

KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
VID BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN  
2004:4

## Kommunikationsproblem och bemötande under referenssamtalet

STEFAN FURBERG

© **Stefan Furberg**

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats  
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande av författaren

<b>Svensk titel</b>	<b>Kommunikationsproblem och bemötande inom referenssamtalet</b>
<b>Engelsk titel</b>	<b>Communicationproblem friendship in the Reference interview</b>
<b>Författare</b>	<b>Stefan Furberg</b>
<b>Kollegium</b>	<b>3</b>
<b>Färdigställt</b>	<b>2004</b>
<b>Handledare</b>	<b>Frances Hultgren</b>
<b>Nyckelord</b>	<b>Bibliotekarie, användare, informationsbehov, Referenssamtal, bemötande</b>

### **Abstract**

This bachelor thesis is about communication problems and treatment during the reference interview. The purpose was to investigate the reasons of why users information needs doesn't always understands by the librarian and what to do about it. I have also investigated what kind of skills that can be useful for librarians to have and how a librarian can act in a way that makes the user feel welcome during the reference interview. The method I used was a literature study and an own study through interviews of library users. The theories I used was Taylors information need theory and Argyle & Deans equilibrium theory. The result I found was that a librarian can ask a user open questions like how the user plans to use the information in order to find out more about what kind of information needs she has. To make the user feel welcome can the librarian invite her to return if she does not find the information by her self or ask her if she is satisfied with the information the librarian found for her. It is often appreciated by the users if librarians are friendly, have patience, smiles, have eyecontact during the interview and show that they are really interested in helping the user.

<b>1. INLEDNING</b>	<b>5</b>
1.1 Bakgrund	5
1.2 Problembeskrivning, syfte och frågeställningar	6
1.3 Disposition	7
1.4 Avgränsning	7
1.5 Källkritik	7
1.6 Definition av begrepp	8
<b>2. MATERIAL – INFORMATIONSSÖKNING INFÖR LITTERATURSTUDIEN</b>	<b>8</b>
<b>3. METOD</b>	<b>9</b>
3.1 Teorianvändning	9
3.2 Motivering till vald metod	9
3.3 Urval	11
3.4 Intervjuernas genomförande	11
<b>4. TEORIER</b>	<b>12</b>
4.1 Taylors teori om informationsbehovet	12
4.2 Argyle & Deans jämviktsteori	12
<b>5. RESULTAT FRÅN LITTERATURSTUDIEN</b>	<b>13</b>
5.1 Orsaker till att användarens informationsbehov ej förstås	13
5.1.1 Användarna förenklar sina frågor	13
5.1.2 Bibliotekarien hör fel eller tolkar fel	14
5.1.3 Då användaren söker en viss bok - Inkorrekt formulerad fråga	14
5.2 Metoder för att bättre förstå användarens informationsbehov	15
5.2.1 Tänka logiskt och få hjälp av kolleger	15
5.2.2 Frågor att ställa till en användare	15
5.2.3 Öppna frågor	17
5.2.4 Känsliga frågor	18
5.2.5 Att tolka och förstå användarens kroppsspråk	19
5.3 Bemötandets betydelse under referenssamtalet	20
5.3.1 Bibliotekariens agerande och kroppsspråk	20
5.3.2 Kroppsspråkets betydelse för användarens syn på bemötandet	20

5. 3. 3 Att få användare att känna sig välkommen och vilja ställa frågor	22
5. 3. 4 Be användaren att komma tillbaka	22
5. 3. 5 Att tala om och visa vart informationen finns	23
5. 3. 6 Förklara för användaren vad som skall göras	24
5. 3. 7 Avslutning på referenssamtalet	24
<b>5. 4 Personliga egenskaper och attityder kopplat till referenssamtalet</b>	<b>25</b>
<b>6. RESULTAT FRÅN ANVÄNDARUNDERSÖKNINGEN</b>	<b>27</b>
<b>7. DISKUSSION OCH SLUTSATSER</b>	<b>30</b>
7. 1 Vilka kan orsakerna vara till att en användares informationsbehov inte förstås av en bibliotekarie?	30
7. 2 Vilka metoder kan användas för att lättare förstå användarens informationsbehov?	31
7. 3 På vilket sätt kan bibliotekarien bemöta användaren under referenssamtalet för att denne ska känna sig tillfredsställd?	33
7. 4 Vilka andra egenskaper och attityder hos bibliotekarien är lämpliga, i samband med referenssamtalet?	35
<b>8. SAMMANFATTNING</b>	<b>36</b>
<b>KÄLLOR</b>	<b>38</b>
<b>Bilaga: Frågor till besökare vid bibliotekets facklitteraturavdelning</b>	<b>41</b>

# 1. INLEDNING

Den här uppsatsen handlar om referenssamtalet mellan en användare och en bibliotekarie. Jag behandlar forskares, bibliotekariers och användares syn på problem under referenssamtalet med inriktning mot kommunikationssvårigheter – att förstå användarens informationsbehov - och hur bibliotekarien kan bemöta användaren under referenssamtalet på ett bra sätt.

Referenssamtalet är en viktig del inom referensprocessen och biblioteksservicen. Det kan uppstå svårigheter i att förstå användarens informationsbehov. Om bibliotekarien inte förstår användarens informationsbehov och därmed inte på ett bra sätt kan hjälpa användaren eller om användaren känner missnöje över bibliotekariens bemötande, kan användaren uppleva att hon inte har fått god service. Jag vill undersöka orsakerna till att missförstånd uppstår, hur de kan hanteras och hur bibliotekarien på ett lämpligt sätt kan bemöta användaren under referenssamtalet. Ett flertal forskare och bibliotekarier har genomfört studier inom detta ämne, vilka kommer att redovisas, samtidigt som jag kompletterat uppsatsen med resultat från en egen användarundersökning där jag fördjupat mig kring användarens syn på bibliotekariens sätt att bemöta henne.

Jag valde detta ämne eftersom jag tyckte att det skulle vara intressant att undersöka och få kunskap om hur en bibliotekarie kan bemöta en användare under referenssamtalet för att på bästa sätt kunna komma fram till användarens egentliga informationsbehov, ge denne en god service och därmed få användaren till att vilja återkomma till biblioteket och be om hjälp. Jag vill också få kunskap om hur bibliotekariens uppträdande kopplat till sociala kompetenser - personliga egenskaper, attityder -, agerande och kroppsspråk kan påverka användarens tillfredsställelse med mötet med bibliotekarien.

## 1. 1 Bakgrund

Bibliotek är serviceorganisationer som finns till för att erbjuda information till användare, enligt bibliotekarien G. Edward Evans et al., i USA. Professorn i biblioteksvetenskap, Peter Herson, & hedersprofessorn i biblioteksvetenskap Ellen Altman, båda från USA, beskriver kvalitet inom biblioteksservicen som en relation mellan användarens förväntningar av servicen och den service som användaren egentligen får av bibliotekarien. William Katz är professor i informationsvetenskap men har även arbetat som bibliotekarie. Enligt Katz börjar bibliotekariens referensprocess vanligtvis med ett samtal med användaren. Evans et al. anser att användaren försöker formulera sitt informationsbehov under själva samtalet och att bibliotekarien försöker förstå användaren med hjälp av en eller flera frågor. Det händer även att bibliotekarien inte ställer några frågor alls. Richard Bopp är en forskare från USA som även har varit bibliotekarie. Han skriver att referenssamtalet är en väldigt viktig del inom bibliotekets service. Om bibliotekarier inte riktigt förstår vad användare vill ha under referenssamtalet kan de inte heller bidra med professionell informationsservice (Bopp, s. 52, Herson & Altman, 1998, s. 95, Evans et al., 1999, s. 2, 35, Katz, 1997, s. 181).

Referenssamtalet pågår, enligt Bopp, vanligtvis under hela referensprocessen och med följande moment:

1. Öppning av samtalet
2. Diskussion angående informationsbehovet
3. Undersökning av information
4. Diskussion av den hittade informationen med användaren
5. Avslutning av intervjun

Under samtalet är det, enligt Bopp, viktigt att vinna användarens förtroende (för att få henne att vilja avslöja informationsbehovet), att förstå användarens informationsbehov och att användaren blir nöjd med resultatet av bibliotekariens informationssökning. Vinna förtroende gör bibliotekarien lättast genom att vara vänlig och visa sitt intresse för användaren.

Enligt Bopp har många studier genom åren diskuterat tekniker inom kroppsspråk och muntlig kommunikation. Många av dessa har fått bibliotekarien till att bli noggrannare i arbetet samt givit användaren en positivare syn på servicen. Bopp nämner också att alla inte kan bli perfekta bibliotekarier även efter god träning. Det krävs nämligen särskilda egenskaper för att kunna erbjuda lämplig service. Weingand nämner att medan många bibliotekarier söker jobb som bibliotekarie för att få arbeta med människor så är det ändå ett problem att många bibliotekarier enbart är intresserad av att få arbeta med böcker (Bopp, s. 48ff., Weingand, 1997, s. 2).

## **1. 2 Problembeskrivning, syfte och frågeställningar**

En användare får inte alltid den hjälp hon önskar av en bibliotekarie med att hitta information, hon blir missnöjd, väljer kanske att avsluta samtalet i förtid eller tvekar att återkomma till biblioteket med begäran om hjälp. När en användare väljer att begära hjälp under sin informationssökning kan det ibland uppstå olika problemsituationer eller missnöje från användarens sida. En viktig orsak till problemsituationerna kan vara att bibliotekarien inte har förstått användarens informationsbehov. Det kan hända då användaren är i behov av en särskild bok eller då hon önskar en större mängd information inom ett särskilt ämne. Hur kan problemen uppstå och hur kan bibliotekarien med frågor lösa detta problem? Kanske kan även användarens kroppsspråk ha betydelse för bibliotekariens förståelse av användarens informationsbehov?

En användare kan bli missnöjd med samtalet även om informationsbehovet tillfredsställts. Detta kan bero på hur användaren blir bemött. En del frågor kan upplevas som känsliga och få användaren att känna sig illa till mods. Bibliotekariens egenskaper, attityder, agerande och kroppsspråk har säkerligen också betydelse för hur nöjd användaren är med sitt möte med bibliotekarien. Hur kan dessa problem bemötas av en bibliotekarie?

Syftet med denna uppsats är att reda ut orsaker till att bibliotekarien inte förstår användarens informationsbehov, i de fall då användaren söker efter en viss bok/artikel, eller en större mängd information inom ett särskilt ämne. Syftet är också att studera hur referenssamtalet kan genomföras så att användaren får den information som denne önskar, blir nöjd med servicen och gärna vill återvända till biblioteket med begäran om hjälp.

De frågor som skall besvaras är:

- Vilka kan orsakerna vara till att en användares informationsbehov inte förstås av en bibliotekarie när användaren söker efter information inom ett särskilt ämne?
- Vilka metoder kan användas för att lättare förstå användarens informationsbehov?
- På vilket sätt kan bibliotekarien bemöta användaren under referenssamtalet för att denne ska känna sig tillfredsställd?
- Vilka egenskaper och attityder hos bibliotekarien är lämpliga, i samband med referenssamtalet?

Fråga ett besvaras endast genom litteraturstudien, frågorna tre och fyra besvaras både genom en litteraturstudie och genom min användarundersökning medan fråga två besvaras genom litteraturstudien och med viss hjälp genom min användarundersökning.

### **1. 3 Disposition**

I resterande avsnitt till kapitel ett finns en avgränsning och källkritik samt definitioner av begrepp. I kapitel två berättar jag var jag funnit all min litteratur, böcker och artiklar. I nästa kapitel beskrivs detaljerat den metod jag använt mig av utförligt. I kapitel fyra redovisas resultaten från mina intervjuer. Uppsatsen fortsätter i kapitel fem med en beskrivning av två teorier kring referenssamtalet respektive kroppsspråk. I kapitel sex redovisas resultatet från litteraturstudien av referenssamtalet, dess problem och lösningar. Kapitel sju innehåller diskussion och slutord och i kapitel åtta sammanfattas hela uppsatsen.

### **1. 4 Avgränsning**

Den här uppsatsen är begränsad till att diskutera referenssamtalets betydelse för användaren och problemsituationer kopplat till att förstå användarens informationsbehov då användaren söker en viss bok/artikel eller en större mängd information inom ett särskilt ämne.

Uppsatsen begränsas genom att inte diskutera hur man uppträder mot upprörda användare eller andra stressiga situationer. Uppsatsen behandlar inte heller referenssamtalet via telefon eller via e-post. Fråga ett och två bland mina frågeställningar är mest relevanta när användare söker efter facklitteratur medan fråga tre och fyra kan vara aktuella både när användare söker efter skönlitteratur och facklitteratur. De svar som jag har fått av forskare och användare via litteraturstudien tyder på att de beskriver situationer när användare söker efter facklitteratur. Det finns inget som tyder på att svaren är relaterade till sökning inom skönlitteratur.

Uppsatsen har även avgränsats så att i min användarundersökning intervjuar jag bara användare från folkbibliotek, detta för att skapa en jämförbarhet med annan forskning.

### **1. 5 Källkritik**

Alla biblioteksbesökare som jag har intervjuat inför uppsatsen har inte varit lika lätta att intervjuas. Vissa har sagt att de går med på att jag intervjuar dem men kommer inte med några längre kommentarer på mina frågor som om de inte var intresserade av att vara med. Det har fått

mig att undra om alla kanske inte har tänkt till ordentligt på alla frågor. När de inte har förstått har vissa frågat men man kan aldrig vara säker på att alla respondenter har tänkt igenom alla svar. Av de som intervjuades hade några haft ett referenssamtal precis innan intervjun.

Uppgifter från äldre artiklar av forskare och bibliotekarier angående hur bibliotekarier kan uppträda under referenssamtalen uppfattades av mig som moderna. Jag har gjort en litteratursökning över området och det saknas någon nyare teori till mina ämnen än den jag använder. Därför lutar jag mig mot äldre teorier. Jag uppfattar dem ändå som moderna. Däremot kan man vara mer skeptisk mot äldre artiklar med användarundersökningar ifall dessa uppgifter är väldigt motsägelsefulla gentemot nyare uppgifter från användare eftersom det ofta är de aktuella undersökningarna som är trovärdigast när det gäller vad användare tycker om referenssamtalen.

I undersökningen med 52 universitetsstudenter av Dewdney & Ross's från 1994 var det inte alltid som det nämndes exakt hur många användare som tyckte vad utan det fanns bara uppgifter på att en del användare hade klagat, vilket försämrade möjligheten att utvärdera trovärdigheten.

## 1. 6 Definition av begrepp

### Referenssamtalen

Själva samtalen mellan användaren och bibliotekarien kallas för referensintervju av forskaren och bibliotekarien Richard E. Bopp från USA. Det uppstår under kontakten mellan bibliotekarien och användaren där användaren försöker att formulera sitt informationsbehov och där bibliotekarien försöker att förstå och finna informationen genom användning av tillgängliga informationsresurser. Enligt Evans et al. är referenssamtalen en process där användarens informationsbehov skall förstås av bibliotekarien och där bibliotekarien kommunicerar med användaren för att bestämma hur man bäst besvarar informationsbehovet (Evans et al., s. 35, Bopp, s. 47).

### Referensprocessen

Referensprocessen är alla steg bibliotekarien använder sig av för att svara på en användares fråga. Processen börjar när bibliotekarien fått frågan och slutar när användaren har fått sitt svar, enligt professorn i bibliotekskunskap, Gerald Jahoda och studerandeassistenten Paul E. Olson i USA (Jahoda & Olsen, s. 148).

### Information

De svenska forskarna Lars Höglund & Olle Persson ser det nödvändigt att ge informationsbegreppet en bred definition så att det innefattar alla den typ av information som behövs i ett problemlösningsarbete. De definierar begreppet som ”*potentiellt relevant data*, dvs de olika typer av uppgifter och kunskaper som kan vara av värde för en problemlösare” (Höglund & Persson 1985, s. 42, 59).

## 2. Material – informationssökning inför litteraturstudien

Den litteratur som söktes efter till uppsatsen har bestått av artiklar, magisteruppsatser och böcker om referenssamtalen.



Jag har sökt material via Libris och via ett biblioteks högskolas katalog, magisteruppsatser skrivna av studenter i Borås och artiklar som sökts fram i databasen *Lisa*. Vissa av dessa artiklar hittade jag genom att söka i databasen *Psychinfo*, andra genom att titta på referenserna från vissa artiklar.

En del böcker och många artiklar har även hittats genom sökningar bland bibliotekshyllor. De flesta artiklarna har jag dock funnit genom att titta i referenserna i slutet av en artikel, från de artiklar som jag tidigare hittat, sk kedjesökning. Några artiklar har varit lätta att hitta eftersom dessa har funnits med i utbildningens kurslitteratur. Andra artiklar har jag funnit genom att läsa magisteruppsatser eller kandidatuppsatser litteraturförteckningar.

Den största delen av litteraturen som varit relevant för min uppsats är utgiven under 1990-talet men det finns även källor från 1960-, 1970- och 1980-talet. En del svenskt material har använts, huvudsakligen magisteruppsatserna, men materialet är till största delen engelskspråkig. Uppsatsen har väldigt många källor eftersom den domineras av korta artiklar. Den källa som jag använt mig mest av är Bopps bok *Reference and information services*. Andra författare som använts mycket är Dewdney & Ross och Gallagher.

När jag fann användbar information till uppsatsen genom sökning i databaser har sökord som *social skills, users AND satisfaction* och *the reference interview* använts i abstractet i databasen *Lisa*. I *Lisa* har även *the reference interview* använts som sökord i titeln. I databasen *Psychinfo* har sökord som *nonverbal communication* använts i abstractet. Vid sökning med termen *nonverbal communication eller verbal communication* i *Lisa* hittades dock inget användbart.

### **3. Metod**

#### **3. 1 Teorianvändning**

Jag skall i denna uppsats använda mig av Taylors teori om informationsbehovet och Argyle & Deans jämviktsteori angående kroppsspråk. Taylors teori om informationsbehovet diskuterar jag i kapitlet *Slutord och diskussion* tillsammans med olika forskares och bibliotekariers synpunkter angående att förstå användarens informationsbehov. I samma kapitel diskuterar jag Argyle & Deans jämviktsteori tillsammans med olika forskares syn på betydelsen av bibliotekariens kroppsspråk inom referenssamtalen för att användaren skall trivas.

#### **3. 2 Motivering till vald metod**

Den metod jag använder mig av är en litteraturstudie och en egen undersökning bland användare från två stora svenska folkbibliotek, med skilda diskar för information och utlåning, för att få en lämplig kompletterande studie. Tidigare studier har undersökt användares syn på bibliotekariens bemötande i ett forskningsbibliotek i USA. Dessa studier har varit tämligen omfattande där de flesta av mina frågor har besvarats. Jag syftar då på de undersökningar som gjorts av Dewdney & Ross och som nämns i min uppsats. Även en svensk studie har gjorts angående användares syn på bibliotekariens bemötande. Undersökningen är genomförd av Ellinor Bergfast & Annika Brolund och har gjorts med användare från ett folkbibliotek. Min studie avser användare från ett

folkbibliotek, för att skilja mig från den amerikanska studien. Jag använder mig dock av liknande frågor som från den amerikanska studien vilket i sin tur blir lite annorlunda frågor jämfört med frågorna från Bergfast & Brolunds undersökning. Ur deras undersökning får man nämligen inte reda på så mycket om vad användarna tycker är viktigt i själva referenssamtalet förutom att bibliotekarien helst skall följa med och visa dem var informationen finns istället för att bara peka. De behandlar mer allmänt frågor angående själva referensarbetet och bara en liten del om referenssamtalet (Dewdney & Ross, 1994a, Dewdney & Ross, 1994b, Bergfast & Brolund, 1998).

Jag tänker i min undersökning i huvudsak gå in på frågor som handlar om referenssamtalet och bibliotekariens sätt att bemöta användaren. Jag är intresserad av hur användarna hittar information inom ett visst ämne, exempelvis europeisk mathistoria. Däremot är jag inte intresserad av hur de finner en skönlitterär bok, exempelvis en deckare, därför att informations-sökningen är mycket enklare i en sådan situation. Det jag alltså vill finna svar på är hur användarna vill bli hjälpta av en bibliotekarie för att finna information inom ett visst ämne.

Den svenska forskaren Annika Lantz nämner att om en undersökning är stor och intervjuer blir alltför tidskrävande kan en enkät vara praktiskt. För att dra slutsatser om samband mellan begrepp krävs att undersökningen har ett urval och en design som ger ett tillräckligt stort stickprov för att resultaten skall kunna generaliseras. Eftersom en enkät lätt kan distribueras till ett stort antal undersökningsdeltagare och svarsalternativen är fasta lämpar den sig bättre än intervjuer när det söks efter kunskap om begrepp. En intervju kan dock i princip vara utformad på samma sätt där intervjuaren ställer frågor med fasta svarsalternativ. Detta ses ofta som ett ansträngande sätt att samla in information på, men bortfallet blir ofta mindre då respondenterna blir personligt kontaktade (Lantz, s. 12-14).

Mitt val av helstrukturerade intervjuer bestämdes för att på ett enkelt men rätt effektivt sätt kunna få reda på hur bibliotekariens bemötande påverkar användarnas syn på referenssamtalet. En halvstrukturerad intervju är en intervju kombinerad av öppna och fasta svar från respondenten. Respondenten ger också sin syn på det som intervjuaren tycker är meningsfullt. Frågor med fasta svar kan utgöra grund för slutsatser genom att svarsalternativen är lika för alla respondenter (Lantz, s. 19, 21). I min undersökning är det i de flesta fall fråga om fasta svar som *ja* eller *nej* men även öppna svar som exempelvis kommer efter frågan *vilka egenskaper användaren ansåg viktig hos bibliotekarien för att hon skulle trivas* (se bilaga). Fördelen med intervjuer jämfört med enkäter blir att jag får en personlig kontakt och kan då förklara frågorna lite närmare för respondenterna om det skulle vara något problem. Det tar inte heller så mycket längre tid eftersom de flesta frågorna bara väntar ett *ja* eller ett *nej* till svar.

Först hade jag tänkt dela ut enkäter i ett folkbibliotek och jag började med att dela ut några provenkäter till några vänner. Efter det upptäckte jag att frågorna kunde förändras lite till det bättre så respondenterna lättare skulle förstå dem. Efter samråd med min handledare ändrades frågorna ytterligare. Någon fråga togs också bort medan några andra tillkom. Jag beslöt då också att använda mig av korta intervjuer istället för enkäter. En fråga som då togs bort var *Hur ofta ber du om hjälp i informationsdisken?* Detta eftersom att jag insåg att jag inte skulle kunna använda frågan på något lämpligt sätt.

### 3. 3 Urval

Martyn Denscombe, professor i social forskning från England, skriver att hur valet av respondenter ska göras beror på undersökningens syfte. Om syftet är att producera resultat som går att generalisera är det lämpligt att välja ett representativt urval människor att intervjua. Om syftet istället är att gå på djupet i en speciell situation för att utforska det specifika är det lämpligt att välja nyckelpersonerna inom ett särskilt område (Denscombe, 2000, s. 142).

Jag intervjuade 35 personer, 17 män och 18 kvinnor i 19-års ålder och uppåt. Den äldste mannen var 60 år och den yngste var 20 år. Den äldste kvinnan var 57 år medan den yngsta var 19 år. Kvinnornas medelålder blev 32,4 år medan männens blev 36,7 år. Jag valde en gräns på 18 år för att öka chansen att respondenterna skulle ha lite erfarenhet av biblioteksbesök. För att kunna dra några slutsatser från svaren jag fick från biblioteksbesökarna valde jag att intervjua dessa 35 personer i ett par olika bibliotek.

### 3. 4 Intervjuernas genomförande

Intervjuerna genomfördes i två folkbibliotek under ett antal dagar under flera veckor. Jag besökte också biblioteken vid flera olika tillfällen på dagen. På så vis kunde jag få tag på besökare i olika åldrar eftersom många äldre finns i biblioteket mitt på dagen och yngre folk på kvällarna. När jag kom till folkbiblioteken frågade jag en bibliotekarie ifall det gick bra att ställa några frågor till besökare i biblioteket. Det visade sig att de gick med på det och sedan började jag vänta på användarna som hade samtalat med bibliotekarien i informationsdisken eller också gick jag fram till dem som stod bland hyllorna för facklitteratur och sökte information. Nästan alla besökare blev dock intervjuade när de stod och sökte själv bland hyllorna och detta berodde på att det blev lättare så eftersom jag inte gärna ville störa dem som redan hade fått sin hjälp och var på väg hem.

Jag frågade dem om jag fick ställa några frågor om hur de ville bli hjälpta av en bibliotekarie när de sökte efter information inom ett visst ämne. Jag berättade om mitt syfte med undersökningen, att alla åsikter är lika mycket värda och att deras svar skulle bli helt anonymt. De som uttryckte att de inte ville vara med i undersökningen slapp naturligtvis. Det var bara en person som inte alls ville vara med som jag hade tänkt intervjua. En annan person kom inte med i undersökningen då det visade sig att han hade arbetat som bibliotekarie och aldrig var beroende av någon hjälp.

Enligt forskarna Holme & Solvang kan intervjupersoner ha vissa förväntningar på vilka svar forskaren vill ha. Sådana förväntningar varierar beroende på en persons sociala status. Respondenterna vill kanske inte göra forskaren besviken och kan då välja att svara såsom de tror att forskaren vill att de skall svara istället för att uttala vad de själva egentligen tycker. Som forskare måste man alltså vara medveten om denna effekt och försöka förhindra att dessa förväntningar byggs upp (Holme & Solvang, 1997, s. 106). På grund av detta förklarade jag för respondenterna att det inte finns några svar som är rätt eller fel utan var och en får tycka precis hur de vill och att alla åsikter var lika mycket värda. Jag var också mycket mån om en trevlig stämning under intervjun så att respondenten skulle vilja fortsätta med hela intervjun, t ex att inte skratta åt dem vid fel tillfälle.

Ingen bandspelare användes utan jag skrev ner deras svar på papper, vilket inte var något större problem eftersom det flesta frågor endast väntade ett ja eller ett nej till svar. En bandspelare tror jag nämligen kan ha avskräckt några från att vilja vara med i undersökningen. Varje intervju tog ca fem minuter. Jag läste upp frågorna och de fick svara direkt utan att de fick läsa mina frågor. Med vissa frågor räckte det att de svarade ”ja” eller ”nej” men ifall de hade några extra kommentarer som de ville tala om så skrev jag också ner dem. I början fick jag lov att förklara vissa frågor och på grund av detta valde jag sedan att stryka dessa frågor, eftersom det blev klart att de var vilseledande när dessa frågor lät väldigt lika. Alla tänkta frågor från början kom därmed inte med i slutändan.

## 4. Teorier

### 4. 1 Taylors teori om informationsbehovet

Robert Taylor är bibliotekschef i ett gymnasiebibliotek i USA. Enligt honom finns det fyra nivåer av informationsbehov där dessa nivåer av informationsbehov även innehåller fyra olika nivåer av frågeställningar. Denna teori kom han, enligt forskaren Mary Jo Lynch, från USA, fram till efter att ha intervjuat 21 stycken bibliotekarier (Taylor, 1968, s. 178, 182, Lynch, 1978, s. 121).

Taylors teori om informationsbehovet ser ut så här: Vid den första informationsbehovsnivån har användaren en vag uppfattning om informationsbehovet vilket leder till att man börjar med en informationssökningsprocess. Vid den andra nivån har användaren en viss bild av sitt behov, är medveten om att det finns och kan kommunicera med kollegor och kompisar om det, men har en oklar och osammanhängande bild av behovet. Vid den tredje nivån kan användaren ställa en specifik fråga och ställer sin fråga som hon precis först hade tänkt sig utan att försöka få den att passa något informationssystem. Den fjärde nivån motsvarar en generell formulerad fråga som är anpassad och omgjord till ett visst informationssystem i förväntan över vad som kan finnas (Taylor, s. 182).

Enligt Taylor befinner sig många användare vid nivå fyra när de formulerar sitt informationsbehov till en bibliotekarie. Bibliotekariens roll är då, enligt Taylor, att intervjua användaren och på detta vis få användaren till att formulera om frågan så att den motsvarar informationsbehovets tredje nivå. Avsikten är alltså att få användaren till att ställa en mer specifik fråga, mer detaljerad, istället för en mer generell fråga som är anpassad till vad användaren tror bibliotekarien kan finna i biblioteket (Taylor, s. 183).

I kapitlet *diskussion och slutsatser* kommer jag att ta upp denna teori genom att diskutera hur bibliotekarien kan få användaren att formulera om sin fråga så att det blir lättare att förstå informationsbehovet ifall bibliotekarien inte förstod det vid första tillfället.

### 4. 2 Argyle & Deans jämviktsteori

Michael Argyle och Janet Dean är två forskare från ett universitet i England. De skriver om en jämviktsteori som passar in vid tillfället då en person kommer i social kontakt med en annan

person. Deras teori är utvecklad ifrån en sammanställning av flera olika undersökningar som gjorts av andra forskare och den ser ut så här:

Vissa människor vill synas och mår bättre av att få ögonkontakt. Det finns också de som inte alls tycker lika mycket om att folk tittar på dem. Eftersom att både dessa typer av människor finns, behövs det en slags jämvikt av ögonkontakt mellan två personer som träffas. Om ögonkontakten blir mer eller mindre än denna jämvikt kommer det att skapa en viss ängslan eller irritation hos någon av personerna. Samma jämvikt är lika viktig då det gäller fysisk närhet, leende och intresse av samtalsämne (Argyle & Dean, 1965, s. 292ff.).

Jag kommer i slutdiskussionen att dra paralleller mellan denna teori och frågan hur användaren kan påverkas av leende eller klart visat intresse från bibliotekariens sida utifrån litteraturgenomgången och min egen användarundersökning.

## 5. Resultat från litteraturstudien

### 5. 1 Orsaker till att användarens informationsbehov ej förstås

#### 5. 1. 1 Användarna förenklar sina frågor

Patricia Dewdney & Catherine Sheldrick Ross, två professorer i biblioteks och informationsvetenskap, från ett universitet i Kanada håller i en förening med namn *How to find out what people really want to know*, där bibliotekarier samlas och får lära sig nya kunskaper. Under mötena ställer bibliotekarierna frågor till Dewdney & Ross angående referenssamtalet och de kommunikationsproblem som kan dyka upp. En fråga som bibliotekarierna ofta framför gäller varför användarna ställer generella frågor när de egentligen vill ha svar på något specifikt. Dewdney & Ross menar att användarens första fråga kan vara en slags öppningsreplik, ett sätt att ta kontakt med bibliotekarien istället för att ställa en färdigutvecklad fråga. Användaren kan också vilja få reda på om bibliotekarien lyssnar och hon kan genom detta sätt få reda på om bibliotekarien är rätt person för ämnet (Dewdney & Ross, 1986, s. 7).

Bibliotekarien Tam Hoskisson från USA skriver om referenssamtalet utifrån sina erfarenheter. Även han nämner att användarna sällan direkt avslöjar hela sitt informationsbehov för en bibliotekarie. Orsaken till detta, skriver han, kan vara att användaren inte känner till det efterfrågade ämnet så bra eller också att hon redan kan ha påbörjat en informationssökningsprocess (Hoskisson, 1997, s. 68f.).

En universitetsbibliotekarie i USA med namn Ellis Mount diskuterar också en del skäl till varför vissa användare inte avslöjar hela sitt informationsbehov. Han menar bl a att vissa användare kanske inte vill avslöja sin riktiga fråga för då kanske också skälet till deras informationsbehov avslöjas, vilket kan kännas väldigt personligt. Det kan också vara så att användarna tror att deras fråga är för svår och inte kan besvaras av bibliotekarien och dess informationskällor. En användare kan också sakna förtroende för bibliotekarierna att finna den information hon söker efter och därför förenklar sin fråga (Mount, 1966, s. 576ff.).

Den vanligaste orsaken till att användarna inte avslöjar hela sitt informationsbehov för bibliotekarien, enligt den walesiska universitetsläraren Denis Grogan, är att användarna frågar efter ett väldigt stort ämne när de egentligen söker efter något mer detaljerat. Exempelvis kan en användare fråga efter en bok om fåglar när hon egentligen söker efter en bok om fåglars sjukdomar (Grogan, 1992, s. 71).

Bopp skriver inte särskilt mycket om orsaker till varför användaren förenklar sina frågor men nämner i alla fall att användaren kan tro eller tycka att hennes fråga är väldigt enkel och därför inte tänker på att den kan missförstås av bibliotekarien (Bopp, s. 47).

I magisteruppsatsen *Jag har aldrig funderat på vad de kan* av Linda Sundberg kan man läsa om en användare som ställde sin fråga som en ämnesfråga, ex *Har ni något om Portugal?*, fast det var en särskild titel som hon var ute efter, för att personen trodde att frågan var bättre lämpad att ställas så. Ett problem kan i detta fall uppstå om bibliotekarien inte diskuterar frågan och finner den så kallade frågan bakom frågan, vad användaren egentligen är ute efter (Sundberg, 1999, s. 52f.).

### **5. 1. 2 Bibliotekarien hör fel eller tolkar fel**

Evans et al. diskuterar referenssamtalet och menar att användarna ibland är otydliga i att förklara vilken information de behöver på grund av att de har problem att uttrycka sig språkligt. Ännu vanligare, menar de, är det att användarna är osäkra på vad de egentligen vill ha för något och därför har svårt för att förklara sig för bibliotekarien (Evans et al. s. 35).

Dewdney & Gillian Michell, från samma universitet, nämner ett problem som kan uppstå när bibliotekarien hör fel under referenssamtalet. Bibliotekarien tolkar ett eller flera ord fel och missförstår då hela informationsbehovet. Detta missförstånd kan bland annat orsakas genom skillnader i dialekt. Ibland blir förstås missförståndet så uppenbart att bibliotekarien direkt fattar att hon har hört fel (Dewdney & Michell, s. 526).

Det kan även vara så att bibliotekarien hör ett ord som kan ha två olika betydelser, exempelvis ”Turkey” eller ”turkey” kan betyda Turkiet eller kyckling på engelska eller ordet ”ljus” på svenska (eget exempel) som både kan betyda det abstrakta ordet solljus och det mer konkreta ordet stearinljus. Om bibliotekarien inte känner till båda ämnena eller om det ena är väldigt ovanligt så kan hon välja att söka information om det ämne som hon känner till utan några efterföljande frågor angående ämnet. Bibliotekarien skulle kunna skicka en användare till helt fel våning i biblioteket vilket naturligtvis inte alls skulle uppskattas, särskilt inte av de äldre och handikappade som har svårt att gå (Dewdney & Michell, s. 527f.).

### **5. 1. 3 Då användaren söker en viss bok - Inkorrekt formulerad fråga**

Ibland är det användaren som kommer med fel information genom att hon inte kommer ihåg vad hon har hört eller läst. Exempelvis kan användaren ha glömt den korrekta titeln på en bok med namnet *Psykologisk make-up* när titeln var *Psykologin med make-up* (Dewdney & Michell, s. 529f.).

## 5. 2 Metoder för att bättre förstå användarens informationsbehov

### 5. 2. 1 Tänka logiskt och få hjälp av kolleger

Hoskisson menar att en bibliotekarie inte bör utgå från att en användares första fråga uttrycker det som hon egentligen söker efter. Det kan nämligen vara bättre för bibliotekarien att anta att det kan behövas ställa fler frågor för att riktigt förstå användarens informationsbehov (Hoskisson, s. 68f.).

Professorn Lydia Olszak, från USA, visar resultatet av en undersökning gjord våren 1990 i ett universitet i sydöstra USA. I detta bibliotek arbetade fem bibliotekarier och tio studerande assistenter. Tre av bibliotekarierna och två av studenterna intervjuades. De intervjuade menade att ett misstag lätt kan göras av en bibliotekarie om de missförstår användarens informationsbehov. Bibliotekarierna berättade att medarbetarna kan börja misstänka att en kollega har problem om en bibliotekarie spenderar alltför lång tid med en användare eller om en användare kommer tillbaka till informationsdisken alltför många gånger. En kollega skulle då kunna göra sig uppmärksammad genom att ställa en fråga till användaren för att sedan hjälpa till eller bara nämna en god idé som hon kom på angående detta problem. Bibliotekarierna nämnde också att de bibliotekarier som har specialkunskap inom ett ämne har lättare att förstå användarens informationsbehov inom detta ämne. Även Richard S. Gallagher, som är rådgivare inom kundservice i USA och Bopp talar om att ta hjälp av kolleger (Olszak, s. 39, 41, 43f., Gallagher, 1998, s. 43, Bopp, s. 58).

### 5. 2. 2 Frågor att ställa till en användare

För att undvika missförstånd då bibliotekarien hör ett ord som kan ha flera olika betydelser eller då en bibliotekarie helt enkelt hör fel så tycker Dewdney & Michell att bibliotekarien snabbt skall visa användaren att hon har förstått hennes behov. Detta kan lättast göras genom att bibliotekarien upprepar några av användarens ord med en följdfråga, ex *Vad för slags information vill du ha om stearinljus* men även med ett påstående ex. *Ja, vi har en hel del böcker om stearinljus*. Uppreppningen av orden ger användaren tillfälle till att bekräfta bibliotekariens förståelse eller rätta till missförståndet innan bibliotekarien börjar att leta efter informationen eller börjar ge användaren vägbeskrivning till hyllan där denna information skall stå. Denna teknik föreslås användas både när bibliotekarien tycks höra rätt angående användarens förfrågan och när bibliotekarien tror sig ha missförstått själva frågan och är osäker på vad användaren egentligen är ute efter (Dewdney & Michell, s. 532f.).

I det sista fallet, från Dewdney & Michell, när användaren omedvetet anger fel information, exempelvis att användaren frågar efter *psykologisk make-up* går det bra att fråga användaren vad hon skall använda uppgifterna till och var hon har läst om det någonstans tidigare. Då kanske man får reda på att det är personlighetens psykologi och det blir lättare att söka (Dewdney & Michell, s. 529f.).

Bates nämner också, såsom Dewdney & Michell, om att det är viktigt att vara uppmärksam på att själva frågan som användaren formulerat inte behöver vara korrekt uttryckt.

Bates räknar upp några exempel på frågor eller påståenden som kan vara lämpliga att ställa i ett referenssamtal för att lättare förstå användarens informationsbehov. Dessa är följande:

- Vad menar du med...?
- Vad är det du vill veta om...?
- Är det några källor som du redan har kollat upp?
- Så med andra ord, det du vill att jag skall söka upp är... eller?
- Om du skrev en uppsats om detta, vad skulle i så fall rubriken heta?
- Vad kommer du att använda den här informationen till? (Bates, 1998, s. 21).

Det är lätt för bibliotekarien att misstolka användarens nivå av informationsbehov. Bibliotekarien måste enligt den tidigare bibliotekarien Mary Ellen Bates bestämma mängden och svårighetsgraden av den information användaren är i behov av, i början på intervjun. Vissa kan vara experter på sitt ämne, vissa kanske har en medelmåttig kunskap inom ämnet medan andra bara är nybörjare. Är användaren kanske i behov av enstaka artiklar eller en stor studie av det eftertraktade ämnet? Det är som bibliotekarie lämpligt att vara uppmärksam på det eftersom att komma med för mycket information kan vara lika irriterande som att hämta för lite information. Samtidigt är det bra om användaren blir medveten om hur mycket relevant information som finns tillgänglig. Att förstå varför personen är intresserad av denna information genom att fråga vad hon skall använda den till är ofta väldigt bra för att kunna söka rätt på den eftertraktade informationens omfång och nivå (Bates, s. 19ff.).

Även Dewdney & Ross, Hernon & Altman, och Bopp påpekar att det är lämpligt att bibliotekarien försöker återupprepa användarens informationsbehov genom några eller alla ord från användarens tidigare uttalande. På så vis uppmuntrar bibliotekarien användaren att ytterligare förklara eller rätta till eventuella misstag. Denna metod visar också att bibliotekarien har lyssnat på användaren (Hernon & Altman, s. 21, Bopp, s. 56, Dewdney & Ross, 1986, s. 7).

Smith & Fitt, som är inne på ett likadant spår, påpekar att bibliotekarien kan försöka berätta vad användarens fråga betyder genom att använda sina egna ord. Användaren kan då tala om ifall bibliotekarien hade fel. Det måste också ske med en försiktig ton på grund av osäkerheten över vad användaren egentligen frågade efter. En allt för stark ton kan nämligen hindra kommunikationen eller till och med förödmjuka användaren (Smith & Fitt, s. 247f.).

Dewdney & Ross berättar att de vet från undersökningar av användares informationssökningsbeteende att hur bibliotekarien på bästa sätt skall kunna hjälpa användaren beror på vad användaren tänker använda information till. Någon som skriver en uppsats om Alzheimers sjukdom kommer att behöva en annan information än en person som vill veta vilken är den bästa hjälpen till en släkting som har denna sjukdom (Dewdney & Ross, s. 8).

Chefbibliotekarien Susan E. Beck & datateknikern Nancy B. Turner, från ett universitetsbibliotek i USA, diskuterar referenssamtalen mellan studenter och bibliotekarier inom gymnasiet och universitet. Enligt Beck & Turner är det bra om en bibliotekarie kan använda sig av frågor som kan få studenten att tänka igenom sitt informationsbehov.



Exempel på sådana frågor som bibliotekarien kan ställa är:

- Vad var det du hade tänkt dig?
- Hur hade du tänkt dig lösa problemet?
- Har du provat att söka?
- Vad är det du exakt söker efter?

Dessa frågor tvingar studenten nämna vad de redan vet om problemet och hur de tänker sig kunna lösa problemet (Beck & Turner, 2001, s. 84f.).

### 5. 2. 3 Öppna frågor

De frågor bibliotekarien ställer till användaren för att förstå hennes informationsbehov kan indelas i öppna och stängda frågor. Professorn i bibliotekskunskap Geraldine B. King i USA, föreslår att man i tidigt skede av referenssamtalet ställer en öppen fråga i stil med *Vad är det du vill veta om...* för att få mer kunskap om användarens informationsbehov. Öppna frågor är, enligt Bopp, frågor som är lämpliga att använda i början av intervjun då bibliotekarien inte känner till så mycket om användarens informationsbehov samt frågor som uppmuntrar användaren till att prata mer om sitt informationsbehov, exempelvis *Kan du tala om för mig lite mer om vad du letar efter?* eller *Jag tror att jag förstår vad du menar men kan du förklara lite mer i detalj för mig?* Öppna frågor börjar ofta med ord som, *Vad* och *Hur* enligt King. Stängda frågor, säger han, är mest lämpade att använda i mitten eller i slutet av referenssamtalet när informationsbehovet är helt eller nästan helt förstått eller i början av ett referenssamtal om informationsbehovet är lätt att förstå på en gång. Stängda frågor är, enligt King, sådana frågor som besvaras med ett kort svar, exempelvis *ja* eller *nej* och som kan inledas av bibliotekarien med ord som, *är*, *har*, och *skall* (Bopp, s. 55, King, 1972, s. 158).

Ross skriver också om öppna och stängda frågor. Hon menar att man med öppna frågor sparar tid eftersom att dessa frågor tillåter användarna att direkt berätta vad som är viktigt för henne jämfört med stängda frågor där bibliotekarien mer eller mindre gissar sig fram. Ross nämner också exempel på lämpliga frågor som kan användas av bibliotekarien. Exempelvis om en användare frågar om biblioteket har något om våld så kan bibliotekarien fråga vad det är de vill veta om våld (Ross, 1986, s. 26ff.).

Det är en fördel om bibliotekarierna använder sig av öppna frågor, enligt Dewdney & Ross. Öppna frågor visar nämligen i större utsträckning än stängda frågor tecken på bibliotekariens intresse av att vilja hjälpa till. Även Beck & Turner tycker att det är lämpligt att bibliotekarien använder sig av mer av öppna frågor (Dewdney & Ross, 1986, s. 7, Beck & Turner, 2001, s. 85).

Darlene E. Weingand är forskare i utbildningsservice i bibliotek och informationsvetenskapens institution i ett universitet i USA. Hon skriver att en öppen fråga av bibliotekarien som *Hur kan jag hjälpa dig* låter bättre än *Kan jag hjälpa dig* eftersom den tidigare, på ett starkare sätt, uppmuntrar till en dialog. Ett annat lämpligt förslag kan vara att fråga: *Kan du ge mig lite mer bakgrund till din fråga.* Detta hjälper bibliotekarien till att lättare hitta rätt djup på informationsbehovet. Jahoda & Braunagel hade också synpunkter på passande öppna frågor till användaren. *Vad vill du veta om hajar* eller *Vad för slags information om hajar är det du*

*behöver?* är exempel på öppna frågor som kan få användaren till att prata mer om sitt informationsbehov (Weingand, s. 93f., Jahoda & Braunagel, s. 132f.).

Lynch skriver om en undersökning, i USA, där användarna och bibliotekarierna observerades och där referenssamtalet spelades in på band. Undersökningen, utfördes i fyra folkbibliotek. Både bibliotekarier och användare var medvetna om att de blev inspelade, däremot visste användarna inte om varför. De användare som inte ville bli inspelade kunde välja att avbryta samtalet och då stängdes inspelningen av. Bibliotekarierna lovades anonymitet genom att ingen annan än forskaren skulle få lyssna på banden. Undersökningen pågick i 20 timmar i varje bibliotek under två eller tre veckor. Av 751 möten mellan användare och bibliotekarier, intervjuades 366 stycken vilket blir 49 %. Av 366 intervjuer kunde bara 309 stycken analyseras på grund av problem med bandinspelning. Syftet med Lynchs undersökning var bland annat att få veta hur ofta öppna och stängda frågor används under en intervju. Resultatet visade att de flesta frågor som ställdes av bibliotekarierna räknades som stängda frågor. Lynch menar att många stängda frågor inte behöver tyda på dålig service utan vilken typ av frågor som ställs av en bibliotekarie beror på hur mycket tid som finns tillgänglig och vilken information bibliotekarien skall försöka skaffa fram åt användaren (Lynch, 1978, s. 12ff., s. 135).

#### 5. 2. 4 Känsliga frågor

För att förstå användarens informationsbehov kan bibliotekarien ibland behöva ställa frågor till användaren som kan upplevas som känsliga. Huruvida frågor, som varför informationen behövs och vad användaren skall använda informationen till, skall ställas kommer närmast att diskuteras.

Det är enligt Dewdney & Michell, för det mesta en fördel om bibliotekarien vet hur användarens informationsbehov uppstod och hur användaren planerar att använda informationen för att lättare kunna hitta relevant information. De nämner att vissa författare tycker att bibliotekarien skall fråga användaren *varför hon vill ha informationen* eller fråga användaren *varför hon frågar* medan vissa påstår att man inte skall fråga detta. Dewdney & Michell nämner att många erfarna bibliotekarier vet om att frågorna med ”varför” inte alltid är så uppskattade eftersom dessa frågor nämligen lätt kan kännas irrelevanta och även påträngande för användaren (Dewdney & Michell, 1997, s. 51f.).

Användaren förstår dock inte alltid att bibliotekarien ibland behöver veta varför informationen är viktig för användaren, för att bibliotekarien skall kunna hjälpa till att hitta informationen. Om användaren bara tycker att frågan är irrelevant kan hon välja att svara på bästa sätt så att bibliotekarien skall förstå informationsbehovet. Om användaren känner sig illa till mods kan användaren välja att svara *Bara intresserad, Det har inte du med att göra* eller vägra att svara, särskilt när det är mycket personliga frågor som användaren vill ha svar på, såsom exempelvis ämnena ekonomi, medicin eller andra känsliga frågor. Användaren kan även svara *För att jag inte vet hur man söker*. Hur användaren reagerar på bibliotekariens fråga *Varför* kan bero på vilket ämne användaren söker efter. Användarnas reaktioner får många bibliotekarier att bli försiktiga med dessa *Varför* frågor (Dewdney & Michell, s. 53ff., 61f.).

Dewdney & Ross berättar att det är av stor betydelse att veta vad användaren skall använda informationen till för att förstå användarens informationsbehov. De flesta användare är också villiga att berätta varför de är i behov av informationen om bibliotekarien förklarar varför hon

frågar. Dewdney & Ross uppmuntrar till att inte enbart fråga ”varför” eller gissa sig till ett svar, vilket bådadera kan uppfattas som obehagligt, utan göra klart för användaren att det är lättare på detta sättet att finna informationen (Mount, s. 577, Dewdney & Ross, 1986, s. 7).

Istället för att fråga användaren varför hon behöver informationen nämner Hernon & Altman att bibliotekarien kan tala om att biblioteket har ett stort utbud inom detta ämne och att det kan bli lättare att finna de bästa informationskällorna om hon får reda på hur användaren planerar att använda informationen (Hernon & Altman, s. 36).

Bopp påpekar att bibliotekarien kan fråga användaren varför hon behöver informationen, för att lättare få reda på den mängd information som behövs, men menar också att man skall vara försiktig med att fråga användarna varför de behöver något. Vissa informationsbehov kan nämligen vara väldigt personliga och känsliga varför användaren inte vill dela med sig av dem, exempelvis frågor om sjukdomar och om brott och straff. I sådana fall är det lämpligt att nämna något i stil med *Om du vill berätta vad du skall använda informationen till så kan jag få en bättre idé om vad du kan behöva för slags information* (Bopp, s. 56).

Sandra M. Naiman har arbetat som bibliotekarie och skriver utifrån sina erfarenheter om referenssamtalet. Hon tycker inte att man skall fråga användarna varför de vill ha en viss information för att lättare kunna hjälpa till. Hon tycker istället att det är mer passande att man som bibliotekarie säger att man tror att det kan vara lättare att hjälpa till om man förstår vad informationen skall användas till. Hon menar att det finns flera fördelar med detta sätt. Det låter trevligare och man slipper besvara en fråga med en fråga. Användarna känner sig också ofta som att de blir förhörda (Naiman, 1986, s. 33f.).

### **5. 2. 5 Att tolka och förstå användarens kroppsspråk**

Evans et al. och bibliotekarien Joanna López Munoz, från USA, berättar att förståelsen av användarens kroppsspråk också är en del av referenssamtalet. Även Michael Argyle talar om kroppsspråkets betydelse vid kommunikation fast han pratar inte speciellt om bibliotekarien och hennes situation utan allmänt vid olika sociala situationer. De nämner alla att en persons ansiktsuttryck med mun, ögon och ögonbryn kan visa känslor av överraskning, förvirring, välbehag och oenighet. Även andra kroppsuttryck kan ge ledtrådar angående deras känslor, hur bra en användare förstår vad en bibliotekarie säger och hur nöjd användaren är med den information som hittats. Det kan därför vara bra om bibliotekarie söker efter ansiktsuttryck för att kunna bedöma om användaren verkar nöjd med hjälpen. Vissa användare kan nämligen, enligt Hernon & Altman, vara för blyga för att uttala sig om att de inte har funnit allt material de söker efter (Hernon & Altman, s. 28, Evans, et al., s. 37, Munoz, 1977, s. 220, 222, Argyle, 1972, s. 249).

Miles L. Patterson är forskare i psykologi i USA. Han tycker att det finns luckor i Argyle & Dean´s teori och kritiserar den genom att nämna att när någon ler behöver det inte alltid vara positivt utan kan användas för att dölja en ängslan (Patterson, 1976, s. 242).

Judee K. Burgoon, från USA, nämner att det är mycket vanligt, enligt många undersökningar, att vuxna människor sätter större värde på en persons kroppsspråk än dennes tal under

kommunikation då kroppsspråkets meddelande inte stämmer överens med talets (Burgoon, 1985, s. 346).

## **5. 3 Bemötandets betydelse under referenssamtalet**

### **5. 3. 1 Bibliotekariens agerande och kroppsspråk**

Patterson menar att Argyle & Dean i deras teori nämner endast kroppsspråkets betydelse för tillfredsställelsen med samtalet, förutom att visa intresse av det ämne som diskuteras. Han menar nämligen att vad som sägs under ett samtal och hur det sägs faktiskt skulle kunna vara minst lika viktigt för att individerna ifråga skall känna sig nöjd med samtalet (Patterson, s. 242f.).

En undersökning gjordes 1976 av professor Helen Gothberg, från USA, för att undersöka effekten av god kommunikation, inklusive kroppsspråk och aktivt agerande hos bibliotekarier under ett referenssamtal. I undersökningen ingick 60 användare och två bibliotekarier i ett folkbibliotek i Colorado. Bibliotekarierna fick både muntliga och skriftliga instruktioner. De använde sig i ena fallet av passande kroppsspråk och ett aktivt agerande och i andra fallet med inte lika välkommande kroppsspråk och mindre aktivt agerande under referenssamtalet. Exempel på aktivt agerande, som bibliotekarien använde sig av för att få användaren att känna att bibliotekarien visade intresse, var att följa med och visa vart dokumenten fanns och nämna *Här finns boken*. Ett exempel på lämpligt kroppsspråk var ögonkontakt, leende och fysisk närhet (ej för nära eller för långt ifrån). Exempel på sämre färdigheter i kommunikationsform var att använda ord som *Du måste*, exempelvis i meningen *Du måste söka i katalogen*. Bibliotekarierna tränades under sex dagar inför undersökningen (Gothberg, 1976, s. 126f.).

Varje bibliotekarie besvarade 15 referensfrågor med passande kroppsspråk och aktivt agerande och 15 frågor med inte lika välkommande kroppsspråk och passivt agerande. Efter referenssamtalet delades sedan två enkäter ut till användarna. En enkät handlade om användarens belåtenhet med referenssamtalet. Den andra enkäten handlade om användarens belåtenhet med informationen som bibliotekarien lämnade över. Användarna kände inte till att bibliotekarierna agerade som skådespelare. De försäkrades också om anonymitet genom att bibliotekarierna inte skulle få se hur de svarade. Ifall bibliotekarien vid någon intervju inte tillämpade det kroppsspråk och det agerande som bestämts till undersökningen, ströks denna intervju från resultatsammanställningen (Gothberg, s. 128).

Resultatet visade på att en användare som bemöttes av aktivt agerande och lämpligt kroppsspråk från bibliotekarien var mer nöjd med referenssamtalet och med sitt eget agerande jämfört med en användare som bemöttes av passivt agerande och icke passande kroppsspråk. Resultatet visade däremot inte någon skillnad mellan användarnas belåtenhet med den information som bibliotekarien lämnade över (Gothberg, 1976, s. 128f.).

### **5. 3. 2 Kroppsspråkets betydelse för användarens syn på bemötandet**

Forskaren i rådgivning Blaise Cronin och psykologen Irene Martin diskuterar sociala färdigheter. Till kroppsspråk, som är viktigt att tänka på vid ett bemötande, inkluderas :

- Fysisk närvaro med vårdad klädsel och hygien.
- Rak kroppshållning, vilket tolkas som bra självförtroende. Hopsjunknenhet tolkas som lathet och saknad av professionalism.
- Gester och kroppsrörelser. Händer, armar och axlars rörelser kan tyckas vara välkomnande eller oartigt.
- Ansiktsuttryck. Leenden, skapande av rynkor, uttryck med munnen, skapande av stora ögon eller näsrörelser avslöjar en persons riktiga känslor.
- Ögonkontakt, vilket visar tecken på intresse. Brist på ögonkontakt tolkas som ett ointresse och som om någon känner sig besvärad. För mycket ögonkontakt kan dock tolkas som oartigt, som att någon stirrar.
- Huvdrörelser som nickningar (Cronin & Martin, 1983, s. 110ff.).

Cronin & Martin avslutade sitt resonemang med att föreslå träning i sociala färdigheter för bibliotekarier, inte för att förändra deras personlighet, men för att få dem att fungera bättre socialt och därmed få bättre relationer med användarna (ibid, s. 118ff.).

I Dewdney & Ross's artikel *Flying a light aircraft: Reference service evaluation from a user's viewpoint* finns en undersökning med 77 universitetsstudenter i biblioteks- och informationsvetenskap i USA under perioden september 1992 till april 1993. Undersökningens syfte var att studenterna skulle få känna på hur det är att vara en användare av biblioteket. De fick välja ett valfritt bibliotek och en valfri fråga av särskilt intresse. De skulle sedan sammanställa en rapport på två sidor där de skulle berätta vad de var nöjda med och missnöjda med och om de kunde tänka sig att komma tillbaka till samma bibliotekarie utifrån den hjälp de fått under det första mötet. Studenterna nämnde användning av välkomnande fysiskt språk genom att le, nicka och ta ögonkontakt som betydelsefullt. De användare, som var missnöjda med hjälpen som de hade sökt, nämnde frånvaron av ett glatt leende och ögonkontakt, vilket tolkades som om personalen inte var intresserad av dem eller själva frågan. Dewdney & Ross avslutade med att efterlysa mer välkomnande kroppsspråk från bibliotekariens sida så att användaren känner sig välkommen till att ställa frågor till dem (Dewdney & Ross, 1994a, s. 224f.).

Dewdney & Ross skriver också om en annan användarundersökning de var med och utförde. Denna undersökning utfördes i februari 1994 och även här av universitetsstudenter i biblioteks- och informationsvetenskap. Skälet till undersökningen var även här att studenterna skulle få känna efter hur det kunde kännas att vara en biblioteksbesökare med behov av hjälp i informationssökning. Det var 52 stycken studenter som ställde de frågor de själva ville till en bibliotekarie i ett folkbibliotek och sedan berättade om hur de tyckte att de hade blivit hjälpta. Även dessa studenter nämnde saknaden av välkomnande kroppsspråk som ett problem. De påpekade bl a dålig ögonkontakt och ansiktsuttryck som visade på ointresse av att vilja hjälpa till. Bopp nämner i detta sammanhang vikten av att sända positiva signaler med sitt kroppsspråk under hela referenssamtalet för att visa användaren sitt intresse till frågan som ställdes (Dewdney & Ross, 1994b, s. 263, Bopp, s. 53).

Maggie Leonicio är bibliotekarie i USA. Hon nämner att en användare först av allt vill att bibliotekarien skall finna en lösning på hennes problem. Sedan vill användarna också känna sig nöjda med mötet de haft med bibliotekarien som hjälpt dem. Bibliotekariens attityd kommer alltså att påverka användarens syn på bibliotekets service. Nöjda användare kommer tillbaka för

mer service. Ett leende kan enligt Leonicio ha betydelse för att användaren skall känna sig nöjd med servicen. Ett leende är nämligen ett tecken som uttrycker bibliotekariens vilja till att hjälpa till. Gerald Jahoda, forskare inom biblioteksvetenskap i USA & Judith Schiek Braunagel, forskare inom information- och biblioteksvetenskap i USA har samma åsikter angående leendets betydelse. Även Gallagher påpekar vikten av att nicka och le mot användarna för att få dem att må bra över besöket (Leonicio, s. 57, Jahoda & Braunagel, 1980. s. 137, Gallagher, s. 41).

Några forskare i psykologi från Kanada, Catherine S. Fichten, Vicki Tagalakis, Darlene Judd, John Wright & Rhonda Amsel gjorde tillsammans en studie i verbal och ickeverbal kommunikation för att bestämma vilka signaler människor sänder i olika sociala situationer. De intervjuade 84 stycken invånare i Montreal, 50 var män och 34 var kvinnor, mellan åldrarna 18-45 år. Varje intervju varade i 30 minuter. De fick tolv frågor, sex frågor angående hur de tolkar en persons kroppsspråk och verbala förmåga och sex frågor angående hur de uppfattar sitt eget kroppsspråk och verbala förmåga. Frågorna gällde både under intima och vardagliga situationer. Resultatet visade bland annat att dessa intervjuade var bättre på att uppfatta den andres kroppsspråk än sitt eget oavsett om det var under en intim situation, exempelvis under en dejt, eller under en vardaglig diskussion. Oavsett om dessa individer i sociala situationer är säkra eller inte på det uppvisade kroppsspråkets betydelse kan mottagaren påverkas på grund av vad de upplevde (Fichten, et al. 1992, s. 755, 763, 765).

### **5. 3. 3 Att få användare att känna sig välkommen och vilja ställa frågor**

Gallagher skriver också om service för besökare eller kunder i allmänhet, som kan gälla affärer eller serviceområden. Hans uttalanden passar ändå lika bra in här om hur viktigt det är att användaren får känna sig bekväm och trivas i miljön. Efter att bibliotekarien vet vad hon skall söka efter kan hon nämna *Det kan jag säkerligen* eller *Med nöje*. Allt för att visa att hon inte tycker att användarna kommer och stör. Om någon ber om ursäkt för att begära hjälp berättar Gallagher att det kan vara uppskattande ifall man talar om att det är kul att hjälpa till. Om användarna känner sig varmt välkommen är det även större chans att de är glada och trevliga tillbaka mot bibliotekarien. Gallagher berättar att på vilket sätt man talar om för en användare att man tänkt hjälpa till kan ha betydelse över hur bra relationen blir. En del användare kan känna sig besvärad av att komma och be om hjälp, därför är det bra om en bibliotekarie inte bara löser deras problem utan också kan få dem att må bra över att ha ställt en fråga. Det är uppskattat att visa sig vara entusiastisk mot användaren. Exempel på uttalanden som låter positivt i början vid mötet är *Vad kan jag göra för dig* och *Hur kan jag hjälpa dig*. Även detta kan få användaren att känna sig mer välkommen och inte som om hon kommer och stör. Gallagher tycker också att det är positivt att tala om för en användare om man är erfaren och duktig inom det särskilda problemet som användaren är intresserad av (Gallagher, s. 40, 42., 46, 49).

### **5. 3. 4 Be användaren att komma tillbaka**

Något som uppfattades som positivt av användarna i Dewdney & Ross's undersökning med de 77 universitetsstudenterna var när bibliotekarien erbjöd användaren att komma tillbaka om användaren inte fått den information som hon sökte efter, eller när bibliotekarien frågade användaren om hon hade hittat allt som var önskat. Kanske är användaren för blyg för att gå fram igen och ställa om samma fråga och då får hon nu chansen att berätta vad som saknas och

formulera en ny fråga. Det kan i många fall bli skillnaden mellan en nöjd och en missnöjd biblioteksanvändare. Av dessa användare berättade 28 stycken (36 %) att bibliotekarien hade bett dem komma tillbaka om de inte hittade allt som de sökte efter. Resten av användarna kände sig inte lika välkomna att gå tillbaka till bibliotekarien. Det var också bara 60 % av användarna som var säkra på att de ville komma tillbaka till samma bibliotekarie för att ställa en annan fråga. Dewdney & Ross efterlyste träning för bibliotekarien i att kommunicera för att lära sig locka användaren till att komma tillbaka om hon inte hittar det hon sökte efter (Dewdney & Ross, 1994a, s. 222, 227).

Användare från Dewdney & Ross's undersökning med 52 användare klagade på att de inte blev erbjudna att komma tillbaka om de inte skulle hitta något. Endast 27% av användarna i denna undersökning rapporterade att de hade varit med om att bibliotekarien erbjudit dem att komma tillbaka om de inte finner den information som de söker efter. När studenterna sedan blev frågade om de skulle vilja komma tillbaka till samma bibliotekarie med en ny fråga svarade 54% *ja* och 46% *nej* eller *inte säker* (Dewdney & Ross, s. 262-265).

Dessa två undersökningar med Dewdney & Ross hade kommit fram till ungefär samma resultat, vilka visade på att det bara var en av tre användare som bibliotekarien bad komma tillbaka ifall de själva inte hittade något.

Hernon & Altman, Gallagher och bibliotekarien Jan Kemp & biblioteksassistenten Dennis Dillon från USA tycker också att det är ett trevligt sätt att be användaren komma tillbaka om användaren inte hittar allt det hon söker efter, i de fall användaren själv först vill söka efter informationen (Hernon & Altman, s. 28, Kemp & Dillon, s. 66, Gallagher, s. 47).

### **5. 3. 5 Att tala om och visa vart informationen finns**

Bergfast & Brolund intervjuade nio stycken folkbibliotekarien och 21 användare till sin magisteruppsats våren 1997 för att få kunskap om deras syn på referensprocessen och dess problem. De flesta användare som intervjuades av Bergfast & Brolund ville att bibliotekarien skulle följa med till hyllan och tala om och visa var informationen finns istället för att bara peka mot hyllorna (Bergfast & Brolund, 1998, s. 24f.).

Att det är lämpligt att bibliotekarien följer med och visar användaren informationskällorna samt kollar upp att informationskällorna verkligen besvarar användarens informationsbehov nämns också av Bopp och Dewdney & Ross. Av användarna från undersökningen med 52 universitetsstudenter av Dewdney & Ross's blev 53 % hänvisade till en hylla för att sedan hitta väldigt lite eller inte hitta något alls. Exakt hur många användare av dessa som ändå hittade något efter att bara blivit hänvisade till en hylla och hur många användare som upplevde att bibliotekarien såg till att informationskällorna verkligen besvarade informationsbehovet nämns däremot inte av Dewdney & Ross. De resterande 47 % berättade att bibliotekarien hade följt med och kollat upp att informationskällorna var till hjälp för användarna (Dewdney & Ross, 1994b, s. 265, Bopp, s. 58).

De 77 användare som intervjuades i en av Dewdney & Ross's undersökningar uppskattade bibliotekariens arbete mest bl a när hon lämnade ifrån sig allt annat arbete och lämnade disken för att hjälpa till med att söka reda på den information som användaren var i behov av. Det var

56% av användarna i undersökningen som berättade att bibliotekarien hade följt med och kollat att informationskällorna besvarade användarens informationsbehov medan 42 % av användarna endast blev hänvisade till en hylla för att sedan hitta väldigt lite eller inte något alls (Dewdney & Ross, 1994a, s. 224, 227).

Dessa två undersökningar av Dewdney & Ross uppvisar ett likartat resultat, nämligen att det inte är vanligt att bibliotekarien följer med och kollar upp att informationskällorna verkligen besvarar användarens informationsbehov.

### 5.3.6 Förklara för användaren vad som skall göras

Den amerikanske forskaren Joan C. Durrance i biblioteks- och informationsvetenskap gjorde år 1994 en undersökning i USA med 486 användare som besökte folk- och forskningsbibliotek. Han påpekar att användaren inte gillar när bibliotekarien bara går iväg från informationsdisken och inte talar om vad hon tänker göra. Då vet nämligen inte användaren om hon skall följa med eller inte (Durrance, 253f.).

Av användarna från undersökningen med 52 universitetsstudenter av Dewdney & Ross's var det flera användare som ansåg att bibliotekarierna inte var tillfredsställande hjälpsam när dessa inte ville tala om vad de var på väg att göra när de gick iväg för att söka information. De kände sig i detta fall osäkra på ifall de skulle följa med eller inte (Dewdney & Ross, 1994b, s. 263).

Den amerikanske forskaren Donald Davinson föreslår att användaren skall behandlas som att hon var en inbjuden gäst i ett hem. Genom att se till att den så kallade gästen trivs och vet var allt finns tillgängligt så får det användaren att känna sig välkommen. Davinson nämner även att en användare som känt sig illa behandlad och ovälkommen i ett bibliotek kan tappa förtroendet och känna sig illa tillmodis i alla bibliotek. Resultatet kan bli att användaren inte kommer att vilja besöka ett bibliotek igen (Davinson, 1980, s. 87).

### 5.3.7 Avslutning på referenssamtalet

Hur referenssamtalet avslutas är, enligt Bopp, också viktigt. Detta därför att avslutningen av samtalet påverkar hur pass nöjd användaren blir med servicen samt informationskällorna som hittades. Det kan därför vara passande att vid slutet av intervjun exempelvis fråga användaren *om hon är nöjd* eller *om hennes frågor har blivit besvarade*. Bibliotekarien skulle enligt Durrance lämpligen kunna fråga ifall allt var okej eller om allt var hittat som hon letade efter. På så vis visar bibliotekarien att hon är intresserad av att ytterligare hjälpa till ifall något skulle saknas (Durrance, 1995, s. 254f., Bopp, s. 58).

Weingand nämner i sin tur att för att vara säker på att användaren är nöjd med den hjälp den fått kan bibliotekarien fråga om det är något mer som hon kan hjälpa till med, eller ifall det är något annat som hon skulle kunna finna åt användaren? En annan lämplig fråga är *Är det här vad du letar efter eller skall jag fortsätta att leta tycker du?* Bibliotekarien kan enligt Gallagher också avsluta med att be användaren att komma tillbaka till biblioteket om hon behöver mer hjälp. Även artighetsfraser som *Ha en bra dag* föreslås. På detta sätt kan användaren känna att bibliotekarien tyckte om att hjälpa henne med sitt informationsbehov. Weingand framför ett



liknande förs lag. Hon nämner att med frasen *Tack för att du använde vårt bibliotek* visar bibliotekarien uppskattning över användarens besök. Bibliotekarien visar då att hon vill att användaren skall komma tillbaka och besöka dem ofta (Gallagher, s. 45, Weingand, s. 93f.).

Även Hernon & Altman, bibliotekarierna som intervjuades av Bergfast & Brolund och den amerikanske professorn King är inne på samma linje. De nämner att det nästan alltid är lämpligt att ställa frågor till användaren i slutet av referenssamtalet angående om hon är nöjd med hjälpen som hon fått eller om hon är nöjd med informationen och mängden av den eller bara fråga om det är något mer som hon vill ha hjälp med. Dewdney & Michell nämner att det kan vara bra att använda sig av frågor såsom *Kommer detta att hjälpa dig, Var det här allt som du behövde* för att ge användaren en chans att berätta om det är något som saknas (Hernon & Altman, s. 28, Bopp, s. 58, King, s. 159, Bergfast & Brolund, s. 34, Dewdney & Michell, s. 532f.).

Enligt en bibliotekarie från USA med namn Christopher W. Nolan, kan en bibliotekarie råka avsluta en intervju innan användaren har funnit allt som hon behöver på grund av att bibliotekarien tror att användaren klarar av att fortsätta med sökningen själv (Nolan, s. 517).

Respondenterna från Olszaks undersökning menar att i de fall bibliotekarien inte själv kan lösa hennes problem kan det vara lämpligt om bibliotekarien ber användaren komma tillbaka när någon som bättre kan svara finns i närheten (Olszak, s. 45f.).

## **5. 4 Personliga egenskaper och attityder kopplat till referenssamtalet**

Bibliotekarierna som intervjuades av Bergfast & Brolund till sin magisteruppsats berättade om personliga egenskaper som de tyckte var bra att ha som bibliotekarie. Dessa var: färdigheter i att kommunicera och lyssna, tänka positivt, ha tålmod, vänlighet, visa intresse och kunna få användaren till att känna ett förtroende. Användare från Dewdney & Ross` s undersökning med 52 användare nämnde också uppfattningen att bibliotekarien inte visade något intresse som ett problem (Bergfast & Brolund, s. 33f., Dewdney & Ross, 1994b, s. 264).

Enligt Bopp måste bibliotekarien kunna koncentrera sig på användaren och informationsbehovet, ofta under en mängd störande moment omkring sig. Vissa användare kan få bibliotekarien att känna sig som en betjänt och få bibliotekarien att tycka att det är obehagligt men disciplin och viljan att hjälpa till kan göra det möjligt att ignorera dessa känslor. Det krävs känslighet hos en bibliotekarie för att veta hur de skall uppträda mot olika personer. Alla användare vill inte att bibliotekarien visar alltför stort intresse då vissa frågor kan kännas intima. Det är lämpligt ifall bibliotekarien visar känslighet för särskilda grupper av användare såsom barn, föräldrar och studenter från andra länder och användare som inte har så mycket kunskap om bibliotek och datorer. Det är bra att ha tålmod med alla användare, särskilt otrevliga användare eller blyga användare som inte har så lätt för att uttrycka sig. Det är lämpligt att vara lugn som bibliotekarie och inte visa sin irritation över att man inte hittar den information användaren söker efter. Detta kan få användaren att ångra att han ställde frågan till bibliotekarien (Bopp, s. 49f.).

De bibliotekarier och studenter som intervjuades till Olszaks undersökning berättade också om sina åsikter angående att hitta användarens information. De berättar att det finns bibliotekarier som tror att de kan mer än de gör eller inte vågar visa att de inte är kunniga inom ett visst

område. De kan då berätta för användarna att de inte har en viss källa fast den egentligen finns, därför att bibliotekarien inte vill nämna att hon inte hittar den. Respondenterna menar att en bibliotekarie (särskilt en ny bibliotekarie) måste kunna erkänna sina brister och fråga sina kolleger om hjälp om det är något de inte kan eller förstår (Olszak, s. 45f.).

Kemp & Dillon och Herson & Altman nämner att det är bra för en bibliotekarie att våga fråga en kollega om hjälp när hon inte själv lyckas hjälpa användaren med informationsbehovet. Kemp & Dillon menar även såsom de intervjuade studenterna och bibliotekarierna, att vissa bibliotekarier inte väljer detta alternativ för att de är rädda för att visa sin okunnighet för kollegerna (Herson & Altman, s. 120, Kemp & Dillon, s. 66).

Cronin & Martin skriver också om tonkvalitet och val av ord under referenssamtalet. Bland de muntliga färdigheterna finns det två komponenter som har stor betydelse för kvaliteten på ett referenssamtal, enligt Cronin & Martin: tonkvalitet och val av ord. Talets kvalitet har stor betydelse för hur enkelt och behagligt det är att lyssna på en person. Lättförståeligt tal är särskilt viktigt under referenssamtal vid användande av telefon.

De faktorer som har en stor betydelse för ett lättförståeligt samtal är enligt dem följande:

- Talets volym. Varken alltför hög eller alltför låg.
- Längden på samtalet. Alltför få ord kan tolkas som oartigt.
- Samtalshastigheten. Det är varken bra att prata för fort eller för långsamt. Många pauser tolkas som osäkerhet eller dålig tankeverksamhet.
- Språkdefekter. Stammanden eller läspningar. Man skall inte hjälp till och fylla ut en stammande persons ofullständiga meningar (Cronin & Martin, 1983, s. 112 f.).

Förmågan att vara aktiv och kunna bidra till ett givande samtal i en konversation kräver dessa färdigheter:

- Att ställa rätt fråga. Det är väldigt viktigt att veta vilken fråga som skall ställas i olika situationer.
- Komma med bekräftelser. Exempelvis *jovisst, o ja*.
- Muntlig enighet. Det är uppskattat att komma med positiva reflexioner på en användares uttalanden (Cronin & Martin, s. 113).

Lynn Westbrook, från USA, är en bibliotekarie i ett universitetsbibliotek som har skrivit om en studie i ett universitet i Chicago. Hon blev intresserad av att göra denna studie efter att ha läst från tidigare studier att det finns hinder som gör att användaren tvekar till att gå fram till en bibliotekarie. Vid universitetsbiblioteket i Chicago delades 1086 stycken enkäter ut till studenterna under våren 1981. Av dessa besvarades 663 stycken enkäter. Resultatet pekade också på de teorier hon hade, att det fanns liknande hinder i detta bibliotek (Westbrook, 1983, s. 82).

Det var 18 % av studenterna som svarade att de kände att bibliotekarierna inte var villiga att hjälpa dem eller kände sig osäkra på om bibliotekarierna ville hjälpa dem. Bara 3-12 % av användarna som verkligen begär hjälp kände på detta vis, att bibliotekarierna inte ville hjälpa

dem. Av de användare som aldrig begär hjälp kände 40 % att bibliotekarierna inte var villiga att hjälpa dem, vilket kan tyda på att vissa användare som inte får den hjälp de vill ha vid ett tillfälle, känner att de inte vill fråga om hjälp vid något fler tillfälle. Lynn avslutar med att efterlysa ögonkontakt med användaren för att locka användaren till att fråga om hjälp (Westbrook, 85, 87f.).

## 6. Resultat från användarundersökningen

Jag kommer i denna resultatredovisning, med procent, redovisa hur dessa 35 personer svarade på mina frågor.

### Hur vill användarna bli hjälpta av en bibliotekarie?

Totalt svarade 32 respondenter på hur de ville bli hjälpta av en bibliotekarie. Tre stycken föll bort när de inte ville svara. De fick välja mellan ifall de föredrog att bibliotekarien hjälpte till med att söka bland hyllorna eller ifall de tyckte att det gick lika bra att söka själv efter att bibliotekarien talat om i vilken hylla hon skulle leta.

Totalt sett var det 17 stycken som föredrog att bibliotekarien hjälpte till med att söka bland hyllorna medan 13 stycken tyckte att det gick lika bra att söka själv efter att bibliotekarien talat om i vilken hylla hon skulle leta. Två av respondenterna tyckte att det inte spelade någon roll.



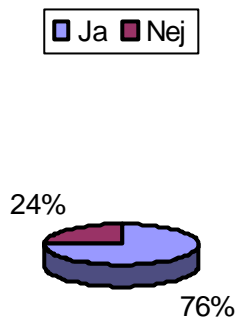
**Fig. 1** visar hur respondenterna vill bli hjälpta av en bibliotekarie. Svart visar hur många som ville att bibliotekarien skulle hjälpa till att söka bland hyllorna. Grått visar hur många som tyckte att det räckte med att bibliotekarien visade vilken hylla som de kunde leta i. Vitt visar hur många som inte tyckte att det spelade någon roll.

### Vill användarna bli ombedda att komma tillbaka av bibliotekarien ifall de själva inte hittar något när de söker?

Jag frågade även om de ville att bibliotekarien skulle be dem komma tillbaka om de inte hittade något i de fall då bibliotekarien pekat ut en speciell hylla som de kunde gå till och söka.

Av de 21 respondenterna som besvarade frågan ville 16 stycken bli ombedda att komma tillbaka medan fem stycken inte tyckte att det hade någon större betydelse. Sammanlagt av de som först

och främst föredrog att söka själva så var det elva av tolv som ville bli ombedda att komma tillbaka ifall de själva inte hittade något.

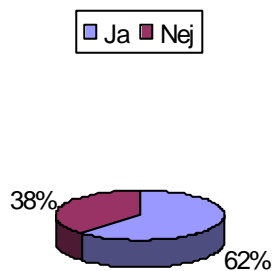


**Fig. 2** visar ifall respondenterna vill att bibliotekarien skall be dem komma tillbaka ifall de inte hittar något när de själva söker.

### **Vill användarna bli tillfrågade ifall de är nöjda med informationen som bibliotekarien hittat åt dem?**

Jag frågade också de flesta respondenter om de ville att bibliotekarien skulle fråga om de var nöjda över den information som hittats av henne.

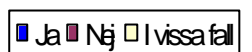
Av de 32 respondenter som svarade på frågan ville 20 stycken bli tillfrågade ifall de var nöjda medan tolv stycken inte tyckte att det var lika viktigt. Av de som först och främst föredrog att bibliotekarien hjälpte till med att leta bland hyllorna var det elva av 17 som ville bli frågade ifall de var nöjda med den information som bibliotekarien hade sökt fram åt dem.



**Fig. 3** visar hur respondenterna vill bli frågade ifall de är nöjda med den information som bibliotekarien hade hittat åt dem.

**Tycker användarna att det är okej ifall bibliotekarien frågar användarna vad de skall använda informationen till för att lättare förstå vad de skall leta efter?**

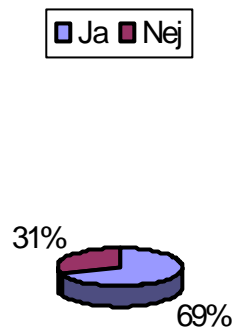
Totalt sett blev det 20 respondenter av 35 som tyckte att det var okej att bibliotekarien frågar vad de ska använda informationen till. Fem stycken ville inte bli tillfrågade och tio stycken svarade *i vissa fall*.



**Fig. 4** visar ifall respondenterna tycker om att det är det okej ifall bibliotekarien frågar vad de skall använda informationen till för att lättare förstå vad de skall leta efter.

**Har det någon positiv betydelse ifall bibliotekarien är glad med leende?**

Totalt blev det 24 stycken av 35 som helst ville att bibliotekarierna skulle vara glada och visa leende för att de skulle trivas. I annat fall så kunde det kännas obehagligt för en del, som om de kom och störde. En av dem nämnde att hon annars inte vågade fråga lika mycket. Andra menade att det gav ett positivt intryck och någon sa att de också då blev glada. En av dem menade att bibliotekarierna på så vis kunde visa att de ville hjälpa till. Vissa nämnde bara att de tyckte att det var trevligt om de verkade glada och visade leende. Några av dessa påpekade dock att det viktigaste vara att de var sig själva. En av dem nämnde dock att det inte fick gå till överdrift. De resterande elva tyckte inte att det hade någon positiv betydelse utan brydde sig bara om ifall bibliotekarien kunde finna informationen de sökte efter.



**Fig. 5** visar ifall respondenterna tycker att det har någon positiv betydelse ifall bibliotekarien är glad med leende.

### **Vilka egenskaper eller attityder skall bibliotekarien ha?**

Både män och kvinnor tyckte att det var viktigt att bibliotekarien var trevlig, positiv, tålmodig, kreativ, tjänstvillig, men även snabb på att hjälpa till. Många av dem som nämnde att det var trevligt om hon var glad och visade leende påpekade att det mest var ett plus i kanten och att det viktigaste var att hon hittade informationen som de sökte efter. Något som inte uppskattades var bibliotekarier som verkade sura, arga, flirtiga eller visade förakt mot någons informationsbehov. Ett par stycken nämnde att de tyckte att det kunde vara jobbigt med att få väldigt många frågor att besvara angående sitt informationsbehov men resten svarade gärna på frågor bara bibliotekarien höll sig till ämnet.

## **7. Diskussion och slutsatser**

Här under slutord och diskussion kommer jag att diskutera och försöka besvara mina frågor som var grunden till uppsatsen. I kapitlena 7.2 och 7.3 kommer jag att använda mig av både resultatet från min användarundersökning, litteraturstudien och anknyta till nämnda teorier medan kapitlet 7.4 endast besvaras med hjälp av användarundersökningen och litteraturen och kapitlet 7.1 endast besvaras med hjälp av litteraturen.

### **7.1 Vilka kan orsakerna vara till att en användares informationsbehov inte förstås av en bibliotekarie?**

Det kan finnas flera olika skäl till varför användares informationsbehov inte förstås av en bibliotekarie.

Användaren kan förenkla sina frågor eftersom hon inte vill avslöja sitt riktiga informationsbehov som kan kännas väldigt personligt. Användarna kan också förenkla frågan för att försöka anpassa frågan till ett särskilt informationssystem, ifall hon tror att frågan är för svår för att besvaras av en bibliotekarie. Fast egentligen krånglar användaren till det för bibliotekarien när hon då kommer med en bred fråga när hon söker efter något mer specifikt inom ett ämne. Det kan också vara ett sätt för användaren att ta kontakt med en bibliotekarie för att ta reda på ifall bibliotekarien är rätt person för ämnet. Andra orsaker till varför användaren inte direkt avslöjar hela sitt informationsbehov kan vara att hon inte känner till det efterfrågade ämnet så bra eller har svårt att uttrycka sig. Användaren kan också ha formulerat frågan fel eller bibliotekarien kan ha hört eller tolkat frågan fel.

Ingen av forskarna nämner ett likadant skäl som någon annan förutom Taylor och Mount. Eftersom de inte har kommenterat varandras slutsatser kan jag inte tolka det som att de har olika åsikter i denna fråga utan istället tolkar jag det som att de flesta har lyckats komma på olika skäl där det ena kan vara lika vanligt som det andra. Jag ser ingen orsak till att tvivla på någon av dessa upplevelser angående varför användarens informationsbehov inte alltid förstås eller varför användaren förenklar sina frågor eftersom dessa teorier kommer från bibliotekarier som utgått utifrån sina egna erfarenheter.

## 7. 2 Vilka metoder kan användas för att lättare förstå användarens informationsbehov?

Det nämns i ett antal källor att när en bibliotekarie blir osäker på användarens informationsbehov så kan hon ställa följdfrågor runt ämnet. Många forskare och bibliotekarier nämner olika typer av frågor som kan behöva ställas till en användare för att förstå dennes informationsbehov. Just därför tycker jag att man kan tolka det som om att alla författarna tycker att man måste gå tillbaka till Taylors tredje nivå av informationsbehov så att frågan inte skall bli anpassad till ett särskilt informationssystem även om de alla inte nämner det i texterna.

För att lättast förstå användarens informationsbehov kan det vara förstärkt om en bibliotekarie antar att det kan behövas ställas flera frågor till användaren. Forskarna och bibliotekarierna beskriver vilka sorts frågor som kan vara bra att ställas av en bibliotekarie för att förstå användarens informationsbehov. Det nämns att en bibliotekarie snabbt skall visa användaren att hon har förstått vilket informationsbehov användaren har. Det kan lämpligen ske genom att bibliotekarien försöker upprepa användarens fråga, delvis med andra ord. Själva frågan som användaren har uttryckt behöver nämligen inte vara rätt formulerad. Genom upprepning kan även misstag undvikas som kan uppstå när bibliotekarien hör ett ord som kan ha flera olika betydelser. Många forskare och bibliotekarier är överens om att ifall bibliotekarien har missförstått själva frågan kan användaren snabbt förklara och ställa om frågan. En fråga som *Vad är det du vill veta om...* kan användas för att få reda på ifall informationsbehovet är rätt uppfattat. Meningen kan också användas för att få mer kunskap om själva informationsbehovet. Upprepningen av informationsbehovet måste dock vara av försiktig art så att inte användaren skräms av bibliotekarien och känner att de sagt något dumt. En annan öppen fråga som nämns i sammanhanget är *vad för slags information om ... söker du efter?*

Ett par forskare kallar en fråga som *Vad är det du vill veta om...* och liknande frågor som *öppna frågor* som ställs i början på referenssamtalet för att lättare förstå informationsbehovet. En annan öppen fråga som nämns är *Vad kommer du att använda informationen till?* För att få reda på användarens informationsbehov, dess omfattning och nivå nämns det att bibliotekarien kan fråga användarna vad de skall använda informationen till. Vissa användare kan nämligen vara experter på sitt ämne, vissa kanske har en medelmåttig kunskap inom området, medan andra bara är nybörjare. Denna fråga blev jag nyfiken på eftersom den kan upplevas som känslig. Jag undrade vad användare från svenska folkbibliotek skulle tycka. Jag ställde frågan ifall det är okej att bibliotekarien frågar dem vad de ska använda informationen till för att lättare förstå vad de skulle leta efter. Det visade sig att 57 % tyckte att det var okej, 14 svarade *nej* och att 29 % svarade *i vissa fall*. I de fall som användarna hade svarat *i vissa fall* gällde de situationen när de sökte information om sjukdomar.

Med hopp om att alla varit helt ärliga i undersökningen är det en rätt tydlig bild jag fått. Denna undersökning där mindre än 20 % som svarat *nej*, tolkar jag som om att det för de flesta är helt okej att en bibliotekarie frågar dem om vad de skall använda informationen till med undantag för vissa känsliga frågor. Man kan även tänka sig att vissa av användarna aldrig kommit med några känsliga frågor och därför inte heller upplevt att detta kan vara ett problem. På grund av detta kan det vara bra ifall en bibliotekarie ändå är starkt medveten om dessa problem även fast det kan låta självklart.

Det finns en liknande fråga som några forskare och bibliotekarier är överens om kan vara olämplig att ställa. Dessa tycker inte att en bibliotekarie skall fråga en användare varför hon söker informationen eftersom det kan uppfattas som obehagligt av användaren. De nämner däremot att bibliotekarien kan tala om att det är lättare att finna de bäst lämpade informationskällorna ifall bibliotekarien känner till orsaken till informationsbehovet. Det är i detta fall lämpligt att vara medveten om att vissa informationsbehov kan vara känsliga, såsom frågor om sjukdomar, brott och straff. Det är alltså här viktigt att tänka på hur frågan formuleras. Att fråga vad någon skall använda sin information till låter inte lika påträngande och obehagligt som att fråga varför informationen behövs.

Att det är lättare att hjälpa till om bibliotekarien får veta vad användaren tänker använda informationen till beror på att informationsbehovets djup och nivå väntas presenteras genom en sådan fråga, alltså hur mycket artiklar/böcker användaren önskar och vilken svårighetsgrad av information som behövs. Som exempel nämns att en person som skriver en uppsats om Alzheimers sjukdom kan behöva en annan omfattning av informationen än en person som vill få information om den bästa hjälpen till en släkting som har denna sjukdom. Här tycker jag man även kan tänka sig en skillnad på nivån av informationsbehovet beroende på hur stor uppsatsen skall bli. Sedan diskuterades det också att det blir lättare att förstå informationsbehovet genom denna öppna fråga när användaren har hört eller läst fel angående titeln på en facklitterär bok eftersom man då får en större bild av vad ämnet handlar om.

*Stängda frågor* kan också användas av en bibliotekarie men dessa är mest lämpade att använda i mitten eller i slutet av referenssamtalet när informationsbehovet är helt eller nästan helt förstått eller i början av ett referenssamtal om informationsbehovet är lätt att förstå på en gång. Stängda frågor är frågor som besvaras med ett kort svar, exempelvis *ja* eller *nej*. Meningarna kan börja med ord som, *är*, *har*, och *skall*. Allt detta om *stängda frågor* låter rimligt men något som jag



däremot tycker är förvånande är Lynch uttalande om att stängda frågor kan försvaras med brist på tid. Om en bibliotekarie skall hjälpa till så varför inte hjälpa till på bästa sätt? I annat fall kanske inte användaren får den hjälp hon behöver för att finna informationen hon är ute efter.

Att fråga om det är några källor som redan har kollats upp kan vara lämpligt för att lättare förstå informationsbehovet. Jag kan dock även tänka mig att det är bra för att få reda på ifall det är vissa källor som bibliotekarien inte behöver leta efter. Det låter också mycket trevligare än om bibliotekarien frågar ifall användaren själv har provat att söka som Beck & Turner föreslår. Flera forskare visar sig vara överens om att det kan vara lämpligt att försöka få hjälp av en kollega ifall en bibliotekarie inte själv förstår användarens riktiga informationsbehov.

En blyg användare kanske inte förklarar att hon inte förstår för att hon inte vill bli betraktad som okunnig. En användares kroppsspråk kan visa ifall en användare inte förstår en bibliotekarie eller ifall en användare är missnöjd med den information som hittats åt henne. En bibliotekarie kan nämligen se på en användares ansiktsuttryck med mun, ögon och ögonbryn som kan visa känslor av förvirring, välbehag eller oenighet. Dessa uttryck kan även framhäva hur bra en användare förstår vad en bibliotekarie säger och hur nöjd användaren är med den information som hittats. Ett leende kan dock likaväl dölja en ängslan som vara ett tecken på glädje. Bibliotekarien skulle därmed kunna förstå ifall det är något som användaren inte är nöjd med för att i så fall byta taktik och förklara bättre eller hjälpa till mer. Dessa uppgifter visar på hur viktigt det är att tolka användarens kroppsspråk rätt.

Det har framkommit många förslag på metoder som kan användas av bibliotekarien för att lättare förstå användarens informationsbehov. Mina resultat pekar inte på alltför många nya problem än de som tidigare funnits men får mig att fundera på några punkter. Det kan låta som en väldigt flytande gräns angående vilka frågor som får ställas till användaren och vilka som är känsliga och inte får ställas. När det gäller kroppsspråk anser jag att det nog inte alltid är så lätt att tolka användarens kroppsspråk på rätt sätt. Ytterligare forskning kan utföras angående dessa metoder genom att intervjua ett antal bibliotekarier vilket jag överlåter till blivande forskare.

### **7.3 På vilket sätt kan bibliotekarien bemöta användaren under referenssamtalet för att denne ska känna sig tillfredsställd?**

Uttalanden som låter positivt i början av mötet mellan bibliotekarien och användaren är *Vad kan jag göra för dig* och *Hur kan jag hjälpa dig*. Detta kan få användaren att känna sig välkommen och inte som att hon kommer och stör. Bibliotekarien kan också på andra sätt få användaren att känna sig välkommen. Bibliotekarien kan tala om att informationen säkerligen kan hittas eller att hon söker upp den med nöje. Dessa uttalanden låter rimliga även om det inte är så många forskare som har styrkt varandra med likadana tyckanden. Däremot pekar både användare och vissa forskare på att det kan vara lämpligt att bibliotekarien talar om vad hon planerar att göra och ifall användaren skall följa med så att användaren inte känner sig utanför.

I en amerikansk undersökning får man reda på att de användare som mötte en bibliotekarie som verkade glad med ett leende var mer nöjd med referenssamtalet än användare som möttes av en bibliotekarie som inte verkade glad. Tyvärr finns inga exakta siffror. Många andra

forskare nämner att det är viktigt med leende och ögonkontakt för att det inte skall tolkas som ett ointresse, att bibliotekarierna inte är villiga att hjälpa till och att de känner sig besvärade av användaren. Ett leende kan nämligen ha betydelse för om en användare kommer att känna sig nöjd mer servicen och må bra över besöket eftersom att ett leende uttrycker bibliotekariens vilja att hjälpa till. Detta resultat fick mig att vilja ta reda på vad användare i min undersökning tyckte om kroppsspråkets betydelse. I min undersökning visar det sig att 69 % av användarna som helst ville att bibliotekarien skulle vara glad och visa ett leende för att de skulle trivas. De resterande 31 % tyckte inte att det hade någon positiv betydelse utan brydde sig bara om ifall bibliotekarien kunde finna informationen de sökte.

Förutom leendet nämns också på flera ställen i litteraturen att ögonkontakt är viktigt för att visa sitt intresse inför samtalet, dock inte för intensivt så att det uppfattas som att någon stirrar. Ansiktsuttryck överhuvudtaget och olika rörelser med kroppen kan tolkas som oartigt. Det är även lämpligt att sända positiva signaler med sitt kroppsspråk under hela referenssamtalet för att visa användaren sitt intresse för frågan som ställdes. Med alla dessa resultat från undersökningar tillsammans med forskares åsikter kan jag påstå att vilket kroppsspråk som bibliotekarien sänder ut har en ganska stor betydelse för hur nöjd en användare blir med sitt besök.

Genom att använda Argyle & Deans teori till mitt ämne kan man tolka det som att det under referenssamtalet skall råda en jämvikt av leende och ögonkontakt för att inte användaren skall känna av en viss irritation eller ängslan. Detta kan man med hjälp av min undersökning och litteratur- genomgången tolka som att en bibliotekarie skulle kunna anpassa sig genom att se efter ifall användaren verkar trivas med att bibliotekarien verkar på bra humör med ett glatt leende. Om inte så är det lätt för bibliotekarien att visa ett mer neutralt ansiktsuttryck. Från min undersökning fanns det användare som tyckte att det var viktigast att bibliotekarierna var sig själva under referenssamtalet så Argyle & Deans teori får i det här sammanhanget jämföras med de bibliotekarier som är naturligt glada.

Två undersökningar med användare från ett universitetsbibliotek, pekar på ett likartat resultat nämligen att i strax över 50 % av fallen följer bibliotekarien inte med och kollar upp att informationskällorna besvarar användarens informationsbehov. En undersökning i USA visar på att användarna från ett folkbibliotek som hade fått hjälp av en bibliotekarie genom hon följde med att söka upp informationen bland hyllorna hade blivit mer nöjda än användarna som haft en bibliotekarie som inte hjälpte till att söka. Dessa resultat fick mig att vilja veta hur användare i ett folkbibliotek här i Sverige vill bli hjälpta. En svensk undersökning visar på att mer än hälften av användarna vill få hjälp med sökandet i hyllorna av bibliotekarierna.

Totalt sett bland dem som intervjuats i min undersökning var det 53 % som ville ha hjälp med sökningen bland hyllorna. Det var 41 % som tyckte att det gick lika bra att leta själv. Som bibliotekarie är det nog bra att känna av lite vilka som kan vilja ha lite mer hjälp än andra. Dessutom är det bättre att hjälpa till lite mer än för lite. Om användaren inte vill ha mer hjälp säger hon kanske till medan om hon ville ha mer hjälp och bibliotekarien inte ger mer hjälp kan det få användaren på dåligt humör.

Användare från två undersökningar, i ett universitetsbibliotek, klagade på att de inte hade blivit erbjuden att komma tillbaka ifall de själva inte hittade något. De båda undersökningarna

visar på ungefär samma resultat. Det var bara en av tre, 33 %, av användarna som hade hört bibliotekarien be dem komma tillbaka ifall de själva inte hittade något. På grund av detta resultat blev jag nyfiken över vad användare från svenska folkbibliotek ansåg om detta. I min undersökning var det sammanlagt 76 % som ville bli ombedd att komma tillbaka. Detta är en väldigt stor del men det kan också vara så att de inte tycker att det spelar någon roll eftersom de går tillbaka till bibliotekarien och frågar igen. Min undersökning slår i alla fall hårdare fast hur viktigt och uppskattat det är att bibliotekarien erbjuder användaren att komma tillbaka ifall de inte skulle hitta vad de söker efter.

Innan bibliotekarien tar adjö av användaren kan bibliotekarien även fråga *om allt är hittat som söktes efter* eller *ifall det är något mer som hon kan hjälpa till att finna åt henne* eller *om detta kommer att hjälpa henne*. En liknande metod är att fråga en användare *ifall hon är nöjd med informationen som hittats åt henne*. Dessa frågor ger användaren en chans att berätta ifall det är något som saknas. Detta fick mig att vilja ta reda på vad användare i min undersökning tyckte om denna metod. Det visade sig, enligt min undersökning, att totalt 62 % ville att bibliotekarien skulle fråga dem ifall de var nöjda med den information bibliotekarien hade hittat åt dem. Detta resultat som för det mesta stämmer rätt bra överens med forskarnas synpunkter, visar på att många uppskattar en sådan fråga. Vissa användare kan också vara för blyga för att säga att de inte har funnit allt material de söker efter och det kan därför vara passande om en bibliotekarie söker efter ansiktsuttryck för att kunna bedöma om användaren verkar nöjd med hjälpen.

Vid avslutningen på referenssamtalet då bibliotekarien förhoppningsvis har hittat den information användaren är i behov av finns det också ett antal artighetsfraser en bibliotekarie kan använda sig av. Bibliotekarien kan tacka användaren för att hon använde biblioteket för att visa uppskattning över besöket eller bara be henne att ha en bra dag.

Referenssamtalet kan påverka användaren negativt, om hon i början av mötet inte blir nöjd med mötet med bibliotekarien, alltså ifall hon inte känner sig välkommen, men sedan även ifall hon inte blir erbjuden den hjälp eller de artighetsfrågor hon hoppats på. Om en användare inte är nöjd med sitt besök kan det hända att hon väljer att inte vilja komma tillbaka till samma bibliotek eller samma bibliotekarie för fler frågor. Resultaten anser jag verkar rimliga. De avviker inte alltför starkt mot vad jag hade tänkt mig. Visserligen hade jag trott att fler hade önskat sig mer hjälp av bibliotekarien om de kunde men det kan mycket väl bero på att de känner till biblioteket väl sedan tidigare som en del faktiskt uttryckte medan vissa andra som inte nämnde något om det kanske anser sig inte vilja störa alltför mycket.

#### **7. 4 Vilka andra egenskaper och attityder hos bibliotekarien är lämpliga, i samband med referenssamtalet?**

Denna fråga diskuteras inte mycket bland forskare. Vad som framkommer är dock att bibliotekarien lämpligen kan känna efter och visa känslighet över hur hon uppträder mot olika användare, bl a beroende på hur mycket de känner till om bibliotek samt över hur mycket intresse de skall visa för vissa frågor. En bibliotekarie måste kunna koncentrera sig på användaren och informationsbehovet med en mängd störande moment omkring sig. Det är även viktigt att ha tålamod mot blyga och otrevliga människor. Det hävdas också att det är lämpligt att bibliotekarie

talar i lagom takt, varken för högt eller för lågt samt att det kan vara bra att tänka på vilka frågor som skall ställas i olika situationer.

Något som känns som väldigt självklart är att bibliotekarien ska visa intresse över att vilja hjälpa till. Detta nämns i tidigare forskningsresultat som något som saknas hos bibliotekarierna samt framkom under min egen användarundersökning som något som var väldigt uppskattande. Användarna från min undersökning hade rätt lika svar som tidigare forskningsresultat angående viktiga egenskaper. Dessa var: Att tänka positivt, ha tålamod, vara snabb på att hjälpa till, vara vänlig, vara en god lyssnare och att få användaren till att känna förtroende för bibliotekarien. Mina resultat hjälper därför till med att förklara vilka egenskaper och attityder som är viktiga för bibliotekarien. Vidare forskning inom detta ämne skulle kunna vara att intervjua användare som använder mindre bibliotek där det finns en disk för både utlåning och för att fråga om information.

## 8. Sammanfattning

Den här uppsatsen handlade om referenssamtalet mellan en användare och bibliotekarie under bibliotekariens referensprocess. Jag har behandlat forskares, bibliotekariers och användares syn på problem under referenssamtalet med inriktning mot kommunikationssvårigheter – att förstå användarens informationsbehov - och hur användaren bemöts under referenssamtalet samt hur dessa problem kan hanteras på ett bra sätt.

Syftet med denna uppsats var att ta reda på orsaker till att bibliotekarien inte förstår användarens informationsbehov, att studera hur referenssamtalet kan genomföras så att användaren får den information som denne önskar, blir nöjd med servicen och gärna vill återvända till biblioteket med begäran om hjälp.

De frågor som skulle besvaras var:

- Vilka kan orsakerna vara till att en användares informationsbehov inte förstås av en bibliotekarie när användaren söker efter information inom ett särskilt ämne?
- Vilka metoder kan användas för att lättare förstå användarens informationsbehov?
- På vilket sätt kan bibliotekarien bemöta användaren under referenssamtalet för att denne ska känna sig tillfredsställd?
- Vilka egenskaper och attityder hos bibliotekarien är lämpliga, i samband med referenssamtalet?

Den metod jag använde var en litteraturstudie och en egen undersökning bland användare från två svenska folkbibliotek där jag gjorde korta intervjuer på fem minuter med var och en. Jag använde mig också av Taylors teori om informationsbehovet och Argyle & Deans jämviktsteori angående kroppsspråket.

Det kan finnas flera olika skäl till varför användarens informationsbehov inte förstås av en bibliotekarie. Användaren kan förenkla sina frågor eftersom att hon inte vill avslöja sitt riktiga informationsbehov som kan kännas väldigt personligt. Ett annat skäl kan vara att användarna tror att frågan är för svår för att besvaras av en bibliotekarie och därför förenklar den. Användaren

kan också ha svårigheter i att uttrycka sig. Det kan också vara ett sätt för användaren att ta kontakt med en bibliotekarie för att ta reda på ifall bibliotekarien är rätt person för ämnet. En annan orsak till varför användaren inte direkt avslöjar hela sitt informationsbehov kan vara att hon inte känner till det efterfrågade ämnet så bra. Bibliotekarien kan även misstolka användarens kroppsspråk och höra eller tolka frågan fel.

För att lättast förstå användarens informationsbehov kan det vara bättre om en bibliotekarie antar att det kan behövas ställas flera frågor till användaren. Det kan då vara lämpligt att fråga vad användaren vill veta om detta ämne eller vad för slags information om ämnet användaren söker efter. Beträffande att fråga vad användaren skall använda informationen till gäller det att vara försiktig så att ämnet inte visar vara känsligt för användaren och hon därför vill behålla detta för sig själv. Detta gäller särskilt om bibliotekarien tänker fråga varför användaren behöver informationen. En användares kroppsspråk kan visa ifall en användare inte förstår en bibliotekarie eller ifall en användare är missnöjd med den information som hittats åt henne. En bibliotekarie skulle kunna nämligen utläsa ur en användares ansiktsuttryck hur väl användaren förstår vad bibliotekarien säger och hur nöjd användaren är med den information som hittats.

När det gäller bemötandet är det passande att i början av referenssamtalet ställa frågor som *Vad kan jag göra för dig* eller *Hur kan jag hjälpa dig*. Användare från min undersökning presenterade en rätt jämn fördelning till svar på frågan angående ifall de ville att bibliotekarien skulle följa med och hjälpa till att söka efter informationen de sökte efter eller ifall de hellre ville söka själva. Tidigare undersökningar och min egen visade på att det är uppskattat att bibliotekarien erbjuder användaren att komma tillbaka ifall hon inte hittar den information hon söker efter. Av forskare och användare från min undersökning kom jag fram till att de flesta tycker att det ger ett positivt intryck att bibliotekarien verkar glad med leende. Ögonkontakt med användaren är också lämpligt för att visa sitt intresse för användarens informationsbehov. Från forskare och användare från min undersökning visade det sig också att det kan vara lämpligt och i många fall uppskattat att bibliotekarien frågar användaren ifall hon är nöjd med informationen som är hittats eller också fråga ifall det är något mer som hon kan hjälpa till med. Bibliotekarien kan också tacka användaren för besöket för att visa uppskattning och få henne att vilja komma tillbaka.

Lämpliga egenskaper och attityder bland bibliotekarier är att tänka positivt, vara vänlig, vara en god lyssnare, ha tålmod, vara snabb på att hjälpa till och få användaren att känna förtroende för bibliotekarien. Det är också lämpligt att bibliotekarien talar i lagom takt, varken för högt eller för lågt samt tänka på vilka frågor som skall ställas i olika situationer.

# KÄLLOR

## Muntliga källor

Intervjuer med användare från två folkbibliotek

## Tryckta källor

Argyle, Michael & Dean, Janet (1965) Eye contact, Distance and Affiliation. *Sociometry* Vol. 28, s. 289-304

Argyle, Michael (1972) Non-verbal communication, s. 243-269. Ingår i Hinde. Robert A. (1972) *Nonverbal communication in human social interaction*. London

Bates, Mary Ellen. (1998). Finding the question behind the question. *Information outlook*. Vol. 2 (7) juli, s. 19-21

Beck, Susan, E. & Turner, Nancy, B. Vol. On the fly BI: Reaching and teaching from the reference desk. *The Reference Librarian*. Nr 72, s. 83-96

Bergfasth, Ellinor & Brolund, Åsa (1998). *Kvalitet inom referensarbete, intervjuer med bibliotekarier och biblioteksbesökare*. Borås: Högskolan i Borås

Bopp, Richard, E. (1995). *Reference and information services*. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited

Burgoon, Judee. K. (1985). Nonverbal Signals, s. 229- Ingår i Knapp, M. L. & Miller, G. R. Eds. (1985) *Handbook of interpersonal communication*. Beverly Hills, Calif. : Sage

Case, Donald O. (2002). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior*. San Diego

Cronin, Blaise & Martin, Irene. (1983). Social skills training in librarianship. *Journal of Librarianship* Vol. 15 (April 1983) Nr. 2, s. 105-122.

Davinson, Donald. (1980) *Reference service*. London: Clive Bingley

Denscombe, Martyn. (2000). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur

Dewdney, Patricia & Michell, Gillian (1996). Oranges and Peaches: Understanding communication accidents in the reference interview. *RQ*. Vol. 34 (Winter 1994) nr 2, s. 217-230

Dewdney, Patricia & Ross, Sheldrick, Catherine. (1986). Reference interviewing skills: Twelve common questions. *Public libraries* Vol. (spring 1986) s. 7-9

- Dewdney, Patricia & Ross Sheldrick, Catherine (1994a). Flying a light aircraft: Reference service evaluation from a user's viewpoint. *RQ*. Vol. 34 (2), s. 217-230
- Dewdney, Patricia & Ross Sheldrick, Catherine (1994b). Best practices: An analysis of the best (and worst) in fifty-two public library reference transactions. *Public libraries*. Vol. 33, s. 261-263
- Durrance, Joan, C. (1995). Factors that influence reference success: What makes questioners willing to return? *The reference librarian*. Nr. 49/50, s. 243-265
- Evans, Edward G, Anthony J. Amodeo, Thomas L. Carter (1999). *Introduction to library public services*. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited
- Gallagher, Richard. S. (1998). *Smile training isn't enough: the three secrets of excellent customer service*. Grant's Pass, Or.
- Gothberg, Helene. (1976) Immediacy: A study of communication effect on the reference process. *The journal of academic librarianship*. Vol. 2, nr.3, s. 126-129
- Grogan, Denis (1992). *Practical reference work*. London : Library Association Publishing
- Hernon, Peter & Altman, Ellen (1998). *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chicago : American Library Association
- Holme, Idor & Solvang, Magne, (1997). *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: studentlitteratur
- Hoskisson, Tam. (1997). Making the right Assumptions: Know your user and improve the reference interview. *The reference librarian*. Nr. 59, s. 67- 75
- Höglund, Lars & Persson, Olle. 1985. Forskning om informationsförsörjning – begrepp och metoder // *Information och kunskap: informationsförsörjning, forskning och policyfrågor*. Umeå: Inum, s. 39-60
- Jahoda , Gerald & Olson, Paul. E. (1972) Analyzing the reference process. *RQ*. Vol. 12 (winter 1972) nr. 2, s. 148-156
- Jahoda, Gerald & Braunagel, Judith Schiek. 1980. The librarian and the reference queries. A systematic approach
- Katz, William. A. (1997). *Introduction to reference work*. Vol. New York: McGraw-Hill
- Kemp, Jan & Dillon, Dennis. (1989). Dennis Collaboration and the accuracy Imperative: Improving reference service now. *RQ*; Vol. 29 (Fall 1989) nr 1, s. 62-70
- King, Geraldine B. (1972). The reference interview. *RQ*. Vol. 12 (Winter 1972) nr. 2, s. 157-160

- Lantz, Annika (1993). *Intervjumetodik: den professionellt genomförda intervjun*. Lund: studentlitteratur
- Leonicio, Maggie. (2001) On the desk: Going the extra mile: customer service with a smile. *Reference Librarian*. Nr. 72, s. 51-63
- Lynch, Mary Jo. (1978) Reference interviews in public libraries. *Library Quarterly* Vol. 48 (2) s. 119-142.
- Mount, Ellis (1966) Communication barriers and the reference question. *Special libraries*. Vol. 57(8), s. 575-578
- Munoz, Joanna, López. (1977) The significance of nonverbal communication in the reference interview. *RQ*. (Spring 1977) s. 220-223
- Naiman, Sandra. (1986) The unexamined interview is worth having. *Reference Librarian* Vol. 16 Vinter, s. 31-46
- Nolan, Christopher W. (1991) The lean reference collection: improving functionality through selection and weeding. *College and Research Libraries*; Vol. 52 (1), s. 80-91
- Olszak, Lydia. (1991). Mistakes and failures at the reference desk. *RQ* Vol. 31 (Spring 1991) nr. 1, s. 39-49
- Patterson, Miles, L. (1976) An arousal model of interpersonal intimacy. *Psychological review*. Vol. 83 (3), s. 235-245
- Ross, Catherine, Sheldrick (1986) How to find out what people really want to know. *Reference Librarian*; Vol. 16 (Winter 1986) s. 19-30
- Smith, Nathan, M. & Fitt, Stephen, D. (1982) Active listening at the reference desk. *RQ* Vol. 21 nr 3, s. 247-249
- Sundberg, Linda (1999). "Jag har aldrig funderat på vad de kan": en studie av frågor som ställs i referensdisken och av den kompetens som krävs för att besvara dessa. Borås: Högskolan i Borås
- Taylor, Robert (1968) Question-Negotiation and Information seeking in Libraries. *College and research Libraries*. Vol. 29, nr 3, s. 178-194.
- Verbal and nonverbal communication cues in daily conversations and dating (1992). Catherine S. Fichten, Vicki Tagalakakis, Darlene Judd, John Wright & Rhonda Amsel. *Journal-of-Social-Psychology*. December; Vol. 132, nr 6, s. 751-769
- Weingand, Darlene (1997). *Customer service excellence: a concise guide for librarians*. Chicago: American Library Association



Westbrook, Lynn (1984). Catalogue failure and reference service: a preliminary study. *RQ*, Vol. 24 (Fall 1984) nr 1, s. 82-90

## Bilaga: Frågor till besökare vid bibliotekets facklitteraturavdelning

Man  kvinna  Ålder .....

**1. Vilka egenskaper och attityder är viktiga hos en bibliotekarie för att du skall trivas med samtalet?**

.....  
.....

**2. Betydelsen av bibliotekariens kroppsspråk**

**Vill du att bibliotekarien skall vara glad med leende eller vara neutral ? Har det någon betydelse?**

.....  
.....

**3. Hur vill du bli hjälpt av en bibliotekarie? Vill du att bibliotekarien visar var informationen finns eller vill du att bibliotekarien talar om vart informationen finns, alltså på vilken hylla, utan att visa så att du kan försöka leta själv?**

**B** Bibliotekarien visar var informationen finns.

Är det viktigt att bibliotekarien frågar om du är nöjd med vad hon hittat åt dig? **Ja** **Nej**

**A** Bibliotekarien talar om var informationen finns utan att visa och låter dig leta själv

Är det viktigt att bibliotekarien ber dig komma tillbaka om du inte hittar något? **Ja** **Nej**

**4. Är det ok att bibliotekarien frågar vad du skall använda informationen till för att lättare förstå vad de skall leta efter?**

Ja Nej I vissa fall

Om nej, varför inte? .....

.....  
Om det passar i vissa fall, vilka då? .....

.....

