

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN  
2008: 110  
ISSN 1654-0247

# Närhet och distans i det virtuella referenssamtalet

## En studie av Fråga bibliotekets chattfunktion

CHRISTIAN KLEINHENZ



HÖGSKOLAN I BORÅS  
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Christian Kleinhenz  
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats  
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: Närhet och distans i det virtuella referenssamtalet. En studie av Fråga bibliotekets chattfunktion.

Engelsk titel: Social presence and distance in the virtual reference interview. A study of Fråga bibliotekets chat service.

Författare: Christian Kleinhenz

Kollegium: 3

Färdigställt: 2008

Handledare: Lars Seldén

Abstract: The purpose of this study was to investigate the levels of social distance used by the librarians and users in the virtual reference interview. With a conversational analysis and applied politeness theory 49 chat transcripts were analysed in order to answer the question of how the interlocutors positioned themselves regarding the social distance between them. By identifying what communicative strategies were used the following results were found. Generally the social distance between librarians and users is low in the Swedish virtual reference interview. Even though both parties used informal and casual language the results indicate that the librarians face wants were valued slightly higher than the users which were illustrated by a some what higher social distance in the stages of the conversations when the librarians face was under most threat. The conversations were relatively symmetrical and it was also concluded that feedback and positive utterances contributed to lowering the social distance. Thus the analysed transcripts can be said represent a form of institutional conversation that is of a personal and informal character.

Nyckelord: virtuellt referenssamtal, samtalsanalys, artighetsteori, fråga biblioteket, chatt, användare, datorförmedlad kommunikation, folkbibliotek.

## Innehållsförteckning

1. Inledning.....	3
1.1. Syfte och frågeställningar.....	4
1.2. Avgränsningar .....	5
2. Fråga Biblioteket .....	6
3. Referensarbete och virtuella referenstjänster .....	7
3.1. Det traditionella referenssamtalet.....	7
3.2. Datorförmedlad kommunikation och det virtuella referenssamtalet.....	10
3.3. Studier av det virtuella referenssamtalet .....	11
4. Teori och metod.....	14
4.1. Samtalsanalys .....	14
4.2. Artighetsteori.....	18
4.2.1. Artighetsstrategier .....	20
4.2.1.1. <i>Bald on record</i> .....	22
4.2.1.2. <i>Positive politeness</i> .....	23
4.2.1.3. <i>Negative politeness</i> .....	25
4.2.1.4. <i>Off the record</i> .....	26
4.2.2. <i>Artighet och det virtuella referenssamtalet</i> .....	27
5. Praktiskt tillvägagångssätt .....	29
5.1. Material.....	29
5.2. Reflektioner kring materialet.....	30
5.3. Validitet och reliabilitet.....	30
5.4. Forskningsetik .....	31
6. Analys av chattarna .....	32
6.1. Inledning.....	33
6.2. Informationsbehovet klagörs.....	34
6.3. Informationssökning.....	39
6.4. Presentation av svar.....	41
6.5. Utvärdering.....	42
6.6. Avslutning .....	45
7. Diskussion .....	48
8. Slutsatser.....	52
9. Sammanfattning.....	55
10. Källförteckning.....	57

## Figurförteckning

Figur 1. Strategier för ansiktshotande talhandlingar .....	21
Figur 2. Relationen mellan artighet och social närhet/distans.....	21
Figur 3. Tabell över strategier: Positiv artighet.....	24
Figur 4. Tabell över strategier: Negativ artighet .....	25
Figur 5. Tabell över strategier: Off the record.....	27

# 1. Inledning

När vi möter andra människor anpassar vi, mer eller mindre medvetet, vårt framträdande utifrån vad vi tror att situationen kräver. En aspekt av detta är vårt språkbruk. Talar vi till våra nära vänner kanske vi använder ett språkbruk som kännetecknas av informalitet och uppsluppenhet medan ett telefonsamtal till Skatteverket vanligtvis är av en mer formell och strikt karaktär. De språkliga konventionerna för olika sorters samtal kan därför sägas vara kopplade till vilka föreställningar vi har om dem vi möter och kommunicerar med. Dessa föreställningar har odlats hos oss sedan barnsben och vi har lärt oss och fått erfarenhet av hur vi ska interagera med andra människor på sätt som är socialt sanktionerade av vår omgivning. Den breda språkliga repertoar vi bär med oss kan sägas utgöra det råmaterial vi väljer att plocka från när vi interagerar språkligt med andra människor och genom att studera vilka kommunikativa strategier<sup>1</sup> vi använder oss av kan vi få kunskap om vilken slags relation de interagerande parterna har eller eftersträvar.

Referenssamtalet är, som jag ser det, en av bibliotekets kärnverksamheter vilket gör studier av detsamma meningsfulla då de kan belysa hur kommunikationen ser ut och påverkar samtalen vilket i sin tur kan ge en bild av vilken syn de respektive parterna har av varandra. Användare vänder sig till bibliotekarien bland annat med hopp om att få hjälp med att lokalisera redan kända källor, få tips om litteratur eller bara för att samtala. Bibliotekarier å sin sida har utvecklat rutiner för hur en referensintervju ska genomföras för att resultatet ska bli så tillfredsställande som möjligt. Referenssamtalet representerar även något som brukar kallas för ett institutionellt samtal som sker mellan en ”vanlig” medborgare och en representant för en institution, i detta fall biblioteket, och det finns därför, vill jag påstå, vissa föreställningar om vilka respektive roller de båda parterna ska spela. I flertalet tidigare studier av referenssamtal har det hävdats att dessa roller påverkar sättet bibliotekarier och användare talar till varandra.

Det möte som behandlas i föreliggande studie är mötet mellan användare och bibliotekarier i det virtuella referenssamtalet. I drygt 10 år har det varit möjligt för svenska folket att ställa frågor till bibliotekarier utan att behöva besöka biblioteket eller lyfta telefonluren. Genom att skicka frågor via e-post, och nu på senare år även genom att chatta direkt med en jourhavande bibliotekarie, kan man få hjälp med sin informationssökning. Den referenstjänst som jag har valt att studera är Fråga biblioteket - folkbibliotek som är en nationell tjänst som riktar sig till den breda allmänheten. Jag kom att intressera mig för det virtuella referenssamtalet efter att själv ha använt Fråga bibliotekets chattfunktion och blev nyfiken på hur tjänsten används och hur referenssamtalen ser ut i en så annorlunda miljö jämfört med vad man traditionellt förknippar med referensarbete. Efter vidare efterforskningar stod det klart att svenska studier av virtuellt referensarbete var få till antalet och jag kände då att detta område skulle vara extra intressant att studera.

---

<sup>1</sup> Användningen av ordet *strategi* när det gäller människors kommunikationsmönster har kritiserats bland andra av Naomi Geyer (2008) då det antyder att personen i fråga medvetet väljer en kommunikativ strategi utifrån ett visst syfte. Jag har dock valt att ändå använda termen då den förekommer i litteraturen som ligger till grund för uppsatsen, framförallt i litteratur om samtalsanalys och artighetsteori. Detta innebär emellertid inte att jag menar att vi, då vi interagerar med andra människor, i alla lägen överväger vilken strategi vi bör använda oss av.

Det var alltså för ungefär 10 år sedan som det svenska referenssamtalet tog steget ut i den virtuella världen. Dess relativt unga ålder innebär att de sociala och språkliga konventionerna och den sociala rollfördelningen fortfarande håller på att utvecklas eftersom de flesta saknar erfarenhet av att använda tjänsten (Westbrook 2007). Till skillnad från läkarbesök eller anställningsintervjuer, där majoriteten av oss vet hur vi ska agera, är det virtuella referenssamtalet ett fenomen som ännu inte är institutionaliserat på samma sätt.

Jag tillhör dem som tror att kommunikationsfärdigheter är en viktig del av en bibliotekaries kompetens. Jag tror dessutom att bibliotekets närvaro i den virtuella världen kan gynna både biblioteket och dess användare och jag ser därför denna uppsats som ett försök till att ge en bild av det sätt dagens yrkesverksamma bibliotekarier använder språket i kontakten med sina användare och även på vilket sätt användarna talar i en, för kanske framförallt bibliotek, relativt ny kommunikationskanal.

### 1.1. Syfte och frågeställningar

Majoriteten av studier som gjorts av det virtuella referenssamtalet har studerat kvaliteten av detsamma så till vida att man har utvärderat bibliotekariernas svar och i vilket utsträckning användarna varit nöjda med dessa. I denna studie är jag emellertid inte intresserad av att kvalitetsgranska referenssamtal utan har snarare inriktat mig på att undersöka vilka språkliga strategier som används av bibliotekarier och användare, hur dessa tar sig uttryck och påverkar samtalen. Det centrala temat i uppsatsen är social distans och hur denna distans förhandlas fram mellan samtalsdeltagarna under referenssamtalets gång.

Syftet med studien är således att undersöka hur språket används för att konstruera olika nivåer av social distans mellan användare och bibliotekarie. I det virtuella referenssamtalet sker kommunikationen via tangentbord och datorer vilket gör att sådana kommunikativa resurser som till exempel ansiktsuttryck och tonfall saknas. Den grad av social distans som prefereras av användare och bibliotekarier måste därför uttryckas på andra sätt än vad som görs vid ett möte ansikte mot ansikte. Anledningen till att jag överhuvudtaget är intresserad av att avgöra hur samtalsdeltagarna positionerar sig gentemot varandra i det virtuella referenssamtalet är för att jag tror att det finns mycket att lära av att studera hur vi talar till varandra och att den sociala distansen kan säga något om vilken syn bibliotekarier har av sig själva och användarna och vice versa.

Jag har valt att arbeta utifrån följande frågeställningar för att uppfylla studiens syfte.

- Vilken social distans prefereras av användare respektive bibliotekarier i Fråga biblioteket-chattarna?
- Varierar den sociala distansen under referenssamtalets gång och vad utlöser i så fall förändringarna i den sociala distansen?
- Förekommer det asymmetriska relationer med hänseende på den sociala distansen och förekommer det i så fall försök att göra dessa relationer mer jämlika?

Genom att besvara dessa frågeställningar hoppas jag kunna ge en bild av hur kommunikationen mellan användare och bibliotekarier ser ut och identifiera kommunikativa mönster som kan bidra till att öka förståelsen för hur den sociala relationen mellan parterna konstrueras. Som sagt är det virtuella referenssamtalet fortfarande en relativt ny företeelse så till vida att de allra flesta saknar erfarenhet av tjänsten (Westbrook 2007). Kommunikationsformerna för denna nya form av referenssamtal är därför fortfarande inte helt fastslagna men med denna studie tror och hoppas jag kunna uppmärksamma betydelsen av de sociala faktorerna inom samtalet istället för att, som många tidigare studier fokuserat på, utvärdera det mer professionella samspelet vad gäller exempelvis utvärdering av bibliotekariers svar. Jag anser därför att denna ansats, analysen av den sociala interaktionen, i en vidare bemärkelse inkluderar användarna och deras inflytande i den process som det virtuella referenssamtalet utgör. Användarna har i en stor del av den tidigare forskningen jag tagit del av hamnat i periferin då mycket intresse riktats mot bibliotekariernas och även teknikens roll i samtalen.

Jag finner det här inledningsvis även viktigt att påpeka att jag inte utgår ifrån att graden av social distans nödvändigtvis säger något om kvaliteten i samtalet. Det är annars lätt att tro att ju mindre den sociala distansen och ju personligare kommunikationen är desto bättre fungerar ett samtal. I vissa situationer och också beroende på ämnet för samtalet kan dock en hög formalitetsnivå vara bättre lämpad, inte minst när det gäller institutionella samtal. Således ämnar jag inte utvärdera referenssamtalens kvalitet utan har snarare ett intresse av att beskriva vilka olika nivåer av social distans som finns representerade.

## 1.2. Avgränsningar

Då studien är av ett begränsat omfång har jag tvingats till vissa avgränsningar. Då jag inledde mina efterforskningar hade jag som mål att göra en jämförande studie mellan två typer av virtuella referenstjänster, det som riktar sig till folkbibliotek samt det som riktar sig till forskningsbibliotek. Av utrymmesskäl fann jag det emellertid enbart möjligt att koncentrera mig på en av dessa och valet föll då på Fråga biblioteket – folkbibliotek. Anledningen till detta var främst för att jag själv är mer intresserad av folkbibliotekssfären än den akademiska motsvarigheten. Det empiriska materialet, chattarna, visade sig även innehålla tillräckligt med information som i förhållande till studiens syfte var relevanta och jag fann det därför lämpligt att fokusera på de referenssamtal som riktade sig till folkbibliotek.

Utöver detta har jag begränsat mina anspråk i den mening att jag enbart utgår ifrån den information som gjorts tillgänglig i chattarna. Trots att jag misstänker att användarna i studien främst är skolelever låter jag inte analysen påverkas av detta då det med säkerhet inte kan fastslås. Jag ämnar därför inte dra några slutsatser som har att göra med bakomliggande faktorer utan diskuterar enbart samtalen utifrån det som är synligt i chattarna.

## 2. Fråga Biblioteket

1998 startade Fråga Biblioteket som ett ideellt projekt med stöd av Stiftelsen för kunskap- och kompetensutveckling. Under de första tre åren var kommunikationen mellan användare och bibliotek begränsad till användningen av e-postmeddelanden, dvs. asynkron kommunikation. Men sedan 2001 har det varit möjligt att ställa frågor direkt via en chatt-funktion som till en början gick under projektnamnet *bibliotekarie direkt* (Hagelsjö & Sanderi 2006, s. 36). Ett år senare togs projektet över av Statens Kulturråd som fortfarande är Fråga bibliotekets uppdragsgivare.

Fråga biblioteket nås via hemsidan <http://www.fragabiblioteket.se> och är uppdelat så att användaren kan välja att ställa sina frågor till antingen folkbibliotek, forskningsbibliotek, teknikbibliotek, barnens bibliotek eller till Ordbron som är ett projekt för referensarbete på andra språk än svenska. Den vanligaste vägen till Fråga biblioteket torde emellertid vara via lokala biblioteks hemsidor där det länkas till den nationella tjänsten. Detta framgår även i vissa av chattarna jag tagit del av där användarna ställer ”lokala frågor” och inte är medvetna om att bibliotekarien de samtalar med sitter i en annan del av landet. I denna studie har enbart de referenssamtal som sker mellan användare och folkbibliotek studerats.

Fråga biblioteket - folkbibliotek är en nationell referenstjänst som har till uppgift att erbjuda hjälp och vägledning för den som söker information på elektronisk väg (Fråga biblioteket 2008). Till skillnad från de övriga tjänsterna, som till exempel Ordbron och Fråga teknikbiblioteket, är Fråga biblioteket – folkbibliotek avsett att serva den breda allmänheten snarare än specifika målgrupper (Fråga biblioteket 2008). Tjänsten administreras sedan 2006 av informations- och lånecentralerna i Malmö, Stockholm och Umeå och bemannas av bibliotekarier från ett 70-tal folkbibliotek runt om i landet. Detta innebär att de bibliotekarier som tjänstgör som referensbibliotekarier i Fråga biblioteket-chatten avlöser varandra och det kan därför hända att referenssamtalet inträffar precis under en ”skiftavlösning” vilket får konsekvensen att användaren får övergå till att tala med en ny bibliotekarie under samtalets gång.

Den programvara som används heter VRLplus och den tillåter bibliotekarien och användaren att co-browsa vilket innebär att de kan söka på Internet tillsammans via ett separat webbläsarfönster. Detta är naturligtvis en stor tillgång då det gör det möjligt för bibliotekarien att visa vägen fram till informationen på ett mer pedagogiskt sätt än att enbart ge användaren en länk eller ett färdigt svar. En begränsning är emellertid att VRLplus är anpassat efter webbläsaren Explorer vilket gör att det inte fungerar om användaren använder webbläsare som Firefox eller liknande. (Fråga biblioteket 2008) Programvaran innehåller också ett antal färdiga ”scripted replies” som bibliotekarierna kan använda för att spara tid. Skripten bör dock, enligt riktlinjerna, användas sparsamt då kommunikationen kan bli lidande av en för stor användning av dessa, i förväg formulerade, uttalanden (Fråga biblioteket 2008).

I riktlinjerna som finns för operatörerna av Fråga bibliotekets chatt-tjänst står att läsa att bibliotekarierna ska sträva efter att ge ett välkommande intryck, ”kombinera ett korrekt språkbruk med ett ledigt sätt” samt möta användaren på en jämställd nivå (Fråga biblioteket 2008). Där står också att bibliotekarien ska försöka göra tjänsten så personlig som möjligt exempelvis genom att lägga in ett foto på sig själv. I riktlinjerna framgår

även det pedagogiska perspektiv som genomsyrar mycket av den interna dokumentationen kring Fråga biblioteket-tjänsten. Bland annat står det att läsa att:

”Vi har en pedagogisk roll, speciellt för elever och studerande. Visa vägen till svaret när så är lämpligt, och ge det faktiska svaret när det är lämpligt. Försök att alltid skicka med information och instruktioner så att frågeställaren har större förutsättningar att klara sig själv nästa gång. Detta främjar informationskompetensen hos användaren.” (Fråga biblioteket 2008)

Det finns således en vilja att undervisa användarna så att de ska bli mer självständiga informationssökare samtidigt som man inte vill vara för auktoritär och förmyndigande.

### 3. Referensarbete och virtuella referenstjänster

I följande avsnitt ämnar jag presentera tidigare forskning för att ge läsaren en bild av vad referensarbete och virtuella referenstjänster innebär. Jag kommer även att beskriva vad som är utmärkande för kommunikation som sker via chattrum på Internet och på vilket sätt detta skiljer sig mot kommunikation som sker ansikte mot ansikte.

Fråga bibliotekets chatt-tjänst utgör en form av kommunikation som brukar kallas för synkron datorförmedlad kommunikation. Att kommunikationen är synkron syftar på att samtalsdeltagarna är närvarande samtidigt och samtalar i realtid medan det i asynkron kommunikation, till exempel e-post, sker en fördröjning i tid såtillvida att mottagaren inte alltid är medveten om att han eller hon blivit kontaktad förrän han eller hon upptäckt e-posten. Svaret låter sig därmed också dröjas. Jämför vi det virtuella referenssamtalet (chatt) med det traditionella referenssamtalet är de varandra således lika eftersom båda är synkrona. Samtidigt saknas emellertid flertalet av de kommunikativa resurser som är oss behjälpliga i tolkningen av vad som kommuniceras när vi samtalar ansikte mot ansikte. Detta, och en hel del annat, avhandlas mer utförligt nedan.

#### 3.1. Det traditionella referenssamtalet

Richard E. Bopp har beskrivit referensbibliotekarien som länken mellan användarnas informationsbehov och de tryckta eller elektroniska källor där informationen står att finna (Bopp 1995, s. 3). Oavsett vilken information det gäller utgör referenssamtalet det forum där bibliotekarien hjälper till med att definiera användarens behov och assisterar densamme för att svara på de frågor som ställts.

Det var i 1800-talets USA som referensarbetet föddes ur behovet att utveckla metoder för att användarna skulle hitta i de allt större litteratursamlingarna. Tidigare hade bibliotekariernas huvudsakliga ansvarsområden varit att införskaffa litteratur och organisera bibliotekens bestånd medan användarna förväntades söka och hitta informationen på egen hand. Snart insåg man emellertid att gemene man fick svårare att hitta i de allt större samlingarna och detta fick bibliotekarien Samuel Swett Green att 1876, i artikeln *Personal relations between librarians and readers*, skriva att

biblioteken borde inrätta en ny slags verksamhet som han gav namnet ”assistance to readers” vilket i början av 1890-talet kom att byta namn till ”reference assistance” (Bopp 1995, s. 16). I början av 1900-talet introducerades begreppet i Sverige genom Valfrid Palmgren, som varit på studieresa just i USA. Sedan dess har naturligtvis biblioteksverksamheten i allmänhet och även referensarbetet kommit att vidareutvecklas mycket men även om metoderna för referensarbete har förändrats mycket kvarstår dock själva grundidén; att bibliotekarien genom en strukturerad diskussion med användaren ska underlätta dennes informationssökning (Bopp 1995, s. 4; Nilsson 2006, s. 9).

William A. Katz har i boken *Introduction to reference work* (2002) beskrivit tre olika slags kompetenser som en referensbibliotekarie bör besitta. Den viktigaste sägs vara ämneskunskap i den mening att bibliotekarien ska kunna ”dig out data from a given subject field” (Katz 2002, s. 11). Efter detta nämns konversationsfärdigheter som viktiga och därefter kompetens vad gäller relevansbedömning.

Studierna kring det traditionella referensarbetet är så omfattande att de är närmast oöverskådliga. En studie som jag emellertid finner relevant för att ge en bakgrund till hur relationen mellan användare och bibliotekarier ser ut är Gunhild Salvesens avhandling *Kan biblioteket finne svaret?* (2006). Hon har undersökt hur kommunikationen mellan de bägge parterna påverkar referenssamtalen. Utgångspunkten för hennes avhandling är tidigare norsk forskning som indikerat att kvaliteten i referenssamtalen är undermålig. Salvesen menar emellertid, till skillnad från flertalet andra forskare, att detta inte beror på att bibliotekarierna skulle vara dåliga på att söka information eller ha dålig ämneskunskap utan snarare på grund av att de respektive roller samtalsdeltagarna iklär sig under referenssamtalet och det sätt de utifrån dessa roller väljer att kommunicera utgör ett hinder för hur väl referenssamtalen kan fungera. I motsats till Katz skulle Salvesen därmed kunna sägas placera konversationsfärdigheterna på en högre nivå än ämneskunskapen när det gäller de kompetenser en referensbibliotekarie bör inneha. Hon ställer sig också kritisk till den form av kvalitetsundersökningar som tidigare gjorts av referenssamtal och drar i avhandlingen paralleller till detaljhandeln och kommersialism där det huvudsakliga målet med verksamheten är att hitta en produkt eller en vara som täcker de behov kunden har medan upplevelserna och föreställningarna kring transaktionen glöms bort. (Salvesen 2006, s. 32ff) Visserligen är hon intresserad av att studera kvaliteten av referenssamtal men hon menar samtidigt att det finns en mängd omgivande faktorer att ta hänsyn till (Salvesen 2006, s. 35). Kommunikationen under referenssamtalet är en av de absolut viktigaste delarna av detta.

Resultaten av hennes studie pekar på att den sociala distansen mellan bibliotekarier och användare är väldigt stor beroende på den institutionella kontexten. Hon menar att användarna till och från söker sig närmare bibliotekarien genom att använda ett mer direkt och personligt språkbruk men att det ändå finns ett tydligt avstånd som har att göra med att bibliotekarien är den som innehar den kompetens användaren är ute efter. (Salvesen 2006, s. 165ff) De slutsatser Salvesen drar är att relationen mellan bibliotekarier och användare är asymmetrisk vilket påverkar kommunikationen negativt. Bibliotekarierna är de dominanta i de samtal Salvesen studerat och är de som styr samtalen och kontrollerar och står för den stora delen av kommunikationen medan användarna är passiva (Salvesen 2006, s. 173). Salvesen menar att man skulle kunna tro att det skulle ligga i bägge parterns intresse att skapa en personlig och informell relation där den sociala distansen är låg men konstaterar istället att: ”När bibliotekaren går ut

över de vanliga diskursive rättighetene som er forbundet med hennes rolle som bibliotekar, viser hun ikke bare liten respekt for samtalepartneren. Hun bruker også sin makt til å øve innflytelse og dominere samtalen” (Salvesen 2006, s. 196). Denna dystra bild av en bibliotekarie som vaktar sitt eget territorium och värnar om sin yrkesroll som professionell får alltså konsekvensen att användaren inte blir mer än en passiv statist i referenssamtalen.

Ytterligare en studie jag har valt att presentera är Fredrik Hanell och Eva Kronfält's magisteruppsats *Diskurser i referenssamtalen. En diskurspsykologisk studie* (2005). Författarna fokuserar, precis som Salvesen, på hur bibliotekarier och användare positionerar sig gentemot varandra med hjälp av olika språkliga strategier och frågar sig vilka diskurser som kan identifieras i referenssamtalen och hur dessa förhåller sig till varandra (Hanell & Kronfält 2005, s. 5). Med hjälp av inspelade referenssamtal når de slutsatsen att det finns en övergripande referenssamtalsdiskurs som bottnar i föreställningarna om att bibliotekarien är den professionella som med sin kompetens ska hjälpa användaren. Bibliotekarien är den aktiva och styr samtalen och Hanell och Kronfält skriver att: ”användarens kunskaper efterfrågas inte och tillvaratas inte heller i någon nämnvärd utsträckning” (Hanell & Kronfält 2005, s. 44). Den övergripande referenssamtalsdiskursen kännetecknas således av en asymmetri som har att göra med rollfördelningen och de statuspositioner de bägge rollerna innebär. Jämför vi med Salvesens avhandling (2006) ser vi alltså tydliga likheter.

Inom referenssamtalsdiskursen avlöser tre underliggande diskurser varandra: institutionsdiskursen, processdiskursen och den pedagogiska diskursen. Dessa diskurser realiserar språkligt på olika sätt. Bland annat utmärker sig institutionsdiskursen genom att bibliotekarien inte tar personlig ställning till något utan svarar och kommunicerar utifrån sin roll som representant för biblioteket (Hanell & Kronfält 2005, s. 47). Detta leder till att användarna blir defensiva och att bibliotekarien är den auktoritära. I processdiskursen är användaren istället mer aktiv och involverad i samtalen och författarna beskriver användarna och bibliotekarierna som en enhet som tillsammans hjälps åt att finna den information som efterfrågats. Bibliotekarien är emellertid fortfarande den styrande och kontrollerande parten i samtalen, men språkbruket är mer personligt och användaren tillåts att ta en mer aktiv roll. Slutligen beskrivs den pedagogiska diskursen. Här intar bibliotekarien rollen som lärare eller pedagog med målet att skapa kompetenta biblioteksanvändare. Relationen är inom denna diskurs inte lika ojämlig som i institutionsdiskursen trots att bibliotekarien är mer aktiv och auktoritär än användaren (Hanell & Kronfält 2005, s. 53).

Hanell och Kronfält konstaterar att referenssamtalen, oavsett inom vilken diskurs de förs, sker utifrån bibliotekariernas premisser vilket oroar dem. De menar att användarna bör uppmuntras att aktivt delta i sökprocessen och att referenssamtalen bör föras utifrån användarens premisser snarare än det motsatta. Risken är annars att användarna i allt för hög utsträckning anpassar sig till vad de tror att bibliotekarierna har för preferenser och inställning vilket bland annat skulle kunna leda till att de försöker kommunicera på sätt som inte är naturliga för dem (Hanell & Kronfält 2005, s. 59).

### 3.2. Datorförmedlad kommunikation och det virtuella referenssamtalet

Internet har fått människor att utveckla nya former av kommunikation och interaktion. Exempel på detta är diskussionsforum, communities och chattrum som alla är miljöer där användare kommunicerar med varandra på olika sätt. En samlingsterm för dessa kommunikationsformer är datorförmedlad kommunikation, från engelskans *computer-mediated communication*, vilket på senare år blivit ett stort forskningsfält inom bland annat kommunikationsvetenskapen. Den datorförmedlade kommunikationen har, för forskare, inneburit en unik möjlighet vid studier av samtal eftersom kommunikationen kan följas och sparas utan risk för forskningseffekt (Kern 2006, s. 101).

Malin Sveningsson, Mia Lövheim och Magnus Bergquist har i boken *Fånga nätet: Kvalitativa metoder för Internetforskning* (2003) beskrivit några av dessa kommunikationsformer, vad som konstituerar dem och hur man lämpligast studerar dem. Den kanske största skillnaden mellan datorförmedlad kommunikation som sker skriftligen och kommunikation som sker ansikte mot ansikte är att tillgången till kommunikativa resurser, i form av till exempel tonläge och kroppsspråk, är mindre vilket kan göra interaktionen mer komplicerad (Sveningsson et. al. 2003, s. 14; Park 2007, s. 134). Att kommunicera via skrift är också mer tidskrävande än att tala muntligt vilket emellertid kan uppfattas som både positivt och negativt. Dels begränsar det kommunikationen då långa fraser och meningar drar ut på tiden men samtidigt ger det också deltagarna tid att reflektera över sina yttranden och även återvända till tidigare delar av samtalet. En konsekvens av den begränsade tillgången till kommunikativa resurser är även att kommunikationen ofta måste bli mer explicit än i vanliga samtal för att missförstånd och tvetydighet ska undvikas.

Bristen på audiovisuell information har gjort att det skapats strategier och speciella uttryck för att kompensera för den datorförmedlade kommunikationens begränsningar. Bland dessa kan bland annat nämnas användning av emoticons som är symboler som indikerar känslor och humör, versaler som kan användas för att betona vissa ord eller fraser samt klamrar och asterisker för att skriva sådant som vanligtvis framkommer i vanlig kommunikation. Alla dessa har som funktion att göra det skrivna språket mer nyanserat.

Den form av datorförmedlad kommunikation som studeras i denna studie är som sagt av synkron art, nämligen chatt. Med detta menas att de samtalande parterna "är närvarande samtidigt och för *samtal* i realtid" (Sveningsson et. al. 2003, s. 119). På så sätt liknar den därför kommunikation som sker ansikte mot ansikte. Förutom skillnaden i tillgången till kommunikativa resurser kännetecknas chatt-kommunikation också av att det språkbruk som vanligtvis används är en slags hybrid av skrift- och talspråk (Budd 2006 s. 71). Trots att kommunikationen sker med hjälp av skrift har samtalsstilen ofta nära kopplingar till talspråket och chattkommunikation brukar beskrivas som vardaglig och informell till sin karaktär (Nilsson 2006, s. 15).

Om datorförmedlad kommunikation är lämpad som medium för referensarbete är något som diskuterats sedan tjänsten togs i bruk och diskuteras fortfarande flitigt än idag. Bristen på kommunikativa resurser har fått biblioteks- och informationsvetaren Jana Ronan att beskriva den datorförmedlade kommunikationen i det virtuella referenssamtalet som "an austere mode of communication", dvs. en spartansk och

begränsad typ av kommunikation (Ronan 2003, s. 43). Med detta syftar hon på bristen på de kommunikativa resurser som traditionellt ansetts vara väldigt viktiga för att kunna genomföra en framgångsrik referensintervju. Flertalet forskare menar därför att dessa begränsningar gör det virtuella referenssamtalet mindre effektivt än det traditionella referenssamtalet som sker ansikte mot ansikte och att det därför inte är lämpligt till att svara på mer än mycket enkla referensfrågor (Kern 2003, s. 49; Kwon 2007, s. 71; Lindbloom et. al. 2006, s. 9). Åsikter av detta slag låter sig emellertid inte vara oemotsagda (Park 2006, s. 151ff). Marie L. Radford är av uppfattningen att virtuella referenssamtal, trots de brister den datorförmedlade kommunikationen innebär, inte lämpar sig mindre eller är av sämre kvalitet än det traditionella referenssamtalet (Radford 2006, s. 1054).

Något som brukar framhållas som positivt är att det virtuella referenssamtalet tillgodoser användarna ur integritetssynpunkt. Användaren har en större frihet genom den möjliga anonymiteten och kan därmed ställa frågor som eventuellt skulle vara svåra och jobbiga att ställa till bibliotekarien på ens lokala bibliotek. Anonymiteten bidrar också till att minska risken för diskriminering då bibliotekarien i många fall inte känner till användarens ålder, kön och etnicitet med mera. Därmed minskar, enligt Smith, Alvarez-Torres och Zhao, risken för att potentiella fördomar påverkar referenssamtalet (Smith et. al. 2003, s. 707).

### 3.3. Studier av det virtuella referenssamtalet

Det virtuella referenssamtalet tycks populärt att studera inom biblioteks- och informationsvetenskapen. Det var i mitten av 1990-talet som studier av detta slag började bli vanliga i de vetenskapliga tidskrifterna. Inte helt oväntat behandlade dessa tidiga undersökningar kvaliteten i den nya formen av referenssamtal och jämförelser gjordes med det traditionella referenssamtalet. Framförallt utgick majoriteten av undersökningarna från, det ovan nämnda antagandet, att kommunikation via Internet innebär stora begränsningar för hur väl ett referenssamtal kan fungera (Gilbert et. al. 2006). Den tidiga forskningen fokuserade därför till stor del på att utvärdera det virtuella referenssamtalet till exempel genom att undersöka hur tillfredsställda användarna var med servicen samt i hur stor utsträckning bibliotekarierna svarade ”korrekt” på de frågor de ställdes inför. Fokus kan därmed sägas ha legat på själva slutprodukten, dvs. hur väl den förmedlade informationen motsvarade användarnas behov. Sedan några år tillbaka har forskningen gått in i en ny fas där fokus istället kommit att riktas mot att studera hur kommunikationen och relationen mellan bibliotekarie och användare ser ut och påverkar referenssamtalen (Westbrook 2007, s.640).

Marie L. Radford tillhör en grupp forskare som under drygt två år, mellan 2006 och 2008, studerat det virtuella referenssamtalet i Nordamerika i projektet *Seeking synchronicity: Evaluating virtual reference services from user, non-user, and librarian perspectives*. Projektets syfte var att undersöka varför människor väljer att använda den virtuella referenstjänsten samt vilka faktorer som påverkar samtalen så att de upplevs som lyckade. (Radford et. al. 2008) I artikeln *Encountering virtual users* utgår hon ifrån tidigare forskning som visat hur människor anpassar sitt språkbruk när de samtalar via chatt (Radford 2006, s. 1048). Istället för att rikta fokus mot det faktiska innehållet i det

som kommuniceras i de virtuella referenssamtalen, något som studerats flitigt tidigare, fokuserar Radford på de relationella och socioemotionella aspekterna av kommunikationen. Genom att studera utdrag från referenssamtal med hjälp av en kvalitativ innehållsanalys når hon en rad intressanta resultat. Hon finner att det finns faktorer i kommunikationen som bidrar positivt till interaktionen mellan bibliotekarie och användare, s.k. *relational facilitators*, medan det också finns exempel på kommunikativa mönster som hindrar och begränsar detsamma och därmed har en negativ påverkan på relationen, s.k. *relational barriers* (Radford 2006, s. 1049ff). Bland de positiva faktorerna nämns bland annat sådana yttringar som syftar till att visa uppskattning och engagemang för samtalspartnern samt ett informellt och, för chattkommunikation, typiskt språkbruk som kännetecknas av korta meningar och användningen av symboler och andra språkliga strategier som kompenserar för bristen på kommunikativa resurser. De negativa faktorerna representeras å andra sidan av s.k. "negativt beteende" där framförallt användarna är oförskämda eller, till följd av en ineffektiv informationssökning från bibliotekariens sida, blir otåliga och frustrerade. Det förekommer även exempel på att användarna lämnar chattrummet utan förvarning och därmed avslutar samtalet på ett något oartigt och socialt oacceptabelt sätt. (Radford 2006, s. 1053)

Radfords menar att det finns mycket att vinna på att inte, som i tidigare forskning, fokusera på vilka typer av frågor som ställs och hur väl dessa motsvarar användarnas behov utan att, precis som Salvesen (2006) menar i sin avhandling, istället studera hela referenssamtalsprocessen med fokus på beteende och kommunikativa mönster. Referenssamtalen är ett komplext fenomen där hänsyn bör tas till de inblandades föreställningar och känslor och hur dessa realiserar språkligt. Hon når även slutsatsen, som motsäger de kritiska rösterna som menar att virtuella referenstjänster inte är lämpliga till mer avancerad service, att datorförmedlad kommunikation kan vara minst lika nyanserad och personlig som vanlig kommunikation som sker ansikte mot ansikte (Radford 2006, s. 1054). Och mot bakgrund till Salvesens (2006) och Hanell och Kronfälts (2005) studier kan man naturligtvis fråga sig hur personligt och nyanserat det traditionella referenssamtalen egentligen är.

I en färsk studie från 2007 har Lynn Westbrook studerat förhållandet mellan användare och bibliotekarie i det virtuella referenssamtalen vid ett stort akademiskt bibliotek i USA. Syftet med studien var att undersöka kommunikativa mönster med fokus på formellt och informellt språkbruk. Enligt henne kan formalitetsnivån i språket på ett tydligt sätt ge en bild av vilken slags relation samtalsdeltagarna har eller eftersträvar. Ett formellt språkbruk skapar en större social distans medan informella samtal minskar densamma. Hon använder sig av diskursanalys och även artighetsteori, *politeness theory*, för att undersöka hur samtalsparterna positionerar sig gentemot varandra (Westbrook 2007, s. 639).

Det informella språkbruket karaktäriseras bland annat av användningen av typiskt chattspråk vilket exempelvis inbegriper sådant som förkortningar (lol = laughing out loud, btw = by the way, u2 = you to) och användningen av emoticons. Andra informella indikatorer är delgivningen av personlig information, till exempel vilken ålder eller utbildningsnivå användarna har, och även humoristiska inslag i samtalen sänkte formalitetsnivån. (Westbrook 2007, s. 647f) De formella indikatorerna kunde, förutom frånvaron av ovan nämnda indikatorer, vara användningen av byråkratiska och professionella termer.

Resultaten visar att formalitetsnivån i språket varierar mycket men att bibliotekarien generellt använder ett något mer formellt språkbruk än användarna, vilket emellertid verkar tillfredsställande för båda parter (Westbrook 2007, s. 653). Detta beror, enligt Westbrook, troligtvis på att det är bibliotekarien som innehar expertisen och att det är dennes ansvar att se till att samtalet utmynnar i ett, för användaren, lyckat resultat. Westbrook använder dans som analogi för att beskriva det virtuella referenssamtalet. Då formalitetsnivån i hennes chattar var relativt hög i användarnas öppningsfraser sjönk den på initiativ av bibliotekarien som ville sänka formalitetsnivån för att skapa en mer personlig relation och därmed minska den sociala distansen. Efter denna inledande balansakt där en fungerande social distans förhandlades fram positionerade sig dock bibliotekarierna på en något högre formalitetsnivå och var därför, sett utifrån Westbrooks metafor, den ”förande” parten i samtalet.

Informationsvetarna Jessica Luo Carlo och Youngjin Yoo har i en komparativ studie från 2007 emellertid kommit fram till delvis andra resultat än Westbrook. De har, även de med hjälp av artighetsteori, studerat skillnaderna mellan det traditionella och det virtuella referenssamtalet vid ett privat universitet i USA och kommit fram till att både användare och bibliotekarier strävar efter att distansera sig från varandra när de kommunicerar via chatt (Luo Carlo & Yoo 2007, s. 221ff). Detta realiserar bland annat genom ett formellare språkbruk och en mer professionell relation som kännetecknas av att kommunikationen ska resultera i svar på vissa frågor. Den största skillnaden mellan det traditionella referenssamtalet och det virtuella var att det traditionella vanligtvis var betydligt längre än det virtuella samt att det fanns en helt annan ambition när det gäller att försöka skapa en relation mellan parterna. Luo Carlo och Yoo talar om det virtuella referenssamtalet som en ”service encounter” till skillnad från det traditionella referenssamtalet som beskrivs som en ”service relationship” (Luo Carlo & Yoo 2007, s. 224). Enligt författarna är den formella och opersonliga samtalsstilen en medveten strategi av samtalsdeltagarna och de ställer sig därför, indirekt, bakom de teorier inom kommunikationsvetenskapen som gör gällande att datorförmedlad kommunikation är mindre nyanserad än ”vanlig” muntlig kommunikation; om än mer på grund av samtalsdeltagarnas språkliga preferenser än av mediets begränsningar (Luo Carlo & Yoo 2007, s. 221).

Som jag nämnt tidigare har det inte gjorts speciellt många studier av det virtuella referenssamtalet i Sverige, framförallt inte med fokus på den interpersonella kommunikationen och sociala relationen mellan användare och bibliotekarier. En studie där detta dock görs är Emma-Lisa Hansson och Monika Janvaris magisteruppsats *Kommunikativ interaktion i den synkrona elektroniska referenstjänsten* (2007). Författarna intresserar sig för interpersonell kommunikation i det virtuella referenssamtalet. Referenssamtalet kan enligt dem ses ur två synvinklar där den ena kännetecknas av en praktisk funktion, där information utbyts, medan det ur det andra perspektivet ses som en social process där en relation etableras mellan samtalsdeltagarna (Hansson & Janvari 2007, s. 18). Det är den senare synvinkeln som Hansson och Janvari är intresserade av att studera och som utgörs av den interpersonella kommunikationen där sådant som icke-verbal kommunikation används. De menar, utifrån detta perspektiv, att det krävs mer än ett korrekt svar för att göra användaren nöjd med servicen. Det gäller, enligt dem, att se till referenssamtalet som en helhet där relationen mellan bibliotekarie och användare är viktig att studera. Den interpersonella kommunikationen är relationsskapande och därför viktig för att skapa förtroende och en

känsla av gemenskap parterna emellan och kan vara av avgörande betydelse för hur tillfredsställande referenssamtalet upplevs av användare respektive bibliotekarie.

Genom att studera utdrag från virtuella referenssamtal kommer det fram till följande slutsatser. För det första anses feedback viktig när det gäller att etablera en relation mellan bibliotekarier och användare (Hansson & Janvari 2007, s. 60). I det traditionella referenssamtalet kan detta göras genom att visa uppmärksamhet genom kroppsspråk och ögonkontakt medan det i det virtuella referenssamtalet måste göras mer explicit genom att skriva uppmuntrande och positiva inlägg i samtalen. Författarna menar också att det främst är bibliotekariens uppgift att anstränga sig för att etablera en relation till användaren. Detta bidrar till att skapa en social närvaro mellan parterna. De menar vidare att det är viktigt att relationen etableras redan i inledningsfasen av referenssamtalet och att hälsningsfrasen kan bidra till att ”minska avståndet mellan användare och bibliotekarie i det elektroniska rummet” (Hansson & Janvari 2007, s. 64).

Slutligen visar deras resultat, i likhet med Radfords (2006), att datorförmedlad kommunikation kan ske på ett personligt och nyanserat sätt genom språkliga strategier som har samma funktion som till exempel ögonkontakt och kroppsliga känslouttryck (Hansson & Janvari 2007, s. 60f). Bara för att vissa traditionella kommunikativa resurser saknas behöver det alltså inte betyda att nya språkliga strategier inte kan ersätta dessa och inneha samma funktioner.

## 4. Teori och metod

Nu följer en beskrivning av den metod, samtalsanalys, och teori, artighetsteori, som jag använder mig av i analysen av Fråga biblioteket-chattarna. Anledningen till att metoden presenteras före teorin är att artighetsteorin är sprungen ur ett samtalsanalytiskt perspektiv. Jag anser därför att denna ordningsföljd på ett mer begripligt sätt beskriver mina analysredskap.

### 4.1. Samtalsanalys

Samtalsanalys är en metod som tillämpas, precis som namnet antyder, vid analyser av kommunikation mellan människor. Per Linell har på ett kärnfullt sätt beskrivit utgångspunkten för samtalsanalys:

”Det är uppenbart för var och en att en socialt kompetent person inte kan säga vad som helst till vem som helst när och var som helst; man kan inte ta upp vilka ämnen och ämnesaspekter som helst, man kan inte tala om dem under vilka språkliga beteckningar som helst, man kan inte fritt introducera ämnen i vilken ordning som helst eller på vilket som helst stadium av ett samtal. Detta är en utgångspunkt för analysen av samtal.” (Linell 1990 se Salvesen 2006, s. 41)

Metoden grundar sig på den etnometodologiska teoribildningen som utvecklades av sociologen Harold Garfinkel under 1960-talet. Garfinkel intresserade sig för hur samtal mellan människor är organiserade och vad de påverkas av. Hans utgångspunkt var att människor skapar mening och föreställningar om verkligheten i det sociala samspelet

med andra. Således bör denna verklighet betraktas som en produkt av våra sociala handlingar snarare än en naturgiven sanning och avgörande för hur denna process fungerar är just kommunikation (Salvesen 2006, s. 41f, Bryman 2002, 340f). Denna ståndpunkt har stora likheter med diskursanalysen och Catrin Norrby menar också att samtalsanalys kan ses som en typ av eller underordnad variant av diskursanalys som specifikt behandlar naturligt förekommande samtal mellan människor (Norrby 1996, s. 30).

Det finns fyra antaganden som gäller för samtalsanalysen (Norrby 1996, s. 34):

1. All interaktion är strukturerad.
2. Alla bidrag till interaktionen – t. ex. ett yttrande i ett samtal – är såväl kontextberoende som kontextförnyande.
3. Alla detaljer i interaktionen är potentiellt av värde och inget kan således avfärdas som irrelevant, slumpartat eller felaktigt.
4. Studiet av social interaktion sker bäst genom att studera naturlig, ”äkta” interaktion.

Kommunikation mellan människor kan te sig på alla tänkbara sätt men oavsett vilka samtal det gäller så utgår samtalsanalysen alltså från antagandet att all interaktion är strukturerad enligt vissa mönster. Den struktur som åsyftas anses emellertid, som framkommit i beskrivningen av etnometodologin, inte vara på förhand given utan uppstår och konstrueras av samtalsdeltagarna själva. Samtidigt påverkar, som det framgår i antagande nummer två, dessa konstruktioner de sätt vi interagerar. Det sociala samspelet är därför både konstituerat och konstituerande i förhållande till strukturen. Detta är kanske den föreställning inom samtalsanalysen som allra tydligast påminner om den överordnade diskursanalytiska teoribildningen där strukturen som antagandet syftar på istället skulle kallas för diskurs (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 71). Antagandet är även ett uttryck för det socialkonstruktivistiska perspektiv samtalsanalysen har nära kopplingar till (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 97; Bryman 2002, s. 341; Bergström & Boréus 2005, s. 22).

Socialkonstruktivismen avvisar vetenskapsteorier som realism och essentialism och deras antaganden om att det skulle finnas en, av oss människor, oberoende objektiv verklighet. Det är i den sociala interaktionen som föreställningar och kunskap om världen konstrueras vilket gör våra föreställningar till sociala representationer av verkligheten snarare än spegelbilder av densamma (Jørgensen & Phillips 2000, s. 11). Detta antagande påminner därmed om Garfinkels föreställningar om kommunikation och interaktion mellan människor. Trots att våra världsföreställningar inte representerar den objektiva verkligheten kan de emellertid representera sanningar så till vida att de har den funktionen i det sammanhang individen befinner sig i. De sociala strukturerna (diskurserna) är således meningsskapande för individen trots att de inte nödvändigtvis behöver överensstämma med den verkliga världen. Som exempel skulle vi kunna ta hur föreställningar om ”manligt” och ”kvinnligt” är konstruerade och hur dessa respektive begrepp skulle beskrivas. Säkerligen skulle beskrivningar av dessa begrepp se olika ut beroende på vem som tillfrågas och i vilket sammanhang personen befinner sig i varför det med säkerhet går att fastslå att det inte rör sig om objektiva fakta utan snarare om socialt konstruerade uppfattningar som påverkas av mer allmänna och kollektiva sociala konventioner.

Även inom ämnet biblioteks- och informationsvetenskap har det socialkonstruktivistiska perspektivet påverkat bland annat synen på informationssökning vilket framgår av detta utdrag från George Adam Hollands artikel *Associating social constructionism and extended cognition in information studies*.

“Social constructionism in information studies is taken to mean the focus on dialogue and discourse as the essential elements in people describing and producing their experiences. Dialogue and discourse stress the role of language in the building of social reality, which encompasses information practices as seeking, accessing, creating, using and sharing information. All associated experiences, emotions, identities and social worlds are language based, and thus best researched with a dialogue and discourse focus.” (Holland 2006, s. 92)

Detta citat illustrerar väl hur socialkonstruktivismen ger människor ett större handlingsutrymme än vad som ges i exempelvis essentialistiska vetenskapsteorier. Inte minst framgår det genom att Holland beskriver hur människor ”producerar” och ”bygger” sin sociala verklighet. Individerna är inte en isolerad och passiv innehavare av diskurser utan deltar aktivt i att utforma dem och använder olika diskurser i olika sammanhang (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 105).

De olika sätt vi kan välja att kommunicera ett budskap kallas i litteraturen kring samtalsanalys för samtalsstilar. Vi har alla en uppsättning olika samtalsstilar som vi har att välja mellan till exempel beroende på om vi talar med en nära vän över en kopp kaffe eller med en presumtiv arbetsgivare i en anställningsintervju. Catrin Norrby menar att valet av samtalsstil ofta kan betraktas som en medveten strategi för att talaren ska kunna uppnå vissa mål med samtalet och hon använder därför beteckningen kommunikativa strategier istället för samtalsstil (Norrby 1996, s. 190).

Precis som Linells beskrivning ovan indikerar har vi föreställningar om vad som är lämpligt då vi interagerar språkligt med andra människor; föreställningar som baserar sig på hur vi upplever den för samtalet specifika situationen. Samtalsanalysen kan därmed sägas ha funktionalistisk ansats. Det huvudsakliga intresset riktas därmed till vilka funktioner olika yttranden har i samtalen. Fördelarna med att studera språklig interaktion utifrån ett funktionalistiskt perspektiv är att det är dynamiskt och relativt och att ”funktionerna är föränderliga och kontextberoende” (Norrby 1996, s. 27).

Catrin Norrby gör skillnad på två övergripande kommunikativa strategier, en strategi som betonar närhet och solidaritet och en som betonar oberoende och distans (Norrby 1996, s. 198ff). Solidaritetsstrategin karaktäriseras av att samtalsdeltagarna använder ett s.k. närsspråk som i stora drag innebär ett informellt språkbruk och att de visar uppskattning för varandra. Distansstrategin innebär å andra sidan att de framställer sina yttranden på ett sätt som uttrycker respekt och hänsyn till den andra samtalsparten. Genom att identifiera vilka kommunikativa strategier som används i de samtal som studeras kan man blottlägga hur samtalsdeltagarna positionerar sig gentemot varandra med hänsyn till den sociala distansen dem emellan. Solidaritetsstrategin skapar en liten social distans medan distansstrategin skapar en stor distans. Ur ett referenssamtalsperspektiv finner jag det intressant att exempelvis se vilken strategi användarna använder sig av i syfte att uppnå sina mål, att få hjälp med det problem de har.

Positioneringen har även att göra med vilka roller vi iklär oss i samtalet. Norrby talar, med avseende på detta, om att alla människor har en uppsättning sociala identiteter som de kan välja mellan i interaktionen med andra människor (Norrby 1996, s. 57).

Exempelvis förväntas vi ha en yrkesroll som vi, förhoppningsvis, inte tar med oss hem efter jobbet. Hemma kanske vi istället iklär oss rollen som förälder. De roller vi intar är således beroende av och görs relevanta i den för stunden gällande situationen. Vad det gäller bibliotekarier så har det blivit allt vanligare att tala om att det finns olika roller inom den övergripande bibliotekarierollen. Inte minst diskuteras detta i referenssamtalssituationer. Bland andra har Nagaswara Rao och Babu i en artikel från 2001 identifierat en rad olika roller som bibliotekarier kan inta i det virtuella biblioteket. Bland dessa kan nämnas bibliotekariens roll som pedagog med uppgift att utbilda användarna i informationssökning men de nämner även rollen som *facilitator* där fokus främst ligger på att förse användarna med den information som efterfrågas; alltså en mer serviceinriktad "approach" (Nagaswara Rao & Babu 2001, s. 31f). De diskuterar visserligen inte om de olika rollerna innebär att bibliotekarierna positionerar sig annorlunda i förhållande till användarna men det är tänkbart att dessa underordnade roller har en påverkan på vilken grad av social distans som prefereras.

Referenssamtalet är, som nämnts tidigare, ett s.k. institutionellt samtal. Därmed finns det en relativt tydlig rollfördelning mellan samtalsparterna. Bibliotekarien spelar rollen som representant för biblioteksinstitutionen och är den som förväntas inneha informationskompetens och kunskap om hur information förmedlas medan användaren kan betraktas som en slags kund som efterfrågar bibliotekariens service (Salvesen 2006, s. 175). Håkan Landqvist menar att det i samtal av denna typ finns vissa rättigheter och skyldigheter som är knutna till de respektive samtalsrollerna (Landqvist 2001, s. 203). I referenssamtalet har användaren rättigheten att ställa vissa krav på bibliotekarien som i sin tur har en skyldighet att försöka vara användaren behjälplig. Samtidigt har bägge parter en skyldighet att uppträda på ett sätt som är socialt accepterat.

Vidare innebär institutionella samtal ofta en maktobalans där institutionens representant är den som dominerar och styr samtalen. Studier av institutionella samtal mellan till exempel läkare och patient har visat att den asymmetriska maktrelationen påverkar sättet vi pratar på med hänseende just till hur samtalsdeltagarna väljer att positionera sig gentemot varandra (Korman 2006). Specifikt för just servicesamtal, som referenssamtalet kan sägas vara, är emellertid att det inte nödvändigtvis behöver karaktäriseras av denna tydliga asymmetri. Miriam Korman menar att servicesamtal mycket väl kan kännetecknas av ett ledigt språkbruk och otydligare maktförhållanden som snarare påminner om vardagliga samtal mer än institutionella (Korman 2006, s. 11). Lekmannen intar inte sällan en överordnad position i förhållande till den professionelle vilket realiserats även språkligt.

När det gäller kommunikation anses samarbete vara av stor betydelse. Ulla Moberg skriver att samtalet är ett gemensamt projekt mellan de inblandade och att det finns koder och regler för hur detta projekt ska gå till (Moberg 2000, s. 221). De flesta av oss känner säkert igen oss i hur det känns att bli avbruten i mitten av en mening eller att föra ett samtal med en person som inte lyssnar till vad man säger. Samtidigt som vårt språk utvecklas lär vi oss också hur man talar. På vilket sätt man inleder ett samtal, att lyssna, se samtalspartnern i ögonen, tolka vad som sägs och känna av när det är dags att replikera; allt detta är delar av att föra ett fungerande samtal. Moberg beskriver samtalet som en labyrinth där det krävs en ömsesidig förståelse och överenskommelse för att

samtalet ska fungera och fylla det syfte som i inledningsstadiet fanns (Moberg 2000, s. 222). Detta syfte kan vara av social karaktär eller inriktad på att förmedla en viss information, vilket i sin tur påverkar hur kommunikationen kan se ut (Salomonsson 2003, s. 8). Den ömsesidighet som beskrivs som viktig i samtal är extra viktig i dialoger mellan två personer och ett sätt att studera samarbetet mellan samtalsdeltagarna är att undersöka turtagning och dominans i samtalen. Som vi såg i forskningen av det traditionella referenssamtalet kom både Salvesen (2006) och Hanell och Kronfält (2005) fram till att bibliotekarien var den som styrde samtalen och var den aktiva parten medan användarna var mer passiva och defensiva. Catrin Norrby menar att det är vanligt att samtalsdeltagarna blir primärtalare och sekundärtalare där den förra styr samtalen och den senare kommenterar och inflikar kommentarer i den pågående samtalsaktiviteten (Norrby 1996, s. 153). Genom att studera hur pass symmetriska samtalen är vad gäller samtalsbidrag kan man därför säga något om vilken av parterna som är styrande. I kombination med vilka kommunikativa strategier som används kan samtalsdeltagarnas aktivitet i samtalen ge ytterligare kunskap om vilken social distans som prefereras.

## 4.2. Artighetsteori

Jag kommer nu att ge en beskrivning av vilka variabler jag valt att ta hänsyn till i min analys. Som analytiskt redskap har jag valt att använda mig av artighetsteori, *politeness theory*, då jag anser denna vetenskapliga teoribildning vara användbar för att besvara de frågeställningar jag valt att arbeta utifrån. Teorin har används i studier av det virtuella referenssamtalet vilket gör att jag hoppas kunna förankra mina egna resultat genom jämförelser med dessa studier. De studier jag syftar på är i huvudsak två av dem som jag redogjort för i kapitel 3 (Westbrook 2007; Luo Carlo & Yoo 2007).

Artighetsteorin härstammar från Erving Goffmans studier och teorier kring individers sociala ansikten. Det abstrakta begreppet *ansikte* kan beskrivas som de föreställningar vi har om oss själva som medlemmar i ett socialt samhälle. Alla har vi säkert stött på uttrycket ”att förlora/tappa ansiktet” som uttryck för en persons misslyckande i sitt framträdande. Konsekvensen blir att personen tycker sig har förlorat sitt anseende vilket i sin tur leder till genans och minskad respekt från omgivningen (Blomberg 2001, s. 16). Erika Huls et. al. har med flera påpekat att det i samtal finns en ömsesidig vilja att bevara sitt eget och motpartens *ansikte* och ett vänligt språk och artigt uppträdande är en viktig del i detta projekt (Huls et. al. 2003, s. 104f; Simmons 1994, s. 2).

Det var de antropologiska lingvisterna Penelope Brown och Stephen Levinson som, genom sin bok *Politeness. Some universals of language use* (1987), kom att utarbeta artighetsteorin till den form den än i dag innehar och det är även detta verk som till stor del utgör underlaget för min egen analys. Teorin kan sägas ha ett pragmatiskt förhållningssätt till interpersonell kommunikation. Detta gör att teorin är lämplig att använda i just samtalsanalyser där fokus ligger på språkets användning och funktion i ett givet sammanhang.

Utgångspunkten är alltså Goffmans teorier om ansikten och han har gjort skillnad på två typer av ansikte, det positiva och det negativa. Det positiva ansiktet karaktäriseras av en positiv självbild och en vilja och önskan om att denna självbild ska uppskattas, accepteras och tas hänsyn till av samtalspartnern. Även ett behov av att känna

gemenskap och närhet till den andra samtalsparten är utmärkande för en persons positiva ansikte. Samtidigt har vi ett behov av att visa oberoende och självständighet vilket representeras av en persons negativa ansikte. (Simmons 1994, s. 3ff) Det negativa ansiktet kan sägas stå för integritet och oberoende; att man inte vill bli trampad på tårna.

Alla människor är innehavare av både ett positivt och ett negativt ansikte som våra språkliga och kroppsliga uttryck representerar. Därför innebär all kommunikation, som Kristiina Suikkari skriver, ”en ständig balansgång mellan behoven om oberoende och närhet” (Suikkari 2004, s. 43). Ofta finns det emellertid en på förhand given social norm för vilken grad av social distans som är lämplig vid vissa typer av samtal.

I regel finns det en outtalad överenskommelse om att sträva efter att bevara och skydda varandras ansikten i social interaktion. Alla personer har s.k. ”face wants”, ansiktsbehov, dvs. önskemål om att ens ansikte ska bevaras och inte utsättas för hot. I en referenssamtalskontext kan exempelvis användarens positiva ansikte, den del av självbilden som önskar uppskattning och gillande från de övriga samtalsdeltagarna, uttryckas genom att ”emphasizing knowledge of a discipline, self-reliant efforts to search independently prior to asking for help, or belief in the intellectual or social value of the research problem at hand” (Westbrook 2007, s. 640f). Användaren vill känna gemenskap med bibliotekarien och bevisa sin duglighet som informationssökare. Det negativa ansiktet å sin sida kan istället uttryckas genom “a strong preference for using a particular database, a reluctance to examine the feasibility of finding the desired information, or a clear disinterest in learning new skills or resources” (Westbrook 2007, s. 641). Här är det istället viktigare att betona vikten av sin egen kunskap och visa på en ovilja att bli ”upplöst” av någon utomstående.

Anledningen till att artighetsteori är tillämplig och intressant i studier av samtal och social interaktion är att det inte sällan uppstår situationer där den ena eller bägge samtalsparters ansikten hotas, s.k. *face-threatening acts* (FTA) (Tuohimaa 2003, s. 17). De ansiktshotande talhandlingarna kan gälla både talaren och åhörarens ansikte. En situation där åhörarens negativa ansikte hotas är då vi ber om en tjänst. Genom att be om en tjänst belastas åhöraren av att talaren vill att denne ska utföra något, dvs. åhörarens oberoende och frihet ställs under ett hot. Det kan naturligtvis låta trivialt och helt ofarligt men sättet vi ber om tjänsten på kan förmedla olika attityder gentemot den andra personen. (Huls et. al. 2003, s. 104) Låt oss anta att vi vill be någon att öppna ett fönster. Ett sätt att uttrycka detta önskemål skulle kunna vara: ”Öppna fönstret!”. Genom att välja en så direkt uppmaning riskerar vi att betraktas som otrevliga och respektlösa. Uppmaningar av den här typen utgör ett hot mot samtalspartnerns negativa ansikte då de kräver något av den andra parten. Den tilltalades frihet och autonomi hotas därmed. Istället för att vara så direkta i vårt yttrande skulle vi emellertid kunna vara mer artiga genom att till exempel säga ”Skulle du vilja öppna fönstret är du snäll?”. Hotet kvarstår eftersom innebörden i uttalandet är densamma men det minskas något eftersom det lindas in i en artigare och förmildrande förpackning. Därmed tar vi, genom att uttrycka oss mindre direkt, hänsyn till den tilltalades negativa ansiktsbehov och intar därför också en något mer distanserad position till densamme. Det mål vi vill uppfylla genom interaktionen kan alltså nås genom en rad olika kommunikativa strategier och de strategierna vi väljer när vi interagerar med varandra kan säga något om hur vi önskar presentera oss själva men framförallt har valet att göra med vår uppskattning av den hotfullhet talhandlingen innebär i relation till den person vi talar med (Tykesson-Bergman 2006, s. 42; Huls et. al. 2003, s. 105).

En viktig faktor när det gäller vilka kommunikativa strategier som används är samtalsparternas inbördes relation. Någon vi känner väl kanske inte tar illa upp av en uppmaning som ”Öppna fönstret!” medan en främling i högre grad riskerar att känna sig påhoppad av ett så direkt språkbruk. Om vi tänker oss att önskemålet sker i en klassrumkontext skulle en elev troligtvis använda det vänligare uttryckssättet om det var läraren som uttalandet riktades mot medan den direkta uppmaningen snarare skulle kunna riktas mot en annan elev. Statuspositioner kan därför sägas vara av stor betydelse för huruvida vi väljer direkta eller indirekta sätt att tala till varandra och kan därför ge en bild av våra föreställningar om vilken social distans som föredras (Huls et. al., s. 105). Samtidigt kan det tänkas att en elev faktiskt använder ett befallande och uppmanande språkbruk gentemot läraren som en utmaning av den, i klassrummet rådande, hierarkiska ordningen. Syftet med en sådan handling kan vara att minska den sociala distansen mellan parterna, utifrån talarens perspektiv, eller väljer eleven bara att bortse från att ta hänsyn till lärarens ansiktsbehov. Strategier av detta slag är emellertid sällan socialt accepterade. Valet av vilket ansikte vi presenterar är således inte statistiskt utan kan skifta beroende på våra mål med samtalet samt inom vilken kontext samtalet sker. Marie L. Radford menar att relationen mellan bibliotekarierna och användarna i ett referenssamtal är asymmetrisk så till vida att bibliotekarien har en högre social status och hon jämför också med relationen mellan just lärare och elever (2006, s. 1051). Detta visar sig i hennes studie bland annat genom att användarna i högre grad strävar efter att tillgodose bibliotekariernas ansiktsbehov snarare än att ta hänsyn till sitt eget (Radford 2006, s. 1055).

En persons positiva ansikte hotas å andra sidan bland annat när kritik eller ogillande uttrycks mot honom eller henne. Eftersom det positiva ansiktet representerar den del av oss som önskar uppskattning och gemenskap med de övriga samtalsdeltagarna är kritik något som hotar den känsla av föreställd gemenskap som finns eller eftersträvas mellan parterna (Morand & Ocker 2002, s. 2). Det positiva ansiktet hotas dessutom om vi själva misslyckas i vårt sociala framträdande. Radford et. al. (2008) har i sina studier av virtuella referenssamtal i USA intervjuat biblioteksanvändare som uttryckt en rädsla för att uppfattas som okunniga och inkompetenta i bibliotekariernas ögon. Att till exempel inte veta vad NE står för skulle därför kunna sägas utgöra ett hot mot användarens positiva ansikte.

De ansiktshotande talhandlingar som beskrivits kan, enligt Brown och Levinson framföras med hjälp av olika kommunikativa strategier, artighetsstrategier. Strategierna kan sägas ha att göra med i vilken utsträckning vi tar hänsyn till vår samtalspartners ansiktsbehov i kommunikationen och vilken social distans vi föredrar i samtalet. Vi har ovan sett olika strategier att framföra den hotande talhandlingen angående önskemålet att någon ska öppna fönstret. Jag övergår nu till att mer ingående presentera Brown och Levinsons artighetsstrategier.

#### *4.2.1. Artighetsstrategier*

Enligt Brown och Levinson finns det fyra olika strategier att framföra ansiktshotande talhandlingar på, till exempel förfrågan om en tjänst (Brown & Levinson 1987, s. 68ff). Tabellen nedan visar, på ett förenklat sätt, hur strategierna kan realiserars.



#### 4.2.1.1. Bald on record

Bald on record är den strategi som kan sägas stå för klarspråk och det brukar göras skillnad på när denna strategi används för att adressera nära bekanta respektive främlingar. Gemensamt för bägge grupper är emellertid att budskapet i det man vill förmedla är av överordnad betydelse i förhållande till samtalspartnerns ansikte. I litteraturen kring artighetsteori brukar denna strategi exemplifieras med nödsituationer där direkta uppmaningar används som till exempel ”spring”, ”akta” eller ”se upp” (Suikkari 2004, s. 46). I situationer där direkta uppmaningar används är det vanligtvis inga problem att framföra en ansiktshotande talhandling utan artighetsomskrivning. Alla parter, trots att de må vara främlingar för varandra, är eniga om att effektiv kommunikation är viktigare än att tillgodose samtalspartnerns ansiktsbehov. Det finns alltså en ömsesidig förståelse för varför bald on record kan och bör användas i vissa situationer. Detta innebär att strategin, trots att den inte går under namnet artighetsstrategi, inte bör betraktas som oartig. Trots att det direkta sättet som yttrandet görs på maximerar ansiktshotet är det snarare så att de kringliggande omständigheterna bestämmer var på skalan över artighet den bör placeras. I samtal som karaktäriseras av informalitet och kompisanda behöver inte bald on record betraktas som speciellt ansiktshotande eftersom samtalsdeltagarna känner varandra medan strategin i ett affärsmöte kan fungera som ett maktmedel.

Det är emellertid relativt sällan vi ställs inför nödsituationer där bald on record kan användas. Andra situationer där strategin används är i vad Brown och Levinson talar om som *task-oriented interaction* (Brown & Levinson 1987, s. 97). Återigen anses artighetsomskrivningar som mindre viktiga än att budskapet förmedlas otvetydigt. Exempel på detta kan vara: ”ta ett glas vatten till mig” eller ”stäng av TV:n”. Strategin att tala i klarspråk är vanligast mellan personer som sedan tidigare har en relation och känner varandra. Eftersom den sociala distansen är liten mellan parterna är det mindre viktigt att ta hänsyn till varandras ansikten än vad som skulle vara fallet om man tilltalade en främling. Catrin Norrby uttrycker detta på följande vis: ”en samtalsdeltagare som uttrycker sig direkt och utan omsvep kan därmed samtidigt demonstrera både uppriktighet och sin övertygelse om att de andra är med på noterna och inte tar illa upp” (Norrby 1996, s. 200).

Att uttrycka sig rakt på sak är alltså förenat med en viss risk då det är den mest ansiktshotande strategin att framföra något på. Detta är också anledningen till att strategin företrädesvis används i samtal mellan bekanta. Speciellt intressant för denna studie är emellertid det som Brown och Levinson tar upp som ett av motiven för att använda bald on record även i samtal med främlingar, där det inte heller föreligger en nödsituation. Vad de talar om är kommunikation som påverkas negativt av omgivande faktorer. (Brown & Levinson 1987, s. 97) Exempelvis skulle vi kunna tänka oss att vi vill köpa något av en ambulerande försäljare under ett idrottsevenemang där vi från långt håll och med mycket störande bakgrundljud skriker ”kom hit!” till försäljaren istället för att linda in yttrandet i förmildrande omskrivningar som till exempel ”skulle du vilja vara så snäll och komma hit”. En annan situation som tas upp av Brown och Levinson är dåliga telefonförbindelser där det är svårt att göra sig hörd. Mot bakgrund av den forskning som gör gällande att chatt-kommunikation via Internet är begränsad på grund av bristen på kommunikativa resurser är det, enligt min mening, tänkbart att även detta skulle kunna vara en orsak till att bald on record kan ses som en användbar och

mindre ansiktshotande strategi än vad som skulle vara fallet i ett traditionellt referenssamtal som sker ansikte mot ansikte.

Avslutningsvis finns det uttryck som är direkta och uppmanande men så allmänt vedertagna att de sällan betraktas som ansiktshotande, vare sig de vänder sig till nära bekanta eller främlingar. Dessa yttranden förekommer vanligtvis i inlednings- eller avslutningsfaserna av samtal (Brown & Levinson 1987, s. 99). Exempel är ”kom in!” om någon knackar på dörren eller ”ha det bra!” och ”ta hand om dig!” som används i avslutningen av samtal. Visserligen kanske uttryck av denna typ är lämpligare och mindre ansiktshotande om de riktas till någon man känner men de är trots detta så pass vanliga att de knappast tolkas som direkta uppmaningar utan istället som artighetsfraser. Detta visar att yttrandenas innebörder i relation till kontexten är av betydelse när vi tillmäter dem den grad av hot de utsätter samtalspartnerns ansikte för.

#### 4.2.1.2. Positive politeness

Positiv artighet innebär att vi försöker påvisa en föreställning om närhet och gemenskap med samtalspartnern. För att återknyta till föreställningarna om personers ansikten är positiv artighet den artighetsstrategi som används för att uttrycka sitt eget eller tillgodose samtalspartnerns positiva ansikte, alltså den del av vår självbild som vill få uppskattning och känna sig åtråvärd. I en referenssamtalssituation innebär positiv artighet exempelvis det som Marie L. Radford talar om som ”rapport building” (2006, s. 1050). Med detta menas sådana faktorer och yttranden som syftar till att stämningen blir avslappnad, informell, att man ger och tar och att det utvecklas ett förtroende mellan samtalsdeltagarna (Radford 2006, s. 1050).

Brown och Levinson (1987) har i sin modell över artighetsstrategier identifierat ett antal s.k. output-strategier som är de sätt varpå positiv artighet kan uttryckas i praktiken<sup>2</sup>. Dessa har sedan omarbetats av flertalet efterföljande forskare och jag har här valt att ta intryck även av David A. Morand och Rosalie J. Ockers kategoriseringar (2002) som jag anser mer konkret uttryckta än de ursprungliga kategorierna.

1. Var uppmärksam på samtalspartnerns intressen, önskemål och behov.	”Vad kan jag hjälpa dig med?”, ”Du har varit till jättestor hjälp!”
2. Överdriv ditt intresse, sympati och medgivande.	”Vilken fantastiskt vacker trädgård!”
3. Använd <i>in-group identity markers</i> .	”Vi kan kolla här borta?”, ”Tjena kompis”
4. Sträva efter enighet.	”Precis vad jag tänkte”
5. Förutsätt/påvisa/bedyra gemenskap.	”Du är ju inte den som...”
6. Skämta.	”Jag är inte så dum som jag ser ut 😊!”
7. Visa att du har kunskap om samtalspartnerns inställning till det du önskar/vill.	”Jag vet ju att du inte uppskattar fester men kan du inte offra dig denna gång?”
8. Erbjud och lova.	”Jag fixar det”
9. Var optimistisk.	”Inga problem!”

<sup>2</sup> Värt att nämna är att det inte är vattentäta skott mellan de olika kategoriseringarna Brown och Levinson (1987) gör av artighetsstrategierna. Överlappningar existerar och många yttranden kan kopplas till mer än en av kategorierna.

10. Inkludera båda parter i aktiviteten.	<i>"Vi ska se vad vi kan hitta."</i>
11. Förklara anledningar.	<i>"Jag fastnade i trafiken.", "jag letar."</i>
12. Förutsätt och bedyra ömsesidighet.	<i>"Om du dammsuger så diskar jag."</i>
13. Ge "gåvor" i form av sympati, förståelse, uppskattning, samarbetsvilja och information.	<i>"Tack!!!", ☺, "Jag förstår.", "Vad duktig du är!", "Jag är osäker på det här..."</i>

Figur 3. Tabell över strategier: Positiv artighet

Jag kommer inte att ge en fullständig beskrivning av alla dessa outputstrategier utan istället försöka ge en generell bild av vad positiv artighet innebär. Syftet, då vi använder positiv artighet, är att betona en liten social distans till vår samtalspartner. De vanligaste sätten att uppnå detta är användningen av ett informellt och personligt språkbruk. Detta realiseras, i datorförmedlad kommunikation, bland annat genom användningen av förkortningar, akronymer, slang, emoticons och andra former av symboliska känslouttryckningar (Westbrook 2007, s. 643). I dessa samtal råder ofta en positiv och optimistisk samtalsstämning där skämt och humor förekommer frekvent. Även användningen av tilltalsnamn och inklusiva pronomen som exempelvis "vi" gör samtalet mer personligt (Salvesen 2006, s. 176). När det gäller pronomenet "vi" är det emellertid viktigt att göra skillnad mellan den inklusiva och den exklusiva formen. "Vi" kan nämligen även syfta till en annan gemenskap än den med samtalspartnern vilket då kan ha en motsatt funktion, nämligen att distansera sig från samtalspartnern.

Generellt innebär strävan efter att bevara det positiva ansiktet således att samtalsdeltagarna betonar sina inbördes likheter, vare sig det gäller språkbruk, åsikter, attityder eller kunskaper (Norrby 1996, s. 199). Detta kan realiseras bland annat genom småprat om sådant som egentligen är irrelevant för samtalets verkliga syfte eller att man ger uttryck för sin kunskap om samtalspartnerns inställning till en viss sak genom att exempelvis säga: "den filmen hade du gillat". Det är även viktigt att uppmärksamma den andra samtalsparten genom att lyssna, ge komplimanger och även uttrycka uppskattning för den andres insats. Utmärkande för positiv artighet är också att samtalsdeltagarna försöker undvika oenighet och kritik mot varandra. (Brown & Levinson 1987, s. 115f).

Positiv artighet förekommer framförallt i kommunikation mellan individer som har en föreställning om att den sociala distansen dem emellan är liten. Det behöver emellertid inte vara så att samtalsdeltagarna är bekanta sedan tidigare utan det kan också ha att göra med att det finns föreställningar om att en liten social distans är att föredra i en viss situation. När det gäller det virtuella referenssamtalet har Luo Carlo och Yoo påpekat att positiv artighet kan tänkas vara en gångbar strategi för användarna för att skapa en känsla av gemenskap med bibliotekarien vilket i sin tur skulle kunna resultera i en mer lyckad utgång än om en mer distanserad positionering hade intagits (Luo Carlo & Yoo 2007, s. 206). Detta tar även Brown och Levinson upp (1987), dock i mer generella termer än ur ett bibliotekarieperspektiv. En viktig ingrediens i den positiva artighetsstrategin är nämligen att skapa en känsla av att samtalsdeltagarna samarbetar och strävar efter liknande mål. Genom att använda oss av positiv artighet kan vi därför sägas sträva efter att få vår samtalspartner att uppskatta och ta hänsyn till våra egna mål (Brown & Levinson 1987, s. 125).

#### 4.2.1.3. Negative politeness

För att tillfredsställa det negativa ansiktet, dvs. det som betonar social distans och oberoende, används ett mer formellt och opersonligt språkbruk (Suikkari 2004, s. 50). Denna form av artighet är den som vi till vardags förknippar med artighet, att man försöker undvika att inkräkta på samtalspartnerns personliga frihet (Norrbon 2000, s. 9). Negativ artighet brukar också sägas vara den samtalsstil som dominerar i institutionella samtal. Gunhild Salvesen talar angående detta om en institutionell diskurs som karaktäriseras av den negativa artighetsstrategin (2006, s. 85).

Det språkbruk som karaktäriserar negativ artighet kan sägas vara motsatsen till det som används i positiv artighet, dvs. korrekta och fullständiga ord och meningar, mer formella termer och vad det gäller det virtuella referenssamtalet också användningen av fackuttryck och hänvisningar till bibliotekets policy (Westbrook 2007, s. 643). Ofta används också ett icke-garanterande språkbruk innehållande modifierade uttryck som realiserar bland annat genom användningen av ord och fraser som ”det skulle kunna”, ”kanske”, ”borde”, ”det är väl” och ”jag skulle tro” (Brown & Levinson 1987, s. 153; Norrbom 2006, s. 10). På detta sätt distanserar sig samtalsdeltagarna från varandra.

Talhandlingar av detta slag sker alltså ofta inom institutionella samtal där det finns föreställningar om stor skillnad mellan samtalsparternas statuspositioner. De resultat Luo Carlo och Yoo kom fram till i sin jämförelse mellan det traditionella och virtuella referenssamtalet visade exempelvis just att det virtuella referenssamtalet karaktäriserades av en stor social distans. Istället för att betona likheter och vara skämtsam är det, i samtal av denna typ, vanligt att linda in yttrandet med hjälp av ett förmildrande och mer indirekt språkbruk vilket innebär att man demonstrerar respekt för den andres oberoende. Att be om ursäkt är också ett viktigt inslag för att bevara den sociala distansen (Suikkari 2004, s. 51). Genom att be om ursäkt visar man att man är medveten om det intrång man gör på samtalspartnerns revir. Brown och Levinson (1987) har ställt upp följande identifikatorer för negativ artighet.

1. Var konventionellt indirekt	<i>”Kan du räcka mig saltet?”</i>
2. Gardera dig	<i>”Skulle jag kunna be dig om en tjänst?”</i>
3. Var pessimistisk	<i>”Du skulle inte vilja följa med?”</i>
4. Minimera inkräktandet	<i>”Jag bara undrar...?”</i>
5. Var defensiv och formell	<i>”Önskar Ni något mer?”</i> <i>”Det var helt och hållet mitt fel”</i>
6. Ursäkta dig	<i>”Ursäkta, men...?”</i>
7. Anonymisera dig och samtalspartnern	<i>”Är denna stolen ledig?”</i>
8. Uttryck FTA som en generell regel/förskjut ansvaret för FTA till någon annan	<i>”Det är förbjudet att röka här.”</i>
9. Nominalisera	<i>”Ditt deltagande var uppskattat.”</i>
10. Tempusförskjutning	<i>”Jag hade en fråga till.”</i>

Figur 4. Tabell över strategier: Negativ artighet

Konventionell indirekthet är något som är mycket vanligt när det gäller negativ artighet (Salvesen 2006, s. 73). Det rör sådana uttryck som är så allmänt vedertagna att de inte bör tolkas bokstavligt utan istället utifrån den situation de yttras inom. Det vanligaste exemplet i litteraturen är just ”skulle du kunna ge mig saltet” som alltså inte bör ses som

en fråga om personen i fråga är kapabel att utföra handlingen utan snarare som en uppmaning att skicka saltet. Genom konventionell indirekthet råder det inga tvivel kring vad avsikten med uttalandet är trots att det, rent språkligt, skulle kunna ses som tvetydigt. Genom att omformulera uppmaningen tar vi hänsyn till den tilltalades negativa ansikte.

Att vara pessimistisk och gardera sig innebär i detta sammanhang att talaren inte utgår ifrån att samtalspartnern är villig att samarbeta (Brown & Levinson 1987, s. 131). Detta manifesteras, vilket nämnts ovan, bland annat genom användningen av modifierade uttryck men också genom att använda negationer som exempelvis ”du skulle inte vilja hjälpa mig?”. En pessimistisk utgångspunkt visar att talaren inte räknar med att den andre samtalsdeltagaren ska uppfylla önskemålet. Ytterligare ett sätt att uttrycka negativ artighet är genom att minimera inkräktandet vilket, enligt Brown och Levinson, görs genom att minska det hot som talhandlingen utgör. Vanligt är att infoga ord som ”bara” eller ”lite”. Det behöver dock inte röra sig om förekomsten av speciella ord utan kan mycket väl även uttryckas som följer: ”Skulle jag kunna få smaka en liten bit av din pizza?” Istället för ”Kan jag ta resten av din pizza?”.

Ett annat sätt negativ artighet kan uttryckas på är genom att få ett ansiktshotande yttrande att framstå som en generell regel (Brown & Levinson 1987, s. 206ff). Detta sammanfaller ofta med den föregående strategin, att anonymisera samtalsdeltagarna. Exempel på detta skulle kunna vara ”det är förbjudet att ta med sig mat och dryck in på biblioteket” istället för att säga ”du får inte ta med mat in här”. Att anonymisera samtalsdeltagarna görs alltså genom att utelämna agenten i yttrandet. Genom att använda passivformer på detta sätt förmildras hotet mot den tilltalades ansikte. Även kategori 9, att nominalisera, har att göra med en viss anonymisering av samtalspartnern. Agenten förskjuts därmed från själva händelsen som blir det primära i yttrandet. Trots att följande två exempel kommunicerar samma budskap ser vi en skillnad: ”Vad bra ni uppträdde!” eller ”Ert uppträdande var bra!”.

Den sista kategorin har att göra med vilken tempusform vi använder när vi kommunicerar ansiktshotande talhandlingar. Ett sätt att skydda det egna och samtalspartnerns ansikte kan vara att vi väljer att distansera oss rent tidsmässigt genom att säga till exempel: ”Jag hade en fråga” istället för ”Jag har en fråga”.

#### *4.2.1.4. Off the record*

Motsatsen till bald on record är off the record som är en strategi där budskapet lindas in och blir mer tvetydigt. Det faller därmed på den tilltalades lott att tolka det vaga yttrandet vilket i sin tur gör att talaren undviker ansvar för den ansiktshotande talhandlingen (Suikkari 2004, s. 44). Genom att använda denna strategi skyddar talaren sitt eget och den tilltalades ansikte genom att han eller hon till exempel kan hävda att yttrandet ”ah, nu glömde jag plånboken hemma” inte alls syftar på att han eller hon vill låna pengar av den tilltalade (Brown & Levinson 1987, s. 69).

På följande sätt kan indirekta yttranden uttryckas enligt Brown och Levinson (1987).

1. Ge allmänna ledtrådar	"Vad varmt det är..."
2. Ge associerande ledtrådar	"Ska du köra bil till jobbet imorn?"
3. "Underdriv"	"Det var väl inget..."
4. Överdriv	"Jag tror jag dör!"
5. Använd tautologier	"Han är ju som han är"
6. Använd motsägelsefulla uttryck	"Både ja och nej..."
7. Var ironisk	"Vacker väder!" [När det regnar]
8. Använd metaforer	"Han är hal som en ål."
9. Använd retoriska frågor	"Är påven katolik?"
10. Var tvetydig och vag	"Nån verkar ha glömt ljuset på."
11. Övergeneralisera	"Alla tycker väl om glass."
12. Använd ofullständiga meningar	"Är man så slarvig så..."

Figur 5. Tabell över strategier: Off the record

Karaktäristiskt för indirekta yttringar av det här slaget är således att talaren strävar efter att vara så tvetydig som möjligt. Att ge ledtrådar och vara vag i sina uttalanden är typiska drag inom off the record-strategin. Det som kommuniceras blir därför mindre tydligt och det blir upp till den tilltalade att tolka det som sagts.

Risken med indirekt kommunikation är naturligtvis att effektiviteten som anses som viktig inom strategin bald on record blir lidande. Speciellt eftersom kroppsspråk och andra kommunikativa resurser saknas vid datorförmedlad kommunikation kan missuppfattningar tänkas bli vanligare då budskapen blir mindre tydliga. Samtidigt är samtalsdeltagarna villiga att ta denna risk istället för att vara mer direkta och därmed öka hotet mot samtalspartnerns ansikte.

#### 4.2.2. Artighet och det virtuella referenssamtalet

Jag har nu presenterat de strategier med vars hjälp man framför de ansiktshotande talhandlingarna som Brown och Levinson beskrivit. Det har också framkommit att samtalsdeltagare vanligtvis strävar efter att bevara varandras ansikten. Undantag finns emellertid. I vissa fall väljer människor att bortse från sin samtalspartners ansiktsbehov. Exempel på detta kan vara att den ena samtalsdeltagaren ignorerar yttranden från den andra parten eller tydligt bryter mot den samtalsstil som denne använder sig av. Detta syns i samtal som inte är symmetriska med avseende på den sociala distansen där den ena parten använder sig av positiv artighet medan den andra använder sig av negativ artighet. Inte sällan har detta att göra med att talarna är oense om de underliggande antagandena om social distans (Suikkari 2004, s. 52). I både Lynn Westbrooks studie av det virtuella referenssamtalet (2007) och Gunhild Salvesens av det traditionella referenssamtalet (2006) har det framkommit att det finns en gradskillnad mellan vilken nivå av social distans de respektive parterna anser lämplig. I fallet med det virtuella referenssamtalet anpassar sig visserligen parterna delvis efter varandra men bibliotekarierna positionerar sig generellt "a notch or two higher" vad gäller den sociala distansen (Westbrook 2007, s 659).

Det är viktigt att påpeka, precis som Brown och Levinson gjort (1987), att det i kommunikation mellan människor är ovanligt att enbart en av strategierna används. Brown och Levinson menar att vi oftast pendlar mellan närhet och distans när vi interagerar (1987, s. 230f). De talar om en s.k. *interactional balance* som förhandlas fram mellan parterna och där användningen av element från olika artighetsstrategier fungerar för att nå den nivå som är tillfredsställande för bägge parter. I Lynn Westbrooks studie framkommer det också att bibliotekarier och användare är villiga att anpassa sitt språkbruk och därmed den sociala distansen efter varandra (Westbrook 2007, s. 649). En mix av strategier förekommer således och det kan även tänkas att olika skeden i samtalen kännetecknas av olika sociala distanser.

Artighetsstrategierna fungerar emellertid inte enbart som sätt för samtalsdeltagarna att framföra ansiktshotande talhandlingar. De används även för att utveckla den sociala relationen mellan parterna (Salvesen 2006, s. 54). Brown och Levinson har beskrivit positiv artighet som en ”social accelerator” där talaren använder strategin för att visa att han eller hon vill ”närma” sig den tilltalade (Brown & Levinson 1987, s. 101). Negativ artighet beskrivs å andra sidan som ett ”socialt avbrott” där talaren strävar efter att distansera sig från den tilltalade (Brown & Levinson 1987, s. 130). Ur ett referenssamtalsperspektiv skulle det kunna tänkas vara så att användaren använder positiv artighet för att skapa en relation till bibliotekarien för att därigenom få hjälp med ett problem medan bibliotekarien försöker distansera sig genom att använda negativa artighetsuttryck och genom detta skydda sitt eget negativa ansikte som hotas genom den utkrävda tjänsten (Carlo & Yoo 2007, s. 206f). Denna typ av asymmetriska samtal kan komma till uttryck där det råder en maktobalans mellan parterna. David A. Morand och Rosalie J. Ocker menar att ”status relations are defined by a distinctive asymmetry of politeness [...], egalitarian relations by symmetry” (Morand & Ocker 2002, s. 7). Mot bakgrund av Lynn Westbrooks studie (2007) skulle skillnaden mellan användarnas och bibliotekariernas preferenser vad gäller den sociala distansen kunna ha att göra med att det finns föreställningar om en status- och maktrelation som är ojäm.

I det virtuella referenssamtalen är det användaren som inleder samtalet och de har därför företräde när det gäller att välja artighetssnivå, vilket i sin tur indikerar vilken social distans han eller hon har för avsikt att hålla till bibliotekarien. Således är det, utifrån teorins antagande om strävan att bevara samtalspartners ansikte, initialt bibliotekariens uppgift att försöka bevara användarens ansikte (Westbrook 2007, s. 643). Detta betyder emellertid inte att föreställningar om ansikte är något statiskt (Morand & Ocker 2002, s. 8). Det är snarare så att de kan förändras i takt med att samtalet fortskrider. Kanske upptäcks gemensamma beröringspunkter som bidrar till att minska den sociala distansen och därmed leder till ett mindre formellt språkbruk. Eller också framkommer saker som gör att den sociala distansen ökar. Jag övergår nu till att se vilka kommunikativa strategier som används av bibliotekarier och användare i Fråga biblioteket-chattarna för att undersöka hur de positionerar sig gentemot varandra med avseende på den sociala distansen. Först ges emellertid en beskrivning av hur jag gått tillväga i analysen och hur jag reflekterat över materialet och mina uppgiftslämnare.

## 5. Praktiskt tillvägagångssätt

I samtalsanalysen av Fråga biblioteket-chattarna har jag valt att utgå ifrån de ovan presenterade strategierna som används för att framföra ansiktshotande talhandlingar. Då fokus i mina frågeställningar ligger på att identifiera den sociala distansen som uttrycks i kommunikationen mellan användare och bibliotekarie kommer strategierna att kunna säga något om hur de respektive parterna väljer att positionera sig mot varandra. Därtill har jag även undersökt i vilken utsträckning de respektive samtalsdeltagarna bidrar kommunikativt i referenssamtalen.

Samtalsanalysen utmärker sig genom att analysen av samtal begränsar sig till vad som finns tillgängligt i själva interaktionen (Norrby 1996, s. 33). Eftersom chattarna avkodades innan jag fick tillgång till dem har jag en ytterst begränsad vetskap om sådana faktorer som samtalsdeltagarnas ålder, kön och bostadsort. Med anledning av detta skriver Norrby att: ”Arbetsmetoden i CA [conversation analysis] bygger således på att forskaren utgår från sitt material, letar efter mönster som upprepas och bygger sina slutsatser på dessa återkommande mönster i materialet” (Norrby 1996, s. 34). Metoden kan därför sägas vara induktiv till skillnad från exempelvis mycket lingvistisk forskning som prövar materialet mot i förväg uppställda hypoteser. Som påpekats ovan har den samtalsanalytiska inriktning jag valt att använda mig av ett funktionalistiskt perspektiv som syftar till att identifiera vilka strategier som används för att uppnå vissa kommunikativa mål. Utifrån artighetsteorin ämnar jag därför undersöka vilka kommunikativa mönster som kan återfinnas i det empiriska materialet.

### 5.1. Material

Fråga biblioteket-chattarna jag har fått tillgång till avkodades innan jag fick dem vilket innebär att jag saknar de uppgifter som skulle kunna identifiera användarna och bibliotekarierna. Exempelvis namn, e-postadresser och bostadsort saknas vilket naturligtvis får konsekvensen att jag inte kan göra anspråk på att säga något om huruvida variationer i kommunikationsmönstren har att göra med bakomliggande faktorer. Jag anser emellertid att studien, trots detta, kan belysa kommunikativa aspekter av det virtuella referenssamtalet och det bör även tilläggas att samtalsdeltagarna själva även har en begränsad kännedom om den person de talar med. Trots att namn och ålder kan förekomma i chattarna är det ingenting som behöver betyda att dessa uppgifter är korrekta.

Urvalet gjordes så att all chatt-trafik mellan den 23 januari till den 14 februari 2008 valdes ut. Ett andra urval gjordes sedan där alla chattar med mindre än 10 raders kommunikation sorterades bort. Kvar återstod 50 chattar. Då jag själv var användare i en av chattarna ströks även denna vilket alltså gjorde att 49 chattar återstod. Längden på chattarna varierar kraftigt men sammanlagt består materialet av cirka 25000 ord. Detta innefattar inte enbart ”vanlig” kommunikation mellan användare och bibliotekarier utan även infogade citat från de källor bibliotekarierna hänvisar till under referenssamtalens gång.

Eftersom Fråga biblioteket – folkbibliotek är en nationell tjänst innebär detta att bibliotekarierna och användarna i regel befinner sig på olika platser i landet. Detta får till följd att ”lokala” frågor är svåra att besvara vilket även framgår i vissa av chattarna.

## 5.2. Reflektioner kring materialet

Trots att Fråga biblioteket – folkbibliotek vänder sig till allmänheten i stort tror jag, precis som Lynn Westbrook (2007), att vissa målgrupper använder sig mer av virtuella referenstjänster än andra. Att döma av chattarna tillhör majoriteten av användarna den yngre generationen vilket inte minst framgår av att flertalet berättar att det efterfrågade materialet är tänkt till skolarbeten. Att referenssamtal via chatt skulle tilltala en yngre målgrupp är kanske inte så förvånande då dessa är mest vana vid Internetanvändning och även chattkommunikation. För det krävs naturligtvis en viss kännedom om den virtuella världen och även tillgång till en Internetuppkopplad dator för att kunna använda tjänsten; något som alla inte har.

Att urvalet är så pass begränsat som det ändå är, med enbart 49 referenssamtal, innebär att jag inte kan säga att studiens resultat på något sätt kan ge svar på frågor om hur kommunikationen i det virtuella referenssamtal ser ut i stort. Min ambition har hela tiden varit att ge en inblick i hur det *kan* se ut. Eftersom det, enligt min kännedom, finns ett väldigt begränsat antal liknande studier i Sverige av detta slag tror jag att mina resultat kan bidra till att ge en första inblick som sedan kan tänkas utökas genom senare studier.

## 5.3. Validitet och reliabilitet

Mina resultats tillförlitlighet är något som naturligtvis påverkas av vilket perspektiv jag valt att anlägga i analysen av de virtuella referenssamtalen. Samtalsanalysen och dess socialkonstruktivistiska perspektiv innebär ett visst synsätt som bland annat påverkar studiens validitet och reliabilitet.

Vad gäller den interna validiteten, dvs. att måttstocken mäter det som är avsett att mätas, anser jag att artighetsteorin utgör ett konkret verktyg för att identifiera den sociala distansen. Alan Bryman betonar vikten av att det finns ett kausalt förhållande mellan de variabler man valt ut att studera (Bryman 2002, s 44). För att studera social distans i datorförmedlad kommunikation kan många teorier appliceras, bland andra *social presence theory*, *communication accommodation theory* och *positioning theory*. Att artighetsteori har används i tidigare studier av social distans mellan bibliotekarier och användare anser jag vara något som styrker den interna validiteten i min studie.

Positivt när det gäller reliabiliteten i min studie är att jag tagit del av samtal som förekommit naturligt. Därmed kan eventuell forskningseffekt avskrivras då jag inte själv närvarat under samtalen och samtalsdeltagarna har varit ovetande om att de studerats. Med detta uppstår naturligtvis omedelbart frågor kring forskningsetik och jag återkommer även till detta nedan. I kvalitativa undersökningar brukar, enligt Bryman, den externa reliabiliteten bli lidande då det är svårt att upprepa och ”frysa” den sociala

miljö undersökningen sker inom (Bryman 2002, s. 257). Men jag anser att studiet av chattsamtal utgör en form av undersökningar där den externa reliabiliteten är relativt god. Med detta menar jag att omständigheterna är liknande så till vida att kommunikationen sker i en naturlig miljö. Detta gör även att den ekologiska validiteten i studien är hög eftersom jag själv inte har kunnat påverka varken bibliotekarier eller användare vilket i teorin skulle kunna göras till exempel vid intervjuer eller enkätundersökningar.

Den största nackdelen ut reliabilitetssynpunkt är, som jag ser det, att jag utfört studien helt på egen hand. Detta har medfört att jag inte haft möjlighet att diskutera och ”bolla” min idéer med någon som varit lika väl insatt i studien som jag själv. Min handledare har naturligtvis bistått mig i de fall jag varit osäker men har av uppenbara skäl inte haft möjlighet att fördjupa sig i analysarbetet av referenssamtalen. Jag anser emellertid att artighetsteorin, som jag använt som analytiskt verktyg, fungerat som en tydlig och konkret modell jag kunnat applicera på min egen analys och jag menar därför att studiens tillförlitlighet är stor. För att ytterligare öka studiens reliabilitet har jag även satt mig in i mycket av den litteratur som finns att tillgå när det gäller det virtuella referenssamtalet samt metodlitteratur och studier gjorda med artighetsteori på andra typer av (institutionella) samtal. Reliabiliteten har även säkrats genom att jag har läst igenom chattarna otaliga gånger.

#### 5.4. Forskningsetik

Eftersom mitt material utgörs av naturligt förekommande samtal som jag först i efterhand har fått ta del av innebär det att de personer som samtalar i de virtuella referenssamtalen varit, och än idag är, ovetande om att deras samtal blivit föremål för en akademisk studie. Huruvida detta förfarande varit korrekt rent forskningsetiskt behöver därför diskuteras.

Enligt Vetenskapsrådets skrift *Forskningsetiska principer inom humaniora och samhällsvetenskap* (2001) finns det fyra huvudkrav som måste uppfyllas vid forskning. Det första kravet, informationskravet, beskrivs som följer:

”Forskaren skall informera uppgiftslämnare och undersökningsdeltagare om deras uppgift i projektet och vilka villkor som gäller för deras deltagande. De skall därvid upplysas om att deltagandet är frivilligt och om att de har rätt att avbryta sin medverkan. Informationen skall omfatta alla de inslag i den aktuella undersökningen som rimligen kan tänkas påverka deras villighet att delta.”  
(Vetenskapsrådet 2001, s. 7)

Detta är något jag dessvärre inte kan leva upp till i min studie men enligt Vetenskapsrådet finns det omständigheter som kan motivera undantag. Ett sådant undantag är då information inhämtas exempelvis från myndighetsregister där undersökningsdeltagarna inte deltar aktivt. De anser även att projektets storlek och mediala genomslag bör vägas in i bedömning över huruvida det går att bedriva studier utan att uppgiftslämnarna är underlättade. Det bör också ske i samråd med och med godkännande från den myndighet som hanterar och innehar informationen.

Det andra kravet är det s.k. samtyckeskrauet. Detta innebär att de som deltar i studien ska ge sitt samtycke. I min studie har jag inte fått något samtycke från informanternas sida, vilket är problematiskt. Utifrån Vetenskapsrådets riktlinjer anser jag det emellertid ändå vara acceptabelt då jag själv inte känner till informanternas identitet. Om det inte går att leva upp till detta krav menar Vetenskapsrådet nämligen att studien bör läggas upp så att ”det är omöjligt för forskaren att identifiera vem som lämnat de insamlade uppgifterna” (Vetenskapsrådet 2001, s. 11).

De två återstående kraven har att göra med att studien bedrivs konfidentiellt och att informationen enbart används i forskningssyfte och exempelvis inte i kommersiella syften. Då jag inte själv känner till informanternas identitet anser jag att jag uppfyller konfidentialitetskravet samt även nyttjandekravet då informationen endast kommer att användas i denna studie.

Eftersom jag har fått Fråga bibliotekets godkännande att genomföra studien samt att de virtuella referenssamtalerna avkodades innan jag fick ta del av dem gör att jag, trots bristen på samtycke och informerade uppgiftslämnare, känner att jag tagit hänsyn till deras rättigheter. Att det rör sig om en magisteruppsats gör också att jag anser att den inte kommer att få något större medialt genomslag. Trots att vissa av samtalen citeras menar jag att de inte går att härleda dem till någon speciell informant. I de fall personlig information har delgetts har jag valt att inte presentera dessa chattar, trots att de ingår i analysen.

## 6. Analys av chattarna

Analysen inleddes med grundliga genomläsningar av det empiriska materialet och med hjälp av artighetsteorin identifierades olika grader av social distans i kommunikationen mellan användare och bibliotekarier. För att finns eventuella mönster i materialet markerades yttringar hemmahörande i de respektive kategorierna över artighetsstrategier vilka sedan jämfördes chattarna emellan. Ur detta förfarande framträdde så småningom ett mönster. Mönstret hade att göra med samtalsdeltagarnas positioneringar under olika faser i samtalen. Exempelvis visade det sig relativt tidigt i analysprocessen att inledningen av samtalen karaktäriserades av en viss social distans vilket återkom i flertalet av chattarna. Av denna anledning fann jag det lämpligt att presentera analysen utifrån ett antal av dessa identifierade stadier i referenssamtalerna. Att dela in referenssamtal i olika stadier är ingenting nytt och jag har bland annat stött på liknande uppdelningar hos Lynn Westbrook (2007). De olika stadierna har jag valt att ge följande namn: inledning, informationsbehovet klargörs, informationssökning, presentation av svar, utvärdering och avslut. Jag anser det väldigt viktigt att klargöra att de olika stadierna som presenteras nedan inte bör tolkas som en modell över hur de virtuella referenssamtalerna är strukturerade. Det rör sig inte om en så förenklad process som följer dessa steg. Det är till exempel inte ovanligt att vissa steg hoppas över helt och hållet och att samtalsdeltagarna återvänder till att klargöra informationsbehovet efter att en första informationssökning genomförts. Jag anser det emellertid ändå fruktbart att göra denna uppdelning då det har visat sig att det finns vissa mönster som är knutna till olika stadier i referenssamtalet.

## 6.1. Inledning

I Fråga biblioteket-chattarna förekommer inledningsvis, inte oväntat, framför allt hot mot bibliotekariernas negativa ansikten eftersom referenssamtalet i sig är till för att användare ska kunna ställa frågor och därigenom ställa vissa krav på bibliotekarierna (Salvesen 2006, s. 97). Negativ artighet används i inledningsskedet ofta av användarna och fungerar därför som en förmildrande omskrivning som tillgodoser bibliotekariens negativa ansiktsbehov och skapar en viss distans parterna emellan. Detta stämmer väl överens med resultaten från Westbrooks studie där hon funnit att användarna uttrycker störst social distans just i inledningen av de virtuella referensamtalen, vilket kännetecknas av typiskt skriftspråk snarare än talspråk, kompletta meningar, ett mer formellt språkbruk och frånvaron av humor, slang och känslouttryckningar (Westbrook 2007, s. 649). Detta kan se ut på följande sätt:

**Användare 20:** Hej jag undrar om du skulle kunna ta fram en bild eller text som visar på hur ozonlagret uppstår. Tack

**Användare 30:** hej skulle behöva träna på amerikans stater. Skulle ni kunna hjälpa mig att hitta ett spel på Internet för att träna dessa stater. tack

Vi ser likheten mellan de båda inledande frågorna som börjar med en hälsning som sedan följs av välformulerad fråga för att avslutas med ett uttryck för uppskattning. Frågorna ställs med hjälp av negativ artighet vilket syns på den något formella stilen och även de modifierade uttrycken och garderingarna som används exempelvis genom att användare 20 skriver ”om du skulle kunna” och användare 30 ”skulle ni kunna hjälpa mig”. Detta är ett tydligt sätt som negativ artighet kan manifesteras på och exemplen representerar också det som vi till vardags föreställer oss som artigt uppträdande. Genom garderingar av det här slaget förutsätter inte användaren att bibliotekarien ska vara samarbetsvillig och att denne, i alla fall i teorin, skulle kunna avböja förfrågan och därmed skydda sitt eget negativa ansikte. Jämför vi med Brown och Levinsons modell över negativ artighet är dessa ovanstående yttranden exempel på pessimistiska yttranden och garderingar (kategori 2 och 3).

En annan strategi som användarna inledningsvis använder sig av för att distansera sig från bibliotekarien är att anonymisera sig själva och bibliotekarien (kategori 7). Följande chattar illustrerar detta:

**Användare 5:** Finns det några böcker om alpackor?  
På svenska eller engelska

**Användare 14:** finns det någon sida där man kan hitta ackord till olika låtar gratis?

Yttrandena är även typiska för det som inom artighetsteorin benämns som konventionell indirekthet, dvs. kategori 1 i modellen över negativ artighet. Precis som nämnts ovan är konventionell indirekthet väldigt användbar i situationer där omständigheterna kring samtalet är relativt klara (Salvesen 2006, s. 178). Därmed förstår bägge parter att frågan egentligen bör betraktas som en uppmaning till bibliotekarien att ge exempel på böcker om alpackor snarare än att enbart svara på om sådana böcker existerar. Genom att använda konventionell indirekthet görs emellertid uppmaningen om till en mer allmän fråga vilket gör att hänsyn och respekt visas för bibliotekariens negativa ansiktsbehov.

En annan variant av anonymisering, som även används av användare 14 ovan, är att använda exkluderande pronomen som exempelvis:

**Användare 32:** Hur vet man att man är med barn

Att använda ”man” istället för ”jag” markerar en större social distans och förefaller även i Fråga biblioteket-chattarna fungera som ett sätt för användarna att skydda sitt eget positiva ansikte när de ställer frågor som skulle kunna uppfattas som känsliga för den egna självbilden. Ytterligare ett exempel är användare 7:

**Användare 7:** va händer om man inte hinner lämna tillbaka en bok i tid?

Båda dessa är exempel på frågor som eventuellt skulle vara pinsamma eller jobbiga att ställa i ett traditionellt referenssamtal till sin lokala bibliotekarie och det kan också tänkas att det är därför användarna väljer ett exkluderande pronomen som ”man”.

Eftersom det är användarna som tar initiativet till samtalen och i majoriteten av samtalen är de som inleder kommunikationen kan det fastslås att de väljer en väldigt distanserad samtalsstil som kännetecknas av framför allt den negativa artighetsstrategin. Hur ser då responsen ut från bibliotekarierna? Efter den inledande frågan välkomnar bibliotekarierna användarna, inte sällan med namn. På så sätt minskar den sociala distansen som alltså genom användarnas användning av negativ artighet varit stor i inledningsskedet. Det kan se ut som följer:

**Bibliotekarie 23:** Hej [namn]. Välkommen!

Inledningarna i de analyserade referenssamtalen är det skede där variationen mellan chattarna är absolut minst. I princip alla chattar inleds med att användarna är mer distanserade än bibliotekarierna som istället förefaller ha en rutin när det gäller att välkomna användaren vilket också gör att de uppmuntrar densamme att anlägga en mer personlig och informell samtalsstil. Detta överensstämmer även med Fråga bibliotekets riktlinjer som säger att bibliotekarierna ska inleda kommunikationen på ett mjukt sätt och ge ett välkomnande intryck (Fråga biblioteket 2008). Även Lynn Westbrook kom i sin studie fram till samma resultat, att användarna väljer ett formellt och distanserat språkbruk då referenssamtalen inleds vilket sedan följs av att bibliotekarierna introducerar en något mer personlig samtalsstil (Westbrook 2007, s. 652). Även Hansson och Januari (2007) menar att det är viktigt att bibliotekarien är inbjudande och personlig för att därigenom kunna etablera den relation de anser viktig för att referenssamtalet ska upplevas som tillfredsställande (s. 52).

## 6.2. Informationsbehovet klargörs

I detta skede av referenssamtalet är det ofta bibliotekarien som övertar ansvaret för att föra samtalet vidare genom att ställa följdfrågor till användaren i syfte att precisera den inledande frågan. William Katz (2002) har skrivit att ”the original question [...] is rarely the *real* question” (s. 130) varför det är av avgörande betydelse att ställa bra följdfrågor för att kunna identifiera det verkliga behov användaren har. Frågorna är inte alltid direkt kopplade till användarnas frågor utan rör också andra omständigheter som kan underlätta när bibliotekarien ska välja ut relevant information. Sådant som ålder och

tidigare kunskap i ämnet kan till exempel vara användbar information för att veta vilken svårighetsnivå som är lämplig. Följdfrågor med syfte att identifiera det verkliga informationsbehovet är det skede i referenssamtalet som är minst isolerat från andra "händelser" och det är inte ovanligt att diskussioner kring den inledande frågan sker i olika skeden av samtalet, exempelvis efter att en första informationssökning redan genomförts. Intressant att notera är också att det är i långt ifrån alla referenssamtal det sker någon diskussion kring frågan överhuvudtaget. I dessa fall sätter bibliotekarien omedelbart igång med att söka information utifrån de önskemål som uttrycks i den inledande frågan. Dels skulle detta kunna bero på att de inledande frågorna ofta är relativt välformulerade och att det faktum att kommunikationen sker skriftligt ger bibliotekarien en möjlighet att fundera en stund och läsa om frågan. Det skulle även kunna bero på att det virtuella referenssamtalet ses som en typ av referenssamtal som ska gå snabbt och effektivt. Luo Carlo och Yoo har i sina intervjuer med bibliotekarier funnit att dessa försöker vara så snabba som möjligt med att komma igång med informationssökningen (Luo Carlo & Yoo 2007, s. 208).

**Användare 9:** Jag söker material om äldre textila tekniker, gärna nordiska. Finns det något om det?

**Bibliotekarie 9:** Hej [namn], Välkommen!

**Bibliotekarie 9:** Ett ögonblick så ska jag se efter

Något som emellertid framstår som tydligt i Fråga biblioteket-chattarna är att de referenssamtal där den inledande frågan diskuteras kännetecknas av en mindre social distans än de där det inte görs. Mot bakgrund av artighetsteorin är det inte speciellt förvånande att den sociala distansen minskar och att samtalsstilen blir mer personlig och informell. Ser vi på kategori 1 i tabellen över positiv artighet behandlar den just de aspekter av kommunikationen som har att göra med att samtalsdeltagarna är uppmärksamma och lyhörda för den andra samtalspartnern. Detta stämmer även överens men Hansson och Janvaris resultat som pekar på att avståndet mellan användare och bibliotekarier minskar då de ger varandra feedback och visar uppmärksamhet gentemot varandra (Hansson & Janvari 2007, s. 60). Genom att ställa följdfrågor och identifiera informationsbehov inbjuds därmed användaren att bli mer aktiv i samtalet och bibliotekarien visar också att han eller hon vill hjälpa till och är intresserad av användarens tankar kring den inledande frågan. I en studie av Kwon och Gregory visade det sig även att användarna blev mer nöjda med servicen när bibliotekarierna visade dessa typer av beteenden (2007, s. 147). För att illustrera hur frånvaron av följdfrågor kan påverka samtalsklimatet vill jag visa följande exempel:

**Användare 48:** Varför uppfanns elektriciteten?

Varför uppfanns stålet?

Vad hände efter andra industriella revolutionen?

**Bibliotekarie 48:** Hej [namn]. Välkommen!

**Användare 48:** Tack, tack

**Bibliotekarie 48:** hej! vi ska leta, stora frågor!

**Bibliotekarie 48:** börja titta här:

<http://www.voltimum.se/news/2141/infopro/Elektricitetens-ljusa-historia-.html>

**Bibliotekarie 48:** du har stora frågor, kräver att du läser mkt! men ska leta mer

**Bibliotekarie 48:** se om du hittar om stålet här:

<http://www.sli.se/prodimages/00/media/FIL/6968.pdf>

**Bibliotekarie 48:** ind.rev kort om:

<http://www.ekh.lu.se/ekh/ekh401/andra%20ind%20rev.htm>

**Bibliotekarie 48:** ok så?

**Bibliotekarie 48:** mer om elen: <http://www.pbs.org/benfranklin/index.html>

**Bibliotekarie:** el igen: <http://www.tekniskamuseet.se/elkraft/index.htm> **URL:**  
<http://www.sli.se/prodimages/00/media/FIL/6968.pdf>  
**Bibliotekarie 48:** hoppas du hittade ngt! tack och hej!

Till skillnad från majoriteten av referenssamtalen ser vi här hur användaren är relativt direkt i sina frågor och väljer att inte linda in dem i förmildrande omskrivningar. Istället för att ställa frågor till användaren väljer bibliotekarien att direkt påbörja informationssökningen och användaren blir därmed passiv vilket följer med i resten av referenssamtalet. Bibliotekarien använder positiv artighet men misslyckas med att få användaren delaktig i samtalet, vilket även påverkar den sociala distansen mellan parterna.

I de fall bibliotekarierna ställer följdfrågor i syfte att klargöra användarens informationsbehov hotas dennes negativa ansikte precis på samma sätt som bibliotekariens negativa ansikte hotades i och med den inledande frågan. Samtidigt hotar det i förlängningen även användarnas positiva ansikte då de, om de väljer att berätta personlig information riskerar att utsätta sitt positiva ansikte för eventuell kritik och ogillande om informationen inte mottas positivt. Som vi såg ovan valde användarna framförallt negativ artighet medan bibliotekarien, efter att ha uppmuntrat en mindre distanserad kommunikativ strategi, nu använder en mindre distanserad samtalsstil än vad användarna gjorde inledningsvis. Ett skäl till detta skulle kunna vara dels det som Korman (2006) tar upp i sin uppsats; att den professionella, i detta fall bibliotekarien, är den dominanta i samtalet och därmed kan använda ett mer direkt språkbruk som tar mindre hänsyn till den tilltalades ansikte. En annan tänkbar förklaring skulle kunna vara att samtalet nu passerat den första fasen och samtalsdeltagarna känner sig mer bekväma och känner att de båda är med på noterna för vad som gäller. Vad som kännetecknar bibliotekariernas samtalsstil när frågan ska preciseras är att de är måna om att visa att de står på användarnas sida; att de ansiktshotande följdfrågorna ställs för att bibliotekarien ska kunna förse användarna med så bra information som möjligt. Ofta använder bibliotekarierna sig av positiv artighetsstrategi och är därmed relativt direkta i sina yttringar. Den positiva artigheten kombineras emellertid ofta med negativ artighet. Vanligtvis ställs den ansiktshotande följdfrågan med hjälp av negativ artighet, i likhet med användarnas inledningsfrågor, men de följs sedan upp av förklaringar till varför frågan ställdes vilket visar på bibliotekariernas vilja att tillgodose användarnas positiva ansiktsbehov och visa att de inte behöver känna sig hotade. Positiv artighet förefaller därför, precis som artighetsteorin gör gällande, vara en strategi som används för att försöka få den andra parten att samarbeta.

**Bibliotekarie 33:** Jag kan ge dig de definitioner som finns i Nationalencyklopedin om du vill.

**Användare 33:** ja

**Bibliotekarie 33:** Måste bara fråga först hur gammal du är? Det finns både en vuxen-NE och en junior-NE...

**Användare 33:** 13

**Bibliotekarie 33:** Så jag inte krånglar till det i onödan menar jag! ;-)

**Användare 33:** ok :)

Sekvensen kännetecknas framförallt av användningen av positiv artighet. Bland annat ser vi exempel på den slags byteshandel som motsvarar kategori 12 i modellen över positiva artighetsstrategier, förutsatt och bedyra ömsesidighet. Undantaget är emellertid bibliotekariens fråga om användarens ålder där bibliotekarien får det att framstå som att frågan är obligatorisk och att han eller hon är tvungen att ställa den, varför ansvaret för

denna ansiktshotande talhandling förskjuts till någon annan än bibliotekarien. För att få användaren att samarbeta och svara på frågan väljer sedan bibliotekarien att använda positiv artighet genom att förklara anledningen till varför frågan ställdes och avslutar även med en leende emoticon vilket upprepas av användaren och på så vis påvisar att han eller hon inte tagit illa upp av den föregående frågan. Förklaringar av denna sort samt användningen av känslouttryck fungerar därmed som en social accelerator som håller den sociala distansen på en låg nivå.

Det är emellertid inte i alla chattar som bibliotekarierna tar så mycket hänsyn till användarnas ansiktsbehov genom att inkludera negativ artighet som i exemplet ovan. Det är inte ovanligt att den ansiktshotande talhandlingen genomförs relativt rakt på sak utan omskrivningar.

**Användare 19:** Jo, jag undrar lite vad det finns för olika faktorer som styr den internationella handeln..och som kanske försvårar den, typ olika valutor etc.

**Bibliotekarie 19:** Din fråga är lite diffus. Först och främst undrar jag om du håller på med ett skolarbete och om du redan har en del upplysningar i ämnet.

**Användare 19:** Nej, jag har tyvärr inte några andra upplysningar..

**Bibliotekarie 19:** Studerar du på högskolan? Det kan vara bra att veta när jag söker efter material åt dig

**Användare 19:** Nej, på gymnasiet

Här ser vi istället hur bibliotekarien i det första skedet hotar användarens ansikte. Visserligen minskas det inledande hotet något genom användningen av ordet ”lite” men den påföljande frågan ställs utan garderingar och pessimistiska strategier till skillnad mot exempelvis användarnas inledningsfrågor. I den nästföljande frågan ser vi dock hur bibliotekarien inkluderar positiv artighet för att få användaren att samarbeta genom att förklara anledningen till varför han eller hon ställt frågan. Spektrat är således relativt brett när det gäller bibliotekariernas sätt att genomföra referensintervjun. Det stora flertalet använder sig av positiv artighet samtidigt som det händer att de inkluderar negativ artighet som i chatt 33. I vissa fall ställs även frågorna mer rakt på sak, vilket exemplifieras av ovanstående referenssamtal. Oavsett hur följdfrågor ställs från bibliotekarierna leder de emellertid i majoriteten av chattarna till att användarna blir mer aktiva och att den sociala distansen blir mindre.

Att delge personlig information är, som sagt, något som kan utgöra en risk för den talandes positiva ansikte (Westbrook 2007, s. 648). Risken innebär att han eller hon avslöjar saker om sig själv som, om de inte mottas med gillande av samtalspartnern, skulle kunna innebära att användaren riskerar att ”tappa ansiktet”. Användarna förefaller emellertid inte ha några problem med att delge information till bibliotekarien och använder sig därmed av en tydligt positiv artighetsstrategi i den mening att det fungerar som en social accelerator där användaren visar att han eller hon har förtroende för bibliotekarien och upplever den sociala distansen som relativt liten. Att delge personlig information eller fakta kring de omständigheter som omger samtalet motsvarar det som inom den positiva artighetsstrategin klassas som kategori 11, ge anledningar, och kategori 13, ge ”gåvor” i form av exempelvis information. I följande chatt ser vi också att det egentligen inte behöver ställas konkreta följdfrågor utan att det kan räcka med att diskutera frågan.

**Användare 10:** Hur fungerar poliken under ett inbördeskrig

**Bibliotekarie 10:** Hej [namn]. Välkommen!

**Bibliotekarie 10:** Oftast tillsätts ett tillfälligt styre för att ett land enat ska kunna styras, vid inbördeskrig är det dock något annorlunda

**Användare 10:** Jag tänker landet El Salvador  
**Användare 10:** Det var väldigt ostaddigt mellan höger o vänster  
**Bibliotekarie 10:** Ok, du menar hur det ser ut där i nuläget?  
**Användare 10:** Nej  
**Användare 10:** Under inbördeskriget  
**Användare 10:** som de hade för länge sen  
**Bibliotekarie 10:** Ja, Då ska vi se om vi kan hitta något  
**Bibliotekarie 10:** Ett ögonblick bara.  
**Användare 10:** ok

Här ser vi hur bägge parter är relativt direkta i sina yttranden och diskuterar frågan på ett informellt och vardagligt sätt. Bibliotekarien väljer också att inkludera användaren i sökningen genom att använda ”vi” istället för ”jag”. Samtidigt sker också något som är ganska typiskt när det börjar närma sig informationssökningen, nämligen att bibliotekarien infogar ordet ”om” och därigenom distanserar sig något i den mening att han eller hon inte utlovar att tillfredsställande information kommer att kunna hittas. Generellt tenderar bibliotekarierna i Fråga biblioteket-chattarna i detta skede och även i utvärderingen av informationen att använda sig av element från den negativa artighetsstrategin. Det bör dock noteras att det är en relativt liten diskrepans mellan användarnas och bibliotekariernas positionering. Bibliotekarien söker ändå information åt användaren vilket i sig är ett uttryck för positiv artighet. Den sociala distansen mellan parterna är därmed inte särskilt stor även om bibliotekarien är något mer försiktig i sina yttranden. Från användarnas sida tror jag, mot bakgrund av Luo Carlo och Yoos studie (2007, s. 206), att den positiva artigheten kan tänkas fungera som en metod för att uppmuntra och visa tacksamhet för bibliotekariens arbetsinsats och kompetens trots att denne känner sig pressad att på något sätt bekräfta sin duglighet i den roll han eller hon spelar som den professionella i sammanhanget. Som jag beskrev i presentationen av artighetsteorin är positiv artighet en strategi som kan syfta till att försöka skapa ett samarbete mellan samtalsdeltagarna där talaren, genom att använda positiv artighet, vill få den tilltalade att samarbeta utifrån talarens mål och motiv. Som jämförelse kan nämnas att Lynn Westbrook i sin studie kom fram till att detta skede av referenssamtalen ofta karaktäriserades av att användarna höjde formalitetsnivån i språket när de skulle klargöra sitt informationsbehov (2007, s. 650). Mina resultat visar därmed på det motsatta; att användarna är väldigt villiga att använda ett informellt och personligt språkbruk även när det gäller att delge personlig information. Viktigt att notera är dock att Westbrooks studie är gjord utifrån referenssamtal vid akademiska bibliotek och inte vid folkbibliotek vilket skulle kunna förklara denna skillnad. De farhågor som Hanell och Kronfält (2005) har i sin uppsats, att de är rädda att användarna använder ett språk som inte är naturligt för dem kan därför inte sägas ha någon tydlig grund i Fråga biblioteket-chattarna.

När informationsbehovet har klargjorts, i de referenssamtal där det faktiskt sker någon egentlig referensintervju, är således den sociala distansen parterna emellan relativt liten även om bibliotekarien stundtals befinner sig på en aningen högre nivå distansmässigt. Diskussionen kring frågan har lättat upp stämningen något och en mer informell samtalsstil har introducerats. Att klargöra frågan kan därmed sägas inte bara underlätta för bibliotekarien att veta vad han eller hon ska söka för information utan även skapa ett förtroende och en känsla av gemenskap och samarbete som enligt bland andra Luo Carlo och Yoo är viktigt ur ett användarperspektiv för att uppnå målsättningen med samtalet (Carlo & Yoo 2007, s. 206). Relationen blir även mer jämlik när det gäller turtagning och symmetri i samtalen. Genom att ställa följdfrågor eller diskutera inledningsfrågan blir användarna mer aktiva i referenssamtalen. Det framgår också

tydligt att det i de referenssamtal där informationsbehovet inte vidare klargörs blir en mer strikt kommunikation där den sociala distansen mellan parterna är något större och användarna mer passiva i likhet med det som framkommit i bland annat Salvesens (2006) och Hanell och Kronfälts (2005) studier.

Oavsett om det skett en referensintervju när det gäller att klargöra användarnas informationsbehov så sker det, som jag antytt, emellertid i ett större antal av chattarna något intressant precis innan informationssökningen ska starta. Bibliotekarierna distanserar sig plötsligt lite mer vilket skulle kunna tänkas vara en strategi med syfte att skydda det egna positiva ansiktet mot framtida kritik om det skulle visa sig att den information bibliotekarien förmedlar inte motsvarar användarens behov. Det är just i detta stadium av referenssamtalet som bibliotekarien riskerar att ”tappa ansiktet” genom att misslyckas med uppgiften. Eftersom bibliotekarierna i samtliga chattar hjälper användarna med deras frågor är det ett uttryck för positiv artighet eftersom de väljer att samarbeta. Samtidigt garderar sig emellertid flertalet bibliotekarier ofta rent språkligt och har en pessimistisk ton när de ska övergå till att söka information. Följande repliker illustrerar hur bibliotekarierna distanserar sig när de ska börja sökningen.

**Bibliotekarie 31:** Jag ska se om jag kan hitta något...

**Bibliotekarie 38:** Hej, jag kollar om jag kan hitta nåt.

Här finns en pessimistisk utgångspunkt där bibliotekarien garderar sig inför eventuella misslyckanden. Jämför vi dessa yttranden med dem som citerats tidigare ser vi en viss skillnad. Istället för att säga ”jag kan ge dig...” (bibliotekarie 33) är bibliotekarie 31 och 38 lite mer försiktiga och använder, precis som bibliotekarie 10 ovan, ordet ”om” som fungerar som en gardering. På så sätt skyddar bibliotekarien sitt positiva ansikte och förbereder sig på att informationssökningen eventuellt inte kommer att resultera i tillfredsställande resultat.

Sammanfattningsvis kan det därmed sägas vara så att användarna, i detta skede, intar en nära position gentemot bibliotekarien som fram tills informationssökningen tar sin början även försöker tillgodose användarnas positiva ansiktsbehov. Bibliotekariens positionerar sig vanligtvis också nära användaren men inför informationssökningen är det ett antal bibliotekarier som är en aning mer försiktiga genom att inte lova något. Ett tydligt mönster är även att de referenssamtal där användarnas frågor diskuteras bidrar till att sänka den sociala distansen mellan parterna och att samtalsbidragen blir mer jämlika. Bibliotekarien visar uppskattning för användarens behov och denne blir mer aktiv i samtalen.

### 6.3. Informationssökning

Utmärkande för informationssökningen är att kommunikationen är tämligen begränsad vilket rimligtvis beror på att bibliotekarien är upptagen med själva sökningen. Det är ofta en pendling fram och tillbaka mellan informationssökningen och det skede som jag kallat ”presentation av svar”. Bibliotekarien söker och skickar över en länk som verkar relevant och fortsätter sedan att söka. Det är inte heller ovanligt att informationssökningen sker helt och hållet utan att parterna kommunicerar med

varandra. I dessa fall förefaller det emellertid vara så att bibliotekarien redan känner till svaret på frågan och slipper ägna speciellt mycket tid åt informationssökningen.

**Användare 45:** Hej!

Vilka är de bästa böckerna att titta i om man ska söka medel från stipendier och fonder ?

**Bibliotekarie 45:** Hej [namn]. Välkommen!

**Bibliotekarie 45:** Det finns lite olika böcker och sen har en hel del bibliotek en databas som heter Global Grant.

Informationssökningsfasen förefaller även vara det stadium i referenssamtalet där det råder mest tidspress. Precis som föregående presenterade stadium är det bibliotekarien som dominerar samtalet då det är denne som utför själva informationssökningen. Den kommunikation som sker kan främst sägas representera det som Luo Carlo och Yoo talar om som aktivitetsrapporter (Luo Carlo & Yoo 2007, s 207). Dessa syftar till att uppdatera användarna på vad som pågår och är enligt Luo Carlo och Yoo viktiga just i det virtuella referenssamtalet på grund av att visuella ledtrådar saknas. Genom att beskriva för användaren vad som sker tar bibliotekarierna hänsyn till användarnas positiva ansikte. Även Hansson och Janvari har betonat vikten av att ge feedback och hålla kommunikationen vid liv för att upprätthålla den relation som skapats inledningsvis i samtalen (Hansson & Janvari 2007, s. 52). Vanligtvis uppmanar bibliotekarien användaren att ha tålamod medan informationssökningen görs vilket också indikerar att bibliotekarien inte kommer att kommunicera förrän relevant information har funnits. Aktivitetsrapporter av detta slag gör även att bibliotekarierna köper sig lite mer tid genom att till exempel nämna var de söker.

**Bibliotekarie 3:** Det finns en del citatsamlingar på nätet som t.e.x. <http://www.bartleby.com/quotations/> jag ska leta där

**Bibliotekarie 46:** jag är här och letar...

**Bibliotekarie 23:** Jag söker i NE, ett ögonblick

Det tydligaste kommunikativa mönster som kan identifieras under informationssökningsfasen är att det i många samtal är i detta skede som den kommunikativa strategin bald on record introduceras. Därmed sker inga artighetsomskrivningar och samtalsdeltagarna kommunicerar sina budskap i klarspråk. Under informationssökningen är det bibliotekariens uppgift att på ett effektivt sätt hitta information som matchar användarens behov. Mot bakgrund av Luo Carlo och Yoos studie (2007) skulle det kunna tänkas vara just denna press som gör att bibliotekarierna nu i allt högre utsträckning går till att bortse helt från artighetsomskrivningar. Effektiv kommunikation värderas helt enkelt högre än samtalspartners ansiktsbehov. Det kan se ut på följande sätt:

**Bibliotekarie 8:** vänta ska jag koll det...

**Bibliotekarie 36:** jag ska försöka hitta mer, dröj

Även användarna är sparsamma med sina samtalsbidrag under informationssökningen och låter bibliotekarien söka ostört. De yttranden som görs är av uppmuntrande och positiv art i syfte att visa tacksamhet för att bibliotekarien samarbetar.

Informationssökningsfasen kännetecknas alltså av en liten social distans där både bibliotekarierna och användare använder sig av de kommunikativa strategierna bald on record och positiv artighet. Kommunikationen är också tämligen begränsad och det är tydligt att användarna inte vill störa bibliotekarierna under informationssökningen.

#### 6.4. Presentation av svar

Precis som i föregående stadium fortsätter den mer direkta samtalsstilen från bibliotekariens sida. Användarna är fortsatt positiva och intar en position som präglas av element från den positiva artighetsstrategin. De är emellertid fortfarande relativt passiva och det är bibliotekarierna som styr samtalen. För att återknyta till Catrin Norrby och samtalsanalysen är det, i detta skede, tydligt att bibliotekarierna är primärtalare och användarna sekundärtalare.

Gunhild Salvesen menar i sin avhandling om det traditionella referenssamtalet att bibliotekariernas användning av ett direkt språkbruk i vissa skeden markerar den asymmetriska sociala relationen mellan parterna och att bibliotekarien sällan tar hänsyn till användarnas ansiktsbehov i de skeden där bibliotekariens yrkesroll och kompetens realiserar som tydligast, nämligen vid informationssökningen och presentationen av informationen (Salvesen 2005, s. 213). I Fråga biblioteket-chattarna kan detta direkta språkbruk realiserar på följande sätt:

**Bibliotekarie 44:** kolla på länkarna här

**Bibliotekarie 28:** titta under N Geografi, Sydamerika, Chile

Mot bakgrund av Catrin Norrbys studier skulle detta kunna bero på att vikten av att förmedla korrekt och otvetydig information upplevs som viktigare än att ta hänsyn till motpartens ansikte (Norrby 1996, s. 195f). Denna teori styrks även av det faktum att den mest indirekta artighetsstrategin, off the record, förekommer så sparsamt i chattarna. Det bör dock tilläggas att när bibliotekarien hänvisar till en källa med ett direkt språkbruk är det ju som svar på användarens önskemål varför hotet mot dennes ansikte troligtvis upplevs som relativt litet. Samtalen har dessutom fram till detta skede framförallt karaktäriserats av en liten social distans varför direkta uppmaningar av denna typ inte behöver uppfattas som direkt ansiktshotande. Informationen som förmedlas är det som användaren vill ha och det skulle vara en aning konstigt att i detta skede plötsligt börja uttrycka sig med till exempel negativ artighet. Suikkari (2004) menar att bald on record inte behöver uppfattas som oartigt i situationer av denna typ. Hon skriver att: ”direkt klarspråk kan komma till användning även då den ansiktshotande handlingen genomförs huvudsakligen p.g.a. lyssnarens intressen: Genom handlingen visar talaren att han bryr sig om lyssnaren (och dennes positiva ansikte)” (Suikkari 2004, s. 46). Eftersom information har efterfrågats av användaren tillgodoser bibliotekarien dennes positiva ansiktsbehov trots att han eller hon talar i klarspråk och väljer att avstå från att linda in yttrandena i förmildrande omskrivningar. Det direkta språkbruket i detta skede anser jag därmed utgöra en form av positiv artighet då det har den funktionen i sammanhanget. Till skillnad från Salvesens studie råder det heller ingen tydlig asymmetri mellan bibliotekariernas och användarnas användning av kommunikativa strategier vilket styrker mitt antagande. Hade användarna hittills varit

väldigt distanserade i sina yttranden hade bibliotekariernas direkta uttalanden istället fått en annan funktion, så är dock inte fallet i detta skede av referenssamtalet.

Inte helt oväntat finns det ett mönster i vilken kommunikativ strategi som prefereras av bibliotekarierna beroende på vilket mål de tycks ha med referenssamtalet. De två exemplen ovan kommer från chattar där bibliotekarien överlåter åt användaren att hitta svaret på sin fråga och att bibliotekarien därmed enbart förser användaren med hjälpmedel för att finna vägen till svaret. I de fall där bibliotekarien strävar efter att svara på själva frågan eller förser användaren utdrag från exempelvis Nationalencyklopedin är det vanligare med användningen av positiv artighet, för att tillgodose användarens och det egna positiva ansiktet.

**Bibliotekarie 12:** ett ögonblick

**Användare 12:** Ok!

**Bibliotekarie 12:** Nej, de har de tyvärr inte

**Bibliotekarie 12:** Men de kan säkert fjärlåna boken åt dig från ett annat bibliotek

Här ser vi hur bibliotekarien visar engagemang för användarens fråga och är optimistisk när han eller hon påpekar att det problem som uppstått i och med att boken inte finns tillgänglig på det lokala biblioteket troligtvis kan lösas genom att boken fjärlånas från ett annat bibliotek.

Användarna är, som sagt, fortfarande relativt passiva när det gäller samtalsbidrag, något som hållit i sig sedan informationssökningsstadiet. De yttranden som ändå görs är positiva och bidrar till att behålla en liten social distans parterna emellan. Vanligtvis handlar det, precis som i föregående stadium, om korta uppskattande kommentarer. Samtalen är därmed symmetriska såtillvida att bägge parter är direkta i sina uttalanden.

Sammantaget är det tydligt att detta skede av referenssamtalet kännetecknas av en liten social distans och ett direkt språkbruk. Negativ artighet är väldigt sällsynt och förekommer enbart vid två ändå tillfälle, där det ena är då bibliotekarien förklarar att den förmedlade informationen inte får spridas vidare och anonymiserar användaren genom att säga: ”artikeln är endast för enskilt bruk”, vilket temporärt höjer formalitetsnivån och den sociala distansen i det samtalet. I övrigt råder en personlig och informell samtalston då informationen presenteras.

## 6.5. Utvärdering

Efter att bibliotekarien förmedlat den information som återfunnits genom sökningen visar det sig att referenssamtalet tar två olika vägar. Antingen avslutas samtalet relativt omgående eller så sker det någon form av utvärdering av den information som förmedlats. Genom att användarna får möjlighet att ventiler sina åsikter om bibliotekariens insats och den information denne fått fram riskerar bibliotekarien att utsätta sitt positiva ansikte för hot; dörren öppnas för möjligheten att ge kritik vilket skulle kunna skada bibliotekariens självbild och positiva ansikte. Samtidigt har vi sett att användarna hittills, med undantag för inledningsfrågan, nästan uteslutande använt sig av positiva artighetsstrategier och visat uppskattning och uppmuntrat bibliotekarien. Därmed är det inte förvånande att bibliotekarierna i majoriteten av chattarna ger användarna chansen att uttrycka sina åsikter kring informationen.

**Bibliotekarie 46:** Vill du ha mer hjälp eller var det här svaret på din fråga?

**Bibliotekarie 33:** Svarar det på din fråga? Eller är det något mer specifikt du undrar över?

Här visar bibliotekarien intresse för användarens synpunkter, kategori 1 i tabellen över positiv artighet. I vissa fall väljer emellertid bibliotekarierna att använda negativ artighet för att skydda sitt eget positiva ansikte och därmed förbereda sig på kritik.

**Bibliotekarie 39:** men det är ju svårt att veta om de täcker det du behöver veta

**Användare 39:** tack :) du får gärna hitta fler

**Användare 39:** jag behöver veta ALLT! ;)

Istället för att fråga rätt ut om användaren är nöjd med de källor som presenterats distanserar bibliotekarien sig genom att ställa en något diffus och indirekt fråga vilket bland annat syns genom att han eller hon väljer att anonymisera sig själv. Användaren svarar med att visa uppskattning för de länkar som tidigare skickats men uppmuntrar bibliotekarien till att leta efter mer information. Den sista repliken är ett direkt yttrande som emellertid mildras något genom användningen av en ”blinkande” emoticon på slutet som skulle kunna tolkas som att yttrandet inte ska tolkas bokstavligt utan snarare som humoristiskt. Användningen av både humor och känslouttryck skulle kunna vara en reaktion mot att bibliotekarien ökar den sociala distansen.

Efter att bibliotekarien antagit sig uppgiften att bistå användaren med hjälp kan det generellt sägas vara bibliotekariens positiva ansiktsbehov som främst behöver ombesörjas av användaren. Detta framgår också med all önskvärd tydlighet. Användarna visar mycket uppskattning för bibliotekariernas arbetsinsatser och den information som förmedlats. De försöker i största möjliga mån visa uppskattning och tillgodose bibliotekariens positiva ansikte. Som jag redogjort för tidigare är det kanske främsta hotet mot någons positiva ansikte att negativ kritik uttrycks gentemot personens egenskaper eller handlingar. I de fall användarna inte är helt nöjda med informationen eller inte förstår den är de därför relativt försiktiga med att kritisera bibliotekarien öppet. Kritiken yttras vanligtvis med hjälp av negativ artighet vilket leder till att användarna, ofta för första gången sedan inledningsfrågan, ökar den sociala distansen till bibliotekarien med syftet minska hotet mot dennes ansikte. Trots att kritik uttrycks används emellertid i anslutning positiv artighet för att ändå visa uppskattning för bibliotekariens arbetsinsats. Ett sätt att utfärda kritik mot bibliotekarien är att användarna skyller på sig själva istället för att rikta kritiken mot bibliotekarien.

**Bibliotekarie 2:** titta på denna websidan:

**Bibliotekarie 2:** <http://www.thefreedictionary.com/seat-of-the-pants>

**Användare 2:** ok jag ska kolla

**Användare 2:** Jag vet inte om jag blev klokare av det. Har du något förslag? Men jag tar absolut till mig sidan du angivit till mig. den går till mina favoriter.

**Bibliotekarie 2:** ja det verkar vara en bra och seriös sida. jag förstår det som att det betyder att improvisera, eller att inte använda ngn speciell metod eller plan. men de tar svårt utan att se sammanhanget du läst uttrycket i

**Användare 2:** ack snälla för hjälpen. Jag ska nog få ihop det med den övriga texten. Toppen att det finns en möjlighet på detta sättet att kunna fråga direkt över nätet och få snabbt svar. Tack än en gång för hjälpen.

**Bibliotekarie 2:** tack själv. Välkommen åter!

Här ser vi hur användaren kommenterar att han eller hon inte blivit klokare av den förmedlade informationen och uppmuntrar bibliotekarien att söka vidare eller förklara innebörden av informationen. Genom att antyda att det är användarens brister som gör att informationen inte är tillfredsställande skyddar han eller hon bibliotekariens ansikte. Detta är en negativ artighetsstrategi som motsvarar kategori 5 i tabellen över negativ artighet, att vara defensiv. Istället för att kritisera bibliotekarien vänder användaren kritiken mot sig själv (Brown & Levinson 1987, s. 178ff). Samtidigt avslutas repliken med att användaren visar tydlig uppskattning för bibliotekarien. Intressant är att bibliotekarien sedan väljer att först och främst ta tillvara på den positiva kritiken trots att användaren faktiskt inte är nöjd. Därmed skyddar han eller hon sitt anseende. Detta sätt att växla mellan negativ till positiv artighet påminner mycket om det vi såg ovan angående klagorandet av informationsbehovet. Här är det emellertid användaren som använder negativ artighet följt av positiv artighet. Detta innebär även att användaren snarare än att hota bibliotekariens positiva ansikte, genom att utfärda direkt kritik, hotar sitt egen positiva ansikte genom att antyda att han eller hon inte förstår informationen. Det förefaller emellertid som att bibliotekariens ansiktsbehov är viktigare att hänsyn till än det egna.

Det förekommer också mer direkt uttalad kritik från användarnas sida. Skillnaden mellan den direkta kritiken och den som vävs in i förmildrande omskrivningar är att den i huvudsak rör sådant som bibliotekarien egentligen inte kan styra över eller sägas vara ansvarig för. Ett exempel på detta är länkar som inte kan öppnas.

**Användare 6:** Den första länken som jag fick av dig var felaktig

**Bibliotekarie 6:** Kunde du inte öppna den?

**Användare 6:** jo, men det kom fram massor med reklam, och det gick inte att öppna dem. Men den sista var bra.

**Användare 6:** nej den sista var heller inte bra. det gick inte att öppna artiklarna

**Användare 6:** eller jo den sista länken funkade

**Bibliotekarie 6:** Ojdå, men då går du inte på GOOGLE och skriver in "lätta droger konsekvenser" så får du fram den på riktigt. Och på den sista "narkotikasmuggling till Sverige". Glöm bara inte citationstecken runt om. Det var jättekonstigt att det inte gick att öppna, det ska fungera

I den första repliken är användaren relativt rakt på sak vilket innebär ett tydligt hot mot bibliotekariens positiva ansikte. Skillnaden som jag ser det är emellertid att denna typ av kritik uppfattas som mindre ansiktshotande då det gäller rent tekniska bekymmer snarare än kritik mot bibliotekariens roll eller insats. Även här ser vi att användaren infogar positiv artighet genom att kommentera att den sista länken var bra. Vi ser också att bibliotekarien avslutar med att uttrycka att det inte är hans eller hennes fel och att "det ska fungera".

Utvärderingsfasen av referensamtalen tycks således vara en relativt känslig del, jämförlig med det skede där bibliotekarien ställer ansiktshotande frågor till användaren i syfte att klargöra informationsbehovet. Hotet är här riktat mot bibliotekariens positiva ansikte. Användarna är tydligt försiktiga med att hota bibliotekariens positiva ansikte och använder återigen negativ artighet för att distansera sig till en position där kritiken kan sägas förmildras. Positiv artighet används emellertid också för att bevisa den uppskattning och tacksamhet användarna känner över den information bibliotekarien förmedlar.

Salvesen pekar i sin avhandling på att bibliotekarierna inte sällan bortser från att uppmuntra till utvärdering av informationen eller helt enkelt bortser från och är ouppmärksamma på användarnas synpunkter kring den förmedlade informationen (Salvesen 2005, s. 214). Hon pekar på detta som en s.k. dominansstrategi från bibliotekariernas sida. Ser vi till exempel på kategori 1 i tabellen över positiv artighet så behandlar den just vikten av att vara uppmärksam på samtalspartnerns behov och önskemål. Att helt bortse från detta innebär således att bibliotekarien ignorerar användarens positiva ansiktsbehov. I analysen av Fråga biblioteket-chattarna finns även exempel på denna typ av strategi i slutskedet av referenssamtalet och jag kommer att presentera den närmare i nästa avsnitt.

Ytterligare ett sista intressant kommunikativt mönster gör sig märkt i utvärderingsfasen. Hittills har vi sett hur användarna är måna om att ta hänsyn till bibliotekariens ansiktsbehov vare sig kritik utfärdas eller inte. Ytterligare ett tecken på att bibliotekariens ansiktsbehov värderas högt är att flertalet användare väljer att avsluta samtalen snabbt eller helt försvinna istället för att vara kritiska mot bibliotekarien. Ofta finns det en antydning till missnöje över informationen vilket dock inte utvecklas utan istället resulterar det i att samtalen avbryts.

## 6.6. Avslutning

De flesta samtalen avslutas på ett ”artigt” sätt genom att samtalsdeltagarna tar hänsyn till varandras ansiktsbehov och visar uppskattning för varandra. Som jag har kunnat konstatera i tidigare avsnitt råder det framförallt en positiv stämning och liten social distans mellan användarna och bibliotekarierna i Fråga biblioteket-chattarna och denna samtalsstil återfinns även i avslutningarna och realiserar genom att samtalsdeltagarna visar uppskattning för varandra, intensifierar och överdriver sina positiva yttringar, ger varandra komplimanger samt att i vissa fall även skämt och känslouttryck uttrycks. Till skillnad från tidigare stadium är det nu också användarna som blir mer aktiva och dominerar samtalen.

**Användare 31:** Tack!:) det gick att ladda ner det:

**Användare 31:** och sidan var till stor hjälp

**Användare 31:** just nu har jag inga fler frågor men jag kan återkomma sedan när jag har det

**Bibliotekarie 31:** Du är så välkommen!

**Användare 31:** tack så jätte mycket för hjälpen! Ha en fortsatt trevlig dag!

**Användare 21:** Tack så mycket, du har varit till mycket hjälp

**Bibliotekarie 21:** Det låter bra! Lycka till med arbetet!

Här ser vi hur social närhet kan uttryckas. Det är en personlig samtalston och användarna uttrycker tacksamhet, känslouttryck genom användandet av en emoticon och användare 31 visar även att han eller hon är villig att återkomma vilket uppmuntras av bibliotekarien.

I nästa exempel ser vi hur betydelsefullt det förefaller vara att avsluta samtalet positivt. Användaren ursäktar sig här för att han eller hon trott att chatt-tjänsten är lokal och tillhör Gävles bibliotek och distanserar och ursäktar sig för att ha stört bibliotekarien i onödan. Bibliotekarien riktar emellertid ingen kritik mot användaren utan tar hänsyn till

dennes positiva ansiktsbehov genom att förlåta användaren och påvisa att missuppfattningen inte resulterat i någon osämja. I sin nästa replik uttrycker sedan användaren positiv artighet genom användningen av ett humoristiskt inlägg och avslutar således samtalet i en mindre distanserad position än vad som precis tidigare gällt.

**Användare 29:** ja, Jag trodde den här tjänsten var från Gävle

**Användare 29:** förlåt

**Bibliotekarie 29:** Inge fara! Fixatr du adressen själv?

**Användare 29:** självklart... biblioteket är som mitt andra hus

**Användare 29:** Tack så mycket

**Bibliotekarie 29:** Hej

Undantag från detta positiva samtalsklimat finns dock, vilket jag antytt ovan. Vi har säkert alla en relativt bestämd uppfattning om hur man går till väga för att avsluta ett samtal. Att till exempel lägga på luren i örat på den man talat med betraktas som oartigt och respektlöst. I Fråga biblioteket-chattarna förekommer det emellertid vid ett antal tillfällen att användaren ”försvinner” innan samtalet är avslutat på ett konventionellt sätt. Radford et. al. kallar denna typ av avslut för ”negative closures” och har i sin studie konstaterat att användarna i mycket högre grad än bibliotekarierna står för denna typ av ansiktshotande handlingar (Radford et. al. 2007, s. 1). I Luo Carlo och Yoos studie (2007) uttrycker de intervjuade bibliotekarierna att dessa abrupta avslut är en del av det virtuella referensarbetet som man får vara beredd på. Samtidigt tyckte flera av dem att det är olyckligt att det ofta händer att användarna bara ”försvinner” utan att bibliotekarierna lyckats utröna om den förmedlade informationen matchat användarens önskemål. En av bibliotekarierna, Brenda, säger angående detta som följer: “It is frustrating that you can’t control it all, they are just gone, [Laugh.] and you have no idea what happened.” (Luo Carlo & Yoo 2007, s. 211f) Samtidigt menar till exempel Marie L. Radford att det i virtuella referenssamtal inte är ovanligt med föreställningar om att det är acceptabelt att avsluta samtalen omedelbart efter att svar på användarens fråga getts (Radford 2006, s. 1053).

Att användarna väljer att avsluta samtalen i samband med utvärderingsfasen är, enligt min tolkning, ofta ett uttryck för den kommunikativa strategi som jag beskrev som en sista femte strategi, att helt avstå från att yttra den ansiktshotande talhandlingen. Intressant vad gäller detta är att handlingen i sig, att lämna samtalet abrupt, är ansiktshotande. Samtidigt slipper emellertid användarna att yttra sig ansiktshotande, genom att vara kritiska mot bibliotekariens arbetsinsats och den förmedlade informationen. Ett exempel på detta är chatt 11.

**Bibliotekarie 11:** Här fanns utförlig information, från Uppsala universitet:

<http://www.idehist.uu.se/distans/ilmh/Ren/lor22.htm>

**Bibliotekarie 11:** Går det bra med information på engelska?

**Bibliotekarie 11:** Hans målningar: <http://www.ibiblio.org/wm/paint/auth/vinci/>

**Användare 11:** svenska tack

**Bibliotekarie 11:** Har du letat i Wikipedia eller liknande webbsidor på fakta om honom?

**Bibliotekarie 11:** Är det till en skoluppgift?

**Bibliotekarie 11:** Det finns mest engelska sidor om honom på nätet, tyvärr. Du har inte tillgång till ett bibliotek i din närhet, det finns flera bra böcker om Da Vinci nämligen.

Samtalet avslutas på detta sätt utan att användaren svarar på de tre avslutande frågorna i ett samtal där bibliotekarien inte lyckats hitta information som motsvarat användarens

behov. Ett tänkbart skäl till detta avslut är, som jag ser det, att användaren inte funnit bibliotekarien tillräckligt hjälpsam men inte vill anmärka på detta utan istället lämnar chattrummet. På så sätt slipper han eller hon att utföra den ansiktshotande handlingen. Detta sätt att avsluta samtalen förekommer i ett antal av referenssamtalen och gemensamt för alla är att användarna tidigare i samtalen antytt att de inte är helt nöjda med bibliotekariens insats, dels vad det gäller den förmedlade informationen men även att det tar för lång tid. Utifrån denna teori skulle det innebära att användarna avslutar samtalet på ett väldigt distanserat sätt men samtidigt skulle det också indikera det som jag redan tidigare varit inne på, nämligen att bibliotekariens ansiktsbehov värderas högt från användarnas sida.

Gunhild Salvesen (2006) konstaterar att det finns ytterligare en typ av ”negative closures”, nämligen de tillfällen där bibliotekarien stänger dörren för fler eventuella frågor. Följande exempel kan tjäna som exempel på detta.

**Bibliotekarie 1:** artikeln är skickad. kolla igenom och återkom om du vill ha mer hjälp.

Lynn Westbrook har i sin studie av virtuella referenssamtal konstaterat att bibliotekarier, i de fall de tydligt strävar efter att avsluta samtalet, distanserar sig från användarna (2007, s. 648). Utifrån artighetsteori innebär oväntade eller abrupta avslutningar som den ovan ett tydligt hot mot samtalspartnerns positiva ansikte. Istället för att vara användaren behjälplig och vara uppmärksam och uppmuntra användarens samtalsbidrag och synpunkter avslutar bibliotekarien samtalet och uttrycker därmed sitt oberoende. I nästa exempel ser vi hur användaren reagerar då bibliotekarien lämnar över till en kollega. Till dess har samtalet karaktäriserats av en relativt personlig samtalsstil och liten social distans parterna emellan vilket realiserats bland annat genom användningen av emoticons, slang och att parterna är uppmärksamma på varandras repliker.

**Användare 3:** jepp ett prov serru ;)

**Bibliotekarie 3:** men hur är själva frågan formulerad?

**Bibliotekarie 3:** Jag tänkte skicka artikeln Miljöetik ur Nationalencyklopedin till dig men jag kan inte se di e-post adress.

**Användare 3:** Vilka indelningar finns det inom det ekologiska etiken och vilken tycker du är mest rätt?

**Bibliotekarie 3:** Oj då måste det ju finnas indelningar. Är det något som står i er filosofibok?

**Bibliotekarie 3:** Jag måste gå och skickar över dig till en kollega som tar över

**Användare 3:** NEEEEEEEEEEEEJJJ

**Bibliotekarie 3:** jag tar över och försöker hjälpa dig

**Användare 3:** jag vägrar prata med någon annan än [namn]

Samtalen avslutas således på två diametralt olika sätt. I de flesta fall sker det på ett hjärtligt och positivt sätt där uppskattning och tacksamhet uttrycks från användarnas sida och där även bibliotekarierna tackar och önskar lycka till. Dock förekommer det också att samtalen avslutas genom att antingen användarna försvinner utan förvarning eller att bibliotekarierna avslutar samtalen på ett abrupt sätt. Hansson och Janvari (2007) menar i sin studie att abrupta avslut hänger samman med dålig interpersonell kommunikation, dvs. att det företrädesvis är i samtal där användare och bibliotekarier inte lyckats skapa en relation som dessa abrupta avslut sker (s. 64). Deras slutsatser stämmer till viss del när det gäller min egen analys. Användarna är mindre benägna att lämna chattrummet utan förvarning i de samtal där en mer personlig relation, med liten social distans, har etablerats medan det inte finns några tydliga tendenser när det gäller

bibliotekariernas abrupta avslutningar. Med detta sagt vill jag inte dra några generella slutsatser som har att göra med det samband som Hansson och Januari talar om men ändå påpeka att bibliotekarierna i avslutningen av samtalen är mindre måna om användarnas ansiktsbehov än vice versa. Med detta menar jag att det ur användarnas synvinkel är mer befogat att lämna chattrummet om de känner att deras positiva ansiktsbehov inte tillfredsställts eller för att undvika att hota bibliotekariernas positiva ansikte genom att utfärda kritik. Bibliotekarierna tycker jag mig dock inte kunna tillskriva samma rätt i detta avseende. Som de två ovanstående exemplen illustrerar avbryter bibliotekarierna samtalen på sätt som inte ger användaren någon direkt möjlighet till att fortsätta samtalet. Skillnaden mellan dessa sätt att avbryta och de samtal där användarna försvinner är, enligt min mening, att användarna kan tänkas se de abrupta avslutningarna som mindre ansiktshotande än vad kritik och yttrat missnöje skulle vara, vilket jag hävdar mot bakgrund till att dessa samtal varit mindre lyckade vad gäller hur väl informationen har motsvarat användarnas behov. I de fall bibliotekarien avslutar samtalen snabbt finns det emellertid inte någon uppenbar anledning, mer än att bibliotekarien går av sitt skift.

## 7. Diskussion

I följande avsnitt presenteras de fynd som, i förhållande till syfte och frågeställningar, känns mest relevanta och i behov av en något utförligare diskussion.

Det som framkommit i analysen av chattarna är att den sociala distansen mellan användare och bibliotekarier är allt annat än statisk. I takt med samtalens gång pendlar positioneringen mellan närhet och distans precis som resultaten från Westbrooks (2007) studie visar. Vad som emellertid är utmärkande är att den tydliga asymmetri som bland andra Salvesen (2006) och Hanell och Kronfält (2005) beskriver i sina studier av det traditionella referenssamtalet inte syns i de virtuella referenssamtal jag studerat. Visserligen distanserar sig samtalsdeltagarna stundtals från varandra men jag vill ändå påstå att de virtuella referenssamtalen är relativt symmetriska med avseende på den sociala distansen och att denna generellt är liten. Ansvaret för den skillnad som ändå stundtals finns faller främst på bibliotekarien vilket vi har sett i analysen. Det gäller framförallt i de skeden där bibliotekariens yrkesroll sätts på prov, i samband med informationssökningen samt i utvärderingsfasen men användarna distanserar sig också i inledningsskedet samt när kritik uttrycks.

Generellt råder det emellertid en avslappnad och informell samtalston i de virtuella referenssamtalen. Trots den institutionella kontexten lyser exempelvis typiska bibliotekarietermer med sin frånvaro. Termen Opac tas enbart upp i ett av referenssamtalen, men det är också det samtal som är kanske allra mest formellt och där användaren redan antytt att han eller hon är en kunnig biblioteksanvändare. I övrigt är samtalstonen, vilket eftersträvas från Fråga bibliotekets håll, personlig och vardaglig. Detta stämmer även överens med det som Korman (2006) tagit upp i sin uppsats angående servicesamtal; att de inte behöver karaktäriseras av en tydlig asymmetri och ett, från den professionelles sida, formellt och byråkratiskt språkbruk. Även det som framkommit i kommunikationsvetenskaplig forskning, att chatt-kommunikation ofta är informell, styrks genom mina egna resultat.

Intressant är att det finns kommunikativa mönster som är kopplade till vilken av samtalsdeltagarnas ansiktsbehov som främst ombesörjs. Som vi har sett är användarna flexibla när det gäller valet av kommunikativa strategier och pendlingen mellan närhet och distans har ofta att göra med i vilket skede referenssamtalet befinner sig i. Vilken strategi som prefereras är dessutom knuten till bibliotekariens ansiktsbehov. Efter att bibliotekarien antagit uppgiften att hjälpa användaren med dennes informationsökning har vi sett att användarna framförallt använder sig av positiv artighet som därmed fungerar som en strategi att uppmuntra och få bibliotekarien att samarbeta. I de skeden som bibliotekariens positiva ansikte hotas, till exempel när användaren är kritisk mot informationsförmedlingen, kombineras den positiva artigheten med negativ artighet för att ta hänsyn till bibliotekariens ansikte. Medan användarna i huvudsak använder sig av positiv artighet och strävar efter en liten social distans skiftar bibliotekariernas kommunikativa strategier betydligt mer och går inte heller att knyta till användarnas ansiktsbehov på samma sätt. Generellt använder de sig dock, precis som användarna, av positiv artighet vilket realiserar bland annat i informationsökningsskedet samt när informationen presenteras. En tydlig skillnad mellan användarna och bibliotekarierna är emellertid att många bibliotekarier värderar sitt eget ansiktsbehov högre än motparten. De skyddar sig bland annat inför informationsökningen och även i utvärderingen av informationen vilket visar sig genom användningen av typiska negativa artighetsstrategier som exempelvis garderingar och vaga uttryck. Jag vill därför, med anledning av detta, hävda att den institutionella kontexten trots allt påverkar vilka kommunikativa strategier som de respektive parterna använder sig av. Rollfördelning gör att bibliotekarierna i de stadier där deras ansiktsbehov är eller riskerar att bli utsatta för hot distanserar sig mer än vad användarna gör när de ställs inför liknande ansiktshotande situationer. Detta visar sig inte minst i de samtal där användarna ger personlig information och även visar att de inte har tillräckligt med kunskap. Dessutom är användarna generellt mer distanserade när de hotar bibliotekariernas positiva ansikten än vad som är fallet när motsatsen inträffar. Samtidigt är det återigen viktigt att påpeka att skillnaden vad gäller kommunikativa strategier inte är särskilt stor vilket kan tolkas som att det inte är så asymmetriskt som till exempel ett samtal mellan en läkare och en patient (Korman 2006) eller de samtal som exempelvis Salvesen studerat (2006).

I uppsatsens teoridel talade jag om att samtalsforskning påvisat betydelsen av att betrakta kommunikation som ett ömsesidigt projekt där samarbete är en förutsättning för att samtalet ska utmynna i tillfredsställande resultat. Med anledning av detta finner jag det intressant att analysen visat att själva kärnan i referenssamtalet där informationsbehovet ska klargöras påverkar den resterande delen av samtalen i så hög utsträckning. Jag vill påstå att diskussionen kring användarens fråga inte bara fyller den funktion att den ger bibliotekarien värdefulla kunskaper om användarens verkliga behov utan att den också bidrar till att inkludera och göra användaren mer aktiv i referenssamtalet. Det räcker ofta med en enkel följdfråga för att användaren ska delta mer i samtalet vilket i sin tur bidrar till att minska den sociala distansen mellan parterna. Detta skede i referenssamtalen är också det skede där det kanske enklast går att inkludera användarna i samtalen ur bibliotekariernas synvinkel. Under informationsökningen och presentationen av informationen är det främst bibliotekarien som styr och kontrollerar samtalen. Hansson och Janvari anser i sin magisteruppsats att det är viktigt att bibliotekarien ger positiv respons på användarens informationsbehov och att den sociala distansen blir mindre i de samtal där detta görs (Hansson & Janvari 2007, s. 61). Mina resultat pekar i samma riktning. Att diskutera användarens fråga, eller för den delen ge en positiv kommentar, gör att det etableras en mer personlig och

närmare relation mellan bibliotekarier och användare än vad som är fallet i de referenssamtal där detta inte görs. För att illustrera detta vill jag visa följande två referenssamtal.

**Användare 5:** Finns det några böcker om alpackor?  
På svenska eller engelska  
**Bibliotekarie 5:** Hej [namn], Välkommen!  
**Användare 5:** hej tack  
**Bibliotekarie 5:** Vill du veta mycket, eller räcker det med korta fakta?  
**Användare 5:** helst så mycket som möjligt  
**Användare 5:** deet som finns i Ne osv haar jag  
**Bibliotekarie 5:** För om jag inte hittar någon bok kanske jag kan hitta någon artikel om dem. Jag ska leta  
**Bibliotekarie 5:** Bra att du skrev om NE!  
**Användare 5:** Ok, artiklar kan vara bra  
**Bibliotekarie 5:** Jag har problem med Internet just nu, lite segt, men hoppas få fart på det snart..  
**Användare 5:** ok  
**Bibliotekarie 5:** Jag hittade faktiskt en hemsida med alpackor, skickar över adressen.  
**Bibliotekarie 5:** <http://www.alpacka.se/fakta.htm>  
**Användare 5:** tack  
**Bibliotekarie 5:** Tror du att detta räcker?  
**Användare 5:** Ja tack såg att det fanns om några böcker där. Tack hej  
**Bibliotekarie 5:** Hejdå

Här ser vi hur bibliotekarien tar god tid på sig genom att ställa en följdfråga och att användaren också berättar för bibliotekarien vilka slags källor han eller hon kan söka efter. Bibliotekarien ger även användaren komplimanger för dennes sökning i nationalencyklopedin, uppdaterar användaren på varför informationssökningen tar tid och ger även information om källan innan länken skickas. Vi ser även att turtagningen i kommunikationen är relativt jämlig till följd av att bibliotekarien ställt följdfrågor till användaren.

Vi ska nu se hur det kan se ut i referenssamtal där följdfrågor uteblir. Visserligen berättar användaren lite om omständigheterna kring varför han eller hon frågar men bibliotekarien är inte uppmärksam på detta och ger ingen respons.

**Användare 30:** hej skulle behöva träna på amerikans stater. skulle ni kunna hjälpa mig att hitta ett spel på internet för att träna dessa stater. tack  
**Bibliotekarie 30:** Hej [namn]. Välkommen!  
**Användare 30:** hej  
**Användare 30:** hittar ingen sida  
**Användare 30:** skulle du kunna hjälpa mig med det  
**Bibliotekarie 30:**  
[http://www.sheppardsoftware.com/USA\\_Geography/USA\\_GL\\_Caps\\_1024\\_768.html](http://www.sheppardsoftware.com/USA_Geography/USA_GL_Caps_1024_768.html)  
l  
**Bibliotekarie 30:** Här är en bra länk.  
**Bibliotekarie 30:** Jag ska se om jag hittar någon mer bra.  
**Bibliotekarie 30:** Här är lite olika spel som handlar om USA's geografi.  
**Bibliotekarie 30:** <http://www.gamequarium.com/usgeography.html>  
**Bibliotekarie 30:** Här är ett som veckor vara mer som ett pussel.  
**Bibliotekarie 30:** [http://funschool.kaboose.com/globe-rider/games/game\\_united\\_states\\_puzzle.html](http://funschool.kaboose.com/globe-rider/games/game_united_states_puzzle.html)  
**Bibliotekarie 30:** Här är en sista länk.  
**Bibliotekarie 30:** <http://www.sporcle.com/games/states.php>  
**Bibliotekarie 30:** Hoppas du får nytta av någon av länkarna.

Bibliotekarien svarar här inte ens på användarens fråga om han eller hon kan hjälpa till att hitta den efterfrågade informationen utan går direkt till att föreslå länkar. Här saknas det som Hansson och Janvari (2007) beskrivit som så viktigt i det virtuella referenssamtalet; den interpersonella kommunikationen. Det etableras ingen relation mellan användare och bibliotekarierna och kommunikationen är inriktad på att fylla en specifik funktion, nämligen den att förmedla efterfrågad information. Användaren blir passiv och bibliotekarien avslutar även samtalet utan att fråga om informationen motsvarat förväntningarna, genom att säga "här är en sista länk" och därmed antyda att samtalet nått sin slutpunkt. Detta kan sägas vara ett tydligt exempel på det som Marie L. Radford talar om som "negative closure", där någon av samtalsdeltagarna försvinner utan att avsluta samtalet eller väljer att avsluta samtalet utan att ta hänsyn till att motparten eventuellt har mer att säga (Radford 2007, s. 1).

Den tydligaste skillnaden mellan dessa båda referenssamtal är just vilken uppmärksamhet bibliotekarien har på användaren. I det första exemplet frågar bibliotekarien vilken slags information som efterfrågas och visar även uppskattning för användarens tidigare sökningar. I slutfasen undrar bibliotekarien också om användaren är nöjd med informationen och tillgodoser därmed dennes positiva ansiktsbehov och överlåter åt användaren att avsluta samtalet. I det senare exemplet ser vi tydligt vilken asymmetrisk relation det är. Det bör emellertid påpekas att den stora majoriteten av chattarna liknar det första exemplet. Samtidigt visar chatt 30 att det finns undantag till den symmetriska och personliga relationen som finns i de flesta referenssamtal och den visar också att bibliotekariernas agerande varierar.

Till skillnad mot vad Luo Carlo och Yoo kom fram till i sin analys av virtuella referenssamtal vid ett universitet i USA visar min analys att positiv artighet genomgående är vanligast förekommande. Chatt nr 30 visar emellertid att det finns samtal som karaktäriseras av motsatsen. Dels handlar det om samtal där bibliotekarierna är ouppmärksamma på användarna men även i samtal där deras roll som representanter för institutionen tydligast kommer till uttryck varpå de garderar sig och infogar pessimistiska yttranden. Detta får konsekvensen att den sociala distansen ökar och samtalet blir en aning mindre personligt och mer formellt. Detta gör också att jag tycker mig kunna dra slutsatsen att den sociala rollfördelningen påverkar kommunikationen såtillvida att användarna i första hand strävar efter att tillgodose bibliotekariernas ansiktsbehov än vice versa.

Användningen av negativ artighet fungerar emellertid vanligtvis som ett temporärt skydd i samtal som även innehåller positiv artighet. Det finns bland de 49 chattarna inget exempel på ett samtal som enbart utgörs av distansstrategier. Negativ artighet används istället framförallt i de skeden där bibliotekariernas ansiktsbehov hotas, i inledningen samt när användarna uttrycker missnöje eller kritik mot den information som förmedlats. Från bibliotekariens sida förefaller negativ artighet att användas i huvudsak som ett skydd mot det egna positiva ansiktet vilket vi sett exempel på innan informationssökningen ska inledas samt när informationen utvärderas. Bibliotekarierna använder även negativ artighet när de ställer följdfrågor till användarna i syfte att klargöra informationsbehovet, men det följs oftast upp av positiv artighet vilket genast sänker den sociala distansen.

Här ser vi alltså ett visst mönster vilket jag även varit inne på när det gäller rollfördelningen mellan de båda parterna. Till övervägande del används positiv artighet

men vid de tillfällena som negativ artighet används är det, med undantag för bibliotekariens frågor till användarna, generellt i situationer där bibliotekariens ansikte ställs under hot. Det förefaller således främst vara bibliotekarien och dennes självbild som är viktigast att bevara. Samtidigt bör det tilläggas att det är just bibliotekarien som är den mest utsatta parten eftersom det är han eller hon som ska utföra den begärda handlingen och även den som innehar en högre social ställning som behöver bevaras.

Sammanfattningsvis kan det därmed fastslås att det virtuella referenssamtalet mellan användare och folkbibliotekarier, till skillnad från det traditionella referenssamtalet, generellt kännetecknas av en liten social distans där samtalsdeltagarna visar uppskattning för varandra och är informella och vardagliga i sitt språkbruk. Vi har sett exempel på undantag, där den sociala distansen ökar, vilket vi samtidigt har sett varit knutet främst till bibliotekariens ansiktsbehov.

## 8. Slutsatser

För att sammanfatta studiens resultat anser jag det lämpligt att här återgå till mina inledande frågeställningar för att se vilka svar analysen av Fråga biblioteket-chattarna kommit fram till.

Min första fråga löd: Vilken social distans prefereras av användare respektive bibliotekarier i Fråga biblioteket-chattarna? Det går att fastslå att det virtuella referenssamtalet, i likhet med de servicesamtal som Korman (2006) beskrivit, utgör en form av institutionellt samtal där det råder en relativt personlig och informell samtalsstil till skillnad från exempelvis samtal mellan läkare och patient och för den delen även det traditionella referenssamtalet mellan bibliotekarier och användare. I den virtuella varianten är den sociala distansen mellan bibliotekarier och användare överlag liten och kommunikationen sker främst med ett sk. närprat. Detta skulle tyda på att skillnaden i status mellan de bägge parterna är eller upplevs som liten. Analysen har emellertid visat att både användare och bibliotekarier främst strävar efter att ta hänsyn till bibliotekariens ansiktsbehov, vilket därmed, trots den personliga samtalsstilen, skulle kunna tolkas som att bibliotekarien ändå innehar mer makt och status. Detta har visat sig framförallt genom att bibliotekarierna själva är måna om att inte ”tappa ansiktet” vilket realiserar genom användningen av element från den negativa och mer distanserade artighetsstrategin i de skeden av referenssamtalet där bibliotekariens ansikte ställs under potentiella hot. Användarna är generellt måna om att tillgodose bibliotekariernas ansiktsbehov och väljer därmed, i enlighet med artighetsteorin, att använda positiv artighet för att skapa en relation och visa uppskattning för bibliotekarien. Samtidigt använder de negativ artighet i de skeden där de är tvungna att hota bibliotekariens negativa och positiva ansiktsbehov, i inledningskedet samt när kritik yttras. Den negativa artigheten kompletteras dock ofta med positiv artighet.

Bland bibliotekarierna är variationen vad gäller kommunikativa strategier emellertid större. Vissa bibliotekarier använder främst positiv artighet och andra väljer att bortse från artighetsstrategier bland annat genom att enbart fokusera på förmedlingen av information och dessutom utan att anstränga sig för att skapa en relation till användarna. Dessa bibliotekarier liknar dem som Luo Carlo och Yoo studerat såtillvida att de enbart förmedlar information och under referenssamtalet förblir relativt opersonliga. De

samtal där mindre hänsyn tas till användarens ansiktsbehov kännetecknas av att bibliotekarien ofta är mer styrande och kontrollerande. Jämför vi med Hanell och Kronfälts studie (2005) ser vi likheter med det traditionella referenssamtalen. Även om bibliotekarierna tar hänsyn till användarnas ansiktsbehov och använder positiv artighet genom att exempelvis uppmärksamma användarens behov och använda ett uppmuntrande och informellt språkbruk ser man emellertid ett mönster som har att göra med att de framförallt vill skydda sitt eget ansiktsbehov vilket inte minst visar sig genom att de distanserar sig i de skeden av referenssamtalen där deras positiva ansikte kan komma att hotas.

Min andra fråga löd: Varierar den sociala distansen under referenssamtalens gång och vad utlöser i så fall förändringarna i den sociala distansen? Den sociala distansen varierar under samtalen men vad som utlöser förändringar är aningen svårare att svara på. Jag skulle dock vilja peka på två faktorer som påverkar den sociala distansen tydligt. För det första har vi sett att det finns ett samband mellan vilket skede referenssamtalen befinner sig i och vilka kommunikativa strategier som används. Tydligast är kanske när bibliotekarien söker information samt när informationen presenteras. Då används ofta klarspråk (bald on record) vilket dittills inte förekommit frekvent i samtalen. Samtidigt används negativ artighet i de skeden där motpartens ansikte hotas, dock i högre utsträckning när det gäller bibliotekariens än användarens ansikte. Exempel på detta är användarnas inledningsfrågor samt när de är kritiska mot bibliotekarien och den information som förmedlats. Bibliotekarierna å andra sidan använder positiv artighet i kombination med negativ artighet när informationsbehovet ska klargöras. Negativ artighet används även av bibliotekarien som ett sätt att skydda sig mot framtida ansiktshot. Här skiljer det sig från användarna såtillvida att dessa inte använder negativ artighet när deras positiva ansikte kan komma att hotas, de använder istället positiv artighet i den mening att det fungerar som en social accelerator som vittnar om att de har förtroende och känner en gemenskap med bibliotekarien.

Förutom detta påverkas den sociala distansen även av huruvida informationsbehovet diskuteras. Jämför vi de båda referenssamtalen som citerats ovan (nr 5 och nr 30) ser vi hur bibliotekariernas följdfrågor tenderar att sänka den sociala distansen och involvera användarna på ett helt annat sätt än vad som är fallet om följdfrågor uteblir. Svaret på min andra frågeställning är således att vissa skeden är förbundna med vissa kommunikativa strategier och att det därmed sker förändringar i den sociala distansen exempelvis vid övergången från inledningsfrågan till det skede där informationsbehovet klargörs. Dessutom innebär följdfrågor och positiv feedback att den sociala distansen blir mindre. Den sociala distansen ökar även temporärt när någon av samtalsparternas ansikten hotas och då framförallt bibliotekariens.

Min tredje frågeställning löd: Förekommer det asymmetriska relationer med hänseende på den sociala distansen och förekommer det i så fall försök att göra dessa relationer mer jämlika? Svaret på denna fråga är att bibliotekarierna och användarna visar att de anpassar sitt språk efter varandra. I de fall bibliotekarierna uppmuntrar en personlig samtalsstil väljer användarna att också göra så. Även bibliotekarierna är anpassningsbara och visar att de känner av vilken social distans som anses tillfredsställande från användarnas sida. Undantaget är de samtal där bibliotekarierna är väldigt fokuserade på att leverera ett svar på användarnas fråga vilket leder till att de inte lyckas få användarna att aktivt delta i kommunikationen men det övergripande mönstret är ändå att de tydligt asymmetriska relationer som bland annat Lynn

Westbrook och studierna av det traditionella referenssamtalet beskriver inte förekommer speciellt frekvent. En anledning till detta tror jag kan vara att det är folkbibliotek och inte akademiska bibliotek som driver tjänsten. I jämförelse med det traditionella referenssamtalet tror jag även att den möjliga anonymiteten kan bidra till att göra relationen mer jämlik än vad den beskrivs som i exempelvis Salvesens studie (2006). Chattkommunikation är känd som en informell och vardaglig samtalsform och detta tror jag kan vara en av orsakerna till att mina resultat skiljer sig från Hanell och Kronfält (2005) och Salvesen (2006). Även om tendensen är att bibliotekariers statusposition påverkar kommunikationen är relationen inte så asymmetrisk som de beskrivs i dessa studier. Och den lilla skillnad som finns till exempel när det visat sig att bibliotekariens ansiktsbehov värderas något högre än användarens känns ändå naturlig och påverkar i allmänhet inte referenssamtalet i negativ bemärkelse.

Sammanfattningsvis skulle jag vilja hänvisa till det som Hansson och Janvari skriver i sin uppsats, nämligen att referenssamtalet bör ses som en kommunikationsprocess snarare än en informationsprocess (2007, s. 61). Vi har sett att det finns skilda kommunikativa mönster mellan användare och bibliotekarier men att det också finns mönster i hur vi använder vårt språk i olika skeden och situationer. Mötet mellan användare och bibliotekarier är ett möte där kommunikationen spelar en stor roll, vilket inte minst visar sig i ett resurssnålt medium som det virtuella chattrummet. Det finns naturligtvis en mängd sätt att samtala på via tangentbord men min studie har visat att det finns ett övergripande mönster som kännetecknas av den informalitet och lilla sociala distans som datorförmedlad kommunikation ofta beskrivs som. Jag finner det därför väldigt intressant att det finns en skillnad mellan min egen studies resultat och de som gjorts både av det traditionella referenssamtalet samt det virtuella referenssamtalet som riktar sig främst till akademiker. Den sociala distansen mellan bibliotekarier och användare är i allmänhet liten även om avvikelser finns. Ett nästa steg skulle kunna vara att undersöka vilka orsakerna kan vara till dessa avvikelser. Har de att göra med tidspressen, frågornas svårighetsgrad, bibliotekariernas chattvana eller finns det andra faktorer som kan förklara den variation som främst finns bland bibliotekarierna? Användarna, har vi sett, är relativt homogena i sitt sätt att kommunicera med bibliotekarierna.

Mot bakgrund av mina resultat anser jag därför att bibliotek, vare sig det är i traditionella sammanhang eller i nya miljöer och medium, har mycket att vinna på att inte enbart betrakta referenssamtalet som en process inriktad på att uppfylla ett konkret mål utan snarare att se till att relationen med den andra parten kan fylla andra funktioner som är viktiga. Det talas ofta om att vi som bibliotekarier vill skapa informationskompetenta användare och jag tror att synen på referenssamtalet påverkar i vilken utsträckning detta mål kan uppfyllas. Väljer vi att se referenssamtalet som en service där det sker en informationstransaktion får vi på sin höjd en nöjd kund men om vi ser referenssamtalet som en chans att lära känna våra användare och tala med dem på en symmetrisk och jämlik nivå får vi användare som känner sig väl bemötta och känner att deras behov har tagits på allvar och uppmärksammas.

## 9. Sammanfattning

Denna studie undersöker hur kommunikationen ser ut mellan bibliotekarier och användare i det virtuella referenssamtalet. De virtuella referenssamtal som utgjort det empiriska materialet för studien är taget från Fråga bibliotekets chatt-tjänst och är avgränsat så att det enbart behandlar de referenssamtal som är riktade till folkbibliotek. Urvalet gjordes så att alla referenssamtal mellan den 23 januari och den 14 februari 2008 sorterades ut varpå ett andra urval gjordes där alla chattar med mindre än 10 raders kommunikation sorterades bort vilket i slutändan resulterade i 49 referenssamtal med ett sammanlagt omfång av cirka 25000 ord.

Syftet med studien var att undersöka hur de respektive parterna, användare och bibliotekarier, positionerar sig mot varandra med avseende på den sociala distansen. I litteraturen har det visat sig att institutionella samtal ofta karaktäriseras av ett formellt och distanserat språkbruk. Servicesamtal av det slag referenssamtalet representerar kan emellertid vara mindre formella och detta fick mig att ställa följande frågeställningar:

- Vilken social distans prefereras av användare respektive bibliotekarier i Fråga biblioteket-chattarna?
- Varierar den sociala distansen under referenssamtalets gång och vad utlöser i så fall förändringarna i den sociala distansen?
- Förekommer det asymmetriska relationer med hänseende på den sociala distansen och förekommer det i så fall försök att göra dessa relationer mer jämlika?

Den metod som användes var samtalsanalys som tillsammans med artighetsteori utgjorde det analysredskap referenssamtal analyserades med. Dessutom redogjordes dessförinnan även tidigare forskning av både det traditionella och det virtuella referenssamtalet med syfte att ge en bakgrund till den forskning som gjorts och även för kunna koppla den egna analysens resultat till andra studier.

Resultatet av studien har visat att den sociala distansen, trots den institutionella kontexten, generellt är liten i samtal mellan bibliotekarier och användare i Fråga bibliotekets chatttrum. Visserligen distanserar sig de bägge parterna emellanåt från varandra men denna distansering är vanligtvis temporär och åtföljs oftast av en mindre distanserad samtalsstil. Variationen i distans hänger ofta ihop med var i samtalet parterna befinner sig samt om det sker någon diskussion kring den inledande frågan. De asymmetriska relationer som getts exempel på i tidigare forskning har inte förekommit i speciellt hög utsträckning men i det fall de ändå förekommit har det främst varit bibliotekarier som varit styrande och inte agerat tillräckligt inbjudande i förhållande till användarna.

Studien visade att användarna och bibliotekarierna i Fråga biblioteket-chattarna föredrog att hålla en liten social distans till varandra; ett resultat som i viss mån skiljer sig från tidigare forskning. Samtidigt fanns det exempel på att samtalsdeltagarna distanserade sig vilket också främst gick att koppla till bibliotekariernas ansiktsbehov som framstod som viktigast att ta hänsyn till. Variation i den sociala distansen var dels kopplad till de olika stadier som referenssamtal genomgick, där exempelvis användarna valde en distanserad öppningsfras. Dessutom visade det sig att det, i de

referenssamtal det skedde en diskussion kring användarens informationsbehov, blev en mer jämlik och mindre distanserad relation än i de samtal där detta inte gjordes.

Som svar på den tredje frågeställningen gick det att fastslå att samtalsdeltagarna generellt anpassade sina kommunikativa strategier efter varandra och att de asymmetriska relationer som tex. presenterats i forskning av det traditionella referenssamtalet därmed inte gick att hitta i någon nämnvärd utsträckning. I de enstaka fall de ändå förekom kan det sägas vara bibliotekariens vilja att fokusera på att leverera den efterfrågade informationen så effektivt som möjligt som var anledningen till att användaren blev passiv.

Sammanfattningsvis kan Fråga biblioteket därför sägas ha kommit en relativt bra bit på sin väg mot en personlig kontakt med sina användare. Studiens resultat bekräftar därmed de beskrivningar som gjorts av synkron datorförmedlad kommunikation; att det språk som används är informellt och vardagligt.

## 10. Källförteckning

- Bergström, Göran & Boréus, Kristina (2005). *Textens mening och makt: metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Blomberg, Helena (2001). *Det institutionella samtalet. En studie av mötet mellan välfärdsbyråkrat och medborgare på försäkringskassan*. Eskilstuna: Centrum för Välfärdsforskning. (Arbetsrapport).
- Bopp, Richard E. (1995). History and varieties of reference service. I Bopp & Smith (red.). *Information and reference services*. Englewood: Libraries Unlimited, Inc. ss. 3-36.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen (1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bryman, Alan (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber ekonomi.
- Budd, John M. (2006). Discourse analysis and the study of communication in LIS. *Library Trends*, Vol. 55:1, ss. 65-82.
- Fråga biblioteket (2008). *Fråga biblioteket operatörswebb*. (Elektronisk) Tillgänglig: <<http://utbildning.blogspot.com>.> (2008-06-17).
- Geyer, Naomi (2008). *Discourse and Politeness: Ambivalent face in Japanese*. London: Continuum.
- Gilbert, Lauren Miranda, Liu, Mengxiong, Matoush, Toby & Witlatch, Jo Bell (2006). Assessing Digital Reference and Online Instructional Services in an Integrated Public/University Library. I *The reference librarian*, Vol. 95:96, ss. 149-172.
- Hagelsjö, Maria & Sanderi, Maria (2006). *Nya förutsättningar: En jämförelse mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete*. Borås: Högskolan i Borås.
- Hanell, Fredrik & Kronfält, Eva (2005). *Diskurser i referenssamtalet. En diskurspsykologisk studie*. Lund: Lunds Universitet.
- Hansson, Emma-Lisa & Janvari, Monika (2007). *Kommunikativ interaktion i den synkrona elektroniska referenstjänsten : Den interpersonella kommunikationen mellan användare och bibliotekarie*. Lund: Lunds Universitet.
- Holland, George Adam (2006). Associating social constructionism and extended cognition in information studies. *Journal of Documentation*, Vol. 62:1, ss. 91-100.
- Huls, Erica, Backus, Ad, Klomps, Saskia & Normann Jørgensen, Jens (2003). Adolescents involved in the construction of equality in urban multicultural settings. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, Vol. 24:1-2, ss. 102-125.

- Katz, William A. (2002). *Introduction to reference work. Vol. 1, Basic information services*. Boston: McGraw-Hill.
- Kern, Kathleen (2006). Looking at the Bigger Picture: An Integrated Approach to Evaluation of Chat Reference Services. I *The reference librarian*, Vol. 95:96, ss. 99-112.
- Kern, Kathleen (2003). Communication, patron satisfaction, and the reference interview. I *Reference and user services quarterly*, Vol. 43:1, ss. 47-49.
- Korman, Miriam (2006). *Ämnen och dominans i ett samtal mellan terapeut och klient. En samtalsanalytisk jämförelse med läkar-patientsamtal*. Lund: Lunds Universitet.
- Kwon, Nahyun (2007). Public library patrons' use of collaborative chat reference service: The effectiveness of question answering by question type. I *Library and information science research*, Vol. 29, ss. 70-91.
- Landqvist, Håkan (2001). *Råd och ruelle: moral och samtalsstrategier i Giftinformationscentralens telefonrådgivning*. Uppsala: Uppsala Universitet.
- Lindbloom, Mary-Carol, Yackle, Anna, Burhans, Skip, Peters, Tom & Bell, Lori (2006). New roles for librarians. I *The reference librarian*, Vol. 93, ss. 3-22.
- Linell, Per (1990). De institutionaliserade samtalens elementära former : om möten mellan professionella och lekmän. *Forskning om utbildning*, Vol. 17:4, ss. 18-35.
- Luo Carlo, Jessica Lou & Yoo, Youngjin (2007). "How may I help you?" Politeness in computer-mediated and face-to-face library reference transactions. *Information and Organization*, Vol. 17, ss. 193-231.
- Moberg, Ulla. (2000). Analys av samtal. I Ekström & Larsson (red.). *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Morand, David A. & Ocker, Rosalie J. (2002). Politeness Theory and Computer-Mediated Communication: A Sociolinguistic Approach to Analyzing Relational Messages. *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Science*.
- Nageswara Rao, K & Babu, KH (2001). Role of the librarian and the world wide web environment. I *Informing science*, Vol. 4:1, ss. 1-10.
- Nilsson, Therése (2006). *Bibliotekarien och en ny elektronisk referenstjänst: Projektet och chattreferenstjänsten Tala direkt med en bibliotekarie*. Borås: Högskolan i Borås.
- Norrbom, Torbjörn (2006). *Språklig artighet i formella möten. En sociolingvistisk undersökning av artighetsstrategier i en formell miljö*. Uppsala: Uppsala Universitet.
- Norrby, Catrin (1996). *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra*. Lund: Studentlitteratur.
- Park, Jung-ran (2007). Interpersonal and affective communication in synchronous online discourse. *Library Quarterly*, Vol. 77:2, ss. 133-155.

Radford, Marie L., Silipigni Connaway, Lynn & DeAngelis Williams, Jocelyn A. (2007). *Virtual Rituals: Applying Goffman's Face-Work to an Analysis of Live Chat Reference Encounters*. Presentation at Library Research Seminar IV, Ontario. Tillgänglig: <<http://www.oclc.org/research/projects/synchronicity/resources/LRS-IV-handout.pdf>>. ( 2008-04-07).

Radford, Marie L. (2006). Encountering virtual users: A qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference. I *Journal of the american society for information science and technology*, Vol. 57:8, ss. 1046-1059.

Ronan, Jana (2003). The reference interview online. *Reference & User Services Quarterly*, Vol. 43:1, ss. 43-47.

Saari, Mirja (1995). ”Jo, nog kunde vi festa nog.” Synpunkter på svenskt språkbruk i Sverige och Finland. *Folkmålsstudier*. Vol. 36, ss. 75–108.

Salomonsson, Malin, Lövheim, Mia & Bergquist, Magnus (2003). *Att fånga nätet. Kvalitativa metoder för Internetforskning*. Lund: Studentlitteratur

Salvesen, Gunhild (2006). *Kan biblioteket finne svaret? : en kvalitativ tilnærming til referansetjensten i norske folkebibliotek*. Åbo: Åbo University Press

Simmons, Thomas L. (1994). *Politeness theory in computer mediated communication: Face threatening acts in a "faceless" medium*. Diss., Aston University. Birmingham: Department of modern languages.

Smith, Bryan, Alvarez-Torres, María José & Zhao, Yong (2003). Features of CMC technologies and their impact on language learners' online interaction. I *Computers in human behavior*, Vol. 19, ss. 703-729.

Suikkari, Kristiina (2004). *Sverigefinsk samtalsstil. Om inlärnning av ett andraspråks pragmatiska färdigheter*. Uleåborg: Uleåborgs Universitet.

Sveningsson, Malin, Lövheim, Mia & Bergquist, Magnus (2003). *Att fånga nätet. Kvalitativa metoder för Internetforskning*. Lund: Studentlitteratur.

Tuohimaa, Tero (2003). *Om direkthet och artighet i svenskspråkiga skylttexter*. Jyväskylä: Jyväskylä Universitet.

Tykesson-Bergman, Ingela (2006). *Samtal i butik: språklig interaktion mellan biträden och kunder*. Stockholm: Stockholms Universitet.

Vetenskapsrådet (2001). *Forskningsetiska principer inom humaniora och samhällsvetenskap*. Stockholm: Vetenskapsrådet. Tillgänglig: <<http://www.vr.se>>. (2008-06-17).

Westbrook, Lynn (2007). Chat reference communication patterns and implications: applying politeness theory. *Journal of Documentation*, Vol. 63:5, ss. 638-668.

Winther Jørgensen, Marianne & Phillips Louise (2000). *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur.