

Det elektroniske referenceinterview

Af Steen Ammenstorp og Christine Josiasen Urskov

Indledning

Internettets fremkomst, og specielt World Wide Web, har budt på mange nye udfordringer og muligheder for bibliotekerne. Her tænkes ikke bare på den overvældende mængde af informationer, der er blevet tilgængelig via Internettet, men også som et nyt medie hvorigennem bibliotekerne kan nå nye brugere. De enkelte folkebiblioteker har brugt Internettet til at præsentere biblioteket, at formidle nyttig information, at give brugeren on-line adgang til søgning i bibliotekets katalog og at bistå i dennes informationssøgning på Internettet ved hjælp af forskellige emneguides/indekser.

Disse services er dog karakteriseret ved, at de er beregnet på, at brugeren selv skal finde de informationer, han har brug for uden hjælp fra en bibliotekar. I denne virtuelle udvidelse af biblioteket har brugeren ikke den mulighed at henvende sig til bibliotekaren som i det fysiske bibliotek, og bede om hjælp til at finde de nødvendige informationer. Vi vil derfor betegne ovennævnte services som værende uformidlede (unmediated services), forstået på den måde at der ikke er en direkte personlig kontakt mellem bruger og bibliotekar i formidlingen af information til brugeren.

Der er dog flere biblioteker, der på Internettet tilbyder en service, hvor brugeren gennem Internet-

tet kan henvende sig til biblioteket og få hjælp af en bibliotekar til at finde de informationer, som brugeren ønsker. Altså en service hvor en bibliotekar reagerer på brugerens forespørgsel og formidler de ønskede informationer til brugeren, via en elektronisk referenceservice (mediated service). Det var mod disse elektroniske referenceservices vores interesse faldt i forbindelse med vores hovedopgave, (Josiasen & Ammentorp, 1998), og vi skal nu præsentere hovedtemaerne i vores undersøgelse af, hvordan en formidlet elektronisk referenceservice kan udformes.

Det var vores udgangspunkt, at bibliotekaren gennem den elektroniske referenceservice gerne skulle være i stand til at hjælpe brugeren lige så godt, som havde brugeren henvendt direkte til bibliotekaren på biblioteket. Bibliotekaren skal være i stand til at kunne håndtere en lang række varierede forespørgsler fra brugerne lige fra korte fakta forespørgsler til forespørgsler på omfattende litteratursøgninger. For at bibliotekaren er i stand til at hjælpe brugeren med dette, er han nødt til at kende brugerens informationsbehov, og hvor det i det fysiske bibliotek sker ved, at bibliotekaren får dette klarlagt gennem et referenceinterview, så er spørgsmålet: Hvordan gøres dette bedst på Internettet, hvor bibliotekaren ikke har mulighed for at foretage det personlige og direkte interview?

Vi valgte derfor at se på, hvilken rolle bibliotekaren spiller i det traditionelle referenceinterview, og hvilke erfaringer man har gjort sig i forbindelse hermed, med henblik på at indarbejde dette, hvis muligt, i et forslag til hvordan et elektronisk referenceinterview kan udformes.

Ved at undersøge forskellige bibliotekers udformning af elektroniske referenceservices, ville vi finde ud af, om der var forskelle i de elektroniske referenceservices. Dette blev gjort ved at gennemgå danske folkebibliotekers hjemmesider ud fra Bibliotekarforbundets fortegnelse over danske folkebiblioteker på World Wide Web(1). Det viste sig dog, at der kun var tre danske folkebiblioteker(1998), der direkte tilbød en elektronisk referenceservice. Så i formodningen om at amerikanske folkebiblioteker var længere fremme end de danske i forhold til udbudet af elektroniske referenceservices, valgte vi også at gennemse en række amerikanske folkebibliotekers hjemmesider (2).

Derudover så vi på hvilke erfaringer, der allerede er gjort i forbindelse med elektroniske referenceservices, og på hvordan man foretager det elektroniske referenceinterview. Da elektroniske referenceservices er noget forholdsvis nyt fandtes der ikke meget litteratur på området, så vi valgte at indhente yderligere erfaringer vedrørende de elektroniske referenceservices og det elektroniske referenceinterview ved at lave en spørgeskemaundersøgelse. Der blev sendt et spørgeskema til de tre danske folkebiblioteker, der direkte tilbød en elektronisk referenceservice, nemlig: Biblioteket for Vejle By og Amt, Gentofte Bibliotekerne samt Århus Kommunes Biblioteker. Derforuden blev der udsendt et spørgeskema til de danske centralbiblioteker, da vi formodede, at de måtte have modtaget en række forespørgsler via deres E-mail. Der blev også rettet henvendelse til følgende tre amerikanske folkebiblioteker: Bay County Public Library, Cedar Falls Public Library og Waterford Township Public Library, da disse repræsenterede hver sin tilgang til udformning af den elektroniske referenceservice. Endelig blev der sendt et spørgeskema til The Internet Public Library, der som et fuldkomment virtuelt bibliotek er interessant i forbindelse med elektroniske reference services, og til mailing-listen Digref, der

beskæftiger sig med elektronisk referencearbejde. Herfra modtog vi en række svar fra både folke- og forskningsbiblioteker.

De indhentede erfaringer vedrørende elektroniske reference services og elektroniske referenceinterviews førte os frem mod en fill-in form, hvor brugeren skriver sin forespørgsel til biblioteket, som den bedste måde at udforme en elektronisk reference service. Desuden fandt vi, at der i en fill-in form vil kunne implementeres flere af erfaringerne fra det traditionelle referenceinterview, hvilket skulle være med til at gøre det lettere for både brugeren og bibliotekaren. Vi har derfor udarbejdet et forslag til hvilke elementer en sådan fill-in form kan indeholde.

Bibliotekarens rolle i Referenceinterviewet

Centralt i vores problematik vedrørende elektroniske referenceservices stod spørgsmålet, hvad er et referenceinterview, og hvilken rolle spiller det. Vi mener, at man kan definere det traditionelle referenceinterview som den dialog, der finder sted mellem brugeren og bibliotekaren. Hovedformålet med denne dialog er at klarlægge brugerens informationsbehov og at hjælpe bibliotekaren på en sådan måde, at han vil være i stand til fremskaffe de informationer, der dækker brugerens informationsbehov.

Referenceinterviewet spænder meget vidt lige fra det korte svar på et konkret spørgsmål til en længerevarende dialog, f.eks. hvis brugeren har behov for assistance i forbindelse med en større emneforespørgsel. Dette vide spænd i referenceinterviewet har naturligvis gjort, at det er blevet delt ind i forskellige typer, men princippet i dialogen er det samme, nemlig at bibliotekaren skal have klarlagt brugerens informationsbehov og skaffe sig oplysninger, der gør bibliotekaren i stand til at finde de rette informationer til brugeren.

Der hersker rimelig enighed om, hvilke forhold ved brugerens informationsbehov der er nødvendige for bibliotekaren at få afklaret under referenceinterviewet. Katz (1987) mener, at bibliotekaren efter at have præciseret brugerens spørgsmål skal finde ud af følgende under referenceinterviewet:

1. Hvilken type af information er der behov for. F.eks. hvis spørgsmålet drejer sig om flyvende tallerkener, vil brugeren så have en definition, en historisk fremstilling, en illustration, en nyhedshistorie, en bekræftelse eller andet.
2. Hvor meget information ønskes der. En simpel faktuel oplysning, en bog eller en masse materiale.
3. Hvordan skal information bruges. Til en samtale, bare et tilfældigt spørgsmål eller et forskningsprojekt.
4. Hvilket niveau skal informationen være på. En artikel for begyndere eller en videnskabelig monografi.
5. Hvad har brugeren i forvejen af informationer om emnet. For at undgå gentagelser.
6. Hvor meget tid ønsker brugeren at anvende på
 - a) at finde informationen b) at bruge på informationen. I begge tilfælde vil lidt tid medføre, at mængden af informationer også vil blive begrænset.

Uden denne type oplysninger vil bibliotekaren ikke være i stand til at fremfinde den rette information i den rette form og omfang til brugeren. Umiddelbart skulle det forekomme nemt at få disse oplysninger, men som Katz nævner, skal bibliotekaren først have præciseret brugerens spørgsmål, eller nærmere bestemt brugerens informationsbehov. At få præciseret brugerens informationsbehov kan ofte være en besværlig opgave, fordi brugeren ikke altid selv er i stand til at formulere det klart og præcist overfor bibliotekaren, eller fordi brugerens spørgsmål ikke altid er dækkende for det faktiske informationsbehov.

I sin velkendte artikel har Taylor (1968) behandlet informationsbehovet og den måde hvorpå brugeren præsenterer det overfor bibliotekaren. Taylor mener, at informationsbehovet hos en bruger bliver formuleret gennem en fremadskridende udvikling, der starter med et indre ubevidst informationsbehov, der udvikler sig, indtil brugeren fremsætter sit behov overfor en bibliotekar. Taylor opdeler denne udvikling i fire stadier Q1-Q4, som dog ikke må opfattes som kategorisk afgrænsede, da der er tale om en flydende udvikling.

Q1: (The Visceral Need) Q1 repræsenterer det faktiske informationsbehov hos brugeren, der dog

ikke er i stand til at formulere det rent sprogligt endnu, da det ifølge Taylor kun eksisterer som en svag fornemmelse af utilfredshed hos brugeren. Men efterhånden, som det bliver vigtigere for brugeren at få opfyldt sit informationsbehov, vil behovet ændre sig i form, konkrethed og præcision i brugerens bevidsthed.

Q2: (The Conscious Need) Her er brugeren stort set i stand til at formulere sit informationsbehov overfor sig selv, dog uden at have det præcist defineret endnu. Gennem en monolog med sig selv eller en dialog med en anden, ikke nødvendigvis en bibliotekar, sker der en yderligere afgrænsning og indkredsning af informationsbehovet. Der er dog tale om en rent mental formulering af behovet overfor brugeren selv og ikke den endelige behovsformulering.

Q3: (The Formalized Need) Brugeren er nu i stand til at beskrive sit behov i konkrete vendinger, og han kan stille et kvalificeret og rationelt spørgsmål. Han kan stille spørgsmålet så præcist, som hans egen viden og terminologi tillader det. Udviklingen kan stoppe her, men hvis brugeren skal stille sit spørgsmål til en fremmed eller en person, der ikke er på samme vidensniveau som brugeren, er det muligt, at udviklingen forsætter til næste stadie.

Q4: (The Compromised Need) Skal brugeren stille spørgsmålet til en bibliotekar, så mener Taylor, at han ofte tilpasser (indgår et kompromis) sit spørgsmål i forhold til, hvad han forventer at pågældende kan svare på, hvilket ikke nødvendigvis er det, han ønsker at få besvaret. Denne tilpasning af spørgsmålet kan skyldes barrierer i kommunikationen mellem brugeren og bibliotekaren. Vi skal beskrive nogle af disse barrierer senere.

Taylors hovedpointe er, at bibliotekarerne ofte står overfor spørgsmål, der ikke er dækkende for det faktiske informationsbehov hos brugeren:

“It is an obvious truism to every librarian who works at an information or reference desk that inquirers seldom ask at first for what they want” (Taylor, 1968 p. 185)

Dette kan skyldes, at brugeren har tilpasset sit

spørgsmål til f.eks. et generelt og specifikt spørgsmål såsom: "Hvor står jeres leksika", fordi han ikke ønsker at virke uvidende og i troen på, at hans informationsbehov kan dækkes af et leksikon. Det kan også skyldes, at brugeren faktisk ikke er nået så langt i udviklingen af sit informationsbehov, og at det først er under referenceinterviewet, han bliver klar over det og får det fastlagt.

Med baggrund i denne opfattelse af informationsbehovets udvikling mener Taylor, at bibliotekaren i referenceinterviewet har til opgave at lede brugeren fra det tilpassede behov Q4 tilbage til det formaliserede behov Q3. Bibliotekaren vil så f.eks. udfra dialogen med brugeren være i stand til at oversætte dennes behov til en søgestrategi/-profil, der er anvendelig i informationssystemet.

For at opnå denne effekt har Taylor opstillet fem filtre, som han mener, at et spørgsmål fra en bruger skal løbe igennem under referenceinterviewet. Disse filtre er med til at belyse brugerens informationsbehov yderligere, og er med til at hjælpe bibliotekaren i besvarelsen af spørgsmål, evt. i en efterfølgende søgning.

1. Dertermination of subject;
2. Objective and motivation;
3. Personal characteristics of the inquirer;
4. Relationship of the inquiry description to file organisation;
5. Anticipated or acceptable answers.
(Taylor, 1968 p.183)

De fem filtre repræsenterer i det store hele de samme forhold som de før nævnte af Katz (1987), da det handler om at få afgrænset emnet for brugerens spørgsmål, finde ud af hvorfor han ønsker informationen, få kendskab til brugeren sådan han kan få den rette service, få oplysninger der kan hjælpe bibliotekaren til at finde de ønskede informationer, og hvilke svar der vil tilfredsstille brugeren. Taylor ser dog bibliotekarens rolle i referenceinterviewet i et lidt større perspektiv end Katz, idet bibliotekaren skal afdække brugerens virkelige informationsbehov, som ofte er meget forskelligt fra det først stillede spørgsmål, og fra hvad der er brugerens formål. Her ser Taylor det andet filter: 2. 'Objective and motivation' som måske det mest kritiske i referenceinterviewet, for

kan bibliotekaren få brugeren til at forklare formålet med sit spørgsmål, så har bibliotekaren mulighed for at få oplysninger til en indgangsvinkel til en søgning, og til hvilken type af information der skal fremskaffes. Desuden er kendskabet til formålet vigtig i de tilfælde, hvor brugeren ikke rigtigt selv er klar over sit behov, når han henvender sig til bibliotekaren, fordi:

"Inquierers frequently cannot define what they want, but they can discuss why they need it"
(Taylor, 1968 p. 185)

Dermed medvirker bibliotekaren gennem interviewet til, at brugeren bliver klar over sit eget informationsbehov. Derfor understreger Taylor vigtigheden af, at bibliotekaren er bevidst om sin rolle i referenceinterviewet, hvor bibliotekaren bl.a. virker som katalysator i den proces, som brugeren gennemløber. Det er nemlig sandsynligvis først igennem selve referenceinterviewet, at brugeren selv klarlægger sit behov og er i stand til at formulere det. Dette gøres ifølge Taylor bedst ved, at referenceinterviewet er struktureret og muligt at analysere.

Kommunikationsproblemer i Referenceinterviewet

Som tidligere nævnt kan en af grundene, til at brugeren ikke giver udtryk for sit reelle informationsbehov over for bibliotekaren, være barrierer i kommunikationen mellem brugeren og bibliotekaren. Disse barrierer påvirker dels brugerens vilighed til at oplyse forhold vedrørende sit informationsbehov samt bibliotekarens evne til at få tilstrækkelig med oplysninger til at kunne besvare spørgsmålet tilfredsstillende.

I det traditionelle referenceinterview kan kommunikationen mellem bruger og bibliotekar være hæmmet af en lang række fysiske forhold ved biblioteket, f.eks. at der er ro, at der er mulighed for en privat samtale mellem brugeren og bibliotekaren og at brugeren er på lige fod med bibliotekaren. Desuden ville den nonverbale kommunikation mellem brugeren og bibliotekaren også influere på et succesfuld udfald af referenceinterviewet, dvs. at kropssproget spiller ind i kommunikationen, og det er vigtigt, at bibliotekaren udsen-

der de rigtige signaler til brugeren. F.eks. bør bibliotekaren havde en positiv kropsholdning, vise sin interesse i brugerens forespørgsel ved havde øjenkontakt, nikke m.m. for at opmuntre brugeren til at uddybe sit spørgsmål. Vi skal dog ikke her gå dybere ind i disse barrierer, da de ikke er interessante i denne forbindelse.

Af mere interesse er derimod nogle af de barrierer som Mount (1966) har identificeret. Han nævner bl.a., at manglende kendskab til bibliotekets materialesamling samt terminologien, der anvendes i biblioteket, kan påvirke kommunikationen på den måde, at brugeren f.eks. spørger bredt og upræcist for ikke at virke uvidende eller spørge om noget, bibliotekaren ikke kan svare på. Ligesom Taylor (1968) nævner han også det forhold, at det ikke er altid, at brugeren ved, hvad han har brug for. Samtidigt er det ikke uden videre sikkert, at brugeren frivilligt vil fortælle, hvorfor han har brug for informationerne, måske fordi han synes, at det ikke vedrører bibliotekaren. Kommunikationen kan også være hæmmet af, at spørgsmålet har en personlig og følsom karakter for brugeren, f.eks. hvis det drejer sig om informationer vedrørende sygdom eller juridiske forhold. Det kan også bare være et generelt ubehag hos brugeren mod at skulle henvende sig til en bibliotekar.

Som Taylor (1968) fremhæver, spiller det at få klarlagt formål eller årsag til brugerens forespørgsel en kritisk rolle i referenceinterviewet, fordi det bidrager med mange nyttige oplysninger til bibliotekaren.

Der er dog den risiko, at et direkte spørgsmål til brugeren om, hvorfor han ønsker denne information, kan virke som barriere, hvis brugeren føler sig i forhør og truet, f.eks. hvis det drejer sig om et følsomt emne. Det meget kritiske i dette aspekt bliver understreget ved, at flere (Hauptmann, 1987; Oser, 1987) direkte fraråder bibliotekaren i at forhøre sig om brugernes formål, da det kan virke destruktivt på referenceinterviewet, hvis bibliotekarens intentioner misforstås.

Der er da heller ikke stor uenighed om, at det kan have en alvorlig negativ indflydelse på referenceinterviewet, hvis bibliotekaren forekommer brugeren at være for personlig ved at spørge til

emner, som ikke vedkommer bibliotekaren. Derfor foreslår Naiman (1987) også, at man undgår at spørge brugeren direkte f.eks. "Hvorfor ønsker du denne information?" og "Hvad skal du bruge informationen til?", da dette kan støde brugeren. I stedet for mener hun, at man bør omforme sådanne spørgsmål, så de udtrykker et behov hos bibliotekaren, og derfor giver brugeren mening at besvare, f.eks.:

"Hmm ... I think I help you better if I understood how you're going to use this information." (Naiman, 1987 p.33)

Dette har ifølge Naimann den fordel, at man undgår at få bragt brugeren i defensiven, modsat hvis det var et direkte spørgsmål. Samtidigt får det vist bibliotekarens interesse for at hjælpe brugeren, og det vender rollerne om, ved at det er bibliotekaren, der beder om hjælp hos brugeren. Dette gør brugeren mere involveret, og fra at have været passiv bliver han opfordret til at tage et mere aktivt ansvar for, hvordan dialogen med bibliotekaren udvikler sig.

I dette understøttes hun af Dewdney & Michell (1997), der har foretaget en mere dybtgående undersøgelse af, hvorfor brugerne kan misforstå bibliotekaren, når vedkommende spørger til formålet bag brugerens forespørgsel. Direkte spørgsmål som "Hvorfor ønsker du denne information?" er tvetydige og den bagved liggende intention fra bibliotekarens side kan misforstås af brugeren f.eks. pga. af forskelle i den miljømæssige og kulturelle baggrund mellem bibliotekaren og brugeren. Trods disse besværligheder mener Dewdney & Michell, at bibliotekaren bør forhøre sig om grundene til brugerens informationsbehov. Det bør dog ske på en sådan måde, at man samtidigt får forklaret brugeren, hvorfor det er nyttigt for bibliotekaren at kende årsagen til forespørgselen. De mener altså, at man bør undgå de direkte spørgsmål, og i stedet for omforme spørgsmålene, så de bliver sat ind i en kontekst, hvor bibliotekarens intentioner forklares. Derved fjernes brugers modvilje mod at besvare spørgsmålet. Dette mener de kan ske i forbindelse med anvendelsen af bl.a. neutrale spørgsmål, som er en af de spørgeteknikker, bibliotekaren kan anvende under referenceinterviewet.

Spørgeteknikker i det traditionelle referenceinterview

For at klarlægge brugerens informationsbehov og for at få nødvendige oplysninger, kan bibliotekaren vælge at anvende forskellige spørgeteknikker. Brugt i den rette sammenhæng kan disse spørgeteknikker også være med til at nedbryde nogle af barriererne i kommunikationen mellem brugeren og bibliotekaren. Når bibliotekaren indleder et referenceinterview, er der som nævnt mange forskellige oplysninger, han skal have af brugeren, såsom hvad det ønskede materiale skal bruges til, hvilket uddannelsesniveau brugeren er på, m.m. Det kan også være, at brugeren har stillet et meget uklart spørgsmål, og bibliotekaren derfor skal have det præciseret. Dette kan ske ved anvendelse af forskellige spørgeteknikker, som vi kort skal gengive her.

Lukkede spørgsmål beskrives af Ross (1987) som spørgsmål, der som regel starter med "er, var, har og gør". Denne type spørgsmål afstedkommer som regel et ja/nej eller et enten/eller svar, dvs. at brugerens svarmuligheder er begrænsede, da bibliotekaren allerede har foretaget et valg for brugeren. Disse spørgsmål kan derfor virke hæmmende på interviewet, hvis brugeren endnu ikke helt selv har afklaret sit behov, og det er ikke sikkert, at det virkelige informationsbehov kommer frem, hvis brugeren hele tiden er tvunget til at svare af- eller bekræftende på bibliotekarens spørgsmål. Til gengæld kan de være effektive hen imod afslutningen af et referenceinterview, hvor de sidste detaljer skal på plads.

King (1972) beskriver åbne spørgsmål som en principielt anderledes måde at spørge på. Disse spørgsmål starter hovedsageligt med "hvad, hvornår, hvordan, hvem og hvor". Denne type af spørgsmål opfordrer i modsætning til de lukkede spørgsmål, brugeren til at fortælle frit med sine egne ord, hvilket er en fordel specielt i starten af interviewet. Det kan dog være svært for bibliotekaren at strukturere referenceinterviewet og sikre sig de nødvendige oplysninger fra brugeren ved at anvende åbne spørgsmål. Til gengæld er der en større mulighed for at afdække informationsbehovet hos brugeren ved at lade brugeren arbejde ud fra åbne spørgsmål, og derved understøtte bru-

geren i selv at fokusere på sit behov. Nogle af disse åbne spørgsmål kan dog virke for direkte for brugeren jvf. problematikken om "hvorfors ..", samt at de hovedsageligt er set ud fra bibliotekarens synsvinkel i forhold til informationssystemet.

Anvender man derimod neutrale spørgsmål, som Dervin & Dewdney (1986) foreslår, så tager man udgangspunkt i brugerens synspunkt, idet bibliotekaren gennem sine spørgsmål under interviewet skal prøve at sætte sig ind i brugerens situation. Spørgeteknikken tager udgangspunkt i en 'sense-making model', hvor brugerens informationsbehov ses som opstået med baggrund i en situation, hvor brugeren ikke er i stand til at komme videre uden at forme en eller anden ny forståelse (sense). Modellen består af tre hovedelementer: Situation, Gaps og Uses, som forstås på den måde, at brugeren er havnet i en situation, hvor der er et hul i vedkommendes forståelse, og han skal bruge nogle informationer til at danne en ny forståelse. Neutrale spørgsmål er rettet mod disse elementer, idet de skal få bibliotekaren til at forstå brugerens spørgsmål ud fra dennes synspunkt, og neutrale spørgsmål kunne f.eks. lyde sådan: fortæl mig hvordan dette problem opstod? hvad vil du gerne vide om ...? og hvordan kan du bruge disse informationer?

Denne spørgeteknik minder om de åbne spørgsmål, men ifølge Dervin & Dewdney (1986) er det nemmere for bibliotekaren at strukturere referenceinterviewet gennem neutrale spørgsmål, der prøver at afdække ovenstående hovedelementer. Spørgsmålene tillader stadig brugeren at svare frit med egne ord, men de er styret af en ramme, der skal give bibliotekaren en forståelse af brugerens situation og sikre de relevante oplysninger fra brugeren.

Som tidligere nævnt ligger der en fare i, at bibliotekarens spørgsmål forekommer for direkte eller for personlige for brugeren, og dette påpeger Dervin & Dewdney (1986) da også i forbindelse med de neutrale spørgsmål, hvor der advares mod brugen af ordet "hvorfor" i spørgsmålene og de foreslås omformuleret. Dette understøtter Naiman (1987), som vi tidligere har nævnt, der mener, at spørgsmål til brugeren bør stilles på en sådan måde, at de udtrykker et behov hos bibliotekaren.

Det at spørgsmålene skal udtrykke et behov hos bibliotekaren er noget, der understreges af de Souza (1996), der mener, at det bør være gennemgående for referenceinterviewet, at bibliotekaren forklarer sine intentioner bag spørgsmålene, hvilket skulle fjerne ubehaget for brugeren og skabe en forståelse for at spørgsmålene stilles.

Det traditionelle referenceinterview i biblioteket, er som det ses, ikke altid nogen nem sag for bibliotekaren. Ofte står bibliotekaren overfor spørgsmål, der ikke er udtryk for det faktiske informationsbehov, eller situationer hvor brugeren ikke selv er i stand til at formulere sit informationsbehov præcist. Dette er bibliotekaren nødt til at håndtere gennem referenceinterviewet, hvor han skal afdække brugerens informationsbehov samt sikre sig de nødvendige oplysninger, der gør det muligt at besvare brugerens spørgsmål tilfredsstillende. Bibliotekaren skal dog under referenceinterviewet være opmærksom på en række forhold eller kommunikationsbarrierer, der kan have en negativ indvirkning på interviewets forløb. Ved at forklare brugeren sine intentioner under referenceinterviewet og ved anvendelsen af forskellige spørgeteknikker skulle bibliotekaren kunne overvinde nogle af kommunikationsbarriererne og få afdækket informationsbehovet, sådan at det kan besvares. Spørgsmålet er så om dette kan overføres til en elektronisk reference service, hvor der ikke er nogen direkte kontakt mellem brugeren og bibliotekaren.

Elektronisk referenceservices

For at se hvorvidt det var muligt at overføre nogle af de funktioner, som bibliotekaren og referenceinterviewet har til en elektronisk referenceservice, valgte vi at se på de forskellige tilgange til elektroniske referenceservices som fandtes på World Wide Web. De forskellige tilgange kunne groft kategoriseres i tre forskellige typer, nemlig: E-mail adresse, tekstboks og fill-in form, og vi skal her kort beskrive disse typer.

E-mail adresse type:

Denne type er karakteriseret ved at være meget simple i udformning, idet bibliotekerne via deres web-site tilbyder en elektronisk referenceservice

ved at opgive en E-mail adresse, hvortil brugeren kan skrive og stille sit spørgsmål. Som regel er der en lille introduktion til brugeren, der redegør for formålet med servicen samt hvilken type af spørgsmål, der kan besvares ved hjælp af denne elektroniske referenceservice. Ofte indeholder introduktionen ingen hjælp til brugeren om hvilke oplysninger, han skal inkludere i sit spørgsmål. Der er heller ikke rigtig noget, der får brugeren til at overveje sit spørgsmål nærmere, og man kan forestille sig, at det ofte vil være sådan, at bibliotekaren ikke umiddelbart kan hjælpe brugeren og derfor må skrive tilbage til brugeren og bede om yderligere oplysninger. Selv spørgsmål, der forekommer simple og lige til, kan kræve yderligere oplysninger for at blive besvaret, f.eks. spørgsmålet: "Hvornår døde William Harvey?" Hvis bibliotekaren ikke ved, at han var en engelsk læge, der i 1600-tallet forklarede menneskets blodkredsløb, så vil det være et besværligt spørgsmål at besvare, da bibliotekaren ikke vil have noget udgangspunkt for, hvordan eller hvor han skal finde oplysningen. Et sådan spørgsmål vil ofte kræve yderligere oplysninger, og bibliotekaren kan heller ikke altid være sikker på, at spørgsmålet er dækkende for brugerens informationsbehov, og som vi skal se senere, er det ikke lige let at kommunikere med brugeren over E-mail vedrørende dette.

Tekstboks type:

Dette er en lidt mere avanceret og synlig måde at tilbyde en elektronisk referenceservice på, idet der på bibliotekernes web-sites er en enkelt tekstboks, hvori brugeren kan skrive sit spørgsmål, hvorefter brugeren skal aktivere en send knap, der sender spørgsmålet til biblioteket. Udover selve tekstboksen til spørgsmålet er der ofte også felter, hvori brugeren kan opgive sit navn og E-mail adresse. Lige som ved den foregående type af elektroniske referenceservices er disse karakteriseret ved en kort introduktion til service'erne, men de mangler ofte en beskrivelse af, hvilke oplysninger der kan være nødvendige for biblioteket, hvis det skal kunne besvare spørgsmålet. De mangler også noget, der får brugeren til at reflektere over sit spørgsmål, altså: hvad er det egentlig, jeg har brug for. Så i lighed med ovenstående, så kan det kræve yderligere kontakt med brugeren for reelt at kunne løse dennes informationsbehov.

Fill-in form type:

Den mest avancerede måde at udbyde en elektronisk reference service på ses gennem en fill-in form på bibliotekets web-site, som brugeren bliver bedt om at udfylde, når han stiller sit spørgsmål. Disse fill-in forms varierer i omfanget, men som regel bliver brugeren bedt om, udover navn og E-mail adresse at oplyse et telefon nummer, så bibliotekaren kan kontakte brugeren, hvis det er nødvendigt, og evt. tidspunkt hvornår brugeren kan træffes. Ligesom ved de to andre typer har denne også ofte en kort introduktion til servicen og til fill-in formen, som brugeren bliver ledt igennem ved en række forskellige spørgsmål og forklaringer. Brugeren bliver nemlig ikke bare bedt om at skrive spørgsmålet, men han bliver ofte også bedt om at forklare, hvad han skal bruge informationerne til, hvor hurtigt han skal bruge dem, hvilken form de skal have osv. Bibliotekaren har ved fill-in en bedre chance for at få de nødvendige oplysninger han har brug for, idet brugeren eksplicit bliver bedt om dem, og det er svært for brugeren at undgå at komme til at tage stilling til dem, når han udfylder formen. Dette må man forvente er med til at mindske behovet for, at bibliotekaren skal tage yderligere kontakt til brugeren, og at han vil være i stand til at hjælpe brugeren på baggrund af oplysningerne givet i fill-in formen.

I Danmark havde vi ikke (1998) registreret denne sidste type af elektronisk referenceservice, som er en udførlig fill-in form, ved noget dansk folkebibliotek, men i udlandet kan man se flere eksempler på dette. Et godt eksempel er fra Waterford Township Puplic Library i Michigan i USA, hvor man kan komme ind på en elektronisk reference service for voksne: "E-mail Reference - Ask a Librarian" på <http://wqaterford.lib.mi.us/aemail.htm>.

Kommunikationsproblemer i E-mail referenceinterviewet

Uanset hvor godt man får præsenteret og struktureret en af ovennævnte typer af elektroniske referenceservices vil man altid kunne komme ud for tilfælde, hvor bibliotekaren har behov for flere oplysninger fra brugeren, f.eks. fordi det ikke fremgår klart, hvad det er for informationer brugeren ønsker. Denne kommunikation vil som

oftest forekomme via E-mail, og Abels & Liebscher (1994) samt Abels (1996) har netop undersøgt denne dialog mellem bibliotekar og bruger via E-mail for at se om det er muligt at foretage et referenceinterview med E-mail.

De ser et af problemerne ved et E-mail referenceinterview, at man skal erstatte det traditionelle ansigt-til-ansigt referenceinterview med en elektronisk interaktion mellem bibliotekaren og brugeren, som er ligeså effektivt. De mener dog, at processen ofte kan hjælpes ved at gøre brug af standardiserede skemaer i referenceinterviewet, sådan som det gøres i nogle biblioteker i forbindelse med det traditionelle referenceinterview, der sikrer de nødvendige oplysninger til bibliotekaren.

I forbindelse med en E-mail dialog mellem bibliotekaren og brugeren er det nemt at anvende disse skemaer, og de er med til at sikre, at vigtige spørgsmål til brugeren ikke bliver unklare. Desuden har tidligere undersøgelser i følge Abels og Liebscher vist, at bliver brugeren bedt om at overveje og nedfælde sit spørgsmål skriftligt, så har det positiv indflydelse på det endelige udfald. Derfor mener de, at et E-mail referenceinterview kan have en positiv effekt på referencearbejdet, fordi det tvinger brugerne til at tænke over og derefter nedfælde deres informationsbehov skriftligt. Men selv med udfyldningen af disse skemaer, kan det være vigtigt at stille opklarende spørgsmål til brugeren, fordi slaviske udfyldelse af sådanne skemaer kan forhindre nye pointer, og vigtige informationer omkring brugerens informationsbehov når måske ikke bibliotekaren. Derfor kan en længerevarende dialog med E-mail være nødvendig.

Abels (1996) fremhæver de fordele og ulemper, der eksisterer ved en sådan dialog eller referenceinterview via E-mail i forhold til traditionel kommunikation som ansigt-til-ansigt, telefon og almindelige breve. Hun mener, at E-mails er mindre formelle, mere spontane og kortere end almindelige breve, og hun mener, at brugerne har lettere ved at skrive en E-mail end et almindeligt brev. E-mails ses også som et effektivt, billigt og hurtigt alternativ til almindelig post og telefon. Desuden er E-mails ikke begrænset til bibliotekets åbningstider, da E-mails kan skrives og læses, når det er

belejligt, og desuden efterlader den elektroniske post et spor, så det er muligt gå tilbage til tidligere E-mails. Erfaringerne fra deres undersøgelse viser også, at mere brede og uspecifikke forespørgsler er bedre egnet til telefoninterview eller ansigt-til-ansigt interview, og endelig er det ikke alle brugere, der finder det naturligt at diskutere meget komplekse forespørgsler over E-mails.

Ifølge Abels er E-mails en asynkron kommunikationsform, da interaktionen mellem bibliotekaren og brugeren ikke sker indenfor en kort tidsperiode, og der kan derfor gå længere tid, før E-mail'ene bliver læst. Denne afbrudte kommunikationsform førte ofte til flere radikale ændringer i forespørgslen i forhold til den første henvendelse, da brugers viden havde ændret sig, hvilket kan være frustrerende for bibliotekaren. Samtidig gav denne forsinkelse i dialogen dog både bibliotekaren og brugeren mulighed for at tænke over spørgsmålet og dermed fremme dialogen, så der er både positive og negative effekter ved et referenceinterview via E-mail. Undersøgelsen viste fem forskellige former for referenceinterview via E-mail, som Abels benævner som følgende:

1. Piecemeal Approach

Under denne form for E-mail interview udspørger bibliotekaren brugeren tilfældigt, efterhånden som spørgsmålene dukker op. Selve mediet hælder imod den type af interviews, fordi det netop er så nemt at reagere på en E-mail og besvare den uden egentlig at tænke nærmere over det. Denne form for interview er karakteriseret ved mange E-mails frem og tilbage, fordi der ofte glemmes vigtige spørgsmål. Problemet ved denne form er, at bibliotekaren ikke altid får stillet alle de nødvendige spørgsmål til brugeren. På grund af de mange E-mails er der en risiko for, at bibliotekaren mister overblikket over interviewet og ikke når frem til en klar forståelse og afklaring af brugers informationsbehov, hvilket skyldes manglen af et gennemtænkt og planlagt interview.

2. Feedback Approach

Den forsinkelse, som E-mails skaber mellem spørgsmål og svar, tillader, at bibliotekaren springer frem og tilbage imellem sit interview af brugeren og feedback på indledende søgninger. På denne måde får man en mulighed for at inddrage bru-

geren i selve informationssøgningen, idet man af- eller bekræfter resultaterne af indledende søgninger i forhold til brugers informations behov. Her er der dog også risiko for at miste overblikket, og man risikerer at ende i en blindgyde, hvis brugeren giver negativ feedback på indledende søgninger.

3. Bombardment Approach

I denne form for interview stiller bibliotekaren en lang række spørgsmål til brugeren i en enkelt E-mail. Spørgsmålene er ofte i vilkårlig rækkefølge, og de står i et langt tekst stykke. Denne form får ofte brugeren til at glemme at besvare et eller flere af bibliotekarens spørgsmål, hvilket så kræver yderligere E-mails, og det kan være frustrerende for både bibliotekaren og brugeren. Denne form mangler nødvendigvis ikke planlægning fra bibliotekarens side, og det kan også godt være, at han får stillet alle de nødvendige spørgsmål til brugeren, men formen har vist, at det er vigtigt at spørgsmålene bliver opstillet overskueligt og i en vis orden. At opstille spørgsmålene til brugeren i et skema, er med til at sikre de mest fyldestgørende besvarelser fra brugeren.

4. Assumption Approach

I et almindeligt referenceinterview foretager bibliotekaren ofte formodninger om brugeren og hans informationsbehov, specielt hvis det ikke er muligt at få kontakt med brugeren, efter han har været på biblioteket for at stille sit spørgsmål. Ved et E-mail referenceinterview må bibliotekaren også ofte foretage formodninger om brugers informationsbehovs rigtige natur. Dette kan være nødvendigt, fordi det ikke er muligt at komme i kontakt med brugeren, da netværket ikke virker, eller der går for lang tid mellem beskederne fra brugeren. Denne form viste dog sjældent at være en fuldkommen succes, da bibliotekarens formodninger kunne være helt forkerte og undlod at få dem bekræftet, eller at brugeren bekræftede bibliotekarens formodninger men senere ændrede mening. I de tilfælde hvor bibliotekaren har ret i sine formodninger var formen dog effektiv og hurtig.

5. Systematic Approach

I starten af undersøgelsen blev der igangsat et struktureret E-mail interview, når brugeren send-

te et upræcist og ustruktureret spørgsmål. Som reaktion på spørgsmålet sendte bibliotekaren brugeren alle relevante spørgsmål ordnet i en logisk rækkefølge, indeholdende både lukkede og åbne spørgsmål. Spørgsmålene var opstillet som i et skema, som brugeren blev bedt om at udfylde. Denne metode førte til succesfulde referenceinterviews, og den krævede ikke særligt mange E-mails mellem bibliotekaren og brugeren.

Undersøgelsen viste, at den systematiske tilgang til det elektroniske referenceinterview klart var den mest effektive. I stedet for mange ustrukturerede E-mails frem og tilbage mellem bibliotekaren og brugeren, er det mere effektivt at starte med at sende brugeren et skema, som han skal udfylde. Denne metode har to klare fordele: For det første tilskynder det brugeren til at give en fuld beskrivelse af sit informationsbehov fra starten, og for det andet sikrer det informationer, som måske vil blive udeladt, f.eks. hvilket sprog eller hvilken typer materialer, der ønskes.

På baggrund af undersøgelsen konkluderer Abels (1996), at det er muligt at foretage et succesfuld referenceinterview via E-mail. Der er flere forskellige måder, hvorpå man kan foretage et sådant interview, men den systematiske forekommer at være den mest succesfulde og mest effektive. Undersøgelsen viste også, at udarbejdelsen af et skema, som udfyldes af brugeren, var meget befordrende for succes af referenceinterviewet. Ifølge Abels består et ideelt E-mail referenceinterview af tre beskeder: Først stiller brugeren sit spørgsmål i form af udfyldelse af et skema, hvorefter bibliotekaren opsummerer brugerens informationsbehov, som brugeren bekræfter. Yderligere kommunikation mellem bibliotekaren og brugeren kan dog være nødvendig i forbindelse med afklaringen af brugerens informationsbehov, men her bør man ikke være bundet til at skulle forsætte med at kommunikere via E-mail, og Abels foreslår, at man overvejer at skifte medium, hvis afklaringen kræver mere end yderligere to beskeder.

Erfaringerne fra det elektroniske referenceinterview

Denne undersøgelse viste også, at det langt fra er uproblematiske at kommunikere med brugerne via

E-mail, og at det kan være svært for bibliotekaren at foretage et referenceinterview, sådan at han får alle de oplysninger, der gør ham i stand til besvare spørgsmålet tilfredsstillende. Imidlertid beskæftigede undersøgelsen sig ikke rigtigt med, hvorvidt man i forbindelse med den elektroniske referenceservice kunne anvende nogle af de erfaringer, man har gjort sig i forbindelse med det traditionelle referenceinterview. Derfor valgte vi som tidligere nævnt at udsende et spørgeskema, der skulle være med til at belyse dette aspekt samt yderligere problemstillinger i en elektronisk referenceservice.

Vores spørgeskemaundersøgelse blandt danske centralbiblioteker og udenlandske folke- og akademiske biblioteker viste ikke overraskende, at tilbudet om en elektronisk referenceservice er forholdsvis ny, idet de fleste biblioteker er startet med servicen inden for de to sidste år. Anvendelsen af denne service har endnu ikke været så stor, at den har kunnet påvirke det daglige arbejde i bibliotekerne, og desuden har indførelsen af den lettet arbejdet på andre områder i biblioteket.

Servicen bliver brugt af mange forskellige personer fra hele verden, og flere af bibliotekerne har fået brugere, som de ikke tidligere har haft. Her er der dog en forskel mellem folke- og akademiske biblioteker, fordi akademiske biblioteker oftest har gjort brugerne opmærksom på, at servicen er beregnet for personer tilknyttet universitetet, og derfor er deres brugergruppe blevet begrænset, men de modtager dog også spørgsmål fra hele verden. Via den elektroniske referenceservice har bibliotekerne modtaget mange forskellige spørgsmål, og referenceservicen bliver brugt på samme måde som den almindelige referenceservice.

Vores undersøgelse viste også, at nogle af problemerne fra det traditionelle referenceinterview går igen ved den elektroniske referenceservice. Lige som i det traditionelle referenceinterview er det langt fra altid, at brugerne er klar over, hvad de vil have eller i stand til at formulere spørgsmålene præcist:

“all reference work teaches the librarian that the patron is usually very “unclear” about what he/she wants or needs. This is no less true in e-ref.” Morris County (NJ) Library

“Some are so short, it is impossible to guess at what they really want.” Cedar Falls Public Library

Flere af de problemer ved den elektroniske kommunikation og det elektroniske reference interview, som præsenteret hos Abels (1996) blev bekræftet:

“It is a little harder in that we are not easily able to conduct the usual reference interview with the patron” Duke University Library.

“Åbne spørgsmål kræver en dialog med låneren, og der er E-mail mindre velegnet end personlig/eller telefonisk kontakt.” Biblioteket for Vejle by og Amt.

Nogle af problemerne er som nævnt, at brugerne sommetider formulerer deres spørgsmål meget upræcist, og det er ikke altid, at de giver bibliotekaren de nødvendige oplysninger. Derfor kan det være nødvendigt, at bibliotekaren udspørger brugeren yderligere for at få spørgsmålet afklaret og få de nødvendige oplysninger. Flere af bibliotekerne har dog derfor udarbejdet en fill-in form, der skal sikre bibliotekerne oplysningerne og gøre brugeren i stand til at formulere spørgsmålet præcist:

“This is one of the hardest parts of our work. We’ve put a lot of effort into making the web form as useful as possible in leading patrons to think more about their questions.” The Internet Public Library.

I udarbejdelsen af fill-in formen har flere af bibliotekerne anvendt erfaringen fra det traditionelle referenceinterview, og de har bl.a. indarbejdet de forskellige spørgeteknikker i fill-in formen:

“This was the basis upon which we structured the form” Waterford Township Public Library.

“Our form simulates open, closed and neutral questions. (Open: what is your question? Neutral: How will you use this information? Closed: Is this for a school project? Are you a librarian?)” The Internet public Library.

Skal bibliotekerne bruge flere oplysninger fra brugeren indledes der som regel en dialog via den elektroniske post, men det er ikke altid, at bibliotekaren er i stand til at kommunikere med brugeren via den elektroniske post, hvis spørgsmålene er for omfattende, og de derfor må skifte til et andet medium.

“usually suggest patron talks to a librarian.” Belzberg Library, Simon Fraser University.

Det er heller ikke sikkert, at spørgsmålet egner sig til at blive diskuteret via den elektroniske post, og flere påpeger, at det ikke er nemt at interviewe brugeren via E-mail.

Besvareelserne i vores spørgeskemaundersøgelse giver ikke noget entydigt billede af de elektroniske referenceservices. Ikke alle bibliotekerne har oplevet problemer med servicen og brugerens spørgsmål, men flere af dem erkender, at det sandsynligvis skyldes, at servicen endnu ikke anvendes særlig meget, Morris County (NJ) Library skriver da også: “*No problem ... thus far?*”. Med sit store antal af henvendelser ca. 800-900 om måneden må vi betragte The Internet Public Library som det “bibliotek”, der mest har erfaring med en elektronisk referenceservice, og tillægge deres besvarelse mere betydning end besvareelserne fra biblioteker, der kun modtager nogle få hver måned.

Besvareelserne af vores spørgeskemaer tydede på, at de biblioteker, der har en fill-in form, har gjort sig store overvejelser omkring, hvilke oplysninger bibliotekaren skal have fra brugeren, og hvordan man får brugeren til at formulere sit spørgsmål præcist. Noget tydede også på, at forskningsbiblioteker har været bedre til at afgrænse deres brugergruppe, og da de kender deres brugergruppe har de ikke behov for så mange oplysninger. Fill-in formen ses som den bedste måde til at udbyde den elektroniske referenceservice, og som den måde der giver de bedste resultater.

Referenceinterview som en fill-in form

På baggrund af erfaringer fra det traditionelle og elektroniske referenceinterview nåede vi i vores hovedopgave frem til, at en elektronisk referenceservice med en fill-in form er den løsning, der vil

være mest tilfredsstillende for både brugeren og bibliotekaren. Som vi har set ved Abels & Lieb-schner (1994) og Abels (1996), er en længerevarende dialog via elektronisk post mellem brugeren og bibliotekaren ikke optimal, fordi begge parter ofte glemmer at få belyst vigtige forhold ved brugerens informationsbehov. Sammen med den forsinkelse, der uvægerligt vil opstå, vil brugeren ofte føle sig frustreret over, at besvarelsen ikke helt lever op til hans forventninger eller til informationsbehovet, og ofte kommer besvarelsen ikke så hurtigt, som brugeren kunne ønske det. Det gælder altså om at mindske kommunikationen via E-mails frem og tilbage mellem brugeren og bibliotekaren mest muligt. Det er vores opfattelse, at en løsning med en fill-in form formår dette bedre end de to andre typer af elektroniske referenceservices, som vi identificerede på World Wide Web.

En fill-in form ville kunne formindske en sådan besværlig dialog via E-mail, fordi man ved at bede om så mange oplysninger fra brugeren som muligt fra starten, derved kan sænke behovet for yderligere spørgsmål fra bibliotekaren, og desuden vil bibliotekaren formodentlig være i stand til at besvare spørgsmålet uden yderligere dialog med brugeren. I forhold til det traditionelle reference-interview, så mener Taylor (1968), at reference-interviewets rolle er at virke som katalysator i en proces, hvor brugeren bliver bedre i stand til at udtrykke sit informationsbehov overfor bibliotekaren og dermed informationssystemet. Samme rolle mener vi, at en fill-in form kan være med til at udfylde, fordi forskellige felters udfyldelse vil kræve flere overvejelser end f.eks. kun ét felt, hvor alle oplysninger skal med, og med forskellige spørgsmål ved felterne vil det få brugeren til at se sit informationsbehov fra forskellige vinkler. Ved en fill-in form har biblioteket også mulighed for at indarbejde de spørgeteknikker, man anvender i det traditionelle referenceinterview, og ved at forklare intentionerne med fill-in formen og spørgsmålene i det, kan man undgå, at brugeren undrer sig over, hvorfor bibliotekaren har brug for visse oplysninger. Dette kunne f.eks. ske ved at bruge eksempler fra tidligere spørgsmål, hvilket vil give brugeren en forståelse for behovet for disse oplysninger, og det vil som Mount (1966) nævner medvirke til at brugeren bedre kan udtrykke sit eget

spørgsmål mere præcist.

Derfor udarbejdede vi på baggrund af erfaringerne fra det traditionelle referenceinterview, de indhentede oplysninger vedrørende de elektroniske referenceservices og undersøgelsen af E-mail referenceinterview i vores hovedopgave et forslag til en sådan fill-in form, som ses til sidst i artiklen, hvori vi har prøvet at anvende nogle af erfaringerne fra det traditionelle referenceinterview, og dermed forbedre den elektroniske referenceservice, både for bruger og bibliotekar. Vores fill-in form er tidligere blevet præsenteret i Referencen (Ammentorp & Urskov, 1999)

I fill-in formen, der er inspireret af Waterford Township Public Library(3), The Internet Public Library (4) samt det skema, der forekommer i Abels (1996), starter vi med at bede brugeren om nogle rent formelle oplysninger som brugers navn og E-mail adresse i punkterne 1 og 2, hvor vi gør opmærksom på vigtigheden af, at E-mail adressen bliver skrevet korrekt, så det er muligt at kommunikere med brugeren via E-mail.

Selv med en fill-in form vil det dog ikke altid være sådan, at bibliotekaren får alle nødvendige oplysninger for at kunne besvare brugerens spørgsmål. Det kan derfor være nødvendigt for bibliotekaren at kontakte brugeren for yderligere oplysninger. Vi har dog i punkt fire valgt at lade brugeren bestemme, hvordan den kontakt skal foregå, hvad enten det skal ske via E-mail eller telefonisk, hjemme eller på arbejde. Vi mener, at det her er vigtigt, at intentionerne bag dette bliver forklaret for brugeren, sådan at det ikke forekommer dem irrelevante at skulle opgive sit telefonnummer. Af høflighed og fordi det kan være svært at træffe hinanden telefonisk, har vi valgt at lade brugeren angive, hvornår det vil være mest belejligt.

Ved det traditionelle referenceinterview kan det være vigtigt at kende brugerens tidsramme, altså hvornår han skal bruge et svar, og vi ser ingen grund til, at det skulle være mindre vigtigt ved et elektronisk referenceinterview, nærmere tværtimod. Selv med en målsætning om at besvare brugerens henvendelse indenfor et vist tidsrum, så vil der være nogle henvendelser, der er mere presserende eller krævende end andre, og der må derfor

være mulighed for at kunne prioritere. Modsat det traditionelle referenceinterview, hvor brugeren umiddelbart får sin besvarelse efter interviewet eller, hvor litteratursøgningerne sker i brugerens nærværelse med efterfølgende fremfinding, reservering eller bestilling af litteraturen, så vil der med et elektronisk referenceinterview være en vis reaktionstid fra bibliotekets side. Hvis man derforuden tager det potentielle antal af henvendelser til en service, der altid er åben i betragtning, så må man kunne prioritere mellem henvendelserne for at kunne besvare alle spørgsmål til rette tid. Derfor har vi i punkt 4 valgt at lade brugeren angive, hvornår han senest har brug for informationerne.

Som det mest centrale i vores fill-in form er, naturligt nok, brugerens spørgsmål. Vi har valgt at gøre det sådan, at brugeren i punkt 5 skal give en kort beskrivelse af sit spørgsmål og i punkt 6 en mere detaljeret beskrivelse, hvor brugeren bliver bedt om at tage højde for flere forhold. Dette har vi gjort for at få brugeren til at tænke over sit spørgsmål, hvilket kan opnås ved, at han først bliver tvunget til at formulere sit spørgsmål ganske kort i højst to sætninger, og derefter skal brugeren beskrive det så præcist og fuldstændigt som muligt, mens han samtidigt skal tage stilling til en række forhold ved sit spørgsmål.

I punkt 6 bliver brugeren bedt om at give en mere detaljeret beskrivelse af sit spørgsmål. Her skal brugeren gerne tage stilling til en række forhold, der skal være med til at hjælpe bibliotekaren med at besvare spørgsmålet. Det drejer sig om forhold som bibliografisk afgrænsning, typen af informationer, hvorfor brugeren ønsker informationerne, og i hvilken sammenhæng informationerne skal anvendes. Problemet er, at man her meget kort skal bede brugeren tage stilling til disse forhold, og det er ikke sikkert, at man kan nævne alt, der vil være relevant. I såfald kan det nemt blive for rodet og forklaringerne for omfattende med det resultat, at brugeren ikke får det hele med alligevel. Alternativet vil være en hel del flere felter, hvor brugeren skal besvare alle tænkelige spørgsmål, men det mener vi ikke vil være særligt anvendeligt, fordi man generelt har noget imod at udfylde omfattende skemaer. I stedet for mener vi, at ved at vise eksempler, måske fra tidligere spørgsmål, i en hjælpefunktion på web-siten sammen

med allerede anførte oplysninger, kan man få brugeren til at overveje, hvad der vil være nødvendigt for bibliotekaren at vide.

Som i det traditionelle referenceinterview, kan man diskutere, hvorvidt man skal udspørge brugeren om, hvad hans formål er, og hvad informationerne skal bruges til, da det netop kan være følsomme oplysninger for brugeren. Selv om det selvfølgelig altid vil være et område, hvor man skal være forsigtig, så mener vi dog, at det ikke er så problematisk ved det elektroniske referenceinterview, da brugeren bevarer en form for anonymitet. Ved at forklare, at det kan være en hjælp for bibliotekaren, og ved at vise vigtigheden af disse oplysninger for besvarelsen ved logiske eksempler, mener vi, at det ikke burde være et problem at få brugeren til at oplyse, hvad han skal bruge svaret til.

Vi har undgået at stille direkte spørgsmål som: "Hvorfor ønsker du denne information?", men i stedet for har vi bedt brugeren tage stilling til de forhold, som vil være relevante for bibliotekaren at få at vide. Dette tillader brugeren frit at beskrive sit spørgsmål, men samtidigt giver disse forhold en ramme, indenfor hvilken brugeren kan formulere sit spørgsmål. Forklares hensigterne med disse forhold desuden i fill-in formen, vil de være forståelige for brugeren.

Vores fill-in form skal betragtes som et meget generelt forslag til, hvordan man kunne udforme en elektronisk reference service i form af en fill-in form. Selvfølgelig vil man næppe kunne tage hensyn til alle de forhold ved brugernes spørgsmål, der kan være relevante for bibliotekaren, netop fordi brugernes spørgsmål er forskellige, og derfor kræver forskellige oplysninger. Derimod kunne man forstille sig, at der blev udarbejdet forskellige fill-in forms, der var tilpasset et bestemt emne eller form. F.eks. til korte faktuelle spørgsmål, hvis besvarelse ikke nødvendigvis kræver alle de oplysninger vi har nævnt i punkt 6, hvor brugeren let kunne blive forvirret over at skulle tage stilling til, om det f.eks. skal være artikler efter 1994 til et spørgsmål om: "Hvornår døde Christian d. IV?". Derfor kunne man lave en mindre, mere simpel fill-in form til den type spørgsmål og en mere fyldestgørende til f.eks. litteratursøgninger.

Noter

1. <http://www.bf.dk/pegere/danbib.htm>
2. <http://library.usask.ca/hywebcat/stats/USA.html>
3. <http://www.waterford.lib.mi.us/aemail.htm>
4. <http://www.ipl.org/ref/QUE/RefFormQRC.html>

Referencer

Abels, E.G. (1996). The E-mail Reference Interview. *RQ*. Vol. 35, No. 3, p. 345-358.

Abels, E.G. & Liebscher, P. (1994). A New Challenge for Intermediary-Client Communication: The Electronic Network. I: The Reference Librarian. Vol. 41/42, p. 185-196.

Ammentorp, S. & Urskov, C.S. (1999). Formular til E-mail Referenceinterview : udvidelse af bibliotekernes service via Internettet. I: *Referencen*. Årg. 29, Nr. 2, p. 5-10.

Dervin, B. & Dewdney, P. (1986). Neutral Questioning: A New Approach to the Reference Interview. I: *RQ*. Vol. 25, No. 4, p. 506-513.

Dewdney, P. & Michell, G. (1997). Asking "Why" Questions in the Reference Interview: A Theoretical Justification. Vol. 67, Nu. 1, p. 50-71.

Hauptman, R. (1987). The Myth of the Reference Interview. I: *Reference Service Today: From Interview to Burnout* / ed. By B. Katz & R.A. Fraley. New York : The Haworth Press, 1987 p. 47-52.

Josiasen, C.L. & Ammentorp, S. (1998). Et referenceinterview på World Wide Web. Aalborg: Danmarks Biblioteksskole, Aalborgafdelingen.

Katz, W.A. (1987): *Introduction to Reference Work*, Vol. II: *Reference Services and Reference Processes* 5th. ed. New York : McGraw-Hill Book Company.

King, G.B. (1972). Open and closed questions - the reference interview. I: *RQ*. Vol. 12, No. 2, p.157-160.

Mount, E. (1966). Communication barriers and the reference question. I: *Special Libraries*. Vol. 57, No. 8, p. 575-578.

Naiman, S. M. (1987). The Unexamined Interview Is Not Worth Having. I: *Reference Service Today: From Interview to Burnout* / ed. By B. Katz & R.A. Fraley. New York : The Haworth Press, 1987 p. 31-46.

Oser, F. (1987). Reference Simplex or the Mysteries of Reference Interviewing Revealed. I: *Reference Service Today: From Interview to Burnout* / ed. By B. Katz & R.A. Fraley. New York : The Haworth Press, 1987 p. 53-78.

Ross, C.S. (1987). How to Find Out What People Really Want to Know. I: *Reference Service Today: From Interview to Burnout* / ed. By B. Katz & R.A. Fraley. New York : The Haworth Press, 1987 p. 19-30.

Souza, Y. de (1996). Reference work with international students: making the most use of the neutral question. I: *RSR*. Vol. 24, No. 4, p. 41-48.

Taylor, R.S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. I: *College and research libraries*. Vol. 29, No. 3, p. 178-194.

Fill-in form:

(Stregerne indikerer, hvor der skal være en kasse, som brugeren kan skrive i.)

Spørg bibliotekaren:

For at biblioteket skal kunne hjælpe dig med dit spørgsmål udfyld da venligst det følgende skema.

1: Hvad er dit navn?

Mit navn er: _____

2: Hvad er din E-mail adresse?

Min E-mail adresse er: _____

Husk at kontrollere, at der ikke er trykfejl i adressen, ellers er vi ikke i stand til at kommunikere med dig.

3: Hvis bibliotekaren har brug for yderligere hjælp fra dig til besvarelsen af dit spørgsmål, hvordan fortrækker du så, at bibliotekaren kontakter dig?

Via min E-mail adresse: _____

Via min telefon hjemme: _____

Telefonnummer: _____

Via min telefon på arbejde: _____

Telefonnummer: _____

Hvis bibliotekaren skal kontakte dig via telefonen, hvornår vil det da være mest belejligt for dig.

Tidspunkt: _____

4: Skriv den dato, hvor du senest har brug for en besvarelse af dit spørgsmål.

Informationen skal bruges senest den: _____

5: Skriv nu kort dit spørgsmål i en sætning eller to.

Mit spørgsmål er:

6: Bibliotekaren vil bedre være i stand til at hjælpe dig, hvis du fortæller mere detaljeret om dit spørgsmål.

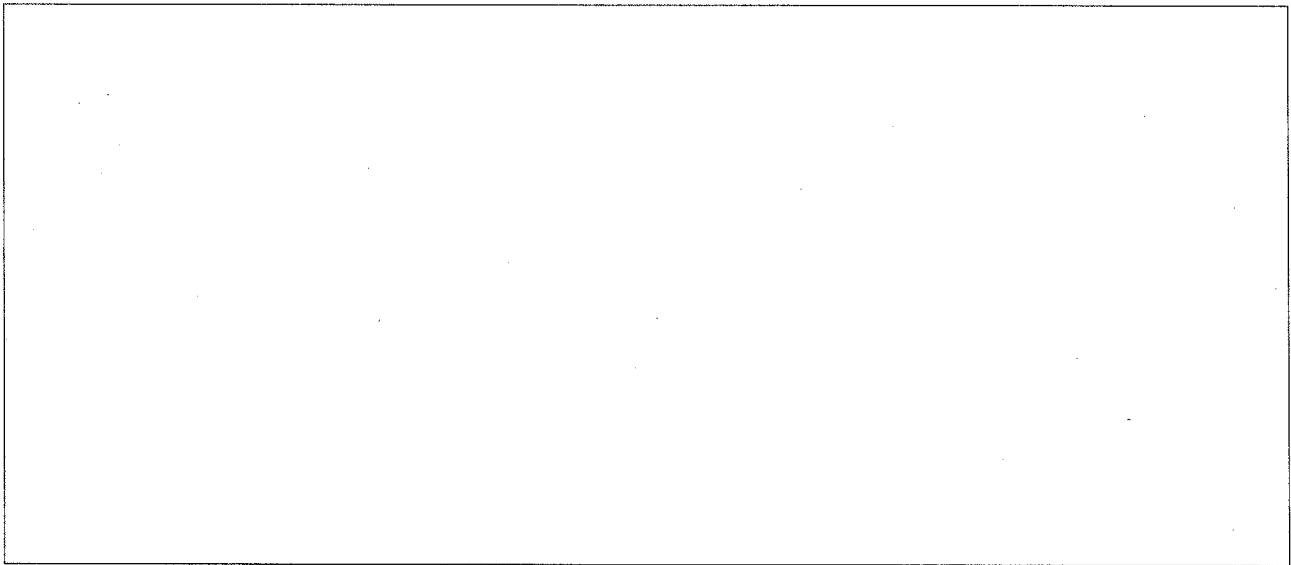
Lad venligst det følgende indgå i din beskrivelse af dit spørgsmål eller problem:

Giv en detaljeret beskrivelse af dit spørgsmål eller problem, som bibliotekaren skal hjælpe dig med. Beskriv det så komplet og så præcist, som du kan.

Ofte kan det være en stor hjælp for bibliotekaren, hvis du fortæller i hvilken sammenhæng, du ønsker spørgsmålet besvaret. F.eks. hvis du er i gang med skrive en opgave i gymnasiet, eller hvis det skal bruges i forbindelse med dit arbejde.

Har du nogle begrænsninger til bibliotekarens besvarelse af dit spørgsmål. Hvis du ønsker, at den litteratur bibliotekaren skal finde til dig kun må være på dansk eller engelsk; eller at du kun vil have artikler efter et bestemt år, f.eks. 1994.

Du kan også fortælle om, hvad du allerede ved om dit emne. F.eks. hvis du allerede kender nogle bøger eller artikler.



Send Slet alle oplysninger

Biblioteket vil nu tage sig af dit spørgsmål og vende tilbage så hurtigt som muligt.