

Fråga biblioteket – få bra svar

Tjänsten *Fråga biblioteket* har varit på tapeten i vår. Statistik visar att användningen av tjänsten har minskat. På BIBLIST har man diskuterat om *Fråga biblioteket* ska hjälpa kommersiella aktörer som 118100 med deras frågor.

Att svara på frågor, den s.k. referenstjänsten, är traditionellt en viktig del av bibliotekets verksamhet. Den klassiska referenstjänsten innebär att klienten kommer till bibliotekarien i informationsdisken och ställer en fråga, som sedan besvaras utifrån bibliotekariens kunskap om och tillgång till relevanta informationskällor. De informationskällor som används är huvudsakligen dokument – tryckta eller elektroniska.

Den klassiska referenstjänsten minskar i volym på universitets- och högskolebiblioteken, men är fortfarande betydande. År 2007, som är det senaste året för statistik, ställdes 452 300 referensfrågor, en minskning med 8 procent jämfört med 2006.

Den virtuella frågetjänsten *Fråga biblioteket* är ett samarbete mellan forsknings- och folkbibliotek. 2008 ställdes 21 367 frågor på elva språk till de drygt 70 folkbibliotek och 12 universitets- och högskolebibliotek som ingår i tjänsten. Även här ser man en minskning i frågandet: en minskning med 16 procent år 2008 jämfört med år 2007. De som använder tjänsten är dock i allmänhet nöjda och kan tänka sig att använda den igen. (Källa: *Fråga bibliotekets* verksamhetsberättelse för 2008 och *Fråga bibliotekets* webbplats).

I både den ”fysiska” och den virtuella referenstjänsten ingår ofta ett pedagogiskt moment. Snarare än att leverera färdiga svar (vilket man också gör ibland) ger man klienten hänvisning till informationskällor där svaret finns eller vägledning i att söka fram svaret själv. *Fråga bibliotekets* devis är ”Vi hjälper dig

att hitta svar”. Användarstudier som Marie Radford nämner i sin föreläsning om virtuellt referensarbete, ”Evaluating Virtual Viewpoints: User, Non-User, and Librarians Perspectives on Live Chat-Based Reference”, visar dock att detta pedagogiska moment ibland irriterar klienten. Att i stället för ett rakt svar få en demonstration i var man kan hitta svaret uppskattas inte av alla.

Desto rakare svar får man i några av de andra fråge- och söktjänster som finns tillgängliga via nätet, gratis eller avgiftsbelagda. Följande exempel är från tjänsten *118100 Svar på allt*, där man också får veta vad *118100* tycker i frågan:

Fråga: ”Om jag dricker 5 stycken 2,8 % öl hur länge tar det innan jag kan köra bil?” Svar: ”Det tar normalt åtta timmar för kroppen att göra sig av med 1,2 promille. Hur hög promille du får i kroppen av dina fem öl hänger mycket på hur mycket vatten du har druckit och hur mycket mat det finns i kroppen. 118100 tycker att du ska låta bli att dricka 5 st 2,8%ig öl om du ska ut och köra bil.”

Att undvika källangivelser verkar vara regel snarare än undantag för *118100*.

En fråga och svar om ett liknande ämne finns i *Fråga bibliotekets* kunskapsbank: Fråga: ”Varför snurrar det så mycket i huvudet när man är kraftigt påverkad av en drog, t.ex. alkohol eller cannabis?” Svar: ”2009/02/12. Yrseln beror på att lillhjärnan, som är den del av kroppen som styr balansen, är mycket lättpåverkad av droger. Länkarna, en sammanfattning av nyktra alkoholister, har en förklaring på sin webbplats: www.aktivalanken.com/a_kropp.htm. Även följande artikel från Illustrerad Vetenskap tar upp fenomenet: www.illvet.se/Crosslinkjsp?d=147&a=1218&id=6017_22”.

Den engelskspråkiga tjänsten *ChaCha.com* svarar så här på en drogrelaterad fråga:

Fråga: "Can weed kill you?" Svar: "Marijuana smoking isn't harmless, but at least it won't kill you. ChaCha! Source: www.webmd.com". *ChaCha* anger källan som en länk till WebMD:s webbplats. Det är inte lätt att sedan hitta den artikel som föranledde *ChaCha*:s svar. Marie Radford har kollat upp *ChaCha* och hävdar att de som svarar på frågorna endast har några få timmars utbildning.

Yahoo! Answers anlitar ett stort antal frivilliga och kontrakterade att besvara frågorna. Man har bl.a. ett samarbete med Enquire, en 24-timmars frågetjänst som rattas av offentliga bibliotek. Bästa svaren röstas fram (en sorts kvalitetsmärkning?) och Enquire:s svar är oftast de som får flest röster. (Källa: OCLC eNews, april 2009)

I nedanstående fall var det dock inte Enquire som fick flest röster på sitt svar. Ingen källa är angiven här men det finns i *Yahoo! Answer* ett fält "Source" som används i ibland. Fråga: "Alcoholic? I crave a drink once a week and sometimes indulge it. Does that make me an alcoholic?" Svar: (Best Answer - Chosen by Voters) "alittle red wine once and a while won't hurt. that's what i heard. it could in fact be beneficial to your health. i think once a week isn't too bad."

Slutligen har jag kikat på *WikiAnswer*, en tjänst som liksom andra wikis bygger på att "allmänheten" engagerar sig (och det gör den förbluffande ofta). Återigen en alkohol/drogrelaterad fråga: Fråga: "Why do hangovers hurt?" Svar: "Your blood vessels have shrunk leaving a small passage for blood to flow in your head. Aspirin will alleviate the tension by opening these vessels and allowing blood to flow. Try a clear alcohol for less of a hangover." Här angavs ingen källa och jag har i min snabbgenomgång inte hittat källangivelser i *WikiAnswer* (de kan förstås ha undgått mig).

I alla typer av fråge- och söktjänster är till-

förlitligheten en knäckfråga. Att ange källan, som är en av *Fråga biblioteket*s stora fördelar, är ett steg på vägen för att klienten ska kunna bedöma om svaret är vettigt och tillförlitligt. *WikiAnswer* och i viss mån *Yahoo! Answer* använder sig av allmänhetens omdömen som en form av kvalitetssäkring.

Det kan också lätt uppstå tvister om svarets kvalitet: Vad händer om fel svar levereras? Vilka konsekvenser kan det få?

De tre engelskspråkiga tjänsterna har garderat sig med skrivningar som: "Yahoo! does not evaluate or guarantee the accuracy of any Yahoo! Answers content. Click here for the Full Disclaimer." "The Site and the Services are provided on an 'as-is' basis and should not be relied upon for any purposes whatsoever." (Ur *ChaCha*:s "Terms of use") "We do not independently verify the accuracy or reliability of the services. Additionally, the services are provided on an 'as is' and 'as available' basis, without warranty of any kind." (Ur *WikiAnswers*"Terms of use")

Varken *Fråga biblioteket* eller *118100* har någon motsvarande passus. Frågan om vem som har ansvaret om felaktig information lämnas är förvisso inte ny och heller inte begränsad till virtuell referenstjänst, men någon form av gardering kan här rekommenderas.

Framtiden för virtuell referenstjänst verkar ändå lovande, trots de vikande användarsiffrorna för *Fråga biblioteket*. Marie Radford tror på den, men menar att den inte kommer att ersätta den klassiska referenstjänsten utan vara ett komplement. Där kommer man emellertid in på den vanliga frågan: Hur mycket ska biblioteken lägga till i form av nya tjänster utan att ta bort några av de existerande? Ekonomin blir kanske utslagsgivande i slutändan. En jämförelse av kostnaden för klassisk och virtuell referenstjänst ger siffrorna 89 kr per fråga för klassisk och 36 kr per fråga för virtuell. (Tyvärr är undersökningen inte daterad, men den statistik som ligger bakom är från 2003-

2004. Det framgår inte heller vem som ligger bakom undersökningen, men den är tillgänglig på http://www.eref.se/media/utvardering_av_kostnader.pdf)

Sammantaget tycker jag att man i *Fråga biblioteket* har skapat en tjänst att vara stolt över. Den kanske inte är så flashig, men den lovar inte mer än den kan hålla, har en klar kvalitetsambition och bidrar till att öka informationskompetensen hos dem som frågar.

Virtuell referenstjänst tillhör framtiden och där har *Fråga biblioteket* en given plats.

”Om du ger din vän en fisk så blir han mätt för en dag, men om du lär honom att fiska så blir han mätt hela livet.” (Kinesiskt ordspråk)

MARGARETA NELKE
Ordförande i Svensk förening för
informationspecialister



Google är inte allt.

Upptäck Länkkatalogen!
20 000 utvalda länkar. På nätet sedan 1995.

bibliotek.molndal.se/webbkatalog

Mölnadal
stadsbibliotek
hus utan tak