bibliotekarien kan länka en webbsida till användaren, eller "co-browsing", då användaren kan följa bibliotekariens sökning (Ronan 2003, s.72), inte var möjlig (Coffman 2003, s. vii). Utvecklingen av programvaran har sedan dess gått framåt. Numera finns kommersiella lågprischattapplikationer² och instant messaging program (IM)³, tillgängliga för gratis nedladdning på företagens Internetsidor. Dessa program fungerar ungefär som de ursprungliga chattprogrammen, att man kan skriva meddelanden fram och tillbaka till varandra, men de har flera extrafunktioner som ljud i form av visslingar, knackningar och klockor. Dessa kan t.ex. ringa när du får ett nytt chattmeddelande. Dessutom kan man med många av programmen tala med personen man chattar med genom s.k. VoIP (Voice over Internet Protocol) samt se varandra på bild om man har webbkamera (Coffman 2003, s. 16).

Chattmjukvaran har gjort det ekonomiskt möjligt och relativt enkelt för många bibliotek att tillhandahålla DRS (Coffman 2003, s. vii, 16 f.). Idag finns det många bibliotek världen över som erbjuder DRS av denna sort. Antalet bibliotek inom området ökar ständigt samtidigt som tekniken ständigt tillåter mer avancerade

² HumanClick är ett ex. på en programvara som säljs. [<http://www.humanclick.com/index.asp>] (2004-02-23)

³ Erbjuds gratis av bl.a. Microsoft [<http://messenger.msn.com/>] (2004-02-23) och Yahoo [<http://messenger.yahoo.com/>] (2004-02-23).

tjänster.⁴ I de flesta fall behöver användaren ladda hem s.k. klientmjukvara för att kunna chatta. Programmen kan dock skapa problem vad gäller personuppgifter och upphovsrätt. Programmen går nämligen ofta genom programägarnas (Microsoft, Yahoo m.fl.) servrar, vilket innebär att speciella villkor för användning kan gälla.

Ytterligare en form av program kallas ”web contact center software”, ”web collaboration software” eller ”live interaction software”. Denna programform skapades ursprungligen som kundservice för e-handelsföretag. Dessa tillåter bl.a. co-browsing, då bibliotekarien kan ledsaga användaren vid sökning i databaser. De mest avancerade programmen tillåter att bibliotekarien att ta kontroll över användarens webbläsare och leda dem rätt, att dela filer, skannade bilder samt utföra en rad andra funktioner. Programmen behöver därutöver sällan laddas hem av användaren. Problemet med denna form av program är att de är dyra att köpa in och ofta avancerade och svåra att installera och underhålla (Coffman 2003, s. 18 f.).

Det finns även program, s.k. webbaserad chatt, där chattfönster på en webbsida som tillåter användaren och bibliotekarien att utbyta meddelande med varandra utan att användaren behöver installera ett speciellt program på sin dator. Dessa webbaserade användaregränssnitt är ett sätt att dramatiskt öka användarvänligheten och funktionaliteten hos traditionell IRC eller MOO (Ronan 2003, s.17). fördelarna med dessa program är förutom att de inte kräver programnedladdning bl.a. gör det möjligt för bibliotekarien att pusha sidor (Ronan 2003, s. 20 f.).

Senare har det kommit flera mer avancerade mjukvaruprogram än MOO och Instant Messaging (IM). Här kan nämnas bl.a. Courseware och Call Center Software. Courseware klarar av pushning av sidor, text- samt audio-chatt och fildelning, men har ett komplext användargränssnitt och kräver konto för inloggning. För Call Center Software är det mest fördelaktiga karaktäristiska enligt Ronan att denna typ av mjukvara tillåter co-browsing (2003, s. 29 f.). Nackdelar med Call Center Software är

⁴ Register (troligen ej fullständiga) över amerikanska bibliotek med Digitala referenstjänster finns hos Gerry Mckiernans LiveRef [<http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm>] (2004-02-24) och Stephen Francours the Teaching Librarian [<http://www.teachinglibrarian.org/>] (2004-02-24).

att det bl.a. är kostsamt samt att bibliotekariens användargränssnitt kan vara komplext (Ronan 2003, s. 44).

I en studie utförd av Sam Richter, chef för James J. Hill Business Library i St. Paul, framkommer att användarna vid detta bibliotek ansåg att e-post var den bästa tekniken för referenstjänst på grund av möjlighet till anonymitet och snabbheten. De ansåg att telefonen var på andra plats samt att chatt på tredje (Maxwell 2002, s. 49).

Enligt Ronan (2003, s. 2) verkar trenden visa att de mest populära är att skriva kontrakt med exempelvis *Virtual Reference Toolkit* eller *VRT* (Library Systems & Services LLC or LSSI), *24/7 Reference* eller *LivePerson* för att handha servicen på en avlägsen server. Dessa är alla så kallade Call Center program (Ronan 2003, s. 44). Det som avgör systemval verkar vidare enligt Ronan främst vara bibliotekets budget, datorkultur, tillgången till teknisk kunnsighet och expertis samt mjukvaruprestanda (2003, s. 2).

Enligt Coffman har arbetet med att starta DRS tjänster gjorts genom att man lärt sig mer och mer under arbetets gång. Varje bibliotek som startat en ny tjänst har bidragit och gett mer kunskap om hur man ska handskas med DRS (Coffman 2003, s. vii). Det som gjort att antalet DRS-tjänster ökat markant den senaste tiden är att en rad företag, bibliotekskonsortium och andra utvecklat speciellt anpassade versioner av web contact center software som designats och anpassats för biblioteksmarkanden (Coffman 2003, s. 19 f.).

Enligt Gross et al. visar de flesta bibliotek som erbjuder DRS en låg frågevolym (2002, s. 173). Dock visar undersökningar att det skett en marginell ökning vad gäller bibliotekens medvetenhet om betydelsen av marknadsföring och publicitet (Gross et al. 2002, s. 173 enl. bl.a. Marsteller & Neuhaus 2001).

Vad gäller bemanning har denna fråga behandlats väldigt olika. Tidigare har operatörer ofta utgjorts av den ordinarie referenspersonalen på biblioteket och ofta vid referensdisken. Marsteller & Neuhaus (2001) menar dock att DRS behöver utföras på

en plats skild från den fysiska referensdisken även om det innebär extra kostnader i form av ett ökat personalbehov. Med utvecklingen av DRS, framförallt chatt, har även bemanningsfrågan alltmer följt denna linje eftersom DRS i form av chatt är mer krävande än t.ex. e-posttjänster (Gross et al. s. 174). Sloan visar på ett exempel med *Ready for Reference Project* där man genom s.k. outsourcing kan ha bemanning dygnet runt. De tider som inte kan bemannas av ordinarie bibliotekarier köper de in personal från Library Systems and Services Inc. (LSSI) (Sloan 2001).

En trend inom området är att biblioteken samarbetar i konsortielösningar för att ge DRS. Enligt Stephen Francoeur var tre fjärdedelar av biblioteken som använde DRS i hans studie, av 272 bibliotek världen över, 2001 med i någon form av konsortielösning. Majoriteten av dessa bibliotek var dessutom akademiska bibliotek. (Francoeur 2001, s. 190). Exempel på konsortiesamarbeten är The Virtual Reference Desk (VRD) Project, 24/7 Reference Project, The Collaborative Digital Reference Service (CRDS) Project samt Ready Reference Service (Gross et al. 2002, s 173).

Ronan (2003, s. 54 f.) diskuterar vilka indikatorer som visar på att ett bibliotek har fördel av att starta DRS. Målgruppens grad av Internetuppkoppling ses som oerhört viktig och hon visar på att studerande är vana Internetanvändare samt att de tenderar att ha fast anslutning till Internet varför DRS därför torde vara ett fördelaktigt sätt att nå dessa användare. Den starkaste anledningen för att starta DRS är dock enligt Ronan för att ge service till distansstudenter. Ronan menar att dessa behöver DRS eftersom de kanske inte har möjlighet att komma till biblioteket p.g.a. geografiska skäl och eftersom det är tidskrävande (2003, s. 58).

En tanke med DRS är den att kunna erbjuda användarna service 24/7, d.v.s. dygnet runt. I USA finns några tjänster som erbjuder DRS 24/7, men de flesta bibliotek har varken medel eller täckning för sådan service. Enligt Katz innebär denna form av service ofta delat ansvar. Under bibliotekets normala dagsöppettider svarar kanske ordinarie bibliotekarier på frågor och vid andra tider ingår de ofta i någon form av samarbete med andra bibliotek (Katz 2003, s.1) De två första konsortierna att erbjuda DRS 24/7 startade i USA 2001. Dessa var Ohio's Clevnets bibliotekstjänst "Know it

Now och Metropolitan Cooperative Library System's (MCLS) '24/7 Reference Service'", en tjänst erbjuden i samarbete mellan folkbibliotek och högskolebibliotek i södra Kalifornien. Cleveland använder sig av systemleverantörer under kvälls- och nattbevakningen. De frågor de inte kan svara på får bibliotekarierna ta hand om under nästföljande morgonpass. MCLS har istället anställt frilansande bibliotekarier som bemannar tjänsten nattetid från hemmet (Kresh 2003).

Även om litteraturen i mycket är positiv till DRS finns det de som är av en annan åsikt. Lankes & Shostack diskuterar i artikeln *The Necessity of Real-Time* användningen av asynkron DRS, e-post, eller DRS i realtid genom en empirisk undersökning av tjänsten AskERICs asynkrona tjänst. Studien konkluderar att tjänster i realtid bör finnas som ett komplement till varandra och menar att e-posttjänster bör kvarstå eftersom biblioteken inte bör förföras av de tekniska nyheter och offra tjänster som faktiskt möter användarbehov (Lankes & Shostack 2002). Även Lauer & McKinzie hävdar att energin och kostnaderna för att erbjuda DRS kan underminera mer traditionella former av referensservice, vilka ofta enligt dem är mer effektiva. De menar att DRS endast kan och skall användas som ett komplement till traditionella former av referensservice och att DRS aldrig kan mätas med fysisk närvaro och samtal mellan personer (2003, s. 55). Desai är däremot mer positiv och menar att även om DRS inte kan ersätta traditionell referenstjänst för grundliga informationssökningar kan det verka som en användbar förlängning av denna (Desai 2003, s.30).

3.3 DRS och förändring av bibliotekarierollen

Lankes beskriver DRS förutsättningar som:

Digital reference is not simply traditional reference work without the desk...[it] is an attempt by the library and related communities to come to terms with human intermediation in today's digital libraries (Lankes 2000, s. 5).

Gross et al. tar upp fem områden som operatörer inom DRS bör ha skicklighet inom. Dessa är snabba och säkra tangentbordsfärdigheter, förmågan att hantera flera saker samtidigt t.ex. flera användare och flera fönster, en sökskicklighet över genomsnittet,

förmåga att skriva koncist samt förmågan att hantera stress och krävande användare (Gross et al. s. 175).

Ronan (2003b, s. 43) samt Desai (2003, s. 30) tar upp några generella observationer om karakteristiken gällande skillnader mellan DRS och traditionell referenstjänst. Dessa är bl.a. avsaknaden av kroppsspråk och gester vid DRS, avsaknad av röstläge eller dialekt, användning av tecken för att beskriva känslor, att språket är mer likt det talade än det skrivna, snabbhet, relevansen av skriv- och läsfärdigheter samt att det är lättare att vara anonym vid DRS. Ronan (2003 s. 128 f.) skriver vidare att det finns en del problem vad gäller att förmedla informationskompetens via chatt. Ett exempel är att det kan vara svårt att instruera en användare i en komplicerad databas under några minuter, vilket enligt flera policydokument föreslås vara lagom tid att ägna en chattsession. Vid University of Illinois, som tillhandahåller DRS *Ask a librarian*, har man rekommenderat sina bibliotekarier att råda användaren att komma till biblioteket om frågan kräver mycket biblioteksinstruktioner (Ronan 2003, s.129).

Enligt Marsteller & Neuhaus (2001) finns det flera orosmoment hos bibliotekarier vad gäller DRS i realtid. Ett exempel är att avsaknaden av ansiktsuttryck och kroppsspråk gör det svårare att kommunicera. Dessutom oroar man sig för att inte kunna svara snabbt nog samt att vara ”borta” för länge för att utföra en sökning så att användaren hinner tröttna och avsluta chatten.

Myoung C. Wilson menar att DRS innebär mer än traditionell referensservice i nya medium. Enligt henne har användarens kultur omdanats totalt i och med Internets utveckling, vilket i sin tur innebär att bibliotekarien måste omdefiniera sin roll. Bibliotekarien måste möta användaren genom att se till deras behov och förväntningar och när användarkulturen skiftar inriktning bör även bibliotekariens göra det. Tidigare var informationsresurserna samlade i det fysiska biblioteket och bibliotekarien hade möjlighet att ha en god överblick och kunskap större delen av samlingen. Bibliotekarien fungerade då mycket som en s.k. gatekeeper till informationen och i användarens informationssökningsprocess. Sedan informationsresurserna i större utsträckning migrerat till Internet har bibliotekarien förlorat denna roll. För att

omräknas bör bibliotekarien uppmärksamma att referensservice kräver framförallt tre saker. För det första att man ger användaren information om informationen (s.k. metadata). För det andra att betydelsen av bibliotekariens pedagogiska roll uppmärksammas och för det tredje att se behovet av så kallad informationsterapi (Wilson 2000, s 48 ff.). Detta begrepp grundar sig i det faktum att många användare inte är medvetna om sitt informationsbehov och informationsterapi används för att beskriva processen i referensintervjun då bibliotekarien hjälper användaren att komma fram till detta (Lipow 1999a, s. 51).

I Svensk Biblioteksförningens rekommendationer för referens- och informationsarbete finns även rekommendationer för riktlinjer gällande DRS. Här menar man att det för denna typ av tjänster, enligt rekommendationerna definierade som frågor och svar lämnade via e-post, webbplats eller chatt, framförallt är viktigt att upprätthålla tydlig policys gällande målgrupp och svarstid. Vidare bör bibliotekarien vid e-post tänka på att ange källan för informationen, granska rekommenderade länkar ”med tanke på auktoritet, trovärdighet och aktualitet” samt beakta upphovsrätt och inte skicka elektronisk fulltext utan tillåtelse. Vid chatt bör bibliotekarien enligt rekommendationerna tänka på att omgående genom en hälsningsfras visa att användaren är sedd, uttrycka sig koncist, vara tålmodig, hålla användaren uppdaterad om vad som sker, förvarna och förklara vad som kommer att ske vid ”pushning” av länkar, vara sparsam med standardsvar samt inte avsluta samtalet utan en överenskommelse med användaren (Svensk Biblioteksförning, Specialgruppen för referensarbete 2002).

3.4 DRS Norden och Sverige

2001 öppnade chatttjänsten Bibliotekarie Direkt, bemannad av fem folkbibliotek (Göteborg, Malmö, Nacka, Stockholm och Örebro). Här används programvaran LivePerson (tidigare Human Click), vilken klarar av bl.a. chatt, push av html-sidor, samt i uppdaterad version även co-browsing. Tjänsten var till en början öppen kl. 10-16 måndag till fredag. Idag ingår tjänsten som en deljänst i den gemensamma plattformen Fråga biblioteket och är öppen måndag till torsdag 10-18 och fredag 10-16. I Fråga biblioteket, ett samarbetsprojekt mellan bibliotek i Sverige och på Åland

samt Kulturnät Sverige, ingår förutom chatttjänsten även en e-postfunktion. Projektet stöds av kulturrådet och dess uppdrag är att vara en nationell digital frågetjänst. E-posttjänsten startade redan 1998 och garanterar svar inom tre dagar.

Tjänsterna har sedan starten visat en mycket låg volym av frågor. Dock hade fråga bibliotekets webbplats 41 454 besök under 2003. Detta är en ökning med 23 % sedan 2002. Av dessa besök var 6423 chattbesök, vilket innebar att chattens besökare ökade med 57 % från föregående år (Fråga bibliotekets nyhetsbrev januari 2004).

Sedan 2001 har även Arbetslivsbiblioteket samt Högskolebiblioteket i Jönköping DRS. På Arbetslivsbiblioteket använder man sig av det egenutvecklade systemet Phibi (personlig hjälp i biblioteket) och på Högskolebiblioteket i Jönköping använde man samma version av LivePerson som Fråga biblioteket. (Fråga bibliotekets nyhetsbrev januari 2004). Numera ingår Högskolebiblioteket i Jönköping i Jourhavande bibliotekarie. Arbetslivsbibliotekets målgrupp är främst institutets användare ute i landet och har i genomsnitt 1 till 2 frågor i timmen.

Andra DRS tjänster i Norden är bl.a., Biblioteksvakten⁵, ett samarbete mellan Norges folkbibliotek och Biblioteksvagten, som är Danmarks motsvarighet⁶. Den Norska tjänsten har ett samarbete med Deichmanske bibliotekets tjänst Spørg Biblioteket. Danska Biblioteksvagten var nordens första chatttjänst när den öppnade. Denna är ett samarbete mellan 150 danska bibliotek och använder programvaran Human Click (Ericson 2002).

⁵ <http://www.bibliotekvakten.no/> [2004-03-18]

⁶ <http://www.biblioteksvagten.dk/> [2004-03-18]

4. HÖGSKOLAN OCH HÖGSKOLEBIBLIOTEK I SVERIGE

Högskolereformen 1977 innebar enligt Gellerstam (2002, s. 11) att alla högskolebibliotek blev en integrerad del av respektive lärosäte. Enligt Hansson och Simberg finns det vid de allra flesta universitets- och högskolebibliotek ett övergripande samarbete mellan bibliotek och universitetet eller högskolan i form av biblioteksnämnder eller biblioteksråd (Hansson & Simberg 1995, s. 18). På nationell nivå har särskilda organ utövat tillsyn inom några specialområden för alla statliga forskningsbibliotek. Kungliga biblioteket och dess avdelning för nationell samordning och utveckling av forskningsbibliotekssektorn BIBSAM har funnits sedan 1989. Dess uppdrag rör i huvudsak frågor gällande hantering av avgiftsfrågor, ansvarsbiblioteksorganisationen, nationell upphandling av elektroniskt tillgänglig information i form av databaser, e-tidskrifter, initiering av utredningar, statistik och standardisering inom området och viss utvecklingsverksamhet (*Det här är och gör BIBSAM!*; Harnesk 2002, s. 23 f.).

Respektive lärosäte, deras styrelser och ledningar är universitets- och högskolebibliotekens uppdragsgivare. I praktiken kan detta ansvar delegeras vidare och ett komplicerat ansvarsförhållande styr flera av landets högskolebibliotek. Dock finns det ofta någon samlad ledning och organisation som upprättar policys och riktlinjer för biblioteksorganisationen (Gellerstam 2002, s.52 f.).

Bibliotekslagen tillkom 1996 och anger i § 6:

Det skall finnas tillgång till högskolebibliotek vid alla högskolor. Dessa bibliotek ska inom de områden som anknyter till utbildning och forskning vid högskolan svara för biblioteksservice inom högskolan och i samverkan med landets biblioteksväsen i övrigt ge biblioteksservice (SFS 1996:1596).

Högskoleförordningen (SFS 1993:100) hänvisar vad gäller bibliotek till bibliotekslagen, men påpekar specifikt att högskolebiblioteket avgiftsfritt ska ställa litteratur ur de egna samlingarna till andra högskolebiblioteks förfogande (3 kap. § 10) Förordningen belyser även att grundläggande högskoleutbildning bland annat ska ge förmåga att följa kunskapsutvecklingen inom utbildningsområdet och att studenterna

bör utveckla förmågan till informationsutbyte på vetenskaplig nivå. Enligt propositionen *Den öppna högskolan* kommer dessa formuleringar utvecklas till att även omfatta ”söka och värdera kunskap på vetenskaplig nivå” (*Den öppna högskolan* 2001, s. 7 f.)

Jacob Harnesk pekar i studien *Biblioteksservice för distansstuderande: en förstudie* (2002, s. 21 f.) på att högskolebiblioteken under 90-talet blivit ”studenternas bibliotek” (från att tidigare varit forskarnas) genom att erbjuda längre öppettider, mer självservice, mer användarundervisning för att förbättra studenternas informationskompetens samt mer utvecklade IT-tjänster, däribland onlinekataloger, databaser, fulltexttidskrifter, e-böcker, ämnesportaler et cetera. Dessa förändringar har varit nödvändiga i och med att faktorer som att antalet studenter ökat och att de i många fall läser längre utbildningar än tidigare, att pedagogiken gradvis förändrats mot att fokusera på studenternas lärande och kunskapssökande samt framväxten av informationssamhället (Harnesk 2002, s 21 f.; Hansson & Simberg 1995, s. 6). Samtidigt har även antalet studenter som använder biblioteket som arbetsplats samt bibliotekens utlåning och informationsverksamhet ökat (Hansson & Simberg 1995, s. 6).

Högskolebiblioteken och BIBSAM riktade under 90-talet större uppmärksamhet mot studenterna än tidigare. Detta kom dels av omnämnda faktorer ovan samt av rapporten *En kreativ studiemiljö*, utarbetad av en av högskoleutredningen (1992) tillsatt arbetsgrupp, som enligt Harnesk ändrade uppmärksamhetens inriktning (2002, s. 27). Arbetsgruppens hade tre förslag angående högskolebiblioteken. Att göra informationshantering till ett av målen för högskolans utbildning, att göra högskolebiblioteket till en pedagogisk resurs samt att rusta upp högskolebiblioteken. Dessa fördes vidare till slutbetänkandet av högskoleutredningen (1992).

BIBSAM tog initiativet till utredningen *Studenternas bibliotek* Utredningen presenterades i fyra delrapporter och en sammanfattande slutrapport (Harnesk 1995; Hansson 1995; Lettenström 1995; Höglund 1995; Hagerlid 1996). Förslag som gavs var bland annat att biblioteken bör ge studenterna en väsentligt bredare tillgång till

olika typer av elektroniska informationsresurser och –tjänster samt att studenter som går distansutbildning ska ha samma rätt till god biblioteksservice som andra studenter. Detta skulle åstadkommas genom att BIBSAM tog initiativ till försök med nya former för biblioteksservice till distansutbildning, gärna i samarbete mellan högskolor, högskolebibliotek och folkbibliotek. Vidare konstaterades det i rapporten att tillgången till andra bibliotek än den egna högskolans är viktig för studenterna och att alla offentliga bibliotek därför borde ta initiativ till en diskussion om att utforma samarbetsmodeller. Dessutom borde högskolorna se till att informera och involvera biblioteken i planering av utbildningar. Vidare angavs att lärares och bibliotekariers samarbete aktivt borde understödjas av högskolorna, att informationskompetens borde vara ett mål för högskolans utbildning och tas upp i respektive högskolors måldokument samt att bibliotekarier borde få mer utbildning i pedagogik. (Hagerlid 1996, s. 47 ff.) Utredningen blev startskottet för en debatt om studenternas biblioteksservice. Förslagen som gavs har i flera fall uppmärksammats och genomförts.

Även Gellerstam menar i *Kvalitetsutveckling och kvalitetsmodeller för högskolans bibliotek* att faktorer ovan samt framförallt genomslaget av IT helt förändrat biblioteksarbetet och kompetensbehoven vid högskolebiblioteken, varför det idag ställs helt nya krav på biblioteket från forskare och studenter. Biblioteket har antagit ett delvis nytt utbildningsuppdrag i form av utvecklandet av att förmedla informationskompetens. Vidare menar Gellerstam att biblioteken besitter resurser och kompetenser som respektive lärosäte, lärare och studenter saknar kännedom om (Gellerstam 2002, s. 27 ff.).

Även i nyligen framlagda KB utredningen anges:

Utvecklingen inom informationsområdet har gått snabbt de senaste tio åren. Samtidigt har den högre utbildningen [...] gått igenom stora förändringar. Myndigheten för Sveriges nätuniversitet har inrättats och beslutet om ”Den öppna högskolan” har fått genomslagskraft. Ökade krav ställs på flexibilitet i utbildningssystemet – d.v.s. lärande oberoende av tid och rum. Detta innebär i sin tur större krav på biblioteken i form av t.ex. utökade öppettider och webbaserade tjänster (2003, s. 297).

4.1 Distansstudier

I propositionen *Den öppna högskolan* aviserade regeringen uppbyggnaden av ett svenskt nätuniversitet i formuleringen att "universitetens och högskolornas IT-stödda distansutbildning bör samordnas i ett svenskt nätuniversitet" (2001, s. 2). 2002 inrättades således Myndigheten för Sveriges nätuniversitet vars mål är att "öka tillgängligheten och omfattningen av IT-stödd distansutbildning inom högre utbildning" (Nätuniversitetet). Denna har till uppgift att registrera kurser som lärosäten anmäler att de vill hålla inom nätuniversitetet som bygger på IT-stöd och flexibilitet. Utöver detta har myndigheten till uppgift att fördela utvecklingsmedel till IT-stödd distansutbildning. Under 2003 läste cirka 40 000 studenter inom nätuniversitetet (KB-utredningen 2003, s. 301).

Distansutbildning har förekommit ända sedan slutet av 1800-talet. Till en början som korrespondensstudier och har sedan följt teknikens utveckling och förekommit som utbildning via tv, radio och telefon och till att som idag framförallt innebära utbildning via nätet (Goodson 2001, s. 4 ff.).

Följande riktlinjer som den amerikanska biblioteksforeningen Association of College and Research Libraries (ACRL) ger angående biblioteksservice till distansstudenter är de mest kända och internationellt uppmärksammade:

Library resources and services in institutions of higher education must meet the needs of all their faculty, students, and academic support staff, wherever these individuals are located, whether on a main campus, off campus, in distance education or extended campus programs, or in the absence of a campus at all; in courses taken for credit or non-credit; in continuing education programs; in courses attended in person or by means of electronic transmission; or any other means of distance education (ALA *Guidelines for Distance Learning Library Services* 2003).

I Sverige, och även internationellt, har antalet distansstudenter markant ökat de senaste åren. Detta gör att många studenter inte har tillgång till högskolebibliotek på sin hemort samt att studierna ofta är förlagda till tider då biblioteken traditionellt inte är öppna. I BIBSAM-rapporten *Den svenska universitets- och högskolebibliotekens tillgänglighet* från 1998 visar man genom en enkätundersökning att biblioteksservicen

för distansstuderande på många håll inte kommit långt trots att var tionde högskolestuderande vid tidpunkten för undersökningen studerade på distans (Nordin Siebolds 1998, s. 6)

För biblioteket har distansstudier enligt Hope, Kajiwara och Liu skapat fjärranvändaren som måste ansluta med och använda bibliotekets nätverk från en annan geografisk plats. Samtidigt kan distinktionen mellan en distansstudent och en student på campus blir allt mer diffus eftersom studenten på campus inte nödvändigtvis går till biblioteket för biblioteksservice och i den bemärkelsen också blir en fjärranvändare. (Hope, Kajiwara & Liu 2001, s. 17 f.)

I Jacob Harnesk förstudie *Biblioteksservice för distansstuderande* (2002, s. 12) tar han upp problemet med access till databaser och elektroniska tidskrifter. Problemet innebär att de vetenskapliga databaser som högskolebiblioteken tillgodoser studenter med inte kan nås av distansstudenter p.g.a. att databaserna och tidskrifterna använder så kallad IP-filtrering för att autentisera att en användare är behörig. Vid många högskolebibliotek har man dock numera löst problemet genom proxy-servrar, vilket gör att t.ex. ett lånekort vid biblioteket ger behörighet via proxy. Denna lösning har man t.ex. tillämpat vid Högskolan i Jönköping och Mitthögskolan.

I samband med distansstudier talar man ofta om det livslånga lärandet. Ett projekt som drevs under 90-talet var BILL (Bibliotekens roll i det livslånga lärandet). I korthet gick projektet ut på att prova ut metoder för att folkbibliotekens mediebestånd skulle tillgodose distansstuderandes krav bättre. Projektet visade sig ha ett gott utfall och visade att folkbiblioteken har en viktig roll för studenterna (BILL). Ett fortsättningsprojekt kallat EBILL har senare bedrivits med fokus på elektroniska tjänster i form av t.ex. studentportaler för distansstuderande samt att utveckla bibliotekariens roll som pedagog gentemot studenterna (BILL).

Vid flertalet högskolebibliotek har distansstudenterna på senare år fått en ökad uppmärksamhet. Harnesk granskar i ovan nämnd studie ett flertal universitets- och högskolebiblioteks samt folkbiblioteks service till distansstudenter (2002). I denna

konstateras att många bibliotek ger service till distansstudenter i form av access till databaser, möjlighet att få böcker hemsända, användarundervisning för distansstudenter, speciella kontaktbibliotekarier för distansstudenter. Harnesk konstaterar dock att servicen till distansstudenter inte är jämbördig med den till studenter vid högskolan. Han föreslår att litteraturförsörjningen till distansstudenter måste bli bättre. Även om en del högskolebibliotek ger möjlighet för hemsändning är det få och studenten måste i dessa fall betala portot för att skicka tillbaka boken. Han menar vidare att frågan om access till databaser bör lösas, i första hand genom ett samarbete mellan aktörer som Nätuniversitetet, BIBSAM samt Statens Kulturråd. Att undervisning i informationssökning för distansstudenter utökas, att lärares kunskaper om och samarbete med biblioteken uppgraderas samt att samarbetet mellan högskolebibliotek, folkbibliotek och lärcentra etableras tas även upp som förslag (Harnesk 2002, s.47 ff.).

KB-utredningen betonar att ”studerande inom Sveriges nätuniversitet har särskilt stora behov av nationellt samordnade, nätbaserade bibliotekstjänster”. Här framhålls vidare att ”Även studenter inom högskoleutbildningen på campus har växande behov av sådana tjänster, dels därför att deras utbildningar i allt högre grad blir nätbaserade, dels därför att alltför av dem kombinerar studier med arbete och behöver arbeta hemifrån” (KB-utredningen 2003, s. 382).

4.2 Pedagogik

Universitets- och Högskolebiblioteken har idag vad man ofta nämner som ett uttalat pedagogiskt perspektiv på referentstjänst. Detta innebär konkret att uppmuntra användaren att lära sig bli informationskompetent.

Enligt Bruce är American Library Associations (ALA) beskrivning av informationskompetens den som oftast omnämns av forskare och praktiker. Hon menar vidare att man föredrar att beskriva begreppet snarare än att definiera det. ALA beskriver någon som informationskompetent då denne bl.a. kan identifiera ett informationsbehov och finna lämpliga sökstrategier och verktyg för informationssökning, kritiskt granska, värdera och handha information för praktisk

tillämpning samt vet hur man lär och hur man skapar kunskap av information (Bruce 1997, s. 26 f., se ALA Presidential Committee on Information Literacy 1989, s. 1).

Med Internets framväxt har även referensbibliotekariens roll förändrats. En märkbar förändring gäller den lärande rollen. Mer och mer av bibliotekariens uppgifter faller som tidigare nämnt inom ramen för instruktion och Hope, Kajiwara och Liu menar att förändringar i de högre utbildningarna, såsom förändrade utbildningsplaner samt en förändrad syn på pedagogiska metoder inom högre utbildning påverkat referensbibliotekariens roll. Faktorer som spelar in är sådana jag pekat på ovan samt faktorer som fler studenter, ökat krav på distansstudiemöjligheter samt en ökad samstämmighet bland lärare om att traditionell lärarledd undervisning inte tillgodoser studenternas behov på en framtida arbetsmarknad (Hope et al. 2001, s. 14 f.).

Även högskolelärarens roll har förändrats från att vara utbildare till att vara handledare. Man talar allt mer om det livslånga lärandet där studenten som tidigare beskrivits ska utveckla kunskap att inhämta information för att klara sig i ”ett allt mer komplicerat informationslandskap” (Hagerlid 1996, s. 24).

Mer och mer undervisning vid högskolan sker enligt formen problembaserat lärande (PBL) eller problembaserad inläring (PBI). Grunden i PBL är enligt Hansson & Simberg ”ett förändrat synsätt på lärande som bygger på de studerandes intresse, aktivitet och ansvarstagande” (1995, s.14). Den studerande utvecklar därmed sin förmåga till ett självständigt och livslångt lärande. Detta är en starkt bidragande orsak till att biblioteken fått en kraftig ökning av frågor i informationsdiskarna från studerande på olika nivåer. PBL som arbetssätt förutsätter att bibliotekens resurser utnyttjas aktivt och integreras i undervisningen, men Hansson och Simberg (1995, s. 14, 17) skriver att biblioteken ofta glöms bort vid planering och utvärdering vare sig utbildningen bedrivs med PBL eller traditionellt. Även i litteratur kring PBL berör få artiklar eller böcker biblioteket.

5. FALLBESKRIVNING JOURHAVANDE BIBLIOTEKARIE

5.1 Bakgrund

2002 beviljades nätuniversitetet medel till projektet ”Jourhavande bibliotekarie” med projekttiden 2003-2004. Detta är den första nätbaserade referenstjänsten i Norden med ett uttalat pedagogiskt förhållningssätt och som syftar till att vägleda studenten i informationssökning. Projektägare är BIBSAM och projektet utfördes till en början i samverkan mellan Högskolebiblioteken i Jönköping (HJ), Mitthögskolans bibliotek (MH), Kungl. Tekniska högskolans bibliotek (KTHB) och Lunds universitetsbibliotek (LUB). Målet är att tjänsten efter projekttidens slut i december 2004 ska fortsätta som en gemensam nationell tjänst där större delen av alla svenska universitets- och högskolebibliotek deltar i form av ett konsortium där bibliotekarier bemannar chatt kvällar och helger (Intervju 2004-03-15; Brolund & Hohweiler 2003, s. 4).

Grunden till tjänsten lades med Sveriges Lantbruksuniversitets bibliotek (SLUB) och Mitthögskolans bibliotek som projektbibliotek. Snart involverades även Högskolebiblioteket i Jönköping och Kungl. Tekniska högskolans Biblioteket. Jönköping hade redan tidigare erfarenhet av en enklare chatttjänst och ville utveckla denna vidare. KTHB hade tillsammans med andra bibliotek i nätverket Teknologibiblioteket tidigare påbörjat en analys av system för en nätbaserad referenstjänst. När SLUB inte längre kunde delta i utformandet av projektet erbjöds Lunds Universitetsbibliotek denna plats. Biblioteksdirektionen tyckte att detta var ett angeläget projekt eftersom de just genomgick en översyn av sin biblioteksservice och att Lunds Universitet ger en stor andel distanskurser (Intervju 2004-03-15; Intervju 2004-03-26; Brolund & Hohweiler 2003, s. 5).

Projektet kantades initialt av praktiska, upphovsrättsliga och ekonomiska frågor. Detta gällde dels frågor om licensierade databaser och dels frågor om upphandlingar och avtal med systemleverantörer samt bibliotek som har eller ska tillkomma (Brolund & Hohweiler 2003, s. 6). Mycket tid har även gått åt till ekonomi- och personalfrågor. Sedan september 2003 har tjänsten varit igång från de fyra projektbiblioteken. Fler

högskolebibliotek har dessutom tillkommit och några bibliotek har öppnat lokala dagtjänster för de egna studenterna.

5.2 Syfte och målgrupp

Nätuniversitetets mål är att erbjuda en tjänst för sina studenter under kvällar och helger. Syftet för projektgruppen är att erbjuda högskolestudenter och framförallt distansstudenter vid svenska högskolor och universitet en nätbaserad vägledning i informationssökning som är likvärdig den som ges vid de fysiska högskolebiblioteken i form av vägledning, hjälp med att söka artiklar, böcker, rapporter och annan information inför t ex PM- eller uppsatsskrivande. (Intervju 2004-03-15) Detta innebär att man ger studenterna stöd vid informationssökning i enlighet med ett pedagogiskt förhållningssätt snarare än att ge direkta svar på frågor.

Kristina Hohweiler berättar vid min intervju om tankarna vid projektets inledningsskede. Hon talar då dels om cirkulationen, att möjligheten att sända hem böcker till distansstudenter utvecklats, samt digitaliseringen av samlingarna. Denna tillgänglighet, utvecklingen mot att kunna fjärlåna från Libris på egen hand samt även att studenter genom lånekortet på Mitthögskolans bibliotek kan komma åt bibliotekets databaser, var enligt henne en förutsättning och möjlighet för tillblivelsen av Jourhavande bibliotekarie. Kontakten med bibliotekarien och informationsdisken var det som fattades. (Intervju 2004-03-15).

I projektets årsrapport samt på Högskolebiblioteket i Jönköpings webbsidor om tjänsten framhålls att allt fler studenter läser på distans eller campuskurser som är ”mer flexibla oberoende av tid och rum” (Högskolebiblioteket i Jönköping 2004, *Jourhavande bibliotekarie*; Brolund & Hohweiler 2003, s. 3) och att Jourhavande skall verka som en vägledning till dessa studenter i informationssökning med hjälp av chatt och co-browsing. Projektets utgångspunkt är att förmedla det pedagogiska förhållningssätt i informationssökning som används vid de fysiska Universitets- och högskolebiblioteken till en virtuell miljö. Centralt vid informationssökningen med användaren är sökprocessens olika moment. Här ingår val av databas, val av sökord, hur en sökstrategi läggs upp samt genomförs. På så sätt skall användaren ges

möjlighet att kunna gå vidare och fortsätta sökningen på egen hand. Det bibliotekarien anser vara specialfrågor vidarebefordras ofta via e-post till andra och besvaras således inte i realtid. (Brolund & Hohweiler 2003, s. 3 f., 11).

I *Val av system för nätuniversitetets projekt "Jourhavande bibliotekarie" – digital reference service (DRS) – en referenstjänst i realtid* listar Magnus Ilvered och Ulf-Göran Nilsson (2003, s. 11) förbättrad service till användare online, distribuerade tjänster, bekvämlighet, ökad utåtriktad verksamhet för biblioteken, ökad tillgänglighet i tid, fler alternativ för kommunikationen med biblioteken, möjlighet att nå nya användare samt motsvarar användarnas förväntningar eftersom liknande tjänster erbjuds av banker, försäkringsbolag etc. som viktiga argument för DRS vid Sveriges högskolebibliotek.

Andra argument som framhålls för DRS är enligt Högskolebiblioteket i Jönköpings sidor *Jourhavande bibliotekarie* bl.a. att många av nätuniversitetets studenter inte har tillgång till ett högskolebibliotek på sin hemort och att för att ge likvärdig service till dessa som till studenter på campus krävs en motsvarighet till det fysiska bibliotekets informationsdisk. Vidare menar man att för en nätburen nationell chattjänst innebär det vinster både vad gäller kvalitet, effektivitet och kostnader om flera högskolebibliotek delar på en tjänst samt att nationell kompetensutveckling och en nationell erfarenhetsbank möjliggörs (Högskolebiblioteket i Jönköping, *Jourhavande bibliotekarie*).

5.3 Finansiering och Marknadsföring

Projektet har tilldelats 3 miljoner kronor och dessa går till största delen till projektlöner samt bemanning. Därutöver går mycket till marknadsföring och resor (Intervju 2004-03-15; Föreläsning 2004-03-16).

Jourhavande bibliotekarie har marknadsförts på olika sätt. Man har visat tjänsten på de olika projektbibliotekens lärosäten, på regionala folkbibliotek och lärcentra, på nationella chefsmöten samt konferenser. Efter driftsstart har marknadsföringsåtgärderna breddats och gjorts på efterfrågan även vid icke anslutna

universitet och högskolor. Utåt har tjänsten marknadsfört på de respektive bibliotekens hemsidor (Brolund & Hohweiler 2003, s. 6, 8, 9). Hohweiler talar vid intervjun om extern respektive intern marknadsföring. Extern marknadsföring handlar främst om målgrupperna bibliotek och lärare. Internt har man främst arbetat för att få in Jourhavande bibliotekarie på lärosätenas samt på kursplattformerna hemsidor. Viss marknadsföring har även gjorts i vissa kårtidskrifter. Broschyrer och bokmärke har även tagits fram. Vid Mitthögskolan menar Hohweiler att det tagit en och en halv termin för att få tjänsten etablerad (Intervju 2004-03-15).

Kristina Hohweiler berättar att för att nå ut till distansstudenterna har man på Mitthögskolan haft utbildning och då lanserat tjänsten för dessa studenter. Dessutom har det varit viktigt att kontaktbibliotekarier talat med studenter och lärare om tjänsten (Intervju 2004-03-15; föreläsning 2004-03-16). I Lund har man lokalt satsat på marknadsföring i press och studenttidningar, propagerat för tjänsten vid biblioteksdirektionens marknadsföringsdagar samt lagt ut information om tjänsten på Lunds Universitets intranät. Här menar Cajsa Andersson att de gjort en uttalad marknadsföringssatsning i samband med att den lokala tjänsten startade i mars (Intervju 2004-03-26) Vid KTHB har man lämnat ut informationsfoldrar i informationsdisken. I övrigt har man här inte gått ut med någon marknadsföring lokalt. Anders Robertsson menar att det antagligen är väldigt få studenter vid KTH som vet om att tjänsten, både den lokala och nationella, finns (Intervju 2004-03-23).

5.4 Teknologi

Jourhavande bibliotekarie använder programvaran Docuteks system VRLplus. Detta system tillhör gruppen webbaserad chatt. Programmet kräver endast installation av biblioteket. Användaren kan använda programmet genom att enbart klicka på en ikon på tjänstens webbsida.

Vid val av system gjordes inledningsvis ett studiebesök vid lärosäten som använder DRS i USA Därefter genomförde man en marknadsundersökning där 15 system analyserades enligt en analysmodell utvecklad av Marilyn Domas White (2001). Tanken om att samtliga universitets- och högskolebibliotek skulle kunna gå med i

konsortiet och att samtliga bibliotek skulle kunna köra egna lokala lösningar inom systemets ram för att ta hand om de egna användarna fanns som krav. Därutöver ställdes krav på bl.a. möjligheter till co-browsing och pushning av sidor. Vid marknadsundersökningens slutskedet fanns fem system; 24/7 Reference, VR Toolkit och eGain Interact, VRLplus från Docutek och Question Point från OCLC att välja mellan. Fördelarna med VRLplus övervägde. Detta system tillåter chatt, co-browsing, e-post, köhantering och fungerar med proxyanslutning. Enligt Hohweiler, Andersson och Robertsson är det co-browsingfunktionen som gör att tjänsten kan vara pedagogisk och utan denna funktion hade tjänsten enligt dem enbart blivit en frågetjänst (Intervjuer 2004-03-15; 2004-03-23; 2004-03-26) Med VRLplus kan varje medverkande bibliotek dessutom ha sin egen lokala installation samtidigt som priset på systemet säkerställer tjänstens överlevnad även efter projekttidens utgång (Brolund & Hohweiler 2003, s. 8, 14; Föreläsning 2003-03-16).

Programvaran uppdateras kontinuerligt och nya funktioner i den senaste versionen (vid skrivandets stund 2004-03-12) VRLplus v.2.9.01 är bl.a. att chattfönstret och co-browsefönstret slagits ihop till ett fönster samt att systemet stödjer Macintosh (Högskolebiblioteket i Jönköping, *Jourhavande bibliotekarie*). Vid slutet av varje session ges studenten möjlighet att spara transcripts från sessionen, vilket gör att denne kan gå tillbaka vid ett senare tillfälle och kanske fortsätta sökningen (Föreläsning 2004-03-16).

Anledningen till att nyare teknologier som t.ex. bild och ljud ännu inte är aktuella för Jourhavande bibliotekarie är enligt Hohweiler att många användare är uppkopplade via modem (Intervju 2004-03-15).

5.5 Bemanning

Jourhavande bibliotekarie är bemannad mån-fre 18.00-22.00 och lör-sön 13.00-17.00. Att dessa är de bästa öppetiderna konstaterades efter att man med hjälp av loggfiler utrett användning av databaser via bibliotekens webbsidor samt efter studier och analys av tjänster bemannade 24/7 i USA. 24/7 tjänsterna visade att den mest

frekventa tiden på dygnet är tidigt kväll och att frågefrekvensen nattetid är låg (Brolund & Hohweiler 2003, s. 14).

Initialt utbildades 21 bibliotekarier under två dagar i Stockholm i augusti 2003. Utbildningen syftade till att ge kännedom om projektgruppens riktlinjer samt ge bibliotekarierna genomgång och övning i systemet. Bibliotekarierna fick även en introduktion till den interna webbplats som skapats som stöd där de kan hålla kontakten via en e-postlista på den så kallade operatörswebben på Högskolebiblioteket i Jönköpings sidor *Jourhavande bibliotekarie*. Denna utökas kontinuerligt och man håller även på att bygga upp stödämnessidor som en hjälp för bibliotekarier. Anders Robertsson menar dock att informationen här främst gäller information om systemuppdateringar och att operatörer kunde vara skickligare i att byta erfarenheter (Intervju 2004-03-23). Enligt Cajsa Andersson har den nationella operatörswebben varit till stor hjälp för att föra en diskussion (Intervju 2004-03-26).

På operatörswebben eller högskolebiblioteket i Jönköpings sidor *Jourhavande bibliotekarie* anges vilken kompetens som behövs för hantering av VRLplus. Kompetenskraven handlar bl.a. om att kunna logga in, hantera kö, växla mellan användare, hantera menyer och hjälpfiler.

5.6 Riktlinjer och policy

Operatörswebben innehåller även riktlinjer för tjänsten (Högskolebiblioteket i Jönköping, *Jourhavande bibliotekarie*). Enligt dessa innebär att Jourhavande bibliotekarie är en pedagogisk tjänst att studenten ska få en personlig vägledning av en bibliotekarie via chatt, co-browsing och push. Vidare anges att bibliotekarien skall visa och vägleda i sökprocessens olika moment genom att utföra en sökning som studenten kan följa och som kan kommenteras av de båda. Studenten skall sedan kunna gå vidare och fortsätta sökningen på egen hand.

Riktlinjerna klargör även att Jourhavande bibliotekarie är en generalisttjänst. Specialiserade frågor skall vid behov skickas vidare till något av de andra biblioteken som ingår i konsortiet. Alternativt kan bibliotekarien komma överens med användaren

att denne själv tar kontakt med sitt hemmabibliotek (Högskolebiblioteket i Jönköping 2004, Riktlinjer). Vad gäller svarstider anges det här att man får hjälp så fort den jourhavande bibliotekarien är ledig. Om frågan måste slussas vidare till en ämnesbibliotekarie anges dock att andra svarstider gäller. Då frågan kräver lång tid ber bibliotekarien om användarens e-postadress och sänder svar så snart så möjligt.

I chatten bör bibliotekarien enligt riktlinjerna (Högskolebiblioteket i Jönköping, *Jourhavande bibliotekarie*) framförallt tänka på att omedelbart visa att man sett användaren genom en hälsningsfras, uttrycka sig kort och koncist, dela upp långa svar för att göra det möjligt för användaren att börja läsa medan bibliotekarien skriver. Man anger också här juridiska aspekter och policys angående att t.ex. databasavtalen styr vad som kan göras och inte göras i många fall. Vidare formuleras att syftet med tjänsten inte är att förmedla kopierade artiklar eller annat tryckt material. I förekommande fall skall hänvisning till studentens hemmabibliotek ges. Gällande val av databaser bör bibliotekarien i första hand utgå från studentens hemmabiblioteks webbsida. Detta eftersom högskolebibliotek som ingår i konsortiet har tillgång till olika databaser enligt lokala avtal. Dessa databaser är således tillgängliga endast för studerande och anställda vid respektive högskola. Vid chatten bör bibliotekarien framförallt läsa frågeställningen noga, ta reda på studentens nivå, frågans omfattning, vara noga med att tala om för användaren vad som sker på skärmen samt aldrig avsluta samtalet utan en ömsesidig överenskommelse.

Hohweiler betonar under vår intervju referensintervjuns betydelse och att bibliotekarien i tjänst alltid bör ställa några inledande frågor för att bedöma var studenten är ifrån och vilken nivå studenten läser. Vidare betonas det pedagogiska och för Hohweiler innebär detta främst att visa studenten vilka resurser som finns på det egna bibliotekets hemsida, att i andra steget visa hur databaser fungerar och som tredje steg förklara den booleska logiken (Intervju 2004-03-15; Föreläsning 2003-03-16). Cajsa Andersson menar att det krävs chattmetodik, men att man för den skull inte ska använda chattspråk utan att språket ska vara korrekt, men kortfattat (Intervju 2004-03-26).

5.7 Nuläget

Numera finns kontrakt med 14 bibliotek. De som deltar är även biblioteket vid högskolan i Borås, biblioteket vid Högskolan i Dalarna, Högskolebiblioteket i Halmstad och SLU-biblioteken. Även Chalmers tekniska högskolas bibliotek, högskolans i Kalmars bibliotek samt Malmö högskola bibliotek har gått med, men dessa startar nationell operatörstjänst först i mars respektive september 2004. Några av dessa har dock redan börjat med lokala dagtjänster (Intervju 2004-03-15; Högskolebiblioteket i Jönköping, *Jourhavande bibliotekarie*).

Under perioden september till november 2003 ställdes 337 frågor till Jourhavande bibliotekarie via chatt och e-post. Mellan januari och februari 2004 har man fått 412 frågor (Intervju 2004-03-15; Föreläsning 2004-03-16). Oftast är chattfrågorna enligt Hohweiler endast en fråga. Chattfrågorna är även till skillnad från e-posten ofta mer av en ”riktig” referensfråga. Via e-post får man fler frågor kring tekniska bitar om hur man kommer in i databaser o.s.v. . I e-post menar vidare Cajsa Andersson att frågorna ofta är mer direkta, mer krävande. Studenterna förväntar sig ofta ett svar på en fråga och inte en vägledning (Intervju 2004-03-26).

Om referensintervjun i chatt menar Hohweiler att den inte skiljer sig mycket från den traditionella intervjun och hon menar även att det är samma typ av studenter som besöker Jourhavande bibliotekarie som besöker referensdisken i biblioteket (Intervju 2004-03-15). Detta håller även Robertsson med om (Intervju 2004-03-23).

Hur relationen mellan Jourhavande bibliotekarie, biblioteken och högskolan fungerar kan enligt Hohweiler vara väldigt olika. En del lärare lägger in en logga till Jourhavande bibliotekarie direkt från kursernas plattformar. Dock finns det ett problem i att många inom administrationen som borde veta vad Jourhavande bibliotekarie är inte vet det. (Intervju 2004-03-15).

I årsrapporten konstateras att det finns klara problem med att nå ut med tjänsten till distansstudenter. En del lösning på detta problem är enligt Brolund och Hohweiler i årsrapporten (2003, s. 3, 9) att alla projektbiblioteken följer upp Jönköpings biblioteks

exempel och öppnar lokala dagtjänster. Detta har efter årsrapportens skrivelse skett. Dessa tjänster skiljer sig från det nationella projektet genom att det enbart vänder sig till det egna Universitetets eller högskolans studenter och personal. Genom att utveckla lokala tjänster menar Kristina Hohweiler att de går mot att vara en form av 24/7 tjänst där den nationella tjänsten tar över på kvällen (Intervju 2004-03-15).

Lund har sex bibliotekarier i den nationella tjänsten. I den lokala tjänsten arbetar 24 bibliotekarier. Denna har en egen start sida⁷ med länkar till den nationella tjänstens sida. Chatten har här öppet 14.00-18.00. Lunds Universitetsbibliotek är utlokaliserat på flera mindre ämnesbibliotek och tjänsten bemannas av bibliotekarier från de största av dessa. Lund har även ett lokalt intranät där loggbok förs efter varje pass. Cajsa Andersson tycker detta är ett väldigt bra sätt att se vilka problem och frågeställningar som kommer upp. Hon menar att man i den lokala tjänsten kan se att man får något fler frågor än i den nationella tjänsten. Dessutom tycker hon sig se att studenter från medicinska fakulteten oftare ställer frågor i chatten än andra studenter. Detta torde enligt henne bero på att man på dessa utbildningar i högre utsträckning tillämpar problembaserat lärande (Intervju 2004-03-26).

KTHB har öppet sin lokala tjänst mellan kl. 9.00 och 11.00 på vardagar. Anders Robertsson tycker sig ha märkt att antalet informationssökningsfrågor är fler i den nationella chatten och att man i den lokala chatten i större utsträckning ställer biblioteksfrågor om lån, öppettider o.s.v. Den lokala tjänsten riktar sig inte specifikt till distansstudenter. Till denna kommer det ett par frågor varje dag. (Intervju 2004-03-23).

Cajsa Andersson tror att de lokala tjänsterna kommer förankra tjänsterna bättre och även öka användningen nationellt. Frågan är om studenterna föredrar att använda e-post. Här behöver de inte ha samma direkta kontakt. Andersson menar dock att man borde styra in användaren i chatten eftersom man här lättare kan vägleda dem. Dessutom menar hon att man behöver få användaren att förstå att det är en personlig

⁷ [<http://www.lub.lu.se/jourbibl/>] (2004-03-26)

tjänst och inte bara något som man hämtar ett svar ifrån eftersom biblioteket inte arbetar så i övrigt (Intervju 2004-03-26).

Cajsa Andersson framhåller vidare att Jourhavande bibliotekarie aldrig setts som något mer än ett komplement till informationsdisken. Jourhavande bibliotekarie är enligt henne ett led i den satsning som gjorts digitalt och ett sätt att möta användaren på de platser de finns. Att användningen inte är hög tror hon kommer att förändras. Hon tror att ju fler av de ungdomar som går i högstadiet och gymnasiet idag och som chattar okonstlat kommer att se tjänsten som mer naturlig än dagens studenter kanske gör (Intervju 2004-03-26).

I Jourhavande bibliotekaries årsrapport (2003, s. 9) konstaterar man, att det låga antalet frågor som ställts under perioden september till november 2003 beror på att tjänsten är den första nätbaserade referenstjänsten i Norden med ett uttalat pedagogiskt perspektiv och att detta skulle innebära att det tar lång tid till att etablera tjänsten. Man påpekar även att målgruppen distansstudenter är svåra att nå ut till. Detta påpekas även vid intervjuerna. Här framkommer även att projektet känner en svårighet i att egentligen veta hur distansstudenterna söker information. Man menar att det skulle behövas en undersökning gjord om hur distansstudenter kommer åt information och vilka vägar de väljer för att söka information (Intervjuer 2004-03-15; 2004-03-23; 2004-03-26).

5.8 Framtida scenario

Det kommer att behövas någon typ av samordnare för att Jourhavande bibliotekarie ska fortgå även efter projekttidens utgång. Denna samordning ligger enligt Kristina Hohweiler mest naturligt på BIBSAM (Intervju 2004-03-15). Om KB utredningens betänkande går igenom får dessutom KB ansvar för all biblioteksservice till högskolestuderande. Gällande fortsatt finansiering, för 2005, menar Hohweiler att denna förmodligen kommer från Nätuniversitetet och administreras av BIBSAM som idag. Projektgruppen kommer dock inte kvarstå efter årsskiftet. I oktober skall slutrapporten vara klar. (Intervju 2004-03-15).

En utvärdering av tjänsten ska genomföras. Hur utformningen av denna kommer att se ut är dock ännu inte klart. Någon form av enkätundersökning bland användare och operatörer ska göras. Dessutom kommer man att se över hur frågefrekvensen ser ut, ställs det fler e-postfrågor och varför i så fall? Vilka tider ställs frågor? Behövs tjänsten dessa tider? Vad för frågor ställs och varför? Denna ska sedan användas som underlag för slutrapporten (Intervju 2004-03-23; Intervju 2004-03-26).

Gällande tjänstens utvecklingsmöjligheter är Kristina Hohweilers förhoppning att de flesta av nätuniversitetets 35 lärosäten deltar nationellt och lokalt. Detta skulle innebära att tjänstgöringsdagarna blir färre och därmed inte så betungande för varje bibliotek. Beroende på utvärderingsresultatet kan även ökade öppettider vara aktuellt. Man ska även på förslag av KB-utredningen skapa en gemensam ingång med Fråga Biblioteket. Samordningen av DRS på nationell nivå ska skapas genom en portal där man som användare ska kunna välja mellan tjänsterna och där bibliotekarien kan slussa användaren rätt (Föreläsning 2003-03-16; Intervju 2003-03-15).

6. DISKUSSION

En ökad tillgänglighet av elektroniska resurser gör att bibliotekens traditionella tjänster har omdefinierats. Resurser som traditionellt endast funnits i tryckt form finns nu i många fall online, vilket gör att studenter får tillgång till biblioteket oavsett om de befinner sig på biblioteket eller inte. Detta medför många, men inte enbart, positiva effekter. Mycket information förbises lätt eftersom det vid ett informationsbehov är enklare att använda den mest tillgängliga källan på nätet. Även om mycket information idag finns tillgängligt via nätet är de tryckta samlingarna, främst äldre tryck, på biblioteken fortfarande väldigt viktiga informationskällor. Vid referenstjänst är det enklare i fråga om kvalitet att kunna hänvisa studenten till ett tryckt uppslagsverk än något likvärdigt på nätet.

Som jag tidigare tagit upp har biblioteksdebatten gått från att fokusera på samlingarna till användarna. Bibliotekariens pedagogiska roll betonas starkt och användarundervisning har blivit en viktig del av bibliotekariens yrkesroll för att främja informationskompetens och det livslånga lärandet. Det faktum att de flesta studenter numera växt upp med hemdatorer, multimedia, CD-ROM och dataspel gör att studenterna i högre utsträckning ser Internet som den primära källan till information. Studenter har däremot ofta inte kunskap om hur man sällar den information som finns till förfogande. Vid informationssökning krävs kunskap om och användning av speciell söksyntax, nyckel- eller ämnesord, booleska operatorer, relevanskriterier m.m. Detta är kunskaper som bibliotekarier har och därför behöver förmedla till studenter och biblioteksanvändare. Det är detta behov som gjort att behovet av informationskompetens kommit att bli viktigt och precis som tidigare uppmärksammats att Hope m.fl. anser behöver användarna öka sin utvärderingsförmåga för att möta och bemästra informationsflödet. Detta medför och kräver en mer undervisande roll för referensbibliotekarien. Wilson menar, som jag tidigare berört, att bibliotekarien tidigare haft rollen som "gatekeeper", men att de med Internets utveckling inte längre har möjligheten till detta. Därför bör användaren få information om informationen, betydelsen av bibliotekariens pedagogiska roll bör uppmärksammas samt behovet av informationsterapi bör ses.

Jourhavande bibliotekarie har ett uttalat pedagogiskt perspektiv. Detta innebär att operatören ska visa och förklara för användaren så att denna i framtiden ska kunna utföra sökningen själv. Fördelar med systemet Docutek VRLplus är att användaren slipper installera något för att chatta med bibliotekarien. Systemet öppnar ett chattfönster och efter chatten har användaren möjlighet att spara samtalet på sin dator. Detta system fungerar bra för ändamålet.

Jourhavande bibliotekaries riktlinjer anger att studenten ska få personlig rådgivning och vägledning i sökprocessen. Man använder och betonar co-browsing som pedagogiska verktyg. Min litteraturgenomgång visar att det finns relativt lite skrivet om det pedagogiska perspektivet högskolebiblioteken antagit de senaste åren. Jourhavande bibliotekarie går ut med att de är en pedagogisk tjänst, men det är ändå svårt att finna konkreta mål för detta. En del framkommer dock i riktlinjerna på operatörswebben om att bibliotekarien ska vägleda i sökprocessen. Riktlinjerna stämmer väl överens med de riktlinjer gällande DRS som anges i litteraturgenomgången. Jourhavande bibliotekarie upprätthåller som angetts tydlig policys gällande målgrupp och svarstid. Att som i Lund föra logg över chattpasset verkar fungera bra. Detta ger en möjlighet till analys av referensfrågorna och hur man behandlat dem på ett sätt som man kanske inte kan vid traditionell referenstjänst.

Att många studenter som Cajsa Andersson menar ändå använder e-postfunktionen hellre än chatt skulle styrka Lipows påstående om att människor i allmänhet nöjer sig med ett gott nog svar. Detta skulle medföra att många användare nöjer sig med ett enkelt e-postsvar och inte går till en bibliotekarie som i samarbete med användaren hade kunnat hjälpa denne till bättre information. För att driva en tjänst där det pedagogiska synsättet ska vara i fokus krävs den typ av program med co-browsing som Jourhavande bibliotekarie använder sig av. E-post funktionen stöder inte ett pedagogiskt referensarbete och studenten deltar inte i sökprocessen

Teknikelement är en starkt drivande bakgrund till att referensarbetet har ändrats. Teknikutvecklingen har lett till att elektroniska element, katalogisering o.s.v. har

frigjort tid på biblioteken, vilket gjort att man haft möjlighet att följa utvecklingen och erbjuda DRS.

Även om det numera är möjligt för bibliotek att både enkelt och till en låg kostnad erbjuda DRS finns det flera aspekter att ta hänsyn till. Frågor om hur man kommer åt databaser och elektroniska tidskrifter, hur man fjärrlånar samt frågor om tekniker för informationssökning är bara några typer av de frågor som kan dyka upp.

Referensfrågor i DRS är lika mångfacetterade och skiftande som frågorna vid den fysiska referensdisken kan vara. Frågorna som ställs i DRS kräver dock i högre utsträckning att bibliotekarien innehar en ingående kunskap om institutionella procedurer, policys och tillgängliga resurser. Vid den fysiska referensdisken har man i större utsträckning möjlighet att vidarebefordra frågor till specialister inom biblioteket. Utöver detta finns det ofta problem gällande copyright och licenser. Det skiljer sig oftast i fråga om vad som är tillgängligt på campus och vad som är tillgängligt för fjärranvändare.

Man skulle kunna hävda att telefonservice är ett tillräckligt gott hjälpmedel för bibliotekets fjärranvändare. Då har man dock inte övervägt problem som att studenter som t.ex. befinner sig i ett datorlabb ofta inte har tillgång till telefon, men däremot till Internet. Dessutom kan man även om man har telefon inte tala med bibliotekspersonal om man sitter uppkopplad via ett modem och endast har en telefonlinje. Ann Lipow hävdar, som tidigare nämnts, att bekvämlighet bestämmer valet av service, vilket torde ses som en fördel för DRS eftersom det rent fysiskt är enklare och bekvämare att kontakta bibliotekarien via Internet än att ta sig till biblioteket.

Utvecklingen av DRS har gått fort. Litteraturen om DRS är som tidigare nämnt ofta erfarenhetsbaserad och övervägande positiv till denna form av referensservice. Idag erbjuds tjänster som telefon och e-mail i stort sett av varje bibliotek. Chatttjänster är däremot relativt nytt, men i och med utvecklandet av program speciellt anpassade för biblioteksmarknaden ökar även denna typ av tjänster. Informationstillgängligheten på Internet gör att biblioteken ser ett behov av DRS. Biblioteken behöver visa att de behövs för att hjälpa användaren att söka även då informationen är mer tillgänglig.

Jag tror dock inte att Jourhavande bibliotekarie lockar helt nya användare till biblioteken. Detta bekräftas av Hohweiler som menar att det är samma studenter som besöker tjänsten som använder referensdisken i biblioteket.

I litteraturen verkar en samstämmighet råda kring behovet av att erbjuda DRS till det ständigt ökande antalet distansstuderande. Jag visade tidigare på argument framförda av Ronan gällande fördelarna med DRS där distansstudenterna uppmärksammas. Jourhavande bibliotekarie riktar sig till distansstudenter, vilka enligt Ronan är i stort behov av DRS då de inte har möjlighet att fysiskt bege sig till biblioteket. Distansstudenter tenderar även vara vana Internetanvändare och ha Internetanslutning. Dock är det inte självklart att anta att distansstudenter är vana Internetanvändare eftersom man ofta talar om att distansstudenter i många fall är äldre än genomsnittsstudenten.

Studenter bör i enlighet med bibliotekslagen samt högskoleförordningen ha tillgång till bibliotek och utveckla förmågan till informationsutbyte på vetenskaplig nivå. Detta gäller även distansstudenter. Enligt mig borde man dock inte diskutera huruvida distansstudenter genom DRS erbjuds biblioteksservice likvärdig den studenten på campus får eftersom DRS endast kan vara ett komplement till traditionell referensservice. Dock är DRS ett utomordentligt komplement, vilket även framkommit vid intervjuer angående syftet med Jourhavande bibliotekarie, och en bra resurs i brist på annat. DRS torde vara ytterliggare en möjlighet för biblioteken att få ut sina tjänster och framförallt att öka biblioteksanvändningen hos yngre generationer och komma åt fjärranvändaren. Dock tror jag inte som Lauer & McKinzie att DRS underminerar traditionell referensservice.

Det stora antalet DRS tjänster erhåller en mycket låg frågevolym. Så är även fallet med Jourhavande bibliotekarie även om man dock sett en ökning den senaste tiden. Jag anser att den låga frågevolymen i stor utsträckning beror på att användarna inte känner till tjänstens existens och att biblioteken därmed bör marknadsföra tjänsten för att höja användningen. Dessutom torde användningen, som Cajsa Andersson påpekade, öka i och med att yngre generationer som är vana vid chatt börjar studera

vid landets högskolor. Dessutom torde det enligt mig ingå en obligatorisk introduktion till Jourhavande bibliotekarie för distansstudenter som utbildas inom nätuniversitetet.

Jourhavande bibliotekarie öppettider kommer av att tjänsten ska vara tillgänglig de tider biblioteket traditionellt inte är öppet och på de tider distansstudenter antas studera. Dock finns det inga studier som kartlagt hur och när distansstudenter studerar. Vissa amerikanska universitet har gått samman i konsortium och tillhandahåller DRS 24/7. För att rättfärdiga detta inom Jourhavande bibliotekaries ramar krävs enligt min mening en mer omfattande användning än den som har idag. Möjligen kan tanken med 24/7 enligt mig bli aktuell då Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie får en gemensam ingång och frågefrekvensen ökat i takt med att fler användare känner till och brukar tjänsterna.

Olika former av konsortielösningar, d.v.s. samarbeten, har blivit allt mer populärt i Sverige liksom internationellt. Konsortium kan vara ett sätt för bibliotek att reducera kostnader, dela resurser och expertis samt att upphandla gemensamma och fördelaktigare avtal med återförsäljare. Å andra sidan kan denna form av samarbete leda till att bl.a. den lokala kontrollen över resurser går förlorad. Jag ser dock inte hur detta skulle gälla Jourhavande bibliotekarie. Eftersom samarbete mellan biblioteken enligt utredningen *Studenternas bibliotek* bör understödjas av högskolorna bör lämpligen konsortium i den form som Jourhavande bibliotekarie befrämjas.

Ett annat problem som kan uppstå med anledning av konsortielösningen är om användaren söker information om en regional fråga, t.ex. i Kiruna. Kan då bibliotekarien i Lund ge ett lika bra svar som en lokal bibliotekarie skulle kunna?

Precis som vid traditionellt referensarbete kräver DRS att bibliotekarien har breda referenskunskaper, men eftersom DRS är ett nytt sätt att ge biblioteksservice bör man fråga sig om det kräver nya egenskaper hos bibliotekarien. Givetvis ställs högre krav på bibliotekariens datorvana. I stort sett anser jag dock att bibliotekarien utför samma arbete i ett annat medium. Förutsättningar ser något annorlunda ut vad gäller språk, avsaknad av kroppsspråk o.s.v., men i övrigt är uppgiften fortfarande att vägleda

användaren till information. Viss skillnad gällande policys och praktiska frågor är dock ofrånkomlig. Biblioteksforeningens rekommendationer för DRS tar upp de viktigaste aspekterna, bl.a. gällande målgrupp och svarstid, som bör övervägas.

I och med att antalet studenter och framförallt distansstudenter ökat har biblioteken fått ett delvis nytt eller omformulerat uppdrag. Distansstudenten har uppmärksammats av både regeringens proposition *Den öppna högskolan* samt i flertalet utredningar, vilket gjort att biblioteken börjat vidta åtgärder. Utvecklingen av Myndigheten för Sveriges nätuniversitet är en av dessa. En annan av förändringarna vid högskolan som påverkat referenstjänsten är att synen på vad kunskap är har förändrats och nya pedagogiska metoder som problembaserat lärande har införts som undervisningsform. Tanken om att traditionell lärarledd undervisning inte tillgodoser studenternas behov på en framtida arbetsmarknad breder ut sig. Detta har gjort att frågorna till biblioteken ökat och förändrats, vilket även borde vara en fördel för fortlevandet av Jourhavande bibliotekarie.

Ett genomgående problem gällande högskolan är integrerandet av biblioteket i högskolans undervisning och forskning. I utredningar och propositioner jag tagit del av framläggs det som ett problem att biblioteket av ledning och lärare ses som en självständig och självstyrande enhet och inte en integrerad del av högskolan. Detta förefaller även vara ett problem för Jourhavande bibliotekarie. Projektet får enligt Hohweiler, Andersson och Robertsson uppmuntran och vitsord från lärare och elever. Dock är det få som integrerar tjänsten i utbildningen. Detta borde uppmärksammas mer. Tjänsten borde enligt min mening i större utsträckning marknadsföras till användarna, d.v.s. studenterna. Min uppfattning är att de är positiva till tjänsten, men att få känner till denna. De lokala tjänsterna har marknadsförts mer än den nationella och detta skulle kunna medföra en ökad användning av även den nationella tjänsten den närmaste tiden.

Hohweilers tankar från projektets inledningsskede om digitalisering, fjärrlån och åtkomst till databaserade bibliotekstjänster hemifrån som förutsättningar för Jourhavande bibliotekaries tillkomst samt Ilvered och Nilssons argument för DRS är

intressanta. Hohweiler menar att kontakten med bibliotekarien var ett naturligt steg i utvecklingen. Med det som skett i biblioteksvärlden, framförallt med framväxten av det digitala biblioteket anser jag att utvecklingen av Jourhavande bibliotekarie ligger i tiden. Tjänsten behövs då fler studenter arbetar hemifrån och behöver kompetent vägledning vid sökning i avancerade databaser.

7. AVSLUTNING

Mitt syfte för uppsatsen har varit att genom en fallstudie av tjänsten Jourhavande bibliotekarie studera digital referensservice. Jag har presenterat DRS, dess utveckling, villkor samt betydelsen för universitets- och högskolebibliotek. En diskussion har förts angående problem och möjligheter med tjänsten Jourhavande bibliotekarie i anslutning till kontexter såsom högskolebibliotek och utbildning, IT-utvecklingen, distansstudier, 24/7, informationskompetens samt pedagogiska synsätt och referensarbete.

Jag började med att ställa frågan vad DRS är. Denna fråga kan bäst besvaras genom att förklara att förändrade användarkrav och tekniska förändringar har gjort att bibliotekens traditionella referenstjänst förändrats. IT-utvecklingen har gjort att allt mer information finns tillgänglig online. En ökad tillgänglighet av elektroniska resurser gör att bibliotekens traditionella tjänster har omdefinierats och ett behov av webbaserade tjänster har ökat. Användarna behöver mänsklig kompetens vid vägledning i informationssökningsprocessen och DRS är ett led i förändringen.

Digital referensservice är tjänster där användaren via ett digitalt nätverk, telefon, e-mail, chatt, webbformulär eller videokonferens, kan ställa referensfrågor till en bibliotekarie. DRS är bibliotekens svar på att vara där användaren är och behöver hjälp. Det är enligt mig traditionell referenstjänst i ett nytt medium med avsaknad av kroppsspråk som den främsta och största skillnaden. I övrigt har bibliotekarien vid DRS samma uppdrag vid vägledning i chatt som vid referensdisken i biblioteket. Bibliotekarien bör däremot i högre utsträckning inneha kunskap om institutionella procedurer, policys samt tillgängliga resurser.

Vidare är teknikutvecklingen en faktor som möjliggjort framväxten av DRS. Genom att biblioteken med hjälp av tekniska hjälpmedel har rationaliserat biblioteksarbetet har detta frigjort tid till forskning och utveckling. Utvecklingen av mjukvara har möjliggjort avancerade system för DRS speciellt utvecklade och anpassade för bibliotekstjänster. Dessa system erbjuds p.g.a. kostnadsskäl främst av konsortier. De flesta bibliotek har däremot idag telefonservice och eller e-postservice och mindre

bibliotek kan ha kommersiella lågprischattapplikationer, där programvaran finns tillgängliga för gratis nedladdning via företagens webbsidor.

Min andra frågeställning gällde hur förutsättningar inom högskolan och kontexter som IT, distansstudier, 24/7, informationskompetens samt pedagogik och referensarbete påverkat referensarbetets utformning på universitets- och högskolebibliotek.

Förändringarna som skett på högskolebiblioteken beror till stor del på att antalet studerande har ökat vid högskolorna samtidigt som ett flertal utbildningar är förlängts och antalet examensarbete ökat. Nya pedagogiska metoder har tillkommit liksom att synen på vad kunskap är har förändrats. Den traditionella lärarcentrerade och textbundna formen av undervisning håller på att förlora sin ställning som modell för hur kunskap återskapas. Istället vinner den problembaserade undervisningen mark på många högskolor och universitet, vilket i sin tur gör att frågorna till biblioteken ändrar karaktär och kräver en annan behandling. Dessutom har utbildningar decentraliserats och olika former av distansutbildningar har utvecklats och ökat markant i omfattning.

Dessa faktorer har uppmärksammats i flera utredningar, vilket lett till en rad förändringar skett. Referensarbetet har generellt blivit mer effektivt, samtidigt som nya sätt att förmedla servicen, däribland DRS tillkommit. Dessutom har diskussionen om referensarbetet inom biblioteksvärlden förändrats och blivit mer akademisk. Forskning bedrivs i större omfattning än tidigare, ämnet har växt och nya aspekter har tillkommit, vilket förändrat referensarbetets karaktär. Fokus ligger på användaren och bibliotekariens pedagogiska roll betonas för att främja informationskompetens.

Min tredje frågeställning gällde hur DRS utformats i en specifik miljö med Jourhavande bibliotekarie som reellt exempel. Jourhavande bibliotekarie är en digital referenstjänst med målgruppen distansstudenter. Här kan studenter via e-mail ställa en fråga eller på kvällar och helger chatta med en bibliotekarie. Tjänsten har i likhet med referenstjänst i det fysiska högskolebiblioteket ett uttalat pedagogiskt perspektiv, vilket innebär att bibliotekarien i kontakten med användaren ska visa och vägleda för att användaren ska bli informationskompetent och i framtiden själv utföra sökningen. Vid chatt erbjuder systemet Docutecs VRLplus co-browsing.

Utan denna funktion hade möjligheten att vara en pedagogisk tjänst inte fungerat. Denna ger bibliotekarien möjligheten att tillsammans med användaren utföra sökningar. Vid e-mail uppnås inte det pedagogiska syftet. Här har bibliotekarien endast möjlighet att svara på användarens frågor utan någon dialog eller referensintervju.

Ett argument för genomförandet av tjänsten har varit att erbjuda distansstudenter samma eller likvärdig service studenterna på campus erbjuds. Jag anser dock att man inte kan föra en diskussion om så är fallet eftersom DRS endast kan vara ett komplement till traditionell referensservice. DRS är ytterligare en möjlighet för biblioteken att föra ut sina tjänster samt ett sätt att öka biblioteksanvändningen hos yngre generationer och komma åt fjärranvändaren.

Eftersom studenter i högre utsträckning ser Internet som den primära källan till information behövs en tjänst som Jourhavande bibliotekarie för att visa och vägleda studenten till kvalitetsgranskad information. Tyvärr är medvetenheten om tjänsten låg och många användare nöjer sig antagligen med första bästa träffalternativ vid en sökning. Den låga frågefrekvensen kan bero på att tjänsten är relativt ny, men även att tjänsten marknadsföring varit blygsam samt att tjänsten inte fått den uppmärksamhet som förväntats. Dock ligger tjänsten i tiden och behövs eftersom fler studenter arbetar hemifrån och behöver kompetent vägledning av bibliotekarier.

Under arbetets gång har flera idéer kring fortsatt forskning uppkommit. Av vad som framkommit i studien ser jag en undersökning av distansstudenters informationsvanor som speciellt viktig. Dessutom skulle en studie av användarnas syn på, behov och användning av Jourhavande bibliotekarie behövas.

8. REFERENSER

Otryckta källor

Lund

Intervju med Cajsa Andersson. Ljudupptagning 2004-03-26. Ljudupptagning finns i författarens ägo.

Stockholm

Intervju med Anders Robertsson. Ljudupptagning 2004-03-23. Ljudupptagning finns i författarens ägo.

Umeå

Intervju med Kristina Hohweiler. Ljudupptagning 2004-03-15. Ljudupptagning finns i författarens ägo.

Umeå

Föreläsning av Kristina Hohweiler om Jourhavande bibliotekarie på TLS Norras årsmöte. 2004-03-17.

Tryckta källor

Adamsson, Johanna & Hultqvist, Maria (2002). *Phibi: Arbetslivsbibliotekets interaktiva referenstjänst online: En fallstudie ur ett förändrings- och kommunikationsteoretiskt perspektiv*. (Magisteruppsats vid bibliotekshögskolan i Borås 2002:2)

American Library Association. Presidential Committee on Information Literacy (1989). *Final Report*. ALA: Chicago. Även tillgänglig som:
<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.htm> [2004-03-14]

American Library Association (2003). *Guidelines for Distance Learning Library Services*. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/guidelinesdistance.htm> [2004-03-14]

Bao, Xue-Ming (2002). A study of Web-based Interactive Reference Services via Academic Library Home Pages. *Reference & User Services quarterly*. vol. 42, nr. 3, s. 250-256.

Bibliotekslag: SFS 1996:1596 (1996). Stockholm: Fakta Info Direkt.

BILL: Delprojekt mediaarbete i Västra Götalandsregionen: rapport.
<http://www.bibl.vgregion.se/projekt/bill/index.htm> [2004-03-18]

Bopp, Richard E. & Smith, Linda C. (1995). *Reference and information services*. 2. ed. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.

Brolund, Agneta och Hohweiler, Kristina (2003). *Jourhavande bibliotekarie: ett projekt inom Nätuniversitetet i samarbete mellan högskolebiblioteken i Jönköping, Mitthögskolan, Kungl tekniska högskolan Biblioteket och Lunds universitets bibliotek årsrapport 2003*. Även tillgänglig som:
<http://www.bibl.hj.se/jourbibl/hjalp/dokument/Jourhavande2003.pdf> [2004-03-08]

Bruce, Christine (1997). *The Seven Faces of Information Literacy*. Adelaide: Auslib Press.

Coffman, Steve (2001). Distance Education and virtual Reference: Where Are We Headed? *Computers in Libraries*. April.

Coffman, Steve (2003). *Going Live: Starting and Running a Virtual Reference Service*. Chicago: American Library Association.

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

Den öppna högskolan: om regeringens politik för högre utbildning (2001). Stockholm: Regeringskansliet. (Regeringens proposition, 2000/01:72).

Det här är och gör BIBSAM! <http://www.kb.se/BIBSAM/verksamh/grund.htm> [2004-03-08]

Ericson, Anders (2002). Summering av Anders Ericson. Digital referensservice – nordisk bibliotekskonferens, Malmö stadsbibliotek 28-29 nov. 2002.
<http://www2.malmo.stadsbibliotek.org/digital-referens/summering.htm> [2004-03-08]

Francoeur, Stephen. (2001). An analytic survey of chat reference services. *Reference Services Review*. vol. 29, nr. 3, s. 189-203.

Fråga bibliotekets nyhetsbrev
http://www.fragabiblioteket.se/_pdf/Nyhetsbrev_januari_2004.pdf [2004-03-01]

Gellerstam, Göran. (2002). *Kvalitetsutveckling och kvalitetsmodeller för högskolans bibliotek: En förstudie*. Stockholm: Högskoleverket.

Goodson, Carol F. (2001). *Providing library services for distance education students: a how-to-do-it manual*. New York: Neal-Schuman Publishers.

Gross, Melissa., Mclure, Charles R., & Lankes, R.David (2002). Assessing Quality in Digital Reference Services: An Overview of the Key Literature on Digital Reference. Ingår i Lankes, R. D., Mclure, C.R, Gross, M., and Pomerantz, J., ed. *Implementing digital reference services : setting standards and making it real*. New York: Neal-Schuman Publishers.

Hagerlid, Jan (1996). *Studenternas bibliotek: en analys av högskolebibliotekens utveckling*. Stockholm: BIBSAM (Studenternas bibliotek, Slutrapport).

Hansson, Krister & Simberg, Kerstin (1995). *Högskolebiblioteket i en lärande miljö*. Stockholm: BIBSAM. (Studenternas bibliotek, delstudie 3).

Harnesk, Jakob (1995). *På lika villkor?: en kartläggning av de svenska högskolebibliotekens resurser*. Stockholm: BIBSAM (Studenternas bibliotek, Delstudie 1).

Harnesk, Jakob. (2002). *Biblioteksservice för distansstuderande. En förstudie*. Härnösand: Distansutbildningsmyndigheten. (Rapport 7, 2002).

Hope, Charity B., Kajiwara, Sandra and Liu, Mengxiong (2001). The Impact of the Internet: Increasing the Reference Librarian's Role as Teacher. Ingår i Su, Di, ed. *Evolution in Reference and Information Services: The impact of the Internet*. New York: Haworth Press. (The Reference Librarian nr. 74).

Horn, Judy (2001). The Future is Now: Reference Service for the Electronic Era. Paper presented at the ACRL Tenth National Conference, 5-18 March, Denver, Colorado. Även tillgänglig som:
<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlevents/nationalconference/conference10.htm> [2004-03-02]

Högskolebiblioteket i Jönköping (2004). *Jourhavande bibliotekarie*.
<http://www.bibl.hj.se/jourbibl/>[2004-03-12]

Högskoleförordning: SFS 1993:100 (1996). Stockholm Info Direkt. Även tillgänglig som: <http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19930100.HTM> [2004-03-12]

Ilvered, Magnus och Nilsson, Ulf-Göran (2003). Val av system för nätuniversitetets projekt "Jourhavande bibliotekarie" – digital reference service (DRS) – en referenstjänst i realtid. Ingår i Brolund, Agneta och Hohweiler, Kristina. *Jourhavande bibliotekarie: ett projekt inom Nätuniversitetet i samarbete mellan högskolebiblioteken i Jönköping, Mitthögskolan, Kungl tekniska högskolan Biblioteket och Lunds universitets bibliotek årsrapport 2003*. Även tillgänglig som:
<http://www.bibl.hj.se/jourbibl/hjalp/dokument/Jourhavande2003.pdf> [2004-03-08]

Katz, Bill (2003). Digital Reference: An Overview. Ingår i Katz, Bill ed. *Digital Reference Services*. New York: Haworth Press. (The reference librarian vol. 38 nr. 79/80).

KB – ett nav i kunskapssamhället: Kungl. Biblioteket – Sveriges nationalbibliotek: Verksamhet och visioner: Betänkande av KB-utredningen (2003). Stockholm: Regeringskansliet. (Statens offentliga utredningar, 2003:129).

Kjöring, Kristina & Olsson, Sarah (2002). *Chatt – ett nytt sätt att kommunicera med bibliotekarien*. Examensarbete för magisterexamen i Biblioteks- och Informationsvetenskap vid Lunds Universitet. (BIVILs skriftserie 2002:19).

Kresh, Diane (2003). Virtually Yours: Thoughts on Where We Have Been and Where We Are Going with Virtual Reference Services in Libraries. Ingår i Katz, Bill ed. *Digital Reference Services*. New York: Haworth Press. (The reference librarian vol. 38 nr. 79/80).

Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Kuhlthau, Carol Collier (1993). *Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services*. Norwood, N.J.: Ablex.

Lankes, David R. (2000). The Foundations of Digital Reference. Ingår i Lankes, David R., Collins, John W., Kasowitz, Abby S. ed. *Digital Reference in the New Millennium, Planning, Management, and Evaluation*. (The New Library Series. 6). New York: Neal-Schuman Publishers Inc.

Lankes, R. David & Shostack, Pauline (2002). The necessity of real-time: Fact and Fiction in Digital Reference Systems. *Reference & User Services quarterly*. vol. 41, nr. 4, s. 350-355.

Lauer, Jonathan D., McKinzie, Steve (2003). Ingår i Katz, Bill ed. *Digital Reference Services*. New York: Haworth Press. (The reference librarian vol. 38 nr. 79/80).

Lettenström, Frans (1995). *Babels bibliotek: informationsteknik ur studentperspektiv*. Stockholm: BIBSAM (Studenternas bibliotek, Delstudie 4).

Lipow, Anne (1999a). "In Your Face" Reference Service. *Library Journal*. August.

Lipow, Anne (1999b). *Serving the Remote User: Reference Service in the Digital Environment*. Paper presented at Information Online & On Disk, 20 January, Sydney, Australia. <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm> [2004-03-12]

Lipow, Anne (2003). *The virtual reference librarians handbook*. Berkley: Library Solutions Press.

Lundmark, Katarina (2003). *Chatta med bibblan – hur funkar det: En studie av kvalitet och Internetlogik i digital referenstjänst: Exemplet Bibliotekarie Direkt*. Avdelningen för biblioteks- och informationsvetenskap, Umeå Universitet (Uppsats nr 231).

Marsteller, Matt & Neuhaus, Paul (2001). *The Chat Reference Experience at Carnegie Mellon University*. http://www.contrib.andrew.cmu.edu/~matthewm/ALA_2001_chat.html [2004-03-12]

Maxwell, Nancy Kalikow (2002). Online reference technologies and products. *Library technology reports*, July-August, 2002, s. 49-64.

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. Ingår i Arant, Wendi & Mosley, Pixey, Anne, ed. *Library Outreach, Partnership, and Distance Education: Reference Librarian at the Gateway*. New York: Haworth Press. (The Reference Librarian nr. 67/68).

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

Nordin Siebolds, Ulla-Britt (1998). *Den svenska universitets- och högskolebibliotekens tillgänglighet: resultat av en enkätundersökning*. Reviderad juni 2001. Stockholm: BIBSAM. Även tillgänglig som:
<http://www.kb.se/bibsam/utredn/publik tillg.pdf> [2004-03-08]

Novotny, Eric (2001). Evaluating Electronic Reference Services: Issues, Approaches and Criteria. Ingår i Su, Di, ed. *Evolution in Reference and Information Services: The impact of the Internet*. New York: Haworth Press. (The Reference Librarian nr. 74).

Nätuniversitet: Myndigheten för Sveriges nätuniversitet
<http://www.myndigheten.netuniversity.se> [2004-03-18]

Ronan, Jana Smith (2003a). *Chat reference : a guide to live virtual reference services*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.

Ronan, Jana Smith (2003b). The reference interview Online. *Reference and User Services Quarterly*. vol 43, nr. 1.

Sloan, Bernie (2003). Virtual Reference Services Bibliography. Ingår i Coffman, Steve. *Going Live: Starting and Running a Virtual Reference Service*. Chicago, American Library Association.

Sloan, Bernie (2001). *Ready for Reference: Academic Libraries offer Web-based Reference*. <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/ready4ref.htm> [2004-03-10]

Svensk Biblioteksforening, Specialgruppen för referensarbete (2002). *Svensk Biblioteksforenings rekommendationer för referens- och informationsarbete*. <http://www.biblioteksforeningen.org> [2004-03-10].

Svensson, Ulrika & Ångman, Eva (2000). *Elektronisk referenstjänst vid några svenska universitets- och högskolebibliotek* (Magisteruppsats vid Bibliotekshögskolan i Borås 2000:54).

Thórsteinsdóttir, Gudrun & Hultgren, Frances (1999). *Referensservice: villkor och förändring* (Svensk biblioteksforskning 1999:2)

White, Mary Domas (2001). Digital reference services: Framework for analysis and evaluation. *Library & Information Science Research*. vol. 23, nr. 3, s. 211-231.

Wilson, Myoung C. (2000). Evolution or Entropy? The Changing Reference Culture and the Future of Reference Librarians. Ingår i Lankes, David R., Collins, John W., Kasowitz, Abby S. ed. *Digital Reference in the New Millennium, Planning, Management, and Evaluation*. (The New Library Series. 6). New York: Neal-Schuman Publishers Inc.