

KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
AKADEMIN FÖR BIBLIOTEK, INFORMATION, PEDAGOGIK OCH IT
2022

”Zoom-disken har satt referenssamtalet på agendan igen”
Universitetsbibliotekariers upplevelser av att möta
användaren i videomedierad referensservice

JESSICA AHRLING
ANN LUND



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© **Jessica Ahrling, Ann Lund**
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: ”Zoom-disken har satt referenssamtalet på agendan igen”: Universitetsbibliotekariers upplevelser av att möta användaren i videomedierad referensservice

Engelsk titel: "The Zoom desk has put the reference interview back on the agenda": University librarians' experiences of meeting the user in video-mediated reference service

Författare: Jessica Ahrling och Ann Lund

Färdigställt: 2022

Abstract: When circumstances for university libraries changed drastically due to the covid-19 pandemic in 2020, video mediated reference service was used to maintain availability for library users. Many libraries used Zoom for this service. This thesis aims to investigate librarians' reference work via video calls, through a case study of a university library in Sweden. The study gathers librarians' experiences of communicating with users via Zoom, to gain knowledge about the work's characteristics and to discover possible strategies for managing video call services, and their inherent strengths and weaknesses, in a university library context. The study is based on six semi-structured interviews with university librarians who work at the Zoom desk. All respondents have many years of experience of working at a traditional reference desk, which enables valuable comparisons between the two working methods. The results reveal several advantages of Zoom, one of the biggest being the separate and undisturbed space that the Zoom desk represents. As a result of that, the respondents point out that Zoom has come to be used for in-depth reference service. By analyzing the interviews through the sociologist Erving Goffman's theoretical framework of social interaction, and theories of social presence, we also hope to increase the understanding of the dynamics in video mediated communication.

Nyckelord: universitetsbibliotek, virtuell referensservice, Zoom, social interaktion, digital referensservice, bibliotek, videomedierad referensservice

Disposition

1	INLEDNING	1
2	PROBLEMFÖRMULERING	2
2.1	SYFTE	3
2.2	FORSKNINGSFRÅGOR	4
3	TIDIGARE FORSKNING	4
3.1	REFERENSSERVICE	4
3.1.1	<i>Social interaktion vid referensservice</i>	6
3.2	VIRTUELL REFERENSSERVICE OCH SOCIAL INTERAKTION	7
3.3	SOCIAL INTERAKTION VIA VIDEOSAMTAL	9
4	TEORI	11
4.1	VAL AV TEORI.....	11
4.2	GOFFMAN OCH SOCIAL INTERAKTION	11
4.3	SOCIAL NÄRVARO	13
5	METOD	14
5.1	VAL AV DATAINSAMLINGSMETOD	14
5.2	AVGRÄNSNINGAR, URVAL OCH FALLBESKRIVNING	14
5.2.1	<i>Zoom som arbetsverktyg vid vårt fallbibliotek</i>	15
5.3	FÖRBEREDELSE OCH GENOMFÖRANDE	15
5.4	TRANSKRIBERING OCH ANALYSFÖRBEREDELSE	15
5.5	ANALYSMETOD	16
5.6	PRESENTATIONSMETOD	16
5.7	ETISKA STÄLLNINGSTAGANDEN	17
6	RESULTAT OCH ANALYS	17
6.1	ETT AVSKILT RUM	17
6.2	FÖRÄNDRADE TRÖSKLAR TILL INFORMATIONSDISKEN.....	20
6.3	EN BIBLIOTEKSDISK I HEMMET	22
6.4	ETT MÄNSKLIGT FRAMTRÄDANDE	24
6.5	ETT KOMPETENT FRAMTRÄDANDE	27
7	DISKUSSION	29
7.1	SLUTSATSER.....	29
7.2	REFLEKTIONER I RELATION TILL TIDIGARE FORSKNING.....	31
7.2.1	<i>Zoom som möjliggörare för referensservice</i>	31
7.2.2	<i>God referensservice genom social interaktion</i>	32
7.3	STUDIENS BEGRÄNSNINGAR OCH UPPSLAG TILL FRAMTIDA FORSKNING.....	33
	REFERENSER	35
	BILAGA 1. INTERVJUGUIDE	40

1 Inledning

Det kan hävdas att covid-19 föranledde en omvälvning i akademiska bibliotek vars omfattning är oöverträffad i modern tid, med undantag kanske för tillkomsten av webben i början av 1990-talet. (Radford et al., 2021, s. 107, egen översättning)

Så skriver Radford et al. om akademiska biblioteks digitala tjänster, så kallade virtuella referenstjänster, under covid-19:s framfart. Villkoren för biblioteksverksamhet förändrades drastiskt, världen över. I Sverige fick användare plötsligt rådas att inte besöka biblioteken. Öppettiderna kortades ner och stora delar av lokalerna spärrades av. De flesta av universitets- och högskolebiblioteken i Sverige begränsade användningen av studierum och grupprum, införde automatisk låneförnyelse och upphörde att ta ut förseningsavgifter (Temiz & Lakshmi, 2020). Smittspridningen och distanseringen i dess spår innebar att universitetsbibliotekets samlingar och tjänster i största möjliga mån behövde tillgängliggöras digitalt, för människor avskilda i sina hem. Därmed förvandlades virtuell referensservice till den huvudsakliga användartjänsten (Radford et al., 2021).

Att erbjuda digital referensservice vid akademiska bibliotek var förvisso inte nytt vid pandemins start. Virtuella referensservice började under 2000-talet att användas alltmer vid biblioteken i syfte att möjliggöra fler vägar till biblioteksservice. Att ge sina användare möjlighet att ställa frågor och få hjälp via e-post, och så småningom också via live-chatt, har varit ett sätt för biblioteken att tillgängliggöra sig och nå ut till användarna där de befunnit sig (Radford, 2008). Många forskare (Radford, 2008; Lindbloom et al., 2006; Hervieux & Tummon, 2018) har genom åren argumenterat för att utöka och utveckla de virtuella tjänsterna. Under pandemins förändrade spelplan har så virtuella referenstjänsters position flyttats fram (Radford et al., 2021). Radford et al. (2021) observerar att en ny innovativ tjänst lanserades: videosamtalet, eller närmare bestämt drop-in diskar i Zoom.

I Sverige valde många universitetsbibliotek att digitalisera sina informationsdiskar genom videosamtal. En del använde sig av ett drop-in-format där användare, under särskilda dagar och tider, kunde klicka sig in via bibliotekets hemsida och utan föransmälan besöka en digital disk. Andra universitetsbibliotek erbjöd tidsbokning för videomöten med en bibliotekarie (Temiz & Lakshmi, 2020). Den digitala disken tillgängliggjorde på så vis biblioteket genom att låta användare samtala med en bibliotekarie, genom ljud och bild, och ställa frågor liknande de som tidigare kunnat ställas i en traditionell informationsdisk. I Sverige förser Sunet universitet och högskolor med datakommunikation och IT-tjänster via ett gemensamt nät (Vetenskapsrådet, 2021). Sunet har en egen licens av videosalstjänsten Zoom som driftas av det nordiska datornätverket Nordunet (Vetenskapsrådet, 2020). Således är Zoom den tjänst för digital användarservice som erbjuds svenska akademiska bibliotek.

Zoom är en molnbaserad videokommunikationstjänst som möjliggör virtuella möten via antingen video, ljud eller båda. Dess kärnfunktioner är en-till-en-möten, gruppvideokonferenser, skärmdelning och inspelning. En fördel med Zoom anses vara dess enkla användning; det krävs till exempel inte något inlogg för att delta i Zoom-möten. Tjänsten är dessutom kompatibel med de flesta operativsystem, vilket gör den åtkomlig för de flesta med tillgång till dator eller smartphone och

internetuppkoppling (Ayolugbe, Jidere & Ogwo, 2021). En av de viktigaste funktionerna i Zoom ur bibliotekens synvinkel är möjligheten till skärmdelning. Skärmdelning görs genom att en av deltagarna i videosamtalet - bibliotekarien eller biblioteksanvändaren - sänder ut ett slags livesändning av sin datorskärm. Då kan övriga deltagare i realtid se och följa med i vad som händer på den delade skärmen. Funktionen kan i bibliotekssammanhang exempelvis användas för att visa hur en informationssökning går till eller för att visa upp ett oväntat problem.

Bailenson (2021) argumenterar för att Zoom blivit till ett generiskt varumärke, att det engelska verbet "zoom" används för all typ av videokonferens, på samma sätt som "googling" har fått genomslag och breddats till all form av internetsökning. Intresseområdet för den här studien är på så sätt inte just Zoom i sig, utan Zoom tjänar som ett exempel på en videosamtalstjänst, och studiens resultat har relevans även för andra typer av videosamtalstjänster. Många olika begrepp används för digitala, interaktiva samtal genom både ljud och video: videosamtal, videokonferens, videomedierad kommunikation, videomöten eller digitala möten. I denna studie används begreppen synonymt.

Trots att covid-19 från och med 1 april 2022 inte längre klassas som en allmänfarlig- och samhällsfarlig sjukdom (Folkhälsomyndigheten, 2022), gör många universitets- och högskolebibliotek fortfarande bruk av Zoom. Vid exempelvis Borås högskola och Luleå universitet ges studenter möjlighet att boka in en tid för handledning av olika slag förlagda i Zoom (Högskolan i Borås, 2022; Luleå tekniska universitet, 2021). På andra bibliotek erbjuds drop-in till Zoom, men med varierande öppettider (se t. ex. Göteborgs universitetsbibliotek, u.å; Jönköping University, u.å; Karlstads universitet, 2022; Linnéuniversitetet, 2022; Lunds tekniska högskola, 2022).

2 Problemformulering

Biblioteksarbete i disk är till stor del serviceinriktat, där den sociala interaktionen med användaren är betydande. Radford (1996) har funnit att relationer och kommunikation mellan bibliotekarie och användare är centralt för båda parter upplevelse av ett referenssamtal på universitetsbibliotek. För användare av universitetsbibliotek värderas attityden hos bibliotekarien högt, ibland högre än kvalitén på den information som erhålls.

Videosamtalstjänster, såsom Zoom, har möjliggjort för universitetsbibliotek att bedriva digital referensservice och möta användaren på distans. Dock innebär videosamtalsformatet vissa förändringar för kommunikationen. Bailenson (2021) argumenterar att de delar av våra sociala interaktioner som inte rör språket - kroppsliga, subtila signaler - skalas bort och får annorlunda innebörd i kamerans begränsade utsnitt. I videosamtalet ser vi ansikten på nära håll, vända rakt mot oss, vilket i fysiska interaktioner är reserverat för våra närmaste sociala relationer (Bailenson, 2021). Ögonkontakt så väl som ögonrörelsers betydelse förändras (Bohannon et al., 2013). Tidig forskning har funnit en mer formell dialog i videokonferenser, med tydligare byten mellan vem som talar (O'Conaill et al., 1993). Videosamtalsformatet har också påvisats kunna påverka hur vi betraktar andra. I ett experiment med arbetsintervjuer tenderade de personer som intervjuats via video att bedömas som mindre trevliga, mindre anställningsbara och som att

de hade mindre agens än personer som intervjuats fysiskt (Baker, 2020). Även att betrakta sitt speglade jag på skärmen under interaktioner är sammanbundet med en negativ effekt i form av ökad självmedvetenhet och självkritik (Wegge, 2006).

Mötet med användaren i videomedierad referensservice sker, i jämförelse med den fysiska disken, i ett annat medium, eller genom ett annat filter om man så vill. Villkoren för den sociala interaktionen mellan bibliotekarie och användare blir alltså i någon mån förflyttade. Tillgängligheten till informationsdisken blir dessutom annorlunda, eftersom användaren kan besöka den direkt från hemmet. Skärmdelningsfunktion är en annan omständighet som möjliggörs i mediet. Videomedierad referensservice innebär på så vis en ny biblioteksmiljö, med sina egna inneboende för- och nackdelar.

Flera studier har kvalitativt undersökt videosamtalstjänsters applicering inom olika områden. Inom medicin har exempelvis en studie analyserat kommunikation mellan läkare och patienter i konsultation via videosamtal, och en annan har undersökt hur psykologer hanterat att bedriva psykoterapi hemifrån (Stommel & Stommel, 2019; Shklarski et al., 2021). Även videosamtalstjänsters användning inom högre utbildning har beforskats kvalitativt (Cornelius, 2014; Borup, 2012; Dafgård, 2020; Kear et al., 2012). Dafgård (2020) hävdar likväl att forskning som riktar blicken mot video inom distansutbildning är sällsynta; men behövs. Istället har krutet framförallt lagts på textbaserad kommunikation, som till exempel diskussionsforum (Dafgård, 2020). På ett liknande sätt bedömer vi att det finns knapphändig forskning om bruket av videosamtal i biblioteksarbete. De studier som genomförts i bibliotekssammanhang förefaller främst rikta in sig på chatt och e-post i vad som omnämns som virtuella referenstjänster (t. ex Lindbloom et al., 2006; Logan & Barrett, 2018; Agee, 2019; Radford et al., 2011). Efter utbrottet av covid-19 har förekomsten av virtuella referenstjänster efterforskats (Gerbig et al., 2021; Temiz & Lakshmi, 2020) och även förändringar i referensfrågor i chatt har undersökts (Garvey, 2021; Hervieux, 2021; Lapidus, 2022). Därtill har olika universitetsbibliotekariers redogörelser och reflektioner kring att implementera videomedierad referensservice nedtecknats och publicerats, men utan några systematiska undersökningar (se t. ex Chesley et al., 2020; Hillyer & Parker, 2007; Michalak & Rysavy, 2021; Reed, 2021). Vi finner att studier som undersöker referensservice via videosamtalstjänster med ett kvalitativt angreppssätt saknas. Videosamtal i bibliotekstjänster fick en snabb ökning under pandemin, men studier kring området är av betydelse även på sikt. I takt med ökad digitalisering är undersökningar av biblioteksarbete genom olika digitala medier fortsatt relevanta i en tid bortom covid-19-pandemin.

2.1 Syfte

Denna studie syftar till att undersöka bibliotekariers referensarbete via videosamtal, genom en fallstudie av ett universitetsbibliotek i Sverige. Genom att undersöka hur universitetsbibliotekarierna arbetar i videomedierad informationsdisk nås kunskap om arbetets särdrag och specifika förutsättningar. Studien samlar bibliotekariers upplevelser av interpersonell dynamik i den videomedierade referensservicemiljön och utrönar möjliga strategier för att hantera videosamtalstjänsters inneboende styrkor och svagheter i ett universitetsbibliotekssammanhang.

2.2 Forskningsfrågor

- Vilka svårigheter och möjligheter upplever bibliotekarierna vid fallbiblioteket med att bedriva referensservice via Zoom?
- Hur upplever bibliotekarierna vid fallbiblioteket den sociala interaktionen med användarna via Zoom?

3 Tidigare forskning

3.1 Referensservice

För aktiviteten som sker när en bibliotekarie assisterar en biblioteksanvändare att uppfylla ett informationsbehov används begreppet *referensservice*.

Referensservice kan innefatta att bibliotekarien hjälper och/eller handleder användaren att hitta, identifiera, välja och/eller tillgängliggöra olika typer av informationsresurser. Aktiviteten referensservice kan ske såväl ansikte mot ansikte, då vanligen vid en informationsdisk på ett bibliotek, eller via en digital bibliotekstjänst (Rubin, 2016).

Referensservice kan ses som ett av de viktigaste och mest utmärkande uppdragen för ett universitetsbibliotek. När en biblioteksanvändare vänder sig till biblioteket med ett informationsbehov att fylla är det bibliotekariens uppdrag att försöka tillfredsställa behovet; genom att ställa rätt frågor, och genom sin expertis inom informationssökning. I boken *Understanding reference transactions: transforming an art into a science* från 2002 beskrivs hur referensservice som baseras på professionell kunskap om resurser, men också på ett personligt möte mellan bibliotekarie och användare, tidigt kommit att ses som ett av bibliotekens kärnuppdrag. Boken bygger på två olika forskningslinjer. Den ena är Matthew Saxtons undersökningar kring hur referensservice har utvecklats och den andra är John Richardsons forskning om undervisning inom referensarbete och tillämpning av speciellt utformade verktyg. Dessa båda forskares gärningar på fältet möts här i ett övergripande försök att förklara vad som händer under referensprocessen. Resultatet har sedan mynnat ut i ett antal olika modeller för att kunna mäta utfallet av referenstransaktionen.

Till att börja med vill man försöka definiera vad god referensservice faktiskt innebär, på ett övergripande plan. Saxton och Richardson (2002) presenterar olika faktorer för god referensservice, som de menar varje erfaren referensbibliotekarie kan skriva under på: att agera välkomnande och öppet, att lyssna noggrant för att kunna identifiera användarens exakta fråga samt att inneha djupgående kunskaper om ett omfattande utbud av olika referensresurser. Samtidigt understryks att det fortfarande saknas mycket kunskap om vilka beteenden eller resurser som har störst inflytande för bra referensservice.

En grundläggande utgångspunkt för att bedöma kvaliteten på en referensservice kvalitet skulle kunna vara att besvara två frågor, nämligen: (1) hur effektivt bibliotekarien identifierar användarens informationsbehov, och; (2) hur effektivt

bibliotekariens svar tillfredsställer dessa behov (Saxton & Richardson, 2002). Svaren på dessa båda frågor är naturligtvis nära relaterade till varandra. Om det går att bedöma i vilken grad bibliotekariens svar tillfredsställer användarens behov, så är den åtgärden också en indirekt bedömning av i vilken grad bibliotekarien identifierat behoven (Saxton & Richardson, 2002).

Men riktigt så enkelt är det inte att bestämma referensservicens kvalitet. Det finns många faktorer som kan påverka utfallet av ett referenssamtal. Saxton och Richardson (2002) identifierar tre önskvärda resultat av referensprocessen som denna kan utvärderas utifrån: användbarhet, användarnöjdhet och träffsäkerhet. Användbarheten är beroende av att bibliotekarien effektivt identifierar och erkänner användarens informationsbehov, samt användarens förmåga att förstå det material som behövs för att tillgodogöra sig behovet. Användarnöjdhet är kopplad till processen för förmedlingen av informationen, alltså överföringen av information från bibliotekarie till användare. Här är bibliotekariens bemötande av största vikt. Användaren måste känna att bibliotekarien har gjort sitt yttersta för att hitta ett svar på frågan; men måste också uppleva sig ha blivit väl bemött. Annars finns risk att användaren kommer att tvivla på värdet av bibliotekariens svar, oavsett hur användbar eller korrekt informationen är. Därutöver måste förstås den information som förmedlas vid referenssamtalet vara korrekt och användbar, och på så vis uppnå det tredje resultatet: träffsäkerhet. En kombination av hög användbarhet, hög användarnöjdhet och hög träffsäkerhet, menar alltså Saxton och Richardson, ger goda förutsättningar för en referenstransaktion.

I artikeln *Is the reference desk used for reference interviews* som publicerades så sent som 2021, undersöker forskarna Bøyum, Byström och Pharo vilken typ av frågor som en referensdisk faktiskt nyttjas för. Forskarna studerar interaktioner mellan bibliotekarier och användare i ett akademiskt bibliotek och analyserar sedan sina observationer med hjälp av en modell för kategorisering av referensfrågor, som tagits fram av Radford och Connaway år 2013. Resultatet visar att bibliotekarierna i de allra flesta fall inte undersökte användarnas informationsbehov vidare. Då endast ett mycket litet antal av frågorna som ställdes var ämnesorienterade, användes referensintervjutekniker endast vid omkring 5 % av de inspelade interaktionerna. Forskarna menar att det låga antalet referensintervjutekniker som användes skulle kunna tyda på ett bristande intresse för användarnas informationsbehov. Det skulle i så fall innebära en risk att referensdiskens reduceras till en arena för instrumentell och ytlig interaktion mellan bibliotekarier och användare (Bøyum, Byström & Pharo, 2021).

Kanske finns en del av förklaringen till det låga nyttjandet av referensservice i Catherine M. Robinsons och Peter Reids artikel *Do academic enquiry services scare students?* som publicerades 2007. I artikeln intresserar sig forskarna för studenters uppfattning om att ställa frågor och be om hjälp i en referensdisk på ett akademiskt bibliotek. Inom ramen för studien genomfördes tolv kvalitativa intervjuer med studenter, och i resultatet återfinns en utbredd motvilja att söka hjälp av bibliotekarier. Forskarna uppfattar anledningarna till detta som varierande och komplexa, men att de innefattar faktorer såsom bristande medvetenhet om tillgängliga tjänster, och framför allt en blyghet och en oro för att göra bort sig. I sin litteraturgenomgång av tidigare forskning finner Robinson och Reid att lite verkar ha förändrats från 1970-talet fram till det tidiga 2000-talet. Samma orsaker, exempelvis ovilja att besvara en upptagen bibliotekarie eller att "riskera att framstå som dum", uppges fortfarande till att inte söka hjälp.

Robinson och Reid (2007) kommer fram till att barriärerna blyghet och oro, är än mer utbredda i bibliotekssammanhang än vad man tidigare trott. Man finner att också till synes självsäkra studenter kan tycka att det är pinsamt att be om hjälp under vissa omständigheter. Därför har forskarna tittat vidare på skäl till att studenter upplever pinsamhet, blyghet och oro i samband med att be om hjälp. Robinson och Reid finner kopplingar till begreppet "biblioteksångest"; en företeelse som kan leda till att en användare hellre avstår från att ställa sin fråga. Barriärerna beskrivs som ett stort hinder för referensservicen. Ett sätt att överbrygga dessa hinder, argumenterar Robinson och Reid, är att utveckla referensdiskarna; implementera nya förbättrade digitala referenstjänster. Digital referensservice kan underlätta för studenter som är ovilliga att be om hjälp ansikte mot ansikte, tack vare den anonymitet som den ger (Robinson & Reid, 2007). För att en student ska våga ställa sin fråga, är det vidare viktigt att bibliotekarien visar sig öppen för att besvara frågor. Bibliotekarien bör inte framstå som upptagen med annat. Därför, menar forskarna, måste akademiska bibliotek aktivt uppmuntra studenter att ställa frågor, såväl i den fysiska disken som via digitala tjänster (Robinson & Reid, 2007).

3.1.1 Social interaktion vid referensservice

Att den sociala interaktionen mellan bibliotekarie och användare fungerar väl i referensservicesituationen har visat sig vara avgörande för utfallet av referenstjänster. De förstnämnda två av Saxton och Richardsons (2002) tre önskvärda resultat - användbarhet och användarnöjdhet - är båda starkt kopplade till just den sociala interaktionen. Saxton och Richardson (2002) finner att även om bibliotekarien, i referenssamtalet, inte lyckats hitta ett korrekt och användbart svar, är det mer sannolikt att en användare som känner sig bra bemött ändå anser att bibliotekarien har presterat bra.

Biblioteksforskaren Marie L. Radford har bidragit omfattande till forskning om sociala interaktioner i en bibliotekskontext. I likhet med Saxon och Richardson (2002) framhåller Radford (1996) i artikeln *Communication Theory Applied to the Reference Encounter: An Analysis of Critical Incidents*, att bibliotekariens bemötande är avgörande för ett lyckat referenssamtal. I artikeln applicerar hon relationsteori från kommunikationsfältet på biblioteksinteraktioner vid en referensdisk och finner att relationen mellan bibliotekarie och användare är av stor vikt. I samklang med Saxton och Richardson tyder Radfords resultat på att en framgångsrik mellanmänsklig relation i vissa fall kan värderas högre än den information som förmedlats genom referensinteraktionen. Denna aspekt visar sig framför allt betydelsefull för användaren; men också bibliotekarier upplever den relationella aspekten av interaktionen som angelägen (Radford, 1996).

Forskning kring social interaktionen vid referensservice har också bedrivits av Celia Hales Mabry. I artikeln *The Reference Interview as Partnership: An Examination of Librarian, Library User, and Social Interaction* framhåller Mabry (2004) referenssamtalet som ett samarbete mellan bibliotekarie och användare, med den sociala interaktionen som ett bärande element. Mabry skriver:

I processen är vi jämlikar, genom att bibliotekarien kan mer om forskningstekniken för att finna lämpliga källor, men biblioteksanvändaren vet mer om sin specifika vinkel på ämnet. (Mabry, 2004, s. 41, egen översättning).

Hon förklarar vidare att både bibliotekarien och användaren har med sig en uppsättning antaganden in i mötet med varandra som kommer att prägla interaktionen. Faktorer som klädsel, "sätt" och de första orden som yttras styr vilket intryck som förmedlas. Klädseln hos en akademisk bibliotekarie är i många fall mer strikt än hos användaren, poängterar Mabry (2004), vilket kan antyda en auktoritet som kan komma att behöva tonas ned om jämvikt ska uppnås. Detta kan bibliotekarien göra genom att agera med en öppen hållning, ett frågande ansiktsuttryck och ett vänligt leende; och på så sätt visa sig tillgänglig. Mabry understryker genomgående att jämlikheten mellan bibliotekarie och användare är av yttersta vikt för ett bra referenssamtal. Jämlikheten bör därför alltid eftersträvas av bibliotekarien och klargöras redan vid interaktionens inledning.

3.2 Virtuellt referensservice och social interaktion

Utvecklingen av digitala biblioteksresurser har gått i rasande fart under de senaste årtiondena och i takt med utvecklingen har efterfrågan på digital service ökat. I artikeln *Virtual reference: a reference question is a reference question . . . or is virtual reference a new reality? New career opportunities for librarians* av Lindbloom et al. från 2006, beskrivs hur det redan kort efter millennieskiftet började ses som meriterande för bibliotekarier att ha kompetens inom virtuell referensservice. Virtuellt referensservice innefattar all den referensservice som görs via digitala kanaler, alltså via chatt, e-post och videosamtal.

I en text från 2008 riktar sig Radford till bibliotekariet kollegor i syfte att uppmuntra till nyfikenhet inför virtuell referensservice. Hon argumenterar för att anamma de förändringar och anta de utmaningar som virtuell referensservice innebär. Hennes forskning visar vid den här tiden på en viss skepsis inom kåren mot att vidga bibliotekens referensservice och se bortom den traditionella informationsdisken. Hon argumenterar för att det största hindret för att erbjuda och uppnå god virtuell referensservice ligger i bibliotekariernas egen inställning; att man bör välja öppenhet och en utforskande inställning hellre än att "hålla på det gamla". Engagemang och en positiv inställning från bibliotekarierna beskrivs som förutsättningar för att de virtuella servicetjänsterna ska fungera väl och likaså för att en fruktsam referensinteraktion ska kunna uppstå (Radford, 2008).

Ett av de viktigaste argumenten för virtuell referensservice är enligt Radford (2008) den bekvämlighet som den möjliggör för användaren; åtkomsten är helt enkelt lätt. Digital service är alltså ett sätt för biblioteken att bli mer tillgängliga, och nå ut till sina användare, inte bara med sina resurser, utan också med sin professionella expertis. Resurserna är inte längre bundna till det fysiska biblioteket. Användarna ges möjlighet att nå biblioteket och dess personal såväl hemifrån som från kontoret. Andra forskare instämmer i att den ökade tillgängligheten som digitala tjänster medför är ett viktigt argument för dessa tjänster. Sandy Hervieux och Nikki Tummon (2018) konstaterar i sin artikel *Let's chat: the art of virtual reference instruction* att virtuella referensservice kan utgöra ett ansevärt bidrag för att uppnå ett mer jämlikt bibliotek. Speciellt med tanke på den ökande komplexiteten i att söka efter -, få tillgång till -, utvärdera - och använda information i det digitala samhället, understryker Hervieux och Tummon vikten av att biblioteken fokuserar på att tillhandahålla referensservice genom kvalificerad informationspersonal.

Sedan de virtuella referenstjänsterna först började dyka upp har mycket hänt, både i fråga om förekomsten av dessa tjänster och inom forskningsfältet. Brad Vogus konstaterar i artikeln *Examining virtual reference services in academic libraries* från 2020 att det numera är norm att erbjuda virtuella referenstjänster vid akademiska bibliotek. Vogus (2020) granskar i sin artikel sju andra forskningsbidrag som belyser olika aspekter av virtuella referenstjänster vid akademiska bibliotek. Två av dessa intresserar sig särskilt för den sociala interaktionen mellan bibliotekarie och användare i den virtuella miljön; Agee (2019) som studerat referensservice via e-post och; Logan och Barrett (2018) som undersökt referensservice via chatt.

I artikeln *On Virtual Face-Work: An Ethnography of Communication Approach to a Live Chat Reference Interaction* från 2011 samarbetar Marie L. Radford med Gary P. Radford, Lynn Silipigni Connaway och Jocelyn A. DeAngelis. Studien undersöker referensinteraktioner via chatt och i arbetet används Erving Goffmans teoretiska ramverk, framförallt hans idéer om hur ansiktsaktiviteter används i ett socialt sammanhang. Kort förklarar kan ansiktsaktiviteter beskrivas som vanor för att upprätthålla en god social samvaro; aktiviteter som ser till att ingen "tappar ansiktet". Trots att interaktion via chatt helt saknar ansikte mot ansikte-kommunikation, så visar sig de undersökta interaktionerna vara mycket rika på ansiktsaktivitet (Radford, et al., 2011). Författarna menar att Goffmans teorier om ansiktsaktiviteter är viktiga för att skapa förståelse för social interaktion i en biblioteks- och informationsvetenskaplig kontext, där fokus ligger på informationsinhämtning och informationsutbyte.

Radford et al. (2011) beskriver att syftet med en referensinteraktion traditionellt har setts som målinriktat, det vill säga att användaren ska skaffa sig tillgång till specifik information eller få instruktioner, och att bibliotekarien ska vägleda användaren och att lokalisera nödvändiga resurser. Framgången eller misslyckandet av interaktionen bedöms således utifrån bibliotekariens förmåga att ge användaren den hjälp som efterfrågas eller krävs. Men utifrån Goffmans teorier resonerar Radford et al. (2011) att en uppfyllelse av det strategiska målet inte är tillräckligt för att en interaktion ska anses vara framgångsrik. Enligt Radford et al. (2011) skulle Goffman hävda att en framgångsrik referensinteraktion också kräver att deltagarna kommer ur den utan att känna sig dumma, bortgjorda eller förringade; oavsett om nödvändiga resurser och relevant information funnits.

Hur påverkas bibliotekariens kompetens av förflyttningen från möten ansikte mot ansikte till en digital miljö? Frågan har undersökts i en tidigare nämnd artikel av Lindbloom et al. (2006). Här har de kompetenser som krävs av en "traditionell" referensbibliotekarie jämförts med de som krävs av en bibliotekarie som arbetar med virtuell referensservice via chatt. Artikeln bygger på resultatet av en online-undersökning samt författarnas delade erfarenheter. Lindbloom et al. identifierar vissa utmaningar med digitala referenstjänster: i en chatt-interaktion saknas den icke-verbala kommunikationen och aspekter som röst- och tonläge uteblir. Därför krävs en anpassning i kommunikationen. Förmågan att förmedla en tillmötesgående och hjälpsam attityd genom textchatt beskrivs som en viktig färdighet för ett framgångsrikt referenssamtal online. I studien framkommer olika strategier för detta, till exempel att vissa bibliotekarier använder uttryckssymboler för att förmedla vänlighet, och några använder sig av så kallat "chatt-lingo", också det för att uppnå en mer avslappnad kommunikation med användarna.

Samtidigt konstaterar Logan och Barrett (2018) att valet av kommunikationsstil i chatt med användare kan upplevas som svårt. Kommunikationen beskrivs som en balansgång mellan tillgänglighet och värme, professionalism och auktoritet. Logan och Barrett (2018) påvisar att både formella och informella kommunikationsstilar har för- och nackdelar och på olika sätt kan komma att påverka användarnas tillfredsställelse. Följaktligen är det inte helt lätt för chattande bibliotekarier att bestämma hur de ska kommunicera med användare. Logan och Barrett menar att ytterligare forskning om kommunikationsstil behövs och välkomnar att frågan uppmärksammas alltmer, inom såväl forskning som i bibliotekspolicyer.

3.3 Social interaktion via videosamtal

Vi har uppmärksammat bristen på forskning om videosamtal i en bibliotekskontext. Däremot finns forskning som undersöker videosamtalet i en vidare bemärkelse. Studier som sökt belysa vad videosamtalet medför för sociala interaktioner överlappar föreliggande studies forskningsutsnitt, även om dessa studiers ansats är mer generell och alltså inte behandlar social dynamik mellan en biblioteksanvändare och en bibliotekarie.

Till följd av pandemin sköt antalet Zoom-möten i höjden, arbetsmöten såväl som privata, och snart fick begreppet ”Zoom-fatigue”, eller Zoom-trötthet, fäste. Något i långvarig social interaktion via videosamtal verkade tömma människor på ork. Detta fenomen, eller exakt vad det är som gör oss utmattade med videosamtal, har sedermera rönt visst forskarintresse. Jeremy N. Bailenson för i artikeln *Nonverbal Overload: A Theoretical Argument for the Causes of Zoom Fatigue* från 2021 ett analytiskt resonemang om potentiella orsaker till Zoom-fatigue. Bailenson argumenterar för att videosamtalet förändrar den icke-verbala kommunikationen vilket leder till en mental överbelastning. Han urskiljer flera icke-verbala mekanismer som alla läggs samman i ett videomöte.

Den första mekanismen som Bailenson (2021) redogör för är ett slags intensifierad blick; att vi konstant har blickar riktade rakt mot oss. I fysiska interaktioner tittar vi vanligen på den som pratar men då inte under långa stunder, särskilt inte när det gäller främlingar. I en hiss till exempel, där människor tvingas nära inpå varandra, undviks ögonkontakt noga. Nästa mekanism som Bailenson identifierar är den ökade kognitiva belastningen av att läsa av andras kroppsliga signaler. Mänskliga sociala interaktioner är oerhört komplexa och vi kommunicerar genom en mängd subtila signaler. Eftersom kameran främst fångar ansiktet blir informationen i kroppsspråket utestängd; signalerna blir färre och de som återstår får större betydelse. Även att skicka ut kroppsliga signaler till andra kräver extra ansträngning i videosamtalet. Vi måste hålla koll på och kontrollera vårt agerande för att tydligt kunna kommunicera genom Zoom-filtret. Det kan till exempel handla om att nicka överdrivet för att signalera medhåll. Den fjärde mekanismen som Bailenson urskiljer finns i den digitala spegeln. Att se sig själv speglad vid interaktion kan leda till ökat fokus på jaget; väcka en granskande, kritisk blick. Att betrakta sig själv i videosamtal har visat sig kunna trigga ångest och skamkänslor (Wegge, 2006). Den femte av Bailsens mekanismer är en begränsad rörlighet. I Zoom måste deltagarna i ett samtal hålla sig centrerad i kameran, medan deltagarna i ett fysiskt möte är mer rörliga i rummet och kan

sträcka på sig utan att samtalet avbryts. I Zoom blir vi därför som fångna i en ruta på skärmen.

Géraldine Fauville, Mufan Luo, Anna C. M. Queiroz, Jeremy N. Bailenson och Jeffrey Hancock (2021) försöker i studien *Nonverbal Mechanisms Predict Zoom Fatigue and Explain Why Women Experience Higher Levels than Men* att belägga Bailensons (2021) analytiska resonemang med empirisk data. Studien är omfattande. Forskarna samlar enkätsvar från 10 591 deltagare som skattar sina upplevelser av videosamtal. Svaren jämförs med Bailensons fem icke-verbala mekanismer: spegelångest, känsla av att vara fysiskt fångad, hyperblick och den kognitiva belastningen av att producera och tolka icke-verbala signaler. Studien finner störst korrelation mellan Zoom-fatigue och känslan av begränsad rörlighet. Även kopplingar till de andra mekanismerna styrks. Minst verkade upplevelserna av Zoom-fatigue hänga samman med att producera och tolka icke-verbala signaler. Vidare fastställs att kvinnor i högre utsträckning än män upplever Zoom-fatigue, vilket till stor del kopplas samman med att kvinnor rapporterade större spegelångest.

Även långt innan det började talas om Zoom-fatigue har forskare intresserat sig för videosamtalet. I *Conversations over video conferences: An evaluation of the spoken aspects of video-mediated communication* från 1993 av Brid O'Conaill, Steve Whittaker och Sylvia Wilbur görs en jämförelse mellan verbal kommunikation ansikte mot ansikte och via videosamtal. Talet i videokonferenserna hade mindre överlapp, så till vida att en talade längre oavbrutet i taget, en mer formell karaktär vid växling av talare och mindre backchanneling, det vill säga när någon inflikar ord, ljud, eller nickningar som till exempel visar på att denne lyssnar, förstår eller håller med. Skillnaderna var särskilt tydliga i samtal med dålig videokvalitet. Sedan 1993 har däremot många år förflutit, och tekniska framsteg så väl som en ökad teknisk vana kan ha förändrat hur människor kommunicerar verbalt i videosamtal.

I Emmelyn Croes, Marjolijn Antheunis, Alexander Schouten och Emiel Krahmers artikel *Social attraction in video-mediated communication: The role of nonverbal affiliative behavior* från 2019 jämförs även där videomedierad kommunikation med kommunikation ansikte mot ansikte. I denna studie ligger dock fokuset på icke-verbala beteenden som spelar in i bildandet av social attraktion. 186 personer delades in i par och fick göra övningar för att lära känna varandra via video eller i ”verkliga livet”. Studien kommer fram till att de som kommunicerar via video log mer och talade över lag högre. Croes et al. resonerar att agerandet skulle kunna bero på att begränsningar i videosamtalsformatet gör att deltagarna förstärker sina beteenden för att få önskad effekt; att leendet och den höjda rösten kan vara ett sätt att försöka minska distansen. Croes et al. drar slutsatsen att deltagarna kompenserar för bristen av fysisk närvaro och mediets tekniska begränsningar genom en ökad kommunikativ expressivitet med ansikte och röst.

I litteraturgenomgången *Eye contact and video-mediated communication: A review* från 2013 sammanställer Leanne S. Bohannon, Andrew M. Herbert, Jeff B. Pelz och Esa M. Rantanen forskning om ögonkontakt i videomedierad kommunikation. De konstaterar att ögonkontakt spelar en avgörande roll i mänsklig kommunikation och att det är en utmaning för videosamtalsmediet att förmedla ögonkontakt. Utifrån sin sammanställning formulerar de tre åtgärder som kan vidtas för att förbättra videosamtalet: den första är att placera

samtalspartnerns ruta så nära kameran som möjligt, den andra är att flytta en bit från skärmen och den tredje är att undvika en alltför liten bild av samtalspartnern. Vidare drar Bohannon et al. (2013) slutsatsen att kommunikation via videosamtal kan förbättras genom att händer och armar görs synliga, vilket öppnar upp för kroppsliga signaler.

4 Teori

4.1 Val av teori

I denna studie ämnar vi ta hjälp av Erving Goffmans teoretiska ramverk. Ramverket utgör ett särskilt sätt att betrakta mänskligt samspel och konstitueras av begrepp som bryter ut och belyser olika aspekter av social interaktion. Då mötet mellan bibliotekarie och användare är centralt för studien bedöms Goffmans begrepp vara verksamma för att ge en ökad förståelse för detta möte. Till skillnad mot till exempel en teoretisk ram centrerad kring bibliotekarieprofessionen används Goffmans perspektiv för att belysa den sociala aspekten av referensinteraktioner. Radford et al. (2011) lyfter fram att Goffmans insikter gällande ansiktsaktivitet och dess inblandning i all social interaktion är väsentliga för förståelsen av referensinteraktioner; särskilt eftersom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning ägnar sig åt mottagning och utbyte av information. Vi bedömer att flera begrepp är användbara för att undersöka bibliotekariernas utsagor gällande kommunikation i Zoom: framträdande, fasad, inramning, social roll och ansiktsaktivitet. Vidare ämnar vi använda teori om social närvaro, vilken berör individers upplevelse av kontakt vid just datormedierad kommunikation. Detta analytiska perspektiv har valts för att kunna belysa hur själva "Zoom-filtret" kan påverka den sociala interaktionen mellan bibliotekarie och användare.

4.2 Goffman och social interaktion

Erving Goffman har sedan sent 1940-tal fram till sin död 1982 givit ett gediget bidrag till sociologin, framförallt genom sin teoribildning kring sociala interaktioner. Hans produktion är omfattande och består av en mängd böcker och artiklar. De verk som kommer utgöra den teoretiska grunden för den här studien är *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik* (2014) och *När människor möts: studiet av det direkta samspelet mellan människor* (1970). Därtill kommer vi använda oss av Greg Smiths (2006) bok *Erving Goffman*, som ger en bred introduktion till Goffmans forskarinsats och perspektiv på social interaktion.

Erving Goffman (2014) understryker att människor ständigt intresserar sig för och läser av vad en person har för ställning, vad hon kan tänkas ha för uppfattning om sig själv och hur hon ser på andra. Sådana upplysningar gör att vi kan sluta oss till hur andra kan komma att bete sig och reagera på vårt eget agerande. En människa kan sägas uttrycka sig, eller sända ut signaler, som påverkar andra människor. För Goffman är interaktion ett möte där individerna ömsesidigt påverkar varandras handlingar och ständigt läser av varandras signaler. Oavsett om individen är medveten om det eller inte, kommer hennes agerande att forma eller definiera den situation som äger rum.

Goffmans teoretiserande tar fasta på den performativa karaktären hos sociala interaktioner genom metaforer från teaterns värld. Enligt Goffman (2014) gör en individ i en interaktion ett *framträdande*, inte helt olikt en aktör på en scen, där hennes aktiviteter verkar för att påverka andra. Om vi utgår från en enskild individs framträdande blir andra som är delaktiga i en viss situation till publik eller medagerande. Detta spelande behöver inte vara helt medvetet. Individen kommer, oavsett motiv eller medvetenhet, att forma sitt agerande utifrån sin förståelse av situationen (Smith, 2006). När detta perspektiv appliceras på ett referenssamtal i vår studie betraktas bibliotekarien som en aktör, som gör ett framträdande som bibliotekarie. Användaren blir således till publik eller medagerande. Eftersom forskning klart visar på att samspelet mellan bibliotekarie och användare är högst avgörande för referenssamtalets utfall, är följaktligen det önskvärda att användaren tar plats som aktiv medagerande.

I Goffmans (2014) framträdanden är *fasaden* central. Fasaden kan användas avsiktligt eller oavsiktligt och består av en *inramning* och en *personlig fasad*. Inramningen är sceneriet och rekvisitan, alltså den miljö som aktiviteten utspelar sig i. I vår studie ses det fysiska biblioteket utgöra inramningen av ett framträdande, tillsammans med lånedisken, bokhyllorna och datorerna. I Goffmans teoretiska ramverk består den personliga fasaden av uppträdande och manér. Uppträdandet upplyser om social status och innefattar kläder och titlar, medan manér är det sätt på vilket personen agerar.

Goffman (1970) hävdar att en interaktion måste ses i sin kontext för att kunna förstås. Kontexten inkluderar, förutom *inramningen* och den *personliga fasaden*, även faktorer såsom relationen mellan deltagarna och de mål som deltagarna önskar att interaktionen ska uppnå. I interaktionen mellan en biblioteksanvändare och en bibliotekarie kan kontexten å ena sidan ses som given, och målet som de båda parterna vill uppnå med interaktionen är relativt tydligt - den ene vill få ett informationsbehov tillfredsställt och den andre vill göra sitt jobb, det vill säga tillfredsställa den andres informationsbehov. Å andra sidan är det långt ifrån självklart att användaren på förhand vet vad hon behöver eller hur hon kan nå vad hon behöver. Det är här referenssamtalet kommer in i bilden. När bibliotekarien - med hjälp av sin professionella kunskap och ett bra bemötande - tillsammans med användaren upptäcker informationsbehoven och hur dessa kan tillfredsställas på effektivaste vis, kan interaktionens riktning och mål definieras.

Ett handlingsmönster som spelas upp vid flera tillfällen, på ett liknande sätt inför samma publik, benämner Goffman (2014) som *social roll*. När människor spelar sociala roller agerar de ut och upprätthåller ett visst mönster av uppträdande hos en social grupp (Smith, 2006). En roll kan exempelvis vara knutet till ett visst yrke. Enligt detta förhållningssätt spelar en bibliotekarie en roll, som följer vissa normer och uppfattningar om hur en bibliotekarie bör agera.

En annan viktig del av Goffmans teoretiska ramverk rör vad Goffman kallar *ansiktsaktivitet*. Goffman (1970) använder termen *ansikte* för den bild en person skapar av sig själv. Ansiktet är det positiva sociala värde som en person gör anspråk på. Människor är känslomässigt knutna till sitt ansikte och reagerar om de i en situation tilldelas, genom andras handlingar, ett ansikte som inte stämmer överens med självbilden. En person som förlorar sitt ansikte kan känna sig underlägsen och skämmas. Personer tenderar därför att agera på ett sätt som värnar om det egna ansiktet. Enligt Goffman söker människor även att bevara

ansiktet hos andra i en sådan utsträckning att han betraktar ansiktsaktivitet som ett grundläggande villkor för mänskligt samspel. Ansiktsaktivitet är inrotade och standardiserade vanor som syftar till att bevara det egna och andras ansikten och kan likställas med social färdighet. Ansiktsaktivitet beskrivs av Goffman som rituellt, och har alltså flera syften; att bevara sitt ansikte, att undgå att förlora det, att rädda det om det förloras, samt också att hjälpa motspelaren i interaktionen att bevara eller rädda sitt ansikte. För en bibliotekarie i en referenssituation skulle ansiktsaktivitet exempelvis kunna bestå av ageranden i syfte att få användaren mer bekväm att ställa sina frågor. Ansiktsaktiviteter som utförs för att rädda andras ansikten har för avsikt att upprätthålla så kallad *rituell jämvikt*. Goffman skriver om denna jämvikt som ett slags kollektivt, outtalat delmål i interaktionen, som alla deltagare förväntas eftersträva, för att också få ta del av fördelen att det egna ansiktet inte utmanas, hotas eller förloras. Ritualer innefattar också ceremoniella beteenden, såsom hälsningar, komplimanger och ursäkter.

4.3 Social närvaro

Begreppet *social närvaro* refererar till en subjektiv känsla av att vara med en annan människa och kunna nå dennes tankar och känslor (Biocca et al., 2003). Forskning om social närvaro riktar in sig på datormedierad kommunikation, alltså när människor kommunicerar med varandra med datorers hjälp. Jämfört med kommunikation ansikte mot ansikte medför datormedierad kommunikation minskad social närvaro. Olika medium kan emellertid lyckas olika väl med att skapa känslan av en annans närvaro. Till exempel anses textbaserad kommunikation, såsom chatt, resultera i lägre social närvaro än det både ljud- och bildbaserade videosamtalet (Oh et al., 2018).

Social närvaro introducerades som begrepp av John Short, Ederyn Williams och Bruce Christie i mitten av 1970-talet (Oh et al., 2018). De argumenterade för att känslor av intimitet och att knyta an människor emellan styrs både av verbal kommunikation och icke-verbala, subtila tecken som ansiktsuttryck, blickriktning, hållning, klädsel och kroppsspråk. (Short et al. 1976). De resonerade att viss media helt enkelt var bättre lämpad att förmedla sådana tecken än andra; att social närvaro var en kvalitet inneboende i mediet. Denna syn har därefter ifrågasatts av nyare forskning som visat på att andra faktorer kan påverka känslan av distans mellan interagerande parter (Oh et al., 2018). Individuella egenskaper hos de interagerande spelar in. Den sociala kontexten likaså. Den sociala närvaro kan alltså påverkas av de människor som kommunicerar genom mediet.

Social närvaro är av vikt för undervisning som sker digitalt. Swan (2017) konstaterar att studenter och lärare ofta upplever sig skilda från varandra, vilket leder till brist på engagemang och sämre inläring. För att råda bot på problemet menar Swan att den sociala närvaron måste utvecklas. Överlag är hög social närvaro kopplad till lyckad kommunikation och positiva känslor av glädje och tillit (Oh et al., 2018). Utifrån detta perspektiv förstår vi det som att bibliotekariens sociala närvaro minskar genom Zoom-filtret, men att bibliotekariens agerande i Zoom-disken också kan inverka på den sociala närvaron.

5 Metod

5.1 Val av datainsamlingsmetod

För att få ett material som väntas täcka upp våra frågeställningar genomförs kvalitativa intervjuer. Semistrukturerade intervjuer är, tillsammans med ostrukturerade intervjuer, den intervjuform som genererar ett kvalitativt material (Bryman, 2016). Genom intervjuer fångas utsagor om personliga upplevelser in. Eftersom vår studie har ett fokus kring en relativt smal problemformulering, väljs semistrukturerade intervjuer istället för helt ostrukturerade, vilket ger oss en större möjlighet att styra in samtalet på våra studerade teman. Vi tar också beslutet att hålla intervjuerna separat, då det är personliga uppfattningar vi är ute efter. Därmed väljs gruppintervjuer bort. Gruppintervjuer medför en risk att respondenterna påverkar varandras svar vid intervjutillfället (Bryman, 2016), vilket vi vill undvika.

5.2 Avgränsningar, urval och fallbeskrivning

I urvalsprocessen tas beslutet att avgränsa vår studie till ett specifikt fall; biblioteket vid ett lärosäte i Sverige som erbjuder referensservice via Zoom. Det som kännetecknar en fallstudie är att den undersöker ett specifikt fall inom ett generellt fenomen (Bryman, 2016), vilket användandet av Zoom för biblioteksservice numera får anses vara. Temiz och Lakshmi (2020) uppger att biblioteken vid Blekinge tekniska institut, Karlstads universitet, Konstfack och Linköpings universitet alla digitaliserade sina informationsdiskar i pandemins spår. Temiz och Lakshmis studie accepterades för publicering i juni 2020, det vill säga relativt tidigt under pandemin. Flera bibliotek har implementerat digitala biblioteksdiskar efter detta datum. Vi noterar bland annat att Zoom-disk finns vid biblioteken vid Karlstads universitet (2022), Högskolan i Halmstad (2022), Linnéuniversitet (2022), Karolinska Institutet (2022), Göteborgs universitetsbibliotek (u.å), Jönköping University (u.å) och Lunds tekniska högskola (2022).

Vårt valda lärosäte lanserade en Zoom-disk tidigt under pandemin och har sedan dess haft generösa öppettider i Zoom. Bibliotekarierna vid just det här biblioteket antas därför ha samlat på sig stor erfarenhet av arbete med videomedierad referensservice, och bedöms därför utgöra ett lämpligt fall att studera. Lärosätet bedriver biblioteksverksamhet genom ett flertal biblioteksenheter kopplade till olika utbildnings- och ämnesområden och samtliga enheter ger likartad service via Zoom.

När valet av fallbibliotek gjorts tas kontakt, via mejl, med bibliotekscheferna för de olika enheterna som biblioteket består av. Kontaktpersoner på biblioteket förser oss sedan med namn på bibliotekarier som gärna ställer upp på intervju. I kontakten med biblioteket framkommer att en enhet har en mycket låg användning av sin Zoom-disk, varför bibliotekarierna vid den enheten inte har samma rika erfarenhet av videomedierad referensservice. Därför utesluts enheten ur studien. Det slutgiltiga urvalet av respondenter består av sex bibliotekarier från de resterande enheterna. Merparten av respondenterna har varit delaktiga från uppstarten av Zoom-disken, för omkring två år sedan. Samtliga har dessutom en

mångårig erfarenhet av referensarbete i fysisk informationsdisk, vilket gör att de kan bidra med värdefulla jämförelser mellan de båda arbetssätten.

5.2.1 Zoom som arbetsverktyg vid vårt fallbibliotek

Biblioteksverksamheten vid vårt utvalda lärosäte erbjuder sedan kort efter Covid-19-pandemins inträde biblioteksservice genom Zoom. Tjänsten omnämns som en "digital informationsdisk" och kräver ingen tidsbokning eller speciellt inlogg. En länk till tjänsten ligger på bibliotekets hemsida och disken håller öppet för drop-in-besök alla helgfria vardagar. Biblioteket har inte valt att begränsa vilka typer av frågor som tjänsten är avsedd för, utan välkomnar användare med alla typer av frågor.

5.3 Förberedelser och genomförande

Inför intervjuerna sammanställs en intervjuguide (se bilaga 1) med frågor och teman som intervjuerna ska kretsa kring. Intervjuguiden byggs upp genom att våra forskningsfrågor "översätts" till intervjufrågor, med stöd i Goffmans teorier, vilka vi har för avsikt att använda för att analysera materialet. En intervjuguide görs dels för att få en överblick över frågorna och säkerställa att de teman som är av intresse fångas upp på ett bra sätt, och dels som en hjälp att uppnå viss dynamik i intervjusamtalet (Kvale & Brinkmann, 2014). Intervjuguiden inleds med ett antal bakgrundsfrågor, för att sedan gå djupare in på de olika områden vi har för avsikt att undersöka. För att nå upplevda svårigheter och möjligheter med videomedierad referensservice ställs frågor som: "Berätta om ett bra referenssamtal som du har haft via Zoom", "Berätta om ett mindre bra" och "Vad passar Zoom-disken bra till för typ av hjälp/frågor?". För att komma åt den sociala interaktionen i mötet mellan bibliotekarie och användare ställs frågor som: "Hur ser ett bra bemötande ut i Zoom enligt dig?" och "Vilket intryck av dig själv vill du ge?". Studiens forskningsfrågor överlappar varandra och många frågor kan ge empiri för att besvara båda forskningsfrågorna. Frågan "Hur skiljer det sig att ha referenssamtal i Zoom gentemot en fysisk lånedisk?" kan både peka på såväl fördelar och nackdelar med Zoom, som hur den sociala interaktionen upplevs. I intervjuguiden använder vi oss av "hur"- och "berätta om"-frågor, för att få våra respondenter att uttrycka sig spontant och berätta om olika företeelser. Dessutom undviker vi avsiktligt ledande frågor, och alltför slutna frågor.

Under intervjuerna låter vi respondenterna prata relativt fritt och beskriva sina upplevelser med egna ord. Samtliga sex intervjuer genomförs via Zoom, med oss båda intervjuare på plats vid en dator, och deltagaren på plats vid en annan. Tidsåtgången för intervjuerna ligger på mellan omkring 40 och 55 minuter per intervju.

5.4 Transkribering och analysförberedelse

För att omvandla de inspelade intervjuerna till ett analyserbart material transkriberas de till text (Lindgren, 2014a). Detta görs i så nära anslutning till intervjutillfället som möjligt, för att ha intervjuerna färskare i minnet under transkriberingen. Kvale och Brinkmann (2014) beskriver transkribering som en tolkande process, där en översättning från muntligt till skriftligt språk görs, men

lyfter också att det saknas tydliga regler för hur ordagrann en transkribering bör vara. Därför är det upp till den enskilde forskaren att fatta beslut om hur transkriberingen ska göras. Kvale och Brinkmann betonar dock att det finns en poäng i att låta studiens syfte styra de val som görs i transkriberingen. Att det i vårt fall är innehållet i vad som sägs som är av intresse, och vi inte har för avsikt att göra en detaljerad språklig analys, är faktorer som vi låter inverka på arbetet med transkriberingarna. Vi väljer exempelvis att inte skriva ut sådant som pauser och tonfall, eller emotionella uttryck som skratt. Materialet ges också en mer skriftspråklig karaktär.

5.5 Analysmetod

Därefter påbörjas arbetet med den kvalitativa innehållsanalysen. Den kvalitativa innehållsanalysen görs i tre olika steg - eller nivåer, som Lindgren (2014a) föredrar att benämna dem, då dessa moment sker parallellt. De tre nivåerna är kodning, tematisering och summering.

Den första, något grövre indelningen av materialet är *kodningen*. Då delas materialet in i övergripande kategorier och en överblick av innehållet ges (Lindgren, 2014a). Då de sex intervjuer som genomförs och transkriberas resulterar i en gediget textmaterial, är kodningen ett hjälpmedel för att reducera och göra materialet mer hanterbart. I det här steget identifieras nyckelbegrepp och centrala passager i relation till studiens syfte och frågeställningar. De olika kategorier som framträder tilldelas koder som namnges efter innehåll. Exempel på koder vi tar fram under analysarbetet är "trösklar", "lugn och ro", "bättre referenssamtal", "ansiktsaktivitet" och "bemötande". Löpande under kodningen jämförs och omarbetas de koder som framkommer. När uppsättningen av koder tagit en alltmer stabil form ses de återigen över, men då också i syfte att få syn på relationer och mönster dem emellan. Denna process kallar Lindgren (2014a) för *tematisering*. Under tematiseringen sorteras de olika koderna och en uppsättning teman formas, exempelvis placeras koderna "lugn och ro" och "bättre referenssamtal" under temat "ett avskilt rum". De teman som urskiljs utgör sedan rubrikerna i resultat- och analysavsnittet. Detta möjliggör slutligen en *summering* av materialet. Summeringen är i det steg som slutsatser kan dras ur materialet, skriver Lindgren.

Analysprocessen görs genom abduktion, vilket brukar beskrivas som en växelverkan mellan induktiv och deduktiv ansats (Lindgren, 2014b). Empirin relateras genomgående till Goffmans teoretiska ramverk. Under analysprocessen framträder också kopplingar till teori om social närvaro (se avsnitt 4.3). Det är alltså med hjälp av denna växelverkan, där koder, teman och teorier ständigt jämförs och undersöks i relation till varandra, som summering görs och resultat- och analysavsnitt skrivs fram.

5.6 Presentationsmetod

För att presentera våra fynd på ett klart och läsvärt sätt tas beslut att låta empirin från intervjuerna få en bärande roll i presentationen. Detta görs genom att respondenternas utsagor av sina upplevelser i stor utsträckning redovisas i form av citat. Dessa uttalanden, tillsammans med våra tolkningar utifrån Goffmans teorier

samt teori om social närvaro, presenteras sedan i ett sammanslaget avsnitt för resultat och analys. Citat ur samtliga sex intervjuerutskrifter används för att exemplifiera olika delar av empirins innehåll. För vissa citat krävs ett förtydligande av samtalskontext, vilket infogas inom hakparenteser. Att kontextualisera citat är en av de riktlinjer som Kvale och Brinkmann (2014) påtalar vikten av vid intervjudovisningar. Därutöver innefattar riktlinjerna bland annat att citaten bör relatera till texten, inte bör ges mer utrymme än övrig text och inte gärna bör vara längre än en halv sida.

5.7 Etiska ställningstaganden

I arbetet med en intervjustudie framhåller Kvale och Brinkmann (2014) att etiska ställningstagandet bör göras genom alla arbetsmoment, och ständigt hållas i åtanke. Innan genomförandet av intervjuerna får samtliga deltagare läsa igenom och godkänna en samtyckesblankett för behandling av personuppgifter. Syftet med studien framgår i all kontakt med våra deltagare, för att de ska känna sig trygga och vara välinformerade om vad de ställer upp på. Samtyckesblanketten klargör att den information som samlas in genom intervjuerna behandlas konfidentiellt och att endast intervjuare och handledare har tillgång till informationen, samt att deltagandet sker frivilligt. I samband med intervjutillfället läses också en text upp, som återigen understryker frivilligt deltagande. För att göra intervjusituationen så bekväm som möjligt för deltagarna spelas enbart ljudet in, alltså inte hela Zoom-samtalet. Under arbetet med transkribering och analys görs insatser för att varje respondents identitet ska skyddas. Samtliga uttalanden som skulle kunna göra att en respondent eller fallbiblioteket identifieras anonymiseras. Vi väljer också att inte ge respondenterna fingerade namn eller benämningar. På så vis kan de uttalanden som finns citerade i resultat- och analyspresentationen inte kopplas ihop med specifika respondenter. En annan aspekt, som vi lägger vikt vid under analysarbetet, är att man bör vara lojal mot sina respondenter (Kvale & Brinkmann, 2014). Det innefattar att framföra deras uttalanden och åsikter på ett sanningsenligt sätt, utan att förvränga deras ord eller förflytta dem från sitt sammanhang.

6 Resultat och analys

6.1 Ett avskilt rum

I intervjuerna framträder en positiv bild av biblioteksdiskens i Zoom. Bibliotekarien kan, till stor del, bedriva referenssamtal och interagera med användarna på samma sätt som i en traditionell informationsdisk. Flera av respondenterna vittnar om att användarna uttrycker att tjänsten är värdefull, och att denna uppskattning överstiger den bibliotekarierna får till sig på plats i det fysiska biblioteket. Videosamtalstjänsten verkar alltså vara omtyckt. Mer än att utgöra en nödlösning i pandemins tid, har Zoom-diskens förtjänster i egen rätt. En av dessa förtjänster är en möjlig ökning i hanteringen av mer tidskrävande, grävande frågor, som rör informationssökning och databaser och därför aktualiserar referenssamtalet. En respondent berättar:

Någonstans har jag också en känsla av att vi hanterar lite mer riktiga referensfrågor nu [i Zoom-disken] än vad vi kanske gjorde tidigare [i den fysiska disken]. Det har jag definitivt inga siffror på, och man befinner sig i lånedisken relativt liten del av sin arbetsvecka, så det skulle kunna vara slumpen. Men det skulle kunna vara någonting att ändå ha i åtanke. Vi kanske har fått en helt annan typ av volym på den typen av frågor som vi egentligen vill hjälpa till med eftersom vi har den kompetensen, och vi vet att behovet också finns hos många: nu når vi också dem.

Någonting i Zoom-disken - i dess villkor, utformning eller i förmedlingen av den - tycks möjliggöra referenssamtal. Några av respondenterna beskriver Zoom som en "game changer" för universitetsbiblioteket. Genom att det ställs mer avancerade frågor får bibliotekarierna bättre nyttja sina yrkeskunskaper.

Zoom-disken har verkligen – Bring back the referenssamtal! Zoom-disken har satt referenssamtalen på agendan igen. Den har ju varit död ganska länge kan man säga. Det har inte hänt så mycket kring det begreppet [referenssamtalen]. Så spontant tror jag att det gör Zoom-disken, den möjliggör det där längre.

En annan respondent berättar:

Tidigare i disken när man jobbade så kanske man fick en informationssökningsfråga väldigt sällan. Då blir man så ställd, 'ska jag svara på det här nu, gud vad jobbigt det blev', och så försökte jag ändå såklart hjälpa. Men jag menar när man sitter i en Zoom-disk, som jag gör en gång i veckan i alla fall, då får man ju de här frågorna ständigt matande. . . . Det är det som är ens huvudmål eller arbetsuppgift egentligen, men det hamnar lätt i skymundan när man jobbar ute i en fysisk miljö. Då handlar det mer om direction, och om papper har fastnat i skrivaren, som absolut också är viktiga frågor. Men när man läst i 3 år så känner man att ja, jag kunde ändå en del tyckte jag.

Flera av respondenterna berättar att de brukar hänvisa användare som kontaktar biblioteket via telefon, chatt eller e-post till Zoom-disken, och ibland till och med från den fysiska disken, om frågorna som ställs är komplexa. En respondent berättar "att det ibland blir att man hänvisar folk till Zoom-disken, säger att gå du in där så får du ordentlig hjälp med din sökning och gott om tid". Videosamtalen anses passa synnerligen väl för referenssamtal och sökhandledning. Zoom-formatet sägs *göra* något för referenssamtalen. Den förklaringsmodell som främst ges för vad det egentligen är som Zoom *gör*, är att det bildar ett lugnt och avskilt rum.

Det är en ganska stor skillnad, det gäller ju inte bara referenssamtalen specifikt, utan hela mötet egentligen, att det sker lite mer i lugn och ro. Men jag tror att det kan ha en positiv inverkan på låntagarens upplevelse av att våga ställa sina frågor, och i den omfattningen som man vill.

Flera respondenter berättar utförligt om hur Zoom-miljön påverkar uppmärksamheten, och om lugnet som kan uppstå i Zoom. En menar: "Jag tror att man upplever, både som besökare och bibliotekarie, att man har tid. . . De kan få svar på sina frågor i lugn och ro. Zoom är liksom ett stängt rum", jämfört med den

fysiska disken där det ständigt händer andra saker och är "liksom rörligt". En annan resonerar:

På ett sätt så tycker jag att Zoom river ner barriärer eftersom det bara är jag och en student - och det är bara vi där, det är inte en massa saker som händer runt om, det är inte en massa dörrar, det är inte en massa som står i kö som man noterar som står bakom, det är ingen som pockar på uppmärksamheten. Så jag har nog upplevt det bara som positivt, i förhållande till referenssamtalet, att man är där och då, båda två. Och det är faktiskt inget som stör, ingen som avbryter, ingen som säger att "ursäkta jag ska bara säga att det är slut på papper i kopian." . . . De sakerna är ju borta. Det tycker jag är helt fantastiskt! Och jag tycker att just lite svårare frågor, referensfrågor och handledningsfrågor funkar så oerhört mycket bättre, än i en publik miljö som har varit vårt alternativ innan.

Zoom upplevs alltså skala bort distraktioner och skapa en fokusering kring samtalet med en användare i taget. Användarna tros känna att tiden för frågor finns, och att bibliotekarien finns där just för att svara på frågorna. Bibliotekarien måste inte bolla lika många arbetsuppgifter. En respondent uttrycker det som att de i Zoom inte har "tio andra saker" att göra samtidigt. Arbetet i traditionell lånedisk är mer "rörligt". Kan det förändrade arbetssättet i Zoom uttryckas i termer av en förändring eller fokusering av bibliotekarierna sociala roll? Goffmans (2014) begrepp social roll avser handlingsmönster som följs, eller ageras ut, av en social grupp – i det här fallet bibliotekarier. Den sociala rollen i Zoom kan alltså ses få en tydligare inriktning mot handledning, informationssökning och referensamtal, vilket är den roll respondenterna önskar anta. Rollen upplevs som svårare att spela i traditionell biblioteksdisk på grund av distraktioner, hög arbetsbörda och att många användare behöver hjälp samtidigt.

Utifrån Goffmans (2014) tanke om att människor i sociala sammanhang gör framträdanden, kan en bibliotekaries Zoom-handledningar förstås som framträdanden på Zoom-scenen inför användare, som utgör publik eller medagerande. I videosamtalet får framträdandet en tydlig början och slut. I intervjuerna framkommer att det i stort sett under alla Zoom-pass också finns tillfällen då ingen använder tjänsten. Alltså behöver inte bibliotekarien framträda på scenen i sin professionella roll hela tiden, utan får vissa pauser. I en traditionell biblioteksdisk är bibliotekarien potentiellt alltid iakttagen. Zooms avskilda rum gör däremot att framträdandet får vassare uppbrott, agerandet slås av och på.

När jag inte har besökare sitter jag ofta med något annat. Men om det kommer in någon i disken får jag shapa upp mig lite. Det är ofta inte så att det blir köer, men då får man komma ihåg att man har Zoom-disken också.

Värt att notera är att den kö, som kan bildas i Zoom om flera användare söker hjälp samtidigt, framträder i empirin som en källa till stress, och något som kan stå i vägen för att Zoom blir till ett lugnt rum. Respondenterna framhåller kön som ett problem i olika utsträckning. De uppger även olika strategier för att hantera situationer när kö uppstår. Någon anser att användarna i kön helt enkelt får vänta, medan en annan väljer att avbryta det pågående samtalet och säga att "jag återkommer till dig senare".

Det avskilda rummet innebär en ökad fokusering av en enskild användares frågor, där och då. Skärmdelningsfunktionen innebär också en möjlighet att rama in och

visa hur man exempelvis kan gå tillväga för att söka i en databas. Att både användaren och bibliotekarien sitter ner vid varsin skärm, och ändå ser samma sak, beskrivs som en betydande fördel med Zoom-rummet:

Den riktigt stora fördelen är att de kan visa hur det ser ut, hur de har sökt, hur träffarna ser ut. Det kan de ju även göra fysiskt men det blir en mer obekväm situation, rent ergonomiskt, när man får hänga över någons axel och peka. Det blir lite mer jämlikt när de visar på skärmen [över Zoom] för då ser vi båda samma sak och man vet vad som händer.

I det fysiska biblioteket används en skärm åt gången, antingen får bibliotekarien stå och visa vid sin egen skärm eller hänga över användarens dator. Men i Zoom-rummet kan båda två befinna sig framför skärmen på ett jämlikt sätt. Zoom-rummet underlättar på så vis ett interaktionsmoment med användaren som kan upplevas som ansträngt i det fysiska biblioteket. En respondent berättar att ”det kan vara skönt att ha ett fysiskt avstånd”.

Det avskilda Zoom-rummet medför likväl vissa nackdelar. Att bibliotekarien och användaren är tillsammans och ensamma innebär att bibliotekarien inte kan kliva åt sidan, även om en student skulle behöva undersöka något på egen hand ett slag: ”I Zoom kan man ju inte gå undan. Då är man ju framför varandra. Då är jag ju mer delaktig och aktiv hela tiden. Så det är en skillnad.”

En annan nackdel med det avskilda Zoom-rummet är att bibliotekarien blir just avskild. Bibliotekarien sitter ensam, till skillnad mot i en fysisk biblioteksdisk, som sällan bemannas enskilt, eller där kollegor i alla fall finns i byggnaden. Särskilt påtagligt blir ensamheten vid arbete från hemmet. ”Du är ju ganska utsatt som bibliotekarie också. Precis som du är utsatt som student eller besökare, så är du ganska utsatt, för du är ganska ensam ofta”, säger en respondent. En annan menar:

Det som är annorlunda är ju just det här att är man på plats fysiskt på biblioteket så finns det nästan alltid tio andra kollegor som är max 20 meter bort och då kan man alltid rycka någon och fråga. Det är lite lättare. Och jag kan tänka mig att för en del, som är stresskänsligare, och man jobbar hemifrån och sitter med sin dator, man ser att det blir kö, ’jag kan skicka ut nåt på Teams, men är det nån som ser det?’. Det skulle nog kunna vara så att en del upplever det här som betydligt mer stressande.

Det avskilda rum som Zoom får till stånd beskrivs således ha både för- och nackdelar i relation till referensservice, för såväl biblioteksanvändare som för respondenterna själva. Mest utmärkande ter sig dock den möjliggörande avskildheten, som flera respondenter uppfattar gynna referensärenden.

6.2 Förändrade trösklar till informationsdisken

Att erbjuda biblioteksservice via Zoom kan påverka servicens tillgänglighet. I empirin framkommer att flera av respondenterna är av uppfattningen att användarnas tröskel till att be om hjälp via en informationsdisk på flera sätt kan påverkas av huruvida disken är fysisk eller nås via Zoom. Å ena sidan kan tröskeln till informationsdisken uppfattas bli högre genom Zoom. En aspekt som

går förlorad i Zoom, menar vissa av respondenterna, är användarens möjlighet att liksom "ta sats" inför att gå fram till informationsdisken och be om hjälp. När en användare befinner sig i det fysiska biblioteket finns möjligheten att se bibliotekarien som sitter vid disken, och att på håll betrakta andra användare som ber om hjälp eller ställer frågor. I Zoom blir mötet med bibliotekarien istället mer abrupt; utan möjlighet att i förväg veta vad eller vem man ska mötas av. En av respondenterna beskriver detta fenomen:

I fysiska disken går den [användaren] ju mot disken, och så tittar man på varandra och får någon typ av inledning på det sättet. Det blir så hårt [i Zoom].

Respondenterna påtalar att Zoom på så vis bidrar till ett slags social utsatthet för användaren; en ovisshet om vem som dyker upp på andra sidan skärmen och därigenom en avsaknad av social kontroll. Goffmans (2014) teoretiska ansats understryker betydelsen av mänskliga signaler för att vi ska kunna förstå en situation, förutsäga hur andra kan komma att bete sig och kunna anpassa vårt eget agerande. I Zoom förlorar både användare och bibliotekarier möjligheten att läsa av situationen genom motspelarens signaler inför interaktionen.

Men flera av respondenterna framhåller, å andra sidan, att de i många fall uppfattar tröskeln in till Zoom-disken som lägre. Otrygghet i samband med ett första besök i Zoom-disken beskrivs av en respondent som övergående:

Jag upplever att, om du väl har upptäckt Zoom-disken, så är tröskeln väldigt liten för att komma och använda den igen och igen. Medan fysiska besök och fysisk vistelse i biblioteket tror jag inte hänger ihop.

En viktig aspekt i fråga om tillgänglighet, som framhålls av de flesta av respondenterna, är den bekvämlighet som Zoom erbjuder användarna. Tjänsten kan nås varifrån som helst och är bara ett musklick bort, "Du är hemma och det finns en länk" exemplifierar en respondent, och "Man behöver inte kunna något eller ha Zoom för att logga in på Zoom" säger en annan.

De förväntningar som bibliotekarierna upplever att användarna har på dem, beskrivs också skilja sig åt mellan Zoom-disken och den fysiska disken. Detta omnämns som en påverkande faktor på just lägre trösklar. Flera av respondenterna upplever att förväntningarna som ställs på Zoom-disken är tydliga och väldefinierade. Detta, menar man, är något som biblioteket medvetet kommunicerats ut till användarna, som en strategi för att marknadsföra tjänsten. Goffman (1970) poängterar att en interaktion måste betraktas i sin kontext, vilket innefattar den målsättning som är kopplad till interaktionen. I Zoom-disken kan interaktionens kontext sägas ha blivit tydligare; användaren har en tydligare bild av vad tjänsten kan användas till. En av respondenterna förklarar att:

De vet också vad [Zoom-]disken är till för. På vår hemsida står det vad du kan få hjälp med, så den är ju riktad mot en viss typ av frågor, det är väldigt bra.

Samtidigt uttrycker flera att de upplever förväntningarna som finns på dem i den fysiska disken som mer otydliga:

Att klicka sig in någonstans, istället för att uppsöka den upphöjda bibliotekarien bakom en disk [i det fysiska biblioteket]. Där du kanske inte riktigt vet ‘vad kan den här personen som sitter här, vad förmedlar den här personen som sitter här för kunskap?’, ‘jag vet att jag kan fråga vart toan är, men jag vet inte alls vad den här personen kan’.

En annan uttrycker liknande tankar:

Vi har förmedlat vilken typ av hjälp du ska kunna få där [i Zoom]. Det har vi förmedlat ganska väl till de studenter som vi möter i undervisning, som ett exempel. Så ja, där har vi talat om att ‘det här kan ni få hjälp med’ och jag är inte säker på att vi förmedlar samma sak när det gäller [den fysiska] disken.

Ytterligare en aspekt, som kan ha påverkats av de nya lägre trösklarna som Zoom medfört, är att biblioteket når ut till nya användare. Dels påtalas möjligheten att behålla kontakten med sina befintliga användare under tider av pandemin då det fysiska biblioteket varit mer eller mindre stängt, men dels har man också sett en tillströmning av nya användare:

Vi träffar ju andra användare nu, studenter som inte satt på biblioteken och pluggade och inte orkade ta sig till bibblan bara för att ställa frågor, de kommer ju [till Zoom]. Och forskare och doktorander som inte heller tar sig till biblioteket, de kommer in i Zoom-disken.

Detta understryks av flera respondenter, och den bekvämlighet som Zoom medfört antas vara en av de bakomliggande orsakerna:

Det är ju väldigt bekvämt för många att inte behöva ta sin dator och knalla iväg till biblioteket. Det kanske är en fråga som tar tio minuter att lösa, men så ska man gå till biblioteket. En halvtimme med spårvagnen hit och så en halvtimme med spårvagnen hem igen.

6.3 En biblioteksdisk i hemmet

Under pandemin ökade behovet av att arbeta på distans inom många branscher, så även inom biblioteksbranschen. Genom informationsdisken i Zoom har bibliotekarierna fått utökade möjligheter att arbeta hemifrån. Många av en bibliotekaries arbetsuppgifter har lämpat sig väl för hemarbete också tidigare, men med hjälp av Zoom gäller detta numera också arbetet i informationsdisken, och i mötet med användarna.

I Goffmans (2014) teoretisering beskrivs en social interaktion som ett framträdande, där kontexten och inramningen av interaktionen är att jämföra med en scen. Vid bibliotekariens framträdande i en informationsdisk, består scenen av den omgivande miljön. Denna scen förändras förstas när interaktionen förflyttas från en fysisk informationsdisk till en virtuell sådan, över Zoom. Bibliotekariens spelrum består plötsligt enbart av en ruta på en annan persons skärm, och möjligheten att kommunicera ut ett specifikt rumsligt intryck blir tydligt begränsad.

Att man aktivt arbetat för att upprätthålla en professionell inramning, likt den användaren möts av i det fysiska biblioteket också i Zoom, framkommer i flera av intervjuerna. En strategi för att uppnå detta är att slå på den funktion i Zoom som gör det möjligt att lägga in en utvald bild som bakgrund i samtalet, och liksom framträda framför denna. Denna bakgrund är en officiell sådan, där exempelvis bibliotekets logotyp framträder. Framförallt vid hemarbete beskrivs detta som en viktig möjlighet. Respondenterna menar att den officiella bakgrunden ska förmedla ett professionellt intryck, ge användaren trygghet och signalera att personen framför den agerar i sin roll som bibliotekarie och inte som privatperson.

Något som tas upp som en utmaning vid arbete hemifrån är bristen på kollegor att rådfråga vid behov. I Zoom-disken är bibliotekarien ensam, till skillnad från traditionell informationsdisk där fler bemannar samtidigt, eller där kollegor i alla fall finns ett bit bort. Flera respondenter menar dock på att de flesta situationer går att klara ut i alla fall. Det går att skicka iväg ett meddelande till en kollega, eller be användaren komma tillbaka senare.

Liksom för bibliotekarierna, har pandemin haft avgörande inverkan på biblioteksanvändarnas arbets- och studiemiljö, och i stor utsträckning förflyttat den till hemmet. Att bedriva referensservice från ett hem till ett annat, upplevs av vissa respondenter medföra en viss intimitet i mötet. En respondent vittnar exempelvis om att kombinationen av att användarna samtalade från hemmet och samtidigt var isolerade under pandemin innebar att användarna ibland talade om att de inte mådde bra:

Under pandemin var studenterna också väldigt ensamma. . . . Det är väldigt utsatt att sitta i sin studentetta. Man blir ju lite halvgalen av det. Så jag tror att vi kanske mötte användare som mådde sämre än vad man gör nu. . . . De uttryckte behoven, de pratade om dem.

Att i dessa situationer veta hur man ska agera och kunna hänvisa användare vidare, beskrivs som en trygghet:

Om någon skulle säga till mig att de mår dåligt, så hänvisar ju vidare till studenthälsan eller något sådant. Man behöver känna till sådana grejer.

En annan aspekt som blivit mer framträdande i och med ett förstärkt fokus på hemmet är den variation av hemförhållanden som finns bland olika användare. En bibliotekarie berättar om att det märks tydligare att användarna har olika förutsättningar, kopplade till hemmet:

Däremot så har man kunnat se att studenters olika förutsättningar av avskildhet. Man har kanske bott i stor familj och inte haft eget rum. Det har kunnat påverka, och det har ju blivit tydligt under pandemin, som en viktig aspekt, att 'hur är din boendesituation?' till exempel, 'har du möjlighet att prata såhär utan att någon annan rör sig i bakgrunden?' Det har varit olika.

Flera respondenter beskriver att det är viktigt att ha i åtanke att respondenterna har olika möjlighet att besöka Zoom-disken i en lugn, privat miljö; det vill säga olika möjlighet att styra sin inramning. Visserligen är det fullt möjligt, också för användaren, att använda funktionen som följer den verkliga bakgrunden, men den kräver en viss kunskap om Zooms olika funktioner. Snarare kan det påverka

användarens vilja eller upplevda möjlighet att ha sin webbkamera påslagen under samtalet. Även om en påslagen kamera beskrivs av flera respondenter som ett viktigt element för att mötet ska bli så bra som möjligt, är detta inget krav som någon av respondenterna ställer på användaren. "Det kan ju vara så att användaren sitter i en miljö som den inte vill visa", säger en respondent. En annan framhåller: "Jag föredrar det [att kameran är på], men jag säger ingenting. Det är deras val, det är helt okej". Respondenten visar här respekt för den inverkan som en bristande möjlighet att visa upp den inramning man önskar, kan ha. Andra respondenter beskriver dock inte frågan om huruvida kameran är på eller av är ett problem, utan menar att det oavsett ofta löser sig av sig själv. En förklarar att:

"Oftast slutar det ju med att någon sitter och delar skärm, om det är jag eller den personen, så det löser sig på nåt sätt ändå. Jag har inte haft ett krav på att man ska ha på kameran i zoom-disken, nej."

När användaren går in i Zoom-disken hemifrån innebär det att användarens hem kan exponeras i kameran. Ett stökigt rum eller en obäddad säng kan bli synligt. En känslig situation kan uppstå om en ovetande familjemedlem plötsligt klampar in. I intervjuerna framkommer att bibliotekarierna manövrerar sådana, potentiellt genanta, situationer genom ansiktsaktivitet. Enligt Goffman (1970) utgör ansiktsaktiviteter ett agerande som räddar en social situation och upprätthåller en rituell jämvikt. Ansiktsaktiviteter är social färdighet; vanor som hindrar att någon blir förlägen. Om användaren ursäktar sig för att ett barn skriker i bakgrunden, så kan bibliotekarierna till exempel lugna genom att säga att de också har suttit i Zoom-samtal med barnen hemma. Båda parter kan skämta om lustiga situationer som uppstår, eller mötas i frustrationen över pandemirestriktioner.

Jag tänker att man varit i en annan situation, för vi har suttit hemma och de [användarna] har suttit hemma, och man har båda kunnat skoja lite om det här att 'oj, det är lite rörigt på mitt skrivbord' eller 'vänta, jag ska bara ta bort katten'.

Det faktum att både bibliotekarie och användare delar upplevelsen av att befinna sig i sitt hem har också medfört vissa nya möjligheter till relationsbygge, dem emellan. En respondent framhåller biblioteksdisken i hemmet som en möjlighet till interaktion med användarna; att de kan komma nära varandra just genom de lustiga situationer som uppstår.

6.4 Ett mänskligt framträdande

Respondenterna beskriver att de vill bemöta användaren trevligt, engagerat, intresserat, välkomnande, öppet, icke-dömande och med budskapet att "ingen fråga är dum". Att förmedla detta via Zoom har stora likheter med hur de förmedlar det i den fysiska informationsdisken. Vissa smärre skillnader framkommer dock. Respondenterna framhåller att det är viktigt med mimik, att le, eftersom möjligheterna att signalera med kroppsspråk minskar. Många berättar att de hälsar tydligare via Zoom och vinkar in i kameran när de säger hejdå.

Hälsnings- och avskedsцерemonier är två konkreta exempel på ritualer som Goffman (1970) beskriver kan vara en del av en social interaktion. De används, medvetet eller omedvetet, för att på något vis påverka motspelaren i interaktionen

Att just dessa två ritualer, hälsningen och avskedet, påverkas av att interaktionen sker via Zoom framkommer via respondenternas uttalanden. En berättar:

Vi har ju ett gemensamt inlogg till Zoom-disken, så ofta när jag är inloggad så heter jag bara [namn på biblioteket], men då brukar jag byta namn så jag heter “[förnamn på bibliotekarien], [namn på biblioteket]”, och de gånger som jag har glömt det så har jag ett bisarrt behov av att presentera mig. Det gör jag aldrig i vanliga disken, men i Zoom så vill jag det. Det känns liksom oartigt [att inte hälsa].

Det här beteendet säger sig respondenten ha reflekterat över och kommit fram till en möjlig förklaring:

Det tror jag är för att det blir ju så abrupt i Zoom, någon kommer in bara. Och det är samma sak när man säger hejdå, det blir också ganska hårt, liksom ‘nu är vi färdiga’ och så tar det ju alltid en liten stund innan de fipplar ut sig, särskilt om de har delat skärm, och då blir det ju något av en pinsam tystnad. Så då har jag börjat trycka på ‘remove from room’, så att de hoppar ut, liksom för att bespara både mig och dem.. Det är liksom en jobbig social situation, när man är färdig, man har sagt ‘tack så mycket, ha det så bra’ och så ska man ändå vänta på att det tar slut.

Det som respondenten beskriver här är dels Zooms inverkan på ritualerna (de blir tydligare), dels strategier för att se till att ritualerna flyter smidigare, eller med Goffmans (1970) terminologi - ansiktsaktivitet för att rädda ansiktet för både bibliotekarien och användaren.

Några av respondenterna ger exempel på hur de tagit för vana att alltid berätta med ord för användaren vad de gör, till exempel när de för anteckningar eller utformar en söksträng. En respondent jämför beteendet med en läkare som säger “nu sticker jag” inför ett blodprov. Också detta kan tolkas som ett sätt att uppnå rituell jämvikt (Goffman, 1970), då det görs i syfte att skapa trygghet och involvera användaren i de aktiviteter som pågår: ”Jag måste hela tiden informera om vad jag gör, så att hon [användaren] inte känner sig ensam”.

Ett annat exempel på något som kan förstås som ansiktsaktiviteter, görs via Zoom-funktionen skärmdelning. Under en skärmdelning behöver bibliotekarien och användaren inte se på varandra hela tiden, vilket flera respondenter menar kan ha en lugnande effekt på stressade och osäkra användare. Dessutom kan bibliotekarierna ibland erbjuda sig att vara den som sköter skärmdelningen, om användaren exempelvis har begränsad IT-vana eller av annat skäl inte lyckas dela sin skärm. Just för den osäkerhet som vissa användare uppvisar, menar flera respondenter, att skärmdelningen kan ha en god effekt. En bristande IT-vana kan ibland vara orsaken till osäkerheten, och här beskrivs skärmdelning som ett användbart verktyg för ansiktsarbete:

När man pratar och de samtidigt får visa vad de gör, så tycker jag oftast att man kommer över det där [osäkerheten] ganska snabbt, och märker jag att personen inte är så IT-van - det är väldigt olika - så kan jag ta över skärmdelningen och vara den som klickar runt istället. Alltså, vi kan samspela i det där och så kan man byta. Och det tycker jag, just det där att man kan skifta, tycker jag funkar väldigt bra. Det här har vi diskuterat, i en

fysisk disk skulle man kunna stå med två skärmar, men det blir inte riktigt samma sak.

Begreppet social närvaro används gällande datormedierad kommunikation och avser känslan av att kommunicera med och vara med en faktisk människa (Biocca et al., 2003). I empirin framkommer flera exempel på att respondenterna aktivt försöker öka sin sociala närvaro. ”Jag försöker att inte bara vara ett talking head, försöker vara mänsklig”, säger en respondent, och en annan pratar om vikten att förmedla ”empati för den som kommer in”. En tredje framhåller:

Det finns ju inget dömande eller bedömande - hoppas jag iallafall. Det är ju inte min roll. Jag finns ju där för stöttning och support, och det tycker jag att det är viktigt att de känner. Och där kan ju det här inledande ‘välkommen, vad kan jag hjälpa dig med?’ vara viktigt, att etablera den kontakten redan från att man släpper in dem, just för att det ska bli lite avslappnat.

Mycket av den kommunikation som i en fysisk informationsdisk sker via kroppsspråk uteblir i videosamtalsformatet. I intervjuerna framkommer exempel som kan tolkas som att bibliotekarierna försöker öka sin sociala närvaro genom att kompensera för formatets begränsningar. En av respondenterna beskriver att hen medvetet anpassar sitt kroppsspråk och använder sig av en tydligare mimik:

Det blir ju väldigt mycket mimik, att man ser intresserad ut. Det är liksom det här partiet man har att jobba med [gestikulerar en ruta runt ansiktet]. Så att se intresserad ut, och jag brukar tänka på att om jag delar skärm så brukar jag lägga den lilla bilden på toppen av skärmen så att det ser ut som att man tittar dem [användarna] i ögonen.

En respondent resonerar kring hur interaktionen påverkas av Zoom-formatet, och sammanfattar hur denna inverkan kan ses som något både positivt och negativt:

Det blir ju lite plattare att interagera via Zoom, jag tycker inte man fångar upp alla signaler på samma sätt. . . . Däremot tycker jag kanske inte att det är ett jättestort bekymmer, för väldigt ofta när vi interagerar på det här viset i Zoom-disken, så gör vi det genom att vi faktiskt delar en skärm . . . så en stor del av tiden kanske vi inte ens tittar på varandra. På gott och ont - på ett sätt får man ju väldigt mycket fokus på ärendet och innehållet, men det är klart att det kan göra saker med den relationella dimensionen, att den blir mer nedtonad. Men det är ju lite för- och nackdelar, för på samma gång kan jag tänka mig att det finns de som tycker att det är lite bekvämt att ha fokus på föremålet som man diskuterar och inte behöva fundera så mycket på hur man betar sig. Folk som kanske har NPF-diagnoser och har svårt att möta blicken kan ju kanske känna sig mindre besvärade av att ha skärmen som ett sorts filter mellan. Så jag tänker att det inte är solklart om det är bättre eller sämre om den här dimensionen blir nedtonad. Det kan nog bero på person helt enkelt. Det är en sorts tillgänglighet, men kanske mindre tillgängligt på ett annat sätt.

Att vara medmänsklig och tydligt framhäva sin förståelse för användaren i olika situationer påtalas också som extra viktigt i Zoom:

Ett bra bemötande är att tänka på att personen på andra sidan kan känna sig utsatt, den vet inte om det är någon annan som lyssnar till exempel.

Även om Zoom, som tagits upp tidigare, kan medföra en utsatt situation även för bibliotekarien, så framhåller flera respondenter att de tror att utsattheten trots allt blir större för användaren. En säger:

Jag är ju i en yrkesroll, det är nog mycket svårare att vara den som funderar på 'ska jag verkligen höra av mig om den här frågan?' och 'vem möts jag av?'. Så jag måste ju vara inkännande.

6.5 Ett kompetent framträdande

Förutom att göra ett välkomnande, vänligt och mänskligt intryck, önskar respondenterna förstås kunna hjälpa användarna med deras undringar. Flera respondenter uttrycker att de vill göra ett kompetent intryck, att de "kan sina saker". En respondent påtalar att de i interaktionen med användaren har en professionell roll och att träda in i disken, fysisk eller virtuell, innebär att "sätta på sig sitt bibliotekarieraster".

Utifrån Goffmans (2014) teaterinspirerade förståelse av socialt samspel, skulle vi kunna betrakta det professionella kunnandet, alltså yrkeskunskapen, som bibliotekariens "trick" på scenen. Att nå ut med sitt "trick", sin kompetens, i Zoom överlappar förstås med att göra det i fysisk disk, men några skillnader blir synliga i materialet. Ett kompetent framträdande i Zoom skiljer sig alltså i viss mån från det i ett fysiskt bibliotek.

Ett exempel som respondenterna uppmärksammar är att man i Zoom-disken saknar direkt tillgång till de fysiska samlingarna, vilket i sig kräver en annan kompetens. En respondent menar att de behöver "släppa samlingstänket, du har ju inte några fysiska samlingar till ditt förfogande i Zoom-disken, som du annars kan använda på plats i biblioteket" och förklarar att hen genom Zoom får "träning i att klara av att guida folk utan de [fysiska] resurserna och istället lyfta andra typer av databaser och resurser". En annan respondent framhåller liknande tankar:

Och sen behöver man också en trygghet i att veta vart olika material finns, du behöver ha en kompetens inom hur vetenskap publiceras, det är ofta de frågorna som är där [i Zoom]. En fördel är också att jag ser professionsutveckling för mig själv. Med tanke på att jag inte har samlingarna till mitt förfogande, det har krävt att jag lärt mig nya saker. Och man får klara sig utan det fysiska i ganska stor mån.

På så sätt förklarar respondenten att tjänstgöringen i Zoom bidrar till att verka positivt yrkeskompetensen. Olika sätt som Zoom bidrar till kompetensutveckling tas upp av flera respondenter, i flera sammanhang. Möjligen kan förväntningar på kompetens och en faktisk kompetensutveckling höra samman. Som konstaterats ovan tror några respondenter att förväntningarna på bibliotekariens kompetens skiljer sig åt mellan den fysiska disken och den virtuella. Även vilken typ av frågor som ställs tror flera respondenter är annorlunda. Upplevelsen är att fler frågor som involverar referensamtal ställs i Zoom, och flera respondenter lyfter att detta är utvecklande för deras kompetens. En respondent säger:

Man har känts sig mer trygg i sin yrkesutövning när man har fått prova på de här hårdare informationssökningsfrågorna gentemot frågor som 'var är toaletten?' och 'vart står boken?', som är mer frågor som sker i den fysiska disken. Så man är lite mer kompletterad som bibliotekarie.

En annan respondent, påtalar liknande upplevelser i relation till sin kompetens:

Det har ju också utvecklat mig, att jag känner att jag har blivit bättre på att sköta informationssökning och referenshantering, jag fick inte så många frågor i [den fysiska] disken om det tidigare. Men här i Zoom-disken kan de komma in för de vet, vi har riktat den lite mot det. Att 'behöver du hjälp med informationssökning så gå in i Zoom-disken för där kan du få bra hjälp'.

En bidragande faktor till de ökade antalet tyngre referensfrågor skulle vara den tydliga förmedling av vilken kompetens som finns i Zoom-disken; användarna vet vad de kan få, och bibliotekarierna vet vad de förväntas ge.

En annan viktig kompetens hänger samman med att videosamtalsformatet ibland innebär ett visst mått av tekniskt krångel och att både bibliotekariens och användarens IT-vana blir därför central. En respondent lyfter att bibliotekariens "förmåga att läsa av en persons digitala kompetens" är viktig i Zoom och förklarar vidare att:

Vissa är glada att de bara har lyckats klicka sig in, och skärmdelning har de aldrig hört talas om. Då behöver kanske inte jag vara det som instruerar dem i skärmdelning, utan då kanske jag sköter det, och så går personen därifrån nöjd sen.

En annan respondent menar:

Det finns det här lagret av tekniken som ligger mellan en, och att man får vara lite ödmjuk inför att alla kanske inte är jättevana vid att hantera Zoom och skärmdelning och vad det nu skulle kunna vara. . . . Men då är det ju kanske min roll att ta på mig att få det att funka, och inte lägga över frustrationen på användaren, även om det är på den sidan som problemen finns, att hantera tekniken. Det lagret kan ju tillkomma, som man behöver agera på, i någon form av bemötandeaspekt, att man inte får dem att känna sig dåliga eller dumma, utan då försöker vi ändå lösa själva ärendet ihop istället.

Här beskriver respondenten hur hen ser det som sin roll, som den kompetente bibliotekarien, att ta det övergripande ansvaret för tekniken, för att på så sätt skapa bättre förutsättningar för själva referenssamtalet. Användaren ska inte känna sig dum, och agerandet kan återigen tolkas som en akt av räddande ansiktsaktivitet.

7 Diskussion

7.1 Slutsatser

I denna del av uppsatsen avser vi besvara forskningsfrågorna genom en summering av studiens resultat och analys utifrån Goffmans begrepp, samt teori om social närvaro. Studiens forskningsfrågor är formulerade som följer:

- Vilka svårigheter och möjligheter upplever bibliotekarierna vid fallbiblioteket med att bedriva referensservice via Zoom?
- Hur upplever bibliotekarierna vid fallbiblioteket den sociala interaktionen med användarna via Zoom?

I intervjuerna framkommer flera möjligheter med referensservice via Zoom. Ett första övergripande fynd är den upplevda ökningen av antalet längre, givande referenssamtal. Zoom anses passa särskilt väl för referensservice. Den främsta anledningen som anges till vad Zoom-disken egentligen gör för referensinteraktionen är att den konstituerar ett lugnt rum, fritt från det fysiska bibliotekets störningsmoment. Detta tema har vi valt att kalla för *ett avskilt rum*. Upplevelsen är att användarna känner att bibliotekarien är där för deras frågor och har tid att besvara dem. Bibliotekarien, å sin sida, ges större möjlighet att fokusera på en enskild referensinteraktion i taget; måste inte bolla flera arbetsuppgifter i samma stund. Flera respondenter uttrycker sig entusiastiskt om vad detta gör för deras arbetsuppgifter och yrkeskunskaper. Utifrån Goffmans (2014) teoretiska ramverk analyserar vi den förändrade referenssituationen som en förändring av bibliotekariernas sociala roll. Arbetsuppgifter skalas bort och bibliotekarierollen förskjuts mot referenssamtal, informationssökning och handledning; mot den roll bibliotekarierna faktiskt vill spela.

En annan möjlighet som relaterar till Zoom-rummets uppbyggnad är skärmdelning. Verktøyet fokuserar och presenterar vad som sker på skärmen. När båda parter sitter ner framför varsin skärm undviks även fysiskt obekväma situationer, som när bibliotekarien måste luta sig över användaren vid en skärm.

En positiv bild av *ett avskilt rum* framträder i samtliga intervjuer, om än i varierande grad. Någon finner kön som kan bildas till Zoom-disken som en svårighet; en stressfaktor som skingrar den lugna avskildheten. En annan svårighet är den ensamhet som följer på avskildheten. Kollegorna är långt borta, speciellt när bibliotekarien arbetar hemifrån. Flera bibliotekarier berättar att problemet ofta går att lösa genom mejlkontakt, men att det såklart inte är lika enkelt som att sticka in en fråga till en kollega som står bredvid. Därför kan bibliotekarien i Zoom-rummets ensamhet bli mer utsatt.

I intervjuerna resonerar bibliotekarierna om *förändrade trösklar till informationsdisken*. En stor möjlighet med Zoom-disken som uttrycks är dess bekvämlighet; det går att kliva in i den nästan varifrån som helst ifrån. Av den anledningen tror flera respondenter att trösklarna blir lägre för användaren. Flera respondenter gör gällande att detta också har gjort att biblioteket når användare som vanligtvis inte tar sig till biblioteket. Vidare är det en kommunikativ fördel att användaren kliver in via webben. På hemsidan förmedlas det tydligt i text vad Zoom-disken är till för, vilket formar förväntningarna på vad disken kan bidra

med. Så till vida kan Zoom alltså ses som en möjliggörare för referensservice. Men en svårighet uttrycks dock. En osäkerhet och abrupthet finns inbäddad i formatet, vilket innebär att trösklarna samtidigt tros kunna bli högre. Denna svårighet ligger i den uteblivna möjligheten att spana på håll; varken användare eller bibliotekarie vet vem som dyker upp på andra sidan skärmen. Vi analyserar den problematiken, genom Goffmans (2014) teorier, som att deltagarna i inledningen av interaktionen får svårare att tolka mänskliga signaler och situationen i förväg, vilken kan skapa en osäkerhet.

Den sociala interaktionen via Zoom upplevs av bibliotekarierna i många avseenden fungera mycket väl, även om några smärre skillnader gentemot interaktionen i fysisk disk kan urskiljas. Till att börja med kan interaktionen påverkas av att användaren - och ibland även bibliotekarien - befinner sig i sitt hem. Dessa erfarenheter har samlats under temat *en biblioteksdisk i hemmet*. Hemmet som arbetsplats upplevs av flera respondenter medföra en viss intimitet i samtalet, som ibland kan verka positivt och relationsbyggande. Däremot blir variationen av hemförhållanden synlig och personliga saker i hemmet kan exponeras. Bibliotekariernas beskrivningar av hur de räddar upp potentiellt pinsamma situationer kan förstås som ansiktsaktiviteter. Bibliotekarierna tolkas också värna om såväl sin egen som användarens inramning; sin egen genom att använda en officiell bakgrund i Zoom; och användarens genom att visa förståelse för att användaren ibland föredrar att ha sin kamera avstängd.

Utifrån Goffmans (2014) teatermetafor kan bibliotekarierna sägas göra framträdanden i Zoom-disken. Bibliotekarierna önskar göra ett såväl *mänskligt framträdande* som ett *kompetent framträdande* i Zoom-samtalet, och för att lyckas med detta framkommer användandet av medvetna strategier och olika ansiktsaktiviteter.

Att förmedla det mänskliga framträdandet beskriver några av bibliotekarierna som svårare i Zoom, på grund av den minskade möjligheten att kommunicera icke-verbalt, och mötet beskrivs som både plattare och mer abrupt. Utifrån Goffman (1970) kan utsagorna tolkas som att bibliotekarierna försöker hantera dessa svårigheter med tydligare hälsnings- och avskedsцерemonier. Även förstärkt mimik och handrörelser anges, vilket kan förstås som ett sätt att öka sin sociala närvaro i interaktionen. På så sätt kan bibliotekarierna alltså förstärka den subjektiva känslan av att nå fram till en annan människa, trots fysiskt avstånd. Å andra sidan beskrivs ”plattheten” i mediet ofta inte som ett påfallande problem. Flera av bibliotekarierna påpekar att eftersom skärmdelningen görs under delar av interaktionen, så blir de icke-verbala aspekterna mindre viktiga. Någon menar till och med att skärmdelningen kan verka positivt för referensinteraktionen: vissa användare kan bli mer bekväma när de slipper fokusera på webbkameran, och i stället kan ägna sin uppmärksamhet åt vad som händer på skärmen.

Att uppfattas som, och få visa sig, kompetent framhålls som viktigt av flera respondenter. Detta kan uppnås på olika sätt. Givetvis genom att inneha yrkeskompetens inom sådant som informationssökning och referenshantering, men det framhålls också att vissa ytterligare kompetenser blir extra viktiga vid Zoom-interaktioner. Däribland nämns att vara trygg utan tillgång till fysiska resurser och förmågan att läsa av användares IT-kompetens för att sedan i viss mån kunna anpassa sitt eget agerande efter denna. Det kan tolkas som att bibliotekarien vid tekniskt krångel räddar ansiktet på användaren (Goffman,

1970), genom såväl skärmdelning som genom att ta på sig ansvaret för att få tekniken att fungera. Zoom framträder också som en bidragande faktor till kompetensutveckling för några av bibliotekarierna.

7.2 Reflektioner i relation till tidigare forskning

7.2.1 Zoom som möjliggörare för referensservice

Det är en betydande utmaning för akademiska bibliotek att se till att den referensservice som erbjuds faktiskt nyttjas; och nyttjas *på rätt sätt*. Bøyums et al. (2021) studie undersöker vilken typ av frågor som ställs i en fysisk referensdisk på ett akademiskt bibliotek. De finner få ämnesorienterade frågor och att referenssamtal genomförs i liten utsträckning. Bøyum et al. resonerar att de uteblivna referenssamtalen kan bero på ett bristande intresse från bibliotekariernas sida. De lyfter att det är bekymmersamt om referensdiskens användning reduceras till att bli ytlig och instrumentell. I föreliggande studie upplever bibliotekarierna att de får fler avancerade, djupgående referensfrågor i Zoom-disken som bättre nyttjar deras yrkeskunskaper. Zoom beskrivs som en möjliggörare för referenssamtal.

På så vis skulle Zoom-disken kunna ge värdefulla ledtrådar till hur universitetsbiblioteken kan verka för att öka den typ av referensservice som kräver bibliotekariens yrkesskicklighet; den typ av verksamhet som referensservicen faktiskt är avsedd för. Att erbjuda videomedierad referensservice framstår naturligtvis i sig självt som en möjlighet. Vidare går det att diskutera om de fördelar som lyfts fram av respondenterna är bundna till just Zoom, eller om de går att ta fasta på i referensservice i vidare bemärkelse. Skulle Zooms fördelar gå att "översätta" till det fysiska rummet?

Som möjligen den största behållningen med Zoom anges avskildheten. Att inte bli störd – känslan av att det finns tid – framstår som en nyckel till givande referensinteraktioner. Skulle universitetsbiblioteken på något sätt kunna arbeta med avskilda ytor för sina handledande samtal? Skulle bättre förutsättningar kunna skapas för att bibliotekarierna ska känna att de har tid att handleda enskilda ärenden långa stunder också i fysisk disk? Det är naturligtvis en resursfråga, och ingen enkel sak att lösa, men likväl förefaller frågan viktig att lyfta. Även ur användarens perspektiv skulle tiden kunna vara en nyckelfaktor. Signalerar de fysiska informationsdiskarna till studenterna att det finns tid för längre frågor; tid för annat än hjälp att låna böcker?

I Robinson och Reids (2007) kvalitativa intervjustudie framträder en motvilja hos studenter att söka hjälp av bibliotekarier. Förutom att studenterna är oroliga att göra bort sig och visa sig okunniga, finns en bristande kännedom om vilka tjänster biblioteket erbjuder. I ljuset av detta framkommer en kommunikativ fördel hos Zoom-disken. I denna studies intervjuer framförs att hemsidan anger vilka ärenden studenterna kan få hjälp med; det finns en tydlighet i förmedlingen. Kan universitetsbiblioteken, på något sätt, förstärka presentationen av även den fysiska informationsdisken? Finns det till exempel tydlig information vid disken och vid platser där informationssökningar utförs, som vid stationära datorer, om att bibliotekarier gärna hjälper till med informationssökning?

7.2.2 God referensservice genom social interaktion

För att uppnå två av de faktorer som Saxton och Richardson (2002) identifierar som önskvärda vid ett referenssamtal - användbarhet och användarnöjdhet - ställs höga krav på en välfungerande social interaktionen mellan bibliotekarie och användare. När denna interaktion sker via Zoom, i stället för ansikte-mot-ansikte, påverkas mötet på flera sätt, trots att många likheter också framhålls av våra respondenter. Att bemöta användare öppet, vänligt och lyssnande, samt att uppmuntra till att ställa frågor är sådant som respondenterna menar görs oavsett kommunikationsform.

En skillnad för Zoom-disken ligger i videosamtals begränsning av icke-verbal kommunikation. I Croes et al.:s (2019) studie uppmäts att personer som kommunicerar via video ler mer och talar högre, vilket forskarna tolkar som ett försök att minska känslan av fysisk distans. Croes et al.:s resultat stämmer överens med bibliotekariernas upplevelser i vår studie. Flera respondenter påtalar att de förstärker mimiken i Zoom och använder sig av medvetna strategier för att anpassa sitt kroppsspråk till skärmens ruta. Några bibliotekarier uppger att de gestikulerar och en bibliotekarie har som strategi att lyfta upp användarens bild till toppen av skärmen: vilket går i linje med de åtgärder som Bohannon et al. (2013) presenterar för bättre ögonkontakt och kroppsliga signaler i videomöten. Utifrån Bailensons (2021) resonemang kan det vara svårare att skicka ut kroppsliga signaler i Zoom. Möjligen krävs det alltså en annan tydlighet i förmedlandet av kommunikativa, icke-verbala signaler av bibliotekarien för att bedriva lyckad referensservice i Zoom.

Mabry (2004) betonar att en jämlikhet mellan bibliotekarie och användare bör eftersträvas för att ett bra referenssamtal ska kunna genomföras och att bibliotekariens auktoritet därför kan behöva tonas ned. Zoom skulle i det hänseendet kunna ha positiv effekt. Vid hemarbete i Zoom ges bibliotekarien möjlighet att tona ned auktoriteten, genom en delad upplevelse och potentiellt komiska situationer; barn i bakgrunden, eller katter på stökiga skrivbord.

Radford et al. (2011) påträffar många exempel på ansiktsaktivitet i referensstjänst via chatt, och i likhet med deras fynd framträder i vårt resultat flera ageranden som vi tolkar som exempel på Goffmans (2014) begrepp ansiktsaktivitet. Bibliotekarierna använder humor och medkännande vilket kan sägas bevara användarnas ansikten. Att förlora sitt ansikte kan försätta en människa i underläge och väcka känslor av skam. Robinson och Reid (2007) finner att blyghet och oro i relation till biblioteket är starka barriärer, som kan hindra även relativt självsäkra studenter från att be om hjälp. Med tanke på denna oro, eller biblioteksångest, torde det vara centralt att bibliotekarien värnar om användarens ansikte i referenssituationen. En referenssituation förlagd i Zoom medför emellertid sina specifika utmaningar, och denna studie framträder vissa videosamtals-specifika ansiktsaktiviteter: till exempel att bibliotekarien tar på sig ansvaret för tekniken eller visar sig förstående för störande bakgrundsljud.

Eftersom mötet, bibliotekarie och användare emellan, lyfts fram som avgörande för referensservice i en mängd forskning, är det nära till hands att tänka att den minskade sociala närvaron jämfört med fysisk disk måste vara en nackdel; att mötet sker genom ett begränsande videofilter, och att man borde jobba på att försöka komma närmare användaren. Men är den minskade sociala närvaron

verkligen nackdel för Zoom? En respondent för ett resonemang om att det kan ha negativa effekter, men på samma gång utgöra en styrka: genom skrämning hamnar aktiviteten i centrum och individer som har svårt att möta blicken kanske kan känna sig mindre besvärade. Robinson och Reid (2007) identifierar biblioteksångest som ett betydande faktor som kan påverka huruvida referensservice alls kommer till stånd. De argumenterar för att virtuella tjänster, genom den anonymitet som de medför, skulle kunna underlätta för oroliga användare. Och kanske kan Zoom göra just detta? När bibliotekarierna resonerar om trösklar till Zoom är det främst vid det första besöket, det första "klicket", som barriärerna gör sig gällande. När användare väl tagit sig över tröskeln in till Zoom så uppfattar bibliotekarierna att de ofta återkommer. Här framkommer alltså ett slags motsättning mellan hög och låg social närvaro, där det inte är alldeles självklart vad som är att föredra. Antagligen kan referensservice med olika social närvaro passa för olika personer och för olika syften; det vill säga fylla olika funktioner på ett universitetsbibliotek.

7.3 Studiens begränsningar och uppslag till framtida forskning

Videomedierat referensarbete som fenomen kan studeras ur en uppsjö av olika perspektiv. Under arbetet med materialinsamling och analys för föreliggande studie har vi fått syn på en mängd aspekter som vore intressanta att studera, men som fallit utanför studiens ramar. Att undersöka videomedierad referensservice i relation till bibliotekariernas arbetstillfredsställelse, omställningen under pandemin eller inverkan på biblioteksångest, kan nämnas som några exempel. För att ytterligare bredda kunskapen om Zoom-disken skulle även användarnas upplevelser behöva undersökas. Ett förslag för framtida forskning vore därför att genomföra användarstudier. Även icke-användarnas perspektiv - inte minst i relation till barriärer kopplade till Zoom - vore mycket värdefullt att studera.

I denna studie har bibliotekariers utsagor om Zoom-disken analyserats med avseende på social interaktion utifrån Goffmans begreppsapparat. Många mekanismer och beteendemönster kan dock vara osynliga för deltagarna själva. För att ytterligare bredda förståelsen av den sociala interaktionen mellan bibliotekarie och användare i videosamtal skulle observationer behöva utföras. Sådana observationer skulle kunna komma åt för deltagarna omedveten dynamik; fånga upp hur referensservice via video gestaltar sig i praktiken. Att genomföra observationer av videomedierad referensservice är dock förbundet med en viss etisk problematik. Det ter sig även svårt att genomföra observationer utan att påverka den studerade interaktionen.

Därutöver har ett behov av verksamhetsmässiga undersökningar framträtt i vår empiri. Att samla upp och dela kunskaper och erfarenheter, såväl inom den egna verksamheten, som i ett bredare universitetsbiblioteksperspektiv, skulle troligen vara gynnsamt för att utveckla strategier och bemöta olika svårigheter. Ett exempel på en svårighet som framträtt i vårt material, och som troligen skulle vinna på att diskuteras vidare, är hanteringen av stress. Respondenterna anger Zoom-kön som en källa till stress. Upplevelsen av stress verkar dock skilja sig ganska mycket åt, respondenterna emellan. I intervjuerna framkommer att enheterna har diskuterat strategier för att hantera kön i olika omfattning. På en enhet verkar bibliotekarierna tillsammans ha kommit fram till att användarna

sonika får vänta, samt resonerat att användarna kan komma tillbaka senare om det är mycket kö och att de säkerligen kan göra något vid datorn samtidigt; på den enhet verkade bibliotekarierna vara mindre stressade av kön. På den avdelning som saknar strategi tycks kön vara en mer betydande stressfaktor. Naturligtvis är denna studie begränsad i sitt omfång och kan inte belägga samband. Det är ändå värt att notera att bibliotekariernas samtal med varandra och utarbetning av strategier kan vara en viktig nyckel i att minska stress. Respondenterna har även påtalat att ensamhet i Zoom kan innebära en extra utsatthet. Därför kan det särskilt finnas en poäng i att biblioteken tar fram olika strategier, för till exempel hantering av kön eller rådfrågning av kollegor vid hemarbete, för just referensarbete i Zoom.

I kontakten med vårt fallbibliotek framgår att det föreligger en skillnad i hur mycket Zoom-disken används på olika enheter. I intervjuerna ges olika förklaringsmodeller till hur en sådan skillnad kan komma sig. Kan det vara så att Zoom-formatet lämpar sig olika väl inom olika ämnesområden? Är det till exempel mer angeläget med digitala diskar inom ämnen med tyngdpunkt på digital media, jämfört med de mer bokcentrerade? Eller kan Zoom-disken fylla en funktion inom alla områdesbibliotek? Beror skillnader i användning på hur väl enheterna lyckats nå ut med sin marknadsföring? Olika framgångsfaktorer för referensservice genom videosamtal ser vi som ett angeläget område för fortsatt forskning.

Sammantaget är videomedierad referensservice ett relativt outforskat område. Förekomsten av Zoom-diskar stegrade snabbt när pandemin slog till och forskningen tycks inte ha hunnit med. Videomedierad referensservice infördes snabbt; men har inte avvecklats i samma takt. Många bibliotek har fortsatt driva sina digitala diskar även efter att pandemin lättat sitt grepp, vilket indikerar att tjänsten är här för att stanna. I föreliggande studie har respondenter framhållit, ofta med stor entusiasm, de möjligheter för biblioteksverksamhet som finns inbäddat i formatet. Utsagor som att "Zoom-disken har satt referenssamtalet på agendan igen", påvisar relevansen av framtida forskning som behandlar olika aspekter av videomedierad referensservice.

Referenser

- Agee, A. (2019). Language style matching as a measure of librarian/patron engagement in email reference transactions. *The Journal of Academic Librarianship*, 45(6), 102069. <https://doi-org.lib.costello.pub.hb.se/10.1016/j.acalib.2019.102069>
- Ayolugbe, C. J., Jidere, A. J., & Ogwo, U. (2021). Utilization of Zoom as an interactive platform in repositioning library administration/management for effective service delivery in academic libraries in Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 1-15.
<http://costello.pub.hb.se/login?url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/utilization-zoom-as-interactive-platform/docview/2614647650/se-2>
- Bailenson, J. N. (2021). Nonverbal overload: A theoretical argument for the causes of zoom fatigue. *Technology, Mind, and Behavior*, 1(3).
<http://dx.doi.org/10.1037/tmb0000030>
- Baker, D. A., Burns, D. M., & Kueny, C. R. (2020). Just sit back and watch: Large disparities between video and face-to-face interview observers in applicant ratings. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 36(20), 1968-1979. <http://dx.doi.org/10.1080/10447318.2020.1805874>
- Biocca, F., Harms, C., & Burgoon, J. (2003). Toward a more robust theory and measure of social presence: review and suggested criteria. *Presence Teleoperators and Virtual Environments*, 12(5), 456–480. <https://doi-org.lib.costello.pub.hb.se/10.1162/105474603322761270>
- Bohannon, L. S., Herbert, A. M., Pelz, J. B., & Rantanen, E. M. (2013). Eye contact and video-mediated communication: A review. *Displays*, 34(2), 177-185. <https://doi.org/10.1016/j.displa.2012.10.009>
- Bøyum, Byström, K., & Pharo, N. (2021). Is the reference desk used for reference interviews. *Reference Services Review*, 49(1), 79–93.
<https://doi.org/10.1108/RSR-11-2020-0066>
- Chesley, C., Lowe, A. M., & Puzier, L. (2020). Can you see me now?: Engaging distance learners through virtual reference consultations. *Journal of Academic Librarianship*, 46(5), N.PAG. <https://doi-org.lib.costello.pub.hb.se/10.1016/j.acalib.2020.102199>
- Croes, E. A. J., Antheunis, M. L., Schouten, A. P., & Kraemer, E. J. (2019). Social attraction in video-mediated communication: The role of nonverbal affiliative behavior. *Journal of Social and Personal Relationships*, 36(4), 1210-1232. <http://dx.doi.org/10.1177/0265407518757382>
- Fauville, G., Luo, M., Queiroz, A. C. M., Bailenson, J. N., & Hancock, J. (2021). *Nonverbal Mechanisms Predict Zoom Fatigue and Explain Why Women Experience Higher Levels than Men*. Hämtad från SSRN:
<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3820035>

Folkhälsomyndigheten. (29 mars 2022). *Covid-19 ska fortsatt smittspåras i vård och omsorg*. <https://www.folkhalsomyndigheten.se/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/2022/mars/covid-19-ska-fortsatt-smittsparas-i-var-d-och-omsorg/>

Garvey. (2021). Virtual reference amid COVID-19 campus closure: a case study and assessment. *Reference Services Review*, 49(2), 132–150. <https://doi.org/10.1108/RSR-01-2021-0005>

Gerbig, M., Holmes, K., Lu, M., & Tang, H. (2021). From bricks and mortar to bits and bytes: Examining the changing state of reference services at the university of toronto libraries during COVID-19. *Partnership : The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 16(1), 1-10. <https://doi.org/10.21083/partnership.v16i1.6450>

Goffman, E. (1970). *När människor möts: studiet av det direkta samspelet mellan människor*. Stockholm: Aldus/Bonnier.

Goffman, E. (2014). *Jaget och maskerna: En studie i vardagslivets dramatik* (6. uppl. ed.). Stockholm: Studentlitteratur.

Göteborgs universitetsbibliotek. (u.å). *Kontakta biblioteket via Zoom*. <https://www.ub.gu.se/sv/kontakta-oss/kontakta-oss-via-zoom>

Hervieux, S. & Tummon, N. (2018). Let's chat: the art of virtual reference instruction. *Reference Services Review*, 46(4), 529-542. <https://doi.org/10.1108/RSR-07-2018-0060>

Hervieux, S. (2021). Is the library open? how the pandemic has changed the provision of virtual reference services. *Reference Services Review*, 49(3), 267-280. <https://doi.org/10.1108/RSR-04-2021-0014>

Hillyer, & Parker, L. L. (2007). Video Reference- It's Not Your Typical Virtual Reference: Video Reference Services for South Campus at the University of Nebraska at Omaha. *Internet Reference Services Quarterly*, 11(4), 41–54. https://doi.org/10.1300/J136v11n04_03

Högskolan i Borås. (4 januari 2022). *Fråga bibliotekarien*. <https://www.hb.se/biblioteket/om-biblioteket/kontakta-oss/fraga-bibliotekarien/>

Högskolan i Halmstad. (7 februari 2022). *Digital informationsdisk*. <https://www.hh.se/bibliotek/digital-informationsdisk.html>

Iqbal, M. (3 mars 2022). *Zoom revenue and usage statistics*. Business of Apps. <https://www.businessofapps.com/data/zoom-statistics/>

Jönköping University. (u.å). *Högskolebiblioteket*. <https://ju.se/bibliotek.html>

Karlstads universitet. (25 maj 2022). *Bibliotekets öppettider*. <https://www.kau.se/bibliotek/om-biblioteket/kontakt/oppettider/bibliotekets-oppettider>

Karolinska Institutet. (18 januari 2022). *Handledning i informationssökning och referenshantering*. <https://kib.ki.se/soka-vardera/handledning-i-informationssokning#heading-p670>

Kear, K., Chetwynd, F., Williams, J., & Donelan, H. (2012). Web conferencing for synchronous online tutorials: Perspectives of tutors using a new medium. *Computers & Education*, 58(3), 953-963. <http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2011.10.015>

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (uppl., 3:3). Lund: Studentlitteratur AB.

Lapidus, M. (2022). Reinventing virtual reference services during a period of crisis: Decisions that help us move forward. *Medical Reference Services Quarterly*, 41(1), 41-53. <https://doi.org/10.1080/02763869.2022.2021033>

Lindbloom, M., Yackle, A., Burhans, S., Peters, T., & Bell, L. (2006). Virtual Reference: A Reference Question Is a Reference Question ... Or Is Virtual Reference a New Reality? New Career Opportunities for Librarians. *The Reference Librarian*, 45(93), 3-22. https://doi.org/10.1300/J120v45n93_02

Lindgren, S. (2014a). Kvalitativ analys. I M. Hjerm, S. Lindgren & M. Nilsson (Red.), *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys* (uppl., 2, s. 29-43). Malmö: Gleerup.

Lindgren, S. (2014b). Tematisering. I M. Hjerm, S. Lindgren & M. Nilsson (Red.), *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys* (uppl., 2, s. 63-72). Malmö: Gleerup.

Linnéuniversitetet. (19 maj 2022). *Drop-in Sök- och skrivhjälp, online via Zoom torsdagar kl 12-13:30*. <https://lnu.se/ub/kontakta-biblioteket/drop-in/>

Logan, J., & Barrett, K. (2019). How important is communication style in chat reference? *Internet Reference Services Quarterly*, 23(1-2), 41-57. <https://doi-org.lib.costello.pub.hb.se/10.1080/10875301.2019.1628157>

Luleå tekniska universitet. (15 september 2021). *Boka handledning*. <https://www.ltu.se/ltu/lib/Soka/Handledning>

Lunds tekniska högskola. (8 april 2022). *Biblioteket under Covid-19*. <https://www.lth.se/bibliotek/aktuellt/biblioteket-under-covid-19/>

Mabry, C. H. (2004). The Reference Interview as Partnership: An Examination of Librarian, Library User, and Social Interaction. *The Reference Librarian*, 40(83-84), 41-56. https://doi.org/10.1300/J120v40n83_05

Michalak, R., & Rysavy, M. D. T. (2021). Keeping Library Staff Safe: Using Zoom TVs to Bridge the Gap Between In-Person and Virtual Service Consultations During COVID-19. *Journal of Library Administration*, 61(5), 588-596. <https://doi-org.lib.costello.pub.hb.se/10.1080/01930826.2021.1924534>

O'Conaill, B., Whittaker, S., & Wilbur, S. (1993). Conversations over video conferences: An evaluation of the spoken aspects of video-mediated

- communication. *Human-Computer Interaction*, 8(4), 389-428.
http://dx.doi.org/10.1207/s15327051hci0804_4
- Oh, C.S., Bailenson, J. N., & Welch, G. F. (2018). A Systematic Review of Social Presence: Definition, Antecedents, and Implications. *Frontiers in Robotics and AI*, 5, 114–114. <https://doi.org/10.3389/frobt.2018.00114>
- Radford, M. L. (1996). Communication Theory Applied to the Reference Encounter: An Analysis of Critical Incidents. *The Library Quarterly (Chicago)*, 66(2), 123–137. <https://doi.org/10.1086/602862>
- Radford, M. L. (2008). A Personal Choice: Reference Service Excellence. *Reference and user services quarterly*. 48(2), 108–115.
<https://doi.org/10.5860/rusq.48n2.108>
- Radford, M. L., Radford, G. P., Connaway, L. S., & DeAngelis, J. A. (2011). On Virtual Face-Work: An Ethnography of Communication Approach to a Live Chat Reference Interaction. *The Library Quarterly*, 81(4), 431-453.
<https://doi.org/10.1086/661654>
- Radford, M. L., Costello, L., & Montague, K. (2021). Surging virtual reference services: COVID-19 a game changer. *College & Research Libraries News*, 82(3), 106. <https://doi.org/10.5860/crln.82.3.106>
- Reed, E. (2021). Remote reference consultations are here to stay. *Communications in Information Literacy*, 15(2), 240-247.
<https://doi.org/10.15760/comminfolit.2021.15.2.6>
- Robinson, C. M., & Reid, P. (2007). Do academic enquiry services scare students? *Reference Services Review*, 35(3), 405-424.
<http://dx.doi.org/10.1108/00907320710774283>
- Rubin, R. (2016). *Foundations of library and information science*. (Fourth edition). London: Facet Publishing.
- Saxton, M. & Richardson, J. (2002). *Understanding Reference Transactions: Transforming an Art into a Science*. San Diego, Calif. : Academic Press.
- Short, J., Williams, E. & Christie, B. (1976). *The Social Psychology of Telecommunications*. New York, NY: John Wiley.
- Smith, G. (2006). *Erving Goffman*. Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780203002346>
- Swan, K. (2017). Multiple perspectives on social presence in online learning: An introduction to this volume. I A. Whiteside, A. Dikkers & K. Swan (Red.), *Social presence in online learning: multiple perspectives on practice and research* (s. 3-9). Stylus Publishing.
- Temiz, S., & Lakshmi, P. S. (2020). Innovation during crisis: Exploring reaction of Swedish university libraries to COVID-19. *Digital Library Perspectives*, 36(4), 365-375. <http://dx.doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0029>

Vetenskapsrådet. (13 maj 2020). *Zoom-tjänsten från Sunet skiljer sig från den publika versionen*. <https://www.vr.se/aktuellt/nyheter/nyhetsarkiv/2020-04-22-zoom-tjansten-fran-sunet-skiljer-sig-fran-den-publika-versionen.html>

Vetenskapsrådet. (1 november 2021). *Sunet*.
<https://www.vr.se/uppdrag/forskningsinfrastruktur/sunet.html>

Vogus, B. (2020). Examining virtual reference services in academic libraries. *Public Services Quarterly*, 16(4), 249-253.
<https://doi.org/10.1080/15228959.2020.1818664>

Wegge, J. (2006). Communication via videoconference: Emotional and cognitive consequences of affective personality dispositions, seeing one's own picture, and disturbing events. *Human-Computer Interaction*, 21(3), 273-318.
https://doi.org/10.1207/s15327051hci2103_1

Bilaga 1. Intervjuguide

Introduktion:

Tack så mycket för att du vill ställa upp på den här intervjun! Det är en del vår kandidatuppsats på Bibliotekshögskolan i Borås. Uppsatsen har till syfte att studera Zoom-disken vid Göteborgs Universitetsbibliotek, framförallt i relation till referenssamtalet och den sociala interaktionen med användaren.

Ditt deltagande är helt frivilligt, och du kan när som helst avbryta intervjun helt eller välja att inte svara på vissa frågor. Du får gärna fråga om du undrar något eller om det är något som är oklart. Dina svar kommer att behandlas konfidentiellt.

Är det okej att vi spelar in ljudet?

BAKGRUND	
Personen	<ul style="list-style-type: none">• Hur länge har du jobbat som bibliotekarie?• Hur länge på fallbiblioteket?• Vid vilket enhet har du din huvudsakliga tjänstgöring?
Arbetsuppgiften	<ul style="list-style-type: none">• Hur länge har du jobbat med zoom?• Hur många timmar i veckan jobbar du i zoom?• Hur ser arbetsgruppen ut? Finns zoom-team?• Har du fått någon kompetensutveckling/utbildning för just Zoom-disken?
SERVICE VIA ZOOM	
Allmänt - Hur går det till praktiskt?	<ul style="list-style-type: none">• Vad passar zoom-disken bra till för typ av hjälp/frågor?• Vilken typ av hjälp/frågor passar den sämre till?• Beskriv ett typiskt zoom-samtal!• Hur brukar samtalen inledas? Presentation?• Avslutet?• Har användarna kameran på? Har du? Brukar det kommenteras? Föredrar du att kameran är på?• (Vilken miljö brukar användaren befinna sig i?)• Hur läser du av den icke-verbala kommunikationen via Zoom? Alltså med kroppsspråk och mimik.• följd: Hur viktigt är ditt eget kroppsspråk/mimik?
Sociala interaktioner i Zoom	<ul style="list-style-type: none">• Hur är din upplevelse att stämningen kan vara i samtalen? (T.ex. avslappnat, pinsamt?)• Hur brukar du agera om någon spänd eller konstig situation uppstår? Har du några knep för det?• Hur märks det att en användare är obekväm eller nervös?• Hur agerar du för att få hen att känna sig bekväm?• Finns det några andra situationer som kan vara svåra att hantera? Beskriv!• Hur agerar du då? (följdfråga på ovan)

Bemötande	<ul style="list-style-type: none"> • Hur ser ett bra bemötande ut i Zoom enligt dig? • Vilken roll spelar du som bibliotekarie för att det blir ett bra samtal? Vilka kompetenser krävs? • (Ev följdfråga) Är social kompetens viktigt? varför/varför inte? På vilket sätt? • Vilket intryck av dig själv vill du ge användaren? • Vad karaktäriserar det intrycket? (professionell/vänlig/öppen/etc vad vi nu får för svar) • Hur gör du för att förmedla det intrycket? • Vilka svårigheter finns för att leva upp till ett idealt biblioteksarbete i Zoom?
Referensservice	<ul style="list-style-type: none"> • Hur skiljer det sig att ha referenssamtal i Zoom gentemot en fysisk lånedisk? • Vilka fördelar har du upptäckt med att ha referenssamtal i just Zoom? vilka nackdelar? • (Hur ser ett bra referenssamtal ut i zoom och hur bedömer du om ett referenssamtal varit lyckat?) • Berätta (lite kort) om ett bra referenssamtal som du har haft via Zoom (gångna veckan)! • (Vilka svårigheter har du stött på?) • Berätta om ett mindre bra referenssamtal som du har haft via Zoom!
Allmänna rutiner	<ul style="list-style-type: none"> • Finns det några uttalade rutiner från bibliotekets sida som hur ni ska arbeta i Zoom-disken? T.ex. hjälp till självhjälp? Berätta om dessa. • Finns det uttalade rutiner om själva bemötandet? • Hur har ni pratat i arbetsgruppen om användbara strategier för bemötande? Eller annat? • Har du utvecklat några egna strategier? • Har din tjänstgöring i zoom-disken haft någon påverkan på resten av jobbet - positivt? negativt?
Avslutande frågor (i mån av tid)	<ul style="list-style-type: none"> • Vi har hört att användandet av Zoom-disken skiljer sig för de olika enheterna. Har du någon uppfattning varför det är så? • Vad tror du om framtiden för zoom-disken? • Vill du lägga till något annat?
