

Bibliotekens virtuella informationstjänster i Norden
- en utökad reserapport från den nordiska konferensen
”Virtuelle referense” i Tønsberg, Norge 11-12.3.2004

Maria Repo
Helsingfors stadsbibliotek
Tölö bibliotek
Behörighetsutbildning för biblioteks- och informationspersonal
vid fortbildningsenheten Palmenia

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Tiivistelmä

1. Inledning	7
2. Bibliotekens virtuella tjänster	
2.1. Samhällsförändring ger nya utmaningar	9
2.2. De virtuella informationstjänsternas plats i bibliotekens arbetsfält	10
2.3. Biblioteket möter kunden via Internet	11
3. Chatt som arbetsmetod	
3.1. Chatt som kommunikationsmedel	13
3.2. Chattens kännetecken	13
3.3. Personal och utbildning	14
3.4. Förväntningar och utvärdering	15
3.5. Unga kunder	16
3.6. Praktiska tips	17
3.7. Framtid och utmaningar	18
4. Virtuella informationstjänster vid nordiska bibliotek	
4.1. Finland: Fråga bibliotekarien, iGS, chat	
4.1.1. Kort historik	18
4.1.2. Fysiska egenskaper	19
4.1.3. Samarbetsparter	20
4.1.4. Särdrag och framtidsvisioner	20
4.2. Sverige: Fråga biblioteket	
4.2.1. Kort historik	20
4.2.2. Fysiska egenskaper	20
4.2.3. Samarbetsparter	21
4.2.4. Särdrag och framtidsvisioner	21
4.3. Sverige: Jourhavande bibliotekarie	
4.3.1. Kort historik	21
4.3.2. Fysiska egenskaper	22
4.3.3. Samarbetsparter	22
4.3.4. Särdrag och framtidsvisioner	22
4.4. Norge: Bibliotekvakten.no	
4.4.1. Kort historik	22
4.4.2. Fysiska egenskaper	23
4.4.3. Samarbetsparter	23
4.4.4. Särdrag och framtidsvisioner	23
4.5. Danmark: Biblioteksvagten.dk	
4.5.1. Kort historik	23
4.5.2. Fysiska egenskaper	24
4.5.3. Samarbetsparter	25
4.5.4. Särdrag och framtidsvisioner	25
5. Jämförelse mellan tjänsterna	26

6. Utmaningar och utvecklingsmöjligheter

6.1. Den nuvarande situationen i Finland	27
6.2. Coffmans kom-ihåg-lista	28
6.3. iGS och chat – utvecklingsmöjligheter	28
6.4. Marknadsföring och nya användningsmöjligheter	29
6.5. Finländsk framtid	30

Källförteckning

Bilaga: Virtuelle referense – konferensens program

TIIVISTELMÄ

Norjan Tønsbergissä järjestettiin 11-12.3.2004 pohjoismainen konferenssi ”Virtuelle referense”. Siinä esiteltiin pohjoismaisia kirjaston virtuaalitietopalveluja. Puhujana toimi myös mm. virtuaalipalveluiden pioneeri Anne Lipow. Tämä raportti on sekä matkaraportti konferenssista että kehittämisprojekti. Kehittämisprojekti kuuluu Kirjasto- ja tietopalvelualan pätevöittämisskoulutuksen opintoihini.

Raportin alussa pohdin virtuaalipalveluiden paikkaa kirjaston tietopalvelussa. Kirjaston tietopalvelut voitaisiin jakaa kolmeen osaan; tiedonvälittämiseen, tietopalveluun, joka auttaa asiakasta itsenäiseen tiedonhakuun ja palveluun, jossa kirjasto kohtaa asiakkaan. Kaikki kolme osa-aluetta tapahtuvat sekä fyysisessä kirjastossa että virtuaalimaailmassa, tässä kuitenkin keskityn virtuaalimaailmaan.

Tiedonvälittäminen tapahtuu sisäisesti kirjasto-organisaation sisällä, kirjastojen välillä sekä ulospäin asiakkaille. Asiakkaille suunnattu tiedonvälittäminen virtuaalimaailmassa sisältää esim. kirjastojen kotisivut, joista ilmenee aukioloajat ja yhteystiedot.

Netin kautta kirjastot tarjoavat asiakkaille tietopalvelua, joka auttaa asiakasta itsenäiseen tiedonhakuun mm. linkkikirjastojen ja aineistotietokantojen muodossa.

Tietopalveluja, joissa kirjasto kohtaa asiakkaan henkilökohtaisesti virtuaalimaailmassa, ovat sähköposti- ja chattipalvelut, eli ns. Kysy-palvelut. Kirjallisuudessa sähköpostipalveluja on kutsuttu digitaalisiksi palveluiksi ja chattipalveluja virtuaalipalveluiksi. Koska pohjoismaiset tietopalvelut ovat usein sähköposti- ja chattipalveluiden yhdistelmiä, en ole erotellut niitä toisistaan, vaan nimitän kaikkea tietopalvelua, jossa kirjasto kohtaa asiakkaan nettiympäristössä, virtuaalitietopalveluksi.

Suomessa keskusteltiin vilkkaasti jo 1990-luvun keskivaiheilla netin käyttömahdollisuuksista kirjastoissa. Helsingin kaupunginkirjasto avasi asiakkailleen mahdollisuuden päästä itsenäisesti nettiin ensimmäisenä maailmassa. Olemme myös edelläkävijöitä tietopalvelussa, jossa asiakasta autetaan virtuaalimaailmassa itsenäiseen tiedonhakuun. Pohjoismaiset naapurimme ovat kuitenkin kehittäneet pidemmälle tietopalveluita, joissa kirjasto kohtaa asiakkaan netin kautta.

Tässä raportissa keskityn juuri näihin viimeksi mainittuihin palveluihin. Koska chattitietopalvelu on kirjastoille uusi työmuoto, olen myös perehtynyt siihen. Tønsbergissä Ragnar Nordlie piti esitelmän aiheesta chatti kommunikaatiomuotona. Hänen esitelmä on perustana pohdinnoilleni, olen myös käyttänyt Anne Lipowin ja Steve Coffmanin kirjoituksia hyväkseni.

Kommunikaatiomuotona chatti liikkuu puhekielen ja kirjoitetun kielen, ja näin ollen sekä epävirallisen että virallisen viestinnän välimaastossa. Chatille on myös ominaista anonymiteetti ja identiteetillä leikkiminen. Puuttuva ei-kielellinen viestintä hyvitetään eri tavoilla, mm. lyhyillä puheenvuoroilla ja ns. hymiöillä. Chatissä ei siedetä pitkiä taukoja puheenvuorojen välillä, mutta sen sijaan sallitaan, että toinen osapuoli lähettää monta puheenvuoroa peräkkäin, odottamatta vastapuheenvuoroa toiselta osapuolelta.

Chatti asettaa kirjastojen tietopalveluille haasteita. Yksi suurimmista on nopeuden ja laadun yhdistäminen. Koska chattikeskustelu vaatii jatkuvaa syöttöä, on vaikeaa samalla löytää asiakkaille laadukkaita tiedonlähteitä. Asiakkaat itsekin vaativat nopeita vastauksia, eivätkä välttämättä jaksaa odottaa, että heille löydetään parempi tiedonlähde. Chatti ei myöskään sovellu pitkään tiedonhakuhaastatteluun. Chatti tietopalvelumuotona vaatii siksi sekä korkeampaa viestinnällistä pätevyyttä että asiakaspalveluosaamista kuin tietopalvelu fyysisessä kirjastossa.

Helsingin kaupunginkirjastossa nuoret häiriköivät asiakkaat ovat myös yksi chattipalvelun haasteista. Toinen haaste on, että chatissa käy suhteellisen vähän asiakkaita. Tämä on kuitenkin maailmanlaajuinen ongelma, joka saattaa johtua mm. siitä, että chatti työmuotona on asiakkaillekin uusi asia. Kaupallisten nettietopalveluiden suosio on osoittanut, että tällaiseen palveluun olisi tarvetta, joten palveluiden laajempi markkinointikin voisi auttaa tilannetta.

Suomessa haasteena on myös tarve laajempaan koulutukseen, varsinkin chattipalvelun osalta ja sovitut, mielellään kirjalliset, vastauskäytännöt sekä chatti- että iGS -tietohuoltoaseman osalta. Jonkinlainen orientoituminen tai tietopaketti palveluihin mukaan tuleville työntekijöille olisi tarpeen. Tämä orientoituminen voisi olla esim. sekä kirjallinen esite että koulutusta. Palveluille voisi myös kehittää mentoritoimintaa. Mentorit voisivat olla tukena muille palveluihin osallistuville ja voisivat muodostaa työryhmän, joka olisi vastuussa mm. vastaajien koulutuksesta ja toiminnan kehittämisestä.

Lopuksi esittelen vielä lyhyesti niitä palveluita, joita esiteltiin Tønsbergin konferenssissa ja katson Suomen osalta hiukan tulevaisuuten. Aloitan suomalaisista palveluista, siirryn länteen Ruotsiin ja Norjaan ja viimeiseksi etelään Tanskaan.

Helsingin kaupunginkirjaston henkilökunta on mukana kolmessa eri palvelussa: Kirjastot.fi:n ylläpitämässä Kysy kirjastonhoitaja -palvelussa, iGS -tietohuoltoaseman toiminnassa ja Kysy henkilökunnalta -palvelussa.

Kysy kirjastonhoitajalta on valtakunnallinen sähköpostipalvelu, joka aloitti toimintansa vuonna 1999. Kaiken kaikkiaan vastaamiseen osallistuu 32 yleistä kirjastoa ja kaksi erikoiskirjastoa.

iGS -tietohuoltoasema on omanlainen Helsingin kaupunginkirjaston tietopalvelupaketti, joka aloitti toimintansa vuonna 2001 Bill ja Melinda Gates -säätiön palkintorahoilla. Se koostuu fyysisestä tietohuoltoasemasta ja sähköposti-, tekstiviesti- ja puhelinpalvelusta. Keväällä 2002 aloitettiin myös chattipalvelu. Toimintaan kuuluu myös Ylen aikaisen kanssa yhteistyönä toteutettu radio-ohjelma.

iGS -tietohuoltoaseman chattipalvelu muuttui kokeiluprojektiksi helmi-toukokuussa vuonna 2003 HelMet-aineistotietokannan käyttöönoton yhteydessä. Kysy online -palvelu aloitti varsinaisen toimintansa lokakuussa 2003. Se on Helsingin kaupunginkirjaston palvelu, joka on auki ma-to klo 10-20 ja pe klo 10-18.

Ruotsista esiteltiin kaksi palvelua; Fråga biblioteket ja Jourhavande bibliotekarie (suomeksi Päivystävä kirjastonhoitaja). Nämä ovat kaksi eri palvelua, jotka ovat yhteistyössä keskenään.

Fråga biblioteket on valtakunnallinen yleisten kirjastojen chatti- ja sähköpostipalvelu. Se aloitti toimintansa lokakuussa 2001 ja huhtikuussa toimintaan osallistui 34 kirjastoa. Näistä neljätoista päivystää chattipalvelussa. Chattipalvelu on auki ma-to 10-18 ja pe 10-16.

Jourhavande bibliotekarie on tieteellisten kirjastojen chattipalvelu. Se toimii paikallisesti kirjastojen aukioloaikoina. Silloin kaikki kaksitoista mukana olevaa kirjastoa palvelevat omia asiakkaitaan. Valtakunnallinen palvelu toimii kirjastojen aukioloaikojen ulkopuolella ma-pe klo 18-22 ja la-su klo 13-17. Silloin mukana olevat kirjastot vuorottelevat päivystystä ja palvelevat kaikkien kirjastojen asiakkaita.

Bibliotekvakten.no on Norjan yleisten kirjastojen valtakunnallinen chattipalvelu. Se aloitti toimintansa keväällä 2002, ja mukana on tällä hetkellä neljätoista kunnallista kirjastoa ja kolme läänikirjastoa. Oslon Deichmanske bibliotek hoitaa sähköpostipalvelun. Chattipalvelu on auki ma-pe klo 10-16.

Tanskan Biblioteksvagten.dk on yleisten ja tieteellisten kirjastojen yhteinen valtakunnallinen chatti- ja sähköpostipalvelu. Se aloitti toimintansa vuonna 1999 ja toiminnassa on mukana 39 yleistä kirjastoa ja kolmetoista tieteellistä kirjastoa. Tieteelliset kirjastot päivystävät ainoastaan sähköpostipalvelussa. Heidän päivystysaikansa on ma-pe klo 8-16. Yleiset kirjastot päivystävät molemmissa palveluissa ma-to klo 8-22, pe klo 8-20, la klo 8-16 ja su klo 14-22.

Esittelyistä huomaa, että eri maissa on päädytty erilaisiin ratkaisuihin mm. yleisten ja tieteellisten kirjastojen välisen yhteistyön sekä chatti- ja sähköpostipalvelupäivystyksen osalta.

Suomessa chattipalvelut ottavat vasta ensiaskeleitaan. Nyt suunnitteluvaiheessa olevasta Tiedonhaunportista näyttää tulevan kattava valtakunnallinen tietopalvelu, jossa yleisten ja tieteellisten kirjastojen yhteistyön puitteissa käytetään hyväksi myös suomalaisten kirjastojen laajaa tietopalvelun osaamista, jossa asiakasta autetaan itsenäiseen tiedonhakuun. Siitä on kehittymässä omanlainen malli kirjaston virtuaalitietopalvelulle.

1. Inledning

I den norska staden Tønsberg hölls den nordiska konferens ”Virtuelle referense” 11-12.3.2004. Under konferensen presenterades virtuella informationstjänster vid bibliotek i Danmark, Finland, Norge och Sverige. Dessutom hade vi möjlighet att ta del av flera intressanta föreläsningar som belyste chatverksamhet ur olika synvinklar bl.a. Chat som kommunikationsform och Upphovsrätt och frågetjänster. Dessutom fick vi bekanta oss med den programvara som tjänsterna använder sig av och besöka biblioteket Tønsberg og Nøtterøy. En av huvudtalarna vid konferensen var även en pionjärer inom bibliotekens virtuella informationstjänst, Anne Lipow, som höll ett anförande om behovet av att förändra innehållet i bibliotekariernas arbete och ett om att bygga upp bibliotekets virtuella filial. Från Helsingfors stadsbibliotek åkte chefen för informationshantering Jouni Juntumaa som var en av talarna under konferensen och undertecknad till konferensen.

Jag har också fått möjlighet att delta i behörighetsutbildningen för biblioteks- och informationspersonal vid fortbildningsenheten Palmenia. Den här utbildningen bekostas delvis av Helsingfors stadsbibliotek och omfattar trettiofem studieveckor informationsvetenskap. Inom ramen för utbildningen skall jag under våren 2004 utföra ett utvecklingsprojekt. Jag har valt att utnyttja min möjlighet att delta i den Nordiska konferensen i min utbildning och som utvecklingsprojekt skriva en utökad reserapport från konferensen.

För att sätta mig in ämnet har jag läst den finländska litteratur som behandlar bibliotek och Internet. Genomgången av den här litteraturen har resulterat i ett inledande kapitel där jag funderar på de virtuella tjänsternas plats inom bibliotekens informationstjänster. Även om kapitlet utgår från finländska förhållanden tror jag att det kan vara intressant också för mina nordiska kolleger.

Under arbetets gång bestämde jag mig för att sätta mig mera in i chat som arbetsmetod, eftersom det är en tämligen ny arbetsform. Min utgångspunkt är det föredrag Ragnar Nordlie höll om chat som kommunikationsform. Utöver hans föredrag har jag även använt amerikansk litteratur i ämnet. Där litteraturhänvisningar saknas hänvisar jag till det som Nordlie sade under konferensen.

De olika tjänster som presenterades under konferensen har jag beskrivit var för sig, med underrubrikerna Kort historik, Fysiska egenskaper, Samarbetsparter samt Särdrag och framtidsvisioner. Min presentation följer i en geografisk ordning där jag har börjat med de finländska tjänsterna, går västerut till de svenska och norska och till slut söderut till den danska tjänsten. Kapitlet avslutas med en kort jämförelse mellan de olika tjänsterna. Förutom att jag har skrivit ner det som sades under konferensen har de som presenterade sina tjänster kommenterat och rättat min text.

Jag har avslutat uppsatsen med ett kapitel om de virtuella tjänsternas utmaningar och utvecklingsmöjligheter. Här koncentrerar jag mig på de finländska tjänsterna, men lyfter också fram Steve Coffmans tankar, dessa kan vara intressanta även för kolleger utanför Finland.

Terminologin kring tjänster som erbjuds via Internet varierar. Man talar både om digitala och om virtuella tjänster. Ett sätt att dela upp det är att de virtuella tjänsterna

är de som sker i realtid, med andra ord chatttjänster, medan alla övriga tjänster bl.a. e-posttjänster och länkbibliotek är digitala. Flera av de nordiska tjänsterna bildar en helhet av både chatt- och e-posttjänster. Denna uppdelning känns därför inte angelägen. Jag har istället valt att använda termerna virtuell och digital i det närmaste som synonymer. Virtuella tjänster betecknar därmed i denna uppsats alla de tjänster biblioteken erbjuder via Internet. Länkbibliotek, arkivdatabaser o.dyl. kallar jag digitala material.

I Finland talar man om allmänna bibliotek där man i den övriga Norden talar om folkbibliotek. Jag har valt att använda termen allmänna bibliotek.

Jag hoppas att den här rapporten skulle kunna vara till inspiration i arbetet med att utveckla bibliotekens virtuella tjänster.

Till slut vill jag tacka alla dem som har bidragit till denna uppsats. Först vill jag tacka chefen för informationshantering Jouni Juntumaa som erbjöd mig möjligheten att delta i konferensen. Därtill mina nordiska kolleger projektkoordinator Vera Daugaard, projektledare Solveig Eik, civilekonom Daniel Gunnarsson, projektledare Åke Nygren och projektledare Nina Ström som bidragit med värdefulla rättelser och kommentarer. Dessutom vill jag tacka mina chefer och arbetskamrater vid Tölö bibliotek som har uppmuntrat och stött mig bl.a. genom att ge mig tid för det här arbetet och genom att visa intresse för det. Till sist vill jag ännu tacka specialbibliotekarie Susanna Söderholm för att hon läst igenom och korrigerat hela rapporten.

2. Bibliotekens virtuella tjänster

2.1. Samhällsförändringen ger nya utmaningar

Under några år vid mitten av 1990-talet utvecklades Internet explosionsartat. Under den här tiden blev den en enorm informationsbas som gav sken av att ge information om nästan vilket ämne en person än kunde tänka sig.¹ Webben medförde även en förändring i vår livsstil. Allt fler människor gör så gott som allt på nätet; shoppar, betalar räkningar, köper resor, studerar, läser tidningar, söker en partner och mycket annat.²

Kekki konstaterar att det i informationssamhället finns mycket information, men att problemet är att är det svårt för individen att välja relevant och tillförlitlig information ur det stora utbudet³. Lipow är inne på samma linje när hon för fram att webben har medfört en möjlighet att nå en oändlig mängd oorganiserad information. Det här har lett till att allt fler söker information, vilket i sin tur har ökat behovet av hjälp vid informationsökning.⁴

Under den turbulenta tiden vid den senare hälften av 1990-talet fördes det i Finland en livlig diskussion om bibliotekens roll i det nya informationssamhället. Diskussionen resulterade i flera böcker om ämnet. Jag skall här ge en kort översikt över de tankar som fördes fram både då och under början av 2000-talet.

Jokitalo skrev år 1996 att biblioteken antingen kan stänga eller öppna dörrarna för medborgarna till informationssamhället⁵. Hon såg Internet bl.a. som ett verktyg för biblioteken. Genom Internet har biblioteken större möjlighet att se till att alla medborgare har samma möjligheter att nå information⁶. Senare påpekade både hon och Haasio att Internet medför att bibliotekens roll blir mera aktiv. Biblioteken kan inte endast vara informationsanvändare och -förmedlare, utan bör också vara informationsproducenter och aktiva handledare. Jokitalo ansåg år 1997 att också samarbetet mellan biblioteken ökar i.o.m. Internet. Haasio tillade att bibliotekarien själv skall bli en informationsökare, som leder kunden fram till informationskällorna. Han såg framför sig att biblioteken från att ha varit bibliotek skall utvecklas till mediatek som erbjuder kunderna olika former av digitalt material.⁷

Haavisto, å sin sida, såg år 1999 framför sig hur mycket av biblioteks- och informationstjänsterna i framtiden blir en del av allmänbildningen. Alla kommer åtminstone att kunna använda bankautomater och skriva bulletiner. Det här medför inte enligt henne att bibliotekarier och andra inom informationstjänsterna skulle bli arbetslösa, tvärtom kommer grundlig kunskap om hur man kan trygga informationens tillgänglighet samt om hur man organiserar och förvarar information att få en ny betydelse.⁸

¹ Coffman 2003, 3.

² Lipow 2003, 5.

³ Kekki 2002, 8.

⁴ Lipow 2003, 1.

⁵ Jokitalo 1996, 28.

⁶ Jokitalo 1996, 22.

⁷ Jokitalo 1997, 128 och Haasio 1997, 150-1.

⁸ Haavisto 1999, 147.

År 2002 förde Haasio fram att det hör till bibliotekens uppgifter att stöda, vägleda och undervisa kunderna när det gäller informationssökning. Han såg det dock som de vetenskapliga bibliotekens uppgift att utveckla informationstjänster på webben.⁹

Niinikangas och Näätsaari betonade att bibliotekens tjänster i framtiden allt mera kommer att användas via webben. De poängterar att användaren kan vara tekniskt mycket skicklig, men att det inte automatiskt medför att han kan hitta, känna igen och utvärdera relevant information. De för också fram att informationssökningsprocessen är komplicerad och att professionell hjälp på det här området behövs.¹⁰

2.2. De virtuella informationstjänsternas plats i bibliotekens arbetsfält

Juntumaa framhåller att biblioteket inte är ett bibliotek utan ett "lånetek" om det inte erbjuder informationstjänster. Därför bör tyngdpunkten för bibliotekens utveckling enligt honom ligga vid utvecklingen av informationstjänsten.¹¹

Juntumaa delar upp bibliotekens grundservice i två produktgrupper. Den ena gruppen är de tjänster som erbjuds i det fysiska biblioteket och den andra de tjänster som erbjuds på distans.¹² Informationstjänster skall enligt honom erbjudas både i det fysiska biblioteket och via Internet¹³.

Man kan också tänka sig att bibliotekens informationstjänster faller inom tre olika tjänstekategorier. Jag kallar tjänstekategorierna för informationsförmedling, självhjälpstjänster och informationstjänster där biblioteket möter kunden. De tre tjänstekategorierna är lika viktiga delar både i det fysiska biblioteket och i den virtuella miljön. Den tyngdpunkt på att utveckla bibliotekens informationstjänster som Juntumaa för fram gäller i lika hög grad de båda miljöerna, biblioteken kan inte sträva efter att flytta alla sina tjänster till den virtuella miljön¹⁴. Tennant anser att tjänsterna i de fysiska biblioteken och telefontjänsterna kommer att förbli viktiga, oberoende av hur framgångsrika bibliotekens digitala tjänster blir.¹⁵ Jag kommer dock här att koncentrera mig på den virtuella miljön.

Informationsförmedling sker inom det egna biblioteket, mellan olika bibliotek och utåt till kunderna. Biblioteken förstod redan tidigt att utnyttja Internet för informationsförmedling. I Jokitalos undersökning från år 1996 kom det bl.a. fram att e-posten sågs som ett kommunikationsmedel inom biblioteken och mellan biblioteken redan i mitten av 1990-talet¹⁶. De flesta bibliotek hade också skapat webbsidor där kunderna kunde få information om öppettider o.dyl¹⁷.

⁹ Haasio 2002, 19.

¹⁰ Niinikangas & Näätsaari 2002, 74-5.

¹¹ Juntumaa 2002, 28.

¹² Juntumaa 2002, 27.

¹³ Juntumaa 2002, 29.

¹⁴ Juntumaa 2002, 28.

¹⁵ Tennant 2004, 4.

¹⁶ Jokitalo 1996, 22 och 68.

¹⁷ Coffman 2003, 9.

Juntumaa har lanserat termen ”osynlig” informationstjänst. Det betyder att man ordnar samlingarna och materialet så att kunden lätt kan hitta och använda dem¹⁸. Under den första tiden då Internet blev allmänt tillgängligt tog biblioteken i Finland på sig uppgiften att organisera informationen på den öppna webben så att kunden självständigt kunde hitta svaren på sina frågor. Det här syns tydligt i den finländska litteraturen om biblioteken och Internet.

Jokitalo är en av de första som förde fram att bibliotekariernas yrkesskicklighet behövs för att organisera av information och för att utveckla hjälpmedel för informationsökning¹⁹. De första självhjälpstjänsterna som överfördes från den fysiska miljön till den virtuella miljön var materialens katalogisering och innehållsbeskrivning²⁰. Niinikangas och Näätäsaari anser att de finländska biblioteken har varit föregångare då det gäller att utveckla den här formen av informationstjänster²¹. De anser att utvecklingen går mot att bibliotekens uppgift är att utvärdera informationens tillförlitlighet, kategorisera information och uppfatta helheter²². De nämner Fråga bibliotekariens svarsarkiv som ett bra exempel på det här²³. Juntumaa nämner ytterligare Länkbiblioteket vid Biblioteken.fi och Makupalat-tjänsten som Tavstehus stadsbibliotek har skapat²⁴. Juntumaa delar upp den här kategorin i digitala nätmaterial och möjlighet att söka biblioteksmaterial via databaser²⁵.

Till Informationstjänsterna inom den tredje kategorin hör alla de tjänster där biblioteken erbjuder sina kunder personliga service, i den virtuella miljön olika former av e-post- och chatttjänster. Internationellt sett har biblioteken enligt Coffman utvecklat chatttjänster långsammare än andra informationstjänster på webben²⁶. Jag skall i fortsättningen koncentrera mig på tjänsterna inom den här tredje tjänstekategorin.

2.3. Biblioteket möter kunden via Internet

Haasio anser att de virtuella tjänsternas betydelse ökar ju mera människor söker information hemifrån via webben. Han anser dock att bibliotekens roll i första hand är att stöda informationsökning för studier, inte för fritidsanvändning av webben.²⁷

Anne Lipow är en av förespråkarna för att biblioteken skall erbjuda informationstjänster där biblioteket möter kunden på webben, på samma sätt som man erbjuder dessa tjänster i det fysiska biblioteket. Hon anser att biblioteken bör erbjuda tjänster där kunderna rör sig och eftersom allt fler rör sig på webben skall biblioteken inrätta virtuella informationsdiskar där kunder kan få hjälp i realtid²⁸. En annan orsak till att biblioteken skall möta kunder på Internet är enligt Lipow att kunderna tidigare

¹⁸ Juntumaa 2002, 28.

¹⁹ Jokitalo 1996, 22.

²⁰ Juntumaa 2002, 28.

²¹ Niinikangas & Näätäsaari 2002, 60.

²² Niinikangas & Näätäsaari 2002, 75.

²³ Niinikangas & Näätäsaari 2002, 71.

²⁴ Juntumaa 2002, 29.

²⁵ Juntumaa 2002, 36.

²⁶ Coffman 2003, 9.

²⁷ Haasio 1999, 52-53.

²⁸ Lipow 2003, 8.

kunde få informationstjänst endast i det fysiska biblioteket, men att de nu har flera andra alternativ²⁹. Coffman är inne på samma linje då han påpekar att ju fler människor söker information på webben, desto färre kommer till bibliotekens informationsdiskar³⁰.

Han lyfter fram det ironiska i att trots att informationstjänsten i de fysiska biblioteken minskar, så visar flera undersökningar att människor vid informationssökning på webben behöver den form av hjälp som biblioteket erbjuder. Han nämner som ett exempel hur olika kommersiella webbsökningshjälp-tjänster florerade kring slutet av 1990-talet. Många av dessa tjänster torkade in i brist på finansiering, men det stora antalet kunder visar att det finns ett stort behov av hjälp vid informationssökning.³¹

De första virtuella tjänsterna där biblioteket mötte kunden var e-posttjänster. Enligt Coffman gav de här tjänsterna biblioteken möjlighet att samarbeta med andra informationstjänster. Det var lätt att skicka frågan vidare till någon med större sakkunskap. Redan tidigt utvecklades därför olika samarbetsformer mellan olika bibliotek.³² Ett finländskt exempel är Fråga bibliotekarien -tjänsten.

E-posttjänsten har dock vissa problematiska drag. Ett av problemen är att den är långsam. Flera e-posttjänster utlovar svar inom tre dagar, vissa inom tjugofyra timmar, men ett dygn kan vara för lång väntan för många kunder. De flesta vill få svar genast. Ett annat problem är att det via e-post är svårt att föra en dialog där kunden kan precisera sitt informationsbehov eller där bibliotekarien konkret kan visa var kunden hittar informationen han söker. Ännu ett problem är att bibliotekarien blir tvungen att göra det mesta av sökningsarbetet själv. Han kan t.ex. inte be kunden söka i en katalog, medan han själv söker någon annanstans. Dessutom är man tvungen att formulera ett begripligt svar, vilket tar längre tid att göra skriftligt än muntligt. Alla de här faktorerna leder till att e-posttjänsterna för många känns frustrerande och tidskrävande. E-posten fyller dock en funktion i bibliotekens informationstjänst. Den är ett effektivt verktyg då man vill följa upp en fråga vars svar man inte kunnat ge kunden i realtid och via den kan man dirigera en fråga vidare till ett bibliotek eller en person med större sakkunskap. Dessutom fungerar den bra när det gäller frågor som inte kräver ett snabbt svar.³³

Av ovanstående orsaker är e-posttjänsten en dålig ersättning för informationstjänster i det fysiska biblioteket, chatttjänsterna har fungerat bättre. Programvaran för chat är enkel att använda eftersom den inte fungerar med kommandon. Man kan också använda chatttjänster från nästan vilken dator som helst som är ansluten till Internet, oberoende av nätanslutning.³⁴ Via chatttjänsten kan man föra en dialog med kunden och kunden kan på samma sätt som i det fysiska biblioteket få svar på sin fråga i realtid.

Chatten skiljer sig dock i många avseenden från informationstjänster ansikte mot ansikte. Eftersom chatt är en ny arbetsform kommer jag att ägna följande kapitel åt att

²⁹ Lipow 2003, 5.

³⁰ Coffman 2003, 4.

³¹ Coffman 2003, 7-8.

³² Coffman 2003, 9-10.

³³ Coffman 2003, 10-11.

³⁴ Coffman 2003, 15-16.

se se närmare på den, innan jag beskriver nordiska tjänster där biblioteket möter kunden via Internet.

3. Chatt som arbetsmetod

3.1. Chatt som kommunikationsmedel

En undersökning av Benchmark Portal har visat att det är få kommersiella webbplatser som erbjuder sina kunder chattmöjlighet³⁵. Man kan därför säga att biblioteken är föregångare i att använda chatt som arbetsmetod. Det här betyder också att serviceformen är ny både för bibliotekspersonalen och för kunderna. På konferensen i Tønsberg talade Nordlie om chatt som kommunikationsform. Han konstaterade att de som har forskat i ämnet har koncentrerat sig på chatt som rekreation och inte på chatt som en professionell arbetsmetod.

Han förde fram att vi för den muntliga kommunikationen har inbyggda regler för hur man diskuterar. Den ena parten börjar med en hälsning, den andra svarar med en hälsning, den ena frågar, den andra svarar o.s.v. Man turas om och samtalet organiseras enligt ett mönster. I den kommunikation som försiggår ansikte mot ansikte förekommer både rent språkliga kommunikation och icke-språklig kommunikation. Den icke-språkliga kommunikationen består av flera olika element. Dessutom gör samtalsparterna omedvetet en klar maktfördelning, båda vet var den har den andra.

I chatten faller den icke-språkliga kommunikationen bort och den rör sig därför i ett gränsland mellan samtal och text. I chatten följer man samma mönster som i muntlig kommunikation, man börjar med ömsesidiga hälsningar, turas om med frågor och svar och avslutar samtalet. Samtidigt måste man på något sätt kompensera det ”uteblivna ansiktet”. Ett sätt är att sända iväg flera korta inlägg efter varandra, istället för att skriva en lång ”muntur”. Det här leder till att dialogen haltar, eftersom den ena parten inte svarar på varje gång. En annan form av kompensation är att använda s.k. smileys.

3.2. Chattens kännetecken

Kännetecknande för chatt är att den är informell och ”muntlig” jämfört med annan skriven text. Dessutom präglas den av anonymitet och lek med identiteten. Eftersom chatt är en kommunikationsform där man förväntas handla snabbt uppstår det i de virtuella informationstjänsterna särskilda problem. Ett av problemen är enligt Nordlie att man lätt ger kunden den första bästa informationen eller länken man hittar, istället för att ta sig tid att hitta den bästa kvaliteten. Ett annat problem är att när kommunikationen kräver ständiga inlägg kan man inte ge helt uttömmande svar. Kunden nöjer sig också med ett snabbt svar framom ett kvalitativt svar. Kravet på snabbhet i chatttjänsten gör det också ofta är svårt att ge kunden handledning i hur man kan avgöra om en sida är tillförlitlig eller inte³⁶.

³⁵ Coffman 2003, 92.

³⁶ Thompson 2004, 3.

Enligt Nordlie är det i chatten också svårare att nå en gemensam förståelse än vid informationstjänsterna vid disk. Såsom Ulf-Göran Nilsson och Daniel Gunnarsson konstaterade är referensintervjun viktig, men chatten lämpar sig inte för en 15-20 minuters inledande intervju.

Elia för fram att man i chattjänsten inte kan utgå ifrån att kunden ser det man själv ser. När man har skickat kunden en sida eller ”co-browsar” med kunden måste man försäkra sig om att kunden verkligen ser det man själv ser. Det kan medföra att också enkla frågor tar lång tid. Detta leder i sin tur till en balansgång mellan att vara tillmötesgående och att vara effektiv. Hon anser också att det ibland är svårt att veta om kunden är nöjd med det svar han fått eller om han ens är kvar på linjen.³⁷

En aspekt som gäller all informationstjänst är om kunden skall erbjudas källorna där han kan hitta svaret på sin fråga eller det egentliga svaret på hans fråga. Elia märkte att det i chattjänsten ofta var lättare att erbjuda källan och svaret direkt, utan att ens förklara hur man hade kommit fram till källan. På det här sättet fick kunden snabbare sitt svar och det fanns mindre risk att råka ut för tekniska problem.³⁸

Ett problem som gäller chattjänster som sköts av flera bibliotek är att de kunder, som kommit in till tjänsten via sitt närbiblioteks hemsida, antar att personalen sitter i närbiblioteket. Det här medför att personalen ständigt måste förklara att tjänsten är nationell – eller gäller flera bibliotek – och att dejouren inte känner personalen vid närbiblioteket och inte kan kontrollera om en bok faktiskt står i närbibliotekets hylla.³⁹

3.3. Personal och utbildning

Personalrekryteringen till en ny chattjänst liknar mycket rekryteringen till en ny biblioteksfilial anser Coffman. Han anser att man behöver personal som är utsedd för just denna uppgift. Man kan inte sköta chattjänsten vid sidan om annan kundtjänst.⁴⁰

Coffman för också fram att alla inte är lika lämpade för dejourering vid chattjänsten. I den amerikanska verksamheten har man börjat skönja vissa kännetecken för bra chattpersonal. Den viktigaste egenskapen är att man känner entusiasm för denna arbetsmetod. Det är också viktigt att man har bra kundtjänstfärdigheter. Det här gäller självklart all kundtjänst i biblioteken, men eftersom man i chattjänsten endast har det skrivna pråket att tillgå och dessutom skall vara snabb ställs det ännu högre krav på personalens kundtjänstfärdigheter än vid informationstjänst i det fysiska biblioteket.⁴¹

Andra viktiga egenskaper är att man har stor kännedom om både de elektroniska informationskällorna och informationskällorna i det fysiska biblioteket. Dessutom är det bra om man känner sig hemma med den nya teknologin.⁴² Det är också viktigt att den som dejourerar vid chattjänsten har god förmåga att uttrycka sig i skrift. Ett dåligt

³⁷ Elia & Morrill 2004, 4.

³⁸ Elia & Morrill 2004, 4.

³⁹ Elia & Morrill 2004, 4.

⁴⁰ Coffman 2003, 35.

⁴¹ Coffman 2003, 54.

⁴² Coffman 2003, 54.

språk ger lätt en dålig bild av tjänsten.⁴³ Coffman anser att det skulle vara bra om de som vill delta i chattverksamheten skulle gå igenom någon form av formell ansökningsprocedur⁴⁴.

För att en chattjänst skall fungera väl är det viktigt att personalen får utbildning för arbetsmetoden. Den som skall börja dejourera vid chatttjänsten behöver en grundlig utbildning för uppgiften, men också fortbildning är viktigt. Coffman anser att fortbildningen bör vara en fortgående integrerad del av chatttjänsten.⁴⁵

Personalen behöver utbildning och fortbildning både i hur chattens programvara fungerar och i hur själva informationstjänsten i en virtuell miljö fungerar. Förutom kurser i programvarans funktionsområden kan utbildningstillfällena handla om elektroniska informationskällor, om hur man kan gå tillväga vid tekniska problem, t.ex. då datorn kraschar och om kundtjänstetik.⁴⁶

Fortbildning är viktig bl.a. för att uppfriska minnet i fråga om programfunktioner man använder sällan. Då tjänstens medarbetare får möjlighet att använda en ny databas är det viktigt att de även får utbildning i vad och hur man kan söka i den.⁴⁷ Om ett nytt bibliotek ansluter sig till tjänsten, är det också viktigt att alla vet vilka funktioner som ingår i bibliotekets materialdatabas.

3.4. Förväntningar och utvärdering

Thompson för fram att unga kunder inte vet vad de kan förvänta sig av bibliotekens chattservice. Många tror att man via den endast kan ställa frågor angående bibliotekens service t.ex. hur man förnyar böcker och om det finns en särskild bok inne.⁴⁸ Man kan tänka sig att också vuxna kunder kan ha samma förväntningar på bibliotekens chattjänster.

Chatttjänsten har större möjligheter än informationstjänsten vid det fysiska biblioteket att utvärdera om kunden har varit nöjd med tjänsten. Man kan be kunden ge sina kommentarer via ett webbformulär efter sessionen. Coffman skriver dock att svarsprocenten har varit rätt låg och han framhåller att man måste se till att frågeformuläret blir tillräckligt kort och lätt att fylla i. Han för också fram att man skall vara försiktig med att övervärdera sin tjänst eftersom resultaten nästan alltid blir mycket positiva. Han anser att det är möjligt att det beror på att tjänsten är gratis och att om kunderna var tvungna att betala skulle de ställa högre krav.⁴⁹ En annan förklaring kan vara att kunderna är positivt överraskade över att biblioteken erbjuder chattjänster. Ytterligare en orsak kan vara att många är inte medvetna om att biblioteken överhuvudtaget erbjuder informationstjänster. Om chattjänster blir mera allmänna i samhället överlag och om kunderna börjar förvänta sig informationstjänster av hög kvalitet av biblioteken är det möjligt att responsen blir mera jämnt fördelad mellan nöjda och mindre nöjda kunder.

⁴³ Coffman 2003, 56.

⁴⁴ Coffman 2003, 55.

⁴⁵ Coffman 2003, 58.

⁴⁶ Coffman 2003, 58-59.

⁴⁷ Coffman 2003, 63.

⁴⁸ Thompson 2004, 3.

⁴⁹ Coffman 2003, 64-65.

Eftersom man kan få en utskrift av en chattreferens har biblioteken för första gången fått möjlighet att utvärdera informationsökningen⁵⁰. En del av personalen kan uppleva utskrifterna som lite skrämmande, men de erbjuder en utomordentlig möjlighet att utveckla och förbättra arbetet. Man kan använda dessa utskrifter på flera olika sätt.⁵¹ Ett sätt är att projektledaren eller -teamet genom dem kan hålla sig ajour med det som händer i chatten. Ett annat är att utvärdera tjänstens kvalitet. För denna utvärdering anser Coffman att det kan vara bra att utforma en särskild blankett.⁵²

Utvärderingen ger möjlighet att utveckla och förbättra tjänsten bl.a. genom att ge personalen feedback och genom att ta itu med problem som uppstår. Det viktiga är att utvärderingen och feedbacken sker utan att personalen känner sig generad. Ett sätt att garantera det här är att man skriver kommentarer till utskrifterna och skickar dem till den enskilda dejouren. Ett annat sätt är att personalgruppen gemensamt kan utvärdera utskrifter där all information om dejouren har strukits. Ett tredje sätt är att låta dejourerna själva utvärdera sina utskrifter och dela med sig av sin självkritik i dejourgruppen. Dessutom kan man eventuellt utforma någon form av bonus för den som har gjort fört en utmärkt chattediskussion.⁵³

Tennant för fram att ett annat sätt att använda utskrifterna kan också vara att övertyga personer som överväger att komma med i chatttjänsten. Om de får läsa några utskrifter kan de bli övertygade om att även de kan klara sig i chatten.⁵⁴

3.5. Unga kunder

I chatttjänsten vid Helsingfors stadsbibliotek har vi haft problem med unga chattare som uppträder störande. Det här kan ha flera orsaker. En orsak är möjligtvis att chatt är en kommunikationsform där man leker med sin identitet och de unga chattarna antar en bråkig identitet. Det kan också höra ihop med ett behov av att provocera vuxna och försöka få makt över dem. Anonymiteten ger dem möjlighet att göra det utan att behöva vara rädda för konsekvenserna. Problemet hör troligtvis också ihop med det faktum att chatt som en arbetsform är ny. De unga chattarna upplever eventuellt inte chatttjänsten som en arbetsplats, utan som en ”inofficiell” chattplats i stil med många andra dylika.

Vid den svenska tjänsten Fråga biblioteket har man märkt att många av de frågor som kommer från unga chattare anknyter till skoluppgifter. De hoppas därför på att i framtiden kunna utöka samarbetet med skolorna. Vid de två allmänna biblioteken Baltimore och Harford County i Maryland USA har man tagit steget ut och startat chatttjänsten AskUsNow! som riktar sig till skolelever. Tjänsten startade i början av år 2001 och målet för tjänsten är att erbjuda eleverna hjälp med sina läxor.⁵⁵

Enligt Thompson medför arbetet med barn särskilda utmaningar. Han anser att den största utmaningen är det stora antal kunder som försvinner. Dåliga förbindelser kan

⁵⁰ Coffman 2003, 66 och Tennant 2004, 2.

⁵¹ Coffman 2003, 66.

⁵² Coffman 2003, 67.

⁵³ Coffman 2003, 67-70.

⁵⁴ Tennant 2004, 2.

⁵⁵ Thompson 2004, 3.

förklara en del av dessa försvinnanden, men det är också troligt att eleverna blir uttråkade av att vänta på svar eller distraherade av annat.⁵⁶

En annan utmaning är att särskilt de yngsta eleverna nyss har börjat utveckla förmågan att formulera en fråga. Barn ger överhuvudtaget enligt Thompson mindre information om sin fråga än vuxna i allmänhet ger. Det här ställer höga krav på bibliotekariens förmåga att föra en referensintervju.⁵⁷

Speciellt för en chattjänst av det här slaget är att kundernas frågor är bundna till läroplanen. En förutsättning för en bra tjänst är därför att biblioteket står i ständig kontakt med skolan för att kunna förbereda sig för de frågor som kan komma i chatten. Ett nära samarbete med skolorna är också en effektiv marknadsföringskanal. Man kan t.ex. be skolorna informera om tjänsten i brev de skickar hem med eleverna.⁵⁸

3.6. Praktiska tips

Lipow uppmanar chattande bibliotekarier att vänja sig vid att trycka på ”send” efter en till två meningar och att därmed dela upp längre svar i kortare helheter. Hon anser också att smileys är bra att använda, men att det skall ske med eftertanke. Andra tips hon ger är att man hellre skall använda asterixer (*) än versaler för att betona något. Versaler ger lätt en känsla av att man är arg eller att man tycker att kunden är enfaldig. Hon förslår också att man åtminstone vid den första hälsningen och gärna även senare under diskussionen använder kundens namn. Dessutom anser hon att man skall fråga kunden om han vill ha den länk som man vill sända iväg åt honom. Det samma gäller då man vill skicka en kund vidare till någon annan; fråga först kunden om han vill det.⁵⁹

En annan orsak till att det är bra att förklara allt man gör är enligt Thompson det att chatt är en ny arbetsmetod för kunden. Kunden vet nödvändigtvis inte vad han kan vänta sig av chattjänster och vet kanske därför inte vad som kommer att hända.⁶⁰

Thompson för också fram att man med unga kunder kan skicka en sida och be dem titta på den medan man söker fram andra sidor⁶¹. Det här kan man i lika hög grad även göra med vuxna. Det kan vara en del av referensintervjun och följas av en fråga om sidan motsvarar kundens informationsbehov eller en del av själva svaret, medan kunden läser sidan har man möjlighet att söka efter mera information. Lipow för fram att det också är bra att ge snabbt preliminärt svar och sedan ställa kunden en öppen fråga för att komma närmare kundens informationsbehov⁶².

⁵⁶ Thompson 2004, 3.

⁵⁷ Thompson 2004, 3.

⁵⁸ Thompson 2004, 3 och 5.

⁵⁹ Lipow 2003, 55.

⁶⁰ Thompson 2004, 3.

⁶¹ Thompson 2004, 3.

⁶² Lipow 2003, 159.

3.7. Framtid och utmaningar

Chatt som arbetsmetod inom biblioteken är fortfarande i den tidiga barndomen, i babystadiet⁶³. Det här medför att alla chattprojekt är pilotprojekt och att ingen av oss därmed har hunnit utveckla det bästa sättet att utforma tjänsten och hitta lösningar till alla problem som kan uppkomma⁶⁴.

En av utmaningarna är att relativt få använder sig av bibliotekens chattjänster. I det här tidiga skedet är det svårt att med säkerhet veta vad det beror på. Chattjänster kräver programanskaffningar och personal. Det är därför enligt Tennant viktigt att fundera på om en satsning på den här formen av service lönar sig. Men han framhåller också att även om antalet användare tillsvidare är litet kan tjänsten vara viktig om den når kunder som biblioteken inte når på andra sätt.⁶⁵

Coffman håller med Tennant om att bristen på kunder är en av chattjänstens största problem. Han ser dock problemet ur personalens synvinkel eftersom det enligt honom är frustrerande för personalen att sitta och vänta på kunder. Han framhåller därför att samarbete mellan flera bibliotek är att rekommendera eftersom det då finns fler potentiella kunder.⁶⁶

I det här kapitlet har jag koncentrerat mig på chattjänster. Nu skall jag övergå till att beskriva de virtuella tjänster som presenterades under konferensen i Norge och därmed skriva om både e-post- och chattjänster.

4. Virtuella informationstjänster vid nordiska bibliotek

4.1. Finland: Fråga bibliotekarien, chat, iGS

4.1.1. Kort historik

Fråga bibliotekarien verksamheten startade år 1999, som en del av portalen Biblioteken.fi.

iGS – infomack startade år 2001 med medel från priset 'Access to learning' (Bill & Melinda Gates Foundation), som Helsingfors stadsbibliotek mottog år 2000. Från början planerades iGS som ett två-årigt projekt, men har nu blivit en del av Helsingfors stadsbiblioteks kontinuerliga arbete.

Chatverksamheten vid Helsingfors stadsbibliotek startade inom iGS vid påsken 2002. Det fortsatte som ett försöksprojekt från februari till maj 2003, men nu som en "hjälpsservice" när Helsingfors stadsbibliotek tillsammans med Esbo, Vanda och Grankulla stadsbibliotek tog den nya materialdatabasen HelMet i bruk. Den ordinarie verksamheten satte igång i oktober 2003. Verksamheten har senare återutvidgats till att vara en informationstjänst för även andra frågor än de som uppkommer i samband med användningen av HelMet.

⁶³ Coffman 2003, 20 och Tennant 2004, 2.

⁶⁴ Coffman 2003, 21.

⁶⁵ Tennant 2004, 2.

⁶⁶ Coffman 2003, 29.

4.1.2. Fysiska egenskaper

Till Fråga bibliotekarien kan man sända in frågor via ett webbformulär. Kunden skall få ett svar inom tre dagar. Till tjänsten hör även en arkivdatabas där man kan leta efter tidigare besvarade frågor. Dessutom upprätthåller Biblioteken.fi ett länkbibliotek.

iGS verksamheten i sin nuvarande form är tredelad. Den första delen är en infomack som turnerar på olika ställen i Helsingfors. Idén bakom denna mack är att föra biblioteket ut där folk rör sig. Tanken är att göra bibliotekens informationstjänster mera synliga och lättillgängliga. Förbipassernade kan stanna vid macken och ställa frågor till dejourern på ort och ställe. Infomacken har varit verksam på järnvägsstationen, i samband med olika utställningar, på åldringscenter, i affärscenter och på andra offentliga platser. Medarbetarna i iGS dejourerar vid infomacken.

Den första infomacken har både ”selfservice” datorer och en dator där mackdejourern och kunden tillsammans, sida vid sida, kan söka information. På det här sättet vill man samtidigt hjälpa kunden att lära sig hur man kan söka information på webben. År 2004 togs en ny mindre ”tunna” i bruk. Vid den finns endast en dator där kunden och mackdejourern tillsammans kan söka information. Den nya tunnan är mindre än den första macken, vilket gör turneringen snabbare och mera flexibel.

Verksamhetens andra del är att besvara frågor som har kommit in via ett webbformulär, per e-post, per sms eller via en telefonsvarare. Det här arbetet gör iGS medarbetarna vid sidan av sitt normala arbete i sina ordinarie bibliotek.

Den tredje delen är att en gång i veckan medverka i det finskspråkiga radioprogrammet Ylen ykkönen vid Rundradion. iGS andelen av programmet kallas Veckans fråga. Lyssnarna kan sända in sina frågor via ett webbformulär på Rundradions sidor eller genom att ringa till redaktionen. En av frågorna besvaras i en direktsändning. De övriga frågorna besvaras på samma sätt som alla andra frågor som kommer till iGS webbverksamhet.

Ungerfär tjugo personer inom Helsingfors stadsbibliotek är verksamma inom iGS. Mottot är ”Fråga vad som helst” och målet är att vara medborgarens specialassistent. Varje riksdagsman har sin egen specialassistent som hjälper honom att få information. iGS vill vara en sådan specialassistent åt den vanliga helsingforsbon och strävar därför efter att besvara praktiska frågor som uppkommer i det vardagliga livet, förutom att stilla kundernas kunskaps hunger i mera allmänna och kulturella frågor.

Chattverksamheten håller öppet trettioåtta timmar i veckan från måndag till torsdag kl. 10-20 och fredag kl. 10-18. I den deltar 50 personer, som dejourerar vid sina ordinarie bibliotek i två timmars pass.

Adressen till Fråga bibliotekarien är <http://www.biblioteken.fi/fi/asklibrarian/default.asp>. Adressen till iGS är <http://igs.kirjastot.fi/>. Till chatttjänsten kommer man till via Helsingfors stadsbiblioteks hemsida <http://www.lib.hel.fi/>, den direkta adressen är http://www.lib.hel.fi/page.asp?_item_id=1622.

4.1.3. Samarbetsparter

Fråga bibliotekarien verksamheten är ett samarbete mellan trettio två allmänna bibliotek och två specialbibliotek i Finland. Den är verksam inom det nationella projektet Biblioteken.fi.

Helsingfors stadsbibliotek ansvarar för iGS- och chatverksamheten. iGS samarbetar med Rundradion i samband med radioprogrammet och med alla de instanser där den turnerar.

4.1.4. Särdrag och framtidsvisioner

Tanken bakom iGS har varit att man ibland måste förändra arbetets fysiska premisser för att kunna förändra arbetets rutiner. iGS har med andra ord från början strävat efter att tänka i nya banor. Man ville skapa ett hybridbibliotek, där man korsar bibliotekens beprövade arbetsmetoder med de nya digitala teknologierna för att skapa en ny personlig tjänst. Samtidigt är iGS en synlig och levande reklam för biblioteket. iGS har också gett ut en bok där man har samlat många intressanta frågor och svaren till dem.

Till framtidsvisionerna hör att få igång en nationell chattservice, som skulle verka inom Biblioteken.fi. Denna nationella tjänst kommer att bli en del av en större helhet som kallas Samsökningsportalen.

4.2. Sverige: Fråga biblioteket

4.2.1. Kort historik

Chatttjänsten Fråga biblioteket startade i oktober 2001 som ett samarbete mellan fyra stadsbibliotek under namnet Bibliotekarie direkt. Tjänsten var till en början öppen måndag till fredag kl. 12-16, d.v.s. tjugo timmar i veckan. Så småningom kom fler bibliotek med och man kunde förlänga öppettiderna. Dessförinnan hade e-posttjänsten i sin nuvarande form startat år 1995 under namnet Fråga biblioteket. Chatttjänsten övergick senare till en del i den gemensamma plattformen Fråga biblioteket.

Under 2003 och 2004 har Örebro stadsbibliotek fått i uppdrag att samordna projektet och utveckla den till en nationell digital tjänst på webben.

4.2.2. Fysiska egenskaper

Fråga biblioteket är en tjänst som erbjuder chatmöjlighet måndag till torsdag kl. 10-18 och fredag kl. 10-16. Dessutom kan man skicka in frågor per e-post dygnet runt.

Fråga biblioteket ger kunden svar på sin fråga eller vägledning vidare. Frågor som har kommit in via e-post strävar man efter att besvara inom tre dagar, under helgerna kan svarstiden bli längre. Frågor som kommer via chatttjänsten besvaras i realtid. Tjänsten innehåller också en arkivdatabas där man kan söka svar som getts tidigare. Fråga bibliotekets slogan är ”När du undrar över någonting”.

Målet för tjänsten är att till en bred allmänhet erbjuda användarvänlig, snabb och kvalitetssäkrad bibliotekservice via chatt och e-post.

Tjänstens adress är www.fragabiblioteket.se.

4.2.3. Samarbetsparter

Fråga biblioteket är ett samarbete mellan allmänna bibliotek över hela Sverige, även Mariehamns stadsbibliotek deltar i verksamheten. I e-posttjänsten deltog i början av mars trettiofyra bibliotek och ca hundranittio bibliotekarier och i chatttjänsten deltar fjorton bibliotek. Antalet ökar dock ständigt, eftersom fler bibliotek har visat intresse av att få vara med i verksamheten. Man samarbetar även med tjänsten Jourhavande bibliotekarie.

4.2.4. Särdrag och framtidsvisioner

Fråga biblioteket ger ut ett Nyhetsbrev som riktar sig till alla dem som deltar i eller är intresserade av verksamheten.

Ett samarbete med TV-programmet Kunskapskanalen är under planering. Det är tänkt att tittarna under TV-programmen skall uppmanas att använda sig av Fråga biblioteket och att det på Fråga bibliotekets sidor skall finnas boklistor i anknytning till programmen.

Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie har planerat att utöka sitt samarbete, bl.a. så att båda tjänsterna i framtiden använder samma programvara.

Till framtidsvisionerna hör att verksamheten Fråga biblioteket skall bli en naturlig del av bibliotekens arbete och övergå från projekt till en permanent tjänst. Man hoppas också kunna förlänga öppettiderna. Dessutom har man märkt att många av de frågor som kommer till chatttjänsten är skoluppgiftsbaserade, därför skulle man vilja utöka samarbete mellan skolorna och biblioteken.

4.3. Sverige: Jourhavande bibliotekarie

4.3.1. Kort historik

En av huvudtankarna bakom projektet Jourhavande bibliotekarie har varit att skapa en nätbaserad motsvarighet till campusbibliotekets informationsdisk. Distansstudier och kurser som har gjorts mer flexibla oberoende av tid och rum har medfört att många studenter inte har tillgång till ett högskolebibliotek i dess fysiska form. Det medför också ofta att studierna är förlagda till tider när biblioteken traditionellt inte är öppna. Idén har varit att Jourhavande bibliotekarie skall erbjuda distansstudenter en personlig vägledning i informationssökning.

Initiativtagare till Jourhavande bibliotekarie var Myndigheten för Sveriges nätuniversitet. Projektet inleddes i slutet av år 2002 och projekttiden är åren 2003-2004. Fyra vetenskapliga bibliotek var från början med i projektet.

4.3.2. Fysiska egenskaper

Jourhavande bibliotekarie är både en lokal och en nationell chattjänst. Den lokala chattjänsten är knuten till de olika medverkande biblioteken och är öppen under normal arbetstid. Den nationella chattjänsten är gemensam för alla medverkande bibliotek och är öppen utanför den normala arbetstiden, måndag till fredag kl. 18-22 samt lördag och söndag kl. 13-17. Man kan också lämna in frågor per e-post.

Tjänstens målgrupp är studerande och anställda vid svenska universitet och högskolor. Jourhavande bibliotekarie erbjuder sina kunder hjälp med att söka i läroanstaltens databaser, att välja en lämplig databas eller e-resurs, att utveckla en sökstrategi, att lägga upp en sökning i en relevant databas och att hitta hjälpmedel att utföra sökningar.

Adressen till tjänsten är www.netuniversity.se/jourbibliotekarie.

4.3.3. Samarbetsparter

Vid Jourhavande bibliotekarie medverkar för tillfället tolv högskole- och universitetsbibliotek och drygt femtio bibliotekarier som operatörer. Tjänsten är en del av nätuniversitetet och har bildat ett nationellt konsortium. Tjänsten Jourhavande bibliotekarie samarbetar även med tjänsten Fråga biblioteket.

4.3.4. Särdrag och framtidsvisioner

Ur bibliotekens synvinkel är lösningen att användaren loggar in lokalt under normal arbetstid och nationellt utanför den normala arbetstiden mycket praktisk. Alla bibliotek erbjuder egna lokala virtuella tjänster under den normala arbetstiden, men utanför denna delar man på ansvaret.

Tanken har varit att åstadkomma en direktkommunikation mellan operatören och användaren, där användaren kan flyttas sömlöst mellan de olika medverkande biblioteken. Därför har co-browsing varit en viktig funktion för Jourhavande bibliotekarie.

Målet är att tjänsten efter projekttidens slut december 2004 kommer att fortsätta som en gemensam nationell tjänst där merparten av alla svenska universitets- och högskolebibliotek deltar i form av ett konsortium.

Det finns planer på att utöka samarbetet med Fråga biblioteket, bl.a. genom att de i fortsättningen skall använda samma programvara. På så sätt når man olika samordningsvinster, t.ex. att användaren alltid är van vid att använda samma programvara oavsett val av tjänst och var man befinner sig i det livslånga lärandet.

4.4. Norge: Bibliotekvakten.no

4.4.1. Kort historik

Biblioteksvakten.no fick sin början som ett försöksprojekt våren 2002 i länet Vestfold. I projektet deltog sju allmänna bibliotek. Försökstiden var från januari till

juni 2002. Tjänsten var öppen måndag till fredag kl. 13-16, d.v.s. femton timmar i veckan.

I mitten av oktober 2002 tog projektet ny fart. Då blev den lanserad som en nationell tjänst. Ytterligare nio bibliotek anslöt sig till verksamheten och öppettiderna förlängdes till trettio timmar i veckan. Därmed fördubblades öppettiderna och antalet medverkande bibliotek. Under år 2003 har fler bibliotek kommit med i verksamheten. Projektiden tog slut 1.3.2004.

4.4.2. Fysiska egenskaper

Bibliotekvakten.no är en chattjänst som är öppen måndag till fredag kl. 10-16. Kunden har möjlighet att få faktaupplysningar, länktips och information om var han kan hitta svaret på sin fråga. Om frågan inte kan besvaras under chatsessionen återkommer den dejourerande bibliotekarien med svaret per e-post senast inom följande vardag.

Tjänstens adress är www.bibliotekvakten.no.

4.4.3. Samarbetsparter

Bibliotekvakten.no är för närvarande ett samarbete mellan fjorton allmänna bibliotek och tre länsbibliotek från olika delar av Norge. Fler bibliotek har möjlighet att komma med. Vestfold länsbibliotek driver verksamheten. Diechmanske bibliotek i Oslo tar emot kundernas frågor per e-post utanför chattjänstens öppettider.

Under år 2004 är det planerat att tjänstens administration skall flyttas över till Deichmanske bibliotek i Oslo.

4.4.4. Särdrag och framtidsvisioner

Bibliotekvakten.no har tillsvidare fokuserat på kommunikationsformen chat, men målet är att den skall bli en nationell nätbaserad referenstjänst. Då skall kunderna få möjlighet att ställa frågor förutom via chat också per e-post, sms och genom ett webbformulär.

Bibliotekvakten.no fick stödmedel för att kunna producera en TV-reklam om sin verksamhet. Desutom marknadsför de tjänsten bl.a. med kulspeppennor där texten "Lurer du på noe? Spør www.bibliotekvakten.no" är tryckt.

4.5. Danmark: Biblioteksvagten.dk

4.5.1. Kort historik

Biblioteksvagten.dk fick sin början i oktober 1999. Då startade den som ett försöksprojekt med tre allmänna bibliotek och tio bibliotekarier vid dessa bibliotek. Redan tidigare hade två av biblioteken haft egna mindre projekt med virtuella informationstjänster och deras erfarenheter togs till vara i det nya gemensamma projektet. I början hade man öppet tjugoåtta timmar i veckan, men utvidgade det senare till trettiofyra timmar i veckan.

Försöksprojektet varade till augusti 2000, följande månad fortsatte Biblioteksvagten.dk som ett övergångsprojekt. Nu hade man fått med sju nya allmänna bibliotek. Under denna övergångsperiod anslöt sig ytterligare åtta allmänna bibliotek till verksamheten. I slutet av övergångsprojektet – i augusti 2001 – hade tjänsten öppet sjuttio timmar i veckan och hade engagerat allt som allt sextiofem bibliotekarier.

Från och med september 2001 blev Biblioteksvagten.dk en permanent tjänst. Ett knappt år senare – i augusti 2002 – inleddes samarbetet med de vetenskapliga biblioteken, först som ett försöksprojekt med fyra vetenskapliga bibliotek.

I januari 2003 blev Biblioteksvagten.dk fullt ut en gemensam tjänst för allmänna biblioteken och de vetenskapliga biblioteken. De vetenskapliga biblioteken är med via Danmarks Elektroniske Forskningsbibliotek, deff.dk och Biblioteksvagten.dk är därmed en av deff.dk:s verksamhetsformer. Under den här tiden har man nått den nuvarande situationen där trettionio allmänna bibliotek och tretton vetenskapliga bibliotek medverkar i verksamheten och tjänsten är öppen åttiofyra timmar i veckan.

4.5.2. Fysiska egenskaper

Biblioteksvagten.dk håller öppet måndag till torsdag kl. 8-22, fredag kl. 8-20, lördag kl. 8-16 och söndag kl. 14-22. Under den här tiden är den bemannad av en bibliotekarie från ett allmänt bibliotek. Under de arbetspass då biblioteken är stängda arbetar bibliotekarierna i första hand på biblioteket. Silkeborg bibliotek har som enda bibliotek gått inför att de jourerna kan arbeta hemma.

Måndag till fredag kl. 8-16 dejourerar det även en bibliotekarie från ett vetenskapligt bibliotek. Dejourerna vid de vetenskapliga biblioteken svarar dock tillsvidare endast på frågor som kommer via ett webbformulär och deltar således inte i chat- och telefonverksamheten.

Under öppettiderna har kunderna möjlighet att chatta eller tala i telefon med en bibliotekarie från ett allmänt bibliotek. Under övriga tider kan kunderna lämna in sina frågor via e-post, via ett webbförfrågeformulär eller på en telefonsvarare.

I första hand strävar man efter att kunderna via chatten får hjälp i realtid. Om frågan är så komplicerad att det inte är möjligt, kan den dejourerande bibliotekarien återkomma senare med svaret per e-post. Alla kunder lovas ett svar inom 24 timmar, oberoende av hur och när de lämnat in sin fråga.

Principen för tjänsten är att hjälpa kunden att nå informationskällor, där han själv kan hitta svaret på sin fråga. Tjänstens mål är att utveckla informationskompetensen både hos användarna och bibliotekarierna.

Adressen till tjänsten är www.biblioteksvagten.dk.

4.5.3. Samarbetsparter

Biblioteksvagten.dk är en egen arbetsplats med egna ramar. Verksamheten bygger på ett nära samarbete mellan både allmänna bibliotek och vetenskapliga bibliotek. I verksamheten deltar tretton allmänna bibliotek med hundraåttio bibliotekarier och och tretton vetenskapliga bibliotek med sjuttio bibliotekarier. Man hoppas att fler vetenskapliga bibliotek skall komma med i verksamheten. Nätverket täcker hela landet. Det bildar en "one stop shop" mellan användare, bibliotekarier och forskare.

4.5.4. Särdrag och framtidsvisioner

Av de nordiska tjänsterna har Biblioteksvagten.dk det intimaste samarbetet mellan de allmänna biblioteken och de vetenskapliga biblioteken.

Innovativt är också att tjänsten ses som en egen arbetsplats utöver de fysiska biblioteken. Inom Biblioteksvagten.dk har man därför utarbetat vedertagna ramar för de svar man ger kunderna och arbetsrutiner nedskrivna i en manual.

En intressant tjänst som Biblioteksvagten.dk erbjuder är "Hvor blev svaret af?". Det här är ett arkiv där man samlar de svar som av en eller annan anledning inte gått fram till kunden, t.ex. för att e-post adressen har varit felaktig. Det finns en tydlig länk till arkivet, så att kunder som undrar över varför de inte fått sitt svar lätt kan komma åt att söka efter det.

Inom deff.dk har man även utarbetat material för s.k. e-learning och publicerat e-material.

För framtiden planerar Biblioteksvagten.dk en ny webbsida, där det tydligt kommer fram att Biblioteksvagten.dk är en gemensam tjänst för både de allmänna biblioteken och de vetenskapliga biblioteken och en databas med tidigare svar.

Dessutom hoppas man på ett samarbete med andra tjänster. En förhoppning är att man skall kunna samarbeta mera direkt med forskarna på de medverkande vetenskapliga biblioteken. Man vill också samarbeta med andra nättjänster i Danmark, t.ex. Litteratursiden.dk och SkrivOpgave.dk. Man har även inlett samarbete med en ny biblioteksportal för blinda och synskadade. Samarbetet med dessa tjänster skulle gå ut på att man från de andra tjänsternas sidor har en länk till Biblioteksvagten.dk.

Det finns också planer på att utöka samarbetet med Danmarks Radio så att barnprogrammet 'Spørg Olivia' skulle utvidgas till att omfatta även de vuxna lyssnarna.

Deff.dk hoppas att de baserat på Biblioteksvagten.dk skall kunna utveckla en intern virtuell tjänst med både lokala och nationella portaler, där alla bibliotekskategorier är engagerade. Visionen är att bilda en nationell infrastruktur och att grunda "Den Danske Forskningsdatabas".

5. Jämförelse mellan tjänsterna

Gemensamt för alla de presenterade tjänsterna är att de har startat som relativt små försöksprojekt. Man kan därför säga att alla har lytt Lipows råd att börja smått med några entusiastiska personer eller bibliotek. När tjänsten sedan har kommit igång och det visar sig att den fungerar kommer fler att visa intresse av att delta i verksamheten.⁶⁷ Biblioteksvagten.dk, Bibliotekvakten.no och Fråga biblioteket är alla praktexempel på att Lipow har rätt.

Alla tjänster har startat kring millennieskiftet. Biblioteksvagten.dk kom igång med sin tjänst redan år 1999 och de övriga biblioteken åren 2001-2002. Två e-posttjänster fick dock sin början redan tidigare; den svenska tjänsten Fråga biblioteket år 1995 och den finländska tjänsten Fråga bibliotekarien år 1999.

Biblioteksvagten.dk har kommit längst på flera områden. Tjänsten har det längstgående samarbetet mellan de allmänna biblioteken och de vetenskapliga biblioteken och den största antalet medverkande bibliotek, totalt fyrtiofva stycken, även om tretton av dessa inte medverkar i chatttjänsten. Också när det gäller öppettiderna har denna tjänst nått längst. Den är öppen åttiofyra timmar i veckan av vilka flera timmar är utanför bibliotekens normala öppetthållningstider, tidigt på morgonen, sent på kvällen och under veckosluten. Vid Biblioteksvagten.dk har man även kommit längst med att organisera arbetet eftersom man har vedertagna ramar för de svar man ger kunderna och arbetsrutiner nedskrivna i en manual.

När man vid Biblioteksvagten.dk har valt att utveckla tjänsten till en egen arbetsplats har man vid Jourhavande bibliotekarie valt att grunda ett nationellt konsortium. Även här har man nått långt när det gäller jourtider utanför den normala arbetstiden och fördelningen mellan den lokala tjänsten och den nationella tjänsten är ur bibliotekens synvinkel mycket välfungerande.

De övriga tjänsternas öppettider rör sig mellan trettio och fyrtio timmar per vecka och håller sig till bibliotekens normala öppettider under vardagarna.

Den svenska tjänsten Fråga biblioteket kommer som god tvåa efter Biblioteksvagten.dk när det gäller antalet medverkande bibliotek. I början av mars deltog trettiofyra bibliotek i verksamheten. Eftersom antalet medverkande bibliotek ökar hela tiden har de början av maj hunnit förbi den finländska tjänsten Fråga bibliotekarien där sammanlagt trettiofyra bibliotek medverkar. Fråga bibliotekarien har i likhet med Biblioteksvagten.dk ett samarbete mellan allmänna bibliotek och specialbibliotek.

Av chatttjänsterna är det endast den finländska tjänsten som tillsvidare inte är en nationell tjänst. I Finland är man ännu i startgrupparna då det gäller den här formen av biblioteksservice och en nationell tjänst är under planering. Även Bibliotekvakten.no är i startgrupparna, men har kommit en god bit på vägen eftersom tjänsten redan är nationell.

Alla tjänster har något intressant särdrag. Den finländska tjänsten Fråga bibliotekarien har en arkivdatabas och den hör till portalen Biblioteken.fi som har ett länkbibliotek.

⁶⁷ Lipow 2003, 19.

iGS å sin sida är ett alldeles eget koncept med flera olika verksamhetsformer. iGS -tjänsten är också den enda som ger kunden möjlighet att sända in frågor och få svar per sms. Den svenska tjänsten Fråga biblioteket har en arkivdatabas och planerar ett samarbete med TV-programmet Kunskapskanalen. Dessutom ger de ut ett Nyhetsbrev till alla som är intresserade av denna verksamhetsform. Jourhavande bibliotekarie skiljer sig från de övriga tjänsterna eftersom den riktar sig till högskole- och universitetsstudierande och därmed har en uttalad målgrupp. Den är också den enda tjänsten som nämnde möjlighet till co-browsing. Bibliotekvakten.no har satsat på marknadsföring och fått möjlighet att göra en TV-reklam. Utöver de tidigare nämnda är databasen med frågor som av en eller annan anledning inte har nått frågaren ett särdrag hos Biblioteksvagten.dk.

Den här jämförelsen visar att det finns flera olika fungerande modeller för hur bibliotek kan erbjuda informationstjänster via Internet. I alla länder har man som mål att flera bibliotek skall samarbeta på nationell nivå, vilket bl.a. ger möjlighet till längre öppettider och snabbare svarstider.

6. Utmaningar och utvecklingsmöjligheter

6.1. Den nuvarande situationen i Finland

I den finländska biblioteksvärlden har man redan tidigt tagit till sig den nya teknologin och funderat på hur man kan erbjuda kunderna både möjlighet att använda datorer och Internet samt hur man kan utnyttja Internet i bibliotekens arbete. Kabelboken – en filial vid Helsingfors stadsbibliotek – var det första allmänna bibliotek i världen att erbjuda sina kunder möjlighet att komma in på Internet⁶⁸. Antalet allmänna bibliotek som erbjöd kunderna denna möjlighet ökade raskt. År 1994 var det endast två allmänna bibliotek som gjorde det, men följande år hade antalet utökats till fyrtyotre allmänna bibliotek och år 1996 kunde de 40% av de allmänna biblioteken i Finland erbjuda sina kunder denna möjlighet.⁶⁹ Såsom jag konstaterade i början av den här rapporten har biblioteken också redan tidigt skapat egna hemsidor och på flera håll har man satsat på att skapat länkbibliotek.

Visionärerna i slutet av 1990-talet hade svårt att föreställa sig att biblioteken skulle kunna ge sina kunder informationstjänst via webben. Trots att Jokitalo nämner att det särskilt bland ungdomar är populärt att samtala på IRC har hon inte sett diskussion i realtid över Internet som ett sätt för biblioteken att betjäna kunderna⁷⁰. Juntumaa ger iGS – infomack och Fråga bibliotekarien -tjänsten som exempel på finländska informationstjänster där biblioteket möter kunden⁷¹. Den här tjänsteformen har i övrigt fått förvånansvärt lite uppmärksamhet i den finländska litteraturen om bibliotekens roll i det nya informationssamhället⁷². Det här är intressant också med

⁶⁸ Jokitalo 1997, 121 och Niinikangas & Näätäsaari 2002, 60.

⁶⁹ Jokitalo 1997, 121.

⁷⁰ Jokitalo 1996, 68.

⁷¹ Juntumaa 2002, 29.

⁷² Förutom Juntumaa nämner Haavisto SYKE:s distans tjänst i sin artikel (1999, 152) och Piukkula beskriver iGS i sin (2002, 80-82).

tanke på att det är en finländare som startade IRC, ett av de mest populära programmen för kommunikation i realtid⁷³.

En av orsakerna till att biblioteken och innovationen IRC inte möttes kan vara att IRC inte är lika lättillgängligt som nuvarande chatprogram, eftersom det kräver särskild programvara av båda kommunikationsparterna. Dessutom använder man bestämda kommandon för att kunna kommunicera.

Vid beskrivningarna av de olika nordiska tjänsterna kan man se att särskilt när det gäller de finländska chatttjänsterna är vi fortfarande i startgropen. Jag kommer i det följande att med hjälp av Coffmans tankar och bibliotekens virtuella informationstjänster se närmare på iGS och den finländska chatttjänsten. Dessutom kommer jag att fundera på marknadsföring av chatttjänster och nya användningsmöjligheter för chattprogramvara i biblioteken.

6.2. Coffmans kom-ihåg-lista

Coffman har gjort upp en översikt över det man bör fundera på när man sätter igång med en chatttjänst. Hans riktlinjer kan vara en bra utgångspunkt när man vill utveckla sina tjänster. Det första man skall fundera på är självfallet programvaran och bemanningen. Enligt honom bör man också utarbeta riktlinjer för vilka kunder man betjänar, hur mycket tid man skall sätta ner på en fråga, hur man svara på frågor, t.ex. om man söker fram det rätta svaret eller om man ger kunden källorna där han kan hitta svaret, hur man gör med frågor som inte kan besvaras fullt ut i chatten och hur man gör med kunder som uppträder störande. Dessutom är det viktigt att alla är på det klara med frågor kring upphovsrätten. För att kunna ge snabb och kvalitativ betjäning är det också bra att det finns någon form av länkbibliotek från vilken man lätt kan komma till databaser och andra kvalitativa informationskällor på webben.⁷⁴ Riktlinjerna kan enligt Coffman förändras under verksamhetens gång när nya problem och frågeställningar dyker upp⁷⁵.

Coffman påtalar också att när en verksamhetsform växer från ett litet projekt till en större helhet är det viktigt att det finns mentorer. Projektledaren kan inte hålla sig ajour med allt som händer i chatttjänsten. Dessutom kan mentorerna hjälpa kolleger som har problem i chatten.⁷⁶ Mentorerna skulle också kunna fungera som stödpersoner för nya medarbetare. Såsom det tidigare har framkommit anser Coffman också att utbildning och fortbildning är viktigt för en lyckad virtuell informationstjänst.

6.3. iGS och chat – utvecklingsmöjligheter

Om vi betraktar iGS och chatttjänsten vid Helsingfors stadsbibliotek ur Coffmans riktlinjer finns det mycket vi kan utveckla. iGS har börjat med en liten innovativ och entusiastisk grupp, men har nu vuxit till en större verksamhetsform. Det har medfört att de gamla arbetssätten inte längre räcker till. Här finns det många utmaningar.

⁷³ Kvanum 1997, 9. IRC är en förkortning av Internet Chat Relay. IRC startades upp av finländaren Jarkko Oikarinen år 1988. Dess genombrott kom år 1991 under Gulfkriget.

⁷⁴ Coffman 2003, 36-44.

⁷⁵ Coffman 2003, 63.

⁷⁶ Coffman 2003, 62.

Under det senaste året har flera nya medarbetare kommit med i verksamheten. Alla dessa medarbetare är inte lika insatta i iGS arbetssätt som den ursprungliga gruppen. Det skulle därför vara bra om alla kunde få ett ”introduktionspaket” både skriftligt och i form av en kurs. I introduktionspaketet skulle det bl.a. kunna finnas en kort historik över hur iGS har kommit till, vilka arbetsuppgifter som hör till en iGS medarbetare och vilken svarspolicy iGS har. Det skriftliga introduktionspaketet kunde också rikta sig till sådana som är intresserade av verksamheten, men inte ännu kommit med.

Det skulle också behövas ett system för att se till att frågor inte ligger kvar obesvarade. Eventuellt skulle någon form av roterande ansvar kunna fungera. Vid tjänsten Fråga bibliotekarien roterar ansvaret för att frågorna blir besvarade inom tre dagar mellan olika bibliotek. iGS tjänsten kanske kunde ha något liknande system. Eventuellt kunde varje bibliotek där det finns iGS medarbetare kunna avsätta en dag per vecka eller månad på att en eller flera medarbetare svarar på frågor som har blivit obesvarade under t.ex. de senaste tre dagarna.

Både iGS och chatttjänsten skulle kunna ha nytta av mentorer. Nya medarbetare skulle ha någon de kan vända sig till när de känner sig osäkra och mentorerna skulle kunna ta kontakt med medarbetare som eventuellt inte följer svarspolicyn. Mentorerna kunde också bilda en arbetsgrupp som skulle ansvara för tjänstens utveckling och medarbetarnas fortbildning. Dessa mentorer skulle få avsätta en särskild mängd arbetstid på den här uppgiften och förhoppningsvis också kunna få ekonomisk ersättning för sitt ansvar.

iGS- och chattsammankomsterna har fungerat bra som fortbildning. Vid dem har olika personer belyst olika delar av verksamheten. Dejourerna har också delat med sig av sina erfarenheter och gemensamt diskuterat olika problem.

Det skulle vara nödvändigt att utforma verksamhetsramar för chatttjänsten. I policyn bör det ingå vilka frågor man besvarar i chatten och vilka man hänvisar vidare, hur man svarar o.s.v.

Dessutom behövs det mera utbildning för uppgiften. Det skulle vara bra om det ordnades en längre kurs där man kunde öva sig i att använda programvaran, så att dess användning ”sitter i ryggraden”. Dessutom skulle man vid dessa tillfällen få möjlighet att öva sig i hur man chattar.

6.4. Marknadsföring och nya användningsmöjligheter

Enligt Coffman har chatttjänsterna inte ännu hittat sina kunder. Användningsstatistiken är därför låg, men på väg uppåt.⁷⁷ Det är viktigt att man satsar på att marknadsföra tjänsten⁷⁸. Radioprogrammet i samband med iGS har gett tjänsten mycket publicitet och har resulterat i att tjänsten översvämmats av frågor. När man gjorde en länk vid varje sida i materialdatabasen Helmet till chatttjänsten steg antalet användare med tjugo procent. De här exemplen visar både att marknadsföring har effekt och att det finns ett behov av dylika tjänster.

⁷⁷ Coffman 2003, 91-92.

⁷⁸ Coffman 2003, 92.

Den programvara som används vid chattjänster kunde även användas mellan biblioteken. Personalen vid ett bibliotek kan samtala i realtid med personalen vid ett annat bibliotek i en fråga där det ena biblioteket har större kunskap eller bättre referensmaterial än det bibliotek där kunden befinner sig.⁷⁹ Dessutom kan man använda den här formen av tjänst mellan biblioteken till att betjäna kunder med ett annat modersmål än bibliotekets huvudspråk.⁸⁰ Den här användningen av chattjänsten skulle höja nivån på informationstjänsten även i det fysiska biblioteket. Redan nu finns det e-postlistor som fungerar enligt den här tanken. I finländska förhållanden kunde man tänka sig att t.ex. Riksdagsbiblioteket skulle erbjuda de allmänna biblioteken denna tjänst. När en kund kommer med en knepig juridisk fråga eller en fråga kring EU, kunde bibliotekspersonalen i det allmänna biblioteket ta direkt kontakt med Riksdagsbiblioteket för att reda ut frågan.

Det är möjligt att det i framtiden kommer att utvecklas bättre program där man kan både se och tala med varandra över nätet och att biblioteken kommer att kunna använda sig av dessa för att utveckla sina informationstjänster på Internet. Problemet just nu är att både kunden och biblioteket måste ha programvara, videokamera vid datorn och en snabb Internetförbindelse.⁸¹

Tennant anser att det ännu är för tidigt att säga om chattjänsterna kommer att bli en väsentlig del av de standardtjänster som biblioteken erbjuder sina kunder. Enligt honom skall utgångsfrågan vara om chattjänsterna förbättrar den service vi erbjuder kunderna. Den frågan kommer det enligt honom att ta tid att besvara.⁸²

6.5. Finländsk framtid

I Finland har man börjat planera en nationell chattjänst. Ett tjugotal bibliotek har anmält intresse av att vara med i ett pilotprojekt. Bland dessa bibliotek finns allmänna bibliotek, vetenskapliga bibliotek och specialbibliotek. Enligt planerna kommer den nationella chattjänsten att komma igång i slutet år 2004 eller i början av år 2005.

Pilotprojektet är en del av den blivande Samsökningsportalen. Samsökningsportalen är ett projekt där man vill ta till vara det arbete som de finländska biblioteken ända från början har utvecklat, de s.k. självhjälpstjänsterna. Chattmöjligheten kommer att vara en integrerad del av den kommande tjänsten.

Beskrivningarna av de olika nordiska virtuella informationstjänsterna visade att det finns flera olika modeller för hur biblioteken kan tillhandahålla informationstjänster på webben. När Samsökningsportalen kommer igång kommer den att vara ytterligare en modell.

⁷⁹ Coffman 2003, 24 och 99-100.

⁸⁰ Coffman 2003, 98.

⁸¹ Coffman 2003, 14.

⁸² Tennant 2004, 4.

KÄLLFÖRTECKNING

Litteratur

Coffman, Steve

2003 Going Live – Starting & Running a Virtual reference Service. Chicago: American Library Association.

Haasio, Ari

1997 Kirjasto – tiedon tori. . – Kirjastot ja Internet. Red. Ari Haasio & Juha Piukkula. Helsingfors: BTJ Kirjastopalvelu Oy. 139-151.

Haasio, Ari

1999 Internet arkielämän tiedonlähteenä. – Kirjastot verkossa. Red. Ari Haasio & Juha Piukkula. Helsingfors: BTJ Kirjastopalvelu Oy. 41-54.

Haasio, Ari

2002 Internet kansalaisen tietovarantona. – Teitoverkot & kirjastot. Red. Ari Haasio & Juha Piukkula. Helsingfors: BTJ Kirjastopalvelu Oy. 7-21.

Haavisto, Tuula

1999 Työn tarkoitus pysyy, puitteet mullistuvat. – Kirjastot verkossa. Red. Ari Haasio & Juha Piukkula. Helsingfors: BTJ Kirjastopalvelu Oy. 147-157.

Jokitalo, Päivi

1996 Tiedon talot. Helsingfors: BTJ Kirjastopalvelu Oy & Suomen kirjastoseura.

Jokitalo, Päivi

1997 Kolme vuotta Tiedon talo –projektia. – Kirjastot ja Internet. Red. Ari Haasio & Juha Piukkula. Helsingfors: BTJ Kirjastopalvelu Oy. 121-137.

Juntumaa, Jouni

2002 Yleinen kirjasto laajentaa kansalaisen maailmaa. – Digimaan kartta – Puheenvuoroja digitaaliseen tietohuoltoon. Opetusministeriö. 27-36.

Kekki, Kirsti

2002 Yhteistyötä virtuaalimaailmassa. – Digimaan kartta – Puheenvuoroja digitaaliseen tietohuoltoon. Opetusministeriö. 8-13.

Kvanum, Lars M

1997 Internet Chat Realy – IRC. Övers. och omarb. Magnus Gidlund. London: Frank O'Donel.

Lipow, Anne

2003 The virtual reference librarian's handbook. New York: Neal-Schuman Publishers.

Niinikangas, Vesa & Näätsaari, Inkeri

2002 Kokeilua, valistusta ja kokamista. – Teitoverkot & kirjastot. Red. Ari Haasio & Juha Piukkula. Helsingfors: BTJ Kirjastopalvelu Oy. 59-76.

Piukkula, Juha

2002 Internet, kirjastot ja koulutus. – Teitoverkot & kirjastot. Red. Ari Haasio & Juha Piukkula. Helsingfors: BTJ Kirjastopalvelu Oy. 77-95.

Internetkällor

Elias, Tana & Morrill, Stef 13.4.2004. Our Virtual Reference Training Camp. Artikeln har publicerats i Computers i Libraries Apr 2003, Vol. 23 Issue 4, p10, 6p, 3c.

< <http://search.epnet.com/direct.asp?an=9401326&db=f5h>>

Tennant, Roy 13.4.2004. Revisiting Digital Reference. Artikeln har publicerats i Library Journal 1/1/2003, Vol. 128 Issue 1, p38, 2p, 1bw.

< <http://search.epnet.com/direct.asp?an=8936422&db=f5h>>

Thompson, Joseph 13.4.2004. After School Online. Artikeln har publicerats i Libray Journal Winter 2003 Net Connect, Vol. 128 Issue 1, p35. 3p, 2c.

< <http://search.epnet.com/direct.asp?an=8939517&db=f5h>>

Föredrag vid konferensen ”Virtuelle referense”

Presentationer av de nordiske virtuella informationstjänsterna:

Daugaard, Vera: [BiblioteksVagten](#), Danmark.

Eik, Solveig: [Bibliotekvakt](#), Norge.

Gunnarsson, Daniel; Hohweiler, Kristina och Nilsson, Ulf-Göran: [Jourhavande bibliotekarie](#), Sverige.

Juntumaa, Jouni: [Information Gas Station](#), Finland.

Kristiansson, Marita; Nygren, Åke och Ström, Nina: [Fråga Biblioteket](#), Sverige.

Nordlie, Ragnar: Chat som kommunikationsform i bibliotek.

Virtuell referanse

Nordisk konferanse

Hotel Rica Klubben Tønsberg, 11.-12. mars 2004

Program med presentasjoner.

Konferansen ble støttet av NORDINFO og ABM-utvikling.

[Presentasjonene ligger ute som ppt-filer]

Møteledere: Solveig Eik og Ivar Haug, Vestfold fylkesbibliotek. **Torsdag 11.mars**

09.00 - 10.00

Kaffe og registrering

10.00 - 10.15

Leder i Miljø-, kultur- og sosialutvalget i Vestfold fylkeskommune, Eva K. Ulland, ønsker velkommen

10.15 - 12.00

”Re-defining the professional in the librarian : dealing with the need to change the content of librarians' work because much of what was considered “professional” is performed quite well by paraprofessionals”

Anne Lipow, direktør ved Library Solutions Institute i Berkely, CA.

12.00 - 13.00

Lunsj

13.00 - 15.00

Presentasjon av de nordiske virtuelle referansetjenestene:

Vera Daugaard, prosjektkoordinator [BiblioteksVagten](#), Danmark.

[\[Last ned presentasjon\]](#)

Åke Nygren, Nacka stadsbibliotek, Nina Ström, Nacka stadsbibliotek, og Marita Kristiansson, Malmö stadsbibliotek, [Fråga Biblioteket](#), Sverige

[\[Last ned presentasjon\]](#)

Jouni Juntumaa, prosjektleder [Information Gas Station](#), Finland

[\[Last ned presentasjon\]](#)

Solveig Eik, prosjektleder [Bibliotekvakten](#), Norge

[\[se reklamefilm\]](#) - krever QuickTime]

15.00 - 15.30

Kaffe og frukt

15.30 - 16.15

Chat som kommunikasjonsform i bibliotek

Førsteamanuensis Ragnar Nordlie, Høgskolen i Oslo

16.15 - 17.30

Demonstrasjon av de ulike programvarene

18.30

Mottakelse i Tønsberg og Nøtterøy bibliotek

20.30

Middag

Fredag 12. mars

09.00 - 09.45

Opphavsrett og spørretjenester - er det noe problem?

Kristine Abelsnes, prosjektleder i Norsk digitalt bibliotek

[\[Last ned presentasjon\]](#)

09.45 - 10.15

Pause m/ utsjekking

10.15 - 12.00

Fag- og forskningsbibliotek og chattetjenester

Hanne Marie Kværndrup, seniorkonsulent i [Danmarks elektroniske forskningsbibliotek](#)

[\[Last ned presentasjon\]](#)

Kristina Hohweiler, Mitthögskolans bibliotek, Ulf-Göran Nilsson og Daniel Gunnarsson, Högskolebiblioteket i Jönköping. Alle fra [Jourhavande bibliotekarie](#), Sverige

[\[Last ned presentasjon\]](#)

12.00 - 13.00

Lunsj

13.00 - 14.00

”Beyond Virtual Reference : Building a cyberbranch of the library - one that offers to distant users all the services that are available in the physical library”.

Anne Lipow, direktør ved Library Solutions Institute i Berkely, CA. 14.00 - 14.15

Pause med kaffe 14.15 - 15.00

”Biblioteket finner svaret?” Referansetjenestene fra 1994 - 2014

Anders Ericson, frilanser, kvalitetssikrer i bibliotekvakten.no 15.00 - 15.30

Oppsummering og utfordringer 15.30

Slutt