



Riktlinjer för digital referensservice

March 2005

INLEDNING

"Termerna 'virtuell referenstjänst', 'digital referenstjänst', 'elektronisk referenstjänst', 'informationstjänster på Internet' och 'referenstjänst i realtid' är utbytbara och används för att beskriva referenstjänster där man använder sig av datorteknologi i någon form..." [Virtual Reference Canada](#)

I. Syfte

Syftet med dessa riktlinjer är att skapa en gemensam, internationell standard för elektroniska referenstjänster. Internet och IT ger en unik möjlighet att utveckla gemensamma resurser och att arbeta i konsortieform. De tjänster biblioteken erbjuder skiljer sig åt mellan olika länder och detta påverkar både arbetet med referenstjänst och biblioteksanvändarnas förväntningar. Men det är också viktigt att vara medveten om att ny teknologi gör det möjligt för bibliotekarier att omdefiniera servicen till allmänheten. Dessa riktlinjer är ett försök att samla erfarenheter från olika traditioner och arbetssätt för att försöka åstadkomma en gemensam standard, med förhoppningen att underlätta för bibliotekarier världen över att upptäcka möjligheterna.

Troligen kommer några punkter som tas upp i dessa riktlinjer att så småningom ge upphov till ytterligare diskussioner, t.ex. hur hanterar man förändringar: hur kan arbetsledaren göra övergången till nya arbetsmodeller så smidig som möjlig för personal, schemaläggare och användare? Likaså kan det krävas att man mer exakt avgör vilka finansieringsbehov som finns inom olika institutioner med avseende på bemanning, resursanskaffning och datorutrustning.

"...Referensarbete över nätet ställer oss inför nya frågeställningar och utmaningar. Behovet av riktlinjer och en gemensam standard blir än viktigare eftersom det hela tiden utvecklas nya samarbetsformer för virtuellt referensarbete..."

"...The unique nature of digital reference introduces a new realm of issues and challenges. The need for guidelines and standards becomes even more important as consortium-wide digital reference services continue to evolve..."

Vera Fullerton, [IFLA Digital Reference Standards Project](#), 12/2002.

II. Bakgrund

IFLAs Discussion Group on Reference sammanträdde första gången 1998. Gruppen bildades för att kunna möta den inverkan den nya teknologin har på referensarbetet och på användarnas förväntningar. År 2002 grundade IFLA den officiella Standing Committee on Reference Work för att visa på betydelsen av dessa nya frågeställningar och för att kunna tillgodose den växande skaran bibliotekarier (och andra)

som intresserade sig för frågorna. Riktlinjerna har utvecklats kontinuerligt under ett antal år ur workshops och konferenser/möten kring referensarbete.

III. Inriktning

Detta dokument riktar sig till såväl biblioteksledning som bibliotekarier:

Del 1: Att administrera elektroniska referenstjänster riktar sig främst till administratörer/arbetsledare.

Del 2: Att arbeta med elektronisk referenstjänst ger vägledning åt den som arbetar med elektroniska referenstjänster. Här finns också praktiska riktlinjer för att underlätta samarbetet mellan olika bibliotek.

Att definiera en målgrupp: Innan man startar en elektronisk referenstjänst bör man tydliggöra vem man riktar sig till. Hur kommer användningen av ny teknik att påverka biblioteksanvändare och/eller öka antalet? Bibliotekens fysiska/geografiska läge har mindre betydelse när det också finns ett "elektroniskt" bibliotek som kan locka fler/nya slags användare att utnyttja nättjänsterna.

ATT ADMINISTRERA ELEKTRONISKA REFERENSTJÄNSTER

Innan en ny tjänst införs bör man kartlägga vilka rutiner och vilken policy som följs på biblioteket. Hur kommer dessa att påverkas om biblioteket går över till, eller utvidgar sitt utbud med, elektroniska tjänster? Det kan bli nödvändigt att se över sin policy samt tydliggöra och anpassa den till de nya tjänsterna.

1.1 Riktlinjer för referensarbetet

- Precisera målen för den nya referenstjänsten.
- Utse en person eller grupp som ansvarar för att ta fram riktlinjer för det praktiska arbetet, som definierar acceptabelt beteende, formulerar en uppförandekod och vilka konsekvenserna blir om man bryter mot dessa.
- Sätt upp riktlinjer som utgår från bibliotekets existerande policy och rutiner så att de stämmer överens med bibliotekets övergripande mål.
- Avgör hur ofta en översyn av riktlinjerna bör göras, beskriv hur det ska gå till och utse någon som ansvarar för detta.
- Se till att riktlinjerna inte strider mot upphovsrätten och annan tillämplig lagstiftning.
- Besluta om vem som får använda tjänsten. Utse den primära målgruppen.
- Besluta om det finns frågor som biblioteket inte svarar på. T.ex. "Vi svarar på faktafrågor... Vi ger inte medicinsk eller juridisk rådgivning... Vi prioriterar frågor från vår huvudsakliga målgrupp...Vi löser inte skoluppgifter..."

- Skapa en policy för hur bibliotekarierna ska hantera användare som missbrukar tjänsten. Kräv att användare följer regler och utnyttjar tjänsten för det den är avsedd för.

1.2 Planering

Storleken på tjänsten måste bygga på realistisk planering och befintliga ekonomiska medel, samt på de behov som finns hos bibliotekets/bibliotekens användare.

1. Bilda en arbetsgrupp inom biblioteket. Gruppens uppgift är att undersöka vilka tjänster/program som finns och att fastslå vad man vill prioritera.
2. Arbeta fram konkreta mål - en vision. Hur kommer tjänsten att tillgodose behoven hos målgruppen? Hur kommer tjänsten att kunna utvecklas över tid?
3. Gör en inledande handlingsplan.
4. Utvärdera existerande mjukvara och tjänster.
5. Avgör vilka de mest troliga finansieringsalternativen är.
6. Ta reda på vad tidigare kunder tycker om tjänsten.
7. Undersök om andra bibliotek/institutioner (lokalt, regionalt etc.) är intresserade av att utveckla en gemensam tjänst.
8. Utvärdera den inledande handlingsplanen med utgångspunkt i punkterna 1.2.4 - 1.2.7 här ovan.
9. Presentera handlingsplanen för ledningen och försäkra er om deras stöd.

[See: Revision of IFLA's Guidelines for Public Libraries: Funding:
<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>] [To Be Discussed]

1.3 Bemanning

- Välj ut deltagande personal bland dem som visar intresse (viktigt), har rätt kompetens, har möjlighet att avsätta tid, har datorvana/-kunskap och kommunikationsförmåga. Tydliggör vilket ansvar och vilka uppgifter dessa personer kommer att få.
 - Beräkna hur många heltidsbibliotekarier som krävs (och om det behövs IT-tekniker) för att fördela och svara på frågor.
 - Låt bemanningen vara flexibel, så att fler bibliotekarier kan delta allt eftersom intresse väcks. (Projektets framtid hänger till stor del på att man uppmuntrar intresset, snarare än tvärtom.)
 - Om man inte eftersträvar en dygnet-runt-tjänst bör schemat anpassas till användarnas behov och förväntningar. Detta är mycket viktigt när det gäller chatt-tjänst.

- Undersök och utvärdera löpande schemaläggning och bibliotekariernas arbetsbörda. Gör förändringar när det är nödvändigt och möjligt.
- Gör ett centralt schema där både ordinarie personal och ersättare finns med.
- Besluta var ansvaret för teknisk utrustning och support ska ligga. En välorganiserad teknisk support är nödvändig för att den elektroniska referenstjänsten ska bli en framgång.
- Utse en ansvarig (eller flera) som bevakar eventuella begränsningar i användningen, t.ex. vad som sägs i licensavtalet.
- Utse en (eller flera) som ansvarar för att kvaliteten på referensarbetet upprätthålls.
- Gör en plan över hur tjänsten ska integreras i det dagliga, löpande arbetet. Organisera också schemat så att inga frågor förblir obesvarade p g a semestrar etc.

1.4 Utbildning: grunderna

- Utse någon som utbildar övrig deltagande personal och sätt av tid för utbildning samt utveckling och fortbildning. En bibliotekarie i elektronisk referenstjänst bör ha:
 - Förmåga att arbeta med många olika uppgifter samtidigt.
 - God kommunikationsförmåga, särskilt i skrift.
 - Kunskaper i databas- och Internetsökning.
 - Kunskaper i intervjuteknik. Detta är särskilt viktigt eftersom man varken ser eller hör den man talar med.
 - Kännedom om olika referensverk.
 - Färdighet/kunskap i att använda programvaran.
- Erbjud fortbildning vid behov. Uppmuntra och möjliggör för personalen att träffas regelbundet för att diskutera erfarenheter och utvecklingen på området.

1.5 Utformning av gränssnitt/ gränssnittsdesign

Den elektroniska informationsdisken bör utformas så att största möjliga antal användare kan få tillgång till resurser och specialkunskaper, oberoende av språk, teknikkunskaper eller fysiska hinder. Även om man planerar för en nättjänst är det mycket viktigt att inte förbise fysiska och logistiska detaljer som behövs för att kunna erbjuda en effektiv elektronisk referenstjänst: att ge personalen lämpligt arbetsutrymme - kontorsinredning, hårdvara, mjukvara, skrivmaterial, Internetuppkoppling, webbläsare och e-postkonton. Detta är minst lika viktigt som det användaren kan se på sin skärm.

Det är också viktigt att det virtuella arbetsrummet är genomtänkt:

- Gör en mall över ett användarvänligt gränssnitt med enkel navigering.
 - Webbplatsen bör ha enhetlig och konsekvent struktur och utseende, så att en ny användare efter att ha besökt en eller två sidor själv kan räkna ut hur övriga sidor fungerar. Låt länken till "Fråga biblioteket" synas på alla sidor på bibliotekets webbplats.
 - Ikoner och bilder bör användas så mycket som möjligt för att användaren ska kunna orientera sig. Undvik långa textstycken.
 - Tydliggör vilken webbplats användaren befinner sig på och lägg ut en länk till bibliotekets hemsida.
 - Informera kort om vem tjänsten vänder sig till, vad man kan förvänta sig att få hjälp med och uppge hur lång svarstiden är.
 - Ge korta instruktioner till användaren i hur man bör fylla i formuläret. (T.ex.: Fältet "Källa" bör innehålla åtminstone ett exempel som visar att det är viktigt att fylla i volym, sidnummer, datum, titel, författare osv.)
 - Formulärfälten "e-postadress" och "fråga" är obligatoriska, men fundera på några frivilliga också, som "namn", "telefonnr", "ålder", "nivå", vad man ska ha svaret till etc.. Skapa formulärfält utifrån vad som behövs för att bibliotekarien ska kunna ge relevanta svar, men var återhållsam så att formuläret inte verkar avskräckande.
 - Länka till relevanta webbplatser (som regelbundet ses över och uppdateras) inom och utanför institutionen; hemsidor, bibliotekskataloger, databaser, frågelådor etc..
 - Länka till bibliotekets policy för referensarbete
 - Ange kontaktuppgifter till bibliotekspersonal via: chatt, e-post, webbformulär, fax, post, telefon etc.
- Uppge tydligt vilka minimikrav som ställs på användarens datorutrustning för att tjänsten ska kunna utnyttjas. Dessa eventuella begränsningar måste också tas med i planeringen av webbplatsen/tjänsten.
- Ta hänsyn till rekommendationer och lagar så att tjänsten kan användas av alla, även handikappade.
- Tala om vem/vilka som svarar på frågor och vad man inte kan få hjälp med: t ex "P g a det stora antalet frågor vi får har vi inte möjlighet att...":
 - Faxe material.
 - Sammanställa listor (på artiklar/böcker).
 - Göra mer tidskrävande/djupgående sökningar.

- Informera om vad som gäller kring integritet och anonymitet för användaren enligt gällande lagstiftning.
- Besluta om hur länge chattloggar (transcripts) och epostfrågor ska arkiveras och vem som ska ha tillgång till dem. Avgör om användaruppgifter ska arkiveras eller inte (anonymitet). Upprätta schema och rutiner för hanteringen.
- Möjliggör för användarna att ge feedback genom formulär, e-post etc.

1.6 Juridiska aspekter

Bibliotekarierna bör känna till gällande lagstiftning kring offentlighetsprincip och upphovsrätt. När lagstiftningen påverkar informationsarbetet bör man uppmärksamma användarna på detta.

- Elektronisk referenstjänst och informationsfrihet
- Nationell informationspolitik - hur ser det politiska landskapet ut?
- Offentlighetsprincipen.
- Annan tillämplig lagstiftning.
- Upphovsrätten
- Integritet, personuppgiftshantering
- Licensavtal
- Samarbetsavtal

[Se: Revision of IFLA Public Library Guidelines <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.7 Marknadsföring

- Utse målgrupp(-er)
- Skapa en "identitet" för projektet och ta fram en logotyp med hänsyn till målgrupp(-er).
- Uppmuntra "mun-till-mun-metoden" bland bibliotekarier och användare.
- Lägg strategiska länkar till tjänsten från bibliotekets webbplats. Försök också få eventuella samarbetspartners att länka till tjänsten.
- Kontakta lokalpress och -radio, gå ut i bibliotekets nyhetsbrev. Kontakta lokala utbildningsanordnare.
- Gå ut med nyheten på mailinglistor för bibliotekarier och andra specialintresserade.

1.8 Utvärdering

- Gör användarundersökningar både bland användare och personal. Uppmärksamma funderingar, problem och frågor som kan komma upp.
- Sammanställ och utvärdera statistik kring hur mycket tjänsten används, samt kring teknik- eller policyfrågor.
- Genomför ändringar i tjänsten grundade på statistiska analyser samt på feedback från användare och personal.

1.9 Samarbete

Elektroniska tjänster gör det enklare för biblioteken och eventuella samarbetspartners att dela resurser. Detta innebär att användarna får större tillgång till bibliotekens tjänster och expertis. Samarbetet ger också upphov till nya utmaningar. De olika parterna måste:

- Enas kring en gemensam syn på tjänsten - parterna utgör en ny enhet.
- Enas kring gemensamma riktlinjer för det praktiska arbetet.
- Skapa förtroende mellan de deltagande biblioteken/institutionerna och fördela ansvar.
- Tänka igenom olika aspekter som kan begränsa servicen till användarna, t ex upphovsrätten, licensavtal, ansvarsskyldighet, nationell informationspolitik etc..

DET PRAKTISKA ARBETET

2.1 Allmänna riktlinjer

En elektronisk referenstjänst måste hålla samma kvalitet som traditionell referenstjänst. Deltagarna bör:

- Vilja ge bästa tänkbara service.
- Vara tillmötesgående och visa användarna respekt.
- Respektera åsiktsfriheten.
- Besvara frågor så fort som möjligt. Om det inte är möjligt, meddela användaren att hans/hennes fråga har tagits emot. Brev, e-post etc. bör besvaras omgående och i en professionell ton (IFLA PL Website).
- Skapa regler kring mottagning och besvarande av frågor och se till att dessa följs.
- Följ de avtal som finns kring tryckta och elektroniska medier, t ex begränsningar i användningen, upphovsrätt etc..
- Lägg upp professionella sökstrategier. (Se: RUSA document: [Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals](#). Section 4.0 Searching. RASD Ad Hoc Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services. Granskat

av MOUSS Management of Reference Committee och godkänt av RUSA Board of Directors, juni 2004

- Svara på 100% av frågorna. Kan man inte hitta svar ska man tala om detta eller hänvisa användaren någon annanstans.

2.2 Riktlinjer för innehållet

- Elektronisk referenstjänst bör vara informativ: Man bör främja informationskompetens genom att tala om för användaren var och hur man fann svaret på frågan.
- Bibliotekarien ska vara objektiv och inte avslöja sina värderingar kring ämnet eller frågan.
- Använd neutral intervjuteknik för att hitta den egentliga frågan. Ge användaren ett svar som passar hennes/hans nivå och behov. Tala om att frågan kan komma att skickas vidare till andra bibliotek.
- Tidskrävande eller svårare frågor kan behöva lämnas över till någon med specialkunskaper.
- Ett skriftligt svar har rubrik, text och avslutning.
 - **Rubrik:** Hälsningsfras och t ex "tack för att du ställt en fråga...". Svara sedan kortfattat på frågan och tala om var du fann informationen.
 - **Text:** Ange vilka källor du använt och ge konsekventa källhänvisningar. Kommentera/beskriv allt material som skickas till användaren (boktips, länktips). Förklara hur du hittade materialet och på vilket sätt det är relevant för frågan (om det inte redan framgår).
 - **Avslutning:** "underteckna" med namn, titel, bibliotek och kontaktuppgifter (enligt instruktioner från arbetsledaren).
- Undvik yrkesjargong och förkortningar.
- Formulera tydliga svar och anpassa dem efter nivån på frågan (så långt det är möjligt).
- Ge tillförlitliga svar - kontrollera fakta och var källkritisk.
- Kontrollera stavning och länkadresser (URL).
- Hänvisa endast till tillförlitliga källor. Kriterier för:
 - Tryckt material: författare, publiceringsdatum, upplaga/utgåva, förlag, titel, tänkt målgrupp, avgränsning, stil.
 - Recensioner: riktighet, tillförlitlighet, aktualitet, objektivitet.

- Nätkällor: författare, innehåll, domännamn, datum för senaste uppdatering, objektivitet, tillförlitlighet och riktighet.
- Ge alltid fullständiga (och konsekventa) källhänvisningar oavsett om det rör sig om en webbsida, referensbok, databas eller något annat.
- Bibliotekarien bör lägga ytterligare information till svaret så att det blir användbart för frågaren. Detta kan man göra genom att antingen analysera eller beskriva, genom att peka på nyckelord eller genom omformuleringar.
- Bibliotekarien bör göra sitt bästa för att hitta minst en källa för varje fråga.

2.3 Riktlinjer för chatt

- Sträva efter att släppa in frågaren så fort hon/han har ställt sig i chattkön.
- Svara på frågor i den ordning de kommer.
- Bibliotekarien ska presentera sig så fort hon/han på börjar ett samtal. [se punkt 2.3.8]
- Var uppmärksam på om fler frågare står i kö. (Undersökningar visar att ett genomsnittligt samtal tar 15 minuter. Bibliotekarien kan här använda sitt eget omdöme.)
- Skicka med jämna mellanrum meddelanden till frågaren medan du är upptagen med sökningar, för att visa att du inte glömt honom/henne och att han/hon fortfarande är uppkopplad mot chatten.
- Webbadresser som används ofta bör läggas som bokmärken.
- Tänk på stavning, grammatik och interpunktion - chatt liknar talspråk mer än skrift.
- Färdiga fraser (canned answers) sparar tid och gör tjänsten mer konsekvent. Fraserna bör ses över av en ansvarig person.
 - Enskilda specialistbibliotekarier kan göra egna fraser vid behov:
 - Frågor/svar i ett ämne som inte handhas av någon annan.
 - Specialämnena som kräver personliga fraser.
 - För att hänvisa till en annan institution, förening, resurs eller webbplats.
 - Om man vill ha fraser som skiljer sig från övriga bibliotekariers.
 - Om chatten drar ut på tiden eller om det står nya frågare på tur, bör man erbjuda frågaren att få svar via e-post inom en viss tid t ex: Jag kommer att söka efter svar och mejlar dig inom X timmar eller minuter ; Räcker detta så länge? ; Kan jag skicka svar via e-post?

- Arbeta med mer än en frågare i taget, om bibliotekarien bedömer att det är möjligt. Tala om för frågaren att du chattar med flera samtidigt och att det därför kan ta tid.

2.4 Riktlinjer för chattsamtal

- Gör en referensintervju för att klargöra frågan innan du börjar söka svar:
 - Ställ öppna frågor för att få frågaren att berätta mer om vad han/hon vill ha svar på och ev. vad svaret ska användas till.
 - Fråga också om han/hon redan har letat information. Vad har hon/han i så fall hittat och var har hittade hon/han det? Vill x helst ha tips på böcker, artiklar eller webbsidor? Vill x ha aktuella eller historiska fakta?
- Dela upp långa svar i kortare stycken (ca 30 ord). På så sätt undviker man långa pauser och frågaren kan börja läsa ditt svar innan du har skrivit klart.
- Förklara sökprocessen för frågaren och beskriv vad du hittar. Kom ihåg att frågaren inte kan se dig. Låt henne/honom veta vad du letar efter och var du letar.
- Om du tänker använda dig av tryckta källor eller behöver mer tid med frågan så skicka en länk till frågaren som hon/han kan titta på under tiden, alt. erbjud svar via e-post.
- Ge fullständiga källhänvisningar.
- Om man hänvisar frågaren till någon annan (bibliotekarie) måste man ge fullständiga uppgifter om vem de ska fråga efter, hur man kontaktar personen och vad man ska fråga om.
- Om en frågare har ett opassande beteende (detta avgörs av riktlinjerna) skicka en varning eller avsluta chatten.
- Skriv som du pratar, använd samtalston.
- Använd gärna frågarens namn och ställ frågor när det behövs.
- Undvik att svara endast "ja" eller "nej". Det kan uppfattas som oartigt, precis som i en vanlig referensintervju.
- Förtydliga vad du menar om du använder biblioteksterminologi och undvik överdriven jargong. Anpassa ordvalet efter frågarens nivå.

KÄLLOR

Följande källor har använts för att sammanställa dokumentet:

[IFLA Public Library Guidelines](#) (reviderade) [Kontrollerad 10/30/2003].

Library of Congress. **QuestionPoint Users Group Guidelines** (utkast)

Lipow, Anne G. **The Virtual Reference Librarian's Handbook**. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003.

QuestionPoint Member Guidelines:

<http://www.questionpoint.org/> [Kontrollerad 10/30/2003]

Reference and User Services Association [RUSA], American Library Association.

[Procedures for Developing Guidelines:](#) [Kontrollerad 10/30/2003]

[Reference Guidelines:](#) [Kontrollerad 10/30/2003]

Sloan, Bernie, ed. Digital Reference Services: Bibliography. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign.

<http://alexia.lis.uiuc.edu/> [Kontrollerad 4/09/2003]

Virtual Reference Desk:

Facets of Quality for Digital Reference:

Version 4 - October 2000: <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml> [Kontrollerad 10/30/2003]

Version 5 - June 2003]: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [Kontrollerad 10/30/2003]

Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services

Created by Abby S. Kasowitz (1998)

<http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [Kontrollerad 10/30/2003]